

أدوات الرقابة المصرفية وتأثيرها في تعزيز جودة الخدمة**بحث استطلاعي لعينة من موظفي المصارف العراقية الحكومية الاهلية****banking supervision tools and its impact in inenhancing the service quality**

Exploratory research for a sample of Iraqi governmental private bank employees

أ.م.د أمير علي خليل
Dr. Ameer Ali Khaleel
 كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء
Ameer.ali@uokerbala.edu.iq

عباس حامد حسن
Abbas Hamed Hassan
 كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء

الملخص:

هدفت البحث الى قياس اثر الرقابة المصرفية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة ، اذ جرى اختيار عينة عشوائية من مديري المصارف ورؤساء الأقسام العاملين في المصارف العراقية الحكومية والاهلية وجمع اراءهم عن طريق توزيع استمارة الاستبانة الكترونيا باستخدام نماذج google لبيان مدى امكانية تطبيق ادوات الرقابة المصرفية وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في العراق. اختُبرت فرضية التأثير بأستخدام برنامج SPSS V.23 ووفق انموذج الحذف التراجعي لعينة قوامها 70 موظف بصفة مسؤول قسم او شعبة في عينة من المصارف الحكومية والاهلية. وتوصلت الدراسة أن هناك تأثير ذات دلالة معنوية لادوات الرقابة المصرفية في ابعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، الملموسية) وتوصل البحث الى ضرورة قيام المصارف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه فضلا عن تشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية وتوفير الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتهه بها ومن ثم متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ما ينعكس أيجاباً في جودة الخدمة المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الرقابة المصرفية ، جودة الخدمة**Abstract:**

The search aimed to measure the effect of banking supervision in enhancing the quality of services provided, as a random sample of bank managers and heads of departments working in Iraqi governmental and private banks was selected and their opinions were collected by distributing a questionnaire electronically using Google models to show the extent to which banking supervision tools could be applied and their impact on enhancing The quality of services provided in Iraq. The effect hypothesis was tested using the SPSS V.23 program and according to the regressive deletion model for a sample of 70 employees as a department or division official in a sample of government and private banks. The study found that there is a significant effect of banking control tools in the dimensions of banking service quality (reliability, response, safety, empathy, tangibility). The research found the need for banks to inform the relevant authorities about any suspicious banking operation or service, as well as to encourage working individuals to deal professionally and provide legal protection for workers

when reporting any suspicious banking transaction, and then follow up on customer affairs within the bank, which is reflected positively in the quality of The offered service.

Keywords: banking supervision, service Quality

المقدمة :

تؤدي المؤسسات المصرفية دوراً كبيراً في اقتصادات البلدان لما تتمتع به من قدرة على خلق الاموال وتوجيهها نحو المشاريع الاستثمارية . لذا كان لزاماً على الجهات المسؤولة أن تضع أدوات أو معايير رقابية تجعل من هذه المؤسسات تعمل بالشكل الصحيح وللغرض الذي انشأت من اجله. ونتيجة لتشعب العمل المصرفي برز عدد من الأدوات الرقابية المتنوعة ولأغراض الدراسة الحالية وطبيعة المتغيرات استخدمت الأدوات الآتية :

1. مبدأ اعرف زبونك .
 2. مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها .
 3. مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات .
 4. مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها .
 5. مبدأ عدم اشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (عدم الافشاء)
- بههدف قياس أثرها في جودة الخدمة المصرفية المقدمة بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف ، الملموسية). ولغرض تحقيق هذا الهدف قسم البحث لأربعة مباحث . تتناول المبحث الاول منهجية البحث وبعض من البحوث السابقة فيما خصص المبحث الثاني لإثراء الإطار النظري للبحث. وتتناول المبحث الثالث الجانب التطبيقي للبحث. ثم اختتم البحث بالاستنتاجات والتوصيات في المبحث الرابع.

