



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء

كلية الادارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية/ الدراسات العليا

تأثير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في سمعة المصرف دراسة تحليلية في مصرفي الرشيد والرافدين

أطروحة مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد في جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات
نيل درجة دكتوراه فلسفة في العلوم المالية والمصرفية

قدمها الطالب

حسين فلاح كاظم الجنابي

بإشراف

الاستاذ المساعد الدكتور

امير علي خليل الموسوي

م ٢٠٢٣

١٤٤٥ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

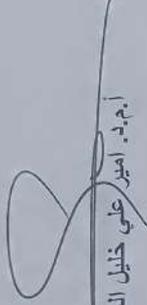
((وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ))

صدق الله العظيم

"سورة يوسف الآية ٧٦

أقرار المشرف العلمي

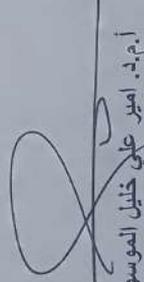
اشهد ان اعداد الأطروحة الموسومة (تأثير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في سمعة المصرف : دراسة تحليلية في مصرفي الرشيد والرافدين) المقدمة من قبل الطالب (حسين فلاح كاظم) قد جرى تحت اشرافي في قسم العلوم المالية والمصرفية/ كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء، وهي جزء من متطلبات نيل درجة الدكتوراه في العلوم المالية والمصرفية.


أ.م.د. امير علي خليل الموسوي

التاريخ / ٢٠٢٣ /

توصية رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية

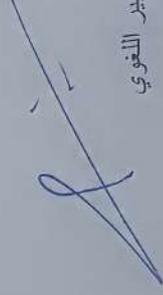
بناءً على توصية الأستاذ المشرف أرشح هذه الأطروحة للمناقشة.


أ.م.د. امير علي خليل الموسوي

التاريخ / ٢٠٢٣ /

أقرار الخبير اللغوي

أشهد بان الأطروحة الموسومة (تأثير الحوكمة الموسسية والامتثال المصرفي في سمعة المصرف : دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين) . التي تقدم بها طالب الدكتوراه (حسين فلاح كاظم) قد جرت مراجعتها من الناحية اللغوية تحت اشرافي واصبحت خالية من الأخطاء و لأجله وقعت .



الخبير اللغوي

م.د محمد سلام مظهر

جامعة كربلاء- كلية الإدارة والاقتصاد

اقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناء على اقرار الخبيرين العلميين و الخبير اللغوي على اطروحة الطالب (حسين فلاح كاظم) الموسومة (تأثير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في سمعة المصرف : دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين) ارشح هذه الاطروحة للمناقشة .

أ.د. علي احمد فارس الكعبي

رئيس لجنة الدراسات العليا

معاون العميد للشؤون العلمية و الدراسات العليا

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة كربلاء على قرار لجنة المناقشة.

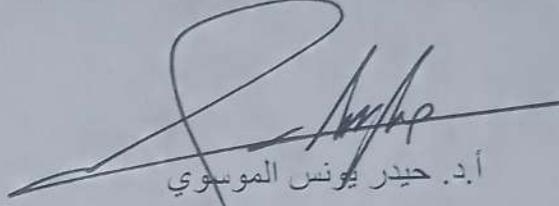
أ.م.د. هاشم جبار الحسيني

عميد كلية الادارة و الاقتصاد – جامعة كربلاء

٢٠٢٣ / ١

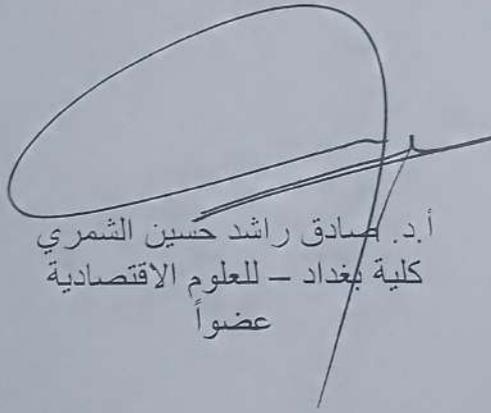
اقرار لجنة المناقشة

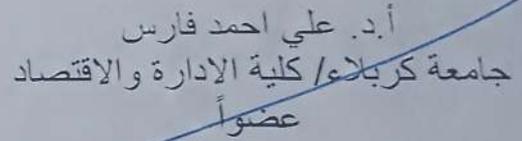
نشهد نحن اعضاء لجنة المناقشة بأننا اطلعنا على اطروحة الدكتوراه الموسومة (تأثير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في سمعة المصرف : دراسة استطلاعية في مصرفي الرشيد والرافدين) المقدمة من قبل الطالب (حسين فلاح كاظم) وقد ناقشنا الطالب في محتوياتها وفيما له علاقة بها، ووجدنا انها جديرة بالقبول لنيل درجة الدكتوراه فلسفة في العلوم المالية والمصرفية وبتقدير (جيد جدا).

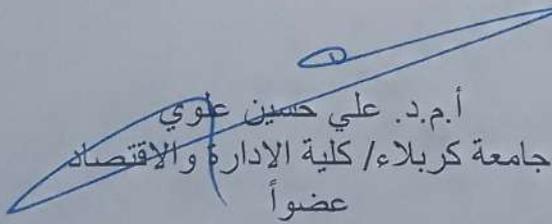

أ.د. حيدر يونس الموسوي

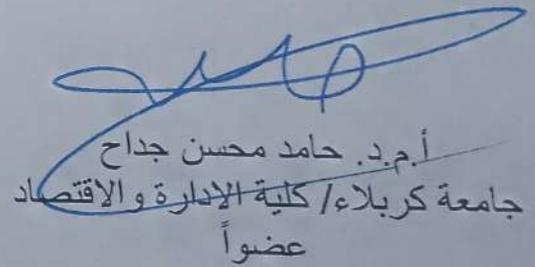
جامعة كربلاء/ كلية الادارة والاقتصاد

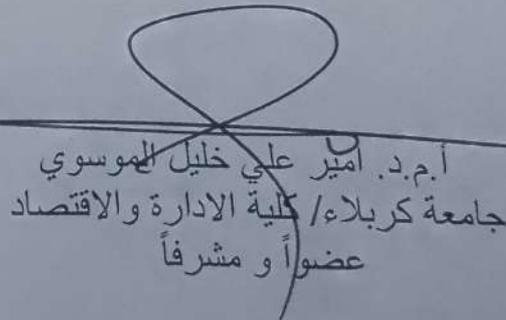
رئيساً


أ.د. صادق راشد حسين الشمري
كلية بغداد - للعلوم الاقتصادية
عضواً


أ.د. علي احمد فارس
جامعة كربلاء/ كلية الادارة والاقتصاد
عضواً


أ.م.د. علي حسين علوي
جامعة كربلاء/ كلية الادارة والاقتصاد
عضواً


أ.م.د. حامد محسن جداح
جامعة كربلاء/ كلية الادارة والاقتصاد
عضواً


أ.م.د. أمير علي خليل الموسوي
جامعة كربلاء/ كلية الادارة والاقتصاد
عضواً و مشرفاً

الإهداء

إلى من أمرني بطلب العلم من المهدي إلى اللحد نبي الرحمة محمد المصطفى (صلى الله عليه
واله وسلم)
إلى بلد الحضارة والانبياء والاولياء والعلم والعلماء العراق عزاً وشموخاً.
إلى شهداء العراق الجريح.
إلى من يفيض قلبي تجاههم حبا واحتراما وتقديرا ومودة ((أساتذتي الاجلاء)).
إلى الحبيب الذي علمني سر الكلمة وساندني دوماً وإلى من تعجز الكلمات عن إنصافه وإلى من
لم تكتمل فرحتي الا بوجود المعلم مثلي الاعلى رمز الكفاح والصبر والنجاح ((والدي
الحبيب)).
إلى التي برضاها أرتقي وبدعائها لي وصلت إلى ما أنا عليه اليوم إلى من شكلت الماضي
والحاضر والمستقبل ((أمي الحبيبة)).
إلى الورود الزكية إلى الشموع التي ترافقتني أمد الحياة ((إخوتي وأخواتي))، حباً ووفاءً
وإخلاصاً.
إلى زوجتي رفيقة دربي .

إليكم أهدي جهدي هذا

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الانبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين وصحبه الاخيار المنتجبين من تبعه بإحسان إلى يوم الدين. أشكر الله وأحمده الذي ألهمني الطموح والصبر ومن عليّ بنعمه التي لا تُعد ولا تُحصى ووفقتي لإكمال هذا البحث العلمي المتواضع، فله الحمد وله الشكر كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه أما بعد...

تقديرًا مني وعرفانًا لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى جامعتي جامعة كربلاء التي احتضنتني وأمدتني بالرعاية والاهتمام خلال سنوات دراستي فيها، والشكر موصول لإدارتها ممثلة بعميد كلية الإدارة والاقتصاد ومعاونيه العلمي والاداري ورؤساء الاقسام كلهم. كما وأتقدم بجزيل الشكر والوفاء إلى مشرفي الفاضل الاستاذ المساعد الدكتور امير علي خليل الموسوي المشرف على إعداد هذه الاطروحة لما بذله من جهد كبير في توجيه هذه الاطروحة، فجزاه الله عني خير الجزاء.

ويشرفني أن أقف وقفة أجلال واحترام أمام القناديل العلمية التي أضاءت أمامي دروب العلم والمعرفة أساتذتي الافاضل في قسم العلوم المالية والمصرفية الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم طول مدة الدراسة فجزأهم الله خيراً .

وأقدم عظيم شكري وتقديري للأساتذة الافاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وجهودهم المبذولة في إغنائها بالنصائح والتوجيهات التي ستنيرها وتجعلها أحسن وأجمل ما يكون، وإلى السادة الذين أشرفوا على تفويم درجة صدق الاستبانة وشكري وامتناني إلى من راجع الرسالة لغويًا وعلميًا.

وأتقدم بالشكر والامتنان إلى زملائي الاعزاء خلال مدة دراستي في مرحلة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه.

وأسأل الله عز وجل أن يجزي الجميع عني خير الجزاء.

والله ولي التوفيق.

الباحث

المستخلص

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في سمعة المصرف، فقد قدمت الدراسة التأطير النظري لمتغيراتها، ولغرض تحقيق أهدافها تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرين المستقلين المتمثلين بالحوكمة المؤسسية بأبعادها (مسؤولية مجلس الإدارة، المعاملة المتساوية لجميع المساهمين، حقوق المساهمين، الإفصاح والشفافية، توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية، دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية)، والامتثال المصرفي بأبعاده (الاستقلالية، التنظيم، الكفاءة والخبرة، وتقييم المخاطر)، والمتغير المعتمد المتمثل السمعة المصرفية بأبعاده (المستوى المالي، الابتكار، المسؤولية الاجتماعية، وجودة الخدمة)، ولغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات اعتمدت الدراسة مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية المنبثقة عنها.

ولغرض اختبار فرضياتها فقد تم تطبيقها على فروع مصرفي الرشيد والرافدين ضمن نطاق محافظات الفرات الاوسط العراقية للحصول على المعلومات اللازمة من خلال استمارة استبانة أعدت لهذا الغرض وزعت على أفراد العينة الذين بلغ عددهم (١١٩) فردا يمثلون مختلف المستويات الادارية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تكمن أهمية الدراسة الوصفية والتحليلية في الإدارة من خلال تشخيص وتفسير الظواهر القائمة والتنبؤ بنتائجها في المستقبل، وفي معالجة سلبياتها من خلال تقديم الحلول الممكنة للمشكلات التي تعانيها المصارف. أما الدراسة الوصفية فهي دراسة أولية لمشكلة غير مألوفة، وتبدأ بطرح التساؤلات ومن ثم الوصول إلى تصورات أخرى جديدة.

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها يوجد تأثير متعدد ذي دلالة معنوية لمتغيري الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في متغير السمعة المصرفية، كذلك وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمتغير الحوكمة المؤسسية في متغير السمعة المصرفية).

كما وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات كان أبرزها ينبغي على المصارف المبحوثة إدراك دور وأهمية أكبر للحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في تنفيذ المبادئ التوجيهية وصولاً لتحقيق أهدافها في البقاء والنمو، ومواجهة التحديات على المدى البعيد وصولاً لتحقيق الأداء المتميز أمام المنافسين لتحسين صورتها وسمعتها أمام الزبائن.

الكلمات المفتاحية : الحوكمة المؤسسية، الامتثال المصرفي، السمعة المصرفية

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	ت
أ	الاهداء	
ب	الشكر والتقدير	
ت	المستخلص	
ث-ح	قائمة المحتويات	
خ-د	قائمة الجداول	
ذ-ذ	قائمة الاشكال	
ذ	قائمة الملاحق	
٢-١	المقدمة	
الفصل الاول : المنهجية العلمية للدراسة وبعض الدراسات السابقة ٢٩-٣		
٣	تمهيد	
١٤-٤	المبحث الاول : المنهجية العلمية للدراسة	
٤	توطئة	
٤	مشكلة الدراسة	أولا
٥	أهمية الدراسة	ثانيا
٥	أهداف الدراسة	ثالثا
٦	مخطط الدراسة الفرضي	رابعا
٨	فرضيات الدراسة	خامسا
١٠	منهج الدراسة	سادسا
١٠	مجتمع الدراسة وعينتها	سابعا
١٣	أدوات الدراسة	ثامنا
١٤	الاساليب والادوات الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات	تاسعا
٢٤-١٦	المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة	
١٦	توطئة	
١٦	بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالحوكمة المؤسسية	أولا
١٨	بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالامتثال المصرفي	ثانيا
٢١	بعض الدراسات السابقة المتعلقة بسمعة المصرف	ثالثا
٢٤	الاستفادة من الدراسات السابقة	رابعا
٢٤	تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	خامسا
الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة ١٠٥ - ٢٥		
٢٦	تمهيد	
٦٤-٢٧	المبحث الاول : الحوكمة المؤسسية	
٢٧	توطئة	
٢٧	المطلب الاول: الحوكمة المؤسسية (النشأة، المفهوم)	
٢٧	النشأة والتطور التاريخي للحوكمة المؤسسية	أولا

٣١	مفهوم وأهمية الحوكمة المؤسسية	ثانيا
٣٦	أهداف وخصائص ومزايا الحوكمة المؤسسية	ثالثا
٣٩	محددات الحوكمة والجهات المعنية بتنفيذها	رابعا
٤٢	اسباب ظهور الحوكمة المؤسسية وآلياتها	خامسا
٤٦	ركائز ومبادئ الحوكمة المؤسسية	سادسا
٥٨	المطلب الثاني: الحوكمة المصرفية (النشأة، المفهوم..)	
٥٨	مفهوم وأهمية الحوكمة المصرفية	أولا
٥٩	أهداف ومزايا الحوكمة المصرفية	ثانيا
٦٠	محددات واسباب ظهور الحوكمة المصرفية	ثالثا
٦٣	ركائز ومبادئ الحوكمة المصرفية	رابعا
٦٥	المبحث الثاني: الامتثال المصرفي	
٦٥	توطئة	
٦٥	المطلب الاول: الامتثال المصرفي (المفهوم، الاهمية...)	
٦٥	نشأة ومفهوم الامتثال المصرفي	أولا
٦٧	أهمية الامتثال المصرفي	ثانيا
٦٨	ايجابيات وسلبيات الامتثال المصرفي	ثالثا
٦٩	مبادئ وأبعاد الامتثال المصرفي	رابعا
٧٤	قواعد الامتثال المصرفي	خامسا
٧٤	مخاطر عدم الامتثال المصرفي	سادسا
٧٧	مهام ومسؤوليات وظيفة الامتثال المصرفي	سابعا
٧٨	المطلب الثاني: مراقب الامتثال المصرفي (مفهوم)	
٧٨	مفهوم مراقب الامتثال المصرفي	أولا
٧٩	أهمية مراقب الامتثال المصرفي	ثانيا
٨٠	أهداف ووظيفة مراقب الامتثال المصرفي	ثالثا
٨٠	واجبات ومهام مراقب الامتثال المصرفي	رابعا
٨٢	الوصف الوظيفي لمراقب الامتثال المصرفي	خامسا
٨٣	مؤهلات وشروط مراقب الامتثال المصرفي	سادسا
٨٤	المتطلبات الالزامية لإنشاء وظيفة الامتثال المصرفي	سابعا
٨٦	المبحث الثالث: السمعة المصرفية	
٨٦	توطئة	
٨٦	مفهوم السمعة المصرفية	أولا
٨٨	أهمية وفوائد السمعة المصرفية	ثانيا
٩٠	أهداف وخصائص السمعة المصرفية	ثالثا
٩٢	إيجابيات وسلبيات السمعة المصرفية	رابعا
٩٣	مخاطر السمعة المصرفية واسباب الاهتمام بها	خامسا
٩٦	بناء السمعة المصرفية وكيفية قياسها	سادسا

١٠٠	مكونات وأبعاد السمعة المصرفية	سابعاً
١٠٤	نتائج وآثار السمعة المصرفية	ثامناً
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة ١٧٣-١٠٦		
١٠٧	تمهيد	
١٠٧	المبحث الأول: فحص واختبار اداة الدراسة	
١٠٧	توطئة	
١٠٧	ترميز متغيرات وأبعاد نموذج الدراسة	أولاً
١٠٨	التأكد من البيانات التي نزلت في البرنامج الاحصائي	ثانياً
١٠٩	استكشاف من وجود قيم خارج حدود المدرج المعتمد	ثالثاً
١١١	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	رابعاً
١١٣	التحقق من التعدد الخطي	خامساً
١١٤	التحقق الصدق الظاهري والمحتوى لأداة القياس	سادساً
١٢٥	المبحث الثاني: الوصف الاحصائي لمقاييس الدراسة وتفسير نتائجها	
١٢٥	توطئة	
١٢٥	وصف وتشخيص متغير الحوكمة المؤسسية	أولاً
١٣٣	وصف وتشخيص متغير الامتثال المصرفي	ثانياً
١٣٩	وصف وتشخيص متغير السمعة المصرفية	ثالثاً
١٤٥	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	
١٤٥	توطئة	
١٤٥	اختبار فرضيات الارتباط	أولاً
١٥٢	اختبار فرضيات التأثير	ثانياً
الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات ١٨٠-١٧٤		
١٧٥	تمهيد	
١٧٥	المبحث الأول: الاستنتاجات	
١٧٧	المبحث الثاني: التوصيات	
١٩٨ - ١٨١	المراجع والمصادر	
١٨١	المصادر العربية	
١٩١	المصادر الأجنبية	
	الملاحق	
	المستخلص الانكليزي Abstract	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	ت
١١	عدد استثمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة	١
١١	توزيع افراد العينة حسب الجنس	٢
١١	توزيع افراد العينة حسب التحصيل العلمي	٣
١٢	توزيع افراد العينة حسب العمر	٤
١٢	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخدمة	٥
١٤	متغيرات الاستبانة ومقاييسها	٦
٣٠	ملخص تطور الحوكمة المؤسسية	٧
٨٧	ملخص مفهوم السمعة	٨
٩٤	مسببات مخاطر السمعة المصرفية	٩
١٠٧	تفاصيل مقياس الدراسة	١٠
١٠٨	التحقق من اكتمال البيانات	١١
١١٢	التحقق من توزيع بيانات متغيرات الدراسة	١٢
١١٤	اختبار التعدد الخطي لأبعاد ومتغيري الدراسة	١٣
١١٦	معايير جودة المطابقة	١٤
١١٧	قيم نموذج متغير الحوكمة المؤسسية	١٥
١٢١	قيم نموذج متغير الامتثال المصرفي	١٦
١٢٢	قيم نموذج متغير السمعة المصرفية	١٧
١٢٤	نتائج التناسق بين مكونات المقياس	١٨
١٢٥	تصنيف طول فئات مدرج ليكرت وفقا للوسط الحسابي	١٩
١٢٦	الخصائص الوصفية لبعد مسؤولية مجلس الادارة	٢٠
١٢٧	الخصائص الوصفية لبعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	٢١
١٢٨	الخصائص الوصفية لبعد حقوق المساهمين	٢٢
١٢٩	الخصائص الوصفية لبعد الافصاح والشفافية	٢٣
١٣٠	الخصائص الوصفية لبعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	٢٤
١٣١	الخصائص الوصفية لبعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	٢٥
١٣٣	الخصائص الوصفية لمتغير الحوكمة المؤسسية	٢٦
١٣٤	الخصائص الوصفية لبعد الاستقلالية	٢٧
١٣٥	الخصائص الوصفية لبعد التنظيم	٢٨
١٣٦	الخصائص الوصفية لبعد الكفاءة والخبرة	٢٩
١٣٧	الخصائص الوصفية لبعد تقييم المخاطر	٣٠
١٣٨	الخصائص الوصفية للأبعاد الرئيسة لمتغير الامتثال المصرفي	٣١
١٣٩	الخصائص الوصفية لبعد المستوى المالي	٣٢
١٤٠	الخصائص الوصفية لبعد الابتكار	٣٣
١٤١	الخصائص الوصفية لبعد المسؤولية الاجتماعية	٣٤
١٤٢	الخصائص الوصفية لبعد جودة الخدمة	٣٥
١٤٣	الخصائص الوصفية للأبعاد الرئيسة لمتغير السمعة المصرفية	٣٦

٣٧	مصفوفة معاملات الارتباط بين الحوكمة المؤسسية بأبعاده والسمعة المصرفية	١٤٦
٣٨	مصفوفة معاملات الارتباط بين الامتثال المصرفي بأبعاده والسمعة المصرفية	١٥٠
٣٩	تقديرات نموذج التأثير بين متغير الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية	١٥٣
٤٠	تقديرات نموذج التأثير بين بعد مسؤولية مجلس الادارة ومتغير السمعة المصرفية	١٥٥
٤١	تقديرات نموذج التأثير بين بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين ومتغير السمعة المصرفية	١٥٧
٤٢	تقديرات نموذج التأثير بين بعد حقوق المساهمين ومتغير السمعة المصرفية	١٥٨
٤٣	تقديرات نموذج التأثير بين بعد الافصاح والشفافية ومتغير السمعة المصرفية	١٦٠
٤٤	تقديرات نموذج التأثير بين بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية	١٦١
٤٥	تقديرات نموذج التأثير بين بعد دور أصحاب المصلحة ومتغير السمعة المصرفية	١٦٣
٤٦	تقديرات نموذج التأثير بين متغير الامتثال المصرفي ومتغير السمعة المصرفية	١٦٥
٤٧	تقديرات نموذج التأثير بين بعد الاستقلالية ومتغير السمعة المصرفية	١٦٧
٤٨	تقديرات نموذج التأثير بين بعد التنظيم ومتغير السمعة المصرفية	١٦٨
٤٩	تقديرات نموذج التأثير بين بعد الكفاءة والخبرة ومتغير السمعة المصرفية	١٧٠
٥٠	تقديرات نموذج التأثير بين بعد تقييم المخاطر ومتغير السمعة المصرفية	١٧١
٥١	تقديرات نموذج التأثير بين متغيري الدراسة ومتغير السمعة المصرفية	١٧٣

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	الموضوع	ت
٧	مخطط الدراسة الفرضي	١
٤٠	الجهات المسؤولة عن تنفيذ الحوكمة المؤسسية	٢
٤٣	اسباب ظهور الحوكمة المؤسسية	٣
٤٦	ركائز الحوكمة المؤسسية	٤
٤٩	مبادئ الحوكمة المؤسسية	٥
٥٣	مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي في مجال الحوكمة المؤسسية	٦
٧٣	أبعاد الامتثال المصرفي	٧
١٠٢	أبعاد السمعة المصرفية	٨
١١٠	اختبار القيم الشاذة لمتغير الحوكمة المؤسسية	٩
١١١	اختبار القيم الشاذة لمتغير الامتثال المصرفي	١٠
١١١	اختبار القيم الشاذة لمتغير السمعة المصرفية	١١
١١٣	منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير الحوكمة المؤسسية	١٢
١١٣	منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير الامتثال المصرفي	١٣

١١٣	منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير السمعة المصرفية	١٤
١١٧	الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الحوكمة المؤسسية	١٥
١١٩	الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الامتثال المصرفي	١٦
١٢٠	الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الامتثال المصرفي بعد التعديل	١٧
١٢٢	الصدق البنائي التوكيدي لمقياس السمعة المصرفية	١٨
١٣٣	مستوى أبعاد متغير الحوكمة المؤسسية حسب الوسط الحسابي	١٩
١٣٨	مستوى أبعاد متغير الامتثال المصرفي حسب الوسط الحسابي	٢٠
١٤٤	مستوى أبعاد متغير السمعة المصرفية حسب الوسط الحسابي	٢١
١٥٣	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير الحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية	٢٢
١٥٥	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير مسؤولية مجلس الادارة في السمعة المصرفية	٢٣
١٥٦	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير المعاملة المتساوية لجميع المساهمين في السمعة المصرفية	٢٤
١٥٨	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير حقوق المساهمين في السمعة المصرفية	٢٥
١٥٩	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير الافصاح والشفافية في السمعة المصرفية	٢٦
١٦١	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية	٢٧
١٦٣	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير دور أصحاب المصلحة في السمعة المصرفية	٢٨
١٦٥	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير الامتثال المصرفي في السمعة المصرفية	٢٩
١٦٦	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير الاستقلالية في السمعة المصرفية	٣٠
١٦٨	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير التنظيم في السمعة المصرفية	٣١
١٦٩	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير الكفاءة والخبرة في السمعة المصرفية	٣٢
١٧١	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير تقييم المخاطر في السمعة المصرفية	٣٣
١٧٣	النموذج الهيكلي لاختبار وتأثير المتعدد في السمعة المصرفية	٣٤

الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	ت
--	قائمة السادة المحكمين لأداة القياس	
--	استبانة الدراسة	

المقدمة

تعمل المصارف في بيئة تتطلب الالمام بعدد متزايد من القوانين واللوائح والقواعد العامة للتعامل في جميع المجالات وخاصة المالية والاقتصادية، ونتيجة لما شهده العالم من تطور هائل ومتسارع في الاتصالات وسرعة دوران الاموال وتحويلها بين الدول، واندماج وتوسع الفضاءات الاقتصادية العالمية، وزيادة التنافس، لهذا اتجهت المؤسسات المالية الدولية ذات الصلة، إلى وضع ترتيبات وأنظمة وقوانين ومعايير لضمان سلامة المؤسسات المالية المصرفية، ولتفادي الاخطار المحتملة، فوضعت معالجات وركائز وقواعد لنظام مالي واقتصادي عالمي، يتمتع بالمصداقية والشفافية يسهم في تحقيق أهداف المؤسسات المالية عبر معايير الحوكمة وقواعد الامتثال .

إنّ الحوكمة في مضمونها ليست أسلوب أخلاقي فحسب بل وسيلة للتأكد من دقة وحسن أداء المؤسسات المالية والمصرفية ومن ثم ضمان تحقيق الاهداف والربحية والنمو، إذ تركز الحوكمة على تحقيق الشفافية والعدالة ومنح حق مساءلة الادارة، وتقوم على قواعد وأسس تؤكد الالتزام بإحكام القانون والنظام، وضمان الرقابة على الأداء المالي من خلال تصميم هياكل إدارية محكمة من شأنها أن تؤدي إلى محاسبة الادارة وتحديد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات بين المساهمين ومجلس الادارة وأصحاب المصالح مما يؤدي إلى تقليل التنازع في السلطات وتخفيض التعارض في المصالح وإظهار صورة جيدة عن المصارف.

وتظهر أهمية الدراسة من خلال لفت أنظار قيادات المصارف المبحوثة على تضمين الحوكمة والامتثال في ثقافة المصارف وفي سلوك وموقف العاملين عليه لتحقيق مخرجات جيدة وإبراز دوره في تحقيق سمعة جيدة للمصرف، إذ الدراسة من الموضوعات المهمة التي شغلت فكر الباحثين في الآونة الاخيرة لكونه مفهوم أصبح يمثل خياراً استراتيجياً مهماً وأداة تنافسية ناجحة تعتمد عليها مختلف المصارف التي تسعى إلى تعزيز مسارها التنافسي وتحسين سمعتها والذي يضمن لها أداء متميزاً في نهاية المطاف.

إن تطبيق الحوكمة والامتثال في القطاع المصرفي يعد أمراً في غاية الأهمية لضمان سلامة الجهاز المصرفي وتحقيق الكفاءة في الأداء وتعزيز دوره في خدمة الاقتصاد الوطني، ولا يرتبط نجاح الامتثال والحوكمة في الجهاز المصرفي فقط بوضع القواعد الرقابية ، ولكن أيضاً بأهمية تطبيقها بشكل سليم، وهذا يعتمد على البنك المركزي ورقابته من جهة، وعلى المصرف المعني وإدارته من جهة أخرى، كما يجب أن تكون إدارة المصرف مقتنعة بأهمية هذه القواعد والضوابط، مما يساعد على تنفيذها.

واستنادا لما تقدم تسلط هذه الدراسة الضوء على الدور الذي يمكن أن تؤديه الحوكمة للمصارف التجارية الحكومية في تفعيل الإجراءات والانشطة التسويقية للإسهام في رفع مستوى وكفاءة المؤسسة .

وبهدف تغطية مضامين الدراسة نظريا وتطبيقاً، تأطرت مكوناتها ضمن أربعة فصول وكما يأتي:

تناول **الفصل الاول** (المنهجية العلمية للدراسة وبعض الدراسات السابقة) وقد تألف من مبحثين خصص الاول لمنهجية الدراسة، أما الاخر فركز على بعض الدراسات السابقة.

في حين تطرق **الفصل الثاني** إلى (الإطار النظري للدراسة) وتضمن ثلاثة مباحث، تناول الاول المرتكزات الفكرية والمفاهيمية للحوكمة المؤسسية، في حين خصص المبحث الثاني لعرض المرتكزات الفكرية والمفاهيمية للامتثال المصرفي، أما المبحث الثالث فتناول السمعة المصرفية.

بينما خصص **الفصل الثالث** (الجانب التطبيقي للدراسة) وتضمن ثلاثة مباحث تناول المبحث الاول منها فحص واختبار أداة الدراسة، وعرض المبحث الثاني الوصف الاحصائي لمقاييس الدراسة وتفسير نتائجها، واهتم المبحث الثالث باختبار فرضيات الدراسة .

وكانت خاتمة هذا الجهد المتواضع في **الفصل الرابع** الذي تناول (الاستنتاجات والتوصيات) من خلال مبحثين، تناول المبحث الاول أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، أما المبحث الثاني فاهتم بتوصيات الدراسة

الفصل الأول

**المنهجية العلمية للدراسة وبعض الدراسات
السابقة**

الفصل الاول المنهجية العلمية للدراسة وبعض الدراسات السابقة

تمهيد :

اختص هذا الفصل بدراسة المنهجية العلمية وبعض الدراسات السابقة، إذ اهتم المبحث الاول ببيان المنهجية العلمية والاطر الفلسفية للدراسة ومتغيراته، أما المبحث الثاني فقد اهتم ببيان بعض الدراسات السابقة التي تخص متغيرات الدراسة، إذ يعد الاطلاع على بعض من الدراسات السابقة من السياسات العلمية المهمة. لأنه يساعد في توفير خزين معرفي يضاف إلى الباحث، التي يمكن الحصول عليها عبر الاطلاع على الدراسات والجهود المعرفية بتفاصيلها كلها، إذ ترسم للباحث خارطة طريق مساره العلمي الذي سيستخدمه في دراسته الحالية.

المبحث الاول المنهجية العلمية للدراسة

توطئة

تعد منهجية البحث العلمي مثل خارطة الطريق للباحث، والتي يستطيع عن طريقها تحديد المسار الصحيح والتفاصيل التي سيتم التطرق لها من أجل تحقيق أهداف الدراسة، لذا يتضمن هذا المبحث منهجية الدراسة متمثلة بـ (مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، فرضية الدراسة، المخطط الفرضي للدراسة، مجال وعينة الدراسة، والوسائل الاحصائية المستخدمة).

أولاً: مشكلة الدراسة

تعد السمعة المصرفية أحد أهم عناصر نجاح المصرف واستمراريته، وبما أن سمعة المصرف هي انعكاس لنشاط الادارة والخدمات المقدمة لابد من اعتماد مفهوم الحوكمة كنظام للتوجيه والتحكم والرقابة المبني على التشريعات القانونية والصلاحيات والمسؤوليات بما يحقق الانسجام والتوازن في العمليات المصرفية المطبقة في المصارف. وبما أن للتعليمات والارشادات التي تصدرها المنظمات الاقليمية أو الدولية المصرفية دوراً كبيراً ومهما في سمعة المصرف جعل من الضروري امتثال المصارف لهذه التعليمات والارشادات والضوابط التي تستهدف تحقيق الميزة التنافسية لهذه المصارف وتحسين سمعتها.

يتضح مما سبق ان مشكلة الدراسة تتمثل في ضعف ادراك المصارف الحكومية لأهمية الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي، والتحديات التي تواجهها في بناء السمعة الجيدة قياساً بالمصارف التي تدرك وتهتم بالحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي.

ومن هنا يمكن صياغة الاشكالية الرئيسية الآتية :

ما مدى تطبيق الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في المصارف عينة الدراسة ؟ وهل تتمتع هذه المصارف بسمعة جيدة ؟

فضلاً عن إمكانية إثارة التساؤلات الفرعية الآتية :

١_ ما مدى إدراك الادارات العليا في المصارف لأهمية تطبيق الحوكمة وانعكاساتها في تحسين سمعة المصرف ؟

٢_ هل تمتلك المصارف عينة الدراسة تصوراً واضحاً عن تأثير الامتثال المصرفي في بناء وتحسين سمعة المصرف ؟

٣_ ما مدى التزام المصارف عينة الدراسة بالحوكمة المؤسسية ؟

٤_ ما مدى توافر معايير للامتثال المصرفي في المصارف عينة الدراسة ؟

٥_ هل أن تبني معايير الحوكمة يساعد في تحسين سمعة المصرف ؟

٦_ هل يوجد انعكاس لمدى تطور وظيفة الامتثال المصرفي على سمعة المصرف ؟

ثانيا : أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين، يمثل الاول الجانب النظري الذي يوضح الدور الذي تقوم به حوكمة الشركات في تميز المؤسسات نفسها عن باقي المؤسسات الاخرى وتحسين سمعتها، وتحقق حوكمة الشركات هذه الاهداف بفاعلية عن طريق تنفيذ آلياتها ومعاييرها، فضلا عن الدور الذي تقوم وظيفة الامتثال المصرفي في تطبيق القوانين والانظمة سواء كانت داخلية أم خارجية. في حين يمثل الجانب الثاني الجانب التطبيقي ويهدف إلى الاهتمام بحوكمة الشركات والامتثال المصرفي ومساهمتهما في تعزيز وتحسين السمعة المصرفية. وعليه فإن أهمية الدراسة يمكن إجمالها بضرورة التأكيد على أهمية التوسع في تطبيق مفهوم الحوكمة والامتثال في القطاع المصرفي والاستفادة منها في تحسين السمعة المصرفية من خلال الاستقرار والامان في المصارف، فضلا عن حاجة المصارف إلى تغيير الوضع الحالي والتوجه إلى المستقبل من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة والامتثال المصرفي. كما ان تطبيق قواعد الحوكمة في القطاع المصرفي يساعد على تحسين أداء الادارة المصرفية ما يرتقي بها إلى درجة عالية من المنافسة العالمية.

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدد من الاهداف الفرعية المتكاملة والتي تخدم الهدف النهائي للدراسة وهو معرفة واقع تطبيق الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي في المصارف عينة الدراسة .

من خلال تسليط الضوء على :

١- التعريف بحوكمة الشركات وأهميتها وتأثيرها على النواحي الاقتصادية والقانونية والاجتماعية، وبيان آلياتها ومبادئها .

٢- التعرف على ماهية ووظائف الامتثال والمخاطر المرتبطة بنظام إدارة الامتثال.

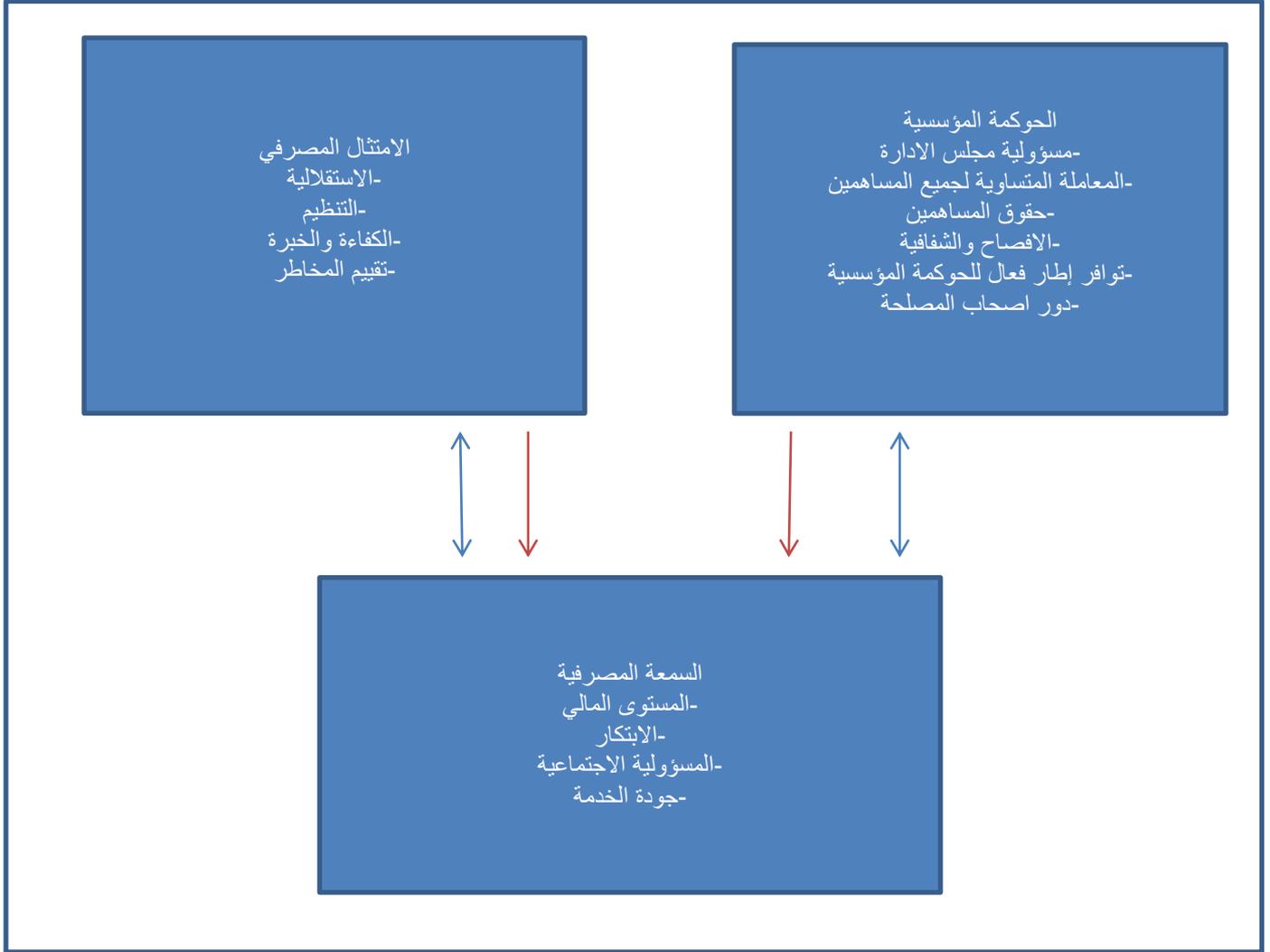
٣- قياس وتحليل العلاقة بين تطبيق الحوكمة المصرفية وتحسين سمعة المصرف في المصارف عينة البحث.

٤- قياس وتحليل العلاقة بين تطبيق الامتثال المصرفي وتحسين سمعة المصرف في المصارف عينة البحث.

رابعا : مخطط الدراسة الفرضي :

تعد صياغة مخطط الدراسة الفرضي على وفق ما جاء من دراسة للأدبيات ذات الصلة بموضوع الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي وتأثيرهما في السمعة المصرفية . وبعد إجراء مراجعة واسعة للبحوث والدراسات الحديثة في هذا الحقل، جرى تطوير المخطط

الفرضي للدراسة ليعكس أبعاد ومتغيرات الظاهرة المبحوثة متمثلة بإشكالية الدراسة ومنطقاتها الفلسفية، يشير المخطط الفرضي للدراسة إلى الفرضيات الموضوعية، إذ يمثل السهم ذي الاتجاهين علاقة الارتباط، أما السهم ذو الاتجاه الواحد فيمثل فرضية التأثير.



ارتباط



تأثير



الشكل (١) مخطط الدراسة الفرضي

خامسا : فرضيات الدراسة

انسجأما مع المعطيات الفكرية للدراسة وتحقيقا لأهدافها والاجابة عن تساؤلاتها، تم وضع الفرضيات الاتية :

١- الفرضية الرئيسة الاولى : (لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين الحوكمة المؤسسية والسمعة المصرفية). ويتفرع عن هذه الفرضية ستة فرضيات فرعية هي :

(١) الفرضية (١-١) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين مسؤولية مجلس الادارة والسمعة المصرفية

(٢) الفرضية (٢-١) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين المعاملة المتساوية لجميع المساهمين والسمعة المصرفية

(٣) الفرضية (٣-١) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين حقوق المساهمين والسمعة المصرفية

(٤) الفرضية (٤-١) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين الافصاح والشفافية والسمعة المصرفية

(٥) الفرضية (٥-١) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية والسمعة المصرفية

(٦) الفرضية (٦-١) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية والسمعة المصرفية

٢- الفرضية الرئيسة الثانية : (لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين الامتثال المصرفي والسمعة المصرفية) ويتفرع عن هذه الفرضية اربع فرضيات فرعية هي :

(١) الفرضية (١-٢) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين الاستقلالية والسمعة المصرفية

(٢) الفرضية (٢-٢) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين التنظيم والسمعة المصرفية

(٣) الفرضية (٣-٢) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الكفاءة والخبرة والسمعة المصرفية

(٤) الفرضية (٤-٢) :

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين تقييم المخاطر والسمعة المصرفية

٣- الفرضية الرئيسية الثالثة :

(لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لمتغير الحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية). ويتفرع

عن هذه الفرضية ستة فرضيات فرعية هي :

(١) الفرضية الفرعية (١-٣) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد مسؤولية مجلس الإدارة في السمعة المصرفية

(٢) الفرضية الفرعية (٢-٣) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين في

السمعة المصرفية

(٣) الفرضية الفرعية (٣-٣) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد حقوق المساهمين في السمعة المصرفية

(٤) الفرضية الفرعية (٤-٣) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد الإفصاح والشفافية في السمعة المصرفية

(٥) الفرضية الفرعية (٥-٣) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية في

السمعة المصرفية

(٦) الفرضية الفرعية (٦-٣) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد دور أصحاب المصلحة في السمعة المصرفية

٤- الفرضية الرئيسية الرابعة : (لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للامتثال المصرفي في

السمعة المصرفية). ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي :

(١) الفرضية الفرعية (١-٤) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد الاستقلالية في السمعة المصرفية

(٢) الفرضية الفرعية (٢-٤) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد التنظيم في السمعة المصرفية

(٣) الفرضية الفرعية (٣-٤) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد الكفاءة والخبرة في السمعة المصرفية

(٤) الفرضية الفرعية (٤-٤) :

لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لبعد تقييم المخاطر في السمعة المصرفية
٥- الفرضية الرئيسية الخامسة : (لا يوجد تأثير متعدد ذي دلالة معنوية لمتغيري الحوكمة
المؤسسية والامتثال المصرفي في السمعة المصرفية)

سادسا : منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تكمن أهمية الدراسة الوصفية والتحليلية في الإدارة من خلال تشخيص وتفسير الظواهر القائمة والتنبؤ بنتائجها في المستقبل، وفي معالجة سلبياتها من خلال تقديم الحلول الممكنة للمشكلات التي تعانيها المصارف. أما الدراسة الوصفية فهي دراسة أولية لمشكلة غير مألوفة، وتبدأ بطرح التساؤلات ومن ثم الوصول إلى تصورات أخرى جديدة.

سابعا : مجتمع وعينة الدراسة

١- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في مصرفي الرشيد والرافدين وتمثلت عينة الدراسة في فروع مصرفي الرافدين والرشيد في محافظات الفرات الاوسط العراقية ، ويشتمل مجتمع الدراسة من القادة والعاملين الذين يتكون منهم موضوع مشكلة الدراسة.
بالرغم من كبر حجم مجتمع الدراسة المتمثل بجميع العاملين وفي ظل الامكانيات المتواضعة للباحث وبالاعتماد على التحديد العلمي والاحصائي لحجم العينة، فقد قام الباحث بأخذ عينة عشوائية بواقع (١١٩) شخصا من العاملين في فروع مصرفي الرافدين والرشيد في محافظات الفرات الاوسط العراقية .

٢- عينة الدراسة :

بناءً على ما تقدم قام الباحث بأخذ عينة عشوائية متمثلة ب (١١٩) شخصا من مجتمع الدراسة الاصيلي، وتم توزيع الاستبيانات على جميع الادارات والاقسام المختلفة لفروع مصرفي الرافدين والرشيد في محافظات الفرات الاوسط العراقية.
وقد تم اختيار العينة داخل كل مصرف بالاختيار العشوائي، وبعد توزيع الاستبيانات على أفراد العينة المختارة تم استعادة (١١٩) استبانة من المصارف شكلت ما نسبته (٩١,٥ %) من عدد الاستبيانات الموزعة على تلك المصارف، في المقابل (٨,٥ %) من الاستبيانات التي لم يتحقق استعادتها، ويوضح الجدول (١) تفاصيل توزيع الاستثمارات

الجدول (١)
عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة والنسبة المئوية

التفاصيل	الموزعة	المسترجعة	النسبة %
الاستبانة	١٣٠	١١٩	٩١.٥%

وفيما يأتي استعراض لخصائص أفراد عينة الدراسة
أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس
من الجدول (٢) نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت (٣٧.٣ %) من مجموع المدراء عينة البحث بينما شكلت نسبة الإناث ما نسبته (٦٢.٧ %) من مجموع عينة البحث .

الجدول (٢)
توزيع افراد العينة حسب الجنس

التفاصيل	العدد	النسبة %
ذكور	٤٥	٣٧.٣
إناث	٧٤	٦٢.٧
المجموع	١١٩	١٠٠

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على استبانة الدراسة

ب- توزيع افراد العينة حسب التحصيل العلمي :
يوضح الجدول (٣) أن نسبة العينة من حملة شهادة البكالوريوس بلغت (٦١.٥ %) وهي تمثل أعلى نسبة تم حسابها ، ثم تلتها النسبة (٢٠ %) والتي تعبر عن حملة شهادة المعهد، ثم تلتها النسبة (٩ %) والتي تعبر عن حملة شهادة الدبلوم العالي ، ثم تلتها النسبة (٥ %) والتي تعبر عن حملة شهادة الماجستير ، ثم جاءت في المرتبة الاخيرة حملة شهادة الاعدادية بنسبة بلغت (٤.٥ %) ، ولم تسجل أي نسبة لحملة شهادة الدكتوراه.

الجدول (٣)
توزيع افراد العينة حسب التحصيل العلمي

التفاصيل	العدد	النسبة %
دكتوراه	-	-
ماجستير	٦	٥
دبلوم عالي	١١	٩
بكالوريوس	٧٣	٦١.٥
دبلوم	٢٤	٢٠
اعدادية	٥	٤.٥
المجموع	١١٩	١٠٠

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على استبانة الدراسة

ج- توزيع أفراد العينة بحسب العمر

يوضح الجدول (٤) أن نسبة العينة من الفئة العمرية (٣٠ سنة فأقل) شكلت (١١.٧%)، في حين شكلت الفئة العمرية (٣١-٤٠) شكلت (٢٥ %) ، كما شكلت الفئة العمرية (٤١-٥٠) نسبة (٤٦.٦ %) ، أما الفئة (٥٠ سنة فأكثر) فقد شكلت (١٦.٧ %) ، وكذلك شكلت الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) نسبة (١٠ %) .

الجدول (٤)

توزيع افراد العينة حسب العمر

النسبة %	العدد	الفئات
١١.٧	١٤	٣٠ سنة فأقل
٢٥	٣٠	٤٠-٣١
٤٦.٦	٥٥	٥٠-٤١
١٦.٧	٢٠	٥٠ سنة فأكثر
١٠٠	١١٩	المجموع

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على استبانة الدراسة

د- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة :

توضح معطيات الجدول (٥) افراد العينة الذين لديهم خدمة (١٠ الى اقل من ١٥) سنة يشكلون نسبة (٣٦.٧ %) من عينة الدراسة. كذلك بلغت الفئة (١٥ الى اقل من ٢٠) سنة نسبة (٣١.٤ %) من العينة لتحل المرتبة الثانية ، وقد بلغت نسبة الفئات (اقل من ١٠ سنة) (١٩.٣%) ، كما بلغت نسبة الفئات (٢٠ سنة فأكثر) (١٢.٦ %).

الجدول (٥)

توزيع افراد العينة حسب سنوات الخدمة

النسبة %	العدد	الفئات
١٩.٣	٢٣	اقل من ١٠ سنة
٣٦.٧	٤٤	من ١٠ الى اقل من ١٥ سنة
٣١.٤	٣٧	من ١٥ الى اقل من ٢٠ سنة
١٢.٦	١٥	٢٠ سنة فأكثر
١٠٠	١١٩	المجموع

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على استبانة الدراسة

ثامنا : أدوات الدراسة :

تأسيسا على ما تقدم وبناءً على تصميم هذه الدراسة وأقسامها ونوع البيانات المطلوبة لتحقيق أهدافها، فقد تطلب انجاز هذه الدراسة الاستناد في استقاء معلوماتها وبياناتها إلى مصدرين هما:

١- المصادر الثانوية (الاسلوب النظري)

اعتمد البحث على الكتب العربية والاجنبية والدراسات السابقة، كذلك البحوث المنشورة في المجالات والدوريات والمقالات العلمية والسجلات والوثائق والتقارير الصادرة عن البنك المركزي العراقي، والرسائل والاطروحات الجامعية وشبكة الانترنت المعلوماتية، وتم الاطلاع على الصفحات الالكترونية التي تناولت موضوع الدراسة وغيرها من الادبيات والمقتنيات التي تم الحصول عليها من خلال المسح المكتبي لتغطية الجوانب النظرية للدراسة بمختلف أبعادها وأسسها الفكرية .

٢- المصادر الاولية (الاسلوب الميداني)

في إطار الجانب العملي اعتمدت الدراسة على اسلوبين في جمع البيانات والمعلومات التي تخدم الاغراض الأساسية للدراسة وهي :

أ- السجلات والوثائق الرسمية :

وتشمل البيانات التي تم الحصول عليها المتعلقة بالتطور التاريخي للمصارف عينة الدراسة.

ب- أداة الدراسة

إن الاستبانة هي الاداة الرئيسة التي سيتم الاعتماد عليها لجمع بيانات الدراسة التطبيقية التي تم تصميمها في ضوء الفرضيات والمخطط المراد اختباره وبما يحقق أهدافها . وتمثل الاستبانة وسيلة قياس إدراكية للحصول على البيانات والمعلومات لأنها تلائم كثيرا من البحوث والدراسات الوصفية .

وبعد اعداد الاستبانة بصيغتها الاولية راجعها الباحث والمشرف وتم تدارس فقراتها ومقاييسها وكان لذلك الاثر الكبير في تعديل صياغة بعض الفقرات وإضافة فقرات

جديدة من أجل تحقيق الدقة في قياس متغيرات الدراسة، وقد اعتمد مقياس ليكرت (Lekert) الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، الذي هو واحد من طرائق تقدير الدرجات احادي البعد .

الجدول (٦) متغيرات الاستبانة ومقاييسها

المقياس	النسبة	العدد	ارقام الاسئلة في الاستبانة		المتغيرات الفرعية	المتغير الرئيسي	ت
			من	إلى			
OCED, 2005	%٧.١	٥	٥	١	مسؤولية مجلس الادارة	الحوكمة المؤسسية	١
	%٧.١	٥	١٠	٦	المعاملة المتساوية لجميع المساهمين		
	%٧.١	٥	١٥	١١	حقوق المساهمين		
	%٧.١	٥	٢٠	١٦	الافصاح والشفافية		
	%٧.١	٥	٢٥	٢١	توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية		
	%٧.١	٥	٣٠	٢٦	دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية		
العابدي، ٢٠٢١	%٧.١	٥	٣٥	٣١	الاستقلالية	الامتثال المصرفي	٢
	%٧.١	٥	٤٠	٣٦	التنظيم		
	%٧.١	٥	٤٥	٤١	الكفاءة والخبرة		
	%٧.١	٥	٥٠	٤٦	تقييم المخاطر		
ياسين، ٢٠٢١	%٧.١	٥	٥٥	٥١	المستوى المالي	السمعة المصرفية	٣
	%٧.١	٥	٦٠	٥٦	الابتكار		
	%٧.١	٥	٦٥	٦١	المسؤولية الاجتماعية		
	%٧.١	٥	٧٠	٦٦	جودة الخدمة		
	١٠٠ %	٧٠	المجموع				

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة

تاسعا : الاساليب والادوات الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات واستخراج

النتائج :

تم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية المناسبة باستخدام برنامج (SPSS) و (AMOS)، وذلك لمعالجة البيانات والحصول على النتائج الاحصائية المطلوبة لخدمة أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، ومن هذه الاساليب هي : النسب

المئوية، والوسط الحسابي، والوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري،
ومعامل الاختلاف، ومعامل التفسير، ومعامل ارتباط بيرسون، ونموذج الانحدار
الخطي البسيط.

المبحث الثاني بعض الجهود المعرفية السابقة

توطئة

يعرض هذا المبحث بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية والتي أسهمت في رسم الاطر الهيكلية للمنهجية المعتمدة ودعم المخطط المقترح وفرضياته، وفيما يأتي وصف موجز لهذه الدراسات وحسب التسلسل الزمني وعلى النحو الآتي :

أولاً: بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالحوكمة المؤسسية ١- بعض الدراسات العربية المتعلقة بالحوكمة المؤسسية

أدراسة (أمال، ٢٠١٨-٢٠١٩)	
عنوان الدراسة	عنوان الدراسة دور الحوكمة في إدارة المخاطر والوقاية من الازمات المالية
عينة الدراسة	تتكون عينة الدراسة من عشرة بنوك تونسية
هدف الدراسة	هدفت الدراسة الى دراسة آليات الحوكمة في البنوك و دورها في الحد من المخاطر البنكية تجنباً بذلك الازمات التي يمكن أن تلحق بهذا القطاع و تؤثر بذلك على الاقتصاد العالمي ككل. و قد تم اختيار مجلس الادارة كألية داخلية للحوكمة ، اقتراح توصيات من شأنها تفعيل تطبيق الحوكمة في البنوك بما يضمن سلامة القطاع البنكي و الاقتصاد ككل.
أهم نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى أن كل من ثنائية رئيس مجلس الإدارة- المدير المفوض ، وجود أعضاء مستقلين وأعضاء يمثلون المستثمرين المؤسسيين داخل مجلس الإدارة بالإضافة إلى حجم و رأسمال البنك، يؤثرون تأثيراً سلبياً على خطر السيولة للبنوك ، و من جهة ، وجد أن هناك علاقة موجبة بين كل من خطر السيولة و وجود أعضاء يمثلون الدولة و المؤسسات العمومية ، ومعدل البطالة، أن البنوك التي ترغب في المحافظة على قدرتها التنافسية في اي قطاع عالمي يتسم بالحيوية و التجدد يجب أن تواصل الابتكار و تطبيق أفضل ممارسات للحوكمة

ب- دراسة (الفرطوسي، ٢٠٢٠)	
عنوان الدراسة	الحوكمة والسياسة المالية تجارب دولية مختارة مع اشارة خاصة للعراق
عينة الدراسة	تتضمن الدراسة دول العينة المختارة المتمثلة (ماليزيا، جمهورية جنوب افريقيا، جمهورية ملاوي، المملكة المتحدة، وجمهورية العراق)
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التوصل إلى ماهية ومصدر الحوكمة، والبحث والتحليل في فلسفتها الفاعلة والمرنة وطرقها الاقتصادية في إدارة المال العام كعنصر فاعل ومحرك لجميع المجالات والموضوعات، سواء كانت مستقرة وطبيعية او متأزمة

أهم نتائج الدراسة	توصلت الدراسة الى ان التغيير والتحديث في مستويات ومؤشرات الحوكمة جاءت نتيجة لتطبيق مؤشرات محاسبة المسؤولية ومكافحة الفساد والسيطرة عليه بمشاركة كل المجتمع وبفاعلية حكومية قوية تستند على سيادة القانون والتشريعات النظامية ذات الجودة العالية ، ان الفساد من الظواهر السلوكية الخطيرة في اثارها وتداعياتها تكلف الموازنات العامة والمجتمع اموال طائلة وفرص بديلة عالية
-------------------	---

٢- بعض الدراسات الاجنبية المتعلقة بالحوكمة المؤسسية

أ- دراسة (APPIAH,2013)	
عنوان الدراسة	Corporate governance and corporate failure: evidence from listed UK firms حوكمة الشركات وفشل الشركات: دراسة حالة في الشركات البريطانية المدرجة
عينة الدراسة	٣٥٨ شركة مدرجة في المملكة المتحدة
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة ما إذا كان تكوين وهيكلة ووظائف مجالس إدارة الشركات وتفاعلاتها مرتبطة باحتمالية فشل الشركة.
أهم نتائج الدراسة	تستنتج هذه الدراسة أن احتمال الفشل يكون أقل في الشركات ذات حجم مجلس الإدارة الكبير، والمسؤولين الحكوميين السابقين ورئيس لجنة المكافآت المستقلة ونسبة اكبر من أعضاء مجلس الإدارة الخارجيين وكذلك لجان التدقيق والمكافآت الفعالة، كما توحى النتائج أن احتمال فشل الشركات أعلى في الشركات التي يوجد في مجالس إدارتها مديرة.

ب- دراسة (Alberta,2018)	
عنوان الدراسة	Nigerian Banks' Compliance with the Code of Corporate Governance امتثال البنوك النيجيرية لقانون حوكمة الشركات
عينة الدراسة	اجراء استبيان مع (٢٥) فردا من كبار المسؤولين في البنك لمركزي النيجيري ((CBN المشاركين في مراقبة البنوك.
هدف الدراسة	الهدف من هذه الدراسة هو إيجاد حلول دائمة لقضية البنوك المستمرة في نيجيريا من خلال ضمان امتثال جميع البنوك المرخصة لقانون حوكمة الشركات المنصوص عليها من قبل البنك المركزي النيجيري.
أهم نتائج الدراسة	أظهرت نتائج الدراسة أن الهيئات التنظيمية قد اتخذت تدابير للتأكد من التزام البنوك بقواعد حوكمة الشركات التي بدورها ستضمن حدوث طفرة في ثقة الجمهور في القطاع المصرفي، كثير من الناس وخاصة في المناطق الريفية التي لديهم دخل منخفض للفرد ، وغالبًا ما يكونوا حذرين من البنوك بسبب الخوف من ان تختفي مدخراتهم إذا أنهار البنك، وكذلك أظهرت النتائج أن البنك المركزي النيجيري قد يكون لديه أوجه القصور في عمليات الاشراف الخاصة بهم واتخاذ تدابير في مكانها الصحيح لضمان الامتثال الكامل للتعليمات.

٦- دراسة (Aida, 2022)	
CORPORATE GOVERNANCE IN ROMANIA: THE BOARD STRUCTURE AN OVERVIEW OF BETPLUS COMPANIES	عنوان الدراسة
حوكمة الشركات في رومانيا: هيكل مجلس الادارة نظرة عامة على شركات BETPLUS	
تم إجراء التحليل على عينة من ٣٨ شركة ومؤسسة مصرفية وصناديق استثمار وشركات السمسرة	عينة الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تحليلاً لمجلس إدارة الشركات التي هي جزء من مؤشر BETPlus لمرض جنون البقر، من حيث الامتثال لأحكام قانون حوكمة الشركات في بورصة بوخارست ، كما تستعرض موجزا للقواعد الرئيسية للوائح الشركات في رومانيا ، وتسليط الضوء على المتطلبات المتعلقة بحجم وتكوين مجالس الادارة ، والمتطلبات التي يجب على الشركات المدرجة الالتزام بها.	هدف الدراسة
اظهرت نتائج الدراسة اهتماماً متزايداً للشركات المدرجة في البورصة وطريقة إدارتها ، وتعزيز آليات الرقابة وضمان الشفافية والوضوح ودقة التقارير التي تبين أن الشركات الرومانية تفهمت ذلك، من أهم الوسائل التي يمكن أن تحسن وتزيد من تطورهم ، الأداء والصورة هو تبني ممارسات حوكمة الشركات الجيدة.	أهم نتائج الدراسة

ثانيا : بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالامتثال المصرفي

١- بعض الدراسات العربية المتعلقة بالامتثال المصرفي

أ- العابدي، (٢٠٢١)	
الرقابة الاشرافية ودورها في تعزيز الامتثال المصرفي دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية.	عنوان الدراسة
شملت عينة البحث قسم الرقابة والتفتيش في المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والانتمان التابعة للبنك المركزي العراقي، ومصرف الرشيد، ومصرف الرافدين، ومصرف العراقي للتجارة (TBI)، ومصرف التنمية الدولي، ومصرف الخليج التجاري.	عينة الدراسة
وهدفت هذه الدراسة إلى بيان مفهوم الرقابة الإشرافية، والامتثال المصرفي ومدى تأثير الرقابة الإشرافية على الامتثال المصرفي وماهي المسؤوليات والواجبات التي تقع على كل من فرق لجان الرقابة الإشرافية وموظفي الامتثال المصرفي	هدف الدراسة
وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إن الرقابة المصرفية السليمة تعد شرطا أساسيا لاستمرارية نشاط المصارف وأنها تتكون من مزيج من الرقابة المكتبية والرقابة التعاونية والرقابة الميدانية (لتفتيش) حيث يمارس البنك المركزي العراقي وظيفة الرقابة الإشرافية على أداء المصارف لمعرفة مدى امتثالها للتشريعات المصرفية.	أهم نتائج الدراسة

ب- دراسة (سلطان، ٢٠٢٠)	
عنوان الدراسة	دور مراقب الامتثال في مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب / بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية
عينة الدراسة	اجراء استبيان على موظفي قسم مراقب الامتثال وموظفي قسم الابلاغ عن غسل الاموال وتمويل الارهاب في خمسة مصارف عراقية حكومية واهلية.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى بيان المفاهيم النظرية المتصلة بمتغيرات البحث، وتتمثل بمراقب الامتثال ومكافحة غسل الاموال، وتمويل الارهاب، الجهود الدولية، والاقليمية، والمحلية لمكافحة عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب، وبيان دور مراقب الامتثال في الحد من ظاهرة غسل الاموال وتمويل الارهاب بموجب القوانين والتعليمات في المصارف العراقية عينة البحث.
أهم نتائج الدراسة	وتوصلت الدراسة إلى أهم الاستنتاجات ومنها يعمل مراقب الامتثال بتحديد المخاطر، وتقييمها، ووضع، وتنفيذ التدابير اللازمة لتخفيف، وتقليل المخاطر ومتابعتها، وإعداد التقارير الخاصة بمخاطر عدم الامتثال، وتقديم المشورة للإدارة العليا بشأن هذه المخاطر، يعزز الامتثال المصرفي للقوانين، والقواعد والمعايير قوة المصرف، وسمعته، وقدرته التنافسية.

ت- دراسة (العجيلي، ٢٠٢٢)	
عنوان الدراسة	استقلالية مراقب الامتثال المصرفي وأثرها في ظاهرة غسل الاموال للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١) دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية
عينة الدراسة	اجراء استبيان في (٨) مصارف عراقية على العاملين في قسم الامتثال وقسم الابلاغ عن غسل الاموال والادارة التنفيذية وقسم التدقيق الداخلي .
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى بيان استقلالية مراقب الامتثال المصرفي التي وصفتها التشريعات والقوانين ، وجريمة غسل الاموال وبيان أثر مدى استقلالية مراقب الامتثال في المؤسسة المالية التي يعمل ضمن إطارها في صياغة تقاريره المقدمة إلى البنك المركزي،
أهم نتائج الدراسة	وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها : وجود ضعف لدى مراقبي الامتثال في المصارف العراقية من الجانب القانوني والالمام بالقوانين والتعليمات التي تخص مكافحة غسل الاموال سواء أكانت القوانين المحلية أم الدولية، والدورات المتخصصة، استقلالية مراقب الامتثال لها دور في التزام المصارف العراقية بالقوانين والتعليمات والمتطلبات الرقابية الصادرة عن البنك المركزي العراقي بشأن ظاهرة غسل الاموال.

٢- بعض الدراسات الاجنبية المتعلقة بالامتثال المصرفي

أ- دراسة (Sloka, 2012)	
عنوان الدراسة	COMPLIANCE PROGRAM IN LATVIAS' RESULTS OF A .SECTOR: THE SURVEY BANKING
عينة الدراسة	برنامج الامتثال في قطاع البنوك في لاتفيا: نتائج المسح . إجراء استبيان منظم في جميع البنوك في لاتفيا للحصول على معلومات حول وجود إطار الامتثال وتنفيذه
هدف الدراسة	الهدف من هذه الدراسة هو معالجة الجوانب التنظيمية لبرنامج الامتثال وتقييم وضعه الحالي في إطار الامتثال التنظيمي والتطبيق العملي في البنوك التجارية في لاتفيا.