المبحث الأول / منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً : منهجية البحث :

1. مشكلة البحث **Research problem** : تكمن مشكلة الدراسة في تحديد مدى قدرة المصارف في تطبيق جودة الخدمة المصرفية ومتابعة كل بعد من ابعاد الانموذج ، لذا جاءت هذه البحث لتوظيف وفحص بعض ادوات الرقابة المصرفية التي تخضع لها المصارف بهدف قياس دورها في تعزيز نظام جودة الخدمة المتبع ، ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :
 - ما دور أدوات الرقابة المصرفية في الأنشطة المصرفية حسب رأي العاملين في المصارف عينة الدراسة؟
 - هل تساهم أدوات الرقابة المصرفية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة ؟
2. أهمية البحث **Research importance** : يستمد البحث أهميته من دور المصارف بوصفها صمام الأمان للقطاع المالي ، اذ تتبع أهمية الرقابة المصرفية من أهمية القطاع المصرفي في تمويل المشاريع التنموية الاقتصادية وقدرته على توجيه الاستثمارات. لذا تحرص ادوات الرقابة على ضمان حقوق المودعين ومدى إمكانية تسديد التزامات المصارف في مواعيدها المحددة. فضلا عن الوقوف على نوعية موجودات المصارف

ومعرفة درجة المخاطر التي تتحملها. ولهذا تعد البحوث والتوصيات بصدد تفعيل ادوات الرقابة المصرفية أمر له أهميته . كما تعد جودة الخدمة هي الهدف الرئيس للمصرف والتي عن طريقها يمكن للمصرف الوصول إلى تحقيق توقعات الزبائن المعيارية بالنسبة لنوعية الخدمة المقدمة ودرجة الثقة بالمصرف .

3. هدف البحث **Research objective**: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعريف بأدوات الرقابة المصرفية المختارة في هذا البحث .

ب- التعريف بجودة الخدمة المصرفية وابعادها.

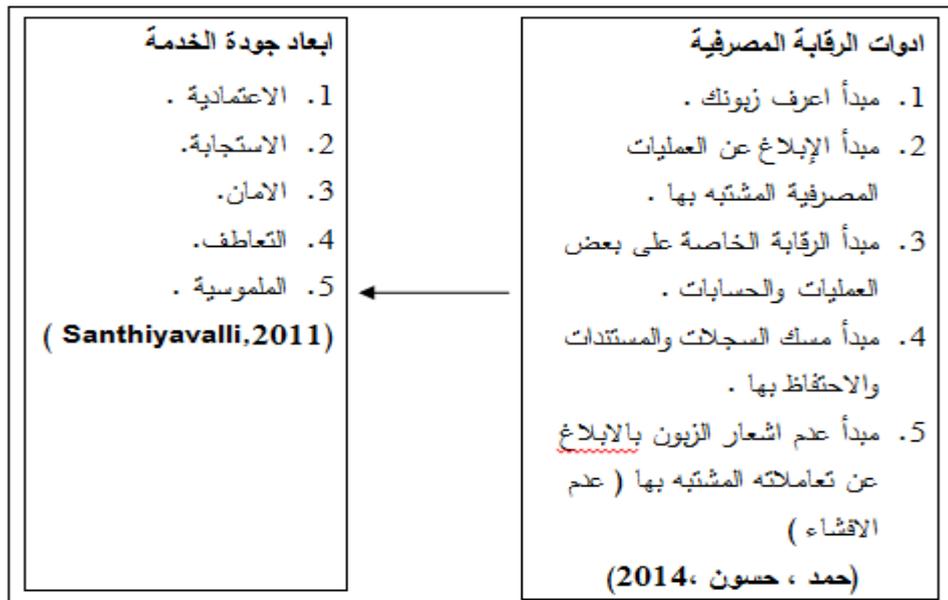
ج- قياس اثر الرقابة المصرفية بأبعادها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية.

4. فرضية البحث **Research Hypothesis**:

تنص على (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لأدوات الرقابة المصرفية بأبعاد جودة الخدمة المصرفية).

5. مخطط البحث الفرضي **Hypothetical research scheme** : لغرض الإجابة عن تساؤلات مشكلة البحث

جرى بناء المخطط الفرضي بعد دراسة ما تتضمنه ادوات الرقابة المصرفية إذ يبين الشكل (1) أدوات الرقابية المصرفية وأبعاد جودة الخدمة المصرفية المعتمدة في هذا البحث :



شكل رقم (1) مخطط الدراسة الفرضي

6. حدود البحث **Research limits**:

- حدود زمنية : جرى توزيع استمارة الاستبيان من ٢٠٢١/٦/١ ولغاية ٢٠٢١/٦/٣٠ .
- حدود مكانية: اجريت الدراسة على عينة من المصارف العراقية الحكومية والخاصة تتمثل بأخذ عينة عشوائية من مديري المصارف ورؤساء الأقسام عن طريق توزيع استمارة الاستبانة لبيان مدى امكانية تطبيق ادوات الرقابة المصرفية وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في العراق .

7. مجتمع وعينة البحث **community and sample research**: اختيرت المصارف العراقية الحكومة والاهلية ميداناً للبحث، اذ وزعت استمارة الاستبيان على المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والوحدات في كل من المصارف الحكومية (العراقي للتجارة، الرافدين، الرشيد، الزراعي، العقاري) والمصارف الاهلية (بغداد، الاهلي العراقي، اشور، التنمية الدولي، الثقة، زين العراق، التعاون الاسلامي، الوطني الاسلامي، الطيف الاسلامي، العراقي الاسلامي، بابل، الموصل)، وتكونت عينة البحث من 70 فرداً من العاملين في المصارف العراقية الحكومية و الاهلية.

8. الأدوات المستخدمة في تحليل متغيرات البحث **Tools used to analyze research variables** :

استخدمت البحث التحليل العملي التوكيدي لاختبار الصدق البنائي التوكيدي ومعامل الفا كورنباخ لبيان صدق وثبات المقياس ومن ثم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لتحليل اراء عينة البحث بأستخدام برنامج spssv23 لاختبار فرضية الاثر وفق انموذج الحذف التراجعي لعينة قوامها 70 موظف بصفة مسؤول قسم او شعبة في عينة من المصارف الحكومية والاهلية.

ثانياً : بعض الدراسات السابقة

1- الدراسات الخاصة بأدوات الرقابة المصرفية

دراسة (حمد ، حسون ، 2014)	
التدابير الوقائية للرقابة المصرفية على عمليات غسل الأموال (بحث في مصرف الخليج التجاري)	عنوان الدراسة
يمثل مجتمع البحث المصارف العراقية العاملة في العراق كافة ، واختار الباحث مصرف الخليج التجاري كعينة لتطبيق هذا البحث ومعرفة مدى الحرص والالتزام بتفعيل هذه التدابير الرقابية الخاصة بالحد من عمليات غسل الاموال من قبله .	عينة الدراسة
يهدف البحث إلى دراسة وتقييم فاعلية التدابير الوقائية المصرفية الخاصة بالحد من عمليات غسل الأموال بالاعتماد على قائمة الفحص (Check list) والتي جرى اعدادها بناء على فقرات بعض المبادئ والتوصيات الدولية وقانون غسل الاموال رقم 93 لسنة 2004 والتعليمات الملحقة به ، لفحص وتقييم مدى تطبيق هذه التدابير من قبل مصرف الخليج التجاري الذي جرى اختياره لأجراء البحث .	هدف الدراسة
الاهتمام بتطوير مهارات العاملين في المصرف بالالتزام ببعض التدابير الوقائية بغية مكافحة عمليات غسل الأموال عن طريق تأهيلهم وتدريبهم ، فضلا عن تبني ادارة المصرف سياسات وآليات تتضمن وضع اجراءات للتبليغ عن اي عملية يشتهب فيها ، وكذلك الزام الموظفين بالحصول على المعلومات الكاملة عن الزبائن والتعرف على انشطتهم وإمكانياتهم المادية ، مع تشديد الرقابة الخاصة على بعض الأنشطة والعمليات المصرفية وحركات بعض الحسابات التي تثار حولها الشكوك وخاصة عمليات تحويل الاموال دون اسباب واضحة .	أهم نتائج الدراسة

2- الدراسة الخاصة بجودة الخدمة المصرفية

دراسة (الظوايم، 2005)	
تقييم جودة الخدمة المصرفية وأثرها في الأداء المالي المصرفي	عنوان الدراسة
تمثلت عينة الدراسة بعينة قصدية لعدد من المصارف الأهلية العراقية، لتكون مجتمعاً إحصائياً، لإجراء البحث واختبار فرضياتها، حيث شملت الدراسة أربعة مصارف من بين سبعة عشر مصرفاً أهلياً وجرى اختيار هذا العدد من المصارف، نظراً لقدمها في التأسيس. ولقياس مدى تطبيق جودة الخدمة في المصارف عينة الدراسة اعتمدت الباحثة نظرية الفجوة حيث وزعت استمارة استبيان لأبعاد جودة الخدمة المدركة والمتوقعة على عدد خمسة عشر من زبائن تلك المصارف بالتساوي، في حين تم اعتماد مؤشر الربحية لقياس أثر جودة الخدمة المصرفية في الأداء المالي.	عينة الدراسة
يتجسد الهدف الرئيس للبحث في تقييم الأداء المالي للمصارف بعدة مؤشراً لمدى النجاح المتحقق في إدارة الموارد الطبيعية والمادية المتاحة وعلى طريقة الاستجابة في إشباع رغباتها.	هدف الدراسة
اهتمام ادارات المصارف عينة البحث بطلبات الزبائن واحتياجاتهم من الخدمات. وإنّ تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة ادى الى تحسين الاداء المالي للمصرف ، بدلالة متغيراته (الربحية) ، أي زيادة معدل العائد على الاستثمار، إنّ الخدمة المصرفية المتطورة والحديثة، تتطلب إمكانات كبيرة لتقدم بجودة منافسة للخدمات الأجنبية.	أهم نتائج الدراسة