ب- دراسة (Sapountzi, 2016)	
عنوان الدراسة	The role of the Compliance Function as a key element of Corporate Governance efficiency in the banking sector دور وظيفة الامتثال كعنصر اساسي في كفاءة حوكمة الشركات في القطاع المصرفي
عينة الدراسة	اجراء استبيان في القطاع المصرفي اليوناني بين كبار المديرين التنفيذيين ومراقبي الامتثال .
هدف الدراسة	يهدف البحث إلى اثبات حقيقة ان وظيفة الامتثال هي عنصر اساسي في الحوكمة الفعالة للشركات والربحية في مؤسسات التأمين
أهم نتائج الدراسة	النتائج التي تم الحصول عليها من البحث ان وظيفة الامتثال مرتبطة ارتباطا وثيقا بربحية واستراتيجية البنوك، يعتقد غالبية المشاركين ان الامتثال يمكن ان يجعل البنوك اكثر أمانا واستقرارا، الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها جميعا لأنها مسؤولية اساسية لموظفي الامتثال.

ت- دراسة (Rudi Zulfikar, et al , 2020)	
عنوان الدراسة	Corporate Governance Compliance in Banking Industry: The Role of the Board الامتثال لقواعد حوكمة الشركات في الصناعة المصرفية : دور مجلس الادارة
عينة الدراسة	(٤٢) بنكا من الصناعة المصرفية في اندونيسيا
هدف الدراسة	تسعى هذه الدراسة إلى تقديم دليل تجريبي لكيفية تأثير خصائص مجلس الادارة على الامتثال لحوكمة الشركات في الصناعة المصرفية الاندونيسية.
أهم نتائج الدراسة	كشفت النتائج أن حجم مجلس المفوضين ونسبة المفوضين المستقلين

وخبرة المفوضين وحجم لجنة المراجعة كانت من العوامل التي شجعت الادارة في الصناعة المصرفية على تحسين الامتثال لحوكمة الشركات في شركاتهم، يشير هذا إلى أن المراقبة من مجلس الادارة تعمل كآلية فعالة لتقليل عدم تناسق المعلومات. يثبت هذا البحث أيضا أن اللوائح التالية للابتكار يمكن أن تزيد من الامتثال للقوانين	
---	--

ثالثا: بعض الدراسات السابقة المتعلقة بسمعة المصرف

١- بعض الدراسات العربية المتعلقة بسمعة المصرف

أ- دراسة (البغدادي وكحيط ، ٢٠١٨)	
عنوان الدراسة	دور الحاكمية في دعم سمعة المنظمة – دراسة استطلاعية في مطاعم الدرجة الاولى والممتازة في محافظة النجف الاشرف
عينة الدراسة	توزيع استمارة على (٨٢) فردا من مالكو المطاعم والاداريون ومديرو الصالة ومحرورو الطلبات وكبار الطباخين في محافظة النجف الاشرف
هدف الدراسة	هدفت هذه البحث إلى تحديد طبيعة العلاقة بين حاكمية المنظمة وسمعتها في مطاعم الدرجة الاولى والممتازة في محافظة النجف
أهم نتائج الدراسة	توصل البحث إلى مجموعة من النتائج العملية منها ان هنالك علاقة تأثير معنوية بين مبادئ الحاكمية وأبعاد سمعة المنظمة

ب- دراسة (ياسين، ٢٠٢١)	
عنوان الدراسة	انعكاس ادارة الازمات المصرفية على السمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية
عينة الدراسة	وقد تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (٨) مصارف اهلية وهي(الموصل، اشور الدولي، المنصور، بغداد، المتحد، الاقتصاد، عبر العراق، سومر) وعدد (٩٣) شخصا من شاغلي المواقع الاتية (مدير مفوض، معاون مدير مفوض، رؤساء اقسام ومعاونيهم، رؤساء شعب) من خلال عينة قصدية.
هدف الدراسة	يهدف البحث الى التعرف على مدى استخدام استراتيجيات ادارة الازمات في عدد من المصارف العراقية، وتقويم انعكاس هذه الاستراتيجيات على السمعة المؤسسية.
أهم نتائج الدراسة	واهم النتائج التي توصل اليها البحث هو(وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين ادارة الازمات المصرفية والسمعة المؤسسية (. هناك تباين في ادارة الازمات من قبل تلك المصارف حيث كان مصرف بغداد والمنصور في الصدارة في اغلب ابعاد ادارة الازمات المصرفية

ت- دراسة (كاظم، ٢٠٢٢)	
عنوان الدراسة	دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة المصرف عبر مؤشرات الأداء المالي دراسة مقارنة لعينة من المصارف الاردنية والكندية للمدة (٢٠٠٥-٢٠٠٦)
عينة الدراسة	اجريت الدراسة من خلال اختيار عينة من المنظمات المصرفية الاردنية والكندية تمثلت بسبعة مصارف اردنية واربعة مصارف كندية تمثل القطاع الاجنبي
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى بيان كيفية قيام المسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعة المصرف عبر اعتماد مؤشرات الأداء المالي في بعض المصارف الاردنية والكندية والخروج بنتائج وتوصيات تساعد إدارة المصارف العراقية على ادراك طبيعة العلاقة بين مكونات المسؤولية الاجتماعية والسمعة عبر الأداء المالي في المصارف الاردنية والكندية عينة الدراسة
أهم نتائج الدراسة	فيما يتعلق بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسمعة المصرف اتضح من خلال نتائج التحليل المالي والوصفي للمصارف وجود علاقة ارتباط موجبة بين المسؤولية الاجتماعية والقيمة السوقية، كلما زاد المصرف من انشطته الاجتماعية زادت حصته السوقية وربحيته فيرتفع العائد على السهم وبالتالي قيمته السوقية ترتفع أيضا .

٢- بعض الدراسات الاجنبية المتعلقة بسمعة المصرف

أ- دراسة (MARITA kLAUVU, 2009)	
عنوان الدراسة	Company Reputation and Image Analysis Case: Game Central تحليل صورة وسمعة الشركة حالة: Game Central
عينة الدراسة	دراسة استطلاعية في شركة Game Central
هدف الدراسة	كان الهدف من هذا البحث هو الحصول على نظرة دقيقة للصورة الحالية للشركة من خلال عيون موظفي الشركة والعملاء وطلاب الجامعات المحليين
أهم نتائج الدراسة	أظهرت النتائج علاقة إيجابية صورة وسمعة الشركة ، اعتمادًا على مدى معرفة الشركة بالمجموعة - كان الموظفون سعداء جيدًا بـ Game Central وبيئة العمل وكان العملاء راضون عن الشركة بشكل عام . الجميع من المجموعات وصفت Game Central بأنها ودية وسهلة الاقتراب ومسؤولة ومثيرة للاهتمام ولكنها ليست رخيصة. الاستفادة من الدراسة استخدمت كدراسة سابقة فضلا عن استخدامها لتعزيز المرتكزات الفكرية والمفاهيم للدراسة الحالية

ب- دراسة (Kaur and Singh, 2018)	
عنوان الدراسة	Measuring the Immeasurable Corporate Reputation”, Indian Institute of Management قياس سمعة الشركة اللامحدودة
عينة الدراسة	عينة الدراسة ٥٠٠ شركة هندية
هدف الدراسة	هدفت إلى تطوير مؤشرات للسمعة واستخدامها كوكلاء أو كمقاييس كمية لقياس سمعة الشركة بدلا من اساليب المسح والاستبانة
أهم نتائج الدراسة	تكشف نتائج الدراسة بوضوح ان ابحات السمعة لا تزال تفتقر إلى مقياس كمي ملموس ولكن تم التوصل إلى بعض المؤشرات التي يمكن الاستدلال من خلالها على سمعة الشركة واستخدامها لقياس سمعة الشركة والابلاغ عنها حيث تم الاشادة بها على نطاق واسع كأصل لا غنى عنه.

ت-دراسة (Janette-Erika Berg, Sofia Blomqvist, 2019)	
عنوان الدراسة	Managing Corporate Reputation Management Challenges to Communicate the Corporate Identity in a SME إدارة سمعة الشركات/ تحديات الادارة لإيصال هوية الشركة في الشركات الصغيرة والمتوسطة
عينة الدراسة	دراسة استطلاعية في شركة التركيب الصناعية الفنلندية Alpha Group
الهدف من الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام هوية الشركة لتعزيز سمعة الشركة في مجال الاتصالات، اكتساب فهم متعمق لهوية الشركة السائدة والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة وكيفية الاستفادة منها كسابق لسمعة الشركة.
أهم نتائج الدراسة	من النتائج التي توصلنا إليها ، أن ندرة الموارد تحد من تنمية الموارد غير الملموسة في Alpha Group, كما أن الادارة العليا والوسطى تدرك ان سمعة Alpha Group على أنها جيدة ويُنظر إليها على أنها تجلب ميزة تنافسية للشركة. هذا صحيح لأنه ليس لديهم مشكلة في اكتساب العملاء ومواقع العمل وتمكنوا حتى من البقاء على قيد الحياة من خلال الضائقة المالية لما تتمتع به من سمعة طيبة صاغتها مصداقيتها وجودتها العالية من العمل.

ث-دراسة (Mirjana Pejic Bach, et al, 2020)	
عنوان الدراسة	m-Banking Quality and Bank Reputation جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل وسمعة المصرف
عينة الدراسة	استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية ، بناءً على نتائج المسح على عينة من عملاء المصارف الكبرى في كرواتيا.
هدف الدراسة	هدفت الورقة إلى التحقيق في عناصر جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وسمعة المصرف، فحص تأثير جودة الخدمات المصرفية المتطورة على سمعة المصرف.
أهم نتائج الدراسة	تشير نتائج البحث التجريبي إلى الامان والبساطة وتنوع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتي لها تأثير كبير على جودة الخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول ، والتي بدورها لها تأثير إيجابي على سمعة البنك.

رابعاً : الاستفادة من الدراسات السابقة

- ١- ان الاستفادة من الدراسات السابقة تمثل في الاطلاع على جميع المناهج المستخدمة في هذه الدراسات، مما أغنى موضوع الدراسة الحالية وجعله أكثر تكامل.
- ٢- دعم منهجية الدراسة الحالية وبلورة مشكلتها وذلك من خلال الاستفادة من الدراسات السابقة .
- ٣- قدمت الكثير من الدراسات السابقة الاساس النظري لمتغيرات الدراسة.
- ٤- أوضحت الدراسات السابقة الاهمية الكبيرة التي تمثلها المتغيرات الثلاثة لهذه الدراسة في المصارف العراقية.

خامساً : تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ما يأتي :

- ١- إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو طريقة الربط بين المتغيرات الثلاثة للدراسة، إذ لم تنطرق اية من الدراسات السابقة للجمع بين المتغيرات الثلاثة بهذه الكيفية.
- ٢- تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بتطبيقها على قطاع المصارف، بينما كانت أغلب الدراسات السابقة قد طبقت في قطاعات أخرى مختلف

الفصل الثاني

الجانب النظري

الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

تمهيد :

تعمل المصارف في بيئة تتطلب الالمام بعدد متزايد من القوانين واللوائح والقواعد العامة للتعامل في جميع المجالات وخاصة المالية والاقتصادية، ونتيجة لما شهده العالم من تطور هائل ومتسارع في الاتصالات وسرعة دوران الاموال وتحويلها بين الدول، واندماج وتوسع الفضاءات الاقتصادية العالمية، وزيادة تنافس وتشابك المصالح، لهذا اتجهت المؤسسات المالية الدولية ذات الصلة، إلى وضع ترتيبات وأنظمة وقوانين ومعايير لضمان سلامة المؤسسات المالية المصرفية إذ تتعرض المصارف للعديد من المخاطر التي تتطلب منها اتخاذ التدابير والاجراءات الملائمة لإدارة هذه المخاطر من أجل تجنب او تخفيض الخسائر المحتملة التي يمكن أن تتعرض لها، وتعد السمعة إحدى أهم المسائل المصرفية المهمة التي يجب على المصارف إعطائها الاولوية وتحسينها، لكونها تعد واجهة المصرف أمام الزبائن خاصة في ظل التطور التكنولوجي المستمر والعولمة.

وتأسيسا على ما تقدم، سيجري عرض متضمنات هذا الفصل على ثلاثة مباحث، للإحاطة بالإطار النظري للدراسة، يوضح المبحث الاول الحوكمة المؤسسية من خلال مطلبين ، اهتم المطلب الاول ببيان الحوكمة المؤسسية (النشأة والمفهوم ...)، في حين اهتم المطلب الثاني ببيان الحوكمة المصرفية. فيما يتناول المبحث الثاني الامتثال المصرفي من خلال مطلبين ، اهتم المطلب الاول ببيان الامتثال المصرفي (النشأة والمفهوم ...)، في حين اهتم المطلب الثاني ببيان مراقب الامتثال المصرفي. واخيرا المبحث الثالث، فنتناول السمعة المصرفية من خلال ثماني فقرات .

المبحث الاول

الحوكمة المؤسسية والحوكمة المصرفية

Banking & Corporate governance

توطئة

تعاظم الاهتمام بمفهوم الحوكمة المؤسسية خلال السنوات الاخيرة نتيجة للأزمات المالية والانهيارات التي تعرضت لها كثير من الشركات العالمية ولاسيما الشركات الكبيرة والمدرجة في أسواق رأس المال، نظرا لما لها من أهمية في حماية مصالح حملة الاسهم والآخرين من أصحاب المصلحة وتعظيم أداء الشركات وتحسين فرص الوصول إلى أسواق رأس المال، وقد استدعى الامر إلى الاهتمام بآلياتها التي تهدف إلى تخفيض حدة تعارض المصالح بين الادارة وحملة الاسهم والآخرين من أصحاب المصلحة ومن ثم حماية حقوقهم وتعظيم قيمة المؤسسة وتحسين سمعتها . لذا تم تقسيم المبحث إلى مطلبين تضمن الاول الحوكمة المؤسسية وأما المطلب الثاني فتضمن الحوكمة المصرفية.

المطلب الاول : الحوكمة المؤسسية (النشأة المفهوم الاهداف الخصائص) أولا : النشأة والتطور التاريخي للحوكمة المؤسسية

اختلفت الآراء في أصل مصطلح الحوكمة فهناك رأي ينسب مصطلح الحوكمة إلى اللغة الفرنسية حيث بدأ في القرن الثالث عشر يستخدم مرادف لمصطلح حكومة ثم مصطلح قانوني للتعبير عن تكاليف الحكم (Cost Gouvernance)، وهناك من ينسبه إلى اللغة الانكليزية إذ تم استخدامه من قبل البنك الدولي وفي الخطابات السياسية بأنه طريقة تسيير شؤون الدولة، كما أن اصل الحوكمة يعود إلى الفعل (Kubenan) اليوناني حيث أستخدمه أفلاطون لأول مرة في حواراته الفلسفية للتعبير عن مهارة ربان السفينة في القيادة وسط الامواج (احمد، ٢٠١٨ : ١٤)
مرت الحوكمة بشكل عام بمراحل متعددة وكانت المرحلة الاولى لظهور مفهوم الحوكمة عام ١٧٧٦ م حيث ظهرت في بدايتها على شكل تنبؤات غير مباشرة وقد ذكرها (Smith) في كتابه (ثروة الامم) أنه لا يمكن التوقع بأن مديري الشركات المساهمة ان يشرفوا على الشركات كما لو أنه من يدير هذه الشركات هم أنفسهم أصحابها، وذلك لان المديرين هم من يقوموا بإدارة اموال غيرهم وليس أموالهم الخاصة بهم، فمن المتوقع ان يحدث إهمال بشكل وآخر في إدارة شؤون هذه الشركات وأيضا في مراجعة الحسابات ، وقد يحدث فساد محاسبي في حال التواطؤ مع مكتب المحاسبة او الادارة التنفيذية التي تساعدهم في اخفاء الفساد وانحرافاتهم او تلاعبهم في الحسابات ، ثم بعد ذلك تطورت الحوكمة وتم اضافة عدة تعديلات عليها ففي عام ١٩٢٧ م شكل المعهد الامريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) لجنة لحماية التنظيمات الادارية

(COSO) وقد اطلقوا عليها اسم لجنة (Treadway Commission) واصدرت هذه اللجنة عدة توصيات تضمنت تطبيق قواعد الحوكمة التي تنص على منع الغش والتلاعب عند اعداد القوائم المالية عبر تفعيل الرقابة الداخلية وأيضا تقوية مهمة المراجعة الخارجية لمجلس إدارة الشركات، ثم امتدت جذير الحوكمة إلى عام ١٩٣٢، ويعد الاقتصاديان Berle & Means في جامعة هارفرد هم اول من تطرقا إلى موضوع فصل الملكية عن الادارة عند قيامهم بدراسة هيكلية كبرى الشركات الامريكية حيث توصلوا إلى ضرورة فصل الملكية عن الادارة وفرض الرقابة على تصرفات الوكلاء لضمان حماية حقوق المساهمين. والغاية من عملية الفصل هي لسد الفجوة بين مديري ومالكي الشركة بسبب بعض الممارسات السلبية التي قد تضر بالشركة. فتطور مفهوم الحوكمة بعد ظهور نظرية الوكالة بسبب ما تتضمنه نظرية الوكالة من تضارب في المصالح بين إدارة المصرف والمساهمين وأصحاب المصالح بصورة عامة، الامر الذي ادى إلى ازدياد الاهتمام بإيجاد قوانين تنظم العلاقة بين الاطراف (حسن، ٢٠٢١: ٢١-٢٢).

نشأ مصطلح "الحوكمة" من الكلمة اللاتينية "gubernare"، والتي تعني "التوجيه"، مما يعني أن حوكمة الشركات تشمل وظيفة التوجيه بدلا من السيطرة. وبالتالي، فإن دور الحوكمة يشمل: (١) إدارة الاعمال، (٢) الاشراف على الاجراءات التنفيذية و (٣) تلبية التوقعات المشروعة للمساءلة. ومع ذلك، هناك نموذجان في السعي لتعريف مفهوم "الشركة" الحوكمة، وهي: سوق الاوراق المالية ورأسمالية دولة الرفاهية. المفهوم الاول يركز على المسؤولية أمام المساهمين. وبالتالي، فإن حوكمة الشركات هي الهياكل والعمليات والثقافات والانظمة لتقليل نزاع المدير والوكلاء، وبهذه الطريقة، يضمن أن الشركة تدار لصالح حملة الاسهم. (APPIAH,2013:28).

دور حوكمة الشركات لا غنى عنه. كل عمل يحتاج إلى هيئة حاكمة تضمن أن المؤسسة تسير في الاتجاه الصحيح وتعمل بشكل جيد. أهمية حوكمة الشركات بشكل كبير ازدادت في بداية القرن الحادي والعشرين بعد سلسلة من الاحتيال المؤسسي وسوء السلوك الاداري و حالات الاهمال التي تسببت في خسارة فادحة لثروة المساهمين. تشمل حوكمة الشركة أنشطة مجلس الادارة وعلاقته مع المساهمين والمديرين، ولكن أيضا مع أطراف خارجية مثل المدققين والمنظمين وأصحاب المصلحة الاخرين من الشركات. يحدد هيكل حوكمة الشركات توزيع الحقوق والمسؤوليات بين هؤلاء المختلفين المشاركين في المنظمة (مثل المجالس والمديرين والمساهمين وأصحاب المصلحة الاخرين) ويضعون قواعد وإجراءات اتخاذ القرار،

يمكننا أيضا أن نلاحظ كيف تختلف التعاريف المختلفة جنباً إلى جنب مع التطور في المجتمع واستجابة نظرية الشركات وممارساتها لهذا التطور. هناك تغيرات في المجتمع ، وتفكير وسلوك الناس يتغير ، وبيئة الاعمال تتغير ، مع الاتجاهات والمفاهيم الجديدة التي يتم تطويرها والتي يجب أن تتفاعل معها المؤسسات إذا أرادت أن تكون ناجحة.

(Krechovska & Prochazkova,2013:1145)

وفي عام ١٩٧٧ تم صياغة قانون مكافحة ممارسة الفساد بعد فضيحة water gate في الولايات المتحدة، وهذه القوانين تتضمن قواعد خاصة لصياغة وتدقيق نظام الرقابة الداخلية بعد تعرض عدد كبير من الشركات التي كانت تعمل بمجال القروض والادخار إلى الانهيار، كما يمكن تحديد المدة بين ١٩٧٦ إلى ١٩٩٠ مرحلة ظهور نظرية الوكالة Agency Theory إذ ظهرت كتابات بشأن تنظيم و ضبط الروابط بين الملاك ، ومن خلال نظرية الوكالة يتم تحديد الصلاحيات والمتطلبات لكل من أصحاب الاموال والادارة، بعد ذلك في بداية التسعينات للقرن الماضي تزايد الاهتمام بالحوكمة كمصطلح.(المعموري،٢٠١٩: ٢٣)

في عام ١٩٩٢ م اصدرت اليابان الحوكمة المؤسسية لكي ترتقي بمستوى أداء الشركات التابعة لها. أما في عام ١٩٩٥ م فقد صدر تقرير (Greenbury)، والذي ركز على مكافئات اعضاء مجلس الادارة عبر تأكيده على ضرورة الافصاح الكامل لرواتب ومكافئات اعضاء المجلس. وفي عام ١٩٩٧ م شهد العالم الازمة المالية الاسيوية بسبب خروج رؤوس الاموال الاجنبية وكان من نتائجها اظهار نقاط الضعف في معظم هذه الدول مثل اليابان بسبب فقدان اليات حوكمة الشركات. وفي عام ١٩٩٨ م تم اصدار تقرير بعنوان المالية لحوكمة الشركات من قبل لجنة (Cadbury) الذي الزم الشركات بالافصاح والالتزام بقوانين حوكمة الشركات وتقديم تحليل لما يتم الالتزام به وأيضا ركزت اللجنة في تقريرها على البحث في العلاقة بين مجلس الادارة والمستثمرين واصدر قرار بضرورة فصل المسؤوليات وصلاحيات الادارة والادارة التنفيذية) وفي العام نفسه أيضا تم اطلاق معايير بازل ١ التي اقتصت بالحوكمة المصرفية. وفي عام ١٩٩٩ م اصدرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD مبادئ حوكمة الشركات (Corporate Governance Principles) تعنى هذه المنظمة بمساعدة الدول الاعضاء وغير الاعضاء فيها وذلك لتطوير الاطر القانونية ولتطبيق حوكمة الشركات والذي يشمل الشركات العامة والخاصة سواء كانت متداولة او غير متداولة في سوق المال ويعتبر أول اعتراف دولي رسمي لمفهوم حوكمة الشركات.(حسن، ٢٠٢١: ٢٢)

لقد حصل جدال بأن أسواق الأوراق المالية يمكن أن تلعب دورًا مهمًا في تسهيل النشر من موارد رأس المال إلى استخداماتها الأكثر إنتاجية. ولكن لكي تخدم الأسواق بشكل فعال لهذا الغرض ، يجب أن يكون هناك مستوى مقبول من الشفافية يسمح للمستثمرين بذلك اتخاذ قرارات مستنيرة. إذا كان بإمكان الشركات تضليل الجمهور بشأن توقعاتهم ، فإن الـ ٣ سنوات بين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠٠٢ كانت مليئة بسلسلة من الفضائح على ما يبدو التي تشير مجتمعة إلى أزمة في حوكمة الشركات والاخلاق. بالإضافة إلى ذلك ، فإن التغييرات الأخيرة في ممارسة الأعمال جعلت الاستشارات الأعمال التجارية لهذه الشركات مربحة أكثر من وظيفة المراجعة. في عام ٢٠٠٢ ، ردًا على موجة فضائح الاخلاق أقر الكونجرس قانون (Sarbanes-Oxley)* العمل على تشديد قواعد حوكمة الشركات. على سبيل المثال ، القانون يتطلب الشركات أن يكون لديها مدراء أكثر استقلالية ، أي المزيد من المديرين الذين ليسوا أنفسهم مديرين (أو تابع للمديرين). يتطلب القانون أيضا من كل مدير مالي أن يشهد شخصيًا له البيانات المحاسبية للشركة ، وأنشأت مجلس إشراف للإشراف على التدقيق للشركات العامة ، ويحظر على المراجعين تقديم خدمات أخرى متنوعة للعملاء.

(Bodie, Kane, Marcus,2011: 7-8)

الجدول (٧) ملخص تطور الحوكمة

ت	الفترة	التوضيحات	اسباب ظهورها
١	١٩٣٢	المطالبة بفصل الملكية عن الإدارة من قبل علماء الاقتصاد	
٢	١٩٧٧	زيادة الرقابة على المؤسسات بعد فضيحة Watergate	أنهيارات اقتصادية وازمات عالمية
٣	١٩٨٥	مقترحات وحلول للمشاكل المتعلقة بالافصاح من قبل لجنة Treadway وظهور نظرية الوكالة	
٤	١٩٩٢	إطلاق مصطلح حوكمة الشركات من قبل لجنة (Cadbury)	
٥	١٩٩٢	إطلاق مبادئ حوكمة المصارف بازل ١ من قبل لجنة بازل	

* يعتبر قانون ساربينز اوكسلي لعام ٢٠٠٢ والمعروف بقانون (SOX) من العلامات الهامة في تاريخ المحاسبة في القرن الحادي والعشرين، وقد جاء ليضع اسس جديدة في التعامل الحكومي، ومن اهم المواضيع التي تناولها هذا القانون هي استقلالية التدقيق، انظمة الرقابة الداخلية، والحوكمة. (الباور، ٢٠١٤: ١٢٣-١٢٤)

	ظهور مبادئ لحوكمة الشركات في اليابان	١٩٩٨	٦
عدم الالتزام بمبادئ الحوكمة	ظهور مبادئ لحوكمة الشركات من قبل منظمة التنمية والتعاون الاقتصادية OECD	١٩٩٩	٧
	صدور قانون Sarbanes Oxley	٢٠٠٢	٨
	تطوير مبادئ OECD	٢٠٠٤	٩
	تطوير بازل ١ واصدار بازل ٢	٢٠٠٤	١٠
	تطوير بازل ٢ واصدار بازل ٣	٢٠١٠	١١
الارتقاء بمفهوم الحوكمة	اخر تحديث لمعايير بازل (بازل ٤)	٢٠١٤	١٢
	اصدار معايير من قبل ICGN	٢٠١٤	١٣

المصدر : ابو الريحه ، علي محمد جابر ، (٢٠١٦) ، اثر الحوكمة والشفافية في تقويم أداء المصارف بحث تطبيق في (عينة من المصارف العراقية الخاصة)، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء في علوم المحاسبة ، جامعة كربلاء ، العراق، ص ١٥-١٦.

ثانيا : مفهوم وأهمية الحوكمة المؤسسية

١. مفهوم الحوكمة المؤسسية

تعرف حوكمة الشركات بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه اعمال المنظمة ومراقبتها على اعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية.(حماد، ٢٠٠٥: ٣)

يعتقد العديد من الخبراء أن انخفاض تكاليف الوكالة وتحسين أداء الشركة يعتمد ذلك على فعالية حوكمة الشركات - والعلاقات بين المديرين ومجلس الادارة والمساهمين وأصحاب المصلحة الاخرين (مثل الدائنين) للشركة. (في إدارة المؤسسات المالية ، علاقات الحوكمة تميل إلى أن تكون أكثر تعقيداً بسبب وجود المنظمين والمودعين الذين غالباً ما يكون لديهم أهداف مختلفة عما قد يكون لدى المساهمين والادارة) (Rose,Hudgins,2010: 90)

يشير لفظ الحوكمة إلى الترجمة العربية للأصل الانكليزي للكلمة (Governance) الذي توصل اليه مجمع اللغة العربية بعد عدة محاولات لتعريب الكلمة حيث تم سابقا إطلاق مصطلحات أخرى مثل الادارة الرشيدة، الادارة الجيدة، الضبط المؤسسي، التحكم المؤسسي، الحاكمة المؤسسية، حوكمة الشركات ومصطلحات أخرى، الا إن الاكثر شيوعا وتداولاً من قبل الكُتاب والباحثين هو مصطلح حوكمة الشركات او الحوكمة المؤسسية ، الذي يتكون من مصطلحين هما الحوكمة والمؤسسية . (طالب، المشهداني، ٢٠١١: ٢٤)

ينصرف مفهوم الحوكمة المؤسسية إلى مجموعة المبادئ ، القواعد، والممارسات التي تحدد علاقات الوكالة بين أصحاب المصالح (المساهمين، المقرضين، العاملين) في الشركة وبين المدراء (الادارة) الذين توكل اليهم مسؤولية ادارتها ، وبهذا المفهوم فإن حوكمة الشركات تهدف إلى ضمان قيام المدراء بتنفيذ مسؤولياتهم بصورة صحيحة تجاه المساهمين، واحترام حقوق أصحاب المصالح الاخرين .(الربيعي و راضي، ٢٠١١ : ٢٣)

شاع استخدام مصطلح حوكمة الشركات، على الرغم من إن الكتاب والباحثين قد اختلفوا فيما بينهم حول تحديد مفهومه، وقد يرجع ذلك إلى تداخله في العديد من الامور التنظيمية والاقتصادية والمالية والاجتماعية للشركات، الا أنه يمكن القول :إن ماهية مفهوم حوكمة الشركات معنية بإيجاد وتنظيم التطبيقات والممارسات السليمة للقائمين على إدارة الشركة بما يحافظ على حقوق حملة السندات والعاملين بالشركة وأصحاب المصالح من المساهمين وغيرهم، عبر تنفيذ صيغ العلاقات التعاقدية التي تربط بينهم، واستخدام الادوات المالية والمحاسبية السليمة وفقاً لمعايير الافصاح والشفافية .(عزوي، صلاح الدين، ٢٠١٥ ، ٣)

على المستوى العالمي لا يوجد تعريف موحد متفق عليه بين كافة الاقتصاديين والقانونيين والمحليين والاكاديميين لمفهوم حوكمة الشركات ويرجع ذلك إلى تداخله في العديد من الامور التنظيمية والاقتصادية والمالية والاجتماعية للشركات. في الواقع إن الحوكمة تعني أسلوب الادارة المثلى سواء من حيث الاستقلال والتوجيه أو أحكام الرقابة، فالحوكمة تعني وضع النظام الامثل الذي يتم من خلاله استغلال موارد الشركات وحسن توجيهها ومراقبتها من أجل تحقيق أهداف الشركة والوفاء بمعايير الافصاح والشفافية. من هذا التعريف يتضح أن هذا المصطلح يعني:(البنى،، ٢٠١٥ : ٢٣)

١-وضع الإطار أو النظام الامثل الذي يمكن عن طريقة الاستغلال والتوجيه.

٢-حسن مراقبة الشركة سواء تمثلت في رقابة داخلية أو خارجية.

وعرفت على أنها عملية الرقابة و إدارة رأس مال الشركة والبشر والموارد لصالح أصحاب الشركة، ويقصد بها أيضا بأنها نظام كامل الحقوق والعمليات والضوابط الموضوعة داخليا وخارجيا على إدارة الاعمال بهدف حماية المصالح لجميع أصحاب المصلحة، بأنها النظام الذي تتبعه الشركات ويتم توجيهها والتحكم فيها، حيث تحدد حوكمة الشركات مجموعة من العلاقات بين إدارة الشركة ومجلس إدارتها و المساهمين وأصحاب المصلحة الاخرين. (Braendle ,

(Kostyuk, No D :7)

إن الهدف النهائي للحوكمة الرشيدة للشركة هو إضافة قيمة إليها ، والتأكد من أن أولئك الذين يساهمون بشكل مباشر أو غير مباشر في توليدها يمكنهم المشاركة في زيادة القيمة. لهذا السبب ، تهئ الممارسات الجيدة الظروف لحماية المساهمين ومكافأتهم بشكل عادل على رأس المال المساهم ؛ لمكافأة العمال على عملهم ومساهماتهم الفكرية ؛ لتزويد العملاء بمنتجات وخدمات عالية الجودة وأسعار أفضل ؛ لمكافأة الموردين بشكل مناسب على تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات وتقديم ضمانات لهم أو الثقة في أنهم سيدفعون لهم في الوقت المناسب؛ كما يشمل أيضا المسؤولية تجاه المجتمع بشكل عام ، بما في ذلك الامتثال للالتزامات الضريبية. في هذا الصدد ، من الضروري إثبات أنه لا يوجد تعريف مميز يصف على وجه التحديد معنى الحوكمة المؤسسية عند مراعاة الخصائص المتكاملة لنظام الحوكمة المؤسسية ، وبالتالي ، هناك بعض الجدل والارتباك فيما يتعلق بتعريف الحوكمة المؤسسية . ومع ذلك ، بشكل عام ، فإن التعريف التقليدي للحوكمة هو التعريف الذي اقترحه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD ، والذي عرف حوكمة الشركات بأنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه ومراقبة الشركات التجارية (Garzon, 2021 : 181).

يمكن تعريف الحوكمة المؤسسية بأنها الطريقة التي تنظم العلاقة بين المساهمين ومجلس الإدارة لغرض توفير حل لمشكلة الثقة فيما بينهم، ومراقبة نشاط المديرين للتأكد من أنهم يديرون المؤسسة وفقا لمصالح المساهمين .

٢. أهمية الحوكمة المؤسسية

اكتسبت الحوكمة المؤسسية أهمية كبيرة برزت اعقاب الانهيارات الاقتصادية والازمات المالية التي شهدتها العالم في الاونة الاخيرة والتي منيت بها العديد من الشركات العالمية بخسائر فادحة خاصة ما حدث بأسواق عدد من دول شرق آسيا وامريكا اللاتينية نتيجة لحالات الفشل الاداري والتلاعب بالقوائم المالية وتعظيم ارباح تلك الشركات بنسب مبالغ بها ، فضلا عن السعي وراء تحقيق الربح السريع وعدم الالتزام بمحددات السلوك المهني والاخلاقي كأعراف سائدة ، ما ادى إلى حدوث العديد من حالات الافلاس والعسر المالي لشركات عملاقة تضرر فيها الكثير من المستثمرين وأصحاب رؤوس الاموال .(طالب والمشهداني، ٢٠١١ : ٣٣) أن تطبيق قواعد وضوابط الحوكمة له أهمية كبيرة بالنسبة للاقتصاد، الشركات، المستثمرين ، حملة الاسهم، وأصحاب المصالح، وفي الجانب الرقابي والمحاسبي، وفي الجانب السياسي، وذلك كما يأتي : (أمال، ٢٠١٨-٢٠١٩ : ١٩-٢١)

أ- الاقتصاد : تسهم الحوكمة المؤسسية في رفع مستوى كفاية الاقتصاد لما لها من أهمية في تعزيز المناخ الاستثماري العام وتسهيل حركة رؤوس الاموال ورفع درجة التنافس

في جذب الاستثمارات وتعميق سوق رأس المال والمساعدة في تعبئة المدخرات والمساعدة على استقرار الاسواق المالية ورفع مستوى الشفافية وجذب الاستثمارات من الخارج والداخل على حد سواء وتقليص حجم المخاطر التي تواجه النظام الاقتصادي ويمكن ان تكون الحوكمة المؤسسية ذات أهمية كبيرة في تحديد مدى المشاكل التي يعاني منها الاقتصاد الكلي في حالات الازمات.(علوان، ٢٠٢٠: ٢٢)

ب- الشركات : ان تطبيق مبادئ الحوكمة يساعد الشركات على رفع الكفاءة الاقتصادية للشركة من خلال وضع اسس للعلاقة بين مديري الشركة ومجلس الادارة والمساهمين ووضع الإطار التنظيمي الذي يمكن من خلاله تحديد أهداف الشركة وسبل تحقيقها من خلال توفير الحوافز المناسبة لأعضاء مجلس الادارة والادارة التنفيذية والانفتاح على اسواق المال العالمية وجذب قاعدة عريضة من المستثمرين خاصة الاجانب منهم لتمويل المشاريع التوسعية وان تقوية قدرات الشركة التنافسية وقدراتها على جذب الاستثمارات والنمو، يعتمد على تحسين أداء الشركة وقيمتها الاقتصادية وقيمة اسهمها ، وكذا تحسين الممارسات المحاسبية والمالية والادارية فيها ونزاهة تعاملاتها وعدالتها وشفافية المعلومات الصادرة عنها وتعظيم القيمة السوقية للشركة بدعم القدرات التنافسية لها في الاسواق المالية والعالمية، لاسيما في ظل التطورات التي نتج عنها ظهور ادوات واليات مالية حديثة فضلا عن اندماج الشركات.(علوان، ٢٠٢٠: ٢٢)

ت- الصعيد الاجتماعي : يذكر مركز الحوكمة في الجامعة التكنولوجية في سيدني (UTS) انها تهتم بتحقيق التوازن بين الاهداف الاقتصادية والاجتماعية . ويشجع إطار حوكمة الشركات الاستخدام الكفء للموارد وضمان حق المساءلة عن السيطرة عليها ، ويهدف إلى ربط مصالح الأفراد والشركات والمجتمع بشكل عام ، إذ ان كل بلد يرغب في ان تزدهر وتنمو الشركات العاملة ضمن حدوده لتوفير فرص العمل او الخدمات الصحية ، والاشباع الحاجات الاخرى ، ليس لتحسين مستوى المعيشة فحسب بل لتعزيز التماسك الاجتماعي .

ث- الصعيد السياسي : إن التحول إلى حوكمة افضل للشركات يسرع التحول لمزيد من الحوكمة الديمقراطية الرشيدة في شركات القطاع العام . ففي المناخ العام الذي يتمتع بالشفافية يذبي الفساد ، ذلك ان إخفاء الرشاوى يصبح اكثر صعوبة عندما تحتفظ الشركات بسجلات دقيقة ، مما يمكن المديرين من اصدار قرارات اكثر حكمة . والحوكمة المؤسسية تكون في كثير من الاسواق الناشئة عنصرا اساسيا لتغيير العلاقة بين رجال الاعمال والدولة ، ذلك ان إضفاء عنصر الشفافية على هذه العلاقة نتيجة

للحوكمة الرشيدة يساعد على استبعاد المحسوبية والمحاباة ، بل وعلى العكس من ذلك
يسهل قيام علاقة اكثر انفتاحا بين القطاع الخاص والحكومة .

ج- المستثمرون وحملة الاسهم :

من تعرض الاستثمارات للخسارة بسبب سوء استخدام السلطة في غير مصلحة المستثمرين ،
وزيادة عوائد الاستثمار وحقوق المساهمين والقيمة الاستثمارية ، بالإضافة إلى تقليل حالات
تضارب المصالح والحد منها ، لأن التزام المصرف بمعايير الحوكمة يؤدي إلى زيادة فاعلية
دور المساهمين في المشاركة في اتخاذ القرارات الرئيسية المتعلقة بإدارة المصرف ومعرفة كل
ما يتعلق باستثماراتهم . (جميل، ٢٠٢٠ : ٢٥)

ح- الجانب المحاسبي والرقابي : تتجسد أهمية الحوكمة : (رمضاني، ٢٠١٧ : ٢٧٠)

في محاربة الفساد المالي والاداري في الشركات وعدم السماح بوجوده أو عودته مره أخرى .
فضلا عن تحقق ضمان النزاهة والحيادية والاستقامة لكافة العاملين في الشركة بدءا من مجلس
الادارة والمديرين التنفيذيين حتى أدنى مستوى للعاملين فيها. وتفاذي وجود أخطاء عمديه أو
انحراف متعمد كان أو غير متعمد ومنع استمراره أو العمل على تقليله إلى أدنى قدر ممكن،
وذلك باستخدام النظم الرقابية المتطورة وتحقيق الاستفادة القصوى من نظم المحاسبة والمراقبة
الداخلية، وتحقيق فاعلية الانفاق وربط الانفاق بالانتاج ومن ثم تحقيق قدر كاف من الافصاح
والشفافية في الكشوفات المالية وضمان أعلى قدر من الفاعلية لمراقبي الحسابات الخارجيين،
والتأكد من كونهم على درجة عالية من الاستقلالية وعدم خضوعهم لأية ضغوط من مجلس
الادارة أو من المديرين التنفيذيين.

خ- أصحاب المصالح الاخرين : تعزيز وزيادة الثقة بين إدارة الشركة والعاملين فيها

ومورديها ودائنيها وجميع ذوي العلاقة بالمصرف ، مما يساهم في رفع مستوى أداء

المصرف وتحقيق أهدافه الاستراتيجية . (جميل، ٢٠٢٠ : ٢٥)

د- أهميتها للمجتمع : هناك من يرى بأن للحوكمة المؤسسية أهمية خاصة للمجتمع تتمثل

: (يوسف، ٢٠١١ : ١٧) . في تشجيع الاستثمار والتنمية المستدامة ومحاربة الفساد
وتشجيع التنافس وتشجع على زيادة الانتاجية والابتكار وتجعل الاسواق المالية مستقرة
وتتمى اسواق المال. تشجع على قيام علاقات تتمتع بالشفافية بين أصحاب الاعمال
والدولة.

الحوكمة المؤسسية أمر بالغ الأهمية لجميع الأعمال التجارية. وبالتالي ، فإن الحوكمة المؤسسية تؤدي إلى ضمان المسؤولية من خلال المكافآت أو الإجراءات التي يمكن فهمها بشكل واضح بما يعزز الحكم الرشيد وأداء السوق بشكل أفضل. (Gallo, Rouvinez:45)

ثالثا : أهداف وخصائص ومزايا الحوكمة المؤسسية

١- أهداف الحوكمة المؤسسية

تختلف أهداف حوكمة الشركات طبقا للجهة المصدرة للأهداف ولكن كلها تتفق على ضرورة تعظيم الثروة للمساهمين وعدم الاضرار بالمتعاملين وترشيد قرارات مجلس الادارة. ومن أهمها:(اسماعيل، امين، ٢٠١٨-٢٠١٩: ٨)

- أ- محاربة الفساد بكل صورة سواء كان فساد ماليا أم محاسبية أم سياسيا.
- ب- جذب الاستثمارات سواء الاجنبية أو المحلية والحد من هروب رؤوس الاموال.
- ت- تحقيق الاستقرار والمصدقية للقطاعات المالية على المستوى المحلي والدولي.
- ث- تدعيم عنصر الشفافية في كافة معاملات وعمليات الشركات وإجراءات المحاسبة والمراجعة المالية بالشكل الذي يمكن من ضبط عناصر الفساد في أي مرحلة.
- ج- تحسين وتطوير إدارة الشركات ومساعدة المديرين ومجلس الادارة على بناء استراتيجية سليمة وضمان اتخاذ قرارات الدمج أو السيطرة بناء على أسس سليمة بما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء.
- ح- تحقيق إمكانية المنافسة في الاجل الطويل وهذا يؤدي إلى خلق حوافز للتطوير وتبني تكنولوجيا حديثة لزيادة درجة جودة المنتجات وتخفيض التكاليف الانتاجية وزيادة القابلية التسويقية للسلع والخدمات التي تتعامل فيها الشركة حتى تتمكن من الصمود أمام المنافسة القوية للمنتجات الاجنبية.
- خ- زيادة الثقة في الاقتصاد القومي وتعميق دور سوق المال وزيادة قدرته على تنمية المدخرات ورفع معدلات الاستثمار من ناحية وتشجيع نمو القطاع الخاص ودعم قدراته التنافسية من ناحية أخرى.
- د- ضمان وجود هياكل إدارية يمكن معها محاسبة إدارة الشركة أمام مساهميها مع ضمان وجود المراجعة المستقلة على المديرين والمحاسبين وصولا إلى قوائم مالية ختامية على أساس مبادئ محاسبية عالية الجودة.
- ذ- مراعاة مصالح وحقوق المساهمين وحمايتهم، حماية حقوق حملة الوثائق والمستندات ذات الصلة بفعالية الشركات، حماية حقوق ومصالح العاملين في الشركات بكافة فئاتهم وتحقيق الشفافية والعدالة في جميع أعمال الشركات.(حراث، ٢٠١٣-٢٠١٤: ١٥)

ر- تحسين عملية صنع القرار، تحسين مصداقية الشركات، إدخال الاعتبارات الاخلاقية، تحسين درجة الوضوح و الشفافية وتحسين الصورة الذهنية للشركات.(لبنى، ٢٠١٤-٢٠١٥ :٥)

ز- التأكد من الالتزام بأحكام العمل والتعليمات المركزية والعمل على وجود هياكل تنظيمية إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين، تحسين عملية صنع القرار في الوحدات الاقتصادية، بزيادة إحساس المدراء بالمسؤولية وإمكانية محاسبتهم من خلال اللجان المختصة.(ياس، ٢٠١٩ :٥٨)

س- منع المتاجرة بالسلطة في الشركات إي ينبغي أن يتم التعامل بطريقة عادلة تضمن تطبيق المعايير المحاسبية، وعدم الانحياز لسلطة الشركة ومنع متاجرة أصحاب السلطة، ضمان مراجعة الأداء المالي للشركة وذلك من خلال بناء استراتيجية سليمة، وضمن اتخاذ قرارات الاندماج السليمة هذا كله يساعد على رفع كفاءة الأداء.(علوان، ٢٠٢٠ :٢٣)

٢- خصائص الحوكمة المؤسسية

من خلال المفاهيم المقدمة لحوكمة الشركات، نستنتج أن هذا المفهوم يرتبط بشكل أساسي بسلوكيات الاطراف ذات العلاقة بمنظمة الاعمال، وبالتالي هناك مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوفر في هذه السلوكيات حتى يتحقق الغرض من وراء تطبيق هذا المفهوم وهي كالاتي :

- أ- الشفافية : اي تقديم صورة حقيقية لكل ما يحدث:(حراث، ٢٠١٣-٢٠١٤ :١١)
- ب- الانضباط : إتباع السلوك الاخلاقي والمناسب والصحيح، ويتحقق ذلك من خلال توريد بيانات واضحة للجمهور ، وجود حافز لدى الإدارة اتجاه تحقيق سعر عادل للسهم، التقدير السليم لحقوق الملكية، استخدام الديون في مشروعات هادفة وإقرار نتيجة الحوكمة في التقدير السنوي.(لبنى، ٢٠١٤-٢٠١٥ :٣)
- ت- الاستقلالية : لا توجد تأثيرات غير لازمة نتيجة الضغوط.(رشيدة، ٢٠١٢-٢٠١٣ :١٤)

ث- التمكين : يعني توسيع قدرات الأفراد ومساعدتهم على تطوير الحياة التي يعيشونها.(الباشا، الرفاعي، ٢٠٢٠ :٢٥٩)

ج- المساءلة : بمعنى إمكانية تقييم وتقدير أعمال مجلس الإدارة والادارة التنفيذية ويتحقق ذلك من خلال: ممارسة العمل بعناية ومسؤولية والترفع عن المصالح الشخصية، التصرف بشكل فعال ضد الأفراد الذين يتجاوزون حدود

مسؤوليتهم، التحقيق الفوري في حالة إساءة الإدارة العليا ووضع آليات تسمح بمعاينة الموظفين التنفيذيين وأعضاء مجلس الإدارة في حالة تجاوز مسؤوليتهم وسلطاتهم.(لبنى، ٢٠١٤-٢٠١٥: ٣)

ح- المسؤولية والمسؤولية الاجتماعية : فالمسؤولية تعني المسؤولية أمام جميع الاطراف ذوي المصلحة في المنشأة، أما المسؤولية الاجتماعية فأنها تعني النظر إلى الشركة كمواطن جديد.(رشيدة، ٢٠١٢-٢٠١٣: ١٤)

خ- توازن المصالح: ويعني الاهتمام بمصلحة المساهمين من خلال تعظيم الربحية لهم، ومصالح الاطراف المتعددة ذات العلاقة بالشركة والاهتمام بالبيئة الداخلية والخارجية للشركة.(الباشا، الرفاعي، ٢٠٢٠: ٢٥٩)

٣. مزايا الحوكمة المؤسسية

هناك العديد من المزايا والمنافع لمفهوم حوكمة الشركات التي يمكن للشركات والدول سواء كانت متقدمة أو ناشئة من أن تجني ثمارها وتتمثل هذه المزايا فيما يأتي:(مركز ابو ظبي للحوكمة : ١٢)

- أ- تشجع الحوكمة المؤسسية على الاستخدام الامثل لمواردها.
- ب- تساعد الحوكمة الشركة على تحقيق النمو المستدام وتشجيع الانتاجية.
- ت- تقلل الحوكمة كلفة رأس المال على الشركة حيث أن البنوك تمنح قروضاً ذات نسب فائدة أقل للشركات التي تطبق أنظمة الحوكمة مقارنة بالشركات غير الملتزمة بالحوكمة.
- ث- تسهل الحوكمة عملية الرقابة والاشراف على أداء الشركة عبر تحديد أطر الرقابة الداخلية وتشكيل اللجان المتخصصة وتطبيق الشفافية والافصاح.
- ج- تساهم الحوكمة في استقطاب الاستثمارات الخارجية إذ أن المستثمرين الاجانب ينجذبون إلى أسهم الشركة التي تطبق أنظمة الحوكمة ، باعتبارها استثماراً في شركة ملتزمة وشفافية، ومن ثم فإن عنصر عدم التيقن يكون أقل مقارنة بالشركات الاخرى.
- ح- تعمل الحوكمة على استقرار أسواق المال .
- خ- تخفيض المخاطر المتعلقة بالفساد المالي والاداري التي تواجهها الشركات والدول.(رشيدة، ٢٠١٢-٢٠١٣: ١٥)

وتساعد الحوكمة المؤسسية السليمة على خفض المخاطر وتحسين أسعار أسهمها في السوق وترفع من جودة وكفاءة القيادة والانتاجية في الشركة ودعم الشفافية في مختلف العمليات وتعزز

من ثقة المجتمع في مصداقية التقارير المالية إذ تعد أساساً جيداً للاستقامة والصحة الاخلاقية. ويمكن ذكر أهمها في النقاط الآتية: (ياس، ٢٠١٩: ٥٤)

١. محاربة الانحرافات وعدم السماح باستمرارها والتي يشكل وجودها تهديداً للمصالح.
٢. تقليل الأخطاء إلى أقل قدر ممكن ومن ثم تجنب الشركات تكاليف وأعباء الأخطاء.
٣. تحقيق الاستفادة القصوى من نظم المعلومات المحاسبية والرقابة الداخلية.
٤. تحقيق أفضل حماية وتوازن بين مصالح المديرين والمساهمين وأصحاب المصالح الأخرى المرتبطة بالمؤسسة، والتمكن من الحصول على التمويل بمختلف أشكاله وبأقل التكاليف. (ناصر، ٢٠٢١: ٢١)

٥. تجنب الشركات حالات الفشل الإداري والتعرض للإفلاس والتعثر المالي فضلا عن دورها في تعظيم قيمة الشركة في السوق وضمان بقائها ونموها واستمرارها في عالم الأعمال على المستوى الدولي أو الاقليمي أو المحلي او عند العمل في بيئة تنافسية عالية. (طالب، المشهداني، ٢٠١١: ٣٣)

٦. ضمان وجود هياكل إدارية يمكن معها محاسبة إدارة المؤسسات أمام مساهميها مع ضمان وجود مراقبة مستقلة عن المحاسبين والمراجعين للوصول إلى قوائم مالية على أسس محاسبية صحيحة، و تبني معايير الإفصاح والشفافية في التعامل مع المستثمرين والمقترضين في إطار التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة يساعد على منع حدوث الأزمات. (عبد اللطيف، ٢٠١٦-٢٠١٧: ١٥)

رابعا : محددات الحوكمة المؤسسية والجهات المعنية بتنفيذها

١. محددات الحوكمة المؤسسية

هناك اتفاق على ان التطبيق الجيد للحوكمة المؤسسية من عدمه يتوقف على مدى توافر ومستوى جودة مجموعتين من المحددات : المحددات الخارجية والمحددات الداخلية وهي كما يأتي: (سيد احمد، ٢٠١٠: ١٦٢-١٦٣)

أ- المحددات الخارجية :

وتشير إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة والذي يشمل على سبيل المثال (القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي) مثل قوانين سوق المال والشركات وتنظيم المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية والافلاس، وكفاءة القطاع المالي (البنوك وسوق المال) في توفير التمويل اللازم للمشروعات، ودرجة تنافسية أسواق السلع وعناصر الانتاج، وكفاءة الاجهزة والهيئات الرقابية (هيئة سوق المال والبورصة) في أحكام الرقابة على الشركات، وذلك فضلا عن بعض المؤسسات ذاتية التنظيم التي تضمن عمل الاسواق بكفاءة (ومنها على سبيل المثال

الجمعيات المهنية التي تضع ميثاق شرف للعاملين في السوق مثل المراجعين والمحاسبين والمحامين والشركات العاملة في سوق الاوراق المالية وغيرها)، بالإضافة إلى المؤسسات الخاصة للمهن الحرة مثل مكاتب المحاماة والمراجعة والتصنيف الائتماني والاستشارات المالية والاستثمارية. وترجع أهمية المحددات الخارجية إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تضمن حسن إدارة الشركة والتي تقلل من التعارض بين العائد الاجتماعي والعائد الخاص.

ب- المحددات الداخلية :

وهي تشتمل على القواعد والاساليب التي تطبق داخل الشركات والتي تتضمن وضع هياكل ادارية سليمة توضح كيفية اتخاذ القرارات داخل الشركات وتوزيع مناسب للسلطات والواجبات بين الاطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات مثل مجلس الادارة والادارة والمساهمين وأصحاب المصالح، وذلك بالشكل الذي لا يؤدي إلى وجود تعارض في المصالح بين هؤلاء الاطراف، بل يؤدي إلى تحقيق مصالح المستثمرين على المدى الطويل.(سليمان، ٢٠٠٦: ٢٠)

٢. الجهات المسؤولة عن تنفيذ الحوكمة المؤسسية

هناك خمسة اطراف رئيسة تتأثر وتؤثر في التطبيق السليم لقواعد حوكمة الشركات، وتحدد إلى درجة كبيرة مدى النجاح او الفشل في تطبيق هذه القواعد وهي كما يأتي:(سليمان، ٢٠٠٦:

(١٧)



الشكل (٢) الجهات المسؤولة عن تنفيذ الحوكمة المؤسسية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

أ- المساهمين : وهم من يقومون بتقديم رأس المال للشركة عن طريق ملكيتهم للأسهم وذلك مقبل الحصول على الأرباح المناسبة لاستثماراتهم، وأيضا تعظيم قيمة الشركة على المدى الطويل.

ب- الإدارة: هي الجهة المسؤولة عن أداء الشركة والتي تعمل على تعظيم أرباح وقيمة الشركة، وهي أيضا المسؤولة عن شفافية العمل والمعلومات التي تفصح عنها. وان الإدارة تعتبر حلقة الوصل بين مجلس الإدارة وأصحاب المصالح كونهم هم الذين يقومون بتنفيذ أوامر وتعليمات مجلس الإدارة التي تنعكس على أصحاب المصالح.(ابو الريحة، ٢٠١٦: ٢٨)

ت- مجلس الإدارة: مجلس الإدارة هو السلطة الاعلى في الشركة الذي ترجع إليه جميع الصلاحيات اللازمة لاتخاذ القرارات والاجراءات اللازمة لتحقيق مصلحة المساهمين الذين منحوا مجلس الإدارة التفويض اللازم. ويعتبر مجلس الإدارة أكثر آليات الحوكمة المؤسسية أهمية، لأنه يمثل قمة إطار الحوكمة المؤسسية، فالوظيفة الأساسية لمجلس الإدارة هي تقليل التكاليف الناشئة عن الفصل بين الملكية وسلطة اتخاذ القرار، ويكون مجلس الإدارة مسؤولا بصفة جماعية عن رفع مستوى النجاح في الشركة والقيادة والتوجيه لشؤون الشركة.(جوده، ٢٠٠٨: ٤١)

ث- أصحاب المصالح : لا يعد المساهمون الجهة الوحيدة الدانئة للشركة ، فتعظيم قيمة حملة الاسهم لا تكفي إذا لم تقارن مع تلبية حاجات الجهات الاخرى من أصحاب العلاقة داخل الشركة وخارجها، وأصحاب المصالح هم الجهة التي لها مصالح في داخل الشركة وهم الدائنين والموردين والموظفين ، وقد يكون لهؤلاء الاطراف مصالح متعارضة واحيانا مختلفة ، ففي بعض الاحيان يهتم الدائنين بمقدرة الشركة على السداد، فسلامة المركز المالي للشركة يعطي الثقة المطلوبة في المعاملات المتبادلة بين الشركة والمساهمين والدائنين، ومن جهة نظرهم تعد سيولة الشركة هي الاساس الذي يحدد السلامة المالية للشركة ، لذا يعملوا على الاستعانة بصورة مستمرة على التقارير التي ينشرها المدقق الخارجي في القوائم المالية . أما العمال والموظفين فيتركز جل اهتمامهم على ضرورة استمرارية الشركة.(حسن، ٢٠٢١: ٢٨)

ج- الدولة : تعد الدولة هي القاعدة الأساسية التي تستند عليها باقي الاطراف، إذ تقوم بوضع الضوابط والحدود وتحديد الصلاحيات بالشكل المناسب. فالدولة كيان اداري

له مؤسسات ووظائف ووحدات وانشطة مؤثرة، وتكون الوظائف ذات ترابط فيما بينها متمثلة بالسلطات الثلاثة: (علوان، ٢٠٢٠: ٢٨-٢٩)

(١)التشريعية: فهي تسن التشريعات والقوانين.

(٢) التنفيذية وهي ما تمارسه من اعمال وعمليات تنفيذية.

(٣)القضائية : فهي تصدر الاحكام، وكل الذي تقوم به من أجل العدالة .

فالدولة بسلطاتها التشريعية والتنفيذية والقضائية تقوم بتحديد الإطار القانوني والتشريعي المؤثر سواء كان للقطاع العام او القطاع الخاص.

خامسا : اسباب ظهور الحوكمة المؤسسية وآلياتها

١- اسباب ظهور الحوكمة المؤسسية

ان فشل الحكومات عن توافر الخدمات بالشكل المطلوب، يعد من الاسباب التي ادت إلى المطالبة بتبني اساليب اكثر كفاية وفاعلية ، مما ادى إلى تبني الحكومات لأسلوب الحوكمة. وتكون الحاجة إلى الحوكمة مسؤولية الجميع في اي وقت تجتمع فيه مجموعة من الناس لتحقيق هدف او إتمام اي امر في نهاية المطاف، ويمكن ارجاع وتفسير اسباب ظهور الحوكمة إلى :

أ- تنامي دور وأهمية وتأثير الشركات العالمية متعددة الجنسيات في صنع السياسات العامة، واتساع مفاهيم العولمة والانفتاح الاقتصادي العالمي والسوق الليبرالية وشمولها لعولمة القيم الديمقراطية وحقوق الانسان والدور المتزايد لمنظمات المجتمع المدني.

ب- الفصل بين ملكية رأسمال الشركة والادارة (نظرية الوكالة): تكمن فلسفة حوكمة الشركات في الفصل بين ملكية رأسمال الشركة والادارة، وعملية الرقابة والاشراف داخل هذه الشركات، وقد وجد بان هذا الفصل له آثاره الايجابية على أداء الشركات، وهو ما اطلق عليه بنظرية الوكالة وهي العلاقة التي بموجبها يلجأ شخص آخر (العامل) لكي يقوم نيابة عنه ببعض المهام.(أمال، ٢٠١٨-٢٠١٩: ١٥)

ت- تحسين سمعة الشركة وتمكينها من الحصول على التمويل الخارجي.(ياس، ٢٠١٩:

(٢٤)

ث- توفير الحوافز لمجلس الادارة والادارة التنفيذية للمنشآت بما يضمن تحقيق الاهداف العامة للمنشأة ومساهمتها.(بن درويش، ٢٠٠٧: ٢٣)

ج- مساهمة العاملين وغيرهم من الاطراف أصحاب المصلحة في نجاح أداء المنشأة لتحقيق أهدافها على المدى الطويل.(ناصر، ٢٠٢١: ٢٣)

ح- الحاجة إلى المعلومات المالية وغير المالية عن الأداء، فضلا عن الحاجة إلى الافصاح المحاسبي الموثوق.(ابو الريحة،٢٠١٦: ٢٨)

خ- حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح الأخرى من احتمال تواطؤ كبار المساهمين مع الإدارة لتحقيق مصالحهم الشخصية دون اعتبار لمصالح غيرهم.(دياب،٢٠١٤: ٣٨)

د- التحولات والمسارات الجديدة في العالم ونهاية القطبية الثنائية والحرب الباردة والتحولات السياسية الديمقراطية والازمات المالية العاصفة بالعالم (الفرطوسي، ٢٠٢٠: ٦٨).

كذلك هناك خمسة أسباب توضح لماذا أصبحت حوكمة الشركات بارزة في العقدين الماضيين:
(Prandle, Kostyuk :6)



الشكل (٣) اسباب ظهور الحوكمة المؤسسية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

٢_ آليات الحوكمة المؤسسية

أن آليات الحوكمة المؤسسية تعمل على ضمان حقوق الاطراف ذوي المصلحة المرتبطين بالمؤسسة من خلال إحكام الرقابة والسيطرة على الأداء بهدف التخلص من الفساد المالي والاداري في الشركات، ورص منافع المدراء مع منافع حملة الاسهم، وقد اختلف الباحثون في تحديد آليات حوكمة الشركات تبعا لاختلاف البيئة المحيطة بالشركات التي تم إجراء دراساتهم

عنها، الا أنهم اجمعوا على أن هناك آليات داخلية وأخرى خارجية، ولكي يتوفر نظام فعال لحوكمة الشركات ينبغي على الشركة القيام بترتيبات تهدف إلى تقويض المخاطر عن طريق تحديد العلاقات والمسؤوليات بين الادارة والمساهمين وأعضاء مجلس الادارة والاخرين مقترنة بدعم الاسواق المالية والمؤسسات المهنية. (حميدي، ٢٠١١: ٤١-٤٢)

أ / الاليات الداخلية للحوكمة المؤسسية

تمثل الاليات الداخلية الانشطة والفعاليات والاجراءات اللازمة لتحقيق أهداف الشركة، ويمكن تصنيف آليات حوكمة الشركات الداخلية إلى :

(١) مجلس الادارة :

يتكون مجلس الادارة في الشركة من مجموعة من الأفراد المنتخبين من قبل حملة الاسهم يقع على عاتقهم العمل بشكل منسجم مع مصالح منتخبيهم من خلال الرقابة والاشراف على المدراء التنفيذيين في المستويات العليا من الشركة .

(٢) لجنة التدقيق:

لقد حظيت لجنة التدقيق في الوقت الحاضر باهتمام بالغ من قبل الهيئات العلمية الدولية، والمحلية المتخصصة والباحثين، وبخاصة بعد الاخفاقات والاضطرابات المالية التي حصلت في الشركات العالمية، ويرجع هذا الاهتمام للدور الذي يمكن أن تؤديه لجنة التدقيق كأداة من أدوات حوكمة الشركات في زيادة الثقة والشفافية في المعلومات المالية التي تفصح عنها الشركات، وذلك من خلال دورها في إعداد التقارير المالية وإشرافها على وظيفة التدقيق الداخلي في الشركات، وكذلك دورها في دعم هيئات التدقيق الخارجي وزيادة استقلاليتها، فضلا عن دورها في التأكيد على الالتزام بمبادئ حوكمة الشركات. (ابو سليم، ٢٠١٤: ١٧٢)

(٣) التدقيق الداخلي :

تؤدي هذه الوظيفة دورا فاعلا ومهما في عملية الحوكمة، إذ تعمل تلك الالية على زيادة قدرة الجمهور على مساءلة الشركة، عبر ضمان جودة المعلومات المالية والمحاسبية التي تطرحها للجمهور بدقه عالية لضمان ثقتهم في القوائم والتقارير المالية التي يعتمدوا عليها في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية. لذا يقوم المدققون الداخليون بتثبيت اسس المصادقية في تزويد المعلومات عن أهم النشاطات والنتائج للشركة، وتوجيه العاملين بتحسين سلوكهم في الشركات، وتقليل مخاطر الفساد المالي والاداري وتحقيق العدالة. ويعرف التدقيق الداخلي " أنه نشاط مستقل وموضوعي يعطي الضمان للشركة على درجة دقة العمليات، واعطاء نصائح لغرض تحسين والمساهمة في انشاء القيمة المضافة، ويساعد أيضا في تقييم الاهداف المتوقعة للشركة. (حسن،

(٢٠٢١: ٣٤)

ب- الآليات الخارجية للحوكمة المؤسسية

تتمثل آليات الحوكمة المؤسسية الخارجية بالرقابة التي يمارسها أصحاب المصالح الخارجيين على الشركة، والضغوط التي تمارسها المنظمات الدولية المهمة بهذا الموضوع . وقد تنامي استخدام هذه الآليات في الآونة الأخيرة نتيجة لفشل آليات الحوكمة الداخلية من منع الإدارة او المدراء من الانحراف عن هدف تعظيم منافع الشركة والمساهمين .ومن الأمثلة على هذه الآليات ما يأتي:(أمال، ٢٠١٨-٢٠١٩: ٣٧)

(١) منافسة سوق المنتجات والخدمات :

تعد منافسة سوق السلع والخدمات أحد الآليات المهمة للحوكمة المؤسسية حيث يفرض على الشركات عقلنة الانتاج من أجل تحسين الانتاجية ومنافسة الشركات التي تعمل في نفس القطاع، وإذا لم تقم الإدارة بواجباتها بالشكل الصحيح، أنها سوف تفشل في المنافسة، وبالتالي سوف تتعرض للإفلاس مما ينتج عنه تأثير سيء على مستقبل المدير واطرافه وعضء مجلس الإدارة، إذ غالبا ما تحدد اختبارات الملائمة للتعيين أنه لا يتم اشغال مواقع المسؤولية من اعضاء مجلس إدارة او مديرين تنفيذيين الذين سبق وان قادوا شركاتهم إلى الإفلاس او التصفية:(أمال، ٢٠١٨-٢٠١٩ : ٣٧) .