دراسة (Khan& Fasih : 2014)	
The effect of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from the banking sector.	عنوان الدراسة
تأثير جودة الخدمة على رضا الزبائن وولاء الزبائن: دليل من القطاع المصرفي	عنوان الدراسة
جرى توزيع استبيانات المسح على 270 عميل من البنوك المختلفة. يجري الحصول على معدل استجابة صحيح بنسبة 83% (225 مشاركاً). يجري استخدام الإحصاء الوصفي وعينة اختبار t واحد والارتباط والانحدار لتحليل البيانات.	عينة الدراسة
الهدف من هذه الدراسة هو تحديد مستوى رضا الزبائن البنوك فيما يتعلق بجودة الخدمات المختلفة التي يقدمها البنك وولائهم للبنك المعني ، ويجري دراسة جودة الخدمة ضمن مجموعة من الأبعاد المختلفة.	هدف الدراسة
تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة وجميع أبعادها لها ارتباط كبير وإيجابي برضا الزبائن وولاء الزبائن. يعدّ القطاع المصرفي قطاعاً مهماً في الاقتصاد الباكستاني وقد شهد نمواً غير مسبوق ومنافسة محتدمة خلال العقد الماضي. لذلك جرى إجراء هذه الدراسة خصيصاً للنظر في هذه الظاهرة والبحث عن مبرر تجريبي في هذا الصدد عن طريق حساب جودة الخدمة هي العامل الرئيسي الذي يساهم في رضا الزبائن وولائهم ، والكلمات الرئيسية: القطاع المصرفي ، ولاء الزبائن ، ورضا الزبائن ، وجودة الخدمة.	أهم نتائج الدراسة

المبحث الثاني/ الإطار النظري للبحث

اولاً: الرقابة المصرفية banking supervision

1. تعريف الرقابة المصرفية The Definition of banking supervision :

تعرف الرقابة المصرفية بأنها مجموعة من الاجراءات والأساليب التي تقوم بها السلطة النقدية (البنك المركزي) لضمان تنفيذ السياسة النقدية المرسومة بشكل صحيح ، وتقويم أداء القطاع المصرفي والحفاظ على سلامة عمله ، الأمر الذي يوفر نظاماً مالياً سليماً يسهم بشكل فعال في تطور الاقتصاد الوطني وازدهاره (زيدان ، 2010: 22) - و تعرف على انها " مجموعة من القواعد والإجراءات والأساليب التي تتخذها السلطات النقدية والبنوك بهدف الحفاظ على سلامة المركز المالي للمؤسسات المصرفية بهدف تكوين جهاز مصرفي سليم قادر أن يساهم في التنمية الاقتصادية ويحافظ على حقوق المودعين والمستثمرين ومن ثم على قدرة الدولة والثقة بأدائها ، على أن يتولى البنك المركزي الرقابة بصورة أساسية وبأساليب مختلفة (الناشف، الهندي، 1998: 121) كما تعتمد فعالية الرقابة المصرفية على مدى كيفية تطبيق النظام عملياً ، وهذا بدوره يعتمد إلى حد كبير على نوعية الرقابة والإشراف . ولا شك أن ذلك يتطلب بناء قدرات ومهارات إشرافية كفؤة . وفي هذا الإطار ، تحرص البنوك المركزية عامة على تهيئة المناخ المناسب للنشاط المصرفي وتعزيز الإطار الرقابي وتدعيم إمكانياته ، عن طريق عدة خطوات أهمها:- (مبارك، 2005 : 18)

1. تطوير قواعد الرقابة بما يسمح بتقوية الوحدات المصرفية فيها بإصدار اللوائح والتوجيهات المصرفية بما المعايير والممارسات الدولية .