(٢) التشريعات والقوانين :

تؤثر القوانين والتعليمات بصورة فاعلة في الاطراف المعنية بتطبيق الحوكمة في الوحدة الاقتصادية ضمن سياق الوظيفة او في كيفية التعامل فيما بينهم لحماية حقوقهم وحقوق المساهمين والجهات ذات العلاقة.(الفلاحي، ٢٠٢١: ٢٦)

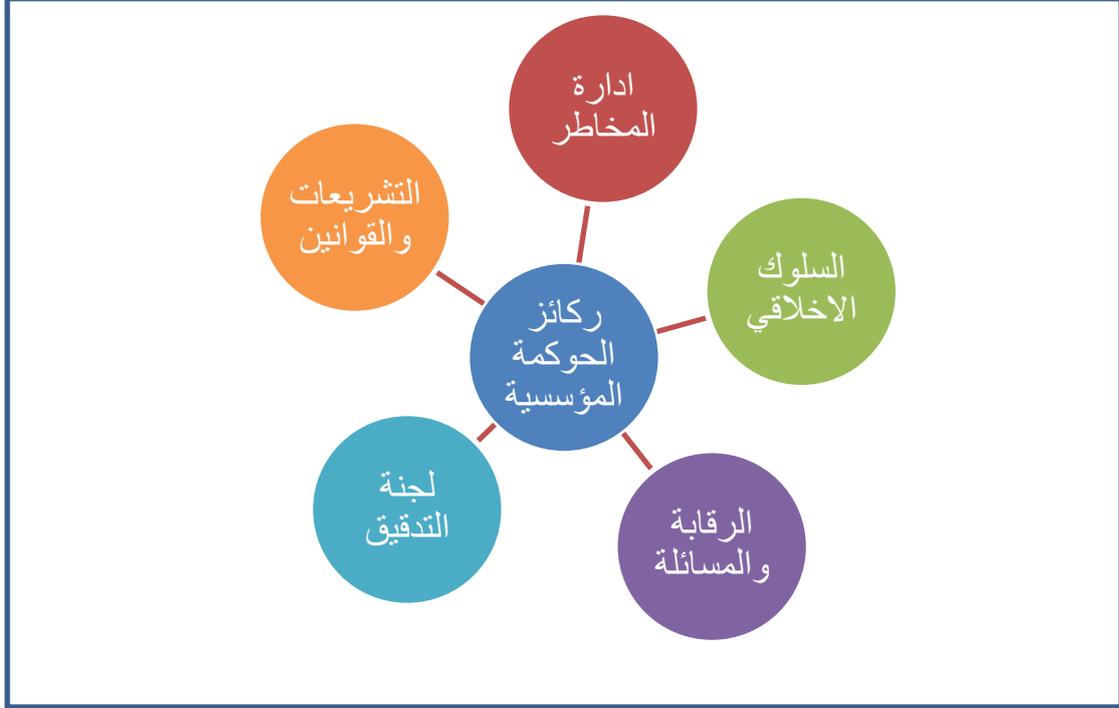
(٣) التدقيق الخارجي :

يمثل التدقيق الخارجي حجر الزاوية لحوكمة جيدة للشركات خصوصا تلك المملوكة للدولة، إذ يساعد المدققون الخارجيون هذه الشركات على تحقيق المساءلة والنزاهة وتحسين العمليات فيها، ويغرسون الثقة بين أصحاب المصالح والمواطنين بشكل عام، ويؤكد معهد المدققين الداخليين في الولايات المتحدة على أن دور التدقيق الخارجي يعزز مسؤوليات الحوكمة في الاشراف والحكمة والتبصر، حيث ينصب الاشراف على التحقق، مما إذا كانت الشركات المملوكة للدولة تعمل ما هو مفروض أن تعمله ويفيد في اكتشاف ومنع الفساد الاداري والمالي، أما التبصر فإنه يساعد متخذي القرارات وذلك بتزويدهم بتقويم مستقل للبرامج والسياسات، العمليات والنتائج، وأخيرا تحدد الحكمة الاتجاهات والتحديات التي تواجهها الشركة، وإنجاز كل دور من هذه الادوار يستخدم المدققون الخارجيون التدقيق المالي، وتدقيق الأداء، والتحقق والخدمات الاستشارية.(ابو سليم، ٢٠١٤: ١٧٣)

سادسا : ركائز ومبادئ الحوكمة المؤسسية

١. ركائز الحوكمة المؤسسية

لضمان توفر إطار فعال لحوكمة الشركات لا بد من توافر مقومات وركائز أساسية يؤدي الالتزام بها إلى تحقيق الاهداف المنشودة من تطبيق الحوكمة، وهذه الركائز والمقومات هي:



الشكل (٤) ركائز الحوكمة المؤسسية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

أ- السلوك الاخلاقي : ضمان الالتزام السلوكي من خلال الالتزام بالإخلاقيات الحميدة والالتزام بقواعد السلوك المهني الرشيد، التوازن في تحقيق مصالح الاطراف المرتبطة بالمنشأة، والشفافية عند تقديم المعلومات، ومن ثم القيام بالمسؤولية الاجتماعية والحفاظ على بيئة نظيفة . (حماد، ٢٠٠٥ : ٤٧)

ب- الرقابة والمسائلة:

- تفعيل أدوار أصحاب المصلحة في نجاح المنشأة، ووجود أطراف رقابية عامة مثل هيئة سوق المال، مصلحة الشركات، البورصة، البنك المركزي في حالة البنوك، ووجود أطراف رقابية مباشرة المساهمون، مجلس الادارة، لجنة المراجعة، المراجعون الداخليون، المراجعون الخارجيون، أطراف أخرى تتمثل بالموردين، العملاء، المستهلكون، المودعون، المقرضون. (مصطفى، ٢٠٢١ : ٣٣)

يتحتم وجود نظام فاعل للتقارير المالية لكي تكتمل احكام الرقابة الفاعلة على أداء المصارف، على ان يتسم هذا النظام بالشفافية والافصاح ويقدر يكفل توفير المعلومات المناسبة، وتوافر هذا

المرتكز يضمن الدور الفاعل للسلطات الرقابية وادراكها لأهمية دورها الرقابي لأنها ركيزة من ركائز بناء الحوكمة، كما تبرز أهمية الدور الرقابي بشقيه الداخلي والخارجي والاطراف ذات العلاقة كنظام يعمل على الضبط الداخلي للمصرف وركيزة مهمة لنظام الحوكمة المؤسسية التي استطاعت في ضوء ذلك ان تغير العمل التقليدي للمدقق واصبح دوره يتجاوز تحديد المخاطر فحسب بل تعدى ذلك ليصل إلى القيام بدور استشاري كبير يساعد في تطوير وتعديل مؤشرات الأداء الرئيسية، واكثر من ذلك اصبح مطالباً بالمهارات الفنية التي تساعد في استيعاب الخطط واسس ابناء البرامج الت تؤوله للعمل على تقديم التوصيات اللازمة لخفض التكاليف.(طالب، والمشهداني، ٢٠١١: ٥٢-٥٣)

ت- لجنة التدقيق

تتشكل لجنة التدقيق من الاعضاء غير التنفيذيين في مجلس الادارة وتعتبر قناة اتصال بين مجلس الادارة والمدقق الخارجي للشركة، وتتبع أهمية تشكيل لجان التدقيق من المنافع المتوقعة منها والتي تقدمها إلى الاطراف الاخرى من خلال مساعدة الاعضاء التنفيذيين في مجلس الادارة في أداء وظائفهم، وتقديم الحلول والاستشارات إلى مجلس الادارة (حميدي، ٢٠١١: ٢٦)، كما ان لها الدور المهم في الحفاظ على استقلالية المدقق الداخلي والخارجي، ولكون ان أهمية لجان التدقيق تبرز في متابعتها للموضوعية والشفافية التي يجب توفرها في التقارير المالية، فان وجود لجنة تدقيق فاعلة من خلال اختيار الاعضاء الكفوين يؤدي إلى تفعيل دور حوكمة الشركات من خلال أداء هذه اللجان لمهامها وتأكيدا على الشفافية والنزاهة والتي هي جوهر مفهوم حوكمة الشركات .

(حميدي، ٢٠١١: ٢٦).

ث- إدارة المخاطر

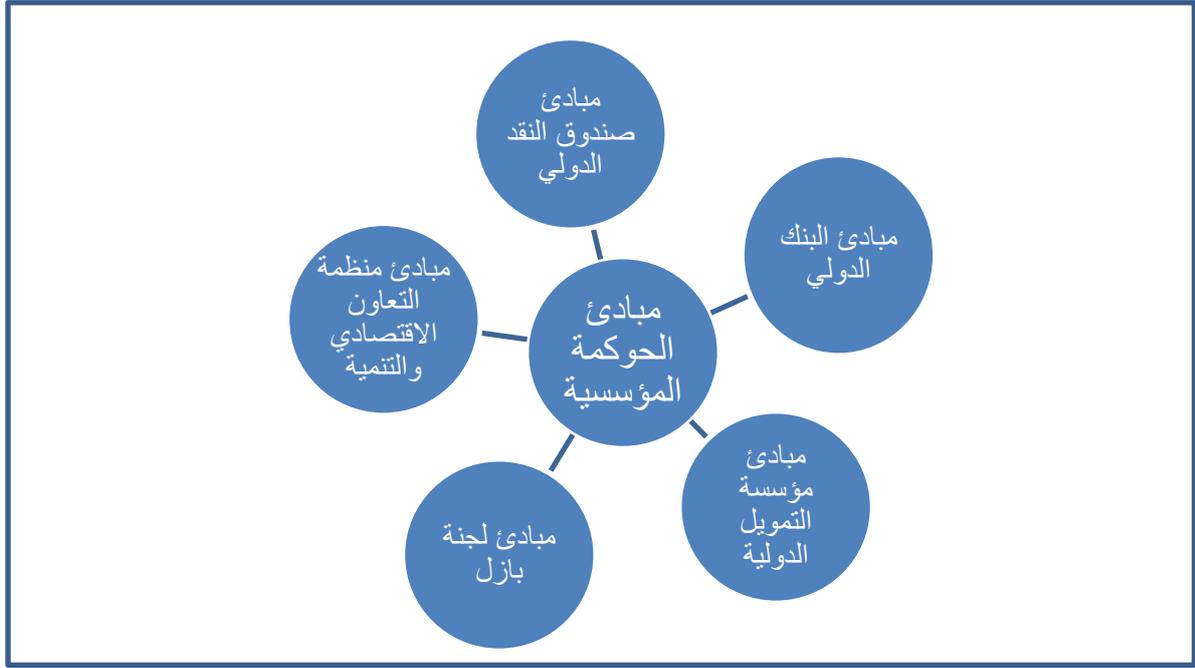
برزت الحاجة الملحة إلى الاعتناء بإدارة المخاطر بسبب التطورات السريعة في الاسواق المالية وعولمة التدفقات المالية فضلا عن التقدم التكنولوجي السريع والتحرر من القيود التشريعية اللذين اديا إلى ضغوط تنافسية بين المؤسسات المالية وغير المالية على السواء، وهكذا اصبحت الممارسة المصرفية للأعمال التقليدية على اساس تلقي الودائع ومنح القروض هي فقط جزء من اعمال المصرف الأساسية وغالبا ما تكون الاقل ربحية له، واليوم على اساس المعلومات والتعاملات في الاسواق المالية فضلا عن الابتكارات المالية وتسويق الموجودات كل ذلك اصبح من المصادر الرئيسية لربحية المصرف، كل ذلك ادى إلى ارتفاع تقلبات العائد والتعرض لدرجات مخاطرة عالية في ذات الوقت، يتم إدارة المخاطر من خلال ما يأتي :

(لبنى، ٢٠١٤-٢٠١٥: ٦) ، وضع نظام لإدارة المخاطر، والافصاح وتوصيل المخاطر إلى المستخدمين وأصحاب المصالح. (طالب والمشهداني، ٢٠١١: ٥٤)

ج- التشريعات والقوانين تهدف التشريعات والقوانين المالية والمحاسبية إلى تنظيم عمل الشركات وحماية حملة الاسهم من تضارب المصالح واساءة استغلال الادارات لأموالهم، وتمثل ضمانة للدائنين والمتعاملين مع الشركة، فضلا عن أنها تحد من الجرائم المالية مثل الاحتيال وغسيل الاموال، وبما ان اغلب الدول لا يتوفر فيها قانون خاص بحوكمة الشركات، بل توجد فيها عدة قوانين تنظم عمل الشركات والمتعاملين معها مثل قانون الاسواق المالية وقانون الشركات وقانون الاستثمار وقانون ضرائب الدخل وغيرها من القوانين التي تحدد المسؤوليات والواجبات الملقاة على عاتق الشركات والتي يؤدي تطبيقها إلى كفاءة نظام الحوكمة في الشركة . (حميدي، ٢٠١١: ٢٧)

٢. مبادئ الحوكمة المؤسسية

عملت العديد من المنظمات و الهيئات بتأكيد مزايا مفهوم الحوكمة والحث على تطبيقه في الشركات المختلفة، مثال ذلك لجنة (Cadbury) ، والتي تشكلت في المملكة المتحدة عام ١٩٩٢ وأوكل اليها وضع إطار لحوكمة الشركات تحت أسم Cadbury Best Practice ، وكذلك منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) التي وضعت مبادئ حوكمة الشركات عام ١٩٩٩، والتي تم تعديلها عام ٢٠٠٤ ، و انشأت البرازيل معهدا لحوكمة الشركات ، كما وضع بنك التسويات الدولية (BIS) ممثلا في لجنة بازل Basel Committe مبادئ لحوكمة الشركات في المصارف عام ١٩٩٩، وفي تركيا أنشئ المعهد التركي لحوكمة الشركات في عام ٢٠٠٢ لتطبيق هذا المفهوم بوصفه يحقق العديد من المزايا في كافة المجالات سواء الاقتصادية أو المالية وحتى الادارية ، وبالتالي المحافظة على حقوق أصحاب المصالح ومساعدة الشركات على النمو والاستمرار، وفي عام ٢٠٠٣ وضعت مؤسسة التمويل الدولية (IIF) التابعة للبنك الدولي مجموعة من القواعد والمعايير العامة التي تجدها أساسية في دعم حوكمة المؤسسات على اختلافها مالية أو غير مالية.(علوان، ٢٠٢٠: ٣٩)



شكل (٥) مبادئ الحوكمة المؤسسية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

١. مبادئ صندوق النقد الدولي

هي وكالة متخصصة ضمن اتفاقية بريتون وودز Bretton Woods التابعة للأمم المتحدة والتي تعمل على تعزيز سلامة الاقتصاد العالمي. وهذه الوكالة قد وضعت قواعد الممارسات الجيدة الخاصة بشكل أساسي من أجل شفافية السياسات المالية والنقدية الحكومية، (ابو الريحة، ٢٠١٦: ٢٢):

أ- قانون السياسات المالية: ويؤكد على أربعة محاور: -

(١) وضوح الادوار والمسؤوليات

(٢) توافر معلومات للجماهير

(٣) إعداد الميزانيات والابلاغ عنها بصورة واضحة

(٤) النزاهة

ب- قانون الممارسات الجيدة حول شفافية السياسات المالية والنقدية عند اعطاء الاستقلالية للمنظمات

٢. مبادئ البنك الدولي

إن للبنك الدولي دوراً فاعلاً في تشجيع الدول النامية على أتباع الطرق، و الممارسات الدولية وتبني الاصلاحات القانونية، والتشريعية حيث أنه لا يقوم بوضع معايير او رسم القواعد، وانما

بإعطاء الدعم للدولة، سواء كان دعم محلي داخل الدولة، أو دعم خارجي ومع الدول المجاورة أي إقليمياً، وحتى على المستوى العالمي، فعلى الصعيد الداخلي يقوم البنك الدولي بدعم مجموعة من الإصلاحات التي تساعد الدولة للنهوض بنفسها، والتي تتحدد على أساس نقاط القوة والضعف فيها فيما يتعلق بحوكمة الشركات بحيث تعتمد الدولة على نفسها بترتيب أولوياتها، وأن الهدف من الإصلاح هو النهوض بالقطاع الخاص، وهذا الأمر يتفق مع هدف البنك الدولي الذي يؤكد على دعم الاقتصاد، وتطبيق حوكمة الشركات كعامل فاعل وأساسي في التنمية، أما على المستوى الإقليمي فيشارك البنك الدولي في الحلقات النقاشية التي تقيمها الوكالات الدولية، والتي تخاطب كبار المسؤولين الحكوميين، والمشرعين، أما على المستوى العالمي فقد عمل البنك الدولي بالتعاون مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لترسيخ قواعد حوكمة الشركات خارج حدود وجود المنظمات الموجودة في الدول، وقد ركز البنك الدولي على ضرورة تبني قواعد وأسس حوكمة الشركات الآتية: (علوان، ٢٠٢٠: ٣٩-٤١)

أ- الاعسار وحقوق الدائنين

من أجل تحسين الوضع المالي العالمي خصوصاً بعد أزمة جنوب شرق آسيا في عام ١٩٩٧، تبني البنك الدولي مبادرة من أجل تحديد الأسس والقواعد الإرشادية للوصول إلى نظام فاعل للإعسار، ودعم الحقوق الخاصة بالدائنين في الأسواق الحديثة.

ب- الثقافة في نظم المحاسبة والمراجعة

من أجل الحصول على تقارير مالية سليمة للشركة تكون ذات مصداقية ودقة عالية وتنجز بالوقت المحدد، يقوم البنك الدولي بمراجعة مدى الالتزام بمعايير المحاسبة والمراجعة في عدد من الدول، بهدف وضع أساس لمقارنة الأساليب المستخدمة في الدول موضع الدراسة، وأن الهدف الأساسي للمراجعة هو القدرة على مقارنة معايير المحاسبة، والمراجعة الداخلية مع معايير المحاسبة الدولية، وبيان مدى الالتزام بالترتيب والدرجة الموضوعية التي تلتزم بها الشركة في كل دولة.

٣. مبادئ مؤسسة التمويل الدولية

وهي أحد الأعضاء لمجموعة البنك الدولي وهي مؤسسة عالمية للاستثمار وتقديم المشورة وهي ملتزمة بتشجيع المشاريع المستدامة في البلدان النامية وتتعامل مع القطاع الخاص، وقد وضعت قواعد ومعايير عامة تراها أساسية لدعم الحوكمة سواء كانت مالية أو غير مالية. (ابو الريحة،

٢٠١٦: ٢٢-٢٣)

في عام ٢٠٠٣ وضعت مؤسسة التمويل الدولية التابعة للبنك الدولي قواعد واسس ومعايير مالية وادارية هدفها دعم الحوكمة داخل المؤسسات وأهم هذه الاسس هي: (عبد المالك، وعولمي، ٤٦: ٢٢٠١٦-٤٧)

- أ- يجب ان تكون الممارسات جيدة ومقبولة.
- ب- ايجاد خطوات إضافية تضمن الحكم الجيد الجديد.
- ت- إسهامات أساسية لتطوير وتحسين الحكم الجيد محليا.
- ث- القيادة الجيدة.

٤. مبادئ لجنة بازل للحوكمة المؤسسية

اصدرت لجنة بازل تقريرا عن تعزيز الحوكمة في المصارف عام ١٩٩٩ ثم اصدرت نسخة معدله منه عام ٢٠٠٤، وفي فبراير ٢٠٠٦ اصدرت نسخة محدثة والتي تضمنت تعزيز معايير الحوكمة في المصارف . ان ما يلاحظ على هذه المعايير ويجعلها ذات خصوصية تختلف بها عن القواعد القانونية التي تنظم عمل المصرف هو أنها معايير وليست نصوصا قانونية (اي ذات التزام قانوني)، وهي تنظيم وبيان للسلوك الجيد في إدارة المصارف على وفق المعايير والاساليب العلمية التي تحقق توازن بين مصالح الاطراف المختلفة. (الموسوي، ٢٠١٠: ٩٦-٩٧)

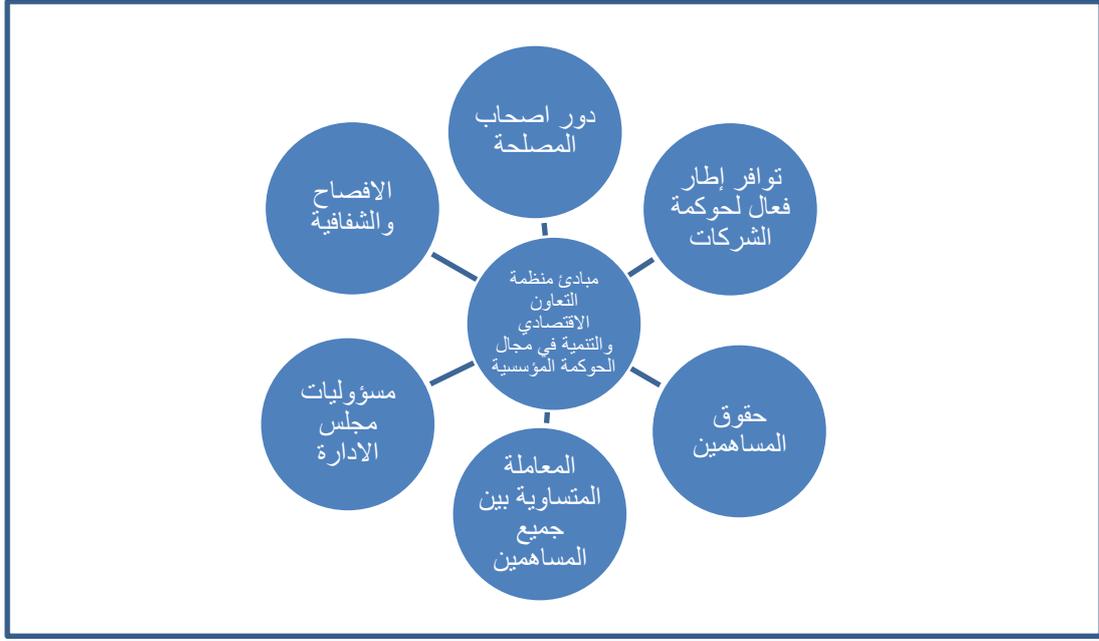
- وتتلخص مبادئ لجنة بازل للإشراف المصرفي للحوكمة فيما يلي: (جودة، ٢٠٠٨: ٣٧)
- أ. يجب أن يكون أعضاء مجلس الادارة مؤهلين لمناصبهم، يحملون فهما واضحا لدورهم في الحوكمة المؤسسية، وقادرون على ممارسة الحكم السليم فيما يتعلق بشؤون البنك .
 - ب. يجب أن يوافق مجلس الادارة على الاهداف الاستراتيجية والقيم المؤسسية للبنك ويتابعها. من خلال التواصل خلال الهيكل التنظيمي للبنك.
 - ت. على مجلس الادارة وضع وتطبيق خطوط واضحة للمسئولية والمحاسبة على طول الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
 - ث. يجب على مجلس الادارة ضمان وجود رقابة مناسبة من قبل الادارة العليا للمصرف تتماشى مع سياسات المجلس.
 - ج. مجلس الادارة والادارة مجتمعين يجب أن يستخدموا بكفاءة مخرجات وظيفية المراجع الداخلي والمراجعون الخارجيون، ولجنة المراجعة الداخلية.
 - ح. على مجلس الادارة التأكد من موافقة سياسات التعويضات مع الثقافة المنظمة (المؤسسية) للبنك، وكذلك الاهداف طويلة المدى.
 - خ. يجب أن يتمتع المصرف بطريقة شفافة للحكم.

د. يجب أن يتفهم كل من المجلس والادارة العليا هيكل عمليات البنك المنفذة سواء من خلال الصلاحيات الممنوحة أو الهياكل التنظيمية بما يعزز الشفافية (إعرف هيكلك التنظيمي) .

٥. مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في مجال الحوكمة المؤسسية

نظراً للتزايد المستمر الذي يحققه مفهوم حوكمة الشركات من اهتمام فقد حرصت الكثير من الشركات وعلى رأسها منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD) إلى وضع ستة مبادئ رئيسية للحوكمة في عام ١٩٩٩ ومنذ هذا الحين أصبحت المنظمة تشكل علامة عالمية متميزة للصناعة السياسية والمستثمرين والشركات وأصحاب المصالح الأخرى في مناطق العالم ، يُعتبر أولها قانوناً عاماً وضروري للزاماً لتطبيق المبادئ الخمسة الأخرى.(المعموري، ٢٠١٩: ٣٥)

ففي نيسان ١٩٩٨ طلب مجلس منظمة التعاون الاقتصادية والتنمية من المنظمة ان تقوم وبالتعاون مع الحكومات الوطنية الاعضاء في المنظمة، وغيرها من المنظمات الدولية والقطاع الخاص، بصياغة مجموعة من المبادئ والارشادات الخاصة بالحوكمة المؤسسية، ومن خلال جهود الجهات المذكورة، وكذلك الاستفادة من خبرات عدد من الدول غير الاعضاء في المنظمة وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي، تم في مايس ١٩٩٩ اصدار مبادئ الحوكمة المؤسسية ذات المضمون العالمي، إذ تعد تلك المبادئ الاساس الذي تستند اليه الدول والشركات عند قيامها بوضع الاسس المناسبة لتطبيق مفهوم الحوكمة المؤسسية ، حيث كانت تغطي المبادئ الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية خمسة مجالات اساسية تتمثل بحقوق حملة الاسهم، المعاملة المتساوية بين المساهمين، دور أصحاب المصلحة، الافصاح والشفافية، المسؤوليات الملقاة على عاتق مجلس الادارة. لقد جذبت هذه المبادئ اهتماما واسع الانتشار من قبل صانعي السياسات والمستثمرين والشركات وأصحاب المصلحة، ومع تطور الظروف وظهور عدد من الاحداث ذات الصلة بالحوكمة المؤسسية، نشأت تحديات جديدة لتلك المبادئ فجعلت المنظمة تعيد النظر في مبادئها، وبذلك تمكنت المنظمة من إصدار المبادئ المعدلة للحوكمة المؤسسية في نيسان ٢٠٠٤ واصبحت تغطي ستة مجالات، إذ ظهر مبدأ جديد بعنوان توافر إطار فاعل للحوكمة المؤسسية (التميمي، ٢٠٠٩: ٢٢-٢٣)، والشكل (٦) يوضح مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في مجال الحوكمة المؤسسية.



الشكل (٦) مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في مجال الحوكمة المؤسسية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

أ. توافر إطار فعال لحوكمة الشركات

ينص المبدأ الأول من مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن حوكمة الشركات على: توفر إطار "يشجع على شفافية وكفاءة الأسواق وأن يكون متوافقاً مع أحكام القانون ، وأن يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الاشرافية والتنظيمية والتنفيذية". من أجل ضمان وضع إطار فعال لحوكمة الشركات، من الضروري وجود أساس قانوني وتنظيمي ومؤسسي يعتمد عليه كافة المشاركين في السوق في إنشاء علاقاتهم التعاقدية الخاصة. ولكي يكون هناك ضمان لوجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات، هناك مجموعة من الارشادات والعوامل يجب أخذها في الاعتبار وهي: (حبيبية، ٢٠١٨-٢٠١٩: ٣٥)

- ١- ينبغي وضع إطار حوكمة الشركات بهدف أن يكون ذا تأثير على الأداء الاقتصادي الشامل ونزاهة الأسواق، وعلى الحوافز التي يخلقها للمشاركين في السوق وتشجيع قيام أسواق مالية تتميز بالشفافية والفعالية.
- ٢- ينبغي أن تكون المتطلبات القانونية والتنظيمية التي تؤثر في ممارسة حوكمة الشركات في نطاق اختصاص تشريعي ما متوافقة مع أحكام القانون وذات شفافية وقابلة للتنفيذ.
- ٣- ينبغي أن يكون توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات في نطاق اختصاص تشريعي ما محدد بشكل واضح مع ضمان خدمة المصلحة العامة.
- ٤- ينبغي أن يكون لدى الجهات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية السلطة والنزاهة والموارد للقيام

بواجباتها بطريقة متخصصة وموضوعية.

ب. حقوق المساهمين

وتعني حفظ حقوق جميع المساهمين ومنها حقهم في نقل ملكية الاسهم، اختيار مجالس الادارة، الحصول على مقسوم الارباح، مراجعة القوائم المالية، حق المساهمين في المشاركة الفعالة باجتماعات الجمعية العامة. (ابراهيم، ٢٠٠٨: ١٦٤)

تعد حماية حقوق المساهمين وقدرة المساهمين على التأثير في سلوك الشركة من الركائز الأساسية لحوكمة الشركات، ان القدرة على المشاركة في القرارات الأساسية المتعلقة بالشركة، وبشكل رئيسي من خلال المشاركة في اجتماعات المساهمين العامة، منصوص عليها كحق مهم. من الحقوق المهمة للمساهمين ان عمليات نقل الملكية المسيطرة على الشركة يجب ان تتم في ظروف عادلة وشفافة. اخيرا يتم حث المستثمرين على التفكير في استخدام حقوق التصويت الخاصة بهم. هذه النقطة مهمة للغاية، لان المساهمين حتى المساهمين الكبار الذين يؤثرون على الشركة، إذا فشلوا في التصويت لا يمكن ان يكون لهم دور فعال في تشكيل القرارات الكبرى.

(Shelton,2001:14)

ينبغي إطار الحوكمة المؤسسية ان يوفر الحماية لحملة الاسهم وان يسهل لهم ممارسة حقوقهم، وهناك مجموعة من العوامل ينبغي اخذها بعين الاعتبار هي (الشمري، ٢٠١٥: ٣٦):

- 1_ حق المشاركة في الارباح .
- 2_ انتخاب اعضاء مجلس الادارة وعزلهم ؟
- 3_ المشاركة في اجتماعات الجمعية العامة للمساهمين.
- 4_ توفي المعلومات الكافية لحملة الاسهم في الوقت المحدد.
- ٥_ حق معرفة هيكل رأس المال ولا سيما اولئك الاشخاص الذين يمتلكون اسهما لا تتناسب مع حجم السيطرة

ت. المعاملة المتساوية بين جميع المساهمين

وتعني المساواة بين حملة الاسهم داخل كل فئة، وحقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، والتصويت في الجمعية العامة على القرارات الأساسية، وكذلك حمايتهم من اي عمليات استحواذ او دمج مشكوك فيها، او من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الاطلاع على كافة المعاملات مع اعضاء مجلس الادارة او المديرين التنفيذيين. (محمد، ٢٠١٨: ٤٢٥)، ينص هذا المبدأ على ان اعضاء مجلس الادارة والادارة والمسيطرين يجب ان يتعاملوا إلى ما مع جميع المساهمين . كما ينص على ان التداول الداخلي والتعامل الذاتي يجب ان يحظر. تدعو

المبادئ إلى أقصى درجات الشفافية فيما يتعلق بتوزيع حقوق التصويت بين فئات المساهمين والطرق التي تمارس فيها حقوق التصويت.(Shelton,2001:14) ، وهنا تهتم منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بحماية حقوق المساهمين الاقلية من خلال وضع نظم تمنع العاملين في داخل الشركة، بما فيهم المديرون واعضاء ومجلس الادارة من الاستفادة من وضعهم المميز. على سبيل المثال، فقد تم بوضوح منع الاتجار الداخلي في الاسهم، واصبح على اعضاء مجلس الادارة ان يعلنوا وان يفصحوا عن أية مصالح مادية في العمليات.(سيد احمد، ٢٠١٠: ٦٤٥)

ث. دور أصحاب المصلحة

يجب ان ينطوي الإطار الخاص بالقواعد المنظمة لحوكمة الشركات على اعتراف بحقوق أصحاب المصالح كما هي محددة في القانون، ويشجع التعاون الفعال بين الشركات وأصحاب المصالح بالشركة في مجال خلق الثروة وفرص العمل وتوفير الاستمرارية للشركات على اسس مالية سليمة، وبشكل عام هناك مجموعة من الارشادات يجب اخذها في الاعتبار عند الالتزام بهذا المبدأ وهي:

- (١)-يجب ان يؤكد إطار القواعد المنظمة لحوكمة الشركات على ضرورة احترام حقوق أصحاب المصالح التي يحميها القانون.
- (٢)-يجب اتاحة الفرصة لأصحاب المصالح للحصول على تعويض عن انتهاك حقوقهم.
- (٣)-يجب السماح بوجود آليات لمشاركة أصحاب المصالح وان تكفل تلك الاليات بدورها تحسين مستويات الأداء.
- (٤)-توفير المعلومات وفرص النفاذ لها لأصحاب ذوي المصالح بأسلوب دوري وفي التوقيت المناسب.
- (٥)-يجب السماح لذوي المصالح، بما فيهم العاملين من الأفراد والجهات التي تمثلهم، بالاتصال بحرية بمجلس الادارة للتعبير عن مخاوفهم اتجاه التصرفات غير القانونية والمنافية لأخلاقيات المهنة، بما لا يؤدي إلى المساس بحقوقهم.
- (٦)-يجب ان يزود إطار القواعد المنظمة لحوكمة الشركات بهيكل فعال كفاء للحماية من الاعسار والتطبيق الفعال لحقوق الدائنين.(مراد، ٢٠٠٨: ٦٠-٦١)

ج. الافصاح والشفافية

نظام افصاح قوي معترف به على نطاق واسع كعنصر مركزي لا غنى عنه لنظام حوكمة فعال للشركات. تنص المبادئ على أنه يجب الكشف عن معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب عن جميع الامور الجوهرية المتعلقة بالوضع المالي والأداء والملكية وحوكمة الشركة، علاوة على ذلك يجب اعداد هذه المعلومات وفقا لمعايير الجودة العالية . كما تدعو المبادئ إلى اجراء تدقيق

سنوي مستقل، من أجل توفير رقابة خارجية وموضوعية على الطريقة التي تم بها اعداد البيانات المالية وعرضها.

(Shelton,2001:14)

يجب ان يضم إطار حوكمة الشركات الافصاح السليم والشفاف في الوقت المناسب عن كافة الموضوعات الهامة المتعلقة بالشركة بما في ذلك المركز المالي والأداء، وحقوق الملكية، وحوكمة الشركات. وان يكون الافصاح من خلال التقارير المالية التي تتضمن معلومات عن نتائج الشركة المالية ونتائج عملياتها، وأهداف الشركة، وحقوق الاغلبية، واعضاء مجلس الادارة وكبار المديرين والمخاطر التي يمكن التنبؤ بها، فضلا عن هيكل وسياسات الشركة. كما ينبغي توفير قنوات يمكن من خلالها الحصول على المعلومات في الوقت المناسب والتكلفة المناسبة. (التمي،الجميلي،٢٠١٢: ٢٤٢-٢٤٣) ، ويتناول الافصاح عن المعلومات المهمة ودور مراقب الحسابات، والافصاح عن ملكية النسبة العظمى من الاسهم، والافصاح المتعلق بأعضاء مجلس الادارة والمديرين التنفيذيين. ويتم الافصاح عن كل تلك المعلومات بطريقة عادلة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب ودون تأخير. (اسماعيل،٢٠١٠: ١٩)

ويندرج تحت هذا البند العناصر التالية(الربيعي، وراضي،٢٠١١: ٧٠-٧١)

(١) يجب أن يشتمل الافصاح على المعلومات التالية:

(أ) أهداف الشركة.

(ب) النتائج المالية والتشغيلية للشركة.

(ج) حق الاغلبية من حيث المساهمة وحقوق التصويت.

(د) أعضاء مجلس الادارة والمديرين والتفويضيين الرئيسيين والمرتبات والمزايا الممنوحة لهم.

(هـ) عوامل المخاطرة المنظورة.

(و) المسائل المادية المتصلة بالعاملين وبغيرهم من أصحاب المصالح.

(ز) هياكل وسياسات الحوكمة بالشركات.

(٢) ينبغي إعداد ومراجعة البيانات وكذلك الافصاح عنها بأسلوب يتفق مع معايير

الجودة المحاسبية والمالية، كما ينبغي أن يفي ذلك الاسلوب بمتطلبات الافصاح غير

المالية وأيضا بمتطلبات عمليات المراجعة.

(٣) يجب الاضطلاع بعملية مراجعة سنوية عن طريق مراجع مستقل بهدف إتاحة

التدقيق الخارجي والموضوعي للأسلوب المستخدم في إعداد القوائم المالية.

(٤) يجب أن تكفل قنوات توزيع المعلومات إمكانية حصول مستخدمي المعلومات عليها

في الوقت الملائم بالتكلفة المناسبة.

ح. مسؤوليات مجلس الإدارة:

وينص المبدأ السادس والآخر على: " ينبغي أن يشمل إطار الشركات دليلاً استراتيجياً للشركة ومراقبة فعالة للإدارة التنفيذية مجلس الإدارة من خلال مساءلة المجلس أمام الشركة والمساهمين" هناك تنوع واختلاف في هياكل وإجراءات مجلس الإدارة سواء داخل أم ما بين دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ويقصد بالمبادئ أن تكون عامة بالدرجة الكافية لتطبيقها على أي هيكل لمجالس الإدارة الذي يعهد إليه بوظائف حكم المنشأة أو الإشراف على إدارتها ومع قيامه بتوجيه استراتيجية الشركة فإن مجلس الإدارة مسؤول بصفة رئيسة عن الإشراف على الأداء الإداري وتحقيق عائد مناسب للمساهمين مع منع تعارض المصالح وتحقيق التوازن بين الطلبات التنافسية على الشركة، وحتى يمكن لمجلس الإدارة أن تفي بمسؤولياتها بشكل فعال فأنها يجب أن تكون قادرة على ممارسة حكم موضوعي ومستقل، ومن إحدى المسؤوليات المهمة الأخرى لمجلس الإدارة هي الإشراف على النظم التي توضع لضمان قيام الشركة بإطاعة القوانين المطبقة بما فيها قوانين الضرائب والمنافسة والعمل والبيئة وتساوي الفرص والصحة، وتعتبر مراعاة المعايير البيئية والاجتماعية ذات صلة في هذا الصدد. (جودة، ٢٠٠٨: ٣٢-٣٣)

يجب أن يتيح إطار حوكمة الشركات الخطوات الإرشادية الاستراتيجية لتوجيه الشركات، كما يجب أن يكفل المتابعة الفعالة للإدارة التنفيذية من قبل مجلس الإدارة وان تضمن مساءلة مجلس الإدارة من قبل المساهمين. (OECD, 2004: 185)

ركز هذا المبدأ على تنوع مهارات أعضاء مجلس الإدارة ومستوى قدرتهم على الاستجابة للتغيرات السريعة لبيئة الأعمال وأكد المبدأ على التقييم الدوري لهذه المهارات واختيار أفضلها في المجلس، للمحافظة على الكفاءة القيادية ولتحقيق ذلك يجب الاتي (حسن، ٢٠٢١: ٤٧):

- (١) ضمان مسؤولية مجلس الإدارة تجاه المساهمين والشركة.
- (٢) توفير المعلومات الكافية وعلى درجة عالية من الموثوقية.
- (٣) المعاملة المتكافئة لكافة فئات المساهمين.
- (٤) الالتزام باللوائح والقوانين وتحقيق مصالح جميع الأطراف.
- (٥) اتخاذ القرارات وضرورة متابعة نشاط والوظائف الأساسية للشركة.

المطلب الثاني : الحوكمة المصرفية (النشأة، المفهوم، الخصائص)

أولاً: مفهوم وأهمية الحوكمة المصرفية

١. مفهوم الحوكمة المصرفية

لا يخرج مفهوم حوكمة المصارف في معناه عن مفهوم حوكمة الشركات حتى يذهب بعضهم إلى اعتماد تسمية حوكمة الشركات للمنظمات المصرفية، فقد عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية حوكمة المصارف بصفة عامة بالإدارة الرشيدة وتحديد العلاقة بين شركاء المصرف (مساهمين، مودعين، دائنين، زبائن، مجلس الإدارة، الحكومة، .. الخ) ، ومحاولة تلافي تعارض المصالح وذلك من خلال هيكل تنظيمي محكم يحقق مصالح الجميع، ويضمن إدارة المصرف.(الربيعي وراضي، ٢٠١١: ٣١، ٢٩)

وتتحدد من خلال الإطار التنظيمي وسلطات الهيئة الرقابية، وتطبق الحوكمة في الجهاز المصرفي علي البنوك العامة والخاصة والمشاركة، وكذلك تعني الطريقة التي تدار فيها شؤون البنك من خلال الدور المنوط به لكل من مجلس الإدارة والادارة العليا بما يؤثر في تحديد أهداف البنك مراعاة حقوق المستفيدين وحماية حقوق المودعين، وبزيادة التعقيد في نشاط الجهاز المصرفي أصبحت عملية من عمليات إدارة البنك.(عمر، ٢٠١٩: ٣٦٩)

كما تعني الحوكمة في الجهاز المصرفي والمالي مراقبة الأداء من قبل مجلس الإدارة والادارة العليا للمؤسسة وحماية حقوق حملة الاسهم والمودعين فضلا عن الاهتمام بعلاقة هؤلاء بالفاعلين الخارجيين.(الجعيد، ٢٠٢٠: ١١)

٢. أهمية الحوكمة المصرفية

بدأت أهمية الحوكمة تزداد في المصارف قياسا في باقي القطاعات الاقتصادية وذلك نظرا لخصوصية طبيعة عملها، إذ إن افلاس المصارف لا يؤثر فقط على أطرافها ذات العلاقة مثل الزبائن والمقرضين والمودعين، وإنما يمتد ذلك التأثير في الاستقرار لباقي المصارف الاخرى سبب العلاقات المتبادلة بينهم في السوق المصرفية مما يؤدي إلى عدم استقرار القطاع المصرفي ومن ثم يمتد إلى اقتصاد البلد ككل.(خليفة، ٢٠٢١: ٨٣)، إن حوكمة المصارف تستأثر باهتمام واسع في أوساط الاقتصاديين والمصرفيين والمراقبين من خارج المصرف (السلطات الرقابية المركزية) أو من داخل المصرف (الرقابة المصرفية الداخلية)، وذلك لجملة الخصائص التي تتميز بها المصارف عموماً والتي يمكن إيجازها بما يأتي:(الخالدي، ٢٠١٤:

(٢٠-١٩)

- أ- إن المصارف بوجه عام أكثر عرضة من غيرها من المؤسسات المالية الأخرى إلى الصدمات المالية بسبب هيكل الميزانية العامة الذي يتميز بارتفاع نسبة الرافعة المالية.
- ب- تؤدي المصارف دوراً مهماً في الاقتصاد الوطني من خلال ممارسة وظيفة منح القروض والتسهيلات الائتمانية للمشروعات التجارية والصناعية، وتقديم الخدمات المالية الأساسية لعدد كبير من الزبائن، وتوفير السيولة المصرفية في ظل ظروف السوق الصعبة.
- ت- تمارس المصارف دوراً رقابياً على الزبائن من الشركات المقترضة لحماية قروضها من المخاطر الائتمانية (مخاطر النكول) ومخاطر الأسعار المالي الذي تتعرض له الشركات المقترضة، أن مثل هذا الدور لا يمكن أن تؤديه المصارف بصورة مناسبة ما لم تتمتع بآليات الحوكمة الجيدة.
- ث- الإفصاح والشفافية فإن ذلك يساعد على منع حدوث الأزمات المالية ومن ثم يساعد على تدعيم واستقرار نشاط المؤسسات العاملة بالاقتصاد.
- ج- زيادة كفاءة تخصيص الموارد وهذا يأتي من خلال توافر هياكل إدارية مع ضرورة وجود رقابة فعالة لحماية موارد المصرف وخلق جو تنافسي له
- ح- وضع استراتيجيات للمصرف.
- خ- تحديد أهداف المصرف وكيفية تحقيقها.
- د- تحفيز المديرين والعاملين على أداء عملهم بكفاءة وفعالية.
- ذ- وضع نظام رئيسي في تحسين الكفاءة الاقتصادية في المصارف. (سعاد، ٢٠١٨: ١٧٧)

ثانياً: أهداف ومزايا الحوكمة المصرفية

١. أهداف الحوكمة المصرفية

- هناك عدة أهداف تعمل الحوكمة على تحقيقها في المصارف من أهمها: (سعاد، ٢٠١٨: ١٧٧-١٧٨)
- أ- التأكيد على مبدأ الفصل بين الملكية والإدارة والرقابة على الأداء مع تحسين الكفاءة الاقتصادية للمصارف.
- ب- متابعة المراجعة والتعديل للقوانين الحاكمة لأداء المصارف بحيث تتحول مسؤولية الرقابة إلى كلا الطرفين وهما مجلس إدارة المصرف والمساهمون.
- ت- تقييم أداء الإدارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة.
- ث- إمكانية مشاركة المساهمين والموظفين والدائنين والمقرضين.

ج- تجنب حدوث مشاكل محاسبية ومالية بما يعمل على تدعيم استقرار نشاط المصارف العامة بالاقتصاد وعدم حدوث انهيارات بالاجهزة المصرفية أو أسواق المال المحلية والعالمية والمساعدة في تحقيق التنمية والاستقرار الاقتصادي.

٢. مزايا الحوكمة المصرفية

ان وجود نظام حوكمة فعال في المصارف يحقق العديد من المزايا لهذه المصارف على غرار الاستقرار المالي ومن هذه المزايا :- (ريم، ٢٠١٨-٢٠١٩: ٣٢-٣٣)

أ. تخفيض الخاطر المتعلقة بالفساد المالي والاداري التي تواجهها المصارف والقطاعات الاخرى بالدول.

ب. رفع مستوى أداء المصارف ومن ثم التقدم والنمو الاقتصادي والتنمية للدولة.

ت. جذب الاستثمارات الاجنبية وضمان تدفق الاموال.

ث. الشفافية والدقة والوضوح والنزاهة في القوائم المالية مما يزيد في اعتماد المستثمرين عليها لاتخاذ القرارات.

ج. تعظيم قيمة اسهم المصرف وتدعيم التنافسية في اسواق المال العالمية.

ح. ضمان وجود هياكل ادارية يمكن معها محاسبة إدارة المصارف أمام مساهميها .

خ. تجنب انزلاق المصارف في مشاكل مالية ومحاسبية.

د. الحصول على مجلس اداري قوي يستطيع اختيار مدراء مؤهلين قادرين على تحقيق وتنفيذ أنشطة المصرف في إطار القوانين واللوائح بطريقة أخلاقية.

ثالثاً: محددات واسباب ظهور الحوكمة المصرفية

١. محددات الحوكمة المصرفية

لكي تتمكن المصارف من الاستفادة من مزايا تطبيق الحوكمة يجب أن تتوفر مجموعة من المحددات والضوابط التي تضمن التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة، وتشتمل هذه المحددات على مجموعتين (خارجية وداخلية): (سليمان، ٢٠٠٦: ٢٩-٢٠)

أ. **المحددات الخارجية:** وتشير إلى المناخ العام للاستثمار في الدولة، وتمثل البيئة التي تعمل من خلالها المصارف والشركات والتي قد تختلف من مكان لآخر أو من دولة لأخرى، وهي عبارة عن:

(١) القوانين واللوائح التي تنظم العمل بالأسواق المالية.

(٢) نظام مالي جيد، يضمن توفير التمويل اللازم للمشروعات بالشكل المناسب الذي يشجع المصرف على الاستمرار والمنافسة الدولية.

(٣) كفاءة الهيئات والاجهزة الرقابية مثل هيئات سوق المال وذلك عن طريق إحكام الرقابة على الشركات والمصارف والتحقق من دقة وسلامة البيانات والمعلومات التي تقوم بنشرها، ووضع العقوبات المناسبة والتطبيق الفعلي لها في حالة عدم الالتزام.

(٤) دور المؤسسات غير الحكومية مثل جمعيات المحاسبين والمراجعين، في ضمان التزام أعضائها بالنواحي السلوكية والمهنية والاخلاقية والتي تضمن عمل الاسواق بكفاءة. وترجع أهمية هذه المحددات إلى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تضمن حسن إدارة المصرف والشركة، والتي تقلل من التعارض بين العائد الاجتماعي والعائد الخاص.

ب. المحددات الداخلية:

وتشير إلى القواعد والاسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل المصرف بين الجمعية العامة ومجلس الادارة والمديرين التنفيذيين، والتي يؤدي توافرها من ناحية وتطبيقها من ناحية أخرى إلى تقليل التعارض بين مصالح هذه الاطراف الثلاثة.(نسمان، ٢٠٠٩: ٢٣)

٢. اسباب ظهور الحوكمة المصرفية

هناك العديد من الاسباب التي تستوجب ضرورة ان يطبق النشاط المصرفي قواعد ومبادئ الحوكمة حيث تشير العديد من الدراسات إلى أهم تلك الاسباب:(عبود، ٢٠١٤: ٣٤٢)

أ -الفصل بين الملكية والادارة والرقابة على الأداء . وعدم الخلط بين المهام والمسؤوليات الخاصة بالمديرين التنفيذيين ومهام مجلس الادارة ومسؤوليات الاعضاء.

ب -تحسين الكفاءة الاقتصادية والحد من تعرض الشركات لحالتي الغش والفسل المالي
ت -إيجاد الهيكل الذي تحدد من خلاله أهداف الشركة ووسائل تحقيق تلك الاهداف ومتابعة الأداء.

ث -الرقابة والتعديل للقوانين الحاكمة في أداء الشركات بحيث تتحول مسؤولية الرقابة إلى كلا الطرفين وهما مجلس الادارة والمساهمين ممثلين في الجمعية العمومية في الشركة .

ج -تقييم أداء الادارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة .

ح -تمكين الشركة من الحصول على تمويل من جانب عدد اكبر من المستثمرين المحليين والاجانب .

خ -إمكانية مشاركة المساهمين والموظفين والدائنين والمقرضين واطلاعهم بدور المراقبين بالنسبة لأداء الشركات.

ه -الحاجة إلى الافصاح المحاسبي العادل وارساء قواعد الشفافية المالية.

وتتزايد أهمية تفعيل وتطبيق الحوكمة في البيئة المصرفية لسببين أساسيين هما(الشحادة، البرغوئي، ٢٠٠٩: ٧) :

(١) - إن القطاع المصرفي من أهم مكونات اقتصاديات الدول، ومن جهة أخرى فإن المصارف هي من أشد القطاعات حساسية للمخاطر بسبب الخصوصية في تركيبة حقوق الملكية .
(٢) - خضوع القطاع المصرفي عالميا ومحليا لإجراءات رقابة تختلف عن باقي المنظمات ولذلك لكي تستطيع المنظمات المصرفية مواجهة المصارف العالمية لابد لها من الالتزام بالمعايير الرقابية العالمية مثل بازل ٢ وما حملته من ضرورة الالتزام بكفاية رأس المال متطلبات رقابية أهمها القدرة على مواجهة المخاطر سواء كانت مخاطر ائتمان أو سوق أو مخاطر تشغيل.

هناك خصوصية معينة لحوكمة الشركات في المصارف، حيث إن إخفاق المصرف في اتباع الممارسات الجيدة في حوكمة الشركات والافتقار إلى الحوكمة الفعالة من بين أهم العوامل الداخلية التي قد تعرض الملاءة المالية للمصرف للخطر. تختلف حوكمة الشركات في المصارف عن المعيار (نموذجي للشركات الأخرى) ، والذي يرجع إلى العديد من القضايا(Monika Marcinko,2012: 48) :

(أ) تخضع البنوك للوائح خاصة وإشراف وكالات الدولة (وبالتالي يتم عكس أنشطة مراقبة البنك) ؛ كما يمارس مشتري الأوراق المالية الصادرة عن البنوك والمودعين الإشراف على البنوك ("انضباط السوق" "المراقبة الخاصة")

(ب) يؤدي إفلاس المصرف إلى زيادة التكاليف الاجتماعية ، وهو ما لا يحدث في حالة انهيار الأنواع الأخرى من الكيانات ؛ هذا يؤثر على سلوك البنوك والهيئات التنظيمية الأخرى ؛
(ج) تعمل لوائح ومعايير شبكة الأمان على أحداث تغيير جوهري في سلوك مالكي ومديري وعملاء البنوك. يمكن أن تؤدي القواعد إلى نتائج عكسية ، مما يؤدي إلى إدارة السلوك غير المرغوب فيه (تحمل مخاطر متزايدة) والتي تعرض رفاهية أصحاب المصلحة في البنك (لا سيما المودعين والمالكين) ؛

(د) وجود علاقات ائتمانية بين المصرف وعملائه تزيد من العلاقات وتكاليف الوكالة.
(ذ) مشكلة الوكيل الرئيسي أكثر تعقيداً في البنوك ، من بين أمور أخرى بسبب عدم تناسق المعلومات ليس فقط بين المالكين والمديرين ، ولكن أيضا بين المالكين والمقترضين والمودعين والمديرين والمشرفين ؛

(ر) عدد الاطراف التي لها حصة في نشاط المؤسسة يعقد حوكمة المؤسسات المالية. باختصار ، المودعون والمساهمون والمنظمون مهتمون بقوة آليات حوكمة الشركات. البعد التنظيمي الاضافي يجعل تحليل حوكمة الشركات للشركات المصرفية غير الشفافة أكثر تعقيداً مما هو عليه في الشركات غير المالية. لذلك ، في حالة المصارف ، يجب أن يُنظر إلى حوكمة الشركات على أنها حاجة لمثل هذا السلوك من قبل مؤسسة ، الامر الذي من شأنه أن يجبر الادارة على حماية المصالح الفضلى لجميع أصحاب المصلحة وضمن السلوك والمواقف المسؤولة، عدالة الشركات .

رابعاً: ركائز ومبادئ الحوكمة المصرفية

١. ركائز الحوكمة المصرفية

يمكن حصرها في النقاط التالية:(غناية وحكيمة، ٢٠٢١: ١٢٩-١٣٠)

أ- السلوك: ضمان الالتزام السلوكي من خلال الالتزام بالأخلاقيات الحميدة والسلوك المهني الرشيد؛ التوازن في تحقيق مصالح الاطراف المرتبطة بالبنك، الشفافية عند تقديم المعلومات والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

ب- الرقابة والمساءلة: تفعيل أدوار أصحاب المصالح في نجاح البنك سواء أطراف رقابية عامة مثل هيئة سوق المال، مصلحة الشركات، البورصة، البنك المركزي. أو أطراف رقابية مباشرة: المساهمون، مجلس الادارة، لجنة التدقيق، المدققين الداخليين والخارجيين.

ت- إدارة المخاطر: بوضع نظام إدارة المخاطر؛ الاخضاع وتوصيل المخاطر المتوقعة إلى أصحاب المصالح.

ث- الكفاءات والمهارات: يجب توفر كفاءات تتمتع بالمهارات اللازمة، توافر استراتيجيين مؤهلين، وجود أعضاء مجلس إدارة مستقلين وقادرين على إصدار الاحكام واعضاء إدارة اكفاء وقادرين على التجديد والابتكار.

ج- الهيكل التنظيمي: بتحديد الصلاحيات والمسؤوليات والمستويات في السلم التنظيمي.

ح- التشريعات والانظمة: وضع رسم دقيق وملزم لحدود عناصر نظام الحوكمة وأطره العامة، توفير الادوات اللازمة لتعزيز الممارسة العادلة للحقوق. كما تقوم القوانين بتنظيم العلاقات داخل البنك و خارجه.

٢. مبادئ الحوكمة المصرفية

تتمثل مبادئ الحوكمة في المصارف في(الشحادة والبرغوثي، ٢٠٠٩: ٧-٨):

أ- المبدأ الاول: يجب أن يكون أعضاء مجلس الادارة مؤهلين تماما لمراكزهم وان يكونوا على دراية تامة بالحوكمة وبالقدرة على إدارة العمل بالمصرف، ويكون أعضاء مجلس الادارة

مسئولين بشكل تام عن أداء المصرف وسلامة موقفة المالي ،ويقوم مجلس الادارة بتشكيل لجان لمساعدته ومنها لجنة تنفيذية ولجنة مراجعة داخلية كما يشكل مجلس الادارة لجنة إدارة ولجنة الاجور .

ب- المبدأ الثاني: يجب أن يوافق ويراقب مجلس الادارة الاهداف الاستراتيجية للمصرف وقيم ومعايير العمل .

ج- المبدأ الثالث: يجب على مجلس الادارة أن يضع حدودا واضحة للمسئوليات والمحاسبة في المصرف لأنفسهم وللادارة العليا والمديرين وللعاملين

د- المبدأ الرابع: يجب أن يتأكد مجلس الادارة من وجود مبادئ ومفاهيم للإدارة التنفيذية تتوافق مع سياسة المجلس .

هـ- المبدأ الخامس: يجب على مجلس الادارة أن يقر باستقلال مراجع الحسابات وبوظائف الرقابة الداخلية

و- المبدأ السادس: يجب أن يتأكد مجلس الادارة من أن سياسات الاجور والمكافآت تتناسب مع ثقافة وأهداف واستراتيجية المصرف في الاجل الطويل

ز- المبدأ السابع: تعد الشفافية ضرورية للحوكمة الفعالة والسليمة ، وتبعا لدليل لجنة بازل عن الشفافية في المصارف فإنه من الصعب للمساهمين وأصحاب المصالح والمشاركين الاخرين في السوق أن يراقبوا بشكل صحيح وفعال أداء إدارة المصرف في ظل نقص الشفافية .

ط- المبدأ الثامن: يجب أن يتفهم أعضاء المجلس والادارة العليا هيكل عمليات المصرف والبيئة التشريعية التي يعمل من خلالها.

المبحث الثاني الامتثال المصرفي ودور مراقب الامتثال

Banking compliance and role of compliance monitor

توطئة

يتعرض النشاط المصرفي إلى العديد من المخاطر المتعلقة بعدم الامتثال للقوانين والانظمة نتيجة سلوك اعمال المصارف، ما تطلب زيادة الاهتمام بوظيفة الامتثال من قبل العديد من الهيئات، والمنظمات الدولية، فضلا عن الجهود الوطنية لتكريس ممارسات الامتثال ضمن قوانينها الداخلية، ضمن العمل بالتوصيات الدولية، ومن هنا أهتم هذا المبحث بعرض الإطار النظري لمتغير الامتثال المصرفي وقد تم توضيح المفهوم والوظيفة والمعايير والمبادئ التوجيهية للامتثال المصرفي.

المطلب الاول : الامتثال المصرفي (المفهوم، الاهمية، المبادئ ...)

أولا : نشأة ومفهوم الامتثال المصرفي

ويعرف "الامتثال" بأنه التنفيذ الفعلي لسياسة النزاهة للمؤسسة المالية". توصف وظيفة الامتثال بأنها "وظيفة مستقلة داخل المنظمة ، تهدف إلى التحقيق وتعزيز التقيد باللوائح المتعلقة بنزاهة الخدمات المصرفية". وهذا الانطباع مدعوم عند فحص المجالات المتعلقة بالنزاهة. من المتوقع أن يقوم قسم الامتثال بدور التنسيق والمبادرة فيما يتعلق باحترام القواعد من قبل المؤسسة. يعد تنفيذ إجراءات مكافحة غسيل الاموال أحد المهام العديدة لمسؤول الامتثال ، حيث يشير التعميم أيضا إلى عدد من المهام المحددة الاخرى المتعلقة بسياسة النزاهة ومنها صياغة مبادئ توجيهية للموظفين ، وتطوير الاجراءات ومدونات الاخلاق ، والتدريب والتعزيز. وعي الموظفين ، وتحديد الحوادث والابلاغ عنها ، والتحقق في انتهاكات القواعد ، ومراقبة المعاملات ، وفحص العملاء ، وتقديم المشورة بشأن المنتجات الجديدة ، ومتابعة التشريعات ،

ووضع سياسة أخلاقية داخل المنظمة. (Antoinette,2009, 4-5)

تطورت مهنة الامتثال بسرعة على مدار العقدين الماضيين ، إذ قامت ببناء خبرتها ، ورسخت نفسها كمهنة منفصلة ومستقلة تحتاجها الادارة في هذه الاوقات الحديثة لقيادة نهجها لقضايا الامتثال والاخلاق والثقافة والسمعة. ويظهر ظهور نموذج جديد يُعرف باسم "الامتثال" ، حيث بدأ المزيد والمزيد من مجالس الادارة ، والاقسام والمراقبين الحكوميين فهم دور الامتثال في تصميم وإدارة نهج المنظمة لقضايا الامتثال والاخلاقيات والثقافة والسمعة. وهم يشيرون إلى أن نموذج حوكمة الامتثال هو في الحقيقة المؤشر الوحيد الاكثر أهمية على ما إذا كان برنامج

الامتثال سينجح أو يفشل. (Donna,2010: 31)

الامتثال في الاصطلاح هو الالتزام الذي بالانظمة والقواعد و اللوائح التي وضعها من هم في السلطة، او الامتثال هو التأكيد على الوفاء بمتطلبات الممارسات والتشريعات المقبولة ، والقواعد واللوائح المنصوص عليها ، والمعايير المحددة ، أو شروط العقد. Arnis 2011:

(135)

ويراد بالامتثال التأكيد بعدم وجود حالات تلاعب وغش او مخالقات قانونية ذات تأثير جوهري، تتمثل مخالقات المصرف للقوانين بالمخالفات التي يرتكبها المصرف اثناء قيامه بأنشطته التجارية المصرح له بمزاوتها على وفق القانون من دون ان يراعى المتطلبات التنظيمية والقانونية التي تحكم النشاط المصرفي والتي لها صفة الالزام القانوني على المصرف ، ويستخدم مصطلح الامتثال، للإشارة إلى إطار إعداد التقارير المالية الذي يقتضي الامتثال لمتطلبات إطار العمل. وعلى وفق معيار التدقيق الدولي (٢٥٠) تعد الادارة - بأشراف المكلفين بالحوكمة - الجهة المسؤولة عن ضمان إن عمليات المنشأة تتم على وفق أحكام القوانين والانظمة بما في ذلك الامتثال لأحكام القوانين والانظمة التي تحدد المبالغ والافصاحات الواردة في البيانات المالية للمنشأة، أما الامتثال في القطاع المصرفي فقد عرف بعدم التجاوزات المصرفية وعدم المخالفات لقانون المصارف وكذلك تقييد المصارف او القائمين ضمن نطاقها بالقواعد التي تحكم العمل المصرفي على اختلاف انواعها سواء الامرة منها او الناهية. وتكون هذه القواعد على ثلاثة انواع هي "النصوص التشريعية" على اختلاف انواعها او درجاتها (القوانين والانظمة) "والعرف المصرفي" المستقر "والانظمة والتعليمات الداخلية" للمصارف (هادي، ٢٠١٤: ٤٤).

تم تقديمه لأول مرة في الولايات المتحدة في أثناء الحرب الباردة، في عام ٢٠٠٢ ساعد تطبيق قانون ساربانيس أوكسلي على تطوير الامتثال في الولايات المتحدة، وفي عام ٢٠٠٤ أصبح موضوع الامتثال (مكافحة الرشوة) موضوع تركيز متزايد.(الحداد، ٢٠٢٠: ٢٢)

تتزايد أهمية الامتثال في مصارف العالم. كل من المصارف نفسها والمنظمين، بعد أزمة عام ٢٠٠٨ بدأت مؤسسات الرقابة المالية تطلب من أكبر المؤسسات المالية تطوير المنظمات وتنفيذ برامج فعالة لإدارة المخاطر في حالة عدم الامتثال للوائح والمعايير الصادرة عن الجهات الرقابية. تلقت لائحة لجنة بازل للرقابة المصرفية (٢٠٠٥) الانتباه إلى نتائج عدم الامتثال في شكل عواقب سلبية ، والتي يتعرض لها المصرف عند اكتشاف عدم امتثاله للوائح السارية على أنشطتها.(Ewa, 2015: 800)

تم تقديمه لأول مرة في الولايات المتحدة في أثناء الحرب الباردة، في عام ٢٠٠٢ ساعد تطبيق قانون ساربانيس أوكسلي على تطوير الامتثال في الولايات المتحدة، وفي عام ٢٠٠٤ أصبح موضوع الامتثال (مكافحة الرشوة) موضوع تركيز متزايد. (الحداد، ٢٠٢٠: ٢٢)

يشير مصطلح "الامتثال" إلى جميع هياكل الحوكمة الرسمية (القوانين التنظيمية) وغير الرسمية (ثقافة المنظمة) التي يمكن إدارتها من إدراك فاعل وكفاء، ولكن قبل كل شيء منع الاعمال الاحتمالية من أعضائها ووكلائها، يمثل الامتثال أحد مكونات الادارة الاستراتيجية والتشغيلية ويهدف إلى تحقيق الامن المستدام والقانوني والاقتصادي والاجتماعي لوجود وتحقيق أهداف أساسيا المنظمة، لذلك تعد إدارة لتأمين وجود المنظمات كشرط لقدرتها المستدامة على خلق القيمة. (جعفر، ٢٠٢٠: ١٨)

فهي وظيفة مستقلة تقوم بتقييم مدى التزام المصرف في عملياته المصرفية اليومية لمتطلبات القوانين والتعليمات المختصة والتأكد من صحة السياسات والاجراءات وتجنب الاخطاء والمخالفات التي من شأنها أن تعرض المصرف إلى المخاطر المختلفة وبالتعاون مع الدوائر التنفيذية الاخرى في المصرف. (البنك المركزي العراقي دائرة مراقبة الصيرفة : ٢)

ويمكن تعريف الامتثال المصرفي بأنه توافق عمليات وانشطة المصرف مع القوانين والقواعد والمعايير والمبادئ التوجيهية لتقليل الانحرافات إلى الحد الأدنى وضمان وجود استجابة سريعة لعالجة اي خلل.

ثانيا : أهمية الامتثال المصرفي

ان الفائدة الأساسية لوظيفة الامتثال هي ضمان أن الاعمال تتوافق مع القوانين واللوائح الخارجية الحالية والسياسات المحددة داخلياً والمعايير الاخلاقية. تختلف مجالات المسؤولية الرئيسية لإدارات الامتثال من شركة إلى أخرى ولكن من المحتمل أن تشتمل على بعض أو كل ما يلي: (Final Report by Europe Economics,2009: 24-25) ، تحديد ومعالجة التغييرات المنهجية والعملية التي تنطوي عليها التغيير التنظيمي، التطوير والاشراف المستمر على أنظمة وعمليات تصريف الاعمال، ومراقبة الاعمال وأفرادها والمعاملات التي تتم، وتقديم المشورة، تحديد المشاكل والتحقيق فيها، اعتماد وثائق التسويق.

زادت أهمية وظيفة الامتثال في المصارف نظرا لتعدد المخاطر المرتبطة بعدم الامتثال للوائح والانظمة الداخلية والخارجية مثل مخاطر العقوبات التنظيمية، أو القانونية، أو الخسائر المالية، أو المادية أو الخسائر الاخرى الناتجة عن فشل المصرف في الامتثال لقوانينه ولوائحه، و قواعد السلوك ومعايير أفضل الممارسات، تعد وظيفة مراقب الامتثال في المصارف أحد أسس

وعوامل نجاحها كونها تؤدي دورا أساسيا في المحافظة على سمعتها ومصداقيتها وعلى مصالح المساهمين والمودعين وذلك من خلال قيامها ومساهمتها بما يلي:(جمعة، ٢٠٢١: ١٥١-١٥٢)

أ - تقليل مخاطر عدم الامتثال ولاسيما مخاطر السمعة والمخاطر النظامية.
ب- توطيد وتعزيز العلاقة مع الجهات الرقابية
ت- الحفاظ على القيم، والممارسات المهنية في العمل المصرفي.
ث - إيجاد الآليات والاطر اللازمة لضمان مكافحة الجرائم المالية ، ولا سيما مسؤوليتها في مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب.

ج - ترسيخ مبادئ نهج الادارة السليمة في المؤسسات المصرفية.
ينظر عموماً إلى وظيفة الامتثال على أنها تلعب دوراً مهماً في التخفيف من مخاطر السمعة للمؤسسة. وتجدر الإشارة إلى أن مخاطر السمعة لا يُنظر إليها عالمياً على أنها فئة مخاطر في حد ذاتها ، ولكن حتى لو تم النظر إليه على أنه مجموعة فرعية من أنواع المخاطر الأخرى ، فإن الضرر بسمعة الشركة يمكن أن يكون له عواقب مالية وخيمة.

وتكمن أهمية الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير في تعزيز قوة المصرف وقدرته التنافسية والمحافظة على سمعته والوفاء بتوقعات زبائنه، ويؤدي الامتثال دورا حاسما في تعزيز ثقة الجمهور وتحقيق كفاءة الأداء، ويعد عنصرا ايجابيا في توسيع نطاق العمل، كما يعد الامتثال وسيلة فعالة لإدارة المخاطر. (Sapountzi, 2016:45) ، إذ يساعد الامتثال على جذب الاستثمار طويل الاجل وتشجيعه عبر الثقة بالاسواق المالية ، كما يعمل الامتثال على اكتشاف الاخطاء والجرائم المالية والتقليل من الضرر الناجم من هذه الاخطاء ومنع تكرارها، وتحسين العمليات التجارية وتطوير الأنشطة التشغيلية.(سلطان، ٢٠١٩: ٦٠) ، وتزايدت أهمية الامتثال في مصارف العالم بعد أزمة عام ٢٠٠٨ إذ بدأت مؤسسات الرقابة المالية تطلب من أكبر المؤسسات المالية تطوير المنظمات وتنفيذ برامج فعالة لإدارة المخاطر في حالة عدم الامتثال اللوائح والمعايير الصادرة عن الجهات الرقابية. وأشارت لائحة لجنة بازل للرقابة المصرفية (٢٠٠٥) الانتباه إلى نتائج عدم الامتثال في شكل عواقب سلبية ، والتي يتعرض لها المصرف عند اكتشاف عدم امتثاله. كما يقوم التوجيه الاوروبي بإبلاغ الالتزام بتعيين وحدة الاشراف على الامتثال القانوني (Dniestrzanska,2015: 800-801)

ثالثا: ايجابيات وسلبيات الامتثال المصرفي

يمكن النظر إلى الاستثمار في إدارة المخاطر وأنظمة الامتثال من منظور تعظيم ثروة المساهمين الذي يتحقق من خلال عائد المخاطرة وتحسين تكلفة الامتثال والمخاطر . في هذا التحليل ، تحدد المؤسسة المصرفية أولا قيمة مقدار مخاطر الامتثال الكامنة في خط أعمال

معين. بعد ذلك يحدد ما هي نفقات إدارة المخاطر والامتثال ، أو تكلفة الامتثال ، ستؤدي إلى مستوى من المخاطرة المتبقية يقع ضمن نطاق الشركة المحددة مسبقاً الرغبة في المخاطرة . تسعى الشركات لتعظيم الربح من خلال تكبد المبلغ الامثل لتكلفة الامتثال. المفهوم هو تصوير مثالي لما من المفترض أن تقوم مجالس الادارة والادارة العليا على أساس يومي ، أما من خلال عملية مخصصة أو أكثر رسمية. (Alexander,2020: 85-86)

١-الايجابيات :

وتتمثل في ثقة المستثمرين، المقياس الاقتصادي، الافادة من مصدر الاستثمار، التنوع المربح، التسويق السهل والشامل يساعد في إدارة التعرض للمخاطر ومواجهة التحديات. (هادي،٢٠١٤: ٥٥)

٢- السلبيات :

هناك تحديات رئيسية تواجه التنفيذ الفعال للامتثال، ذكرت كل شركة تقريباً التغيير التنظيمي ، حيث صنفتها على أنها الاولى أو ثاني أهم تحدٍ ونذكر الحجم والسرعة والتعقيد لائحة جديدة. كان التحدي الثاني الاكثر شيوعاً هو التوظيف الكافي لوظيفة الامتثال نفسها. هذا التحدي ينبثق من مجموعة واسعة من العوامل بما في ذلك اللوائح الجديدة والتقنيات الجديدة وتكييف نماذج التحكم التقليدية مع المنتجات الجديدة المعقدة أو نماذج الاعمال. Financial Conduct (Authority,2017: 9)

نستنتج أن آثار الامتثال تنعكس على ربحية المصرف من منظور مزدوج. من ناحية ، الامتثال يجب أن تشارك الوظيفة بالتأكيد في استراتيجية الشركة ، حيث أنه بعد الازمة يؤثر التنظيم الجديد الواسع فيما يتعلق بكفاية رأس المال والسيولة وإدارة المخاطر وما إلى ذلك تقييم جدوى الشركة من قبل المنظمين. من ناحية أخرى ، فشل الامتثال ، الذي يتخذ في الغالب شكل غرامات وعقوبات ، يمكن أن يكون ضاراً بالمصارف ، ويمكن أن يؤثر بشكل سلبي على سمعة المصرف وفي النهاية على أرباحه. (Sapountzi,2016: 8)

رابعاً: مبادئ وأبعاد الامتثال المصرفي

١- مبادئ الامتثال المصرفي

حددت لجنة بازل المبادئ الأساسية بوظيفة الامتثال والتي تمحورت حول تنظيم هيكل وظيفة الامتثال في المصرف، وكذلك دورها ومسؤولياتها، ومواضيع أخرى ذات علاقة بهذه الوظيفة، وهذه المبادئ هي الاتي: (كطان، ٢٠٢٠: ٩-١٠)

المبدأ الأول: يتحمل مجلس الادارة مسؤولية الاشراف على إدارة مخاطر عدم الامتثال في المصرف وعليه المصادقة على سياسة الامتثال، بما فيها الميثاق او اية وثيقة رسمية أخرى تنشأ بموجبها وظيفة دائمة للامتثال، ويجب أيضا على المجلس او إحدى لجانه مراجعة سنوية على الاقل لسياسة الامتثال في المصرف وكيفية تطبيقها لتقويم كيفية إدارة المصرف لخطر عدم.

المبدأ الثاني: تعتبر الادارة العليا للمصرف مسؤولة عن وضع سياسة الامتثال، ولتأكد من تنفيذها ورفع التقارير لمجلس الادارة حول سلامة تنفيذها كما عليها مسؤولية تحديد ما إذا كانت السياسة المطبقة مناسبة وتخدم الغرض منها.

المبدأ الثالث: تحديد وتقييم وتحليل مخاطر الامتثال. الامتثال يجب أن تحدد الوظيفة بشكل استباقي وتوثق وتحلل مخاطر الامتثال المتعلقة بأنشطة الشركة ، بما في ذلك تطوير منتجات جديدة وإجراءات تجارية ، الانشاء المقترح لأنواع جديدة من الاعمال والعلاقات مع العملاء أو تغييرات مهمة في طبيعة هذه العلاقات (Nagy, S, 2018: 92)

المبدأ الرابع: مهام وظيفة الامتثال: يجب أن يكون لوظيفة الامتثال وضع أساسي ورسمي في المصرف، وأفضل وسيلة لتحقيق ذلك يتم من خلال ميثاق او اي وثيقة رسمية أخرى يصادق عليها مجلس الادارة بحيث يتم فيها ترتيب صلاحيات وتثبيت استقلالية الوظيفة واستمراريتها .

المبدأ الخامس: الاستقلالية: يجب ان تكون وظيفة الامتثال في المصرف مستقلة عن الانشطة الاخرى. يتضمن مفهوم الاستقلال أربعة عناصر أولا ، يجب أن يكون لوظيفة الامتثال وضعاً رسمياً داخل البنك. ثانياً ، يجب أن يكون هناك مسؤول امتثال للمجموعة أو رئيس للامتثال مع المسؤولية الشاملة لتنسيق إدارة مخاطر الامتثال للبنك. ثالثاً ، لا ينبغي أن يكون موظفو وظيفة الامتثال ، وعلى وجه الخصوص ، عدم وجود تضارب محتمل في المصالح بين الامتثال للمسؤوليات وأي مسؤوليات أخرى قد تكون لديهم. الرابعة ، وظيفة الامتثال يجب أن يتمتع الموظفون بإمكانية الوصول إلى المعلومات لتنفيذ أعمالهم. (Basel Committee on Banking Supervision, 2008: 10)

المبدأ السادس: المهمات والمسؤوليات. دور وظيفة الامتثال هو تحديد وتقييم ومراقبة مخاطر عدم الامتثال التي يتعرض لها المصرف، وتقديم المشورة ورفع التقارير للإدارة العليا ومجلس الادارة حول هذه المخاطر .

المبدأ السابع: موظفو الامتثال. يعتبر رئيس وظيفة الامتثال مسؤولاً عن إدارة المهمات اليومية ، للوظيفة على اساس المبادئ الواردة في هذه الورقة.

المبدأ الثامن: احترام الموظفين. الموظفون المسؤولون عن التطوير وتنفيذ سياسات الامتثال (مراقبو الامتثال) يجب أن يكون لديهم المؤهلات والخبرة والصفات المهنية والشخصية اللازمة لتنسيق العمل وتطوير هذا المجال. على وجه الخصوص ، يجب أن يكون لوظائف الامتثال المؤهلات والخبرة والصفات المهنية والشخصية اللازمة لأداء واجباتهم. يجب أن تتمتع وظائف الامتثال بمعرفة جيدة بالقوانين والقواعد و المعايير المتعلقة بإدارة مخاطر الامتثال ، وتأثيرها العملي على البنك عمليات. المهارات المهنية للموظفين في وظائف الامتثال ، وخاصة في فيما يتعلق بتتبع التغييرات الاخيرة في القوانين واللوائح والمعايير ذات الصلة. (Nagy, S, 2018: 92)

المبدأ التاسع: التطبيق عبر الحدود والمسائل الناشئة عنه: يجب ان تتم هيكلة وظيفة الامتثال في المصارف التي تمارس اعمالها في (اقاليم او دولة أخرى)، بما يضمن تغطية متطلبات الاحتياجات المحلية ضمن إطار سياسة الامتثال للمصرف ككل.

المبدأ العاشر: من أجل ان يكون المصرف قادر على الامتثال لا بدن ان يكون موظفي المصرف على علم بمجموعة المعايير التي يتوقع اتباعها، لذلك من الضروري ان تحتوي برامج الامتثال الخاصة بالمصرف على خطة واضحة لكيفية تطبيق القواعد والمعايير (SAMPO GROUP, 2021: 6)

المبدأ الحادي عشر: توافر الموارد للأداء الفعال لواجبات الامتثال

يجب أن تكون الموارد التي يتم توفيرها لوظيفة الامتثال كافية ومناسبة لضمان الادارة الفعالة لمخاطر الامتثال في البنك. كما يجب أن يتمتع موظف الامتثال بالمؤهلات والخبرة اللازمة والصفات المهنية والشخصية لأداء واجباتهم. وان يكون لديهم معرفة جيدة بالقوانين والقواعد والمعايير المتعلقة بمخاطر الامتثال وأثرها العملي على عمليات المصرف. (, Nagy 2018: 91)

مما سبق يتضح لنا أنه يجب ان تتمتع وظيفة مراقبة الامتثال بالاستقلالية والحرية وان تتوفر لها المقدره على تنفيذ مسؤولياتها في جميع دوائر واقسام وفروع المصرف، والحرية في كتابة التقارير للإدارة العليا او المجلس او اللجنة (لجنة الامتثال) المنبثقة عن المجلس حول أية مخالفات للنظام والانتهاكات التي يتم اكتشافها من خلال عمليات الاستفسارات، كما ويجب تسهيل اتصال مراقب الامتثال بأي موظف في المصرف والاطلاع على كافة الملفات والسجلات ليتمكن من أداء مسؤولياته.(كمال وسميرة، ٢٠١٥ : ١١٩).

٢- أبعاد الامتثال المصرفي

تعد أبعاد الامتثال المصرفي أحد أهم الركائز التي يتم الاعتماد عليها لفهم الامتثال المصرفي والاطلاع عليه ومعرفة تفاصيله، إذ تتمثل أبعاد الامتثال المصرفي فيما يأتي :

أ-الاستقلالية: أن تكون وظيفة الامتثال مستقلة عن أنشطة المصرف الأخرى. أي استقلالية موظف الامتثال من التدخل الخارجي من قبل الإدارة الأخرى في أداء مهام الامتثال، وان هذا المفهوم لا يعني أن إدارة وظيفة الامتثال لا يمكن لها العمل بشكل وثيق مع الموظفين والإدارات في وحدات الأعمال المختلفة بما يخدم الامتثال، وإنما هناك ضرورة لتنمية

علاقات تعاون في العمل بين مهام الامتثال ووحدات الأعمال الأخرى ليتسنى التعرف على المخاطر المتعلقة بعدم الامتثال في مراحلها الأولى وأدائها، (الركابي، ٢٠١٧، ٤٩٧).

ب-التنظيم: يكون لإدارة الامتثال وضع رسمي داخل البنك يمنحها المكانة المناسبة والاستقلالية على أن يكون ذلك مدرجا في سياسة الامتثال الخاصة بالبنك أو أي وثيقة رسمية أخرى وأن تعمم هذه الوثيقة على كافة العاملين في البنك موضحا فيها موقف الإدارة وسلطتها واستقلالها ويجب أن يشار في الميثاق أو المستند الرسمي إلى النقاط الآتية (Miller ,2014 ,12):

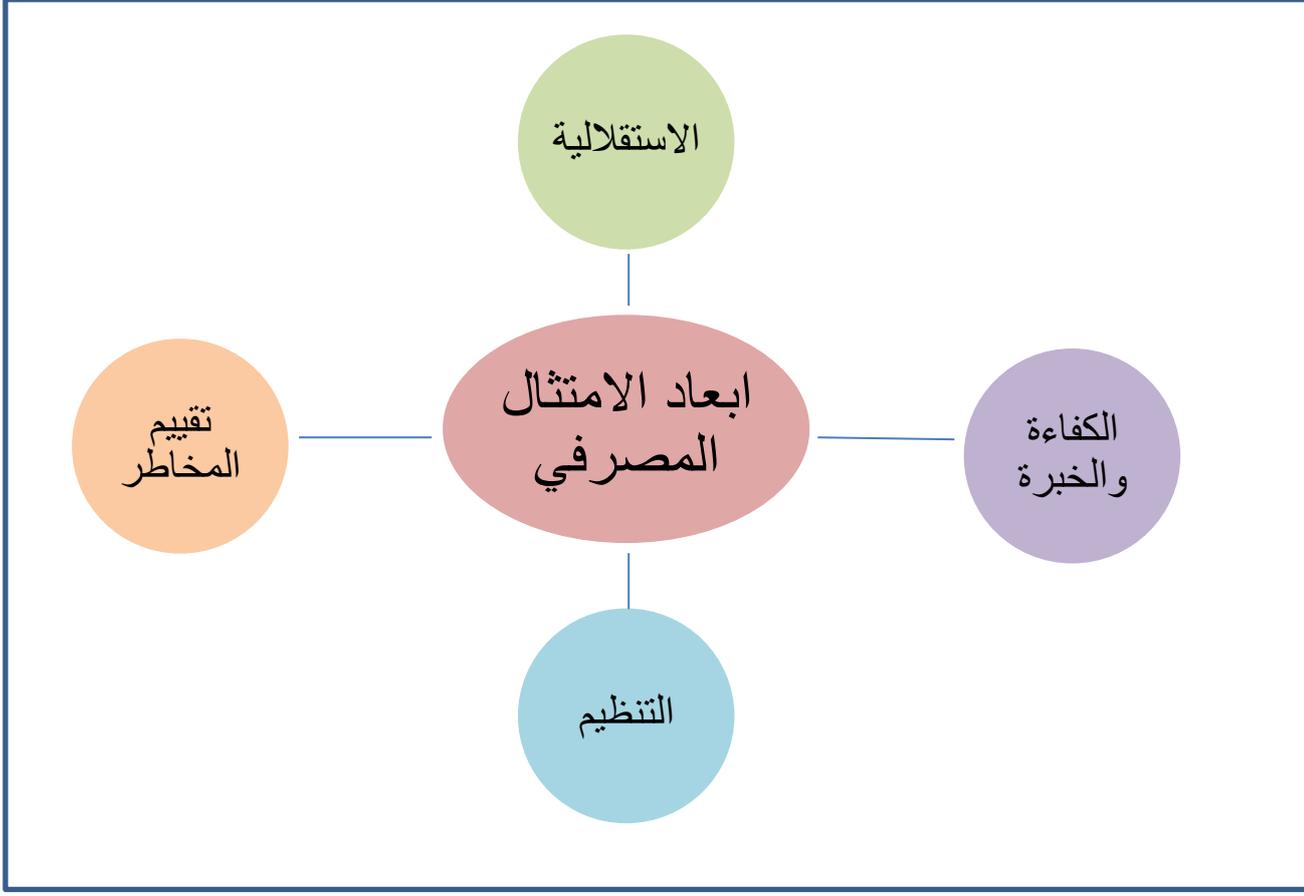
(١) تدابير لضمان استقلالية وظيفة الامتثال عن أنشطة المصارف التجارية. مع توضيح دورها ومسؤولياتها. وعلاقتها مع الأقسام أو وحدات أخرى داخل المصرف.

(٢) حقها في الحصول على المعلومات اللازمة للقيام بمسؤولياتها. والاتصال المباشر بمجلس الإدارة أو لجنة التدقيق المنبثقة من مجلس الإدارة.

(٣) حقها في عمل تحقيقات الاكتشاف أي فرق يتحمل حدوثه في سياسة الامتثال وتعيينها

المستشار القانوني الخارجي لتنفيذ هذه المهمة إذا كان ذلك مناسبا.

(٥) التزامها بتقديم تقارير رسمية إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة. ينبغي أن تطلع جميع مجموعات العمل داخل المصرف على ميثاق الامتثال أو وثائقه الرسمية الأخرى.



الشكل (٧) أبعاد الامتثال المصرفي

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر

ت- الكفاءة والخبرة: أن يكون مسؤول الامتثال على درجة عالية من الكفاءة وان تتوفر لديه خبرة واسعة في العمل البنكي وقدرة فهم مراقبة الامتثال بجميع الانظمة المصرفية والتعليمات الخاصة بمختلف عمليات المصارف والانظمة المصرفية في تطبيق الامتثال بكفاءة وفاعلية كما أن تدريب و تثقيف جميع أفراد المصرف فيما يتعلق بقواعد الامتثال ذات الصلة بمسئولياتهم الفردية في المصرف وهو أيضا جزء أساسيا من مسؤولية الادارة العليا في مساعيها ،أساسيا لغرس ثقافة الامتثال ، ويعد كل من مجلس الادارة والادارة العليا مسؤولين عن ضمان توفير موارد تدريب و تثقيف ملائمة على المستويين الداخلي والخارجي وتوفيرها لكافة أفراد الادارة العليا والرؤساء والموظفين ذوي الصلة لتمكينهم من اكتساب فهم ملائم لقواعد الامتثال ويعتبر توفير هذه الموارد مؤشراً رئيساً على التزام المصرف بتطبيق الامتثال الفعال من خلال قواعد الامتثال (العابدي، ٢٠٢١: ٥٩)

أ- **تقييم المخاطر:** أن تقوم إدارة الامتثال بتقييم ملاءمة سياسة الامتثال وأدلة السياسات والاجراءات بالبنك، والمتابعة الفورية لأي أوجه قصور يتم تحديدها ووضع مقترحات

للتعديل عند الضرورة وحث الإدارات المعنية بوضع مقترحات التعديل ، ويمكن استعمال التقنية كوسيلة لوضع مؤشرات على الأداء من خلال تصفية أو تجميع البيانات التي يمكن أن تكون مؤشرا على مشاكل الامتثال المحتملة والممكنة (مثلا تزايد حالات الاحتيال، أو تزايد عدد شكاوى العملاء) أن الرقابة الفعالة والمستمرة لمراقب الامتثال تستوجب معرفة المخاطر التي يواجهها مراقب الامتثال نتيجة عدم الامتثال وقياس كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير لتجنب تعرض المصرف إلى غرامات كبيرة نتيجة أخفاقة في فرض الامتثال داخل المصرف وبالتالي فإن رقابة وقياس المخاطر تحتاج إلى نظم معلومات قادرة على تزويد الإدارة العليا والجهات الرقابية بالتقارير اللازمة وفي الوقت المناسب حول أوضاع المصرف المالية والأداء . (Victor,2017 ,229)

خامسا: قواعد الامتثال المصرفي

تشمل قواعد الامتثال المطبقة على البنوك الاتي: (كطان، ٢٠٢٠: ١٢-١٣)

١. الانظمة والتشريعات الاشرافية والرقابية، النقدية والتنظيمية السارية على القطاع المصرفي، وقواعد تطبيقها، وما يتعلق بها من تعاميم وتعليمات.
٢. الانظمة والتعليمات التي تصدرها الجهات الحكومية ذات التخصص مثل نظام الشركات، وأنظمة هيئة السوق المالية، ونظام وإرشادات الاستثمار الاجنبي، اللوائح الداخلية في الشركات، وغيرها.
٣. أنظمة وإجراءات الالتزام بالتطبيقات الداخلية .

٤. المبادئ الصادرة عن لجنة بازل للإشراف على البنوك الخاصة بالالتزام ووظيفة الالتزام في البنوك ، وأية أوراق أو تقارير أو قرارات أو توصيات أخرى تصدر من فريق العمل المالي سواءً التي سبق أن بلغت بها البنوك أو قد تبلغ بها مستقبلاً. وينبغي ادراك ان إدارة الامتثال قد لا تكون مسؤولة مباشرة عن التأكد من تطبيق الامتثال بكافة قواعد الامتثال الموضحة سابقا ، وإنما يقتصر دورها على تطبيق القواعد ذات العلاقة بمخاطر عدم الامتثال، وعلى ابلاغ كافة ادارات وأعمال المصرف بالقواعد التي ليس له علاقة بمخاطر عدم الامتثال والتأكد من ادراجها في السياسات والاجراءات الخاصة بتلك الادارات والاعمال وعلى المراقبة والابلاغ في حالة مخالفة أي من تلك القواعد.

سادسا: مخاطر عدم الامتثال

جنباً إلى جنب مع مصطلح "مخاطر الامتثال" ، هناك شروط أخرى مماثلة في الاستخدام في الممارسة المالية مثل "مخاطر عدم الامتثال مع المتطلبات التنظيمية ، "المخاطر التشريعية" و "المخاطر القانونية" وأنواع أخرى من المخاطر. يحددون المخاطر المرتبطة عقوبات قانونية

وتنظيمية كبيرة الخسائر المالية أو فقدان السمعة نتيجة عدم الامتثال للقوانين ، اللوائح والقواعد والمعايير الداخلية ، قواعد سلوك العمل المطبقة على القطاع المصرفي. الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير تشمل مجموعة واسعة من القضايا المتعلقة بمراقبة معايير السلوك المسؤول في السوق ،إدارة تضارب المصالح ، وتقديم المعاملة المتساوية للعملاء من خلال التوريد المعلومات المناسبة ذات الصلة(Asenov, 2015: 20-22).

يتم تعريف تعبير "مخاطر الامتثال" في هذه الورقة على أنها مخاطر قانونية أو قد يعاني البنك من عقوبات تنظيمية أو خسارة مالية مادية أو خسارة لسمعة المصرف نتيجة عدم امتثالها للقوانين واللوائح وقواعد السلوك المطبقة على أنشطتها المصرفية. (Basel Committee on Banking Supervision, 2005: 7)، تحدث مخاطر عدم الامتثال نتيجة عوامل داخلية وخارجية. (Asenov, 2015: 20-22)

قد تكون العوامل الداخلية:

- 1- عدم قدرة المؤسسات المصرفية على الامتثال لمتطلبات التشريعات الحالية.
- 2- التفاوت بين الوثائق الداخلية للمؤسسات المصرفية والنصوص التشريعية .
- 3- عدم كفاءة التنظيم القانوني في المؤسسات المصرفية، ما يؤدي إلى اخطاء ناتجة عن تصرفات الموظفين أو هيئات الادارة.
- 4- عدم وجود استفسار قانوني بشأن المسائل المتعلقة بالتنمية و تنفيذ التقنيات الجديدة و شروط إجراء العمليات المصرفية ،الابتكار المالي والتكنولوجيا.

العوامل الخارجية التي قد تسبب حدوث خطر عدم الامتثال مع المتطلبات التنظيمية في أغلب الاحيان يتعلق ب:

- 1- النقص في النظام القانوني للبلاد المعني (غياب التنظيم والقرارات القانونية المتناقضة ، الديناميكيات المفرطة والتغيرات في التنظيم.
- 2- مخالفة العملاء للعقود و الاطراف المقابلة للمؤسسات المصرفية ويمكن تقسيم مخاطر الامتثال بناءً على مصادر نشوئها والجهات المسببة لها إلى أربع انواع وهي: (كطان، ٢٠٢٠: ١٩)

أ-المخاطر المؤسسة: وسببها عدم الالتزام بمبادئ البنك المركزي وقانون المصارف ومثالها: وجود تعارض في المصالح واتخاذ القرارات الاستراتيجية الخاطئة من قبل الادارة العليا والتي تتنافى مع ظروف العمل المصرفي في السوق والبيئة التشريعية والتي قد تؤدي إلى تهديد غاية المصرف الرئيسية وهي الربحية واستمرارية العمل .

ب-مخاطر السياسات والاجراءات الداخلية: تنتج عن فشل السياسات والاجراءات الداخلية للمصرف من احتواء تعليمات الجهات الرقابية التي تنظم جميع نشاطات المصرف.

ج-مخاطر الموظفين: هي المخاطر المرتبط وقوعها مباشرة في أداء الموظفين ومثالها: الاحتيال الداخلي والتواطؤ والتزوير والاختلاس وتعارض المصالح.

د-مخاطر العملاء: وهي المخاطر المرتبط وقوعها في سلوكيات العملاء ومثالها عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب والتزوير والتزيف والتضليل في البيانات والتهرب الضريبي وأن العواقب التي تترتب على هذه المخاطر يكون لها تأثير على المصرف والعمالين فيه ومن بين هذه العواقب: الغرامات من الجهات الرقابية ومخاطر السمعة وفقدان العملاء والخسائر والقضايا والدعاوي المرفوعة على المصرف.

ببساطة ، يمكن القول أن المسؤولية الرئيسية لقسم الامتثال هو إدارة (وإبلاغ المجلس) بالمسائل والاحداث والتحديثات التنظيمية والاشراف العلاقات والقرارات المثيرة للجدل المتعلقة بمخاطر الامتثال. كانت مخاطر الامتثال تم تصنيفها أولاً رسمياً والاعتراف بها من قبل لجنة بازل للأعمال المصرفية والاشراف في ٢٠٠٥ . يتم تعريفه على أنه "احتمال سلبي للتأثيرات في الارباح أو رأس المال التي تنشأ عن الانتهاكات أو عدم الامتثال للقوانين واللوائح ، والقرارات المحددة ، والعقود ، والممارسات المنفذة ، والمعايير الاخلاقية أو مدونات قواعد السلوك أو علاقات العملاء، يمكن أن تتحقق هذه الاثار السلبية بعدة طرق مختلفة ، بدءاً من الامور المالية إلى الاعمال التجارية ، وبالطبع العقوبات القانونية. أي مؤسسة تتجاهل مخاطر الامتثال، سواء كان ذلك بشكل مباشر من خلال خصائص المنظمة أو بشكل غير مباشر عبر الصناعة أو القطاع الذي تعمل فيه ، قد تكون عرضة للغرامات والعقوبات المالية المدنية (عقوبات مالية) ، أو إبطال العقود أو فقدان فرص العمل. Artur Ferreira Conrado Torres (Pereira,2012: 7-8)

يجب ان يكون الغرض من نظام إدارة مخاطر عدم الامتثال وإدارة المصرف هو ممارسة السيطرة على مستوى المخاطر والوقاية من حدوث المخاطر والاحداث التي يمكن أن تؤثر سلباً على مصالح المصرف. الاولوية الرئيسية هي ضمان سلامة الاصول وحقوق الملكية عن طريق الحد من

(استبعاد) الخسائر المحتملة ، بما في ذلك المدفوعات النقدية بناء على قرارات المحكمة ، والتي قد يؤدي إلى خسائر غير متوقعة. قد يكون لإدارة مخاطر عدم الامتثال الاغراض المحددة

التالية: (Asenov, 2015, 24)

أ) تحديد وقياس المستوى المقبول لمخاطر عدم الامتثال.

ب) المراقبة المستمرة لمخاطر عدم الامتثال للمتطلبات القانونية.

ج) تدابير للحفاظ على مخاطر عدم الامتثال عند مستوى لا يشكل تهديدًا إلى الاستقرار المالي للبنك و مصالح المساهمين والدائنين والمودعين.

د) الامتثال للأنظمة الداخلية ولوائح المصرف نيابة عن جميع الموظفين.

هـ) عدم مشاركة المصرف أو موظفيه في أنشطة غير قانونية ، بما في ذلك إضفاء الشرعية (تقنين) على الاموال من الجريمة و تمويل الارهاب.

يعد مجلس إدارة المصرف هو المسؤول بالإشراف على إدارة مخاطر الامتثال للمصرف. يجب أن يوافق مجلس الادارة على سياسة الامتثال للمصرف ، بما في ذلك وثيقة رسمية تثبت الامتثال الدائم والفعال، يجب على مجلس الادارة أو لجنة المجلس التقييم مدى إدارة المصرف لمخاطر الامتثال بشكل فعال، لن تكون سياسة الامتثال للمصرف فعالة ما لم يعزز مجلس الادارة قيم الصدق والنزاهة في جميع أجزاء المصرف. يجب النظر إلى الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير المعمول بها على أنه وسيلة أساسية لتحقيق هذه الغاية. كما هو الحال مع فئات المخاطر الاخرى (Basel Committee on Banking Supervision,2005: 9)

سابعا: مهام ومسؤوليات وظيفة الامتثال المصرفي

فيما يلي قائمة بالمهام والمسؤوليات التي قد تكون ضمن وظيفة الامتثال ، والتي تم انشاؤها من خلال مجموعة من المهام التي اشار اليها المنظمون والتي لا يتوقع من جميع الشركات تضمين هذه المهام في وظيفة الامتثال الخاصة بها، ومن هذه المهام ما يأتي :

(Sharon ward,2015: 247)

1. تحديد المخاطر التنظيمية.
2. المشورة للإدارة، بما في ذلك اثناء تصميم الضوابط الداخلية فيما يتعلق بالمخاطر التنظيمية.
3. التأكد من وجود هيكل اشرافي للأعمال.
4. كشف ومنع وإدارة تضارب المصالح.
5. مراقبة مجالات التلاعب المحتمل بالسوق / مراقبة التداول من الداخل.
6. تقديم التوجيه وتثقيف الموظفين، وتقديم تقارير منتظمة إلى الادارة العليا بشأن مسائل الامتثال. (Basel Committee on Banking Supervision,2008: 8-9)

(Transforming Compliance in financial Services,2020: 8)

أ. الامتثال التنظيمي، مراقبة ما إذا كانت الشركة تفي بالتزاماتها التنظيمية.

ب. الاشراف المستقل على النشاط التجاري لضمان تحديد مخاطر الامتثال وإدارتها والتخفيف من حدتها بشكل فعال.

ت. الابلاغ عن المخالفات وإدارة تضارب المصالح والتعامل مع الحسابات الشخصية.

ث. تصميم وتوثيق وصيانة أطر الامتثال.

ج. توفير التدريب على المخاطر التنظيمية.

المطلب الثاني : مراقب الامتثال المصرفي (مفهوم، أهمية، أهداف ...)

أولاً: مفهوم مراقب الامتثال

تعد قطاعات المال بصورة عامة والقطاع المصرفي على وجه الخصوص من اكثر الانشطة حساسية إذ شهدت سلسلة من التطورات الجذرية في انشطتها القائمة بالاضافة إلى انشطة جديدة استحدثتها وتستحدثها تبعاً لذلك يواجه هذا النشاط تحديات عديدة تستوجب على القائمين بإدارة الجهاز المصرفي العمل على مواجهة تلك التحديات ، ولكي تتم إدارة الاعمال المصرفية بطريقة جيدة يجب ان تتم معاملتها من خلال الاطر الناظمة والسياسات والتعليمات والقواعد الموضوعة .(عبد هزام، ٢٠٢١ : ١٨٣)

أن المصارف تواجه مخاطر كثيرة ومتنوعة بسبب ممارستها لهذا النشاط، ومن هذه المخاطر التي لوحظ تعظمها في السنوات الاخيرة هي مخاطر العقوبات القانونية، مخاطر السمعة، مخاطر الخسائر المالية، وتسمى هذه المخاطر الثلاثة بمخاطر عدم الامتثال او مخاطر الامتثال، والتي تنتج من عدم الامتثال للقوانين والانظمة والتعليمات والاورام ومعايير السلوك المهني، لذلك ظهرت الحاجة إلى استحداث وظيفة مراقبة الامتثال التي تهدف إلى تحقيق اغراض أساسية أهمها مراقبة امتثال المصارف للقوانين وتجاوز مخاطر السمعة و الخسائر المالية من خلال أعداد برنامج مكتوب يتم أعداده من قبل مجلس إدارة المصرف وعرضه على البنك المركزي (علي، و ابراهيم، ٢٠١٩ : ٣١٧)

وتطبيق هذا المفهوم بشكل مثالي من إدارة المؤسسات المصرفية مرتبط بتنفيذ الاعمال المصرفية بإدارة حصينة وقوية و دور الدوائر الرقابية وقدرتها في ذلك على تحسين الأداء، إذ ان تلبية متطلبات الجهات الرقابية ودعم وظيفة الامتثال بالشكل السليم واعتبارها من الدوائر الرئيسية والفعالة في المصرف وتوفير ما تستحقه من اهتمام من قبل إدارة المصرف سينعكس ايجاباً على الأداء العام للمصرف، وبناءً على ما تقدم فقد تم استحداث وظيفة مراقب الامتثال في الهياكل التنظيمية ، لغرض متابعة مدى التزام المصارف بالقوانين والقواعد المصرفية واللوائح التنظيمية والتحوطية وتكليفه برفع تقارير دورية بذلك إلى مجلس إدارة المصرف ويطلع عليها مفتشوا البنك المركزي العراقي ويتم بعدها اتخاذ الاجراءات التي يراها مناسبة ، حيث يمكن

تعريف مراقب الامتثال بأنه شخص او مجموعة اشخاص مهمتهم متابعة وتدقيق امتثال كافة موظفي المصرف للقواعد والتعليمات المنظمة لعمل المصرف والتي من شأنها حماية المصرف والزبائن من كل أنواع الخسارة ومنع الاضرار به عن طريق وظيفتهم الرقابية بالتنسيق مع إدارة المصرف العليا.(عبد هزام، ٢٠٢١: ١٨٣)

أما مفهوم مراقبة الامتثال فهي وظيفة مستقلة هدفها التأكد من امتثال البنك وسياسته الداخلية لجميع القوانين والانظمة والتعليمات والاوامر وقواعد السلوك والمعايير والممارسات المصرفية السليمة الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية التي تحدد وتقيم وتقدم النصح والارشاد وتراقب وترفع التقارير إلى مجلس الادارة حول مدى الامتثال في البنك.(المقاطي، ٢٠٢٢ : ٤٨٥)

عرفت الورقة الصادرة عن لجنة بازل للامتثال ووظيفة مراقبة الامتثال في المصارف مراقبة الامتثال بأنها (وظيفة مستقلة تقوم بتحديد و تقديم النصح و الارشاد و المراقبة ورفع التقارير حول مخاطر الامتثال "كنتيجة لعدم الامتثال" في المصرف و التي تتضمن مخاطر عدم الالتزام بالقوانين نتيجة لا خفاقه بالالتزام بالقوانين والانظمة وقواعد السلوك والممارسات المطبقة) ، أن مراقبة الامتثال هي وظيفة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف، دون أن تبين فيما لو كانت هذه الوظيفة تدار من شخص معين، ام على شكل وحدة قائمة تتألف من مجموعة موظفين يترأسهم موظف يطلق عليه مراقب الامتثال، و فيما يتعلق بموقف المشرع العراقي من تعريف مراقبة الامتثال لم يعرفها بل عمد إلى تعريف مراقب الامتثال حيث نص على أنه (يعمل على تقييم مدى التزام المصرف في عملياته المصرفية اليومية لمتطلبات القوانين و التعليمات المختصة و التأكد من صحة هذه السياسات و الاجراءات و تجنب الاخطاء و المخالفات التي من شأنها أن تعرض المصرف إلى المخاطر المختلفة و التعاون مع الدوائر التنفيذية الاخرى في المصرف، ويجري تعينه وفق الفقرة (٣) من المادة (١٨) من قانون المصارف رقم ٩٤ .(الركابي، ٢٠١٧ : ٤٩٦)

ثانياً: أهمية مراقب الامتثال المصرفي

قد تزايدت أهمية وظيفة مراقب الامتثال في المصارف نتيجة تعدد المخاطر التي ينطوي عليها الفشل في التقيد باللوائح والانظمة الداخلية والخارجية مثل مخاطر العقوبات القانونية أو الرقابية، والخسارة العادية أو المالية، أو غيرها من الخسارة الناجمة عن فشل المصرف في الامتثال للقوانين واللوائح الخاصة بها، ومدونة قواعد السلوك ومعايير أفضل الممارسات، إن هدف وظيفة مراقب الامتثال هو التأكد من امتثال المصرف وسياسته الداخلية لجميع الانظمة

والقوانين والاورام والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير والممارسات المصرفية السليمة.(كطان، ٢٠٢٠: ٤)

كما تظهر أهمية مراقبة الامتثال على البنوك كافة من حيث تطبيق التشريعات المصرفية من خلال لجنة بازل والتعليمات المتعلقة بمخاطر الامتثال، بحيث عملت لجنة بازل للامتثال ومراقبة عدم الامتثال توضيح مخاطر الامتثال في الورقة الصادرة عنها، بحيث تم تعريف مخاطر الامتثال على أنها "مخاطر قانونية أو العقوبات التنظيمية، والخسائر المادية المالية، أو خسارة لسمعة البنك، وربما يعاني نتيجة لفشلها في الامتثال للقوانين واللوائح والقواعد والتنظيم الذاتي الذي له صلة بالمعايير، وقواعد السلوك التي تنطبق على الأنشطة المصرفية معاً، والامتثال لقوانين والقواعد والمعايير.(المقاطي، ٢٠٢٢ ٤٨٧)

ثالثاً: أهداف وظيفة مراقب الامتثال المصرفي

ان الغرض من وظيفة الامتثال هو : (سلطان، ٢٠٢٠: ٢٧-٢٨)

١. خلق الثقة في النظام المالي، والحفاظة عليها.
٢. تؤكد أهمية وجود الاليات، والاطر التي تكفل لمواجهة جرائم الاموال وبوجه خاص عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب.
٣. تساعد هذه الوظيفة على كشف العمليات المخالفة للقانون كالجرائم المالية.
٤. الحد من مخاطر عدم الامتثال داخل المصرف، وتقييم مدى التزامه بالقوانين، والتشريعات والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية.
٥. نشر الوعي، وتثقيف المواطنين بالقوانين، والمعايير المطبقة، والمتعلقة بالامتثال.
٦. وضع إطار عام ليبين العلاقة ما بين مراقبة الامتثال، ومجلس الادارة، والادارة العليا في المصرف ومسؤولية كل منها وأثره.

رابعاً: واجبات ومهام مراقب الامتثال المصرفي

يضطلع مراقب الامتثال بمهام معينة، قررتها الورقة الصادرة عن لجنة بازل للامتثال و وظيفة مراقبة الامتثال في المصارف لسنة ٢٠٠٥ ، والتشريعات المقارنة. فبالنسبة إلى الورقة الصادرة عن لجنة بازل للامتثال و وظيفة مراقبة الامتثال في المصارف لسنة ٢٠٠٥، فقد نصت في المبدأ السادس على أنه (دور وظيفة الامتثال هو تحديد و تقويم و مراقبة مخاطر الامتثال التي يتعرض لها المصرف، وتقديم النصح ورفع التقارير إلى الادارة العليا و مجلس الادارة حول هذه، وبذلك فإن مهمة مراقب الامتثال التي تمكنه من أداء دوره في مراقبة الامتثال، تتركز في: - (علي، و ابراهيم، ٢٠١٧: ٥٠٣-٥٠٤)

- ١- تحديد وتقييم عمل مجلس إدارة المصرف وباقي اقسامه.
 - ٢- الرقابة التي تعرف -بصورة عامة - على أنها (وظيفة تقوم بها السلطة المختصة بقصد التحقق من أن العمل يسير وفقا للأهداف المرسومة بكفاءة وفي الوقت المحدد. والرقابة التي يقوم بها مراقب الامتثال تهدف إلى معرفة مدى التزام مجلس الادارة و الادارة العليا عن في المصرف فضلا عن باقي اقسام المصرف بالسياسات و الاجراءات التي يضعها المصرف من جهة والتشريعات من جهة أخرى.
 - ٣- النصيحة و الارشاد، تعرف النصيحة بصورة عامة على أنها (الرأي الذي يبدي إلى شخص ما بشأن ما يجب أن يفعل، وهذا الرأي أو التوصية أما القيام بعمل أو بعدم القيام بأي شيء ما، فهو ملزم بتقديم النصح و الارشاد سواء لمجلس إدارة المصرف او لباقي الموظفين العاملين فيه من أجل التطبيق الامثل للتشريعات وقواعد السلوك المهني وغيرها.
 - ٤- رفع التقارير إلى الجهة المختصة، وهو ما نلتمسه من التشريعات المقارنة التي نظمت مهام أخرى.
 - ٥- متابعة هيئة مكافحة غسل الاموال للحالات التي تم الابلاغ عنها، ومساعدة الادارة التنفيذية وموظفي المصرف في إدارة مخاطر عدم الامتثال التي من الممكن ان يواجهها المصرف. (Money gram, 2008:18)
 - ٦- تثقيف المواطنين حول مواضيع الامتثال واعداد ارشادات مكتوبة بهذا الخصوص قبل وضع دليل للامتثال يتناسب مع حجم وطبيعة وتعقيد عمليات المصرف وتنظيمه الداخلي، ودليل ارشادات الممارسات العملية وميثاق السلوك المهني، وتقييم مدى ملائمة إجراءات وإرشادات الامتثال الخاصة بالمصرف، وتتبع اي قصور يكتشف فيها، وصياغة الاقتراحات المناسبة لإجراء التعديلات. (Aderonke, 2018: 18)
- أما المشرع العراقي فقد حدد مهام مراقب الامتثال بالاتي : (الوقائع العراقية، ٢٠١١: ٨٠-٨٢)
- أ- مراقب الامتثال مسؤول عن مدى التزام المصرف بقرارات مجلس الادارة والسياسات الداخلية فضلا عن الاجراءات المقرر بموجبها القوانين والتعليمات التي يصدرها البنك المركزي العراقي ، ويحضر اجتماعات مجلس إدارة المصرف بصفة مراقب.
 - ب- ينبغي أن يكون لديه إطلاع وتفهم متكامل للقوانين، واللوائح التنظيمية، والتعليمات التي يصدرها البنك المركزي، والقوانين ذات العلاقة غير المباشرة، والتي يشترط أن يكون قانونياً.

ج- ينبغي ان يكون لديه إطلاع على الخدمات المصرفية الدولية التي يمكن تطبيقها في العراق على وفق متطلبات تطور النشاط المصرفي في العراق انسجاماً مع متطلبات الاقتصاد العراقي.

د- التعرف على القوانين، والانظمة، والتعليمات المتعلقة بالنشاط المصرفي جميعها، ومن الممكن أن يشمل ذلك متطلبات قد لا تظهر علاقتها المباشرة بالنشاط المصرفي، والعمليات المصرفية، ويستطيع القسم القانوني في المصرف تقديم مساعدة لمراقب الامتثال في هذه المهمة.

هـ - اقتراح السياسات، والاجراءات اللازمة للعمليات المصرفية الجديدة، أو تحديث السياسات، والاجراءات السابقة للعمليات المصرفية بناءً على متطلبات تطور النشاط المصرفي، وعلاقات المصرف، وقرارها من مجلس الادارة ،

و- مراجعة السياسات، والاجراءات، وقرارات الادارة العليا المتعلقة بالنشاط المصرفي، وتحديد مدى انسجامها مع القوانين، واللوائح، والتعليمات التنظيمية المختصة، وتقديم الملاحظ في شأنها.

ز- مراجعة الاجراءات التي تتبعها الادارات المختلفة في المصرف، والتأكد من انسجامها مع القوانين والانظمة المختصة، وتقويم مدى ملاءمة الاجراءات، والتوجيهات الداخلية ، ومتابعة الانحرافات، وتقديم المقترحات لمعالجتها، وتحسينها.

إلى المديرية العامة لمراقبة الصيرفة، والائتمان في البنك المركزي بشأن الانحرافات ح- رفع تقارير فصلية إلى الادارة العليا و المكتشفة تتضمن الاقتراحات والاجراءات اللازمة للتصحيح من أجل تالفي تكرارها في المستقبل والاحتفاظ بنسخة منها في ملفاته،

ط- اقتراح دورات تدريبية حول السياسات الموضوعية والاجراءات التي ينبغي اتخاذها، والتأكيد على ضرورة الالتزام بها من قبل العاملين كافة.

ي- إعداد قائمة بالمنتجات، والخدمات المصرفية، ومجالات العمل بها بما يساعد في تحديد مجالات العمل جميعها و التي لم يتم تغطيتها سابقاً.

ك- تنظيم النشاطات والخدمات المصرفية بما قابلها من متطلبات قانونية وتعليمات متعلقة بها، ومن الممكن أن يتم ذلك من خلال تحديد القانون الذي ينبغي تطبيقه ومن ثم وضع الاعمال والخدمات المصرفية التي تندرج تحتها.

خامساً: الوصف الوظيفي لمراقب الامتثال :

ألزمت المادة (٤) من الضوابط الرقابية للمصارف، والمؤسسات المالية غير المصرفية بشأن مكافحة غسل الاموال، وتمويل الارهاب لسنة ٢٠١٦ الصادرة عن البنك المركزي العراقي،

ضرورة وضع وصف وظيفي متكامل، ومكتوب لمراقب الامتثال في المصارف على أن يتضمن الآتي - (جمعة، ٢٠٢١: ١٥٢)

١ - توضيح المسؤوليات العامة لمجالات العمل، والمنتجات، والخدمات المصرفية التي تشتمل عليها

٢ - وضع قائمة بالاعمال التي سيقوم بها مراقب الامتثال من أجل تأدية عمله.

٣ - تحديد صلاحياته، وعلاقته بالدوائر الأخرى للمصرف ويفضل أن تكون بمستوى خبير، أو معاون مدير عام أو معاون مدير مفوض ويشترك في اجتماع مجلس الإدارة بصفته مراقب.

٤ - المساعدة في حل المشكلات ومتابعة الأعمال التصحيحية، وتدريب العاملين.

٥ - العمل مع المدققين، والمفتشين للمساعدة في تطوير وسائل السيطرة المناسبة لتجنب المشكلات في المستقبل ومن أجل أن يكون مراقب الامتثال أكثر فاعلية، فإنه يحتاج إلى المصادر المختلفة لمعلوماته، وأهم هذه المصادر هي المكتبة التي يقوم بإنشائها، والتي ينبغي أن تحتوي على معلومات متكاملة بشأن القوانين، واللوائح التنظيمية، والمنتجات المصرفية التي يكون مراقب الامتثال مسؤولاً عنها وفي الوقت نفسه، ولا يقل عن المكتبة أهمية تكوين علاقات متينة داخل المصرف عن طريق تكوين لجنة مراقبة الامتثال برئاسة مراقب الامتثال.

سادساً: مؤهلات وشروط مراقب الامتثال المصرفي

لا يتم تعيين مراقب الامتثال الذي يكون مسؤولاً عن مراقبة الامتثال في المصارف ما لم تتوفر فيه شروط معينة، تضمن قدرته على إدارة الوظيفة المسؤول عنها. فبالنسبة إلى الورقة الصادرة عن لجنة بازل للامتثال ووظيفة الامتثال لسنة ٢٠٠٥، نجد أن المبدأ الثامن منها نص على أنه (يجب أن تتوفر في الموظفين الذين ينفذون مسؤوليات الوظيفة التأهيل و الخبرة و الخصائص الشخصية و المهنية التي تمكنهم من تنفيذ واجباتهم بكفاءة.)، ويبدو أن هذا المبدأ قد ركز على ضرورة توفر السمات الشخصية و المهنية في جميع موظفي مراقبة الامتثال بغض النظر عن كونه الشخص المسؤول عن مراقبة الامتثال أو الموظفين العاملين معه.(الركابي، ٢٠١٧: ٥٠١-٥٠٢)

و المشرع العراقي، هو الآخر قد حدد الشروط الواجب توافرها في مراقب الامتثال في تعليمات تسهيل تنفيذ قانون المصارف رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤، حيث نصت على أنه (... و يجري تعيينه وفق الفقرة (٣) من المادة (١) من قانون المصارف رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤، على أن يقوم مجلس إدارة المصرف المجاز بتعيين موظف مراقب الامتثال للمصرف بالشروط الآتية: (الوقائع العراقية، ٢٠١١: ٨٠)

أ - أن تكون لديه اهلية قانونية وأن يكون شخصاً صالحاً .

ب - أن تكون لديه الكفاءة و الخبرة التي تتطلبها العمليات المصرفية.

ج - أن لا يكون شخصا ادريا او موظفا لدى لمصرف اخر او مديرا مفوضا لمصرف اخر.

د - أن يكون مقيما في العراق وان يكون متفرغا لعمل المصرف.)

ويبدو أن المشرع العراقي قد نص في (ب - ج) من الفقرة / ثانيا -المادة/ ٧١ من تعليمات تسهيل تنفيذ قانون المصارف رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤ تتعلق بشروط مراقب الامتثال لا بمهام مراقب الامتثال، التي نصت على أنه (ب - يكون لديه اطلاع و تفهم متكامل للقوانين و التعليمات التي يصدرها البنك المركزي و القوانين ذات العلاقة غير المباشرة ولا يشترط أن يكون قانونيا ج - يكون لديه اطلاع على الخدمات المصرفية في العراق و انسجاما مع متطلبات الاقتصاد العراقي المتطورة.)، لذا ندعو المشرع العراقي جعل كل من (ب-ج) من الفقرة ثانيا - المادة/ ثانيا المتعلقة بمهام مراقب الامتثال إلى الفقرة / أولا - المادة / ٧١ المتعلقة بتعريف مراقب الامتثال وشروط تعيينه. وعموما ندعو مجلس إدارة المصرف القيام بتعيين مراقب الامتثال بشرط أن تتوفر لديه السمات الشخصية كالباقه و قدرة إدارة التواصل والحديث مع باقي موظفي اقسام المصرف، بخاصة وان دوره يتمثل بمراقبة امتثال المصرف بكل اقسامه للتشريعات و قواعد السلوك المهني(الوقائع العراقية، ٢٠١١: ٨٠).

سابعا: المتطلبات الانزامية لإنشاء وظيفة مراقب الامتثال

ان لوظيفة مراقب الامتثال مجموعة من المتطلبات يمكن توضيح ذلك من خلال الاتي:

(كطان، ٢٠٢٠: ٧)

١- أن يكون لديه نظام عمل يحدد مسؤولياته ودورها بشكل واضح بحيث تكون مستقلة، استقلالا تاما عن أنشطة وأعمال المصرف،

٢- تقع على عاتق الادارة العليا للمصرف مسؤولية إنشاء وظيفة مراقب الامتثال فعالة ودائمة، وهي جزء من سياسة الامتثال للقوانين والانظمة والتعليمات في المصرف، وتسد هذه الوظيفة إلى دائرة مختصة ومستقلة تسمى دائرة مراقب الامتثال يرأسها مراقب الامتثال.

٣- على المصرف أن يعلم البنك المركزي خلال ثلاثين يوما في حال شغل منصب مراقب الامتثال لأي سبب من الاسباب. وان يقدم المصرف السيرة الذاتية لمرشح جديد لشغل منصب مراقب الامتثال مرفقة بالوثائق والشهادات اللازمة للبنك المركزي ، ويشترط موافقة البنك المركزي المسبقة عليه قبل تعيينه ومباشرته بالاعمال.

٤ - أن يتم تعزيز وظيفة مراقب الامتثال بملاك بشري متدر ب وملائم يراعي بتكوينه من حيث

العدد والمؤهلات حجم المصرف وتشعب عملياته وتنويع أنشطة. وان يكون للملاك البشري مؤهلات وخبرات كبيرة ومتنوعة بما يتناسب مع المهام الموكلة اليه وأن يكون لديه فهما شاملا للأنظمة والقوانين المصرفية والمالية،

٥- أن تمنح وظيفة مراقب الامتثال الصلاحيات الكافية حتى تتمكن من تنفيذ مهامها، وخاصة فيما يتعلق بتدارك حصول أية تجاوزات على الانظمة والقوانين. وإن يتم تأمين تواصل مراقب الامتثال مع الادارة التنفيذية ومجلس الادارة . مع ان يتم دعوة مراقب الامتثال للاشتراك في اجتماعات اللجان المتخصصة واللجان المنبثقة عن مجلس الادارة بغية اطلاع على الخطط الاستراتيجية للمصرف وعلى النشاطات والمنتجات الجديدة المنوي القيام بها بغية تقديم المشورة بشكل مبكر .

٦- أن يكون هناك اتصال مباشر لمراقب الامتثال مع المسؤولين في المصرف والبنك المركزي بغية الاستعلام والاستيضاح عن قضايا الامتثال للأنظمة والقوانين المرعية الاجراء، كلما دعت الحاجة.

٧- على المصارف تشكيل إدارة للامتثال مستقلة يتم تعزيزها بموارد بشرية مدربة، وتكافئ بشكل كافٍ بما يتماشى مع تعليمات البنك المركزي. (دليل الحوكمة المؤسسة للمصارف العراقية، ٢٠١٨: ٥٠)

٨- ترفع إدارة الامتثال تقاريرها بشأن نتائج اعمالها ومراقبتها للامتثال إلى المجلس او اللجنة المنبثقة عنه. (Prosad, 2016:36)

٩- انشاء خط اتصال مباشر بين مراقب الامتثال والادارة العليا من أجل مراقبة مدى امتثال المصارف للقوانين واللوائح والمتطلبات الرقابية. (Terblanche,2013:116)

المبحث الثالث السمعة المصرفية Banking reputation

توطئة

ازداد الاهتمام بسمعة المصرف بمرور الوقت وذلك لإدراك أهميتها في استدامة المصارف وتحقيق أعلى الأرباح وكسب رضا وولاء العملاء، فمثلما تتنافس المصارف على كسب ولاء العملاء، تتنافس أيضا للمحافظة على سمعتها. فقد أصبح الهدف الأساس الذي تسعى المصارف لتحقيقه من خلال أداء يتناسب مع احتياجات ومتطلبات أصحاب المصلحة في الأسواق، إن السمعة الجيدة تجعل المؤسسة قادرة على استقطاب أفضل الكفاءات وجذب المستثمرين بالتالي الوصول إلى الاستدامة وتحقيق المنافع لمختلف المتعاملين معها المتمثلين بالموظفين أو العملاء.

أولا : مفهوم السمعة المصرفية

اكتسبت سمعة الشركة الاهتمام في ١٩٩٠-٢٠٠٠ عندما ناقش العديد من المؤلفين مفهوم

السمعة ومقارنته بمفهوم صورة الشركة (Niketa, 2009: 4)

إذ أصبح موضوع السمعة يحظى باهتمام العديد من المصارف على تعدد مجالات عملها سواء كانت حكومية أو خاصة، لأن السمعة تشكل عند الجمهور صورة ذهنية راسخة بمرور الزمن يعبروا عنها في صورة آراء وتقييم أداء المصارف. وعلى الرغم من صعوبة إدارة المصارف لسمعتها كونها مرتبطة بالجمهور الذي تتسم آراءه بالتطور والتغير المستمر وفق لمستجدات الاحداث (نور الهادي، ٢٠١٧: ٦٧).

التركيز على هذا المفهوم من خلال المنظمات، إذ كان مفهوم سمعة المصرف الشاغل الرئيس للباحثين من سنة ١٩٥٠ فصاعدا، إلا أن الأدبيات لا زالت تفتقر إلى مفهوم دقيق ومشارك للسمعة حيث يختلف العديد من العلماء مع بعضهم في التوافق على مفهوم جامع للسمعة ، (البغدادي، ٢٠١٨: ١٠٤).

كما تعد سمعة الشركة مهمة في اكتساب القدرة والميزة التنافسية على المدى الطويل وبناء قيمة الشركة. وهكذا ، نحتاج إلى إدارة السمعة ، والتي ، بسبب طبيعتها المعقدة و الطابع متعدد

الأبعاد ، تمثل تحديًا خطيرًا وصعبًا. (Zdzisława,2022: 2)

ان مفهوم السمعة المصرفية يحتمل العديد من التفسيرات وذلك بسبب اختلاف وجهات نظر الدارسين والباحثين، وعند اجراء مراجعة نظرية لما تم تداوله بخصوص مفهوم السمعة يمكن صياغة الجدول ادناه الذي يوضح بعض وجهات النظر بخصوص مصطلح السمعة وفق

التسلسل الزمني وكالاتي :

الجدول (٨) ملخص مفهوم السمعة

المصدر	التعريف
(داولينغ، ٢٠٠٣: ٤٦)	هي مجموعة القيم المنسوبة للمؤسسة (مثل الاصاله والموثوقية، صدقها ونزاهتها ومسؤوليتها) التي يستشعرها المرء عن المؤسسة من خلال الصورة التي يحملها عنها .
Manfred) . Schwaiger,2004: 48)	في اللغة الالمانية ، السمعة هي مرادف للاحترام والشهرة. في أمريكا قد نجد قواميس تعرف السمعة على أنها " ما يقال عموماً عن صفات شخص ما او شيء ما .
Ross P Buckley,2009:) 2	يمكن تعريف السمعة ببساطة على أنها "ما يُقال أو يُعتقد عموماً عن شخصية الشخص (Ross P Buckley,2009: 2)
Niketa Mukherjee, 2009: 3	فإن السمعة هي المعتقدات أو الآراء التي يتم تداولها بشكل عام حول شخص ما أو شيء ما
Vesna Babic- Hodovic,2011: 352	السمعة هي عرض جماعي لأنشطة الشركة السابقة ونتائجها ، التي تصف قدرة الشركة على تقديم مخرجات قيمة لمختلف أصحاب المصلحة.
Shamma,2012: 155	التصور الدائم لمنظمة ما من قبل فرد أو مجموعة أو شبكة تشكل نظاماً جماعياً للمعتقدات والآراء التي تؤثر على تصرفات الأشخاص فيما يتعلق بالمنظمة .
Aminu Ahmad,2014: 73	سمعة الشركة على أنها الانطباع العام الذي يعكس تصور أصحاب المصلحة الرئيسيين حول مبادرات الاعمال .
Massimo-Maria Barbato,2016:1	سمعة الشركة هي انعكاس للكيفية التي ينظر بها إلى المنظمة من قبل أصحاب المصلحة ويؤثر على الطريقة التي يتصرف بها مختلف أصحاب المصلحة تجاه المنظمة .
Fitzgerald ZINZINDOHOUE,2018: 123	السمعة هي التقييم الشامل للمؤسسة من قبل أصحاب المصلحة مستمدة من صافي ردود الفعل العاطفية.
Annika Veh,2019: 335	السمعة هي التي تمثل المعرفة والعواطف التي يحملها الأفراد حول مجموعة المنتجات والخدمات .
Nisreen Jasim Mohammed,2020: 3	أنها "مجموعة من الميزات المتعلقة بالمنظمة تعكس نتائج سلوكها السابق وقدرتها على تلبية التوقعات القيمة لأصحاب المصلحة .
Inocencia Maria Martinez- Leon,2021:3	سمعة الشركة هي الاعجاب والاحترام الذي يحمله الشخص للمنظمة في وقت معين .
Nikolina Koporcic,2022: 3	يتم تعريف سمعة الشركة على أنها "التقييم العاطفي للجمهور لاسم الشركة"، والذي يميز استمراريتها .

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر العلمية

مما تقدم يمكن تعريف السمعة المصرفية بأنها الحالة التي ينظر بها إلى المصرف من قبل الجمهور لتشكيل صورة من خلال جميع الأفعال والتصرفات وبمرور الوقت تخلق هذه الصور سمعة للمصرف.

ثانياً: أهمية وفوائد السمعة المصرفية

١. أهمية السمعة المصرفية

تؤدي السمعة دوراً مهماً في نجاح المصارف أو فشلها وتسهم بصورة كبيرة في توطيد العلاقات مع جميع الأطراف المؤثرة في المجتمع، وتساعد في التقليل من المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف وتكون سندا لها ولاسيما في اوقات الازمات التي تعصف بالمصارف، إذ ان سمعة المصرف ثروة استراتيجية ذات قيمة كبرى واكبر الموارد وأهم الموجودات غير الملموسة التي تسعى المصارف المتطورة إلى الحفاظ عليها لدورها الفاعل في بقائها ونموها في ظروف الازمات (كاظم، ٢٠٢٢: ٣٨). كما تتميز سمعة المصرف عن صورة المصرف أيضاً لأنها تتمتع بامتداد المعنى التاريخي المتراكم، تتطور السمعة بمرور الوقت نتيجة للأداء المتسق، بينما يتم تشكيل الصورة بسرعة أكبر من خلال التصميم الجيد لبرامج الاتصال، وتختلف السمعة هنا عن الصورة إذ تتعلق الصورة بالاعتقاد الحالي للجمهور حول المؤسسة، بينما تتعلق السمعة بتقديم رأياً يتم إنشاؤه بمرور الوقت (Massimo, 2016: 7)

من البديهي أن السمعة مهمة في المصارف، يحتاج الناس إلى الوثوق بمن يودعون الاموال لديهم، تشير الابحاث إلى أن البنوك حساسة بشكل خاص لمخاطر السمعة، وأن القرارات التي تتخذها البنوك "تعكس مخاوف تتعلق بالسمعة، تؤثر السمعة أيضاً على أنواع العلاقات التي ستحافظ البنوك على زبائنهم، والتكلفة التي يرغب البنك في تكبدها للحفاظ على هذه العلاقات، تعزز السمعة الطيبة فعالية البنك الاستثماري كوسيط مالي، وتضيف السمعة قيمة للعميل (Ross, 2009: 3)

تعد السمعة بمثابة البناء الاجتماعي الذي تحصل عليه المصارف من علاقتها مع أصحاب المصالح، وأن السمعة الجيدة تؤدي إلى توطيد العلاقات الودية مع الاطراف المؤثرة في المجتمع. وتتجلى أهمية السمعة في النقاط التالية (شيحان، ٢٠٢١: ٢٦):-
أ. تضاعف فاعلية الاعلان، فالسمعة الجيدة لها شأن كبير في مصداقية إعلانات المصرف، وتأثير قوي على قبول الخدمات المقدمة.

ب. تعطي قيمة إضافية للمنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف.

ت. تساعد في التقليل من المخاطر، وتزيد رضا العملاء والموظفين، فهي تقلل من التكاليف المرتبطة بالائتمان.

ث . تعد السمعة ذات أهمية كبيرة للمصارف سواء حكومية او اهلية لتتمكن من تحقيق أهدافها والمنافسة للبقاء ضمن قطاع نشاطها (كاظم، ٢٠١٩: ٧٩) .

ج . تعد سمعة المصرف من أهم الاصول القيمة التي يمكن ان يمتلكها المصرف، اضافة إلى أنها المقياس الضروري لنجاح المصرف (العزي، ٢٠٢١: ٨٤) .

كما اشار (قرفي وصحراوي، ٢٠١٦: ١٢٤-١٢٥) إلى أهمية السمعة المصرفية من خلال ما يأتي :

أ . تعتبر السمعة بمثابة البناء الاجتماعي الذي تحصل عليها المؤسسة من علاقتها مع أصحاب المصالح، وأن السمعة الجيدة تؤدي إلى توطيد العلاقات الودية مع الاطراف المؤثرة في المجتمع حيث تساعد في التقليل من المخاطر التي قد يتحملها الزبائن جراء اقتناء خدمه أو منتج ما وتكون عوناً لهم عندما يواجهون اختيار منتجاً معيناً خاصة في حالة تشابه المنتجات والخدمات في الوظائف، كل هذا سوف يزيد في رضا المستهلكين عن المؤسسة وكذا الموظفين عن عملهم.

ب . تعطي قيمة سيكولوجية إضافية للمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

ت . تضاعف فاعلية الاعلان وتأثير قوة المبيعات، فالسمعة الايجابية لها شأن كبير في مصداقية إعلانات المؤسسة.

ث . تدعم إدخال المنتجات الجديدة إلى الاسواق.

ج . تتيح فرصة الوصول إلى أفضل المؤسسات المقدمة للخدمات المهنية، حيث تفضل وكالات الاعلان الممتازة التعامل مع أفضل العملاء وبذلك تستطيع أن تستأجر السمعة الجيدة لهؤلاء العملاء.

ح . توفر فرص إضافية للمؤسسة في حال تعرضها لأزمة ما.