2. مراجعة السياسات الائتمانية داخل كل بنك بهدف علاج القصور فيها فضلاً عن التأكد من تطبيق ضوابطها بالنظر إلى مدى مساهمتها في تدعيم الرقابة .

3. التدقيق في اختيار مراقبي الحسابات المكلفين بمراجعة ميزانيات البنوك ، ووضع برامج فعلية للتفتيش والرقابة على أعمال البنوك التجارية تتضمن مراجعة الحسابات والقرارات والمعاملات وإعداد تقارير عن وحدات الجهاز المصرفي لتحديد مدى كفاية المخصصات ونظم الرقابة الداخلية.

4. العمل على زيادة قدرة فاعلية جهاز الرقابة مع الأخذ بالحسبان ضرورة تناسب عدد العاملين بجهاز الرقابة وخبرتهم مع حجم العمل وحجم الجهاز المصرفي .

5. تقوية الدور الرقابي لمجالس إدارات البنوك عن طريق مناقشة تقارير جهاز الرقابة بالبنك المركزي مع مجالس الإدارة وتفعيل دور أعضاء هذه المجالس غير التنفيذيين في المراجعة والتفتيش على وحدات البنك التجاري .

2. أهمية الرقابة المصرفية The importance of banking supervision : طورت السلطات الإشرافية عدداً

من الأساليب والتقنيات للكشف عن المخاطر ومراقبتها بهدف تعزيز استقرار النظام المصرفي ومنع المخاطر النظامية عن طريق مراجعة اللوائح الاحترازية الحالية التي حددتها لجنة بازل 3 والتي تضيف مزيداً من الوضوح على القطاع المالي والمصرفي وتعالج نطاقاً أوسع من المخاطر (Alexandru&Loredana,2014:143)، إذا كانت نظم

الرقابة ذات أهمية بالغة بالنسبة لجميع المنشآت فإنها تعد أكثر أهمية بالنسبة للمصارف للأسباب والمبررات الآتية:- (حسن ، 2011 : 71)

- أ- تمثل المصارف المكان الذي يحتفظ فيه المجتمع بأمواله السائلة ، وعليه فإنه من الضروري توفير الحماية والضمان والأمان لهذه الأموال .
- ب- تتدخل السلطات النقدية في توجيه استثمارات المصارف للأموال المتجمعة لديه لأهمية الدور الذي تلعبه المصارف في تمويل مشاريع التنمية الاقتصادية
- ت- مراقبة استثمارات المصارف للحد من المخاطر التي قد تتعرض لها هذه الاستثمارات .
- ث- إن وقوع المصارف في أي خطأ يؤثر على سمعتها لدى جمهور الزبائن ، مما يقتضي وجود نظم دقيقة ومحكمة للمحاسبة والرقابة.
- ج- ازدياد العمليات التي يقوم بها المصرف وتشعبها وتداخلها يستلزم وجود نظم محاسبية ورقابية محكمة ، تؤكد سلامة ودقة هذه العمليات وصحة قيدها وتقليل الأخطار الى أقل حد ممكن .
- ح- لتنظيم وإدارة عمليات الزبائن لكون أن المصارف تتعامل بأموال الآخرين وهناك حركة مستمرة في حساباتهم من إيداع وسحب ، فضلا عن أن رأس مال المصرف عادة صغير بالنسبة لحجم العمليات التي يقوم بها .

3. ادوات الرقابة المصرفية: Banking supervision tools

هناك العديد من ادوات الرقابة المصرفية التي يستخدمها البنك المركزي بهدف تنظيم عمل المصارف ، ومنها مجموعة من الادوات التي تهدف الى مكافحة غسل الاموال والتي جرى اعتمادها خصيصا في هذه الدراسة، ومن اهم هذه الادوات:-

1- مبدأ اعرف زبونك

يبدأ العمل وفق مبدأ إعرف زبونك بطلب كلِّ معلومات اي زبون يتقدم للمصرف لطلب خدمة مصرفية ما ، عامل رئيس للوقاية من اعمال الغش والاحتيال المالي بالنسبة للمؤسسات المالية عامة والمصارف خاصة ، دوره في منع اي زبون قد يكون له اهداف وغايات غير مشروعة من وراء انشطته وعملياته المصرفية ، لكون المصرف ويمقتضى هذا المبدأ سيكون على علم مسبق بغايات زبائنه التي يرمون الوصول اليها من وراء تصرفاتهم ، كونه سيحيط بالمعلومات الأساسية عنهم ، وقد تبين اهتمام مصرف الخليج التجاري بتطبيق المبدأ حيث لوحظ تأكيد المصرف على بقة كل فقرة من فقرات طلب المعلومات للزبائن ، كذلك يقوم موظفيه بتدقيق نماذج طلب معلومات الزبائن الجدد والوقوف عند كل نقص في معلومة او عدم دقتها ، مع مراجعة معلومات الزبائن السابقين وتحديثها (حمد ، 2014: 162).