خ . تتيح فرصة الوصول إلى موظفين ذوي الكفاءات العليا. فمعظم طالبي العمل يفضلون العمل لدى المؤسسات تتمتع باحترام الجميع.

٢. فوائد السمعة المصرفية

فهناك ثمة ضرورة للحديث عما تفضي إليه السمعة المصرفية من فوائد، وما تحققه من إسهامات، وما توفره من كفايات في مجال ريادة الاعمال؛ املا بأن تجد عناية حقيقة لدى المنظمات المصرفية المحلية والعربية، ومن هذه الفوائد ما يأتي (البشيتي، ٢٠١٩: ٤٣) :

أ- الصلابة وقت الازمات، إذ تصبح المصارف ذات السمعة الطيبة موثوقاً بها، حيث يتم بسهولة التغاضي عن الاخطاء المصرفية والازمات التي تقع فيها، فالمنظمات تكاد لا تخلو من

الازمات، لذا فإن عناية القيادة العليا بالسمعة المصرفية من خلال البرامج المخصصة يظهر لجميع الموظفين أن المصرف يأخذ القضايا أو الاخلاقيات وإدارة السمعة على محمل الجد .
ب- حفز أداء العاملين، إذ تؤثر السمعة المصرفية القوية على مستوى التزام الموظفين، وكذلك مقدار مشاركتهم في المصرف، كما تعتبر عنصرا أساسيا لبقاء المصارف ونجاحها في الاعمال على المدى المتوسط والطويل (ماضي والبشيتي، ٢٠٢٠: ٢٥) .

ت- تحقيق التنافسية، تساعد المنظمات على تطوير ميزتها التنافسية، بل و تميز نفسها عن منافسيها في تحسين علاقاتها مع أصحاب المصلحة نظرا للخصائص الفريدة التي تتمتع بها فيصعب تقليدها، هذه الخصائص تميزها وتخلق حواجز أمام دخول المنافسين في المستقبل (البشيتي، ٢٠١٩: ٤٤) .

ث- تقديم خدماته بالاسعار التي يطلبها وسيكون العملاء على استعداد لدفع هذه الاسعار، اي خدمات بأسعار مميزة (شيحان ، ٢٠٢١: ٢٥) .

ج- بناء الثقة والمصادقية مع أصحاب المصلحة ومختلف المستويات الادارية في المصرف (داود، ٢٠٢١: ٥٤) .

ح- استقطاب الكوادر البشرية المختصة والاحتفاظ بها للعمل في المصرف (البديري، ٢٠٢١: ٧٣) .

خ- رفع الروح المعنوية للموظفين ومن ثم رفع الانتاجية (PERCY et al,2013: 56)

د- مساعدة المصرف للتوسع الدولي وتسهيل التحالفات وارتفاع القيمة السوقية للمصرف (العقابي، ٢٠٢٠: ١٠١) .

ذ- • تمييز الشركة عن منافسيها وإنشاء موقع أفضل في السوق (PERCY et al,2013: 56)
بشكل عام ، تؤدي السمعة الجيدة إلى أداء مالي أعلى وميزة استراتيجية ، يقلل من تكاليف التشغيل ، ويحفز الولاء، ويترجم إلى علاقات دائمة ، ويجذب أو يحتفظ بالموظفين المؤهلين، تشير الابحاث بين البنوك إلى وجود علاقة إيجابية بين السمعة والأداء المالي / المحاسبي للبنوك وعلاقة سلبية فيما يتعلق بملفات الرافعة المالية والمخاطر، إضافة إلى، إن السمعة لها تأثير كبير بشأن قرارات الشراء وإعادة الشراء للعملاء، وكذلك بشأن ولاء عملاء البنوك وقراراتهم الاستعداد لتقديم تعليقات أو توصيات إيجابية (Mirjana,2020: 3)

ثالثا: أهداف وخصائص السمعة المصرفية

١- أهداف السمعة المصرفية

تساهم السمعة المصرفية في تحقيق مجموعة من الاهداف، من أبرزها (النجار، ٢٠١٨: ٣١-٣٢):

- أ. السعي الحثيث لتقديم سلع وخدمات تلبي وتستبق رغبات أصحاب المصالح .
- ب. تعتبر سمعة المصرف من الاصول غير الملموسة التي تساهم في تحقيق عوائد وقيمة مضافة للمصرف، لذا يجب إدارتها بالشكل الامثل والذي يؤدي لتعظيم القيمة.
- ت. تبني صورة إيجابية في مخيلة أصحاب المصالح محققة للمصرف البقاء والاستمرارية.
- ث. تهدف إلى تحقيق اعتراف وقبول المجتمع بمستوى عالي وبالصورة المرجوة للمصرف وما يقدمه من سلع و خدمات.
- ج. زيادة العائد وبالتالي زيادة ربحية المصرف من خلال إرضاء أصحاب المصالح وتحقيق الولاء بينهم وبين المصرف.

٢- خصائص السمعة المصرفية

- هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تتميز بها السمعة المصرفية (ياسين، ٢٠١٩: ٥٤) :
- أ- عدم الدقة : حسب اراء الكثير من الباحثين فان السمعة المصرفية لا تتميز بالدقة ،فهي لا تعكس بالضرورة الواقع الكلي ولكنها تعكس جزءا منه فقط.
- ب - الثبات ومقاومة التغيير :حيث تميل السمعة المصرفية إلى الثبات ومقاومة التغيير.(البديري،٢٠٢١: ٧٤)
- ت - التنبؤ بالمستقبل: حيث السمعة والصورة الذهنية للمصارف يسهمان في التنبؤ بالسلوك المستقبلي للأفراد تجاه المواقف والازمات والقضايا المختلفة (كاظم، ٢٠١٩: ٨٢).
- ث - التعميم وتجاهل الفروق الفردية : ان السمعة المصرفية تقوم على التعميم ، لأن الأفراد يفترضون ان كل فرد في الجماعة تنطبق عليه سمعة المجموعة بأكملها بالرغم من وجود اختلافات فردية (البديري،٢٠٢١: ٧٤)
- ج - تخطي حدود الزمان والمكان :لأن السمعة المصرفية تتميز بكونها عابرة للحدود الزمانية والمكانية (كاظم،٢٠١٩: ٨٢)
- ح - ظاهرة مستمرة : تعد سمعة المصرف ظاهرة مستمرة ، حيث تتراكم وتنشأ مع مرور الوقت.
- خ - عدم المطابقة : أنه لا يمكن ان تكون هناك سمعتان للمؤسسة نفسها ، ولا يمكن لشركتين مختلفتين ان تتمتعاً بسمعتين متطابقتين. وتكون مبنية على عناصر كتشكل الموج بالموج.

رابعاً: ايجابيات وسلبيات السمعة المصرفية

١- ايجابيات السمعة المصرفية

تعتبر سمعة الشركة ذات قيمة من ناحيتين: أولاً ، قيمتها الحالية الجوهرية كأصل غير ملموس وثانياً ، قدرتها على خلق - أو تدمير - القيمة المستقبلية، كما ان الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية (ناقص أي قابلة للقياس الكمي غير الملموسة مثل العلامات التجارية والتراخيص). او ما يسمى بالأصول غير الملموسة يمثل حوالي ٧٥ ٪ أو أكثر من القيمة السوقية ، والسمعة ، بالنسبة للعديد من الشركات ، هي أعظم أصولها.

لا تدعم السمعة الجيدة رخصة استمرار النشاط التجاري للعمل فحسب ، بل تمنحها أيضاً ترخيصاً لتوسيع وتوليد شراكات جديدة وتدفقات الدخل. (Jean-Paul,2009: 2)

للمسعة المؤسسية ايجابيات تتمثل بأربعة أبعاد (ياسين، ٢٠٢١: ٥٦) :

أ - **البعد السوقي**: يتمثل بزيادة الحصة السوقية للمؤسسة، لأن المؤسسة ذات السمعة الطيبة تكون قادرة على التفاعل مع أصحاب المصالح وتلبية احتياجاتهم في الاجل القصير والطويل ،وتوافر ادوات تنافسية في الاسواق ضد المنافسين.

ب - **البعد التنظيمي**: ان السمعة الطيبة يمكن ان تخلق قيمة اقتصادية من خلال تحسين قدرة المؤسسة على ايجاد المستثمرين والعملاء الذين يرغبون في التعامل مع المؤسسة ،و زيادة التزام الموظفين بالمؤسسة وتكوين الصورة الذهنية المنافسة في السوق .

ت - **بعد العملاء** : ان السمعة الجيدة تساعد العملاء على اتخاذ خياراتهم بين الخدمات المختلفة والمتنوعة، حيث ان السمعة الجيدة توفر معلومات كافية لأصحاب المصالح والعملاء عن الخدمات والسعي لتقديم خدمات عالية الجودة للحفاظ على سمعتها.

ث- **بعد الصلابة** : وقت الازمات حيث ان المؤسسة ذات السمعة المؤسسية الطيبة يصبح موثوقا بها اي امكانية التغاضي عن بعض الاخطاء المؤسسية والازمات التي تقع بها.

٢-سلبيات السمعة المصرفية

لخصت بعض السلبيات المنبثقة من تدني سمعة المصارف في النقاط التالية (البشيتي، ٢٠١٩: ٤٧) :

- أ- تدني السمعة المصرفية تقوض شعور الموظفين بالانتماء إلى المصرف.
- ب- تقلص من إشراك الأفراد في العمل والتزامهم بقيم وأهداف المصرف.
- ت- تخفض من حساسية واهتمام الموظفين لتحقيق الاهداف المصرفية.
- ث- يؤدي إلى فقدان المزايا التنافسية للمؤسسة والمجازفة بوجودها في بيئة ديناميكية وتنافسية.

خامسا: مخاطر السمعة المصرفية واسباب الاهتمام بها

١- مخاطر السمعة المصرفية

تنمو السمعة الجيدة إذا ما دأبت المصارف على تقديم خدمات ذات قيمة لجمهورها وموظفيها معا، فالتصور المتنامي عن قابليات المصرف بتقديم خدمة ذات جودة عالية وترسيخها في اذهانهم ستساعدها في تدارك المخاطر في ظل بيئة محفوفة بالتقلبات المستمرة ، كما ان دور المصارف في بيئتها يعد مؤثرا بسمعتها الكلية، فاستدامتها للبيئة يضيف اليها المزيد من الميزة التنافسية في مسعاها لجذب الزبائن والعاملين والمستثمرين والمحافظة على ولائهم في ظل جودة خدماتها وتعاملها بثقة معهم، وتم تحديد بعض المخاطر التي يتوجب على المصارف تجنبها : (عباس،٢٠١٦: ٧١-٧٣)

أ- **الصورة – السمعة الوحيدة** : يعد نظر كبار التنفيذيين لمصارفهم كسمعة جيدة او رديئة من ابرز المخاطر، فخدمتهم لجماعات مختلفة من أصحاب المصلحة تبرز جماعة تهيمن على مركز الانتباه فيتراجع كل الأفراد الاخرون إلى الدرجة الثانوية في الاهتمام ومن هنا لا بد ان تبقى النظرة كلية بالاهتمام.

ب- **تعرض المصرف من خلال شبكة الانترنت إلى مهاجمة** : يحدث احيانا اختراق عدد من مواقع الويب الخاصة بالمصارف وتشويهها من قبل مهاجم مجهول، وعانى العديد من الاشخاص والمصارف مثل بنك ABSA من تجدد الهجمات الالكترونية ، وهذا يؤدي إلى زيادة مخاطر السمعة المتمثلة في تشويه سمعة المصرف في الفضاء الالكتروني (Schultz and A Werner,2005: 5)

ت- **ازعاج الزبائن عن قصد** : يفقد أصحاب المصلحة الثقة بالمصرف عندما يرونها (متغطسة، تسرف بالانفاق، جشعة، تتصف بالغباء، اظهر التمييز بين البشر، هيمنتها، لا تثق بهم) وعلى المصارف الابتعاد عن الازعاج عن قصد لما تحمله من ضرر ان صغرت وان تعاضمت .

ث- **الازمة** : على المصارف في وقت الازمات ان لا تعتمد على نفسها دون المستشارين، لان المساعدة في حل ازمة معينة يقلل من أثارها السلبية ويجنبها الاسراف بالوقت والجهد المبذول لذلك يحكم على تصرفها من خلال سرعة الحول ودرجة الاستجابة والتكيف إذ ترسل اشارات الثقة والطمأنينة والدعم لكل أصحاب المصلحة.

ج- **السلوك غير المهذب** : في بعض الاحيان تصدر المصارف بعض السلوكيات، التي قد تكون رسالة واضحة ان المصرف لا يقدر الناس، مثل عدم الرد على المكالمات الهاتفية للزبائن ، واجهزة الرد الالكتروني التي تتعامل مع الزبون من خلال مجموعة من

الاجراءات دون اتصال شخصي، وعدم الاعتذار عن الاخطاء والسلوك العام غير المهذب في حالة حدوثه (Schultz and A Werner,2005).

عادة ما تكون مخاطر السمعة نتيجة لعمليات الادارة او من الاحداث المنفصلة، وبالتالي يتطلب مناهج للتحكم في المخاطر تختلف ماديا من مخاطر التشغيل. تقدم لجنة بازل إرشادات للمصارف لتحديد مصادرها مخاطر السمعة من خلال تحديد مخاطر السمعة على أنها اعتقاد سلبي من قبل أصحاب المصلحة الذين يمكن أن تؤثر على أداء المصرف. (Niketa) Mukherjee,2009: 7

كما اشار (داود، ٢٠٢١: ٥٦) إلى المخاطر التي تواجهها سمعة كل مصرف والتي يمكن ان تعرض المصرف إلى خسائر كبيرة وافلاسه منها ما يأتي :

(١)الخسائر التشغيلية التي يكون لها تأثير كبير في السمعة المصرفية إذا كانت كذلك بسبب الاحتيال الداخلي ناتج سواء من زبائن المصرف او العاملين.

(٢)انتهاك احكام المصرف (قواعد السلوك الاخلاقية) ، قواعد التشريع او التنظيم الذاتي (قوانين التنظيم الذاتي).

(٣)المنازعات القانونية التي تترتب عليها عقوبات ادارية او جنائية تؤثر في سمعة المصرف (على سبيل المثال ، من قبل السلطات الإشرافية الوطنية "البنك المركزي العراقي").

(٤)الخطأ في اتخاذ القرار بخصوص عمل المصرف ترتبط عموما بالمدى القصير، او عدم الاستجابة بسرعة للتغيرات الدورية.

الجدول (٩) مسببات مخاطر السمعة

التخفيف من المخاطر الخارجية		إدارة المخاطر الادارية		تجنب مخاطر الثقافة		الفئة
البيئة	الجمعيات	العمليات	التنفيذ	اخلاقية	قانونية	الفئة الفرعية
غير متوقعة	التعلق بالعلامة الانخراط بالمجموعة، منافسين جدد،	توقعات الأداء السيطرة النوعية ، خدمة الزبائن ،	مؤشرات الأداء اضافة القيمة ، تقديم المنافع ،	توقعات أصحاب المصلحة المواطنه ، المسؤولية، المسائلة ،	الامتثال لمعايير التجارة ، لمدونات العمل ، للقوانين	التأثيرات

	المحلية ، لضوابط التنظيم	الاستدامة ، القيم السائدة	القيادة ، التخطيط المتعاقب ، الهام المستثمرين	الصحة والسلامة ، قضايا تسليم الخدمات	المجهزين والزبائن ، المنظمات الفرعية ، المقاولات الثانوية ،	التكنولوجيا، الاسواق العالمية ، التغير البيئي
المخاطر التقليدية	المخالفات والممارسات الخاطئة ، سوء السلوك والغش	عدم التناسق مع القيم المعلنة ، ممارسات صارمة ولكنها ليست قانونية	الفشل في تلبية التوقعات المالية ، فقدان ثقة الزبون	تلويث السمعة بمنتجات معينة ، أنهيار الخدمة او وقوع الحوادث	تلويث السمعة، فقدان الزبائن للمنافسين	الاعمال المتضمنة المخاطر ، استمرارية الاعمال المشكوك فيها

المصدر: العقابي، حاتم علي رمضان، تأثير ممارسات التسويق الرشيق في تحسين سمعة المنظمة من خلال آليات التعافي التسويقي / بحث تطبيقي، اطروحة دكتوراه، ٢٠٢٠ : ٨٣ .

إذا لم تتصرف المصارف وفقا للتوقعات الناتجة عن سمعتها فستفقد رأس المال المتراكم ببطء ومن ثم تؤثر على قيمة المصارف بين أصحاب المصلحة، وتنشأ المخاطر من الفجوة بين توقعات أصحاب المصلحة لكيفية تصرف المصرف وسلوك المصرف الفعلي وكلما اتسعت الفجوة زاد احتمال ظهورها في الازمة مما قد يضر بسمعة المصرف، ويمكن التقليل من المخاطر التي تتعرض لها السمعة المصرفية من خلال ما يأتي (الدجيلي، ٢٠٢١ : ٨٩-٩٠) :

- أ- إبلاغ أصحاب المصلحة بشكل مستمر حول الاعمال الداخلية للمصرف.
- ب- يكون لدى أصحاب المصلحة معلومات يعالجونها بشكل غير دقيق كالتركيز بشكل مفرط على القضايا البارزة والمناحة وينسبون النتائج السيئة إلى اسباب داخلية وليست خارجية.
- ت- تفعيل دور الوسطاء بالحوافز لدفع السوق ورد الفعل تجاه بعض السلوكيات وعدم رد الفعل تجاهها.

تتكون إدارة مخاطر السمعة بشكل أساسي من الخطوات الخمس الرئيسية (Niketa :Mukherjee,2009: 9)

أ. التعرف على سمعة مؤسستك .

ب. تقييم واقع مؤسستك .

ت. تقليص الفجوة بين الواقع والادراك .

ث. رصد التغيير في الادراك .

ج. وجود شخص مسؤول عن مخاطر السمعة.

٢- اسباب الاهتمام بالسمعة المصرفية

تُعد سمعة الشركة أحد الاصول غير الملموسة المهمة للشركة التي يمكن ربطها بأهم المؤشرات المالية والميزة التنافسية المستدامة طويلة المدى للمصرف، إذ يعد تحديد المركز التنافسي للمصرف نتيجة للتدابير التقليدية مثل المؤشرات المالية (ROA ، ROE ، EBITDA) و / أو حصة السوق، ولكن أيضا المقاييس النوعية التي يمكن أن تكون مرتبطة بالاصول غير الملموسة كسمعة للمصرف (Mirjana, 2020: 13)

وهناك بعض الاسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالسمعة المؤسسية ومنها: (١٦٠ : ٢٠١٢ ، Shamma) و (ياسين، ٢٠٢١ : ٤٩-٥٠)

أ – نمو الوعي العام حول ممارسات المؤسسات وقضاياها، وتنوع تجارب العملاء مع خدمات المؤسسات.

ب - ارتفاع متطلبات الشفافية، وزيادة الاهتمام من قبل وسائل الاعلام حول أهمية سمعة المؤسسة وادارتها.

ت - زيادة التوقعات من قبل مجموعات جديدة من أصحاب المصلحة واتساع التواصل الشفهي عبر الانترنت، وتبادل المعلومات الفورية وتساعد العولمة المتزايدة في السوق.

ث- تلبية متطلبات واحتياجات أصحاب المصلحة في المؤسسة.

ج - تحقيق الاستمرارية والبقاء للمؤسسة من خلال تحسين صورتها لدى أصحاب المصالح.

ح - زيادة عائد وربحية المؤسسة وارضاء العملاء وكسب الولاء، تقديم الخدمات إلى المجتمع بالصورة المرجوة .

سادسا: بناء السمعة المصرفية وكيفية قياسها

١- بناء السمعة المصرفية

تعد السمعة الصورة الذهنية الواصلة والمتجمعة في إذهان المتلقي سواء كان خارج المصرف أو داخله وكونت رأيه تجاه المصرف بفعل تراكم عمليات الاتصال معها لمرات عدة، إذ تنظر المصارف لسمعتها على أساس أنه أصل من أصولها التي لا تقدر ولا تعوض، إن بناء السمعة يستغرق مئة عام، وتشويهها يستغرق خمس دقائق، لذلك إذا فكرت ملياً في هذه الأمور فستغير الكثير من تصرفاتك (كاظم، ٢٠١٩: ٨٣). إن إدارة سمعة الشركة، تعد دعوة لجذب المستثمرين للتمويل، وجذب الموردين ذوي الجودة إلى الشركة، وجذب عملاء مخلصين، وإقامة علاقات مع المؤسسات والمصارف العامة. (Seyhmus DOGAN,2016: 1765)

وتعد القدرة على بناء السمعة المصرفية إحدى الركائز التي تعتمد عليها المصارف في تحقيق التمايز والتفوق في ظل الظروف المنافسة سريعة التغير التي يشهدها عالم الأعمال اليوم، إذ أن السمعة هي حصيلة أساسية لنوع التفاعلات التي تحققها المصارف مع الزبائن أو الأفراد في المجتمع وبالتالي تظهر على شكل مؤشرات كالثقة، والاحترام، والوعي اتجاه المصرف، كما تعد السمعة أحد الموجودات غير الملموسة التي تحرص المصارف على بنائها والحفاظ عليها لأهميتها في بقائها واستمرارها في ظل الازمات، إذ تمكن السمعة الجيدة من استقطاب أفضل الكفاءات الوظيفية، وجذب المستثمرين ومن ثم الوصول إلى الاستدامة التي تجعلها قادرة على تحقيق المنافع لمختلف أصحاب المصلحة المتعاملين معها سواء كانوا زبائن أو عاملين أو مجهزين وغيرهم (البشيتي، ٢٠١٩: ٣٤-٣٥).

أشار (Klaavu، ٢٠٠٩، ١٧) إلى أن عناصر بناء السمعة هي:

- أ- المعرفة والخبرة: فمهارات المرؤوسين وخبراتهم تسهم في نمو المصارف ونجاحها.
- ب- الاتصال العاطفي: هو ما يشعر به أصحاب المصالح تجاه خدمات المصرف، وبما يجعلها واضحة المعالم.
- ت- رؤية ورغبة الإدارة: ترتبط المصارف بقيمتها القوية ورغباتها، وعلى الإدارة أن تعي هذه الرؤية لا أن تكون موجودة فحسب.
- ث- الجودة: على المصارف أن تحقق متطلبات الزبائن.
- ج- المصداقية المالية: أكثر العناصر اعتمادية في تقييم أداء المصرف فبوجود وثائق حديثة وتحقيق الأرباح لأصحاب المصالح تبني المصارف مصداقيتها.
- ح- المصداقية الاجتماعية: بالحصول على سمعة طيبة تزيد المصارف من مصداقيتها.
- خ- المصداقية البيئية: نهوض المصارف بمسؤولياتها البيئية يضيف إليها قيمة عالية.

تقوم المصارف بمجموعة من الخطوات التي من شأنها بناء سمعتها داخليا وخارجيا، والخطوات التي يجب ان تتبعها المصارف لبناء السمعة المرغوبة تتمثل في الاتي (شبحان، ٢٠٢١، ٢٠):

أ. الاهتمام بأصحاب المصلحة من خلال معرفة توقعاتهم ورغباتهم والاهتمام بها وعلى المصرف تحديد الفجوة بين الواقع الداخلي للمصرف وتصورات أصحاب المصلحة والسعي لمعالجتها.

ب. تحديد العوامل الرئيسية التي تمس سمعة المصرف بشكل مباشر حيث يكون دور المصرف هو دعم وزيادة الاهتمام بهذه العوامل ووضع السياسات والبرامج الكفيلة بتطويرها مما ينتج عن ذلك اعادة ترتيب اولويات المصرف من حيث العمليات والسلوكيات. وذلك بدراسة نقاط القوة والضعف عند أصحاب المصالح وتقييمها والهدف هو إزله الفجوة المحتملة والعمل على تخفيض القوة التي تعمل ضد المصرف وزيادة القوة التي تعمل لصالحه.

ت. مشاركة مدير المصرف في العملية بناء السمعة من خلال متابعتها خطوة بخطوة لأنها الركيزة الأساسية للمصرف كذلك يجب أن يشترك في كل برامج العمل مباشرة كقائد للعملية بأكملها

ث. تحديد الاهداف التي تسعى المصارف لتحقيقها وتحسين النتائج التي تم الحصول عليها والعمل على مراقبتها باستمرار، كما يجب قياس الاهداف بانتظام للعمل بجد وتحسين النتائج المكتسبة.

ج. ردم الثغرات الحاصلة في توقعات أصحاب المصلحة التي جرى معرفتها من خلال صياغة الاستراتيجيات المناسبة (ياسين، ٢٠٢١، ٥٥).

كما اشار (Gurieva & Svystun, 2018, 1176-1177) إلى المبادئ الرئيسية لبناء السمعة وهي كما يأتي :

أ. أن تكون مرئية (يجب أن تكون الشركة مرئية في وسائل الاعلام ومجتمع الاعمال ، والذي يتم تحقيقه من خلال الحملات الاعلانية التي تنطوي على وسائل الاعلام المختلفة ولها خصوصيه لمختلف الفئات الاجتماعية و المسؤولية الاجتماعية).

ب. أن تكون مميزة (تفرد المنتج ، الرمز ، الشعار واستراتيجية التنمية والفوائد الممكنة نتيجة التعاون مع الشركة) .

ت. أن يكون أصيلاً (صدق الشركة نشاط الادارة ، بما في ذلك في المواقف الحرجة ، مما يعني تعبيراً عن هوية الشركة إلى الفئات المهمة دون التضحية بالقيم والاخلاق) .

ث. أن تكون شفافة (الوصول الكامل إلى المعلومات حول الشركة أو منتجها أو خدماتها التي تسمح بإجراء التقييم الدقيق لأنشطة الشركة وموثوقيتها).

ج. أن تكون متسقة (تناسق المعلومات حول الشركة وأعلنت نتيجة محتملة للتعاون معها الذي تم تصميمه لخصائص مختلف المهتمين، فضلا عن عدم وجود اختلافات بين صورة الشركة والقيم التنظيمية الداخلية في الدعاية والاتصالات).

كما حدد (Shamma,2012: 159-160) ستة مدخلات لبناء سمعة المصرف :

- أ- معلومات من المصرف .
- ب- بيانات التدقيق .
- ت- تحليل الاستثمار.
- ث- رؤى صحفية.
- ج- الاشاعات .
- ح- أنشطة العلامة التجارية (صورة الزبون ، صورة المجتمع ، صورة المستثمر ، صورة الموظف)

٢- قياس السمعة المصرفية

سابقا كانت الجهود التي تهدف إلى قياس قيمة السمعة محدودة للغاية وفي بداية الثمانينات زادت في ظهور المقالات التي تحتوي على عبارة "السمعة" وكان ذلك نتيجة لحدوث حالات من الضرر التي لحقت بالسمعة والتي تسببت في خسائر كبيرة للمستثمرين وكان له تأثير مدمر على سمعة المصارف المعنية تم اقتراح مجموعة واسعة من تصنيفات السمعة من قبل عدد من الباحثين(شيجان، ٢٠٢١: ٣٢) . وهناك ثلاث مدارس رئيسة تنطلق منها وجهات نظر الباحثين في قياس السمعة وهي (Trotta and Cavallaro, 2012: 21) :

أ. مدرسة التقييم (Evaluation School)

ينظر للسمعة بحسب هذه المدرسة على أنها تقييم من وجهة نظر أصحاب المصلحة الاساسين (المحللون لإنتاجية المصرف الماليون، المستثمرون، المساهمون، إضافة لمدراء راس الهرم) والتي تركز عادة على النتائج المالية.

ب. المدرسة الانطباعية (Impression School)

تحدد السمعة وفق رواد هذه المدرسة في ضوء الانطباع الذي يخلقه المصرف لدى الأفراد(العملاء و /أو العاملين) الذين تركز وجهات نظرهم على أنشطة التسويق والموارد البشرية واتصالات المصرف (داود، ٢٠٢١: ٥٨). ان هذه المدرسة تعتبر ان صورة المصرف

هي سمعته لدى أصحاب العمل والعملاء على أنها محور تركيزهم، وهذا يربط السمعة بوجهة نظر المشتري، وجهة نظر صاحب العمل ووجهة نظر وسائل الاعلام .

(Niketa Mukherjee,2009: 9)

ت. المدرسة العلاقاتية (Relational School)

تمثل السمعة المصرفية هنا الفجوة ما بين وجهات نظر وأصحاب المصلحة الخارجيين(الصورة) وأصحاب المصلحة الداخليين (الهوية)، حيث يعتمد تقييم المصرف على وجهات نظر مختلف أصحاب المصالح والتي تتشكل في ضوء العلاقة ما بين الهوية والصورة، وما بين الصورة والسمعة المصرفية (سعود، وحسين، وسعود، ٢٠٢٠: ٣٤٨) .

سابعا: مكونات وأبعاد السمعة المصرفية

١- مكونات السمعة المصرفية

تتكون السمعة المصرفية من مجموعة من المكونات الأساسية ومنها ما يأتي (Serdar

(Agdemir, Bahadir,2022: 235-236

أ - **الجاذبية العاطفية:** تنشئ رابطة عاطفية مع المستهلكين ، وهي واحدة من أهمها المجموعات المهيمنة ، بسبب المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات. منذ الارتباط العاطفي الموظف في العمل مع الشعور بالانتماء يخلق شعورًا بالثقة والولاء في الاعمال التجارية ، فإن اندماجها السهل مع العمل سيساهم بشكل إيجابي في الشركة سمعة العمل.

ب - **جودة الخدمات:** تضيف المصارف شوقًا إلى سمعتها من خلال تقديم خدمات عالية الجودة يمكن التحقق منها . في الواقع ، قد تكون الخدمات عالية الجودة التي تقدمها المصارف بداية مرحلة لاكتساب سمعة مستدامة. (Ronald,2011: 200)

ت- **بيئة العمل:** تنظيم بيئة العمل للموظفين وزيادة المعنويات والتحفيز ، يوفر ميزة في المنافسة المستدامة ويزيد من الشركة سمعة المؤسسة ، فضلا عن كونها أهم عامل في حماية رضا العملاء ، وهم أهم أصحاب المصلحة الاجتماعيين في المؤسسة

ث - **جودة الادارة :** يفضل الجمهور المصارف التي تدار بشكل جيد والتي يمكنها التفاخر بمدراءها ذوي الرؤيا فمن مهام المدراء هو اظهار مرونة في العمل وبالاخص في حالة الازمات لان ذلك يؤدي للمحافظة على الصدارة ومواجهة المخاطر وخاصة المخاطر المتعلقة بالسمعة، كما ان القدرة على الاتصالات والربط والتنسيق يبين مدى قوة الادارة وجديتها

(Ronald,2011: 200)

ج - الرؤية والقيادة: من المتوقع أن تكون قوة القادة في تشكيل الاحداث بالتنبؤ يزيد المستقبل من النجاح الاستراتيجي للشركات في أسواقها من خلال توفير الشعور بالثقة على أصحاب المصلحة ، والتي تتداخل مع رؤيتهم.

ح - الأداء المالي: يتكون الأداء المالي للأعمال مما يلي : مؤشرات مثل التعامل مع استثمارات منخفضة المخاطر ، وتوقعات قوية لاستمرارية النمو في المستقبل بربحية قوية ، والميل إلى التفوق على منافسيهم.

خ - الموثوقية: تعتبر المصارف التي تقف وراء خدماتها وتوفر خدمة متوافقة وموثوقة هي من المصارف التي، تتمتع بسمعة جيدة كونها لديها ثقة بما تقدمه (Ronald Chibuike Iwu- (Egwuonwu,2011: 200

د - المسؤولية الاجتماعية: المسؤولية الاجتماعية هي إنتاج الخدمات والمنتجات عن طريق أخذها التدابير اللازمة لحماية الطبيعة والبيئة من أجل الهدف الرئيسي لنمو الاستدامة ، إذا كانت الاعمال التجارية غير مبالية بالمشاكل الاجتماعية والبيئية في البيئة التي تعمل فيها، يحدث تصور سلبي على سمعتها المؤسسية .

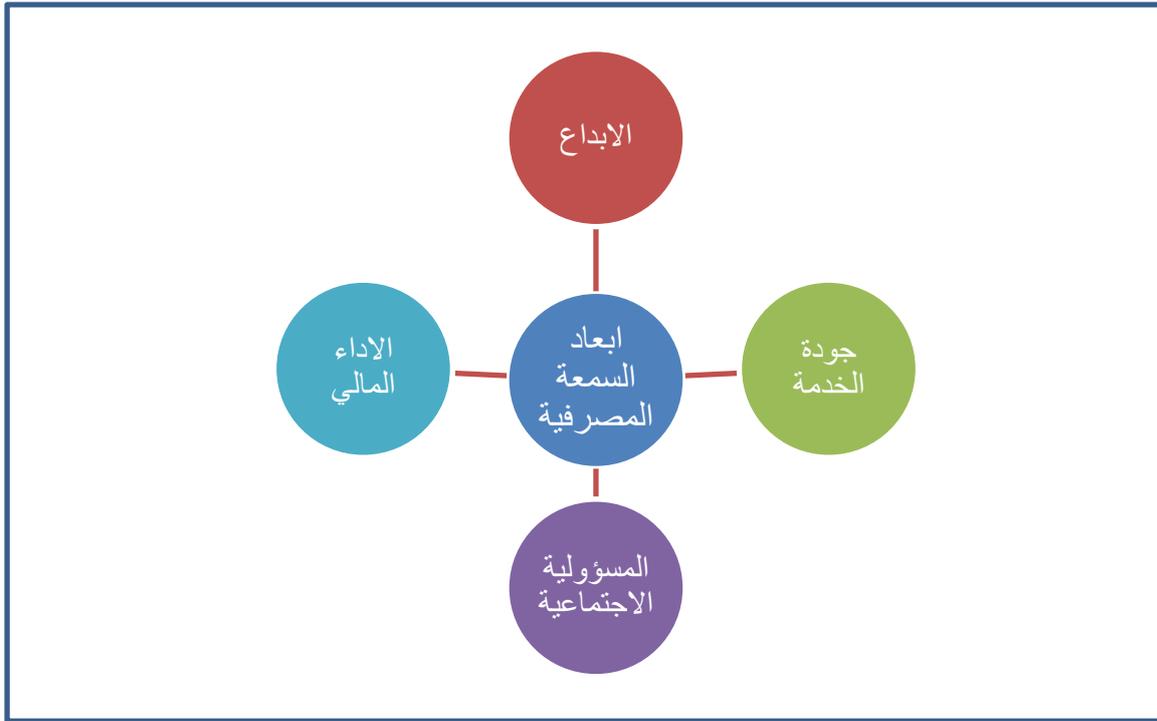
ذ - جودة الموظفين: يكمن أساس السمعة الجيدة في توظيف المصارف لموظفين ذوي كفاءة حيث يتم التعامل مع هؤلاء الموظفين باستثمار اندفاعهم ومواهبهم وحسن جودة سلوكهم في مكان العمل، كل ذلك وتؤثر على السمعة المصرف (الدجيلي، ٢٠٢١: ٨٧) .

ر - السلوك الاخلاقي: عندما يتصرف المصرف بشكل اخلاقي فإنه يحظى بالاعجاب والاحترام والقبول وهذه الخلاصة للثقة التي تضيف الكثير من السمعة الجيدة لصورته، فالمصرف الذي يتمتع بمصداقية والتزام يحصل على ثقة أصحاب المصلحة Ronald (Chibuike Iwu-Egwuonwu,2011: 200)

مما سبق يتضح ان توفير هذه المكونات الأساسية تمكن المصرف من تكوين رؤيا وأهداف يستطيع نشرها في أرجاء المصرف أي ان هذه هي احتياجات ومستلزمات يجب توفيرها لتحقيق السمعة المصرفية .

٢ - أبعاد السمعة المصرفية

شهد موضوع تحديد أبعاد السمعة المصرفية اهتماما متزايدا، إذ تختلف آراء الباحثين في تحديد والاتفاق على هذه الأبعاد او المكونات ومثلت هذه الاختلافات افكار باحثيها، إذ تتحدد من خلال السلوك الداخلي والخارجي والقيم الاخلاقية للمصارف، لذلك يتم تقسيم أبعاد السمعة المصرفية إلى اربعة وهي كما يأتي (كاظم، ٢٠١٩: ٨٩-٩٠) :



الشكل (٨) أبعاد السمعة المصرفية

المصدر : من اعداد الباحث

أ- **الابداع** : يشير الابداع إلى صنع شيء ما بشكل جديد يعتمد في تركيبه على اشياء موجودة اصلا، وكما يعرف بأنه العملية او النشاط الذي يؤدي إلى انتاج يتصف بالجدة والاصالة والقيمة من أجل المجتمع ، بينما يعد الابداع عملية معقدة ليس من السهل تحديدها لأهميتها الأساسية في تحقيق النجاح للمصارف، ولكن من الصعب ادارتها حيث ان اشتداد المنافسة العالمية وتقصير دورة حياة المنتج تؤدي إلى ضرورة الابداع. ازدادت الحاجة للإبداع في المصارف نتيجة توجهها لمجتمع ما بعد الصناعة او مجتمع اقتصاد المعرفة، إذ تحقق المعرفة الجزء الاعظم من القيمة المضافة، وان مفتاح المعرفة هو الابداع والتكنولوجيا، فلم تعد تكمن الاهمية في وجود المعرفة وانما في امتلاك المصرف القدرة على توظيف وتوليد هذه المعرفة من جديد وهو الابداع الحقيقي لها (عباس، ٢٠١٦ : ٧٨) .

ب- **جودة الخدمة** : تعتمد الرفاهية الاقتصادية للمصارف واستمراريتها وبقائها على جودة الخدمات التي تقدمها للزبون، والتي بدورها تعتمد بشكل اساسي على جودة اليد العاملة، وعلى ممارسات الادارة، إذ تعد جودة الخدمة أحد ابرز العوامل الأساسية التي تساهم بشكل كبير بنجاح او فشل المصارف، لذلك فأنها تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية من ثم فأنها تتمكن من تحقيق ميزة تنافسية ورضا المستهلك، ان جودة الخدمة تؤثر ايجابا على ربحية المصارف وان لم تؤدي إلى زيادة الحصة السوقية حينما تقل

كلفة تحقيقها عن ارتفاع السعر جرائها (العقابي، ٢٠٢٠: ١١٠-١١١) . عملية بنائية هدفها تحسين المنتج النهائي من خلال تحسين ظروف العمل للعاملين في المصرف، وتحقيق الجودة عندما ينجح المصرف في تصميم وتنفيذ وتقديم خدمة تشبع حاجات وتوقعات الزبون المعلنة وغير المعلنة. وكذلك تعني درجة تلبية الخدمة لاحتياجات الزبائن عموماً ، كما ان رضا الزبون يعني المزيد من التصور عن جودة الخدمة (سعود، وحسين، وسعود، ٢٠٢٠: ٣٤٧) .

ت- الأداء المالي : وهو مفهوم شامل للسلوك الذي يتبعه المصرف في استثمار الموارد المتاحة لها وفقاً لمعايير محددة واعتبارات متعلقة بعوامل داخلية وخارجية التي يتم التفاعل معها لضمان كفاءة العمليات وبقائها في سوق العمل (البشيتي، وابو سويرح، وابو سعدة، ٢٠٢٢: ١٠٢) . التصورات حول ربحية الشركة وأفاقها و"المخاطرة" (التفوق على المنافسين ، سجل الربحية ، الاستثمار منخفض المخاطر ، آفاق النمو). (Ozlem et al, 2020: 259)

يسمح المستوى المالي للمصارف بالحفاظ على سمعتها ونجاحها من خلال الخدمات والأنشطة عالية المستوى التي تكون مدعومة من قبلها للجمهور بالتالي فان المصارف تهتم بتحقيق السمعة الجيدة لدى جمهورها كافة من الشركاء وحملة الاسهم والموزعين والعملاء، ومن ثم فان سمعتها المالية هي ناتجة عن ادائها المالي الجيد ونمو ارباحها وتوفير الدعم للقطاعات كافة فهو يمثل مؤشراً على قوة سمعتها وعلاقتها لما تقدمه من دعم للأنشطة والمجالات التي تدعم سمعتها على مختلف الاصعدة (ياسين، ٢٠٢١: ٦١) .

ث- المسؤولية الاجتماعية : تساهم المسؤولية الاجتماعية للمصارف بشكل كبير في تحسين التخصصات الادارية والتسويقية مما يؤدي إلى تحسين سمعة المصرف، يمكن قياس السمعة الطيبة للمصرف من خلال ادائه المالي، لدى المصرف انواع عديدة م الصور الاجتماعية التي يتم تشكيلها من قبل المستهلكين والمحللين الاجتماعيين والنقاد والحكام والمستثمرين المهتمين، يعد العمل الخيري للمصارف من الاصول المهمة جداً لأي عمل تجاري، وعلى المصرف ان يركز على استراتيجية العمل الخيري بدلاً من زيادة الأنشطة المالية وتسهيل هذه الاستراتيجية تحقيق الهدف الاقتصادي وستكون النتيجة النهائية هي تضخيم النوايا الحسنة (الدجيلي، ٢٠٢١: ٩١) . ان المؤسسة التي تود ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية لابد ان تعمل في المجالات التالية (داود، ٢٠٢١: ٦٦) :

(أ)- احترام البيئة: والانضمام إلى المعايير العالمية (ISO14000)، والمعايير الاجتماعية .

- (ب)- تحقيق الامان في خصائص المنتوجات وكسب ثقة العاملين والزبائن .
- (ت)- إثراء المناخ والحوار الاجتماعي : تكافؤ الفرص، ظروف العمل، أنظمة الاجور، التكوين المهني للموظفين .
- (ث)- احترام حقوق الانسان في أماكن العمل ، القوانين الدولية لحقوق العامل .
- (ج)- الالتزام بأخلاقيات الادارة في المصرف ، مكافحة الرشوة وتبييض الاموال .

ثامنا : نتائج وأثار السمعة المصرفية

كرست الدراسات وتعدد الباحثون والمهتمون الاجانب على وجه الخصوص، لقياس نتائج الاهتمام بسمعة المصارف، داعية الادارات الواعية والطموحة أن تستغل كافة الموارد والطاقات والامكانيات، لتعزيز سمعتها المصرفية لما لها من آثار جليلة، تلخصت بما يأتي (البشيتي، ٢٠١٩: ٤٦-٤٧) (Simona,2016: 3)

أ- أن السمعة المصرفية تؤثر على نتائج التوظيف، لان العاملين يقبلون على مصارف يستطيعون من خلالها تعزيز ثقتهم بأنفسهم، وتحقق لهم الفخر الذي يتوقعه الأفراد ، وبالمثل يجذب المستهلكون أكثر إلى المنتجات والخدمات ذات العلامات التجارية الايجابية؛ لأنهم يحتاجون إلى الموافقة الاجتماعية أو احترام الذات.

ب- أن تصورات الموظف عن السمعة المصرفية لها تأثير كبير على النتائج مثل الرضا الوظيفي، وسلوك المواطنة، ونية المغادرة .

ت- أن السمعة والصورة تؤثران على المواقف التي يتبناها الناس تجاه المصارف، حيث تتطور المواقف تجاه مصرف ما نتيجة المعرفة التي نكتسبها (المعرفة)، والمشاعر التي نختبرها (التأثير) والخبرات السلوكية (التبعية)، فيعتمد فهمنا للسمعة المصرفية على ما نعرفه عن المصرف، فيؤثر على الجانب المعرفي من موقفنا.

ث- أن اهتمام المصارف ببناء قاعدة معرفية تحد من المخاطر الناجمة عن القضايا والحوادث والمشاكل.

ج- جاذبية أعلى للعملاء والمساهمين والموظفين ، الموردين والشركاء الصناعيين والتجاربيين ، ينتج عنه قيمة مؤسسية .

ح-زيادة في السوق .

خ- تحسين الأداء الاقتصادي .

د- حواجز الدخول التنافسية

ذ- عامل حماية في فترات الازمات الاقتصادية.

كما اشار (Jean-Paul Louisot,2009: 3) إلى ان السمعة تؤثر على :

- ١- قرار المساهمين للاحتفاظ بأسهمهم
- ٢-رغبة العملاء في شراء المنتجات والخدمات
- ٣-رغبة الموردين في إقامة شراكات
- ٤-حرص المنافسين على دخول السوق
- ٥-تغطية إعلامية
- ٦-مواقف السلطة الرقابية والتنظيمية
- ٧- تكلفة رأس المال
- ٨-توظيف الأفراد ذوي الامكانيات العالية
- ٩-تحفيز القوى العاملة الحالية.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد :

يسعى هذا الفصل الى عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها على مستوى عينة الدراسة، وتحديد الاهمية لمتغيرات الدراسة الحالية، من خلال ثلاثة مباحث، اهتم المبحث الاول بحص واختبار اداة الدراسة، والمبحث الثاني اختص بالوصف الاحصائي وعرض نتائج الدراسة وتفسيرها، اما المبحث الثالث ركز على اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الاول: فحص واختبار اداة الدراسة

توطئة

تشكل عملية اختبار صدق الاستبانة او ما يعرف بقدرتها على عكس الظواهر (المتغيرات) امرا مهما ضمن مجال البحث العلمي وان هذا الاختبار والتحقق يبدأ من بداية تصميمها وصلاحياتها مروراً بتفريغ البيانات وتامامها وقدرتها على دراسة متغيرات النموذج البحث، وبناء عليه فان المبحث الحالي مهمته تقصي دقة وصلاحيه مقياس كل من الحوكمة المؤسسية ممثلاً بأبعاده (مسؤولية مجلس الادارة، المعاملة المتساوية لجميع المساهمين، حقوق المساهمين، الافصاح والشفافية، توافر إطار فعال للحوكمة الأساسية، دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية) ومتغير الامتثال المصرفي ممثلاً بالأبعاد (الاستقلالية، التنظيم، الكفاءة والخبرة، تقييم المخاطر) ومتغير السمعة المصرفية ممثلاً بالأبعاد (المستوى المالي، الابتكار، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة) وسيكون ذلك من خلال اساليب احصائية وفنية عدة كما يلي:

أولاً. ترميز متغيرات وأبعاد نموذج الدراسة

يحتوي نموذج الدراسة المراد اختباره متغيرات ثلاث منها متغيرين مستقلين ومتغير تابع واحد فالمتغير المستقل الاول الحوكمة المؤسسية مقياسه يشتمل ست أبعاد اساسية بينما المتغير المستقل الثاني الامتثال المصرفي يشتمل على اربع أبعاد اساسية، في حين يتضمن مقياس المتغير المستجيب السمعة المصرفية على اربع أبعاد اساسية والجدول الاتي يبين ذلك.

الجدول (١٠) تفاصيل مقياس الدراسة

المتغير	البعد	عدد الفقرات	الرمز	مصدر المقياس
الحوكمة المؤسسية	مسؤولية مجلس الادارة	5	Res	OCED, 2005
	المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	5	Equ	
	حقوق المساهمين	5	Sha	
	الافصاح والشفافية	5	Tra	

	Gov	5	توافر إطار فعال للحكومة الأساسية	
	Rol	5	دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	
العابدي، ٢٠٢١	Ind	5	الاستقلالية	الامتثال المصرفي
	Org	5	التنظيم	
	Eef	5	الكفاءة والخبرة	
	Ris	5	تقييم المخاطر	
ياسين، ٢٠٢١	Fin	5	المستوى المالي	السمعة المصرفية
	Cre	5	الابتكار	
	Soc	5	المسؤولية الاجتماعية	
	Qua	5	جودة الخدمة	

المصدر: اعداد الباحث

ثانيا: التأكد من البيانات التي نُزلت في البرنامج الاحصائي

تعد هذه الخطوة إحدى الخطوات الأولى والمهمة في معرفة ان البيانات التي تم تنزيلها في البرنامج الاحصائي مكتملة ام لا، بعبارة هل يوجد فقدان لجزء من البيانات أما لا ؟ وان أهمية هذا الاجراء يرتبط بدقة النتائج الخاصة بالتحليل ففي حالة وجود فقدان للبيانات فان ذلك ينعكس في اتجاهين ضمن مجال عملية تحليل البيانات الاولى ان النتائج ستكون غير دقيقة ولا تعبر عن حقيقة الظواهر المدروسة بينما الاتجاه الاخر هو ان اكتمال البيانات امرا اساسيا في عمل بعض البرامج الاحصائية ومنها برنامج (Amos). وتتم هذه الخطوة من خلال استخدام اسلوب التكرارات المتوفر في الحزمة الاحصائية SPSS .

وبعد ان تم اختبار البيانات تم التحقق من عدم وجود بيانات غير منزلة في البرنامج الاحصائي وكما يتضح لك من الجدول ادناه.

الجدول (11) التحقق من اكتمال البيانات

الاسئلة	عدد الأفراد	قيم الفقدان									
Res1	119	0	Org2	119	0	Tra4	119	0	Fin5	119	0
Res2	119	0	Org3	119	0	Tra5	119	0	Cre1	119	0

0	119	Cre2	0	119	Org4	0	119	Gov1	0	119	Res3
0	119	Cre3	0	119	Org5	0	119	Gov2	0	119	Res4
0	119	Cre4	0	119	Eef1	0	119	Gov3	0	119	Res5
0	119	Cre5	0	119	Eef2	0	119	Gov4	0	119	Equ1
0	119	Soc1	0	119	Eef3	0	119	Gov5	0	119	Equ2
0	119	Soc2	0	119	Eef4	0	119	Rol1	0	119	Equ3
0	119	Soc3	0	119	Eef5	0	119	Rol2	0	119	Equ4
0	119	Soc4	0	119	Ris1	0	119	Rol3	0	119	Equ5
0	119	Soc5	0	119	Ris2	0	119	Rol4	0	119	Sha1
0	119	Qua1	0	119	Ris3	0	119	Rol5	0	119	Sha2
0	119	Qua2	0	119	Ris4	0	119	Ind1	0	119	Sha3
0	119	Qua3	0	119	Ris5	0	119	Ind2	0	119	Sha4
0	119	Qua4	0	119	Fin1	0	119	Ind3	0	119	Sha5
0	119	Qua5	0	119	Fin2	0	119	Ind4	0	119	Tra1
			0	119	Fin3	0	119	Ind5	0	119	Tra2
			0	119	Fin4	0	119	Org1	0	119	Tra3

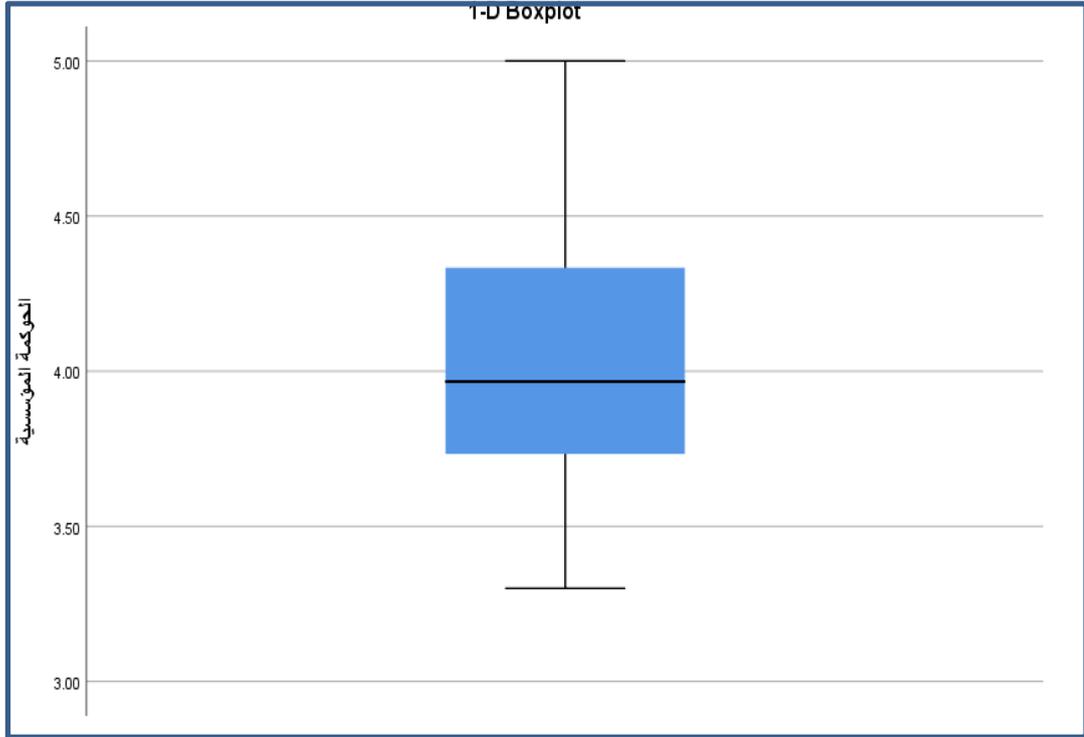
المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.25

ثالثا. استكشاف من وجود قيم خارج حدود المدرج المعتمد

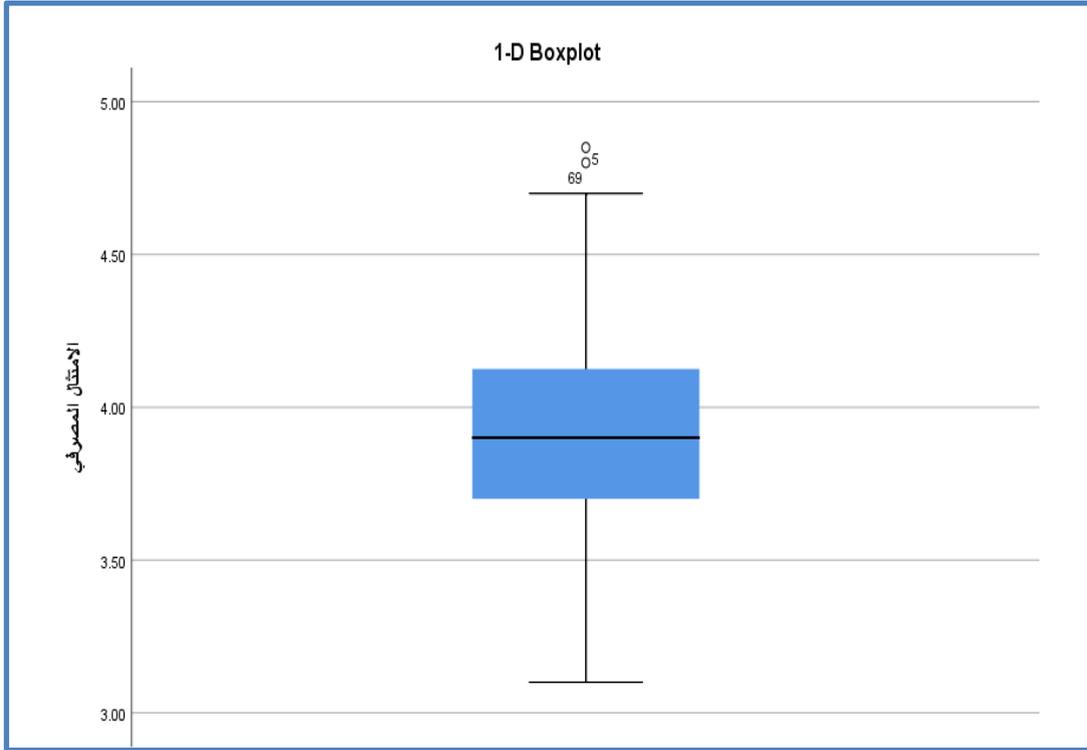
ان وجود بيانات خارج حدود المدرج المعتمد لاجابات العينة يعرف إحصائيا بشذوذ البيانات الذي يبين ان هناك قيمة مثلا (2) تم كتابتها سهوا (22) او اكثر وهكذا مما يعني ان القيمة التي تظهر بخلية البرنامج لا تمثل أي فئة من المقياس الخماسي المستخدم الذي حدوده هي (1) لأدنى الاجابات وحتى اعلى الاجابات المعبر عنها ب (5)، وان حدوث هكذا شذوذ وتكراره باكثر من خلية يعني ان ما ينتج عنها من نتائج خلال التحليل لا تعبر عن محتواها الحقيقي المراد منها علميا مما يؤثر في نتائج الدراسة بشكل عام ولهذا سيتم اعتماد اسلوب (Boxplot) التي اشار لها (Sekaran and Bougie,2016:276) في كتابه وباستخدام الحزمة الاحصائية SPSS.V.25.

وبعد القيام بالاختبار المطلوب تبين خلو البيانات من قيم اعلى من حدود المدرج ولمتغيرات الدراسة الثلاثة مما يعني خلو أبعادها وتساولاتها من شذوذ البيانات ويوضح

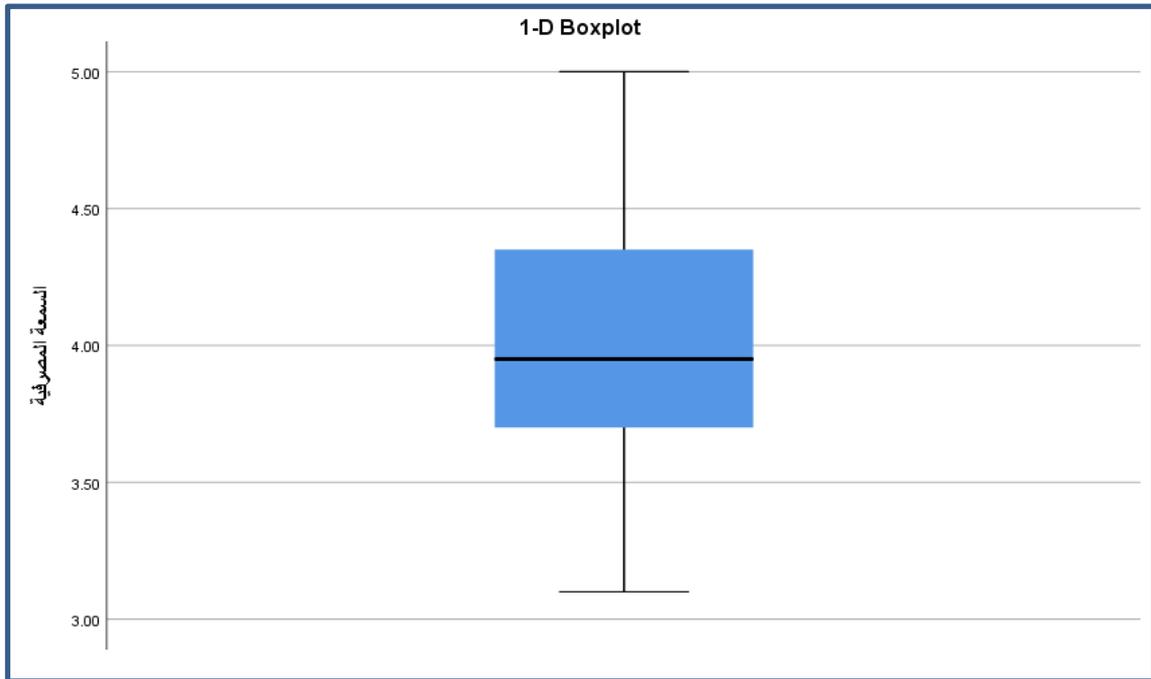
ذلك الاشكال (٩) و (١٠) و (١١) ، الا أنه يظهر في شكل متغير الامتثال المصرفي وجود قيمتين مؤشرة خارج نقطة تجمع البيانات المختبرة الا أنها ضمن حدود المدرج وتتمتع بالاتساق مع الحالات الاخرى في البيانات ولهذا يتم الأبقاء، وبناء على ما سبق يدعم التحليل خلو البيانات من الشذوذ في القيم.



الشكل (٩) اختبار القيم الشاذة لمتغير الحوكمة المؤسسية



الشكل (١٠) اختبار القيم الشاذة لمتغير الامتثال المصرفي



الشكل (١١) اختبار القيم المتطرفة لمتغير السمعة المصرفية

رابعاً. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:-

ان عملية التحقق من طبيعة ما تتوزع به استجابات عينة الدراسة يعد امرا اساسيا لأنه يعطي للباحث التصور الدقيق عن مدى ملائمة أي الاساليب الاحصائية (المعلمية ام غير المعلمية)

لطبيعة الاختبارات المراد اجراءها (Sekaran and Bougie,2016:238)، ويستخدم لهذا الغرض إحدى أهم الادوات الاحصائية استخداماً (Kolmogorov- Smirnov) (Tabachnick and Fidell,2014:198) والتي من صفاتها الأساسية والمهمة الدقة التي تمتاز بها عند فحص البيانات (Frank and Massey, 2012:68) وإحصائياً اختبار التوزيع الطبيعي ممكن يتخذ شكلين أو أحدهما، الشكل الاول عبارة عن الجدول يبين فيه تفاصيل العينة المختبرة ويظهر فيه (Test Statistic) الذي يجب ان تكون معنويته اكبر من (5%) لتقبل نتيجة توزع البيانات بشكل طبيعي والعكس صحيح، والشكل الثاني الرسم البياني الذي يتخذ منحني الجرس إذا كان التوزيع طبيعي أي ان البيانات اغلبها تتمحور حول مركز التوزيع بينما إذا كانت بأحد الاتجاهات عن المركز او ابتعدت عنه فهذا يشير إلى ان التوزيع الطبيعي (Musselwhite & Wesolowski , 2018 : 12) ، تبين من خلال الاختبار ان قيمة الدلالة الاحصائية كانت (0.200) لجميع المتغيرات وللنتائج على التوالي (-0.103= Test Statistic) وهذا يعني ان الاختبار غير معنوي وعليه ان البيانات تتوزع طبيعياً (لان الاختبار أحد خصائص التوزيع اللاطبيعي) وعليه تدعم هذه النتيجة استخدام البيانات المعلمية في التحليل.

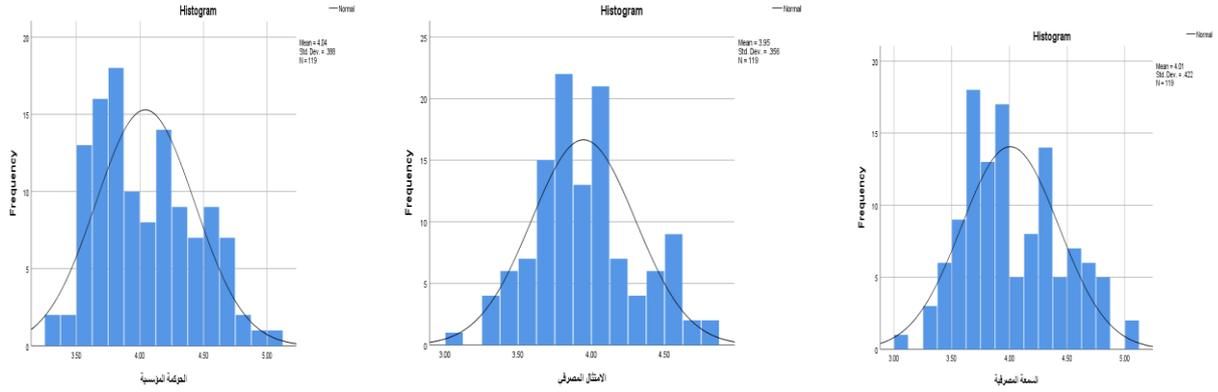
الجدول (١٢) التحقق من توزع بيانات متغيرات الدراسة

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
	السمعة المصرفية	الامثال المصرفي	الحوكة المؤسسية
العينة	119	119	119
المعلومات	الوسط	4.0067	3.9462
	الانحراف المعياري	.42211	.35625
التمايز	القيمة المطلقة	.116	.104
	القيمة الموجبة	.116	.104
	القيمة السالبة	-.061-	-.058-
Test Statistic	.116	.104	.103
المعنوية	.200	.200	.200

a. Test distribution is Normal.

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V25

وتبين الاشكال (١٢) (١٣) (١٤) التوزيع الطبيعي على شكل منحني لبيانات الدراسة



الاشكال (١٢) (١٣) (١٤) منحى التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المصدر: مخرجات برنامج (Spss v.25)

خامسا. التحقق من التعدد الخطي

ان عملية استكشاف مشكلة تحقق التعدد الخطي تعد إحدى الخطوات المهمة في البحث والتي تشير إلى وجد ارتباط بمستوى مرتفع بين أبعاد المستقلات والتي معناها ان وجود بعدين بينهما ارتباط عالي يشير إلى قياسهما لذات الظاهرة مما يستوجب حذف أحدهما (Bordens and Abbott, 2017:476) وقد يرد تساؤل ماهي المشكلة الحقيقية في حال تحقق الارتباط العالي في الواقع يكون نتيجة لذلك عدم التمكن من فرز تأثير البعد الاول عن تأثير البعد الثاني مما ينعكس في استيعاب العلاقات التي تكون بين المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد في الدراسة، أما عن الطرق التي يمكن من خلالها تحديد وجود مشكلة تعدد خطي بين الأبعاد المستقلة ام لا فيمكن استخدام تقنية (Tolerance) و (Variance Inflation Factor-VIF) (قيمة التسامح -عامل التضخم للتباين) (DeVaus,2002:327) وهناك معايير يمكن من خلالها المقارنة بين القيم الناتجة للاختبارين إذ تقبل النتيجة إذا بلغ ناتج اختبار قيمة التسامح (0.10) او بمستوى اعلى منه، أما معيار عامل التضخم للتباين فان يكون اقل (5) (Hair et al.,2019:320) واستخدام برنامج (SPSS V.25) وقد اتضح لا وجود لمشكلة تعدد خطي بين أبعاد الأبعاد المستقلة وفقا للجدول (١٠):

الجدول (١٣) اختبار التعدد الخطي لأبعاد متغيري الدراسة

Collinearity Statistics		أبعاد المتغير	المتغير
VIF	Tolerance		
عامل تضخم التباين	قيمة التسامح		
1.590	.629	مسؤولية مجلس الإدارة	الحوكمة المؤسسية
1.678	.596	المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	
1.544	.648	حقوق المساهمين	
1.380	.725	الإفصاح والشفافية	
1.958	.511	توافر إطار فعال للحوكمة الأساسية	
1.692	.591	دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	
1.255	.797	الاستقلالية	الامتثال المصرفي
1.644	.608	التنظيم	
1.812	.552	الكفاءة والخبرة	
1.259	.794	تقييم المخاطر	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.25

سادسا. التحقق الصدق الظاهري والمحتوى لأداة القياس:

ان الصدق لأداة القياس يمكن دراستها من خلال ثلاث نقاط اساسية هي التحقق من صدق محتوى اداة القياس ظاهريا ثم معرفة مستوى تشبع الفقرات وجودة المقياس من خلال اختبار والتحليل العاملي التوكيدي، واخيرا التحقق من ثبات اداة القياس من خلال اختبار (كرونباخ الفا)) وتتضح الفقرات بالاتي:

١. الصدق الظاهري للمحتوى الخاص بمقياس الدراسة:

ان اختبار محتوى اداة القياس - الاستبانة- يعد امرا حيويا يعطي دعما للقناعة العلمية بما تريد ان تقيسه من ظواهر (أي ان التساؤلات فيها تفهم من قبل العينة ما المراد منها) وهو من الخطوات السهلة والتي لا تأخذ وقتها طويلا وانما تعرض على محكمين من ذوي الخبرة

والاختصاص بمجال الاستبانة يوضحون مدى قدرة تلك التساؤلات في توضيح فهم العينة للظواهر المدروسة (16 : 2017 , Mohajan) وهكذا خطوة ممهدة لباقي خطوات التحقق من الصدق الخاص بالاداة (25 : 2003 , Yaghmale) وقد قام الباحث بعرض الاستبانة بشكلها الاولي على محكمين كان عددهم (٨) محكما وبعد مراجعة ملاحظاتهم حول الاستبانة بشكل اجمالي تبين أنهم متفقون عليها. فقد تركزت ملاحظاتهم في اعادة صياغة بعض التساؤلات لتكون اكثر وضوحا وقدرة لتعكس ما مراد دراسته من خلالها ويمكن مراجعة المحلق (١) لمعرفة المحكمين.