ويعد مبدأ التحقق من هوية العملاء من أهم الضوابط والتدابير الوقائية ؛ لتنفيذ سياسة الحيطة والحذر ، والتي يتعين على البنوك وغيرها من المؤسسات المالية الالتزام بها . حيث اهتمت مجموعة العمل المالي (FAT) بوضع

عدد من الإجراءات التي يتعين على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية اتخاذها للتحقق من هوية العملاء (الخرزلي، 2016: 150).

2- مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية التي تثير الاشتباه

وفقاً لإجراءات مكافحة غسل الأموال فإنه يقتضي على المؤسسات المصرفية عند توافر مؤشرات وادلة واضحة تشير الى اجراء عمليات غير اعتيادية تثير الاشتباه والريبة من الغرض الحقيقي من وراء القيام بها او الغاية منها ، فيجب هنا على المصارف أن تبادر بعد إجراءات التحري والتحقق الى ابلاغ مكتب الابلاغ عن غسل الأموال عنها فيجب على الموظف وحسب الاجراءات أن يُبادر فوراً الى تبليغ مدير فرعه او مدير وحدة المتابعة المختصة بمكافحة غسل الأموال في المصرف عن أي عملية مصرفية غير طبيعية واللذان سوف يكونان مختصين بالتحري عن العملية المصرفية المبلغ عنها ، وفي حالة الاشتباه يجري إرسال إبلاغ الى مكتب الابلاغ عن غسل الأموال لطلب الإرشاد بصدد الموضوع حسب نموذج الابلاغ المعد سلفه مع بيان اسباب الاشتباه الى مكتب الابلاغ عن غسل الأموال (حمد ، حسون ، 2014: 165).

3- مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات

ينبغي على المصارف مراقبة بعض عمليات الزبائن الذين يفصحون او يتبين للمصرف بأمتهانهم اعمال تجلب وارادات مالية كبيرة او يتمتعون بمراكز وظيفية رفيعة ، فيتعين على المصرف هنا وضع نظام داخلي يسمح له بالمتابعة المستمرة لعمليات الزبائن لضمان بقائها ضمن دائرة العمليات المشروعة مع ما يتوافر لديه من معلومات عن الزبائن وطبيعة نشاطاتهم ، وتحدد درجة المتابعة وفقاً لدرجة المخاطر التي يمثلها الزبون عن طريق طبيعة وحجم نشاطه وجنسيته وعلاقاته مع العالم الخارجي وهذا يتطلب توفر الموارد البشرية الكفوءة والمدرّبة على معرفة وتحديد وتسهيل اكتشاف الأنشطة المشتبه بها في المصرف، و تستوجب إجراءات اعرف زبونك الفعالة وجود أنظمة جيدة تتعلق بمراقبة الإدارة ، وأنظمة وإجراءات رقابية ، وفصل المسؤوليات والتدريب ، وغير ذلك من السياسات . (السن ، 2008 : 108) .

4- مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها

اهتمت توصيات مجموعة العمل المالي بضرورة احتفاظ المؤسسات المالية بالسجلات الضرورية كافة سواء الخاصة بالمعاملات أم الخاصة ببيانات التعرف ، وذلك لمدة خمس سنوات على الأقل ، كما أوجبت أن تكون البيانات المثبتة في هذه السجلات كافية لإعطاء صورة متكاملة عن العمليات الفردية بما يسمح باستخدام تلك السجلات عند الضرورة كدليل اتهم في إجراءات الدعوى ضد أنشطة إجرامية.

وألزم قانون مكافحة غسل الأموال المرقم (93) لسنة 2004 في المادة (22) المصارف عمل أنواع عدة من السجلات وحفظها وهي: (الشاهد ، 2000 : 83)

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

ب . سجلات العمليات المصرفية المشبوهة التي جرى الإبلاغ عنها .