٢. الاختبار البنائي -التحليل العاملي التوكيدي- لأداة القياس:

ان الخطوة الحالية تعتمد في اجراءها على تقنية التحليل العاملي التوكيدي (CFA) والتي تعد إحدى اختيارات معادلة النمذجة الهيكلية وتهدف إلى التحقق من غرضين الاول التحقق من بنية العوامل الداخلية لمقياس الدراسة أي البنية الهيكلية للاستبانة بينما الغرض الثاني متعلق بكونها اداة تساعد في توضيح قبول الفرضيات من عدمه. أما عن تقنية التحليل العاملي التوكيدي فأنها تعتبر اداة للتحقق من قضيتين مهمتين للنموذج الهيكلي المراد فحصه القضية الاولي معرفة هل ان الفقرات (التساؤلات) في البعد المعني (هيكل العامل) تعبر عنه ميدانيا بعبارة أخرى يمكن قياسه من خلالها ام لا من خلال استخدام الارتباطات بين اجابات العينة (Eaton & 1 : 2018 , Willoughby) والتحقق منها ويعبر عن هذا المعيار من خلال ما يعرف بتشبع الفقرة فعندما يكون تشبع الفقرة (40%) فما فوق فان هذا يشير إلى تعبير الفقرة عن البعد وعليه تقبل ضمن هيكلته (Dancey and Reidy,2007:473) أما القضية الثانية الممكن الاستفادة بها من هذا التحليل هي مساهمة مؤشرات (Model Fit Indices) التي يعبر عنها بمؤشرات جودة مطابقة النموذج الهيكلي مع البيانات التي تم سحبها من العينة فمن خلالها يمكن معرفة

وجود تطابق بين النموذج الفرضي الذي تم اقتراحه وبين الهيكل الفرضي في النموذج المختبر وان تلك الاجراءات تتم من خلال برنامج (Amos V.23) ، وان المعايير المحددة لبيان التطابق سابق الذكر يبينها الجدول المعايير (11) علما وجود مؤشرات أخرى الا ان الباحثين يشيرون إلى كفاية هذه المعايير في تحقق الهدف المرجو.

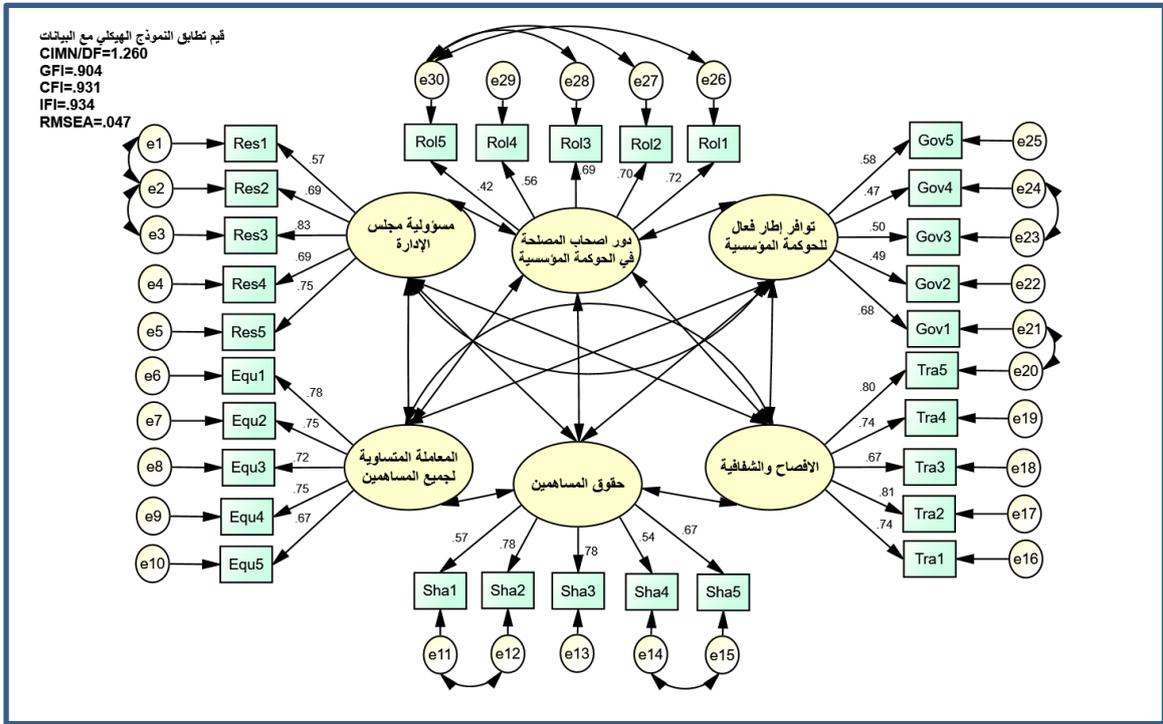
الجدول (١٤) معايير جودة المطابقة

المعيار	ت
CMIN/DF < 5	-1
Goodness of Fit Index (GFI > 0.90)	-2
(Incremental Fit indices (IFI >0.90)	-3
Comparative Fit Index (CFI >0.90)	-4
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA <0.08)	-5
Source: (Byrne, 2001:71).	

أ- التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الحوكمة المؤسسية :

تختص الفقرة بعملية التحقق من انتماء الفقرات لمقاييسها وكذلك جودة نموذج متغير الحوكمة المؤسسية الذي اشتمل على ست أبعاد اساسية هي (مسؤولية مجلس الادارة (5) فقرات، المعاملة المتساوية لجميع المساهمين (5) فقرات، حقوق المساهمين (5)، الافصاح والشفافية (5)، توافر إطار فعال للحوكمة الأساسية (5)، دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية (5)) إذ يتضح من نموذجها الهيكلي ان جميع الفقرات الخاصة بتلك الأبعاد حققت نسب تشبع اعلى من المعيار الذي يحدد انتمائها فقط كان التشبع لجميع الفقرات محصورا بين (0.87- 0.42) وهي نسب تبين أنها مقبولة إحصائيا استنادا إلى النسبة الحرجة لها والتي تراوحت بين (8.511-3.440) وان قيمه (P-Value ≤ 0.001) وهي نسب معنوية ممتازة لقبول نتائج

التشيع، والذي يعني قبول ان (30) تعكس بشكل مقبول متغير الحوكمة المؤسسية ضمن بيئة التطبيق المختبرة، ولتحديد معايير جودة المطابقة وتأكيدا على أنها تقيس متغير ذي بنية متكون من ست أبعاد وليس بنية احادية البعد فقد افرزت نتائج اختبار معايير جودة المطابقة تحققها ضمن النسب المقبولة إحصائيا وكما يوضحها الشكل الهيكل (١٥)، مما يبين تحقق التوافق الجيد بين النموذج النظري المفترض لقياس المتغير وبين النموذج الهيكل مما يمهد لصلاحية استخدامه في اختبار المتغير ضمن بيئة التطبيق.



الشكل (١٥)
الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الحوكمة المؤسسية

و يظهر الجدول (١٥) تفاصيل قيم النموذج الهيكل ومستويات قبوله إحصائيا

الجدول (١٥) قيم نموذج متغير الحوكمة المؤسسية

		Standardized Estimate	unstandardized Estimate	Standardized Error	Critical Ratio	P-value
Res1	<--- مسؤولية مجلس الإدارة	.569	1.000			
Res2	<--- مسؤولية مجلس الإدارة	.686	1.164	.185	6.305	***
Res3	<--- مسؤولية مجلس الإدارة	.833	1.210	.200	6.044	***

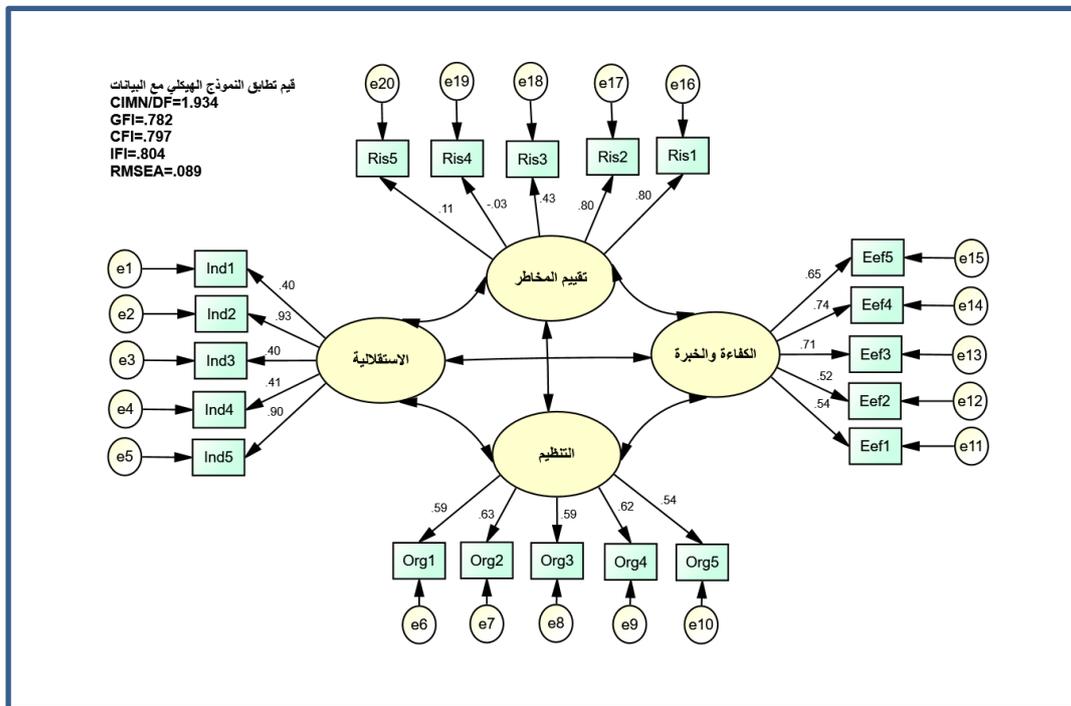
		Standardized Estimate	unstandardized Estimate	Standardized Error	Critical Ratio	P-value
Res4	<--- الادارة مسؤولية مجلس الادارة	.690	.981	.177	5.552	***
Res5	<--- مسؤولية مجلس الادارة	.752	1.164	.200	5.831	***
Equ1	<--- المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	.779	1.000			
Equ2	<--- المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	.753	.913	.111	8.202	***
Equ3	<--- المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	.724	.868	.111	7.851	***
Equ4	<--- المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	.749	.898	.110	8.157	***
Equ5	<--- المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	.673	.796	.110	7.247	***
Sha1	<--- حقوق المساهمين	.567	1.000			
Sha2	<--- حقوق المساهمين	.776	1.299	.198	6.575	***
Sha3	<--- حقوق المساهمين	.784	1.190	.213	5.598	***
Sha4	<--- حقوق المساهمين	.539	.857	.191	4.476	***
Sha5	<--- حقوق المساهمين	.671	1.057	.204	5.183	***
Tra1	<--- الافصاح والشفافية	.743	1.000			
Tra2	<--- الافصاح والشفافية	.813	1.137	.134	8.511	***
Tra3	<--- الافصاح والشفافية	.671	.978	.140	7.003	***
Tra4	<--- الافصاح والشفافية	.738	.994	.128	7.734	***
Tra5	<--- الافصاح والشفافية	.797	1.003	.120	8.390	***
Gov1	<--- توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	.677	1.000			
Gov2	<--- توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	.492	.602	.128	4.710	***
Gov3	<--- توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	.498	.638	.134	4.749	***
Gov4	<--- توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	.466	.721	.162	4.460	***
Gov5	<--- توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	.578	.823	.151	5.449	***
Rol1	<--- دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	.722	1.000			
Rol2	<--- دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	.700	.957	.147	6.503	***
Rol3	<--- دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	.695	.945	.146	6.467	***
Rol4	<--- دور أصحاب	.561	.789	.146	5.398	***

	Standardized Estimate	unstandardized Estimate	Standardized Error	Critical Ratio	P-value
المصلحة في الحوكمة المؤسسية دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	.424	.557	.162	3.440	***
Rol5 <---					

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.23

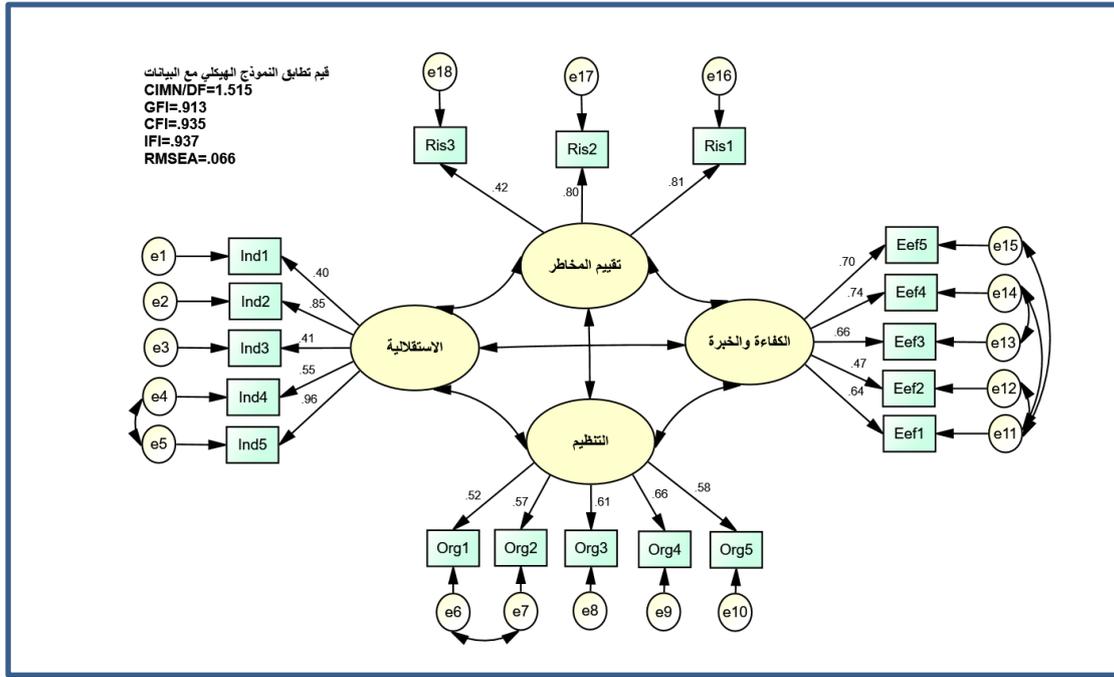
ب _ التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الامتثال المصرفي :

تختص الفقرة بعملية التحقق من انتماء الفقرات لمقاييسها وكذلك جودة نموذج متغير الامتثال المصرفي الذي اشتمل على اربع ابعاد اساسية هي (الاستقلالية (5) فقرات، التنظيم (5) فقرات، الكفاءة والخبرة (5)، تقييم المخاطر (5) إذ يتضح من نموذجها الهيكلي وجود بعض الفقرات التي تحتاج الحذف واعادة التحليل لأنها اقل من المعيار المطلوب للنشبع والتي هي فقرة (Ris5-Ris4).



الشكل (١٦)

الصدق البنائي التوكيدي لمقياس الامتثال المصرفي



الشكل (17) الصدف البناني التوكيدي لمقياس الامتثال المصرفي بعد التعديل

وبعد اجراء عملية حذف الفقرات التي تشبعاتها اقل من المعيار واعادة عملية تحليل البيانات تبين ان جميع الفقرات المتبقية والبالغة (18) فقرة والخاصة بتلك الأبعاد قد حققت نسب تشبع اعلى من المعيار الذي يحدد انتمائها فقط كان التشبع لجميع الفقرات محصورا بين (0.40-0.96) وهي نسب تبين أنها مقبولة إحصائيا استنادا إلى النسبة الحرجة لها والتي تراوحت بين (3.387-7.256) وان قيمه ($P\text{-Value} \leq 0.001$) وهي نسب معنوية ممتازة لقبول نتائج التشبع، والذي يعني قبول ان (18) تعكس بشكل مقبول متغير الامتثال المصرفي ضمن بيئة التطبيق المختبرة، ولتحديد معايير جودة المطابقة وتأكيدا على أنها تقيس متغير ذي بنية متكون من اربع أبعاد وليس بنية احادية البعد فقد افرزت نتائج اختبار معايير جودة المطابقة تحققها ضمن النسب المقبولة إحصائيا وكما يوضحها الشكل الهيكلي (١٧)، مما يبين تحقق التطابق الجيد بين النموذج النظري المفترض لقياس المتغير وبين النموذج الهيكلي مما يمهد لصلاحية استخدامه في اختبار المتغير ضمن بيئة التطبيق.

و يظهر الجدول (١٦) تفاصيل قيم النموذج الهيكلي ومستويات قبوله إحصائيا
الجدول (١٦) قيم نموذج متغير الامتثال المصرفي

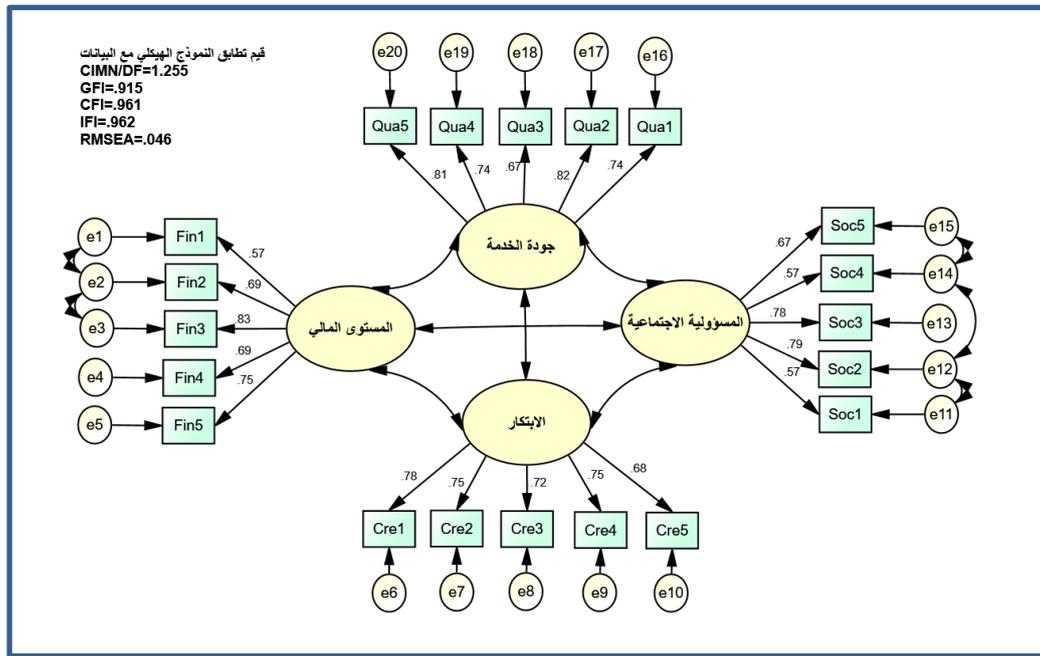
		Standardized Estimate	unstandardized Estimate	Standardized Error	Critical Ratio	P- value
Ind1	<--- الاستقلالية	.401	1.000			
Ind2	<--- الاستقلالية	.852	2.336	.510	4.578	***
Ind3	<--- الاستقلالية	.408	.959	.283	3.387	***
Ind4	<--- الاستقلالية	.549	1.316	.361	3.643	***
Ind5	<--- الاستقلالية	.959	2.628	.591	4.447	***
Org1	<--- التنظيم	.523	1.000			
Org2	<--- التنظيم	.565	1.139	.231	4.934	***
Org3	<--- التنظيم	.611	1.248	.286	4.360	***
Org4	<--- التنظيم	.658	1.245	.275	4.521	***
Org5	<--- التنظيم	.575	1.186	.281	4.220	***
Eef1	<--- الكفاءة والخبرة	.635	1.000			
Eef2	<--- الكفاءة والخبرة	.475	.744	.145	5.139	***
Eef3	<--- الكفاءة والخبرة	.664	1.063	.205	5.196	***
Eef4	<--- الكفاءة والخبرة	.739	1.191	.234	5.082	***
Eef5	<--- الكفاءة والخبرة	.705	1.177	.235	5.002	***
Ris3	<--- تقييم المخاطر	.422	.535	.128	4.192	***
Ris2	<--- تقييم المخاطر	.799	.995	.137	7.256	***
Ris1	<--- تقييم المخاطر	.810	1.000			

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.23

ت _ التحليل العاملي التوكيدي لمقياس السمعة المصرفية :

تختص الفقرة بعملية التحقق من انتماء الفقرات لمقاييسها وكذلك جودة نموذج متغير السمعة المصرفية الذي اشتمل على اربع ابعاد اساسية هي (المستوى المالي (5) فقرات، الابتكار (5) فقرات، المسؤولية الاجتماعية(5)، جودة الخدمة (5)) إذ يتضح من نموذجها الهيكلي ان جميع الفقرات الخاصة بتلك الأبعاد حققت نسب تشبع اعلى من المعيار الذي يحدد انتمائها فقط كان التشبع لجميع الفقرات محصورا بين (0.57-0.83) وهي نسب تبين أنها مقبولة إحصائيا استنادا إلى النسبة الحرجة لها والتي تراوحت بين (3.440-8.511) وان قيمه $P\text{-Value} \leq 0.001$ وهي نسب معنوية ممتازة لقبول نتائج التشبع، والذي يعني قبول ان (30) تعكس بشكل مقبول متغير الحوكمة المؤسسية ضمن بيئة التطبيق المختبرة، ولتحديد معايير جودة

المطابقة وتأكيدهما على أنها تقيس متغير ذي بنية متكون من ست أبعاد وليس بنية احادية البعد فقد افرزت نتائج اختبار معايير جودة المطابقة تحققها ضمن النسب المقبولة إحصائيا وكما يوضحها الشكل الهيكلي (١٨)، مما يبين تحقق التطابق الجيد بين النموذج النظري المفترض لقياس المتغير وبين النموذج الهيكلي مما يمهد لصلاحيته استخدامه في اختبار المتغير ضمن بيئة التطبيق.



الشكل (18) الصديق البنائي التوكيدي لمقياس السمعة المصرفية

ويظهر الجدول (١٧) تفاصيل قيم النموذج الهيكلي ومستويات قبوله إحصائيا
 الجدول (١٧) قيم نموذج متغير السمعة التنظيمية

		Standardized Estimate	unstandardized Estimate	Standardized Error	Critical Ratio	P-value
Fin1	<--- المستوى المالي	.574	1.000			
Fin2	<--- المستوى المالي	.688	1.157	.183	6.338	***
Fin3	<--- المستوى المالي	.829	1.194	.196	6.083	***
Fin4	<--- المستوى المالي	.689	.972	.174	5.587	***
Fin5	<--- المستوى المالي	.753	1.157	.197	5.883	***
Cre1	<--- تآلق الخدمة والابتكار	.784	1.000			
Cre2	<--- تآلق الخدمة	.746	.898	.111	8.093	***

		Standardized Estimate	unstandardized Estimate	Standardized Error	Critical Ratio	P-value
Cre3	<--- والابتكار تألق الخدمة والابتكار	.721	.860	.110	7.803	***
Cre4	<--- تألق الخدمة والابتكار	.751	.894	.110	8.158	***
Cre5	<--- تألق الخدمة والابتكار	.677	.795	.109	7.271	***
Soc1	<--- المسؤولية الاجتماعية	.571	1.000			
Soc2	<--- المسؤولية الاجتماعية	.786	1.306	.199	6.575	***
Soc3	<--- المسؤولية الاجتماعية	.775	1.168	.211	5.532	***
Soc4	<--- المسؤولية الاجتماعية	.571	.898	.198	4.540	***
Soc5	<--- المسؤولية الاجتماعية	.671	1.048	.204	5.147	***
Qua3	<--- جودة الخدمة	.674	.984	.140	7.026	***
Qua2	<--- جودة الخدمة	.815	1.142	.134	8.524	***
Qua1	<--- جودة الخدمة	.742	1.000			
Qua4	<--- جودة الخدمة	.738	.995	.129	7.722	***
Qua5	<--- جودة الخدمة	.807	1.032	.122	8.443	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos V.23

٣. اختبار الثبات لأداة القياس

ان اعادة توزيع الاستبانة مرة ثانية على ذات العينة وبنقاط زمنية يفصل بينها مدة زمنية معينة وتثبت قدرتها هذا يسمى ثبات المقياس كما يمكن ان يكون مؤشرا اخر للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات المقياس أي قدرتها على قياس الظواهر المراد دراستها (Oppenheim,1992:144)، ولمعرفة الثبات للمقياس فان يجب ان تتعدى كرونباخ الفال له مستوى (0.70) او اعلى (Tavakol & Dennick , 2011 : 54) أما إذا انخفضت النسبة عن المعيار المحدد فهو مؤشر ان المقياس فيه اشكال وهو يتسم بضعف الاتساق الداخلي وعليه لا يقبل ويجب القيام بإجراءات احصائية خاصة بتلك الحالات، ويوضح الجدول (١٥) اختبار ثبات الاستبانة.

وبعد القيام بالتحليل يتضح أن قيم معامل كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة الرئيسة وأبعادها الفرعية قد تراوحت بين (0.70-0.92) وتعتبر القيم الناتجة قيما ذات قبول احصائي ومستوى ثبات معتمد، وبذلك أصبحت أداة الدراسة ومقاييسها صالحة للتطبيق النهائي كونها تتصف بالدقة والثبات والصدق العالي.

الجدول (١٨) نتائج التناسق بين مكونات للمقياس

ت	المتغيرات والأبعاد	معامل كرونباخ الفا
1	مسؤولية مجلس الادارة	0.83
	المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	0.86
	حقوق المساهمين	0.83
	الافصاح والشفافية	0.87
	توافر إطار فعال للحوكمة الأساسية	0.71
	دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	0.73
	متغير الحوكمة المؤسسية	0.92
	الاستقلالية	0.78
	التنظيم	0.73
	الكفاءة والخبرة	0.77
2	تقييم المخاطر	0.70
	متغير الامتثال المصرفي	0.87
	المستوى المالي	0.83
	الابتكار	0.85
	المسؤولية الاجتماعية	0.83
3	جودة الخدمة	0.87
	متغير السمعة المصرفية	0.90

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.25)

المبحث الثاني

الوصف الاحصائي لمقاييس الدراسة وتفسير نتائجها

توطئة ...

إن عملية الوصف والتفسير لقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري تعد إحدى الخطوات التي تمكن الباحث من معرفة مستوى توافر متغيراته ضمن بيئة التطبيق المختبرة من خلال الاسترشاد المعتمد بإجابات أفراد العينة وللنموذج البحثي بمتغيراته (الحوكمة المؤسسية بأبعاده : مسؤولية مجلس الإدارة، المعاملة المتساوية لجميع المساهمين، حقوق المساهمين، الإفصاح والشفافية، توافر إطار فعال للحوكمة الأساسية، دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية) والمتغير المستقل الثاني (الامتثال المصرفي) بأبعاده ((الاستقلالية، التنظيم، الكفاءة والخبرة، تقييم المخاطر) والمتغير المعتمد (السمعة المصرفية) بأبعادها الفرعية (المستوى المالي، الابتكار، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة) من وجهة نظر المديرين والموظفين في مصرف الرشيد الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة ، ولتحديد المستوى الذي يتوافر فيه البعد والمتغير سيتم اعتماد طول الفئات في أدناه لتحديد الوسط الحسابي ومستوى القبول بناء عليها

الجدول (١٩) تصنيف طول فئات مدرج ليكرت وفقا للوسط الحسابي

ت	طول الفئة	مستوى القبول
1	1.80-1	منخفض جدا
2	2.60-1.81	منخفض
3	3.40-2.61	معتدل
4	4.20-3.41	مرتفع
5	5-4.21	مرتفع جدا

المصدر: (عبد الفتاح، 2008 : 541)

أولاً: وصف وتشخيص متغير الحوكمة المؤسسية

يتضمن وصف وتشخيص متغير الحوكمة المؤسسية وصف وتشخيص فقرات وأبعاد هذا المتغير تفصيلاً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً ، وكالاتي:-

١. وصف وتشخيص بعد مسؤولية مجلس الإدارة:

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد مسؤولية مجلس الإدارة الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يتخذ اعضاء مجلس الإدارة مسؤولياتهم بشكل كامل في ظل تبني معايير الحوكمة مما ينعكس على تحسين سمعة المصرف.) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.04) وهو

ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (81%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.769)، أما التساؤل الخاص بـ (يتخذ اعضاء مجلس الادارة قراراتهم بالاستناد إلى معلومات دقيقة من موقع الامانة والمسؤولية.) الذي تسلسله الثالث ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الأدنى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.93) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.721)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعده (مسؤولية مجلس الادارة) (3.99) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.782) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.80) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف يهتم بإيجاد أنظمة رقابة فعالة وجيدة وان الحوكمة المؤسسية هي إحدى اولوياته في سلم أهدافه.

الجدول (٢٠) الخصائص الوصفية لبعده مسؤولية مجلس الادارة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يطبق المصرف الحوكمة المؤسسية ويساعد مجلس الادارة على وضع نظام رقابة فعال.	4.03	.872	.81	مرتفع	2
2	يدرك القائمين على إدارة المصرف للمزايا التي تتحقق بتطبيق معايير الحوكمة في مجال الميزة التنافسية وتجنب المخاطر.	3.98	.843	.80	مرتفع	4
3	يتخذ اعضاء مجلس الادارة قراراتهم بالاستناد إلى معلومات دقيقة من موقع الامانة والمسؤولية.	3.93	.721	.79	مرتفع	5
4	يساعد تطبيق قواعد الحوكمة المؤسسية في تمكين مجلس الادارة على الحكم بشكل موضوعي ومستقل فيما يتعلق بشؤون المصرف.	4.00	.707	.80	مرتفع	3
5	يتخذ اعضاء مجلس الادارة مسؤولياتهم بشكل كامل في ظل تبني معايير الحوكمة مما ينعكس على تحسين سمعة المصرف.	4.04	.769	.81	مرتفع	1
	المعدل العام	3.99	0.782	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٢. وصف وتشخيص بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين:

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يحصل جميع المساهمين داخل كل فئة من فئات المساهمين، على نفس حقوق التصويت.) الذي تسلسله الثاني ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الأعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.09) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (82%) ، وان هذه الفقرة

كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.701)، أما التساؤل الخاص ب (لضمان المعاملة العادلة وغير المتحيزة للمساهمين والاطراف ذات العلاقة فيما يتعلق بالاستثمارات وتقديم المعلومات المالية.) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الادنى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.91) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (78%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.683)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (المعاملة المتساوية لجميع المساهمين) (4.00) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.702) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.80) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف يعتمد سياسة عادلة من حقوق المساهمين فيه وكذلك عمليات التصويت كما يوفر لهم الامكانية لحصولهم اي تعويض يلائم مستوى الانتهاك الذي يتعرضون له في ما يخص حقوقهم.

الجدول (٢١) الخصائص الوصفية لبعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	تعامل إدارة المصرف المساهمين المنتمين إلى نفس الفئة معاملة متكافئة.	4.01	.742	.80	مرتفع	3
2	يحصل جميع المساهمين داخل كل فئة من فئات المساهمين، على نفس حقوق التصويت.	4.09	.701	.82	مرتفع	1
3	يحظر المصرف الاتجار او التداول لحساب المطلعين على المعلومات داخل المصرف.	3.95	.693	.79	مرتفع	4
4	يتيح المصرف للمساهمين فرصة الحصول على تعويض فعلي في حالة انتهاك حقوقهم.	4.05	.692	.81	مرتفع	2
5	لضمان المعاملة العادلة وغير المتحيزة للمساهمين والاطراف ذات العلاقة فيما يتعلق بالاستثمارات وتقديم المعلومات المالية وغير المالية تعمل إدارة المصرف إتاحة الفرصة لاتخاذ القرارات السليمة في المعاملات وبشكل غير متحيز.	3.91	.683	.78	مرتفع	5
	المعدل العام	4.00	0.702	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٣. وصف وتشخيص بعد حقوق المساهمين

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد حقوق المساهمين الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص ب (يمنح المصرف الفرصة للمساهمين لطرح أسئلة على مجلس الادارة وإضافة موضوعات إلى جداول أعمال الاجتماعات العامة..) الذي تسلسله الثالث ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (3.95) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ،

وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.649)، أما التساؤل الخاص بـ (يتيح المصرف الفرصة للمساهمين بالمشاركة بشكل فاعل والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، واحاطتهم علمًا بالقواعد التي تحكم الاجتماعات العامة للمساهمين بضمنها إجراءات التصويت.) الذي تسلسله الاول ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.87) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (77%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.754)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (حقوق المساهمين) (3.91) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.693) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.78) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف يعطي المساحة الملائمة للمساهمين في ابداء اراءهم فضلا عن تزويدهم بكافة المعلومات التي يحتاجونها لمعرفة ما لهم وما عليهم.

الجدول (٢٢) الخصائص الوصفية لبعد حقوق المساهمين

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يتيح المصرف الفرصة للمساهمين بالمشاركة بشكل فاعل والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، واحاطتهم علمًا بالقواعد التي تحكم الاجتماعات العامة للمساهمين بضمنها إجراءات التصويت.	3.87	.754	.77	مرتفع	5
2	يحصل المساهمين في الوقت المناسب على المعلومات الكافية المتعلقة بتاريخ وأماكن انعقاد وجدول أعمال الاجتماعات العامة.	3.92	.715	.78	مرتفع	3
3	يمنح المصرف الفرصة للمساهمين لطرح أسئلة على مجلس الإدارة وإضافة موضوعات إلى جداول أعمال الاجتماعات العامة.	3.95	.649	.79	مرتفع	1
4	يشارك المساهمين بفاعلية في القرارات الأساسية للحوكمة.	3.88	.678	.78	مرتفع	4
5	تحرص إدارة المصرف على توفير المعلومات المناسبة للمساهمين من خلال قنوات اتصال فاعلة ونشطة.	3.93	.673	.79	مرتفع	2
	المعدل العام	3.91	0.693	0.78	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٤. وصف وتشخيص بعد الإفصاح والشفافية

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد الإفصاح والشفافية الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (تحرص إدارة المصرف على الإفصاح عن الخطط المستقبلية والمخاطر المتوقعة.) الذي تسلسله الثالث ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي

لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.21) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع جدا في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (84%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.653)، أما التساؤل الخاص بـ (يتم اصال المعلومات المتعلقة بالقرارات المتخذة من قبل الزبائن للمساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب) الذي تسلسله الرابع ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.96) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.688)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (الافصاح والشفافية) (4.10) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.697) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.82) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان إدارة المصرف تعي بشكل جيد أهمية بيان توجهاته المستقبلية وتقدير نوع وطبيعة المخاطر التي تحيط بتلك الطموحات المستقبلية من يجعل جميع العاملين والمساهمين لديهم وضوح وفهم جيد لماهية تحديات عمل المصرف والمكاسب المتوقع الحصول عليها

الجدول (٢٣) خصائص وصف بعد الافصاح والشفافية

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	تحرص إدارة المصرف على الافصاح عن هياكل وسياسات الحوكمة لديها.	4.13	.687	.83	مرتفع	2
2	يساهم الافصاح والشفافية في جذب الاستثمارات وتحسين السمعة.	4.11	.715	.82	مرتفع	3
3	تقوم إدارة المصرف بالافصاح السليم والصحيح في الوقت المناسب عن كافة الامور المهمة المتعلقة بعمل المصرف مثل مستوى الأداء والمركز المالي.	4.10	.745	.82	مرتفع	4
4	يتم اصال المعلومات المتعلقة بالقرارات المتخذة من قبل الزبائن للمساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب.	3.96	.688	.79	مرتفع	5
5	تحرص إدارة المصرف على الافصاح عن الخطط المستقبلية والمخاطر المتوقعة.	4.21	.653	.84	مرتفع جدا	1
	المعدل العام	4.10	0.697	0.82	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٥. وصف وتشخيص بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يوجد إطار فعال للحوكمة في المصرف يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الاشرافية والتنظيمية والتنفيذية..) الذي تسلسله الثاني ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.49) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع جدا في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (90%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.594)، أما التساؤل الخاص بـ (إن المتطلبات القانونية والتنظيمية الحالية التي تؤثر في ممارسة الحوكمة قابلة للتنفيذ وذات شفافية.) الذي تسلسله الرابع ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (4.02) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (80%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.753)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية) (4.22) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.677) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة جدا وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.84) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان إدارة المصرف تقوم بتوزيع المهام ومتطلبات العمل بشكل علمي يضمن انسيابية الاعمال دون تكدؤ او مشاكل في العمل مما يعزز من مستوى الأداء بشكل عام.

الجدول (٢٤) الخصائص الوصفية لبعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	ان هيكل الحوكمة المؤسسية في المصرف يساعد على رفع مستوى الشفافية.	4.09	.724	.82	مرتفع	4
2	يوجد إطار فعال للحوكمة في المصرف يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الاشرافية والتنظيمية والتنفيذية.	4.49	.594	.90	مرتفع جدا	1
3	يوجد إطار فعال لحوكمة المصارف تعتمد الادارة متفق مع احكام القانون.	4.31	.623	.86	مرتفع جدا	2
4	إن المتطلبات القانونية والتنظيمية الحالية التي تؤثر في ممارسة الحوكمة قابلة للتنفيذ وذات شفافية.	4.02	.753	.80	مرتفع	5
5	تمتلك الجهات الاشرافية والتنظيمية والتنفيذية السلطة والنزاهة والموارد لقيامها بواجباتها بطريقة موضوعية ومخصصة.	4.19	.692	.84	مرتفع	3
	المعدل العام	4.22	0.677	0.84	مرتفع جدا	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٦. وصف وتشخيص بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (توجد قدرة لأصحاب المصالح بما في ذلك العاملين والجهات التي تمثلهم لإيصال اهتماماتهم حول الممارسات غير القانونية او غير الاخلاقية إلى مجلس الادارة بحرية.) الذي تسلسله الرابع ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.16) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (83%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.740)، أما التساؤل الخاص بـ (تقوم الادارة العليا واعضاء مجلس الادارة بالكشف عن استثماراتهم في الاسهم لأصحاب المصالح.) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.85) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (77%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.692)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية) (3.99) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.718) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.80) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان إدارة المصرف تتيح الفرصة للمساهمين وجميع العاملين لتحديد اهتماماتهم تجاه بيان حول الممارسات غير القانونية او غير الاخلاقية إلى مجلس الادارة بكامل الحرية.

الجدول (٢٥) الخصائص الوصفية لبعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يحترم المصرف حقوق أصحاب المصلحة التي يحميها القانون.	4.05	.728	.81	مرتفع	2
2	تمنح إدارة المصرف تعويضات فعليه لأصحاب المصالح في حال انتهاك أي من حقوقهم.	3.99	.718	.80	مرتفع	3
3	توفر إدارة المصرف آليات تعمل على تحسين الأداء من خلال مشاركة الاطراف أصحاب المصالح.	3.92	.714	.78	مرتفع	4
4	توجد قدرة لأصحاب المصالح بما في ذلك العاملين والجهات التي تمثلهم لإيصال اهتماماتهم حول الممارسات غير القانونية او غير الاخلاقية إلى مجلس الادارة بحرية.	4.16	.740	.83	مرتفع	1
5	تقوم الادارة العليا واعضاء مجلس الادارة بالكشف عن استثماراتهم في الاسهم لأصحاب المصالح.	3.85	.692	.77	مرتفع	5
	المعدل العام	3.99	0.718	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

واجمالاً فقد حققت أبعاد متغير الحوكمة المؤسسية مستويات توافر مرتفعة وفقاً لإجابات العينة مما يشير إلى وجود الأساس الصحيح الممكن استثماره لتحقيق الاهداف المصرفية فقد كان بعد

توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية الاعلى وسطا حسابيا إذ بلغ مما يشير إلى انسجام واتفاق العينة حول توافره ضمن بيئة التطبيق (4.22) وان مقدار تشتت الاجابات عن وسطها الحسابي له قد كانت (0.677) يمثل انحرافا معياريا وقد بلغ مستوى الاجابة ضمن مرتبة مرتفع جدا وبهذا فقد احتل المرتبة الاولى بعد ثم يليه بالتسلسل حسب الوسط الحسابي بعد الافصاح والشفافية إذ بلغ وسطه الحسابي (4.10) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.697) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر الافصاح والشفافية في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين إذ بلغ وسطه الحسابي (4.00) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.702) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر المعاملة المتساوية لجميع المساهمين في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية إذ بلغ وسطه الحسابي (3.99) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.718) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد مسؤولية مجلس الادارة إذ بلغ وسطه الحسابي (3.99) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.782) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر مسؤولية مجلس الادارة في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، واخيرا فقط حقق بعد حقوق المساهمين إذ بلغ وسطه الحسابي (3.91) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.693) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بأراء عينة الدراسة حول توافر حقوق المساهمين في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع.

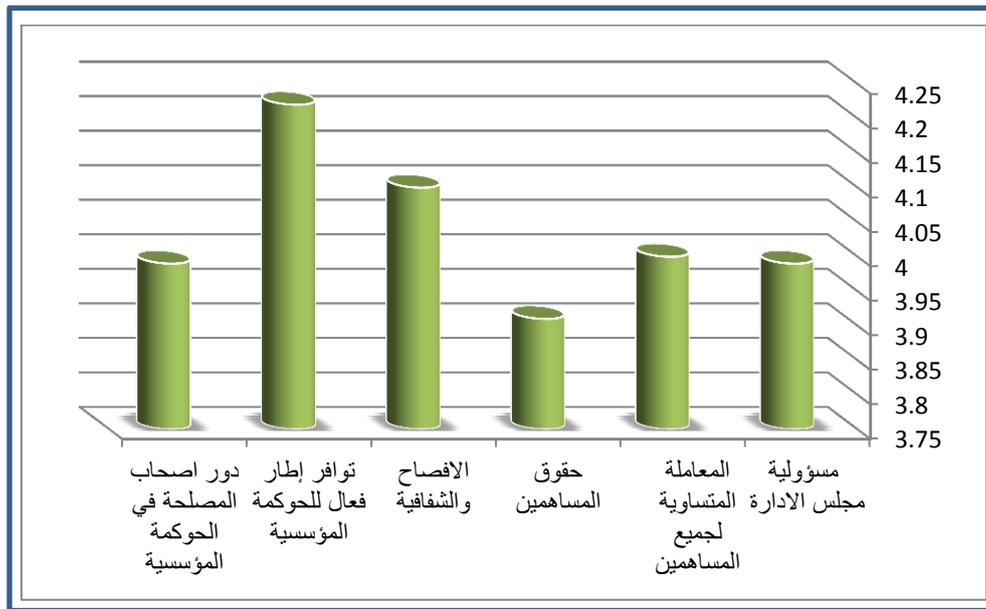
واجمالا فقد حقق متغير الحوكمة المؤسسية وسطا حسابيا بلغ (4.03) والذي يمثل معدل متوسطات أبعاد المتغير وقد كان انحراف الاجابات المعيارية للعينة عن متغير الحوكمة المؤسسية بمستوى (0.711) وضمن مستوى اتفاق مرتفع حول المتغير وهذا يبين ان هناك توافر جيد لمتغير الحوكمة المؤسسية للمدراء والموظفين في المصارف عينة الدراسة ويعرض الجدول (٢٦) بيان خصائص الأبعاد الوصفية.

الجدول (٢٦) الخصائص الوصفية لمتغير الحوكمة المؤسسية

الاهمية	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية	الانحراف	المتوسط	البعد الرئيسي
---------	---------------	-----------------	----------	---------	---------------

الترتيبية			المعياري	الحسابي	
الخامس	مرتفع	0.80	0.782	3.99	مسؤولية مجلس الادارة
الثالث	مرتفع	0.80	0.702	4.00	المعاملة المتساوية لجميع المساهمين
السادس	مرتفع	0.78	0.693	3.91	حقوق المساهمين
الثاني	مرتفع	0.82	0.697	4.10	الافصاح والشفافية
الاول	مرتفع جدا	0.84	0.677	4.22	توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية
الرابع	مرتفع	0.80	0.718	3.99	دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية
-	مرتفع	0.81	.711	4.03	المعدل العام لمتغير الحوكمة المؤسسية

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25



الشكل (١٩) مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير الحوكمة المؤسسية حسب المتوسط الحسابي

ثانيا: وصف وتشخيص متغير الامتثال المصرفي

يتضمن وصف وتشخيص متغير الامتثال المصرفي وصف وتشخيص فقرات وأبعاد هذا المتغير تفصيلاً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً ، وكالاتي:-

١. وصف وتشخيص بعد الاستقلالية

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد الاستقلالية الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (تكون وظيفة الامتثال مستقلة ولديها سلطة التصرف) الذي تسلسله الاول ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من

متوسطات البعد إذ بلغ (4.07) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (81%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.690)، أما التساؤل الخاص بـ (من السمات الشخصية لمراقب الامتثال في المصرف الحياد واستقلالية الرأي) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.84) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (77%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.758)، أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعده (الاستقلالية) (3.94) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.703) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.79) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان إدارة المصرف توفر استقلالية جيدة لموظفيها وان موظف الامتثال يتمتع بسمات شخصية تمتاز بالحياد والاستقلال

الجدول (٢٧) الخصائص الوصفية لبعده الاستقلالية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	تكون وظيفة الامتثال مستقلة ولديها سلطة التصرف.	4.07	.690	.81	مرتفع	1
2	من السمات الشخصية لمراقب الامتثال في المصرف الحياد واستقلالية الرأي.	3.84	.758	.77	مرتفع	5
3	يعتمد موظف الامتثال على بيانات المصرف في اتخاذ القرار.	3.99	.650	.80	مرتفع	2
4	ضرورة بيان الدور الرئيسي في أداء مهمة الامتثال المصرفي.	3.98	.663	.80	مرتفع	3
5	يتم اتخاذ القرارات الخاصة بالامتثال بعيدا عن التدخلات الخارجية.	3.86	.758	.77	مرتفع	4
	المعدل العام	3.94	0.703	0.79	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٢. وصف وتشخيص بعد التنظيم

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد التنظيم الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (تنظيم عدد الأفراد العاملين في المصرف كافيًا للقيام بالعمليات التشغيلية للمصرف بكفاءة وفاعلية) الذي تسلسله الثاني ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.15) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (83%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.696)، أما التساؤل الخاص بـ (تنظيم إنتاجية العمل في المصرف جيدة مقارنة بالمنافسين) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل

الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.93) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.661)، أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعده (التنظيم) (3.94) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.703) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.79) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان إدارة المصرف تولي الكفاءة والفاعلية للعمل في المصرف اولويه كبرى ولهذا فهي منظمة لعدد أفراد العاملين بما يكفي العمل وتحقيق الأداء المطلوب.

الجدول (٢٨) الخصائص الوصفية التنظيم

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	تنظيم إنتاجية العمل في المصرف جيدة مقارنة بالمنافسين.	3.93	.661	.79	مرتفع	5
2	تنظيم عدد الأفراد العاملين في المصرف كافيا للقيام بالعمليات التشغيلية للمصرف بكفاءة وفاعلية.	4.15	.696	.83	مرتفع	1
3	يعمل المصرف باستمرار على تحسين ملاءمة وكفاءة وفعالية نظام إدارة الامتثال.	4.02	.706	.80	مرتفع	3
4	يهتم المصرف بتحسين الأداء التشغيلي لعملياته باستمرار.	3.94	.654	.79	مرتفع	4
5	يقوم المصرف بوضع وتوثيق وتنفيذ وصيانة إجراءات لدعم سياسة الامتثال وترجمة التزامات الامتثال إلى واقع عملي.	4.09	.712	.82	مرتفع	2
	المعدل العام	4.02	0.685	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٣. وصف وتشخيص بعد الكفاءة والخبرة

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد الكفاءة والخبرة الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (توافر الكفاءة والخبرة لدى مراقب الامتثال من أجل تحقيق أداء مصرفي ناجح.) الذي تسلسله الثاني ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.01) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (80%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.676)، أما التساؤل الخاص بـ (يقوم المصرف بتقديم خدماته بكفاءة بما يساعد على جذب الزبائن بدرجة كبيرة) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.84) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (77%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.720)،

أما على مستوى البعد بشكل إجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (الكفاءة والخبرة) (3.92) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.693) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.78) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان في المصرف يتوافر العدد الكافي من الخبراء والموظفين الكفؤين المعينين بالامتنال من أجل تحقيق أداء صرفي ناجح.

الجدول (٢٩) الخصائص الوصفية لبعد الكفاءة والخبرة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يسعى المصرف إلى إدخال المختصين بالامتنال لديه في دورات تدريبية لتحسين مهاراتهم وقدراتهم في تقديم الخدمات المصرفية بالجودة المناسبة.	3.90	.688	.78	مرتفع	4
2	توافر الكفاءة والخبرة لدى مراقب الامتنال من أجل تحقيق أداء مصرفي ناجح.	4.01	.676	.80	مرتفع	1
3	يؤكد المصرف على الكفاءة لموظفي الامتنال ويركز على الاجراءات اللازمة لذلك.	3.92	.690	.78	مرتفع	3
4	يتأكد المصرف من أن جميع العاملين على دراية بسياسة الامتنال، ودورهم ومساهماتهم في نظام إدارة الامتنال وأثار عدم الامتنال.	3.94	.692	.79	مرتفع	2
5	يقوم المصرف بتقديم خدماته بكفاءة بما يساعد على جذب الزبائن بدرجة كبيرة.	3.84	.720	.77	مرتفع	5
	المعدل العام	3.92	0.693	0.78	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Sps V.25

٤. وصف وتشخيص بعد تقييم المخاطر

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد تقييم المخاطر الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يدرب مصرفنا الموظفين لديه على أداء مختلف الخدمات المصرفية باستمرار لتفادي المخاطر.) الذي تسلسله الثاني ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.04) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (81%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.705)، أما التساؤل الخاص بـ (يسعى المصرف لإقامة نظام معلوماتي للتدريب والتعليم للحد من المخاطر.) الذي تسلسله الاولى ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.94) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.699)،

أما على مستوى البعد بشكل إجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (تقييم المخاطر) (4.00) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.707) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.80) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان في المصرف يتوافر برامج تدريب للموظفين تلائم احتياجاتهم لتقدم الخدمات المصرفية بهدف عدم الوقوع في المخاطر.

الجدول (٣٠) الخصائص الوصفية لبعد تقييم المخاطر

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يسعى المصرف لإقامة نظام معلوماتي للتدريب والتعليم للحد من المخاطر.	3.94	.699	.79	مرتفع	3
2	يدرب مصرفنا الموظفين لديه على أداء مختلف الخدمات المصرفية باستمرار لتفادي المخاطر.	4.04	.705	.81	مرتفع	1
3	يقوم المصرف بتحديد وتحليل وتقييم مخاطر عدم الامتثال.	4.02	.718	.80	مرتفع	2
4	تم حذفها استناد إلى مخرجات التحليل العاملي التوكيدي					
5	تم حذفها استناد إلى مخرجات التحليل العاملي التوكيدي					
المعدل العام		4.00	0.707	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

وإجمالاً فقد حققت أبعاد متغير الامتثال المصرفي مستويات توافر مرتفعة وفقاً لإجابات العينة مما يشير إلى وجود الأساس الصحيح الممكن استثماره لتحقيق الأهداف المصرفية فقد كان بعد التنظيم الأعلى وسطاً حسابياً إذ بلغ مما يشير إلى انسجام واتفاق العينة حول توافره ضمن بيئة التطبيق (4.02) وإن مقدار تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي له قد كانت (0.685) يمثل انحرافاً معيارياً وقد بلغ مستوى الاجابة ضمن مرتبة مرتفع وبهذا فقد احتل المرتبة الاولى بعد ثم يليه بالتسلسل حسب الوسط الحسابي بعد تقييم المخاطر إذ بلغ وسطه الحسابي (4.00) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.707) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما يعكس في بيان ان هناك انسجام بآراء عينة الدراسة حول توافر تقييم المخاطر في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد الاستقلالية إذ بلغ وسطه الحسابي (3.94) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.703) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما يعكس في بيان ان هناك انسجام بآراء عينة الدراسة حول توافر الاستقلالية في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد الكفاءة والخبرة إذ بلغ وسطه الحسابي (3.92) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.693) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما يعكس في بيان ان هناك انسجام بآراء عينة الدراسة حول توافر الكفاءة والخبرة في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع،

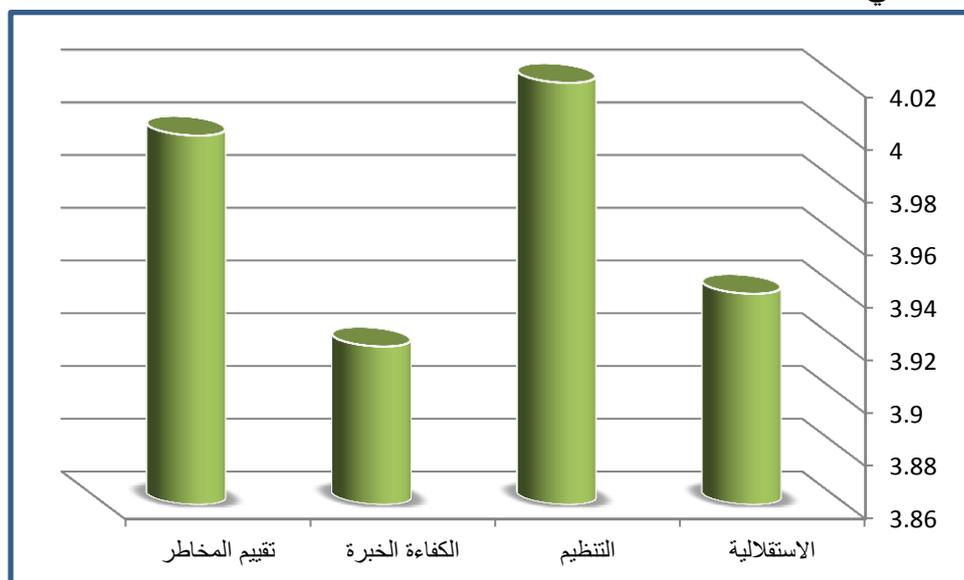
وإجمالاً فقد حقق متغير الامتثال المصرفي وسطاً حسابياً بلغ (3.97) والذي يمثل معدل متوسطات أبعاد المتغير وقد كان انحراف الاجابات المعيارية للعينة عن متغير الامتثال المصرفي بمستوى (0.697) وضمن مستوى اتفاق مرتفع حول المتغير ليبين ان هناك توافر جيد لمتغير الامتثال المصرفي للمدراء والموظفين في المصارف عينة الدراسة ويعرض الجدول (28) بيان خصائص الأبعاد الوصفية.

الجدول (٣١) الخصائص الوصفية للأبعاد الرئيسة لمتغير الامتثال المصرفي

الاهمية الترتيبية	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
الثالث	مرتفع	0.79	0.703	3.94	الاستقلالية
الاول	مرتفع	0.80	0.685	4.02	التنظيم
الرابع	مرتفع	0.78	0.693	3.92	الكفاءة الخبرة
الثاني	مرتفع	0.80	0.707	4.00	تقييم المخاطر
-	مرتفع	0.79	.697	3.97	المعدل العام لمتغير الاستجابة الاستراتيجية

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

ويوضح الشكل (٢٠) نسبة قناعات الأفراد حول الامتثال المصرفي بالاستناد إلى وسطها الحسابي.



الشكل (٢٠) مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير الامتثال المصرفي حسب المتوسط الحسابي

ثالثاً. وصف وتشخيص متغير السمعة المصرفية :

يتضمن وصف وتشخيص متغير السمعة المصرفية وصف وتشخيص فقرات وأبعاد هذا المتغير
تفصيلاً ومن ثم وصف وتشخيص المتغير اجمالياً ، وكالاتي:-

١. وصف وتشخيص بعد المستوى المالي:

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد المستوى المالي الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال
خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يتأثر الأداء المالي للمصارف بخصائصها متمثلة
بعمر المصرف وحجمه) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي
لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.04) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة
التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (81%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت
منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.769)، أما التساؤل الخاص بـ (يقوم المصرف
بتقديم تقاريره المالية ضمن الفترة المحددة للجهات المعنية) الذي تسلسله الثالثة ضمن تسلسل
الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.93) وهو
ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%)
، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.721)،
أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (المستوى المالي)
(3.99) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.782) ويتضح من خلال هذه
النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ
(0.80) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف
يتأثر بالعمر والحجم لديه سمعة طيبة في تقديم الخدمات بأسعار معقولة.

الجدول (٣٢) الخصائص الوصفية لبعد المستوى المالي

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يتمتع المصرف بسمعة تقديم الخدمات بأسعار معقولة .	4.03	.872	.81	مرتفع	2
2	يعمل المصرف على تقليل الازمات المالية وادارتها من خلال الوسائل والطرق المالية الكفوة.	3.98	.843	.80	مرتفع	4
3	يقوم المصرف بتقديم تقاريره المالية ضمن الفترة المحددة للجهات المعنية.	3.93	.721	.79	مرتفع	5
4	يظهر المستوى المالي مدى تحقيق المصرف للأهداف التي وضعها.	4.00	.707	.80	مرتفع	3
5	يتأثر الأداء المالي للمصارف بخصائصها متمثلة بعمر المصرف وحجمه.	4.04	.769	.81	مرتفع	1
	المعدل العام	3.99	0.782	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٢. وصف وتشخيص بعد الابتكار:

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد الابتكار الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يمتلك الموظفين في المصرف مهارات عالية تمكنهم من تقديم خدمات مبتكرة.) الذي تسلسله الثاني ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.09) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (82%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.700)، أما التساؤل الخاص بـ (يقوم المصرف بمراجعة خدماته على نحو مستمر لغرض تطويرها.) الذي تسلسله الخامسة ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.91) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (78%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.683)، أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (الابتكار) (4.00) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.702) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.80) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف لديه طاقة عمالية ذوي مهارات عالية في تقديم الخدمات المصرفية

الجدول (٣٣) الخصائص الوصفية لبعد الابتكار

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يتمتع المصرف بسمعة تقديم خدمات ابتكارية تنافس المصارف الأخرى.	4.01	.742	.80	مرتفع	3
2	يمتلك الموظفين في المصرف مهارات عالية تمكنهم من تقديم خدمات مبتكرة.	4.09	.700	.82	مرتفع	1
3	تسعى إدارة المصرف إلى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على الابتكار.	3.95	.693	.79	مرتفع	4
4	يحرص المصرف على توفير فرص جادة ومتكافئة للعاملين وذلك لتطوير مستقبلهم الوظيفي.	4.05	.692	.81	مرتفع	2
5	يقوم المصرف بمراجعة خدماته على نحو مستمر لغرض تطويرها.	3.91	.683	.78	مرتفع	5
	المعدل العام	4.00	0.702	0.80	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

٣. وصف وتشخيص بعد المسؤولية الاجتماعية:

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد المسؤولية الاجتماعية الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (يتمتع المصرف عن القيام بأي نشاط يتعارض مع قيم المجتمع العراقي.) الذي تسلسله الثالث ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي

لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (3.94) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.648)، أما التساؤل الخاص بـ (يتمتع المصرف بسمعة في مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمجتمع الذي يتواجد فيه) الذي تسلسله الخامسة ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.87) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (77%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.754)،

أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (المسؤولية الاجتماعية) (3.91) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.693) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.81) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف يراعي في مجال اعماله وخدماته القيم الاجتماعية السائدة للمجتمع المخدوم.

الجدول (٣٤) الخصائص الوصفية لبعد المسؤولية الاجتماعية

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يتمتع المصرف بسمعة في مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمجتمع الذي يتواجد فيه .	3.87	.754	.77	مرتفع	5
2	شعور العاملين والزبائن بالثقة والامان في المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف.	3.92	.714	.78	مرتفع	3
3	يتمتع المصرف عن القيام بأي نشاط يتعارض مع قيم المجتمع العراقي.	3.94	.648	.79	مرتفع	1
4	يلتزم المصرف بالقوانين الخاصة بحماية حقوق الزبائن والتكيف مع البيئة المحيطة.	3.88	.678	.78	مرتفع	4
5	تقوم إدارة المصرف بمساعدة العاملين المحتاجين.	3.93	.673	.79	مرتفع	2
	المعدل العام	3.91	0.693	0.81	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Sps V.25

٤. وصف وتشخيص بعد جودة الخدمة:

سيتم في هذه الفقرة بيان خصائص بعد جودة الخدمة الوصفية إذ يمثل هذا البعد من خلال خمس فقرات، وقد تبين ان التساؤل الخاص بـ (ان تحقيق سمعة مصرفية جيدة يقابلها تطوير جودة الخدمة المصرفية باستمرار) الذي تسلسله الخامس ضمن تسلسل الاسئلة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الاعلى من متوسطات البعد إذ بلغ (4.21) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع جدا في بيئة التطبيق وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (84%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.653)، أما التساؤل الخاص بـ (يعتمد

المصرف على ادوات تساعده في تقديم خدمات ذات كلفة منخفضة مع الحفاظ على جودتها.) الذي تسلسله الخامسة وقد تحقق وسط حسابي لها كان الانى من بين متوسطات البعد إذ بلغ (3.96) وهو ضمن مستوى توافر مرتفع وضمن أهمية حسب قناعة العينة تبلغ (79%) ، وان هذه الفقرة كانت ذات تشتت منخفض إذ بلغ الانحراف المعياري لها (0.688)، أما على مستوى البعد بشكل اجمالي فقد كان الوسط الحسابي لبعد (جودة الخدمة) (4.10) وقد تحدد التشتت له بنسبة انحراف معياري (0.697) ويتضح من خلال هذه النتيجة ان مستوى توافر البعد ضمن بيئة التطبيق كانت مرتفعة وبمستوى اهتمام بها بلغ (0.82) مما يتضح وجود انسجام من قبل العينة حول هذا البعد وهو يعني ان المصرف يوازن بين ما يملكه من سمعة سوقية وبين طبيعة التطوير والتغييرات في الخدمات التي يقدمها لزيائنه.

الجدول (٣٥) الخصائص الوصفية لبعد جودة الخدمة

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الاهمية الترتيبية
1	يتمتع المصرف بسمعة تقديم خدمات ذات جودة عالية.	4.13	.687	.83	مرتفع	2
2	يعمل المصرف على تجسير الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.	4.11	.715	.82	مرتفع	3
3	يوفر المصرف معايير جودة الخدمة بما يتلائم مع طموحات الزبائن.	4.10	.745	.82	مرتفع	4
4	يعتمد المصرف على ادوات تساعده في تقديم خدمات ذات كلفة منخفضة مع الحفاظ على جودتها.	3.96	.688	.79	مرتفع	5
5	ان تحقيق سمعة مصرفية جيدة يقابلها تطوير جودة الخدمة المصرفية باستمرار.	4.21	.653	.84	مرتفع	1
	المعدل العام	4.10	0.697	0.82	مرتفع	

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

واجمالا فقد حققت أبعاد متغير السمعة المصرفية مستويات توافر مرتفعة وفقا لإجابات العينة مما يشير إلى وجود الاساس الصحيح الممكن استثماره لتحقيق الاهداف المصرفية فقد كان بعد جودة الخدمة الاعلى وسطا حسابيا إذ بلغ مما يشير إلى انسجام واتفاق العينة حول توافره ضمن بيئة التطبيق (4.10) وان مقدار تشتت الاجابات عن وسطها الحسابي له قد كانت (0.697) يمثل انحرافا معياريا وقد بلغ مستوى الاجابة ضمن مرتبة مرتفع وبهذا فقد احتل المرتبة الاولى بعد جودة الخدمة ثم يليه بالتسلسل حسب الوسط الحسابي بعد الابتكار إذ بلغ وسطه الحسابي (4.00) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.702) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان

منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بآراء عينة الدراسة حول توافر الابتكار في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد المستوى المالي إذ بلغ وسطه الحسابي (3.99) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.782) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بآراء عينة الدراسة حول توافر المستوى المالي في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع، ثم جاء بعد المسؤولية الاجتماعية إذ بلغ وسطه الحسابي (3.91) وبمقدار تشتت (انحراف معياري) (0.693) وهو يوضح ان التشتت في الاجابات كان منخفض مما ينعكس في بيان ان هناك انسجام بآراء عينة الدراسة حول توافر المسؤولية الاجتماعية في بيئة التطبيق وبمستوى اجابة كان مرتفع.

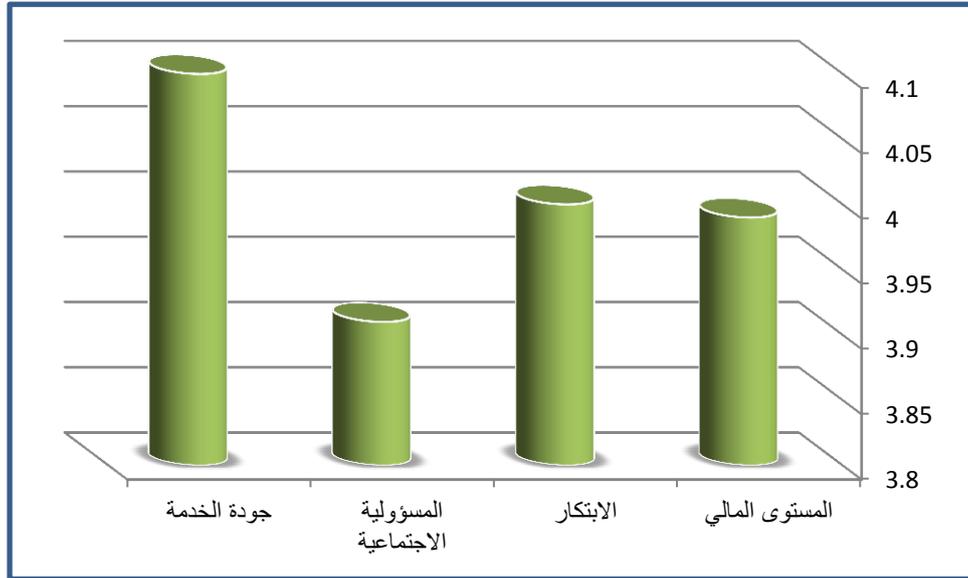
واجمالاً فقد حقق متغير السمعة المصرفية وسطاً حسابياً بلغ (4.00) والذي يمثل معدل متوسطات أبعاد المتغير وقد كان انحراف الاجابات المعيارية للعينة عن متغير السمعة المصرفية بمستوى (0.718) وضمن مستوى اتفاق مرتفع حول المتغير وهذا يبين ان هناك توافر جيد لمتغير السمعة المصرفية للمدراء والموظفين في المصارف عينة الدراسة ويعرض الجدول ادناه بيان خصائص الأبعاد الوصفية.

الجدول (٣٦) الخصائص الوصفية للأبعاد الرئيسية لمتغير السمعة المصرفية

الاهمية الترتيبية	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الرئيسي
الثالث	مرتفع	0.80	0.782	3.99	المستوى المالي
الثاني	مرتفع	0.80	0.702	4.00	الابتكار
الرابع	مرتفع	0.81	0.693	3.91	المسؤولية الاجتماعية
الاول	مرتفع	0.82	0.697	4.10	جودة الخدمة
-	مرتفع	0.80	0.718	4.00	المعدل العام لمتغير السمعة التنظيمية

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

والشكل الآتي يوضح الرسم البياني لمتوسطات الأبعاد



الشكل (٢١) مخطط يوضح مستوى أبعاد متغير السمعة المصرفية حسب المتوسط الحسابي

المبحث الثالث اختبار فرضيات الدراسة

توطئة ...

إن اختبار الفرضيات التي وضعها الباحث يعد الخطوة الأخيرة التي يجب القيام بها بهدف تحديد مستوى الارتباط بين متغيرات الدراسة من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون وكذلك تحديد مساهمة المتغيرات والأبعاد المستقلة في إحداث تأثيرات في المتغير المعتمد من خلال اعتماد نمذجة المعادلة الهيكلية وبالتالي التحقق من تحقق الفرضيات وبأي مستوى أو عدم تحققها، والتوصل إلى قناعة بانسجام النتائج تلك مع النموذج الفرضي المقترح في الجانب النظري وهل تدعمه أم تختلف معه، وتركز الدراسة الحالية من خلال نموذجها المراد اختباره على ثلاثة متغيرات أساسية هي متغير الحوكمة المؤسسية متغيراً مؤثراً أول (مستقلاً) ومتغير الامتثال المصرفي متغيراً مؤثراً ثاني ومتغير السمعة المصرفية متغيراً مستجيباً (معتمداً) وكما يأتي :

أولاً / اختبار فرضيات الارتباط :

تتناول هذه الخطوة التحقق من مستوى الارتباط والتلازم بين المتغيرين المستقلين (الحوكمة المؤسسية، الامتثال المصرفي) وبين المتغير المعتمد (السمعة المصرفية) وضمن فرضيتين رئيسيتين فضلاً عن الأبعاد الستة للمتغير الأول المستقل الأول والأبعاد الأربعة للمتغير المستقل الثاني وهنا سيتم اعتماد معاملات ارتباط (Person) للقيام بالتحليل، إلا أنه يجب أولاً تحديد قوة علاقة الارتباط بين كل متغير مستقل والمتغير المعتمد وكذلك بين كل بعد مستقل والمتغير المعتمد ويستلزم ذلك اتباع معايير محددة تبين مستوى قوة الارتباط وقد اعتمدت الدراسة الحالية وجهة نظر (Saunders.2009:459) في تصنيف قوة الارتباط إذ يصنفها إلى خمس فئات ارتباط أساسية تبدأ من عدم وجود ارتباط أساساً إذا كان معامل الارتباط صفراً بينما إذا ظهر الارتباط وأحد تام فهو ارتباط تام بين المتغيرين أما إيجاباً أو سلباً، أما في حالة كان معامل الارتباط محصور بين $\pm (0-0.30)$ فهو يشير إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين طردياً أو عكسياً، في حين إذا كان معامل الارتباط محصور بين $\pm (0.31-0.70)$ فهو يعني تحقق ارتباط قوي بين المتغيرين سواء كان طردياً أم عكسياً، وأخيراً إذا كان معامل الارتباط محصور بين $\pm (0.71-0.99)$ فهو يشير إلى قوة علاقة الارتباط بين المتغيرين سواء كان اتجاه العلاقة طردياً أم عكسياً. إلا أن القيمة الناتجة من مصفوفة الارتباط لا يمكن الحكم عليها مبدئياً إلا إذا تحققت لها معنوية أما عند مستوى (1%) أو عند مستوى (5%) لتقبل إحصائياً ويتم تفسيرها وإلا إذا ظهرت أعلى من مستوى المعنوية أعلاه فترفض الفرضية الخاصة بوجود علاقة الارتباط ويمكن الاستدلال على المعنوية ضمن المصفوفة من خلال قيمة (Sig.) وارتباطها بعدد

النجمات التي تظهر على قيمة الارتباط فإذا ظهرت نجمة واحدة على قيمة الارتباط(*) فهذا يشير إلى قبول وتحقق الارتباط عند مستوى معنوية (5%) بينما إذا ظهرت نجمتان على قيمة الارتباط (**) فهذا يشير إلى قبول النتيجة عند مستوى (1%) وهذه القيم هي عبارة عن المقارنة التي يجريها البرنامج أثناء حساب الارتباط بين قيمة t الجدولية و t المحسوبة، كما يمكن الاستدلال على حجم العينة المختبرة من خلال حرف (n) وفيما يلي بيان لإجراءات الاختبار للفرضيات

أ. اختبار فرضية الارتباط الرئيسة الاولى:

تتعلق الفرضية الرئيسة بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين متغير الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور متغير الحوكمة المؤسسية وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق (R=0.956**, Sig=000, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية جدا حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائيا كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (37) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر حوكمة مؤسسية كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة

الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية في بيئة التطبيق

الجدول (37) مصفوفة معاملات الارتباط بين الحوكمة المؤسسية بأبعاده و السمعة المصرفية

الحوكمة المؤسسية	الحوكمة المؤسسية	توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية والشفافية	الافصاح والشفافية	حقوق المساهمين	المتساوية لجميع المساهمين	مسؤولية مجلس الادارة	دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية
Pearson Correlation	1	.510**	.463**	.388**	.412**	.340**	.736**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	119	119	119	119	119	119	119
المعاملة المتساوية لجميع المساهمين	Pearson Correlation	1	.390**	.282**	.520**	.472**	.734**
Sig. (2-tailed)			.000	.002	.000	.000	.000
N	119	119	119	119	119	119	119
حقوق المساهمين	Pearson Correlation	.463**	1	.418**	.466**	.420**	.727**
Sig. (2-tailed)		.000		.000	.000	.000	.000
N	119	119	119	119	119	119	119
الافصاح والشفافية	Pearson Correlation	.388**	.282**	1	.434**	.333**	.664**
Sig. (2-tailed)		.000	.002		.000	.000	.000
N	119	119	119	119	119	119	119

توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	Pearson	.412**	.520**	.466**	.434**	1	.597**	.770**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية	Pearson	.340**	.472**	.420**	.333**	.597**	1	.711**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	119	119	119	119	119	119	119
السمعة المصرفية	Pearson	.802**	.731**	.751**	.699**	.612**	.522**	.958**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	119	119	119	119	119	119	119

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

وللفرضية الرئيسية ست فرضيات فرعية وفقا للنموذج الفكري المراد اختباره وهي

١. اختبار الفرضية (١-١):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد مسؤولية مجلس الادارة ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين مسؤولية مجلس الادارة ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد مسؤولية مجلس الادارة وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.802^{**}$, $Sig=000$, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية جدا حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائيا كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٧) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر مسؤولية مجلس الادارة كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٢. اختبار الفرضية (٢-١):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين المعاملة المتساوية لجميع المساهمين ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.731^{**}$, $Sig=000$, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية جدا حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائيا كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٧) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر المعاملة المتساوية

لجميع المساهمين كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٣. اختبار الفرضية (١-٣):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد حقوق المساهمين ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين حقوق المساهمين ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد حقوق المساهمين وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.751^{**}$, Sig=000, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية جدا حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائيا كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٧) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر حقوق المساهمين كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٤. اختبار الفرضية (١-٤):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد الافصاح والشفافية ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الافصاح والشفافية ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد الافصاح والشفافية وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.699^{**}$, Sig=000, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائيا كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٧) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر الافصاح والشفافية كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٥. اختبار الفرضية (١-٥):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية وبين ظهور

متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.612^{**}$, $Sig=000$, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائياً كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) أي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٤) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٦. اختبار الفرضية (١-٦):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد توافر دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.522^{**}$, $Sig=000$, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائياً كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) أي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٧) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

ب. اختبار فرضية الارتباط الرئيسية الثانية:

تتعلق الفرضية الرئيسية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين متغير الامتثال المصرفي ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الامتثال المصرفي ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور متغير الامتثال المصرفي وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.525^{**}$, $Sig=000$, < 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية جدا حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائياً كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) أي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٨) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر الامتثال المصرفي كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا

التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود فروع مصرفي الرشيد والرافدين في محافظات الفرات الاوسط العراقية عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية في بيئة التطبيق
الجدول (٣٨) مصفوفة معاملات الارتباط بين الامتثال المصرفي بأبعاده والسمعة المصرفية

		الامتثال المصرفي	تقييم المخاطر	الكفاءة والخبرة	التنظيم	الاستقلالية
الاستقلالية	Pearson Correlation	.710**	.297**	.360**	.383**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	119	119	119	119	119
التنظيم	Pearson Correlation	.749**	.210*	.594**	1	.383**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.000		.000
	N	119	119	119	119	119
الكفاءة والخبرة	Pearson Correlation	.814**	.417**	1	.594**	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	119	119	119	119	119
تقييم المخاطر	Pearson Correlation	.646**	1	.417**	.210*	.297**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.022	.001
	N	119	119	119	119	119
الامتثال المصرفي	Pearson Correlation	.525**	.267**	.410**	.552**	.307**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.001
	N	119	119	119	119	119

المصدر: مخرجات برنامج Spss V.25

وللفرضية الرئيسية اربع فرضيات فرعية وفقا للنموذج الفكري المراد اختباره وهي

١. اختبار الفرضية (١-٢):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد الاستقلالية ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين الاستقلالية ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد الاستقلالية وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.307^{**}$, $Sig=000, < 0.01$) وهي قيمة ارتباط قوية حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائيا كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقيق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٨) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر الاستقلالية كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود فروع مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية.

والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٢. اختبار الفرضية (٢-٢):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد التنظيم ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين التنظيم ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد التنظيم وبين ظهور متغير السمعة المصرفية وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.552^{**}$, $Sig=000$, $<$ 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائياً كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٨) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر التنظيم كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود فروع مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٣. اختبار الفرضية (٢-٣):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد الكفاءة والخبرة ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الكفاءة والخبرة ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد الكفاءة والخبرة وبين ظهور متغير السمعة المصرفية) وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.410^{**}$, $Sig=000$, $<$ 0.01) وهي قيمة ارتباط قوية حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائياً كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٨) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر الكفاءة والخبرة كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود فروع مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

٤. اختبار الفرضية (٢-٤):

تتعلق الفرضية الفرعية بطبيعة التصور الفكري لعلاقة الارتباط بين بعد تقييم المخاطر ومتغير السمعة المصرفية وضمن فرضية تتضمن (توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين تقييم المخاطر ومتغير السمعة المصرفية) إذ يتضح ان هناك تلازم جيد بين ظهور بعد الكفاءة والخبرة وبين ظهور متغير السمعة المصرفية) وبمستوى ارتباط متحقق ($R=0.267^{**}$, $Sig=000$, $<$ 0.01) وهي قيمة ارتباط ضعيفة حسب تصنيف قوة الارتباط وهي قيمة مقبولة إحصائياً كون معنويتها كانت ضمن مستوى (0.01) اي ان الثقة بتحقق هذا الارتباط هي عند (0.99) وكما يبينها الجدول (٣٨) وهذه القيم تعني أنه في بيئة التطبيق إذا توافر تقييم المخاطر كلما توافر مستوى جيد من السمعة المصرفية وان هذا

التلازم ذي اتجاه طردي ضمن حدود فروع مصرف الرافدين في محافظات الفرات الاوسط
عينة الدراسة الحالية. والنتيجة اعلاه تدعم قبول تحقق الفرضية الفرعية في بيئة التطبيق

ثانيا / اختبار فرضيات التأثير

ان الجزء الاخر من هذا المبحث يختص بتحديد التأثير بين المتغيرين المستقلين وأبعادهما مع المتغير المعتمد اي التحقق من مقدار القدرة التأثيرية لمتغير الحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية كمسار اول فضلا عن قدرته التفسيرية، والمسار الثاني يتعلق بالتحقق من القدرة التأثيرية لمتغير الامتثال المصرفي في السمعة المصرفية فضلا عن قدرته النموذج التفسيرية وسيتم أيضا اختبار تأثير أبعاد المتغيرين المستقلين في التأثير في المتغير المعتمد، ولتحقيق هذه الاختبارات سيستخدم نمذجة المعادلة الهيكلية وهو اسلوب يعد من افضل اساليب اختبار النماذج البحثية وهو أحد خيارات التحليل في البرنامج الاحصائي Amos

١. الفرضية الرئيسة الاولى:

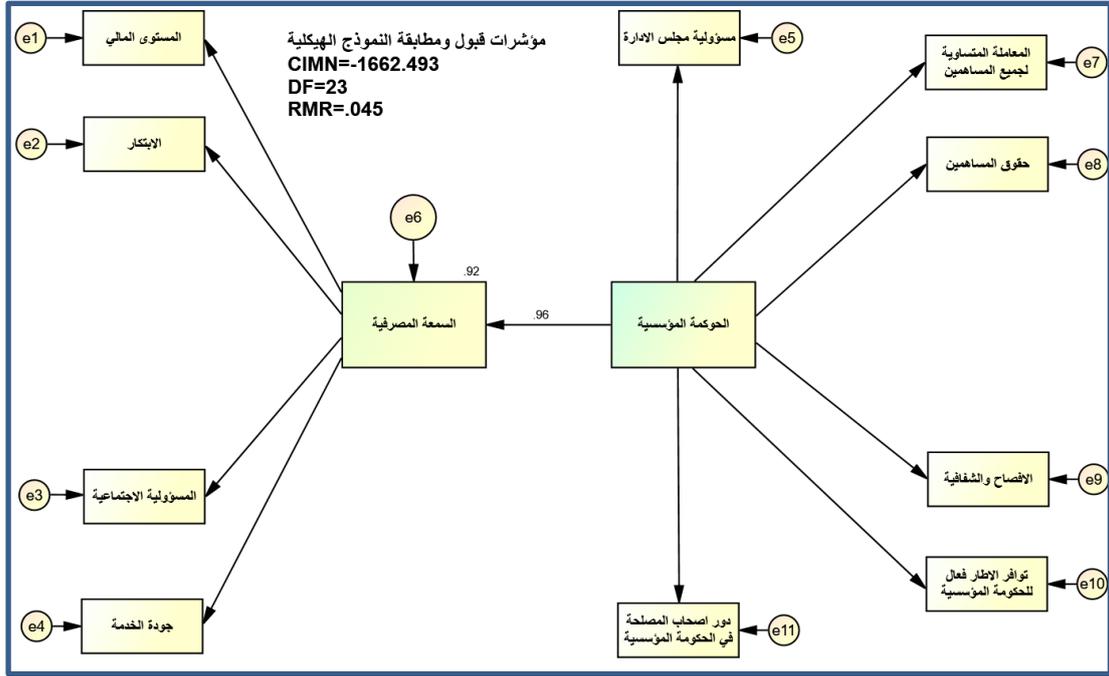
ان المسار الاول الذي تستهدفه الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير متغير الحوكمة المؤسسية تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين متغير الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للمتغير المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٢) ان هناك تأثير من متغير الحوكمة المؤسسية بمقدار ($B=0.96$) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة ($P\text{-Value}=0.01$) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في متغير الحوكمة المؤسسية بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (96%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (36.417) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرفي الرشيد والرافدين في محافظات الفرات الاوسط للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للمتغير المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للمتغير المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.92) وهي

نسبة عالية من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها متغير الحوكمة المؤسسية بنسبة (92%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.08) فهي نسبة متعلقة بتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائيا لتحقق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.045) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين الحوكمة المؤسسية والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالالاتجاه الايجابي.



الشكل (٢٢) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير الحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٣٩) تقديرات نموذج التأثير بين متغير الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية

المتغير و الأبعاد	المسار	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الدرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	<---	الحوكمة المؤسسية	.958	1.042	.029	36.417	***

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

وللفرضية الرئيسية ست فرضيات فرعية للأبعاد:

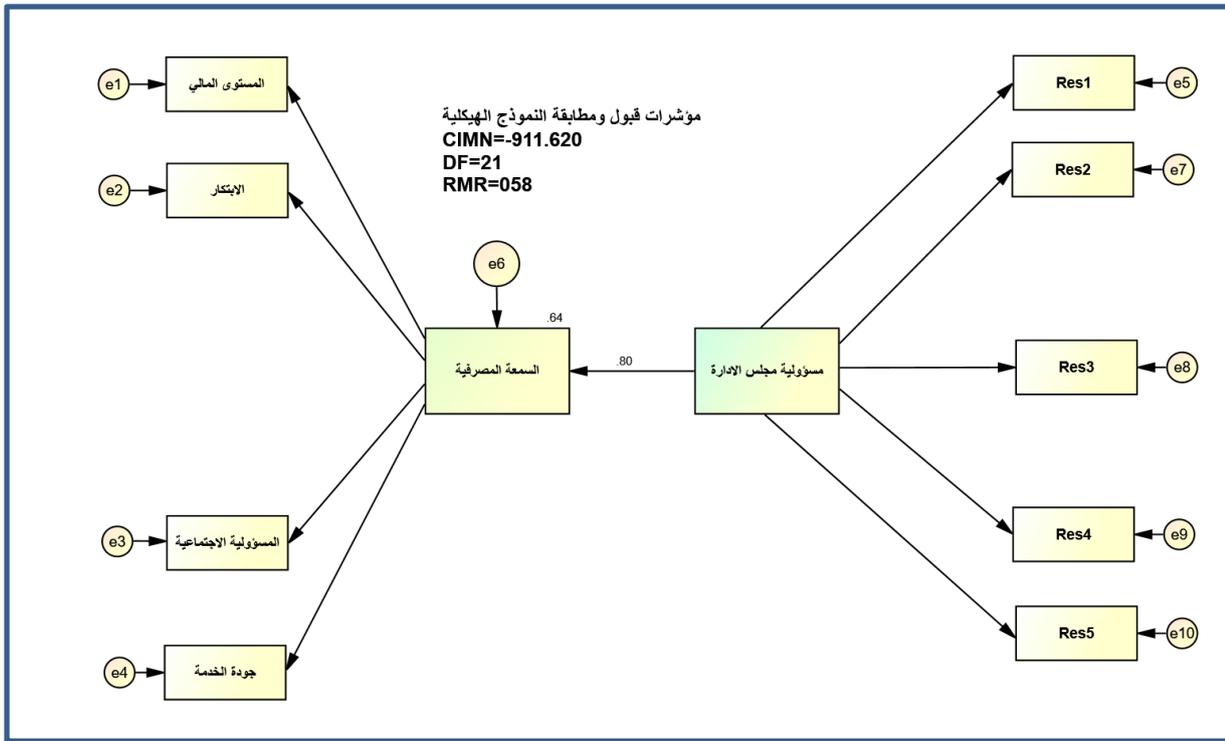
الفرضية الفرعية (١-١):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد مسؤولية مجلس الادارة تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرفي الرشيد والرافدين في محافظات الفرات الاوسط العراقية وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد مسؤولية مجلس الادارة ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٢) ان هناك تأثير من بعد مسؤولية مجلس الادارة بمقدار ($B=0.80$) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة ($P\text{-Value}=0.01$) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد مسؤولية مجلس الادارة بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (80%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (14.601) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.62) وهي نسبة عالية من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغيرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد مسؤولية مجلس الادارة بنسبة (62%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.38) فهي نسبة متعلقة بتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول احصائيا لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت ($RMR \leq 0.08 = 0.058$) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد مسؤولية مجلس الادارة والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاجاه الايجابي.



شكل (٢٣) النموذج الهيكلية لاختبار تأثير بعد مسؤولية مجلس الإدارة في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٤٠) تقديرات نموذج التأثير بين بعد مسؤولية مجلس الإدارة ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المسار و الأبعاد	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الدرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	مسؤولية مجلس الإدارة <---	.802	.562	.038	14.601	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

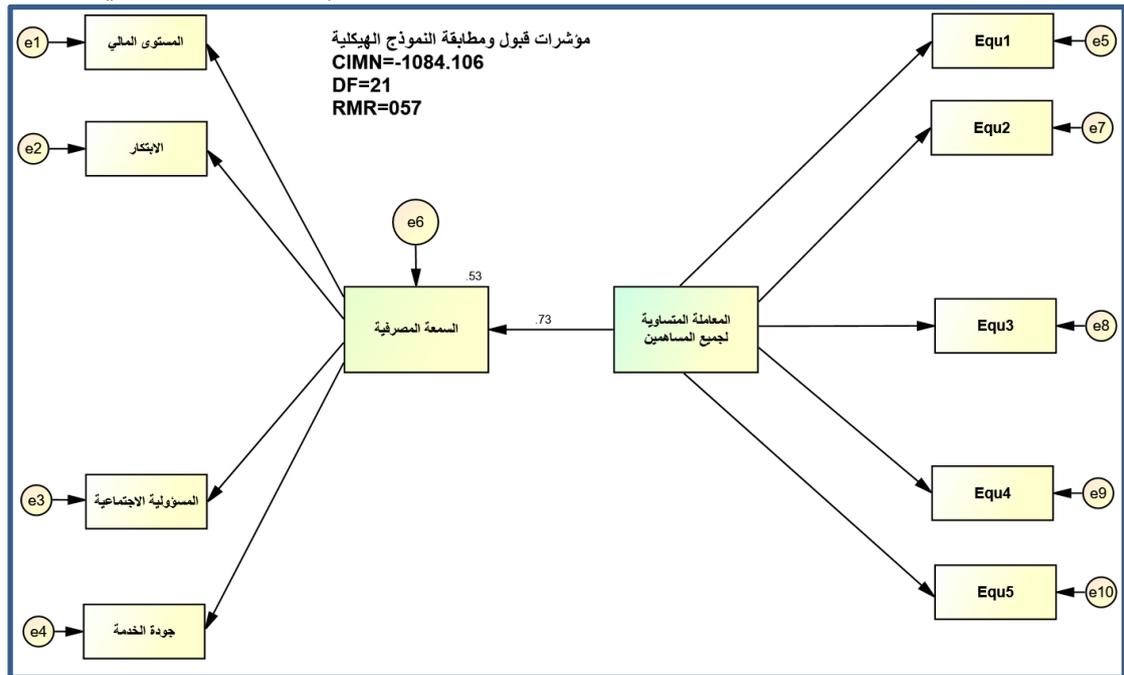
الفرضية الفرعية (١-٢):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (24) ان هناك تأثير من بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين بمقدار (B=0.73) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة (P-Value=0.01) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (73%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (11.638) لأنها اعلى من الحد الأدنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرشيد والرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R²) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.53) وهي نسبة جيدة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين بنسبة (53%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.47) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائياً لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.057) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاجاه الايجابي.



شكل (٢٤) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٤١) تقديرات نموذج التأثير بين بعد المعاملة المتساوية لجميع المساهمين ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المسار والأبعاد	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	المعاملة المتساوية لجميع المساهمين <---	.731	.552	.047	11.638	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

الفرضية الفرعية (١-٣):

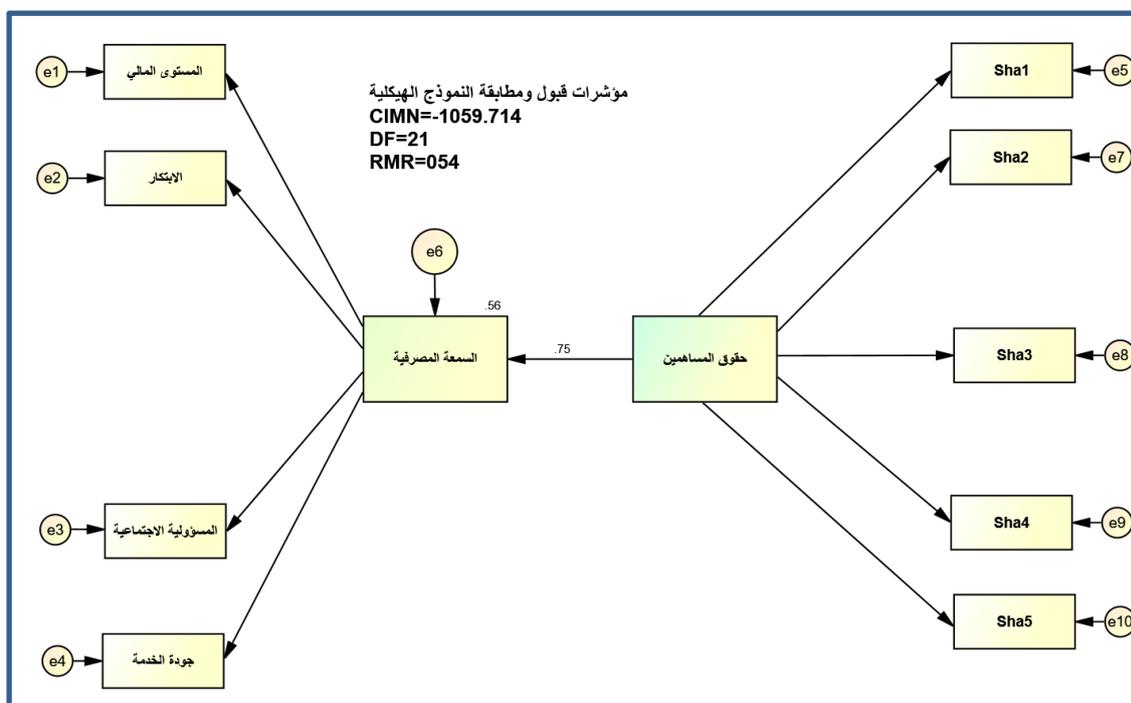
ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد حقوق المساهمين تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد حقوق المساهمين ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها ومؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٥) ان هناك تأثير من بعد حقوق المساهمين بمقدار (B=0.75) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة (P-Value=0.01) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد حقوق المساهمين بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (75%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (12.355) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R²) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.56) وهي نسبة جيدة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغيرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد حقوق المساهمين بنسبة (56%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.44) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائيا لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.054)

وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد حقوق المساهمين والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاتجاه الايجابي.



شكل (٢٥) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد حقوق المساهمين في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج
الجدول (٤٢) تقديرات نموذج التأثير بين بعد حقوق المساهمين ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المسار و الأبعاد	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	حقوق المساهمين	.751	.593	.048	12.355	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

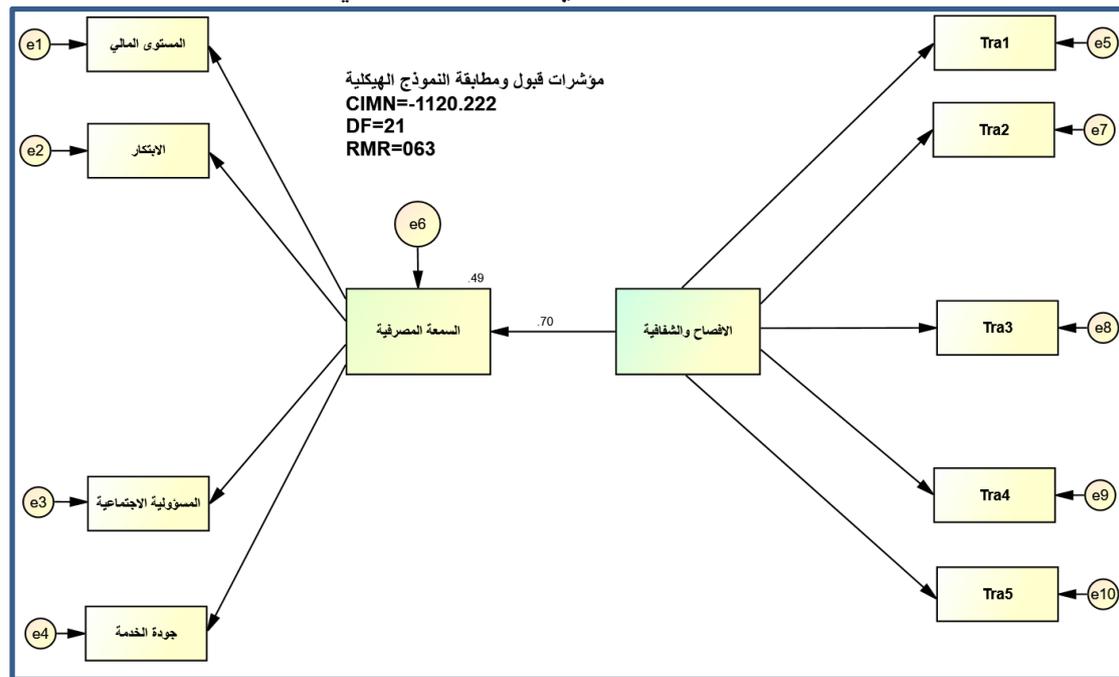
الفرضية الفرعية (١-٤):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد الافصاح والشفافية تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد الافصاح والشفافية ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث

تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها ومؤشر القدرة التفسيرية. فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٦) ان هناك تأثير من بعد الافصاح والشفافية بمقدار (B=0.70) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة (P-Value=0.01) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد الافصاح والشفافية بمقدار وحدة وأحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (70%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (10.612) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R²) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.49) وهي نسبة جيدة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغيرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد الافصاح والشفافية بنسبة (49%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.41) فهي نسبة متعلقة بتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائياً لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.063) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد الافصاح والشفافية والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاجاه الايجابي.



شكل (٢٦) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد الافصاح والشفافية في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٤٣) تقديرات نموذج التأثير بين بعد الافصاح والشفافية ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المعنوية	النسبة الحرجة	خطأ القياس	قيم Beta اللامعيارية	قيم Beta المعيارية	المتغيرات	المسار	المتغير والأبعاد
***	10.612	.049	.523	.699	الافصاح والشفافية	<---	السمعة المصرفية

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

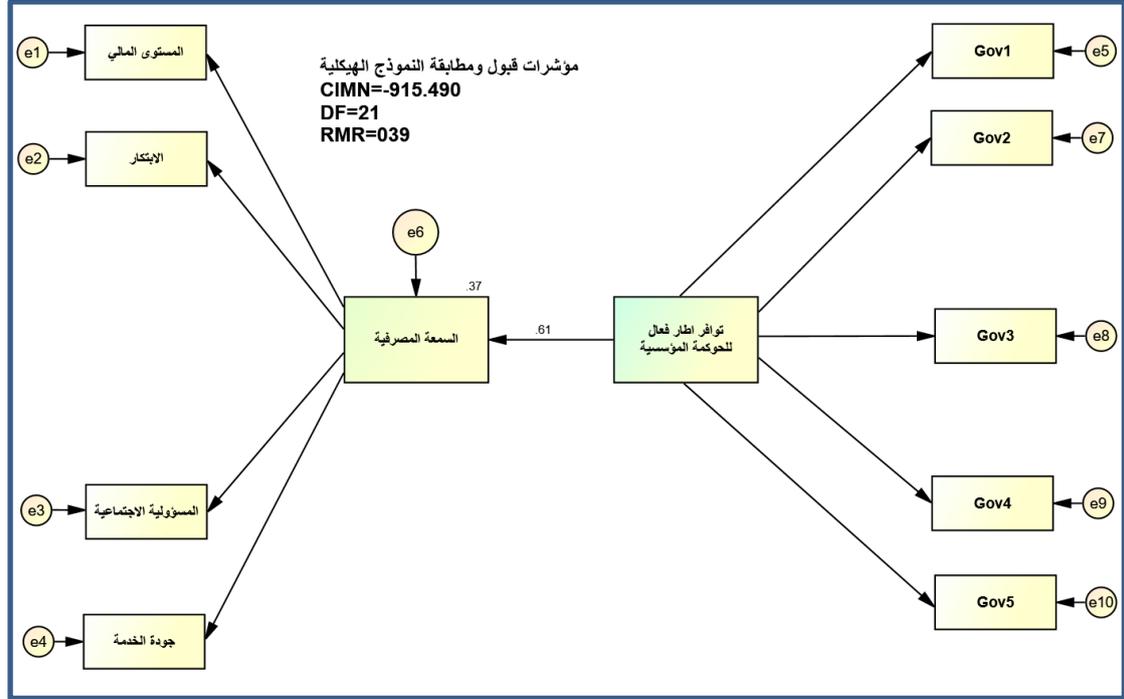
الفرضية الفرعية (١-٥):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد توافر إطار فعال للحكومة المؤسسية تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد توافر إطار فعال للحكومة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٧) ان هناك تأثير من بعد توافر إطار فعال للحكومة المؤسسية بمقدار ($B=0.61$) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة ($P\text{-Value}=0.01$) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد توافر إطار فعال للحكومة المؤسسية بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (61%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (8.402) لأنها اعلى من الحد الأدنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.37) وهي نسبة لا بأس بها من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغيرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد توافر إطار فعال للحكومة المؤسسية بنسبة (37%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.63) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائيا لتحقق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.039) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاجاه الايجابي.



الشكل (٢٧) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج الجدول (٤٤) تقديرات نموذج التأثير بين بعد توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المسار و الأبعاد	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية	.612	.560	.067	8.402	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

الفرضية الفرعية (١-٦):

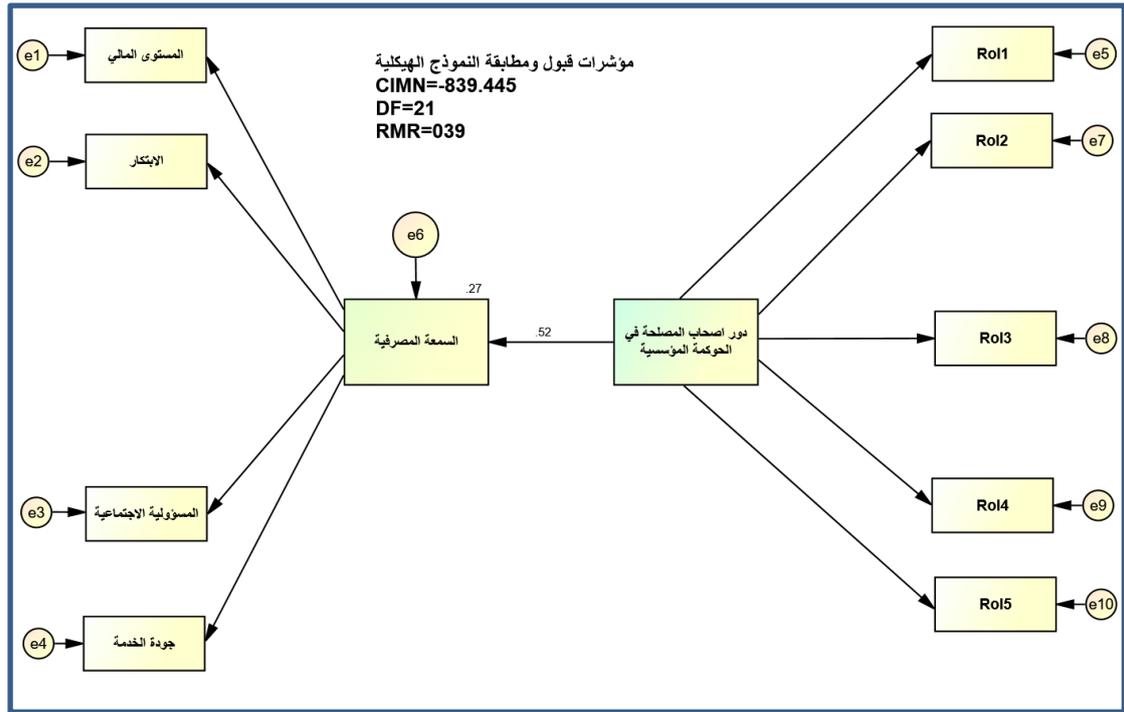
ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد دور أصحاب

المصلحة في الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٨) ان هناك تأثير من بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية بمقدار ($B=0.52$) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة ($P\text{-Value}=0.01$) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (52%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (6.645) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.27) وهي نسبة لا باس بها من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية بنسبة (27%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.73) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول احصائيا لتتحقق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت ($RMR \leq 0.08 = 0.039$) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين دور أصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاجاه الايجابي.



الشكل (٢٨) النموذج الهيكلية لاختبار تأثير بعد دور اصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج
 الجدول (٤٥) تقديرات نموذج التأثير بين بعد دور اصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية ومتغير السمعة المصرفية

المتغير و الأبعاد	المتغيرات المسار	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	دور اصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية <---	.522	.440	.066	6.645	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

٢. الفرضية الرئيسية الثانية:

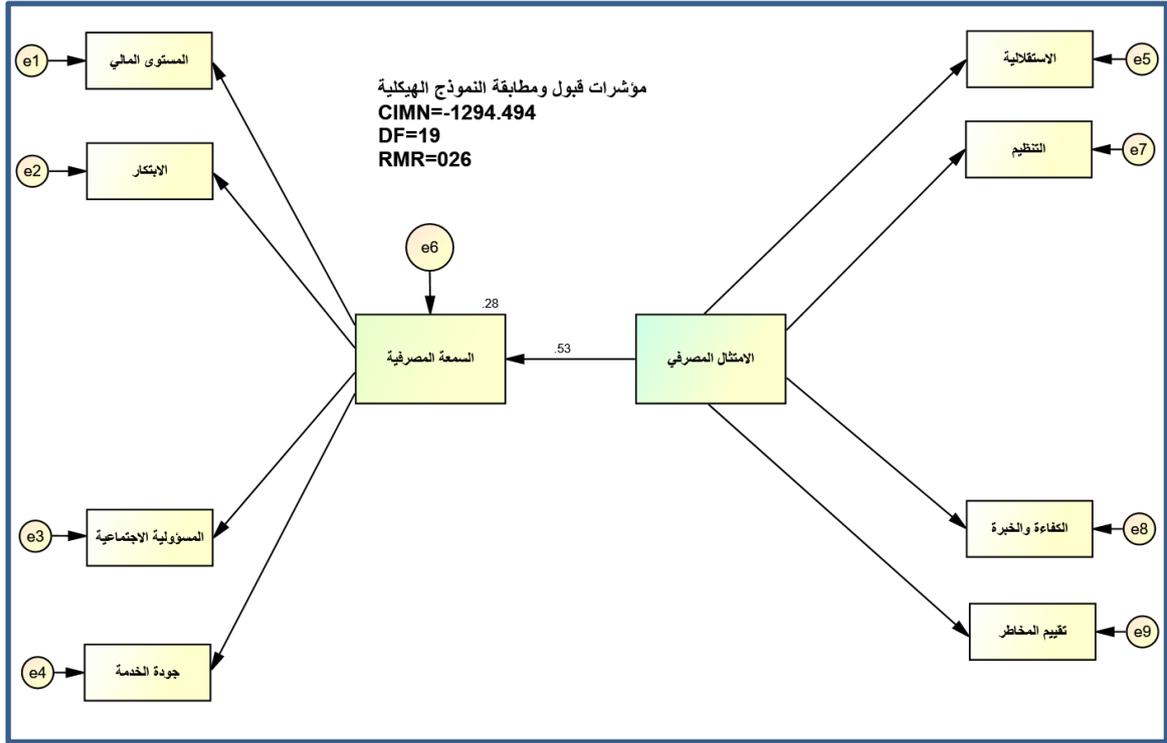
ان المسار الثاني الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير متغير الامتثال المصرفي تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين متغير الامتثال المصرفي ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للمتغير المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات

احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٢٩) ان هناك تأثير من متغير الامتثال المصرفي بمقدار ($B=0.53$) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة ($P\text{-Value}=0.01$) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في المتغير الامتثال المصرفي بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (53%) وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (6.703) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للمتغير المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للمتغير المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.28) وهي نسبة لا بأس بها من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها متغير الامتثال المصرفي بنسبة (28%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.72) فهي نسبة متعلقة بتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول احصائيا لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت ($RMR \leq 0.08 = 0.026$) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين الامتثال المصرفي والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالاجاه الايجابي.



الشكل (٢٩) النموذج الهيكلية لاختبار تأثير الامتثال المصرفي في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٤٦) تقديرات نموذج التأثير بين متغير الامتثال المصرفي ومتغير السمعة المصرفية

المتغير و الأبعاد	المسار	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الدرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	<---	الامتثال المصرفي	.525	.622	.093	6.703	***

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.23

وللفرضية الرئيسية اربع فرضيات فرعية للأبعاد:

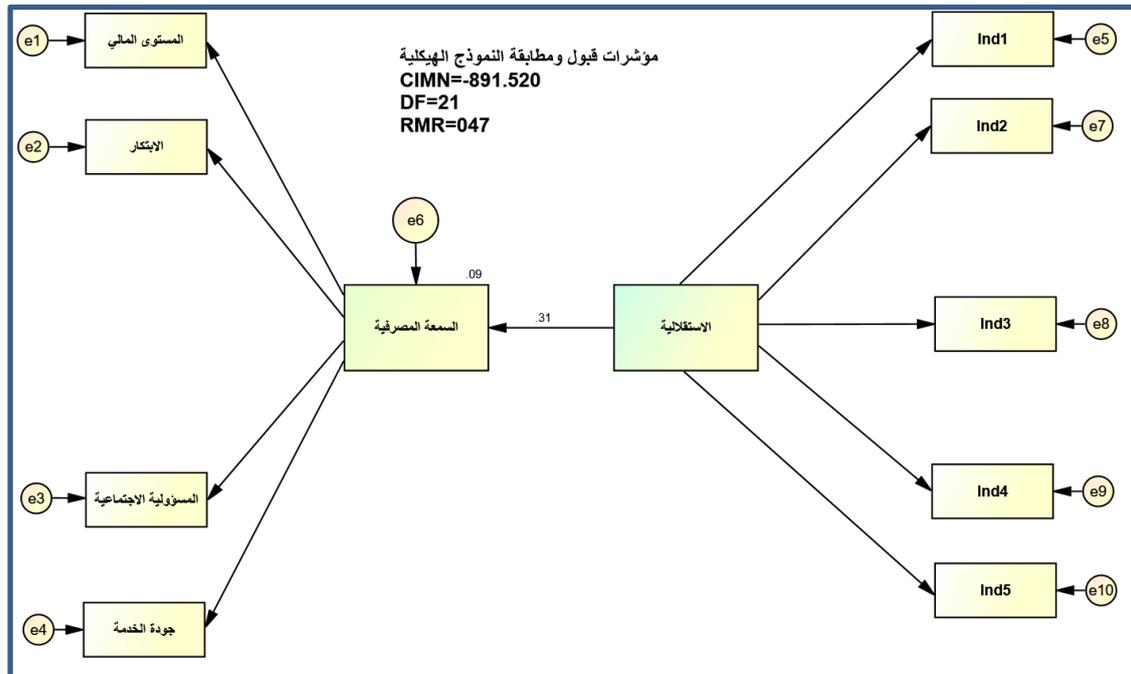
الفرضية الفرعية (١-١):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد الاستقلالية تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد الاستقلالية ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٣٠) ان هناك تأثير من بعد الاستقلالية بمقدار $(B=0.31)$ تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة P - (Value=0.01) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد الاستقلالية بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (31%) وهي نسبة لا بأس بها للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (3.502) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.09) وهي نسبة ضعيفة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغيرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد الاستقلالية بنسبة (9%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.91) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائياً لتحقق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت $(RMR \leq 0.08 = 0.047)$ وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد الاستقلالية والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير جيدة وبالاجزاء الايجابية.



الشكل (٣٠)

النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد الاستقلالية في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٤٧) تقديرات نموذج التأثير بين بعد الاستقلالية ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المعنوية	النسبة الدرجة	خطأ القياس	قيم Beta اللامعيارية	قيم Beta المعيارية	المتغيرات المسار	المتغير والأبعاد
***	3.502	.072	.252	.307	الاستقلالية <---	السمعة المصرفية

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

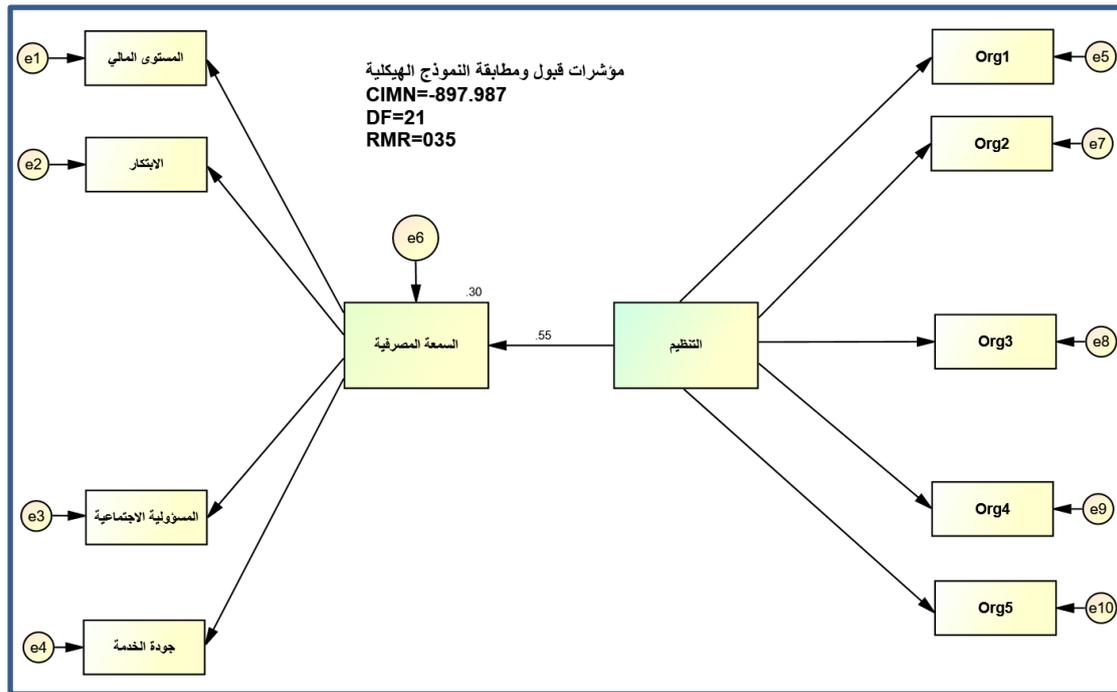
الفرضية الفرعية (١-٢):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدفه الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد التنظيم تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد التنظيم ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٣١) ان هناك تأثير من بعد التنظيم بمقدار (B=0.55) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة (P-Value=0.01) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد التنظيم بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (55%) وهي نسبة لا بأس بها للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (7.185) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R²) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.30) وهي نسبة ضعيفة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد التنظيم بنسبة (30%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.70) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول احصائيا لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.035) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد التنظيم والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير جيدة وبالالاتجاه الايجابي.



الشكل (٣١) النموذج الهيكلية لاختبار تأثير بعد التنظيم في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٤٨) تقديرات نموذج التأثير بين بعد التنظيم ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المتغير والأبعاد	المتغيرات المسار	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الدرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	<--- التنظيم	.552	.488	.068	7.185	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

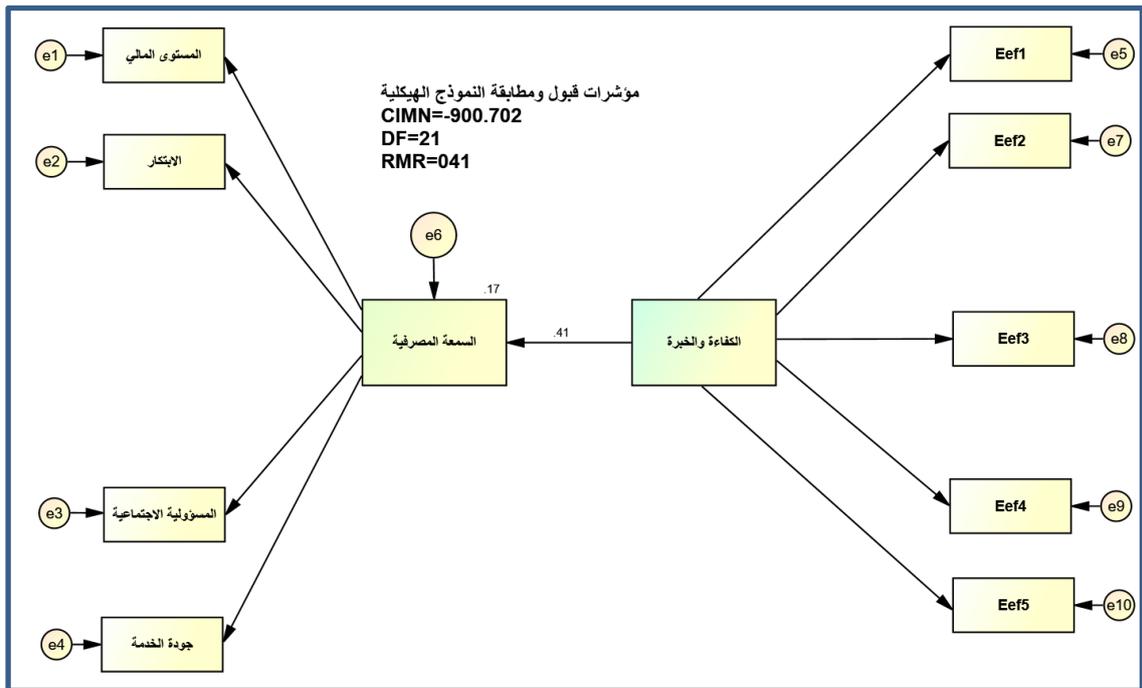
الفرضية الفرعية (٣-١):

ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد الكفاءة والخبرة تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد الكفاءة والخبرة ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٣٢) ان هناك تأثير من بعد الكفاءة والخبرة بمقدار $(B=0.41)$ تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة $(P-Value=0.01)$ اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد الكفاءة والخبرة بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (41%) وهي نسبة لا بأس بها للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (4.889) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.17) وهي نسبة ضعيفة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد الكفاءة والخبرة بنسبة (17%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة ب (0.83) فهي نسبة متعلقة بتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائياً لتحقق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت $(RMR \leq 0.08 = 0.041)$ وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد الكفاءة والخبرة والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير جيدة وبالاجاه الايجابي.



الشكل (٣٢) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد الكفاءة والخبرة في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج الجدول (٤٩) تقديرات نموذج التأثير بين بعد الكفاءة والخبرة ومتغير السمعة المصرفية

المتغير والأبعاد	المسار	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الدرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	<---	الكفاءة والخبرة	.410	.347	.071	4.889	***

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

الفرضية الفرعية (١-٤):

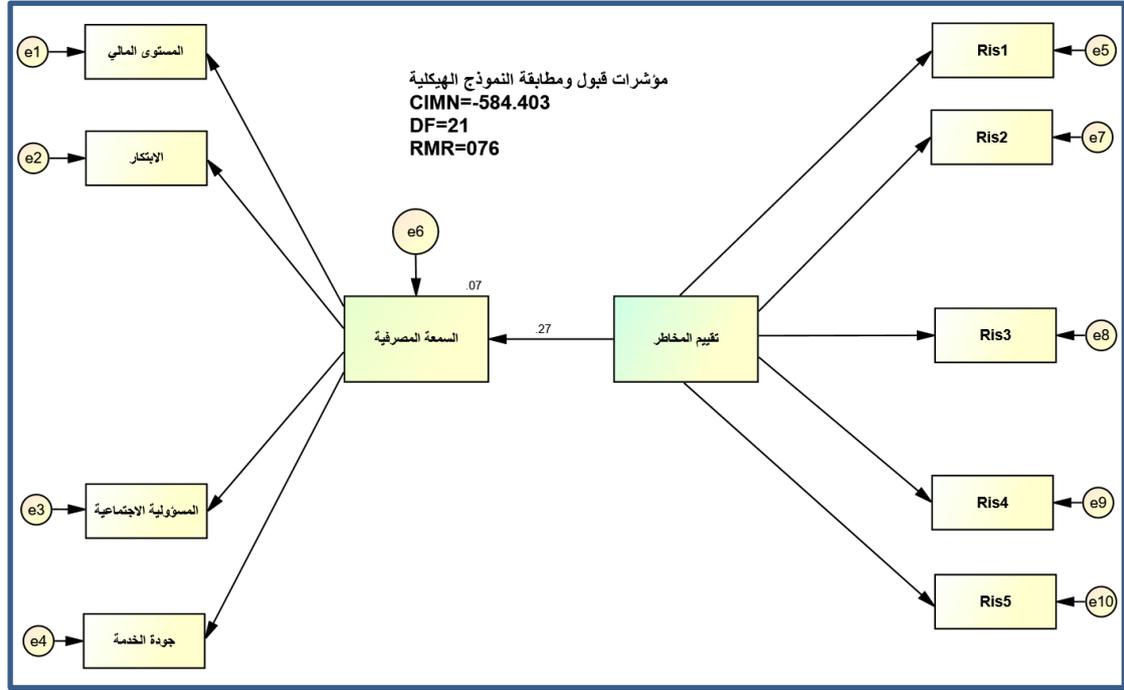
ان مسار التأثير الفرعي الذي تستهدفه الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير بعد تقييم المخاطر تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرف الرافدين في محافظة بابل وان البناء الفرضي لذلك هو (وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين بعد تقييم المخاطر ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للبعد المستقل في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٣٣) ان هناك تأثير من بعد تقييم المخاطر بمقدار (B=0.27) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيمة ذات دلالة احصائية لان قيمة (P-Value=0.01) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في بعد تقييم المخاطر بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (27%) وهي نسبة لا بأس بها للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (3.006) لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للبعد المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للبعد المستقل ان يفسر فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R²) للبعد المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.07) وهي نسبة ضعيفة من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها بعد تقييم المخاطر بنسبة (7%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة بـ (0.93) فهي نسبة متعلقة بتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول احصائيا لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت (RMR ≤ 0.08 = 0.076)

وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين بعد تقييم المخاطر والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير جيدة والاتجاه الايجابي.



الشكل (٣٣) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير بعد تقييم المخاطر في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج
الجدول (٥٠) تقديرات نموذج التأثير بين بعد تقييم المخاطر ومتغير السمعة المصرفية

المتغير المسار والأبعاد	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الدرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	تقييم المخاطر <---	.267	.245	.082	3.006	.003

المصدر: مخرجات برنامج Amos. V.23

٣. الفرضية الرئيسية الثالثة:

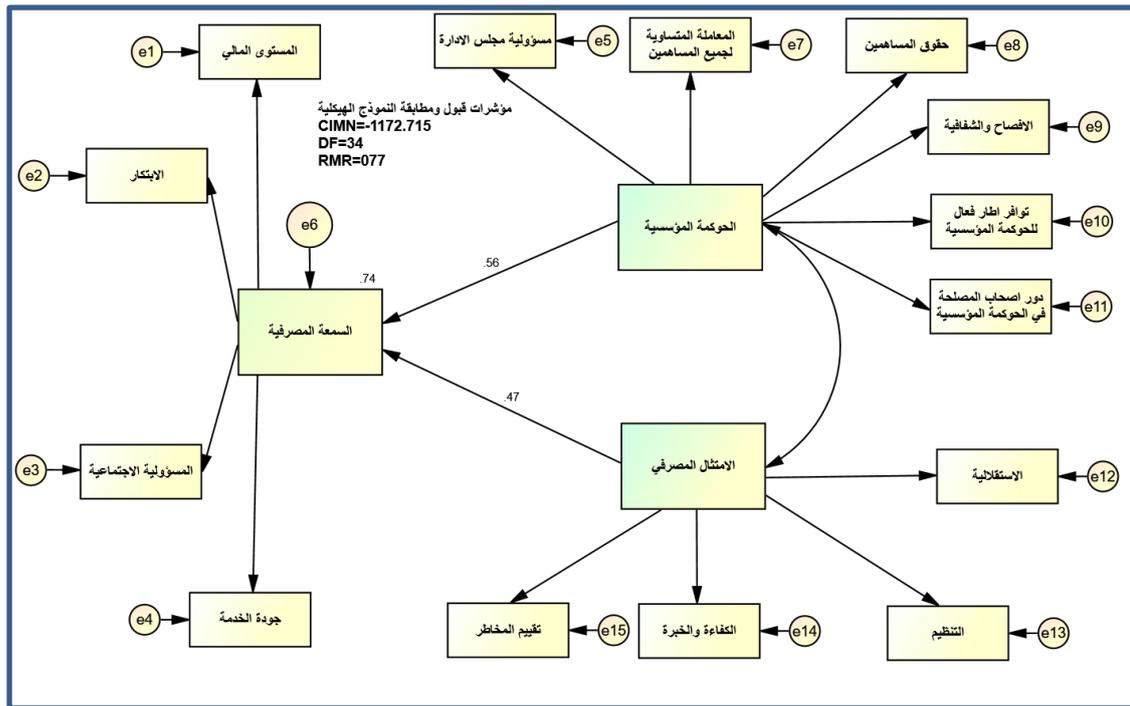
ان المسار الثالث الذي تستهدف الدراسة التحقق منه هو مسار تأثير المتعدد لمتغيري الدراسة المستقلين الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي تجاه السمعة المصرفية ضمن بيئة فروع مصرفي الرشيد والرافدين في محافظات الفرات الاوسط العراقية وان البناء الفرضي لذلك هو (يوجد تأثير متعدد ذي دلالة معنوية بين متغيري الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي ومتغير السمعة المصرفية) وهذه الفرضية تبين أيضا قدرة توظيف بيئة التطبيق للمتغيرين

المستقلين في أحداث تغيير في المتغير المعتمد وان التحقق من هذا التوظيف يتم من خلال مجموعة مؤشرات احصائية منها قيمة البيتا المعيارية اي معامل الميل الحدي ومعنويتها وكذلك مؤشر القدرة التفسيرية.

فقد تبين من خلال النموذج الهيكلي للتأثير (٣٤) ان هناك تأثير من متغير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي بمقدار ($B=0.56, B=0.47$) تجاه متغير السمعة المصرفية وان هذه القيم ذات دلالة احصائية لان قيمة ($P\text{-Value}=0.01$) اي ان النتيجة مقبولة بمستوى ثقة (99%) وهذا يعني ان التزايد في المتغير الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي بمقدار وحدة واحدة سيتبعه تغير في السمعة المصرفية بنسبة (56,47%) على التوالي وهي نسبة جيدة للتأثير وقد كانت معايير معنويتها جيدة فقد كانت النسبة الحرجة بحدود (9.079, 10.827) على التوالي لأنها اعلى من الحد الادنى المقبول الذي يبلغ (1.96) وتعتبر النتائج اعلاه عن القدرة التوظيفية التي تمتاز بها فروع مصرف الرافدين للمتغير المستقل في المتغير المعتمد.

أما عن المقدرة التفسيرية التي يمكن للمتغيرين المستقلين ان يفسرا فيها نسبة من اجمالي تغيرات المتغير المعتمد فقد كانت (R^2) للمتغير المستقل في المتغير المعتمد ما نسبته (0.74) وهي نسبة جيدة بها من تفسير التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد السمعة المصرفية، اي ان حدوث تغييرات في متغير السمعة المصرفية يساهم فيها متغيري الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي بنسبة (74%) وما تبقى من هذه النسبة والمقدرة ب (0.26) فهي نسبة متعلقة بمتغيرات خارج حدود اهتمام النموذج البحثي الحالي.

وبشكل اجمالي فان النموذج الهيكلي يعد نموذج مقبول إحصائيا لتحقيق معايير القبول والمطابقة الاحصائية إذ كان قيمة (RMR) ضمن منطقة قبوله إذ بلغت ($RMR \leq 0.08 = 0.077$) وبناء على ما سبق فان النتائج تؤيد قبول فرضية التأثير بين الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي والسمعة المصرفية ضمن بيئة التطبيق وبمستوى تأثير قوي وبالالاتجاه الايجابي للمتغيرين.



الشكل (٣٤) النموذج الهيكلي لاختبار تأثير المتعدد في السمعة المصرفية

ويتضح من الجدول ادناه قيم الاختبار المعيارية واللامعيارية التي تخص مسار التأثير فضلا عن باقي قيم التحقق من معنوية النواتج

الجدول (٥١) تقديرات نموذج التأثير بين متغيري الدراسة المستقلين ومتغير السمعة المصرفية المعتمد

المتغير و الأبعاد	المسار	المتغيرات	قيم Beta المعيارية	قيم Beta اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	المعنوية
السمعة المصرفية	<---	الحوكمة المؤسسية	.556	.439	.041	10.827	***
السمعة المصرفية	<---	الامتثال المصرفي	.466	.349	.038	9.079	***

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج Amos. V.2

الفصل الرابع

الاستنتاجات

والتوصيات

الفصل الرابع الاستنتاجات والتوصيات

تمهيد :

يهدف هذا الفصل الى تناول اهم الاستنتاجات التي تمثل مستخلصا لتحليل الافكار النظرية المتعلقة بكل من الحوكمة المؤسسية والامثال المصرفي والسمعة المصرفية. وتمثل ايضا تفسيراً للنتائج التي ظهرت عبر الدراسة وتوجهات اساسية توضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، وعليه فقد تضمن هذا الفصل بحثين، اختص الاول بعرض اهم الاستنتاجات التي تم التوصل اليها من الدراسة، في حين تضمن المبحث الثاني عرض اهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة.

المبحث الأول : الاستنتاجات :

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كالاتي :

- ١- إن نجاح الحوكمة والامثال في الجهاز المصرفي يرتبط بأهمية تطبيق القواعد والتشريعات بشكل سليم .
- ٢- إن تطبيق المصارف للحوكمة والامثال المصرفي يؤدي إلى نتائج ايجابية متعددة أهمها، تقويم أداء المصرف ومن ثم تحفيزه على تحسين سمعته من خلال المساءلة والشفافية .
- ٣- عن طريق النظر إلى النتائج العلمية تبين ان الحوكمة المؤسسية توفر اهتماما جوهريا، وان ارتباط بعدي الحوكمة (توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية، الافصاح والشفافية)، لهما علاقة واضحة بالسمعة مقارنة بالأبعاد الاخرى .
- ٤- تبين من التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول متغير الحوكمة إجمالا أن الحوكمة يتفق على توافرها في المصارف عينة الدراسة بدرجة مرتفعة من الامة وفقا لاستجابات عينة الدراسة وهذا التوافر سيؤدي حتما إلى وجود نسبة من السمعة في المصرف.
- ٥- إن استقلالية وظيفة مراقب الامثال تستوجب عدم التأثير بسياقات عمله، والتقارير الصادرة عنه بالتأثيرات والضغوط، والتدخلات، إذ ترتبط مراقبة الامثال من الناحية التنظيمية بمجلس الادارة مباشرة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف، ويرفع القسم تقاريره، وتوصياته إلى مجلس الادارة، وتقريره الفصلي وأي تقارير بالانحرافات المصرفية إلى البنك المركزي العراقي.

- ٦- تبين من خلال النتائج ضرورة بيان الدور الرئيس في أداء مهمة الامتثال المصرفي وذلك من خلال ضرورة توفير التنظيم مما يساعد في اتخاذ القرارات الخاصة بالامتثال من خلال وجود وضع رسمي داخل المصرف يمنحه المكانة المناسبة والاستقلالية بعيدا عن التدخلات الخارجية.
- ٧- إن نتائج الاستبانة تشير إلى وجود ضعف في بعدي (الكفاءة والخبرة، والاستقلالية) ، حيث لوحظ عدم قيام المصرف بتقديم خدماته بكفاءة مما انعكس سلبا على جذب الزبائن ، كما وجد عدم توفر السمات الشخصية لمراقب الامتثال المصرفي والمتمثلة في الحياد والاستقلالية .
- ٨- هناك تأثير قوي بين الامتثال المصرفي على بعد الأداء المالي الذي يعزز من وجود وتحسين السمعة المصرفية بشكل رسمي داخل المصرف.
- ٩- إن لمراقب الامتثال دورا في تحديد المخاطر وتقييمها ووضع وتنفيذ التدابير اللازمة لتخفيف وتقليل المخاطر ومتابعتها، من خلال إقامة نظام معلوماتي ، وتدريب الموظفين على أداء مختلف الخدمات المصرفية باستمرار .
- ١٠- تبين أن بعد جودة الخدمة له أهمية نسبية مرتفعة مقارنة مع باقي الأبعاد ونستنتج من ذلك ان سمعة هذه المصارف نابعة من جودة الخدمة التي تقدمها هذه المصارف وتقوم بها تجاه المجتمع المتواجدة فيه ،ثم تلاها بعد الابتكار بأهمية نسبية مرتفعة وذلك لما له من دور في تعزيز السمعة المؤسسية لتلك المصارف لأن سمعة المصارف تتحدد وفق للابتكارات التي تقدمها، وكلما كان هناك ابتكارات اكثر كانت سمعتها أفضل.
- ١١- أن المصارف تتصف بسمعة تقديم خدمات ذات جودة عالية ، فضلا عن إضفاء صفة استخدام التكنولوجيا المتطورة التي تقلل من كلفة الخدمات وتزيد من سمعة المصارف.
- ١٢- أن أكبر نسبة تأثير في السمعة المصرفية لبعدي التنظيم وبعدها بعد تقييم المخاطر، وهذا يعكس مدى اعتماد استخدام هذه الأبعاد لدى مجتمع الدراسة في تحسين سمعتها المصرفية .
- ١٣- تبين من استجابات عينة الدراسة حول بعد جودة الخدمة في المصارف عينة الدراسة ان تحقيق سمعة مصرفية جيدة يقابلها تطوير جودة الخدمة المصرفية باستمرار.

١٤- تبين من النتائج العلمية أن اتفاق أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الابتكار كان مرتفعاً مما يؤكد أن الموظفين في المصرف يمتلكون مهارات عالية تمكنهم من تقديم خدمات مبتكرة.

المبحث الثاني : التوصيات :

وفقاً لما تم عرضه من استنتاجات يتقدم البحث بعدد من التوصيات التي يمكن أن تسهم في قيام المصارف بمسؤولياتها والاهتمام بجانب الحوكمة والامتثال الذين بدورهما يسهمان في تحسين سمعة المصارف لدى الزبائن باعتبارها من الأهداف المهمة لتلك المصارف والتي تؤدي دوراً أساسياً في تحسين وتوطيد العلاقة بين المصرف والزبون، ومن هذه التوصيات ما يأتي :

١- ضرورة قيام المصارف بتعزيز تطبيق القوانين والأنظمة في مجال الحوكمة والامتثال من أجل إبراز صورة جيدة للمصرف أمام الزبائن ، لان ذلك سيكون سمعة جيدة لدى الزبون عن خدمات المصرف .

٢- قيام إدارة المصارف بإشراك العاملين بدورات تدريبية سواء محلياً أو دولياً لتطوير مهاراتهم في مجال الامتثال، من أجل الاطلاع على كل ما هو جديد عالمياً وتقديم أفضل صورة عن المصرف.

٣- ضرورة التعرف على طبيعة وماهية الحوكمة والامتثال ومفاهيمهما من قبل ادارات المصارف لكي يتمكنوا من تبنيها والعمل بها.

٤- ضرورة أن يقوم البنك المركزي بمراجعة دليل الحوكمة الصادر عنه ، والعمل على تعديله وتطويره من وقت لآخر كلما دعت الحاجة إلى ذلك ،مع إضفاء الصفة الإلزامية عليه.

٥- عدم تعميم النتائج التي توصل إليها البحث إلى وحدات اقتصادية خارج الصناعة المصرفية، لأن تلك النتائج تستند إلى معلومات عينة تتألف فقط من المصارف بوصفها أكثر المؤسسات التي تتأثر سمعتها بتأثر الوضع الاقتصادي ، والتي يمثل ضعف الحوكمة أهم أسبابها.

٦- على البنك المركزي العراقي القيام بتطوير إمكانات موظفي قسم مراقبة الامتثال، عن طريق إدخال مراقب الامتثال وموظفيه في دورات تطويرية وتدريبية تخصصية لزيادة فاعليته، كذلك يفضل زجهم في دورات تدريبية خارج العراق، لتعميق خبراتهم والاستفادة من تجارب المصارف في الدول الاخرى.

- ٧- ضرورة تمتع مراقب الامتثال بالحرية في كتابة التقارير إلى مجلس إدارة المصرف بشأن المخالفات دون الخشية من التهديد.
- ٨- ربط موظفي الامتثال بالبنك المركزي لكي يكونوا مستقلين تماماً عن الادارات المصارف والحفاظ على حريتهم في رفع التقارير بشفافية وأمانة.
- ٩- توصي الدراسة المشرع العراقي بتنظيم مراقبة الامتثال في المصارف بتشريع مستقل على غرار التشريعات التي أصدرتها اغلب الدول بخصوص مراقبة الامتثال في المصارف.
- ١٠- ضرورة تعزيز الاهتمام ببعدها جودة الخدمة وبعدها الابتكار لما لهما من دور فاعل في تحسين سمعة المصارف من خلال تطوير جودة الخدمة المصرفية باستمرار وتجسير الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، وضرورة زيادة الاهتمام ببعدها المستوى المالي والمسؤولية الاجتماعية لما بدى من قلة اهتمام بهذين البعدين من خلال قيام إدارة المصارف بمساعدة العاملين المحتاجين.
- ١١- ضرورة تعزيز المصارف بالتكنولوجيا المتطورة من أجل زيادة سرعة تقديم الخدمات ذات الجودة العالية مع تقليل الكلفة الامر الذي ينعكس ايجابا على سمعة تلك المصارف.
- ١٢- ضرورة تعزيز اهتمام المصارف ببعدها توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية بالدرجة الاولى ، وبعدها الافصاح والشفافية بالدرجة الثانية لما لهما من تأثير كبير في سمعة المصارف.
- ١٣- ينبغي الاهتمام بالجانب الاخلاقي والمهني لدى مدراء المصارف وحثهم على تطبيق الحوكمة ومعاييرها لما لها من دور كبير في تعزيز مكانة المصرف، والاعتماد على الافصاح والشفافية عن المعلومات والبيانات المتعلقة بالمصرف، لان من أساسيات الحوكمة الافصاح والشفافية لدورها الكبير في تعزيز ثقة الزبائن بالوضع الحالي للمصرف.
- ١٤- تأهيل مؤسسات القطاع المصرفي من قبل البنك المركزي العراقي من أجل مواكبة تطور المصارف العالمية المتطورة في مجال الحوكمة والامتثال لما لها دور كبير في التنمية الاقتصادية، وتعريف المصارف العراقية بمختلف أنواعها، وان الحوكمة هي ضرورة اكثر من ان تكون التزام تفرضها السلطات الرقابية.

- ١٥- الاهتمام بقسم الامتثال لما له من دور مهم في تطبيق معايير الحوكمة وتخفيض المخاطر المالية والارتقاء بالأداء.
- ١٦- زيادة الوعي والادراك في المصارف بأهمية الامتثال المصرفي وخلق بيئة سوق تتميز بالمنافسة العادلة ودورها في تطويره والعمل على رفع مستوى التنظيم وتقييم المخاطر لديها باستمرار.
- ١٧- السعي للتعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الامتثال والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة حول مخاطر عدم الامتثال وتقييمها ووضع الخطط التصحيحية في حال وجود أي قصور في تطبيق الامتثال.
- ١٨- ضرورة مساهمة المصارف في تعزيز التنظيم لإشاعة ثقافة الامتثال في بيئة الأعمال وتعزيز فرق إدارة الامتثال المهنية وتدريبهم وربط المكافآت أو الترقيات بالامتثال يمكن أن تكون عوامل محفزة أكثر من الردع بالعقوبات المالية والمقاضاة الجنائية.
- ١٩- ضرورة اهتمام المصارف بتوفير أنظمة خاصة لمراقبة مخاطر الامتثال والتحذير وتنفيذ آليات الإبلاغ والتحقق بفاعلية.
- ٢٠- زيادة استقلالية الإدارة وعضوية مجلس الإدارة بمقدار يسمح باتخاذ القرارات باستقلالية دون ضغوطات خارجية.

المصادر

المراجع والمصادر

- المراجع
- القرآن الكريم
- أ- المصادر العربية

أولاً : الكتب

- ١- بن درويش، عدنان بن حيدر، (٢٠٠٧)، حوكمة الشركات ودور مجلس الإدارة، اتحاد المصارف العربية.
- ٢- حماد، طارق عبد العال، حوكمة الشركات " المفاهيم-المبادئ-التجارب" تطبيقات الحوكمة في المصارف، الدار الجامعية، مصر، ٢٠٠٥ .
- ٣- داولينغ، ابراهام، (٢٠٠٣)، تكوين سمعة الشركة الهوية والصورة والأداء، ط ١ ، مكتبة العبيكان، تعريب وليد شحادة .
- ٤- الربيعي، حاكم محسن، راضي، حمد عبدالحسين، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة ، دار اليازوري، ط١، عمان-الاردن، ٢٠١١ .
- ٥- سليمان، محمد مصطفى، (٢٠٠٦)، حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والاداري (دراسة مقارنة)، الدار الجامعية، ط١، جمهورية مصر العربية.
- ٦- سيد احمد، ابراهيم، (٢٠١٠)، حوكمة الشركات ومسؤولية الشركات عبر الوطنية وغسيل الاموال، الدار الجامعية، ط١، جمهورية مصر العربية.
- ٧- طالب، علاء فرحان، المشهداني، ايمان شيحان، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء، ط١، عمان-الاردن، ٢٠١١ .
- ٨- عبد المالك، مهري، وعولمي، بسمة، (٢٠١٦)، الحوكمة المصرفية في الجزائر كضرورة لبناء نظام مصرفي تنافسي وفق المعايير الدولية، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والادارية، العدد ٦ .
- ٩- محمد، بهاء زكي، (٢٠١٨)، الشفافية في إدارة الدولة طريق الإصلاح الاداري، دار امجد للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- ١٠- الياور، علي عصام محمد علي، (٢٠١٤)، نظام الرقابة الداخلية / الإطار النظري والاجراءات العملية، ط١، دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية.
- ١١- يوسف، امير فرج، (٢٠١١)، الحوكمة ومكافحة الفساد الاداري والوظيفي وعلاقته بالجريمة على المستوى المحلي والاقليمي والعربي والدولي في ظل اتفاقية الامم المتحدة لمكافحة الفساد، مكتبة الوفاء القانونية، ط١ .

ثانياً : الوثائق والتقارير الرسمية

- ١- البنك المركزي العراقي دائرة مراقبة الصيرفة، دليل العمل الرقابي/ المتطلبات الوارد ذكرها في (تعليمات) البنك المركزي العراقي /أنشطة الامتثال.
- ٢- تعليمات رقم ٤ (لسنة ٢٠١٠ الخاصة بتسهيل تنفيذ قانون المصارف رقم ٩٤) لسنة ٢٠٠٤ ، الوقائع العراقية.
- ٣- دليل الحوكمة المؤسسية للمصارف العراقية لسنة ٢٠١٨.
- ٤- مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام (spss) ، الناشر دار الخوارزمي للطباعة والنشر ٢٠٠٨.

ثالثاً: الدوريات والنشرات والمجلات

- ١- ام الخير، برود، وشارف، عبد القادر، (٢٠١٧) إرساء دعائم الحوكمة المؤسسية لمواجهة الازمات : دراسة لأهم الازمات والفضائح المالية لكبريات الشركات العالمية"، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، العدد ٣، مجلد ٣.
- ٢- ابراهيم، عبد السلام،(٢٠٠٨)، حوكمة الشركات ضرورة استراتيجية لمنظمات الالفية الجديدة/ دراسة تحليلية في عدد منظمات صناعة خدمات التأمين العامة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ٢، العدد ١٠، السنة الرابعة.
- ٣- ابو سليم، خليل، (٢٠١٤)، قياس اثر الالتزام بتطبيق حوكمة الشركات على جذب الاستثمارات الاجنبية (أدلة ميدانية من البيئة الاردنية)، مجلة جامعة جازان-فرع العلوم الانسانية، المجلد ٣، العدد ١.
- ٤- الباشا، عادل صبحي، والرفاعي، عمار عبد القادر، (٢٠٢٠)، دور تطبيق آليات الحوكمة في الحد من آثار ممارسات الاقتصاد الخفي، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٦، العدد خاص، جزء ١.
- ٥- البشيتي، سها عمر، وابو سويرح، ايمن سليمان، وابو سعدة، عبدالله حسن، (٢٠٢٢)، دور الفاعلية الذاتية كمتغير وسيط في العلاقة بني جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية في الجامعة الاسلامية بغزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية، العدد ١٧، المجلد ٧ .
- ٦- البغدادي، عادل هادي، وكحيط، احمد عب الحسن، (٢٠١٨)، دور الحاكمية في دعم سمعة المنظمة - دراسة استطلاعية في مطاعم الدرجة الاولى والممتازة في محافظة النجف، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد ١١٦،
- ٧- التمي، خالد غازي، والجميلي، وعد حسين شلاش، (٢٠١٢)، انعكاس تطبيق مبادئ حوكمة الشركات على جودة المعلومات المحاسبية ودورها في الحد من الفساد

المالي والاداري، مجلة دراسات محاسبية ومالية / وقائع المؤتمر العلمي الاول
لديوان الرقابة المالية .

٨- جعفر، زينب احمد، (٢٠٢٠)، تبني المصارف العراقية لتطبيق نظام إدارة الامتثال
بالتركيز على مواصفة الايزو ١٩٦٠٠، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة
المستنصرية، العدد ١٢٤،

٩- الجعيد، نوال محمد، (٢٠٢٠)، اثر الحوكمة على الأداء المالي(دراسة تطبيقية على
البنوك السعودية)، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المجلد ١، العدد ٢ .

١٠- جمعة، هديل محمود، (٢٠٢١)، دور التدريب في تعزيز إجراءات مراقب
الامتثال المصرفي/ بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية، مجلة دراسات
محاسبية ومالية، المجلد ١٦، العدد ٥٤ .

١١- خليفة، سندس علي، (٢٠٢١)، تطبيق متغيرات حوكمة المؤسسات المصرفية
وأثرها على الأداء المالي مقاسا بـ (ROE&ROA) دراسة تطبيقية على عينة من
المصارف الاسلامية المحلية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة
دراسات محاسبية ومالية، المجلد ١٦، العدد ٥٥ .

١٢- الركابي، سماح حسين علي، (٢٠١٧)، ماهية مراقبة الامتثال في المصارف
(دراسة مقارنة)، مجلة اهل البيت، العدد ٢١ .

١٣- رمضاني، لعلا، (٢٠١٧)، إرساء دعائم الحوكمة المؤسسية لمواجهة
الازمات

١٤- سعاد، عون الله، وبين علي، بلعزوز، (٢٠١١٨)، الحوكمة المصرفية كآلية
للحد من التعثر المصرفي - بالاشارة إلى حالة الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال
افريقيا، المجلد ١٤، العدد ١٩ .

١٥- سعود، ربيع ياسين، وحسين، مروان صباح، وسعود، زيد ياسين، (٢٠٢٠)،
التسويق الوردي وتأثيره على السمعة التنظيمية (بحث تطبيقي في شركة فلورمار
للتجميل)، مجلة دنانير، العدد ١٨، الجامعة العراقية .

١٦- سلطان، عيبر رحمان، (٢٠١٩)، تأثير الامتثال المصرفي في مكافحة غسل
الاموال وتمويل الارهاب بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية، مجلة
دراسات محاسبية ومالية، مجلد ١٤، العدد ٤٩ .

١٧- الشحادة، عبد الرزاق، والبرغوثي، سمير ابراهيم، (٢٠٠٩)، ركائز الحوكمة
ودورها في ضبط إدارة الارباح في البيئة المصرفية في ظل الازمة المالية العالمية،

- الملتقى العلمي الدولي حول الازمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية،
جامعة فرحات عباس - سطيف .
- ١٨- عبد المالك، مهري، وعولمي، بسمة، (٢٠١٦)، الحوكمة المصرفية في
الجزائر كضرورة لبناء نظام مصرفي تنافسي وفق المعايير الدولية، مجلة الدراسات
المالية المحاسبية والادارية، العدد ٦ .
- ١٩- عبد هزام، عدي، (٢٠٢١)، أثر إجراءات مراقب الامتثال المصرفي في قرار
منح الائتمان والتعثر في السداد/ بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية،
مجلة دراسات محاسبية ومالية ، العدد ٥٦، المجلد ١٦، العدد ٥٦.
- ٢٠- عبود، سالم محمد، (٢٠١٤)، حوكمة المصارف واليات تطبيقها دراسة حالة
في المصارف الاهلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص
بالمؤتمر العلمي الخامس.
- ٢١- عمر، علاء الدين مساعد يوسف، (٢٠١٩)، دور مبادئ حوكمة الشركات في
تحسين الأداء المالي بالمصارف السودانية (دراسة ميدانية)، مجلة مصر للعلوم
التطبيقية.
- ٢٢- غناية، محمد إقبال، وحليمي، حكيمة، (٢٠٢١)، فهم مبادئ الحوكمة
المصرفية بين الواقع والمأمول (النظام المصرفي الجزائري نموذجا)، مجلة النمو
الاقتصادي وريادة الاعمال، العدد ٤ ، المجلد ٤ جامعة سوق اهراس- الجزائر .
- ٢٣- قرفي، شافية، وصحراوي، حمودي حاج، (٢٠١٦)، دور المسؤولية
الاجتماعية في دعم سمعة المؤسسة - دراسة تحليلية من وجهة نظر إطارات
مؤسسة روبية للعصائر (NCA)-، مجلة الباحث، العدد ١٦، جامعة سطيف .
- ٢٤- كمال، حوشين وسميرة، هارون، (٢٠١٥)، الحوكمة والامتثال في المصارف
ودورها في مكافحة الفساد والوقاية منها، الجزائر.
- ٢٥- ماضي، خليل اسماعيل، والبشيتي، سها عمر، (٢٠٢٠)، الدور الوسيط
للاللتزام التنظيمي في أثر جودة الحياة الوظيفية على السمعة التنظيمية الفلسطينية،
مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، العدد ٤، المجلد ٢٨ .
- ٢٦- مركز ابوظبي للحوكمة، اساسيات الحوكمة: مصطلحات ومفاهيم، سلسلة
النشرات التثقيفية لمركز ابو ظبي للحوكمة.
- ٢٧- المقاطي، محمد مرزوق هميس ، النظام القانوني للإمتثال المصرفي (دراسة
مقارنة)، مجلة الجامعة العراقية، العدد ٥٣، الجزء ٣.

٢٨- النجار، اخلاص باقر، دور حوكمة المصارف في الاصلاح المالي ومعالجة الازمات.

٢٩- نور الهادي، محمد يوسف الشيخ، (٢٠١٧)، دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المنظمة (دراسة حالة شركة شيكان للتأمين واعادة التأمين المحدودة للعام (٢٠١٧م)

٣٠- يوسف، امير فرج، (٢٠١١)، الحوكمة ومكافحة الفساد الاداري والوظيفي وعلاقته بالجريمة على المستوى المحلي والاقليمي والعربي والدولي في ظل اتفاقية الامم المتحدة لمكافحة الفساد، مكتبة الوفاء القانونية، ط١.

رابعاً : الرسائل والإطاريح الجامعية

١- ابو الريحه ، علي محمد جابر ، (٢٠١٦) ، اثر الحوكمة والشفافية في تقويم أداء المصارف بحث تطبيق في (عينة من المصارف العراقية الخاصة)، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء في علوم المحاسبة ، جامعة كربلاء ، العراق.

٢- احمد، شهد ابراهيم، (٢٠١٨) ، تأثير حوكمة الشركات في التدقيق التسويقي (بحث تحليلي لآراء عينة من المدراء العاملين في قطاع المصارف التجارية الخاصة في كربلاء المقدسة)، بحث دبلوم عالي مقدم إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء في إدارة المصارف ، جامعة كربلاء، العراق.

٣- اسماعيل، بلقشير، وامين، ملوك محمد، (٢٠١٨-٢٠١٩)، دور الحوكمة المصرفية في الحد من الازمات المالية - دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، الجزائر.

٤- اسماعيل، علي عبد الجابر الحاج علي. (٢٠١٢)، العلاقة بين مستوى التطبيق الفعلي للحاكمية المؤسسية وجودة التقارير المالية للشركات المساهمة العامة الاردنية في القطاعين المصرفي والصناعي، رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الاوسط.

٥- أمال، حدو، (٢٠١٨-٢٠١٩)، دور الحوكمة في إدارة المخاطر و الوقاية من الازمات المالية، اطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية ، جامعة جيلالي ليايس-سيدي بلعباس.

٦- البديري، عصام فهد عبد الزهرة، (٢٠٢١)، تأثير استراتيجية إدارة الموارد البشرية في تعزيز السمعة التنظيمية / دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في مديرية تربية بغداد الرصافة الاولى، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية .

- ٧- البشيتي، سها عمر احمد، (٢٠١٩)، دور الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والسمعة التنظيمية الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الاقصى - غزة .
- ٨- زكريا، زنو محمد، التأمين - دراسة حالة شركة CRMA للتأمينات -، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٧.
- ٩- التميمي، ناظم شعلان جبار، (٢٠٠٩)، دور مراقب الحسابات في تعزيز الافصاح بالتقارير المالية في ظل حوكمة الشركات (دراسة تحليلية للقوائم المالية لعينة من الشركات العامة العراقية)، بحث مقدم إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.
- ١٠- جميل، حسام عطا الله، (٢٠٢٠)، تأثير تبني معايير الحوكمة الاسلامية (AAOIFI) في تحسين كفاءة المصارف الاسلامية العراقية، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد الجامعة العراقية في علوم المحاسبة، الجامعة العراقية، العراق.
- ١١- جودة، فكري عبد الغني محمد، (٢٠٠٨)، مدى تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية في المصارف الفلسطينية وفقا لمبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ومبادئ لجنة بازل للرقابة المصرفية "دراسة حالة بنك فلسطين"، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية - غزة.
- ١٢- حبيبة، بن زعدة، (٢٠١٨-٢٠١٩)، دور الحوكمة المؤسسية في تعزيز واستدامة نمو المؤسسات - دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية من ولاية جيجل -، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف ١ .
- ١٣- الحداد، زينب احمد جعفر، (٢٠٢٠)، الامتثال المصرفي وانعكاساته على الأداء المتميز دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية، رسالة ماجستير.
- ١٤- حراث، نورة، (٢٠١٣-٢٠١٤)، أهمية تطبيق الحوكمة وأثرها على القطاع البنكي الجزائري، رسالة ماجستير في علوم لتسيير، جامعة ام البواقي، الجزائر.
- ١٥- حسن، وجدان فالح ، (٢٠٢١) ، دور آليات الحوكمة في تحقيق الافصاح المعلوماتي (دراسة تحليلية لعينة من المصارف العاملة في مدينة كربلاء المقدسة) ، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء في العلوم المالية والمصرفية ، جامعة كربلاء ، العراق .

- ١٦- حميدي، كرار سليم عبد الزهرة، (٢٠١١)، العلاقة بين حوكمة الشركات وتمهيد الدخل دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، رسالة ماجستير في علوم المحاسبة، جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد، العراق.
- ١٧- الخالدي، ولاء عبد الجواد حسين، (٢٠١٤)، دور الحوكمة المصرفية في تخفيض المخاطر وتحقيق فاعلية الأداء في القطاع المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الخاصة، بحث مقدم إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.
- ١٨- خضير، بشرى فاضل، ٢٠٠٩، الافصاح عن المعلومات المحاسبية ودورها في حوكمة الشركات والياتها الداخلية / دراسة ميدانية في عينة من الشركات المساهمة العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، اطروحة دكتوراه.
- ١٩- داود، اكرم احمد، (٢٠٢١)، تأثير إدارة العلاقات العامة في تحقيق السمعة المصرفية بحث تطبيقي في عينة من المصارف التجارية العراقية الخاصة، بحث معادل للماجستير، جامعة بغداد .
- ٢٠- الدجيلي، آية شاهين جواد، (٢٠٢١)، تأثير التسويق الابتكاري في سمعة المنظمة بتوسيط العلامة التجارية / بحث ميداني في شركة تسويق النفط (سومو)، رسالة ماجستير، جامعة بغداد .
- ٢١- دياب، رنا مصطفى، (٢٠١٤)، واقع تطبيق معايير الحوكمة المؤسسية في المصارف الاسلامية في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف الاسلامية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير في القيادة والادارة، جامعة الاقصى.
- ٢٢- رشيدة، سليمان، (٢٠١٢-٢٠١٣)، دور آليات الحوكمة في تحسين الأداء المالي لشركات
- ٢٣- ريم، بن عيسى، (٢٠١٨-٢٠١٩)، دراسة تحليلية لأثر آليات حوكمة الشركات على الأداء المصرفي (دراسة تطبيقية عمى البنوك التجارية الجزائرية)، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة .
- ٢٤- سلطان، عبير رحمان، (٢٠٢٠)، دور مراقب الامتثال في مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب بحث تطبيق في عينة من المصارف العراقية، بحث مقدم إلى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.
- ٢٥- الشمري، احمد محسن حسن، (٢٠١٥)، آليات حوكمة الشركات ودورها في تعزيز التنبؤ بالفشل المالي (بحث تطبيقي في عينة من الشركات المدرجة في سوق

- العراق للأوراق المالية، بحث في المحاسبة القانونية، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين.
- ٢٦- شيخان، شهلة عبدالله، (٢٠٢١)، تأثير مخاطر السمعة المصرفية في سلوك اسعار اسهم / دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية الخاصة، رسالة ماجستير، الجامعة التقنية الوسطى .
- ٢٧- العابدي، نور جمعة فالح، (٢٠٢١)، الرقابة الاشرافية ودورها في تعزيز الامتثال المصرفي/ دراسة استطلاعية في عينة من المصارف العراقية للمدة (٢٠٢٠-٢٠٢١)، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء.
- ٢٨- عباس، زياد علي، (٢٠١٦)، القيادة الاستراتيجية وتأثيرها في تحقيق السمعة التنظيمية بتوسيط الشفافية / بحث تحليلي في بعض دوائر وزارة الاسكان والاعمار، رسالة ماجستير، جامعة بغداد .
- ٢٩- عبد اللطيف، تيقان، (٢٠١٦-٢٠١٧)، تحول الصناعة المصرفية الاسلامية نحو الصيرفة الشاملة في ظل التحرير المصرفي - دراسة مجموعة من البنوك الاسلامية - اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر.
- ٣٠- العجيلي، يوسف فوزي ضاري، (٢٠٢٢)، استقلالية مراقب الامتثال المصرفي وأثرها في ظاهرة غسل الاموال للمدة (٢٠١٦-٢٠٢١) دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية، رسالة ماجستير.
- ٣١- عزوي، صلاح الدين، (٢٠١٤-٢٠١٥)، دور آليات الحوكمة في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مطاحن الاوراس باتنة - وحدة اريس - ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، الجزائر.
- ٣٢- العزي، صفا عدنان محمود، (٢٠٢١)، تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية في سمعة المنظمة الدور الوسيط للذكاء الشعوري (بحث استطلاعي لعينة من المصارف الاهلية في بغداد)، رسالة ماجستير، جامعة بغداد .
- ٣٣- العقابي، حاتم علي رمضان، (٢٠٢٠)، تأثير ممارسات التسويق الرشيق في تحسين سمعة المنظمة من خلال آليات التعافي التسويقي/ بحث تطبيقي، اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد .
- ٣٤- علوان، مروة عدنان محمد، (٢٠٢٠)، حوكمة الشركات وانعكاسها في الميزة التنافسية للمصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، رسالة

- ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية اقتصاديات الاعمال جامعة النهرين في علوم إدارة
الصيرفة والتمويل، جامعة النهرين، العراق.
- ٣٥- الفرطوسي، حسن عباس علوان، (٢٠٢٠)، **الحوكمة والسياسة المالية تجارب
دولية مختارة مع اشارة خاصة للعراق**، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،
الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، العراق.
- ٣٦- الفلاح، علي خضير عباس، (٢٠٢١)، **مدى الالتزام بمبادئ الحوكمة
المصرفية وتأثيره في وضع خطة التدقيق/ دراسة تطبيقية**، رسالة ماجستير في
التقنيات المالية والمحاسبية، الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الادارية / بغداد.
- ٣٧- كاظم، حوراء زكي حميد، (٢٠٢٢)، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين
سمعة المصرف عبر مؤشرات الأداء المالي دراسة مقارنة لعينة من المصارف
الاردنية والكندي للمدة (٢٠٠٥-٢٠١٩)**، اطروحة دكتوراه .
- ٣٨- كاظم، رند مهدي، (٢٠١٩)، **اسهام استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في
تحقيق السمعة لمنظمات الاعمال**، رسالة ماجستير، جامعة النهرين .
- ٣٩- الكريم، سارة احمد، (٢٠٢٠)، **تأثير التراصف الاستراتيجي في سمعة
المنظمة دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء العاملين في شركة SOMO**، رسالة
ماجستير، جامعة بغداد .
- ٤٠- كطان، يوسف كاظم، (٢٠٢٠)، **دور مراقب الامتثال المصرفي في مكافحة
غسل الاموال: العراق أنموذجاً دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية**، رسالة
ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية اقتصاديات الاعمال، جامعة النهرين.
- ٤١- لبنى ، بن حودة ، (٢٠١٤-٢٠١٥) ، **الحوكمة في المؤسسات المالية
المصرفية للوقاية من الازمات المالية المصرفية _ دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية
الريفية لولاية باتنة_ رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر -
بسكرة ، الجزائر.**
- ٤٢- مراد، درويش فيصل، (٢٠٠٨)، **دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات
في سورية (دراسة تحليلية)**، رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة دمشق.
- ٤٣- مصطفى، سارة نزار، (٢٠٢١)، **تأثير آليات الحوكمة في الإفصاح المحاسبي
عن التنمية المستدامة وانعكاسه على جودة التقارير المالية للوحدات الاقتصادية
العراقية**، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد.

- ٤٤- المعموري، محمد عبد الرسول جابر، (٢٠١٩)، تأثير تطبيقات الحوكمة ومعايير محاسبة الاستدامة ودورها في تحسين الأداء والابلاغ المالي لتعزيز الثقة في البيانات المالية، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء علوم في المحاسبة، جامعة كربلاء، العراق.
- ٤٥- الموسوي، ايناس ناصر عكلة، (٢٠١٠)، اثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية وحوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الحكومية والاهلية، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء.
- ٤٦- ناصر، عبد الحميد عبد علي، (٢٠٢١)، " استراتيجيات الحوكمة للوقاية من ظاهرة غسيل الاموال " دراسة تحليلية لعينة من المصارف الحكومية والخاصة، بحث مقدم إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء في العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق.
- ٤٧- النجار، محمد سمير، (٢٠١٨)، أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية: الدور المعدل للثقة التنظيمية دراسة ميدانية على البنوك التجارية الاردنية في مدينة عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط .
- ٤٨- نسمان، ابراهيم إسحاق، (٢٠٠٩)، دور إدارات المراجعة الداخلية في تفعيل مبادئ الحوكمة دراسة تطبيقية على قطاع المصارف العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الاسلامية - غزة.
- ٤٩- هادي، هالة عايد، (٢٠١٤)، دور الرقابة والتكيف الداخلي في تحليل الامتثال المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية الخاصة، رسالة ماجستير، هيئة التعليم التقني، بغداد.
- ٥٠- ياس، بشير مقداد كروم، (٢٠١٩)، مدى التزام المصارف بدليل الحوكمة المؤسسية للمصارف الصادر من البنك المركزي العراقي بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، بحث مقدم إلى مجلس الامناء في المعهد العربي للمحاسبين القانونيين في المحاسبة القانونية، بغداد.
- ٥١- ياسين، سجاد سعيد، (٢٠٢١)، انعكاس إدارة الازمات المصرفية على السمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية .

٥٢- الياور، علي عصام محمد علي، (٢٠١٤)، نظام الرقابة الداخلية / الإطار النظري والاجراءات العملية، ط١، دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادي.

ب- المصادر الاجنبية

- 1-Abdullahi Hassan Gorondutse, Aminu Ahmad, Mustapha Nasidi, (2014), **Corporate Reputation on Performance of Banking Industries in Nigeria: Using PLS-SEM Tool of Analysis**, European Journal of Business and Management Vol.6, No.24.
- 2-Aderonke, Alberta Tayo-Tiwo, 2018, **Nigerian banks compliance with the code of corporate Governance**, Walden University, college of management and Technology.
- 3-Alexander Hill-Smith,2020, **Bank Regulation Risk Management and compliance, Theroy, Practice, And Key Proplem Areas**, Second edition .
- 4-anette-Erika Berg and Sofia Blomqvist, 2019, **Managing Corporate**
- 5-Annarita Trotta, Giusy Cavallaro, (2012), **Measuring Corporate Reptuation: A framework For Italian Banks**, International Journal Of Economics And Finance Stodeis , Vol 4, No 2 .
- 6-Annika Veh1 • Markus Go"bel1 • Rick Vogel, (2019), **Corporate reputation in management research a review of the literature and assessment of the concept.**
- 7-Antoinette Verhage, **Compliance and AML in Belgium: a booming sector with growing pains.**
- 8-Arnis Lagzdins, Biruta Sloka,2011, **Copmliance And The Recovery of financial Services of The European Union: New Challenges for Latvias Banking Sector.**
- 9-Artur Ferreira Conrado Torres Pereira,2012, **The Compliance Function in Banking: Perspective and Future in the Age of Globalization.**

- 10-Asenov , **Characteristics OF COmpliance Risk in Banking , Economic Alternatives**, Issue 4, 2015. <https://dankskebank.com/-/.../danke-bank.../5/compliance-policy.pdf>
- 11-Basel Committee on Banking Supervisionm2005, **Compliance and the compliance function in banks.**
- 12-Basel Committee on Banking Supervision,2008, **Implementation of the compliance principles.**
- 13-BODIE ZVI, KANE ALEX, MARCUS ALAN J. , 2012, **investment**, ninth edition.
- 14-Braendle, Udo C, Kostyuk, Alexander N, **DEVELOPMENTS IN CORPORATE GOVERNANCE.**
- 15-Donna, Boehme,2010, **structuring the chief and compliance officer and compliance function for success.**
- 16-Ewa Losiewicz-Dniestrzanska,2015, **Monitoring of compliance risk in the bank, 4th World Conference on Business**, Economics and Management, WCBEM.
- 17-Final Report by Europe Economics,2009, **Study on the Cost of Compliance with Selected FSAP Measures.**
- 18-Financial Conduct Authority,2017, **The compliance function in wholesale banks.**
- 19-Fitzgerald ZINZINDOHOUE, (2018), **Afrix Model: An Approach for Measuring and Managing Reputational Risk for African Banks**, International Journal of Business and Social Science Vol. 9 • No. 5.
- 20-Gallo, Miguel Angel, Rouvinez, Denise Kenyon, **The Importance of Family and Business Governance.**
- 21-Garzon, Manuel Alfonso, 2021, **The concept of corporate governance.**

- 22-Gurieva. S, Svystun. M, (2018), **Implicit Representations About the Reputation Capital in the Company**, Advances in Economics, Business and Management Research, volume 47.
- 23-Hamed M. Shamma, (2012), **Toward a Comprehensive Understanding of Corporate Reputation: Concept, Measurement and Implications**, International Journal of Business and Management; Vol. 7, No. 16.
- 24-Homann Moritzk,(2022), **The Compliance Management System: Tips for successful compliance work**, <https://www.eqs.com/de/compliance-wissen/blog/compliance-management-system>.
- 25-Inocencia Maria Martinez-Leon, Isabel Olmedo-Cifuentes, (2021), **Teachers Views of corporate reputation : Influence on behavioral outcomes**.
- 26-Kaur, Amanpreet., Singh , Balwinder, 2018," **Measuring the Immeasurable Corporate Reputation**", Indian Institute of Management, Lucknow SAGE Publications, 17(1) 53–64
- 27-KINGSLEY OPOKU APPIAH, 2013, **Corporate Governance and Corporate Failure: Evidence From UK Firms**, A Doctoral thesis, IN Doctor of Philosophy, Lough borough University.
- 28-Krechovsa, Michaela, Prochazkova, Petra Tausl, 2013, **Sustainability and its Integration into Corporate Governance Focusing on Corporate Performance Management and Reporting**, University of West Bohemia, Faculty of Economics.
- 29-Manfred Schwaiger, (2004), **Components and Parameters of Corporate Reputation – An Empirical study**, Schmalen bach Business Review Vol. 56.

- 30-Marita Klaavu, (2009), **Company Reputation and Image Analysis Case: Game Central.**
- 31-Massimo-Maria Barbato, Danilo Montesi, (2016), **Measuring corporate reputation through online social media,**
- 32-MAXIMILIAN LOHMANN, (2016), **Corporate Reputation in the Digital Age : A Systematic Comparison Of Antecedents And Consequences for Multi-channel Retailers and pure-players.**
- 33-Mehmet Serdar , Hasan Agdemir, Mehmet Bahadir ERCİS, 2022, **The effect of Components of Corporate Reputation on The Reputation of Family Practice,** Journal of Management and Economics Research
Cilt/Volume: 20 Sayı/Issue: 2
- 34-Miller, Geoffrey,2014, **The role of risk management and compliance in banking integration,** NELLCO legal scholar ship Repositor
new York University school of Law.
- 35-Monegram, Anti,2008,**Money laundering compliance Guide Latin America and the Caribbean.**
- Monika Marcinko Wska, 2012, **corporate governance in banks: problems and remedies.**
- 36-Nagy, S, pereva, p,2018, **Compliance Principles,** unaversive view,
Vo1.9. (89-96).
- 37-NEAGOE Aida,(2022), **Corporate Governance in Romania: The Board Structure An Overview of Betplus Companies,** Studies in Business and Economics no. 17(1).
- 38-Niketa Mukherjee, Stefano Zambon, Hakan Lucius, **Do banks manage Reputational Risk? - a case study of European Investment Bank.**
- 39-Nikolina Koporcic, Maria Ivanova-Gongne, Jan-Ake Törnroos, Olga

- Dziubaniuk , (2022), **Destruction and Reconstruction of Corporate Reputation in the International Business Network Context**,
- 40-Nisreen Jasim Mohammed & Eftekhar Abdul Hussein Gatea, (2020), **Social responsibility for tourism companies and its reflection on strategic reputation, African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure**, Volume 9(2) .
- 41-OCED, 2004, **The OCED Principles of Corporate Governance**.
- 42-Ozlem TUNA, İbrahim KILIC, (2020), **The Effect of Environmental and Social Sensitivities on Corporate Reputation Çevresel ve Sosyal Duyarlılığın Kurumsal İtibara Etkisi**, Anadolu University Journal of Social Sciences Vol.: 20 - Sayı/No: 3.
- 43-Pejic Bach, Mirjana, etal, (2020), **m-Banking Quality and Bank Reputation**.
- 44-PERCY MARQUINA FELDMAN, ROLANDO ARELLANO BAHAMONDE, ISABELLE VELASQUEZ BELLIDO, (2013), **A New Approach for Measuring Corporate Reputation**, | Sao Paulo | V. 54 | n. 1.
- 45-Prosad Das, Gautam, SEVP,2016, **(Guide ilnesoninternal Control & Compliance Banks) Mutual Trust Bank**.
- 46-**Reputation anagement Challenges to Communicate the Corporate Identity in a SME**, Master's Thesis in Business Administration.
- 47-**Reputation of Family Practice**, Journal of Management and Economics Research Cilt/Volume: 20 Sayı/Issue: 2 .
- 48-Ronald Chibuike Iwu-Egwuonwu, (2011), **Corporate Reputation & Firm Performance Empirical Literature Evidence**, International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 4.
- 49-Rose, peter S., Hudgins, Sylvia C. , 2010, **bank management & financial services**, Eighth Edition.

- 50-Ross P Buckley, Justen Nixon, (2009), **The Role of Reputation in Banking**, Journal of Banking and Finance Law and Practice.
- 51-Rudi Zulfikar, et al, 2020, **Corporate Governance Compliance in Banking Industry: The Role of the Board**, Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity.
- 52-SAMPO GROUP, 2021, **Sampo Group Compliance Principles**.
- 53-Sapountzi, Ioanna, 2016, **(The role of the Compliance Function as a key element of Corporate Governance efficiency in the banking sector**, School Of Economics, Business Administration & Legal Studies.
- 54-Schultz and A Werner, **Reputation Management**.
- 55-Seyhmus DOGAN, (2016), **Corporate Reputation And Corporate Culture Interaction**, International Journal of Social Science and Economic Research Volume:01, Issue:10.
- 56-sharon ward, 2015, **The Changing Face of Compliance – Managing Regulatory Risk**.
- 57-Shelton, Joanna R., (2001), **corporate Governance in Asia A comparative perspective**.
- 58-Simona Alfiero, Massimo Cane, Paola De Bernardi Vania Tradori, (2016), **Social Media Corporate Reputation Index How social influencers effect on corporate reputation**, Electronic Journal of Management, n. 2, 2016.
- 59-Sloka biruta, Lagzdins Arnis, 2012, **compliance program in LATVIAS banking sector: The Results of A survey**, University of Latvia faculty of Economics and management.
- 60-Sophie Gaultier Gaillard, Jean-Paul Louisot, Jenny Rayner, (2009), **Managing reputational risk – From theory to practice**.

- 61-Terblanche, JR,2013, **(Legal risk and compliance risk in the banking industry in South Africa).**
- 62-Transforming Compliance in financial Services,2020, – **Improving effectiveness and efficiency in the new reality.**
- 63-Vesna Babic-Hodovic, Eldin Mehic, Maja Arslanagic, (2011), **Influence of Banks’ Corporate Reputation on Organizational Buyers Perceived Value**, 7th International Strategic Management Conference .
- 64-Victor, Enmanuel,2017, **The Legal Structure of commercial banks and need for financial Regulation**, Erasmus University Rotterdam.
- 65-Welsh Gary M,2009, **good governance and commercial banks. with Selected FSAP Measures.**
- 66-Zdzisława Dacko-Pikiewicz,(2022), **Reputation Management and Family Business,**
- 67- Cancey, P. Christine; Reidy, John (2007) **(Statistics Without Maths for Psychology)** Fourth edition, Pearson Prentice Hall.
- 68-Sunders, Mark; Lewis, Philp; Thornhill, Andrian **(Research methods foe business students)** Prentice Hall, 2009.
- 69-Musselwhite, D.J., Wesolowski, B.C. 2018. **The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation Normal Distribution** (Editor:Bruce B. Frey). SAGE Publications, Inc., Thousand Oaks.
- 70-Mohajan, Haradhan (2017): **Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability.** Published in: Annals of Spiru Haret University , Vol. 17, No. 4 (24 December 2017): pp. 56-82.
- 71-Yaghmale, F. (2003) **Content Validity and Its Estimation.** Journal of Medical Education, 3, 25-27.

72-Philip Eaton and Shannon D. Willoughby 2018 (**Confirmatory factor analysis applied to the Force Concept Inventory**) Published by the American Physical Society Phys. Rev. Phys. Educ. Res. 14, 010124 – Published 19 April.

73-Uma Sekaran and Roger Bougie “ **Research Methods for Business A Skill-Building Approach**” Seventh Edition Copyright © 2016 John Wiley & Sons Ltd.

74-Tavakol, Mohsen; Dennick, Reg (2011) (**Making sense of Cronbach's alpha**) International Journal of Medical Education.

75-Kenneth S. Bordens Bruce B. Abbott” Research Design And Methods: A Process Approach, Tenth Edition” **Indiana University—Purdue University Fort Wayne**, Tenth Edition,2017.

76-Joseph F. Hair Jr., William C. Black, Barr Y J. Babin, Rolph E. Anderson” **Multivariate Data Analysis**” Eighth Edition© 2019, Cengage Learning Emea.

77-A.N. Oppenheim" **Questionnaire Design, Interviewing And Attitude Measurement**" Continuum London And New York, New Edition,1992.

78-Byrne, **Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming** (1st Ed.), 2001

الملاحق

الملحق (١)
قائمة السادة المحكمون لأداة القياس

ت	اسم الاستاذ واللقب	الاختصاص	عنوان العمل
١	أ.د. احمد ياسين	مصارف اسلامية	كلية الادارة والاقتصاد/ الجامعة العراقية
٢	أ.د. كمال كاظم جواد الشمري	سياسات مالية ونقدية	كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء
٣	أ.د. عادل عباس عبد الحسين	ادارة استراتيجية	كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء
٤	أ.د. عبد الرحمن نجم المشهداني	ادارة استثمار	كلية الادارة والاقتصاد/ الجامعة العراقية
٥	أ.د. علي احمد فارس	ادارة مالية	كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء
٦	أ.د. عواد كاظم شعلان الخالدي	إحصاء	عميد كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة وارث الانبياء
٧	أ.م.د. اثير عباس عبادي	اسواق مالية	كلية الادارة والاقتصاد/ الجامعة العراقية
٨	أ.م.د. قسمة صابر عوض	سياسات مالية ونقدية	كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة القادسية

استمارة استبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية ومصرفية

الدراسات العليا

برنامج الدكتوراه

تحية واحترام.....

يقوم الباحث بإعداد دراسة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في العلوم المالية والمصرفية بعنوان العلاقة التكاملية بين الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي وتأثيرهما في سمعة المصرف.

يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة في البحث، ويهدف إلى دراسة الحوكمة المؤسسية والامتثال المصرفي وتأثيرهما في سمعة المصرف، أرجو التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحث بأرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (✓) على الإجابة التي ترونها ملائمة. كما يأمل الباحث أن تغني إجاباتكم وترفع من مستوى البحث العلمي لهذا البحث. يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم....

الباحث

طالب الدكتوراه

حسين فلاح كاظم

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

2023 م

إشراف

الاستاذ المساعد الدكتور

امير علي خليل

جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

1444 هـ

القسم الاول: معلومات عامة، التي تخص المستجيبين
 راجين استيفاء بيانات الاستمارة بكل دقة ووضوح وبصراحة تامة بوضع علامة (√) أمام
 العبارة التي تناسب آرائكم بالإجابة على جميع الفقرات لقياس متغيرات الحوكمة المؤسسية
 والامثال المصرفي وسمعة المصرف.
 اولاً : النوع الاجتماعي:

ذكور	انثى

ثانياً : الفئة العمرية:

٣٠ سنة فأقل	٣١-٤٠ سنة	٤١-٥٠ سنة	٥٠ سنة فأكثر

ثالثاً : المؤهل العلمي:

اعدادية	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير او ما يعادلها

رابعاً : عدد سنوات الخدمة:

أقل من ١٠ سنوات	من ١٠-١٥ سنة	من ١٥-٢٠ سنة	٢٠ سنة فأكثر

القسم الثاني : متغيرات الدراسة :

المحور الاول : الحوكمة المؤسسية : وتعرف بانها "الأساليب التي تدار بها المصارف من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا والتي تحدد كيفية وضع أهداف المصرف والتشغيل وحماية مصالح حملة الأسهم وأصحاب المصالح مع الالتزام بالعمل وفقاً للقوانين والنظم السائدة وبما يحقق حماية مصالح المودعين" (حسن، ٢٠٢١: ١٢٣).

ولتوضيح ابعاد الحوكمة المؤسسية اعتمد على مقياس الدراسة التي توافقت مع الدراسة الحالية (OCED, 2005: 7-8)

أولاً : مسؤولية مجلس الإدارة: هي الواجبات والمسؤوليات القانونية التي يضطلع بها مجموعة من العاملين - الذين يتم اختيارهم لإدارة المصرف وتحديد رؤيته الاستراتيجية والاشرف على كامل عملياته التشغيلية.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماماً
1	يطبق المصرف الحوكمة المؤسسية ويساعد مجلس الإدارة على وضع نظام رقابة فعال.					
٢	يدرک القائمين على ادارة المصرف للمزايا التي تتحقق بتطبيق معايير الحوكمة في مجال الميزة التنافسية وتجنب المخاطر.					
٣	يتخذ اعضاء مجلس الادارة قراراتهم بالاستناد الى معلومات دقيقة من موقع الامانة والمسؤولية.					
٤	يساعد تطبيق قواعد الحوكمة المؤسسية في تمكين مجلس الادارة على الحكم بشكل موضوعي ومستقل فيما يتعلق بشؤون المصرف.					
٥	يتخذ اعضاء مجلس الادارة مسؤولياتهم بشكل كامل في ظل تبني معايير الحوكمة مما ينعكس على تحسين سمعة المصرف.					

ثانياً : المعاملة المتساوية لجميع المساهمين: وتعني المساواة بين حملة الأسهم داخل كل فئة، وحقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية، والتصويت في الجمعية العامة على القرارات الأساسية، وكذلك حمايتهم من أي عمليات استحواذ أو دمج مشكوك فيها، أو من الاتجار في المعلومات الداخلية، وكذلك حقهم في الاطلاع على كافة المعاملات مع أعضاء مجلس الإدارة أو المدراء التنفيذيين.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماماً
٦	تعامل ادارة المصرف المساهمين المنتمين الى نفس الفئة معاملة متكافئة.					
٧	يحصل جميع المساهمين داخل كل فئة من فئات المساهمين، على نفس حقوق التصويت.					

					يحظر المصرف الاتجار او التداول لحساب المطلعين على المعلومات داخل المصرف.	٨
					يتيح المصرف للمساهمين فرصة الحصول على تعويض فعلي في حالة انتهاك حقوقهم.	٩
					لضمان المعاملة العادلة وغير المتحيزة للمساهمين والأطراف ذات العلاقة فيما يتعلق بالاستثمارات وتقديم المعلومات المالية وغير المالية تعمل ادارة المصرف إتاحة الفرصة لاتخاذ القرارات السليمة في المعاملات وبشكل غير متحيز.	١٠

ثالثا : حقوق المساهمين: ينبغي لحوكمة الشركات أن يوفر الحماية لحملة الأسهم وان يسهل لهم ممارسة حقوقهم.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
١١	يتيح المصرف الفرصة للمساهمين بالمشاركة بشكل فاعل والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين، واحاطتهم علمًا بالقواعد التي تحكم الاجتماعات العامة للمساهمين بضمنها إجراءات التصويت.					
١٢	يحصل المساهمين في الوقت المناسب على المعلومات الكافية المتعلقة بتواريخ وأماكن انعقاد وجدول أعمال الاجتماعات العامة.					
١٣	يمنح المصرف الفرصة للمساهمين لطرح أسئلة على مجلس الإدارة وإضافة موضوعات إلى جدول أعمال الاجتماعات العامة.					
١٤	يشارك المساهمين بفاعلية في القرارات الاساسية للحوكمة.					
١٥	تحرص إدارة المصرف على توفير المعلومات المناسبة للمساهمين من خلال قنوات اتصال فاعلة ونشطة.					

رابعا : الإفصاح والشفافية: وتعني الإفصاح عن المعلومات الهامة ودور مراقب الحسابات، والإفصاح عن ملكية النسبة العظمى من الأسهم، والإفصاح المتعلق بأعضاء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيين، ويتم الإفصاح عن كل تلك المعلومات بطريقة عادلة بين جميع المساهمين وأصحاب المصالح في الوقت المناسب ودون تأخير.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
١٦	تحرص ادارة المصرف على الإفصاح عن هياكل وسياسات الحوكمة لديها.					
١٧	يساهم الإفصاح والشفافية في جذب الاستثمارات وتحسين السمعة.					
١٨	تقوم ادارة المصرف بالإفصاح السليم					

					والصحيح في الوقت المناسب عن كافة الامور المهمة المتعلقة بعمل المصرف مثل مستوى الاداء والمركز المالي.
				١٩	يتم ايصال المعلومات المتعلقة بالقرارات المتخذة من قبل الزبائن للمساهمين واصحاب المصالح في الوقت المناسب.
				٢٠	تحرص ادارة المصرف على الافصاح عن الخطط المستقبلية والمخاطر المتوقعة.

خامسا : توافر إطار فعال للحوكمة المؤسسية: ينص على توفر إطار "يشجع على شفافية وكفاءة الأسواق وأن يكون متوافقا مع أحكام القانون ، وأن يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية". من أجل ضمان وضع إطار فعال للحوكمة المؤسسية، من الضروري وجود أساس قانوني وتنظيمي ومؤسسي يعتمد عليه كافة المشاركين في السوق في إنشاء علاقاتهم التعاقدية الخاصة.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٢١	ان هيكل الحوكمة المؤسسية في المصرف يساعد على رفع مستوى الشفافية.					
٢٢	يوجد إطار فعال للحوكمة في المصرف يحدد بوضوح توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات الاشرافية والتنظيمية والتنفيذية.					
٢٣	يوجد إطار فعال لحوكمة المصارف تعتمده الادارة متفق مع احكام القانون.					
٢٤	إن المتطلبات القانونية والتنظيمية الحالية التي تؤثر في ممارسة الحوكمة قابلة للتنفيذ وذات شفافية.					
٢٥	تمتلك الجهات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية السلطة والنزاهة والموارد لقيامها بواجباتها بطريقة موضوعية ومتخصصة.					

سادسا : دور اصحاب المصلحة في الحوكمة المؤسسية

ينبغي على إطار حوكمة الشركات أن يعترف بحقوق أصحاب المصالح التي ينشئها القانون ، أو تنشأ نتيجة لاتفاقيات متبادلة، وان يعمل على تشجيع التعاون النشط بين الشركات وأصحاب المصلحة في خلق الثروة وفرص العمل واستدامة الشركات السليمة ماليا.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٢٦	يحترم المصرف حقوق اصحاب المصلحة التي					

					يحميها القانون.
٢٧					تمنح ادارة المصرف تعويضات فعلية لأصحاب المصالح في حال انتهاك أي من حقوقهم.
٢٨					توفر ادارة المصرف آليات تعمل على تحسين الأداء من خلال مشاركة الأطراف أصحاب المصالح.
٢٩					توجد قدرة لأصحاب المصالح بما في ذلك العاملين والجهات التي تمثلهم لإيصال اهتماماتهم حول الممارسات غير القانونية او غير الاخلاقية الى مجلس الادارة بحرية.
٣٠					تقوم الادارة العليا واعضاء مجلس الادارة بالكشف عن استثماراتهم في الاسهم لأصحاب المصالح.

المحور الثاني: الامتثال المصرفي: بأنها وظيفة مستقلة هدفها التأكد من امتثال المصرف وسياساته الداخلية لجميع القوانين والأنظمة والتعليمات والأوامر والمعايير وقواعد السلوك والممارسات المصرفية السليمة الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية التي تحدد وتقيم وتقدم النصح والإرشاد وتراقب وترفع التقارير الى مجلس الإدارة حول مدى الامتثال في المصرف (العابدي، ٢٠٢١: ٥٨-٦٠).

أولا : الاستقلالية: أن تكون وظيفة الامتثال مستقلة عن أنشطة المصرف الأخرى. أي استقلالية موظف الامتثال من التدخل الخارجي من الإدارة الأخرى في أداء مهام الامتثال.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماما
٣١	تكون وظيفة الامتثال مستقلة ولديها سلطة التصرف.					
٣٢	من السمات الشخصية لمراقب الامتثال في المصرف الحياد واستقلالية الرأي.					
٣٣	يعتمد موظف الامتثال على بيانات المصرف في اتخاذ القرار.					
٣٤	ضرورة بيان الدور الرئيسي في أداء مهمة الامتثال المصرفي.					
٣٥	يتم اتخاذ القرارات الخاصة بالامتثال بعيدا عن التدخلات الخارجية.					

ثانيا : التنظيم: يكون لإدارة الامتثال وضع رسمي داخل المصرف يمنحها المكانة المناسبة والاستقلالية على أن يكون ذلك مدرجا في سياسة الامتثال الخاصة بالمصرف أو أية وثيقة رسمية أخرى وأن تعمم هذه الوثيقة على كافة العاملين في المصرف.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماما

					تنظيم إنتاجية العمل في المصرف جيدة مقارنة بالمنافسين.	٣٦
					تنظيم عدد الأفراد العاملين في المصرف كافيا للقيام بالعمليات التشغيلية للمصرف بكفاءة وفاعلية.	٣٧
					يعمل المصرف باستمرار على تحسين ملاءمة وكفاية وفعالية نظام إدارة الامتثال.	٣٨
					يهتم المصرف بتحسين الأداء التشغيلي لعملياته باستمرار.	٣٩
					يقوم المصرف بوضع وتوثيق وتنفيذ وصيانة إجراءات لدعم سياسة الامتثال وترجمة التزامات الامتثال الى واقع عملي.	٤٠

ثالثا : الكفاءة والخبرة: أن يكون مسؤول الامتثال على درجة عالية من الكفاءة وان تتوفر لديه خبرة واسعة في العمل البنكي وقدرة فهم مراقبة الامتثال بجميع الأنظمة المصرفية والتعليمات الخاصة بمختلف عمليات المصارف والأنظمة المصرفية.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٤١	يسعى المصرف إلى إدخال المختصين بالامتثال لديه في دورات تدريبية لتحسين مهاراتهم وقدراتهم في تقديم الخدمات المصرفية بالجودة المناسبة.					
٤٢	توافر الكفاءة والخبرة لدى مراقب الامتثال من أجل تحقيق اداء مصرفي ناجح.					
٤٣	يؤكد المصرف على الكفاءة لموظفي الامتثال ويركز على الإجراءات اللازمة لذلك.					
٤٤	يتأكد المصرف من أن جميع العاملين على دراية بسياسة الامتثال، ودورهم ومساهماتهم في نظام إدارة الامتثال وأثار عدم الامتثال.					
٤٥	يقوم المصرف بتقديم خدماته بكفاءة بما يساعد على جذب الزبائن بدرجة كبيرة.					

رابعا : تقييم المخاطر: أن تقوم إدارة الامتثال بتقييم ملاءمة سياسة الامتثال وأدلة السياسات والإجراءات بالمصرف، والمتابعة الفورية لأي أوجه قصور يتم تحديدها ووضع مقترحات للتعديل عند الضرورة وحث الإدارات المعنية بوضع مقترحات التعديل.

ت	الفقرات	اتفق تمام	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٤٦	يسعى المصرف لإقامة نظام معلوماتي للتدريب والتعليم للحد من المخاطر.					
٤٧	يدرّب مصرفنا الموظفين لديه على أداء مختلف الخدمات المصرفية باستمرار لتفادي المخاطر.					
٤٨	يقوم المصرف بتحديد وتحليل وتقييم مخاطر					

					عدم الامتثال.
٤٩					يقوم المصرف بإعادة تقييم مخاطر عدم الامتثال بشكل دوري عند حدوث تغييرات أو مشكلات.
٥٠					يحافظ المصرف على نسبة مقبولة من كفاية راس المال لديه تجنباً للمخاطر غير المتوقعة.

المحور الثالث: السمعة المصرفية: تدل السمعة على جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المصرف الى الزبائن الذين لديهم القدرة على الاستثمار في هذه المنتجات والخدمات ودفع المبالغ المالية العالية الى المصارف التي تنسم بالسمعة الجيدة، كما ان العاملين يفضلون المصارف ذات السمعة الايجابية ويمارسون اعمالهم المتنوعة رغم صعوباتها التي تمتلك هذه السمعة ويقبلون المكافأة والأجور القليلة (داود ، ٢٠٢١).

ولتوضيح ابعاد السمعة المصرفية اعتمد على مقياس الدراسة التي توافقت مع الدراسة الحالية (ياسين، ٢٠٢١: ٥٩-٦١)

اولا : المستوى المالي : إذ ان المستوى المالي يسمح للمنظمة في المحافظة على سمعتها ونجاحها، ومن ثم فإن المؤسسة تهتم بتحقيق السمعة الجيدة لدى جمهورها كافة من الشركاء وحملة الاسهم والموزعين والزبائن، ومن هنا فإن سمعتها المالية هي ناتجة من ادائها المالي الجيد ونمو ارباحها وتوفير الدعم للقطاعات كافة وهذا يمثل مؤشرا على قوة سمعتها وعلاقتها.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٥١	يتمتع المصرف بسمعة تقديم الخدمات بأسعار معقولة .					
٥٢	يعمل المصرف على تقليل الازمات المالية وادارتها من خلال الوسائل والطرق المالية الكفوة.					
٥٣	يقوم المصرف بتقديم تقاريره المالية ضمن الفترة المحددة للجهات المعنية.					
٥٤	يظهر المستوى المالي مدى تحقيق المصرف للأهداف التي وضعها.					
٥٥	يتأثر الاداء المالي للمصارف بخصائصها متمثلة بعمر المصرف وحجمه.					

ثانيا : الابتكار : تتمثل بالسلوكيات التي تحتوي في طياتها على اساليب للمعرفة المتخصصة واستخدامها بصورة كفوة ، او انها الخبرات والمهارات التي تتمثل في شكل سلوكيات ايجابية من قبل العاملين لإبراز قدراتهم المتميزة من خلال قيامهم بالمهام المناطة بهم.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
٥٦	يتمتع المصرف بسمعة تقديم خدمات ابتكارية تنافس المصارف الاخرى.					
٥٧	يمتلك الموظفين في المصرف مهارات عالية تمكنهم من تقديم خدمات مبتكرة .					

					٥٨	تسعى ادارة المصرف الى تنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على الابتكار.
					٥٩	يحرص المصرف على توفير فرص جادة ومتكافئة للعاملين وذلك لتطوير مستقبلهم الوظيفي.
					٦٠	يقوم المصرف بمراجعة خدماته على نحو مستمر لغرض تطويرها.

ثالثا : المسؤولية الاجتماعية: يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بالمعنى العام بأنها العلاقة ما بين المنظمة والمجتمع وفيها يتم التركيز على الالتزامات التي يتوجب على المنظمة الالتزام بها وبوفائها ولهذا يمكن اعتبارها بأنها تتمتع بصفات المواطنة الجيدة.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماما
٦١	يتمتع المصرف بسمعة في مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمجتمع الذي يتواجد فيه .					
٦٢	شعور العاملين والزبائن بالثقة والامان في المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف.					
٦٣	يتمتع المصرف عن القيام بأي نشاط يتعارض مع قيم المجتمع العراقي.					
٦٤	يلتزم المصرف بالقوانين الخاصة بحماية حقوق الزبائن والتكيف مع البيئة المحيطة.					
٦٥	تقوم ادارة المصرف بمساعدة العاملين المحتاجين.					

رابعا : جودة الخدمة : هي عبارة عن تصور الزبائن لمدى ملائمة الخدمة لتوقعاتهم او التفوق عليها ، واخرون اضافوا انها الادراك الناتج من التقييم الشامل البعيد الامد لأداء المنظمة.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا تماما
٦٦	يتمتع المصرف بسمعة تقديم خدمات ذات جودة عالية.					
٦٧	يعمل المصرف على تجسير الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة .					
٦٨	يوفر المصرف معايير جودة الخدمة بما يتلائم مع طموحات الزبائن.					
٦٩	يعتمد المصرف على ادوات تساعده في تقديم خدمات ذات كلفة منخفضة مع الحفاظ على جودتها.					
٧٠	ان تحقيق سمعة مصرفية جيدة يقابلها تطوير جودة الخدمة المصرفية باستمرار.					

Abstract

The study aimed to know the complementary relationship between corporate governance and banking compliance and their impact on the bank's reputation. The study provided a theoretical framing of its variables, and for the purpose of achieving its objectives, a hypothetical diagram was built that determines the nature of the relationship between the two approved variables represented by corporate governance in its dimensions (board of directors' responsibility, equal treatment of all shareholders, Shareholder rights, disclosure and transparency, the availability of an effective corporate governance framework, the role of stakeholders in corporate governance) and banking compliance in its dimensions (independence, organization, efficiency, experience, and risk assessment), and the dependent variable represented by banking reputation in its dimensions (financial level, innovation, social responsibility, and quality of service). For the purpose of identifying the nature of the relationship between the variables, the study adopted a set of main and subsidiary hypotheses that emerged.

For the purpose of testing its hypotheses, it was applied to the branches of the Rasheed and Al-Rafidain banks within the Iraqi Central Euphrates governorates to obtain the necessary information through a questionnaire prepared for this purpose and distributed to the sample members, who numbered (119) representing various administrative levels. The study adopted a set of advanced statistical methods to reach the relevant results. The study relied on the descriptive and analytical approach, as the importance of the descriptive and analytical study in management lies in diagnosing and interpreting existing phenomena and predicting their results in the future, and in addressing their negative aspects by providing possible solutions to the problems that banks suffer from. As for the descriptive study, it is a preliminary study of an unfamiliar problem. It begins by asking questions and then arriving at other new perceptions.

The study also reached a set of results, the most important of which was (the existence of a statistically significant correlation between corporate governance and the banking reputation variable), as well as the presence of a significant effect of the corporate governance variable on the banking reputation variable. In conclusion, the researcher presented a set of recommendations, the most prominent of which was that the investigated banks should realize a greater role and importance of institutional governance and banking compliance in implementing the guidelines in order to achieve their goals of survival and growth, and to face challenges in the long term in order to achieve outstanding performance against competitors to improve their image and reputation in front of customers.

Keywords : Corporate Governance, Banking Compliance, Bank's Reputation

Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Kerbala

College of Administration and Economics

Department of Banking and Financial Sciences

**The Impact of corporate governance and Banking
compliance on the Bank's reputation**

An analytical study in Al-Rashid and Al-Rafidain Banks

**A thesis submitted to the Council of the College of
Administration and Economics, University of Kerbala, which is
part of the requirements for obtaining the degree of Doctor of
.Philosophy in Finance and Banking Sciences**

Submitted by

Hussein Falah Kahzem AL-janaby

Supervised by

Assistant Professor Dr

Amir Ali Khalil Al Musawi

2023 A.D

1445 A.H.