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

د . سجلات العملية ، أو سلسلة العمليات المصرفية.

إنَّ مسك المصارف السجلات سواء تلك المخصصة لعمليات التحقق أو الاستفسار أو الإبلاغ عن التعاملات المشتبه بها ، أو تلك الخاصة بتحويل الأموال أو فتح الحسابات وإجراء التعاملات أو تلك التي تبين المركز المالي والنشاطات التجارية ، والاحتفاظ بها لفترات حددها القانون له أهمية خاصة بالنسبة للمصارف ، لكون أن هذه السجلات وبصورة عامة تعد الأداة التي تسمح لأي مؤسسة بتقييم نشاطها التجاري وتحديد مركزها المالي وموقف موجوداتها ومطلوباتها وما لديها من سيولة نقدية لمواجهة التزاماتها تجاه الغير وبيان وإثبات تعاملاتها التجارية .

5- مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها (حظر الإفشاء)

الزم القانون المصارف عدم تحذير الزبائن في حال الاشتباه بأي عملية مصرفية أو الإبلاغ عنها ، لما قد يترتب من نتائج على هذا الإشعار ، فقد يكون من شأنه أن ينعكس سلباً على إجراءات التحري والتحقق التي تتخذها السلطات المختصة بعد الاشتباه بعملية مصرفية من قبل الزبون أو المستفيد بعد علمه بهذه الاجراءات ، او يكون باستطاعة الزبون تقادي تلك الاجراءات عن طريق التمويه على السلطات المختصة مما أدى الى عرقلة التحقيقات ، او يستطيع الهرب والإفلات من العقاب بعد علمه بالإبلاغ او التحري والتحقق عن تعاملات المصرفية . (السن ، 2008 : 172)

ثانياً: جودة الخدمة المصرفية

1. تعريف جودة الخدمة المصرفية The Definition of quality banking service

تعدُّ جودة الخدمة أمراً مهماً للمؤسسة المصرفية ، إذ أنها تؤثر على سمعة المؤسسة وميزتها التنافسية في الأسواق. وتختلف عملية توضيح ومتابعة مفهوم جودة الخدمة في القطاع المصرفي عن القطاع الإنتاجي المتمثل في السلع الملموسة ، لأن الزبون له أحكامه فيما يتعلق بجودة الخدمة المصرفية على أساس جودة عملية تقديمها. (احمد ، 2001 : 105) .

جودة الخدمة هي الهدف الرئيس للمصرف والتي عن طريقها يمكن له الوصول إلى المستوى الذي يسعى إليه. إذ تعرف جودة الخدمة (Quality service) على إنها مقياس لتوقعات الزبائن القياسية ، وتمثل هذه التوقعات مستوى قياسياً من الأداء بناءً على الخبرة السابقة. (18: 1993 , Teas) وكذلك أشار إليها (العاني وآخرون ، 2002 : 8) بأنها قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى الخدمة المقدمة ، بناءً على نتائج عملية لقياس مستوى تلك الخدمات. فيما عرفها آخرون بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون. (عبيد وآخرون ، 2007 : 3)

2. ابعاد جودة الخدمة المصرفية Banking Service Quality Dimensions

حدد الكُتَّاب والمتخصصون في الجودة خمسة أبعاد يمكنهم عن طريقها الحكم على جودة الخدمة المقدمة في المصارف. يستخدم الزبائن هذه الأبعاد كمعايير لتقييم جودة الخدمة عن طريق مقارنة توقعاتهم حول الخدمة وما يحصلون عليه بالفعل. وهذه الأبعاد هي :

(1) **الاعتمادية: Reliability** : احد الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة هو الاعتمادية (المعولية) والتي هي القدرة على تنفيذ الوعود بالخدمة بكل ثقة ودقة (Santhiyavalli, 2011:79) او هي درجة التزام المصرف بالوعد المقدمة للزبائن بخصوص تقديم الخدمات. (Mark , Nicholas ,2003:220) ، و يرى (Burhn , 2006:52) & Geargi) بأن الاعتمادية هي قدرة مقدم الخدمة على توفير الخدمات الموعودة للزبائن بمستوى الدقة المنصوص عليه.

(2) **الاستجابة : Responsiveness** : وهي رغبة واردة مجهزين الخدمات على مساعدة الزبائن وتوفير الخدمة السريعة لهم (Han & Baek , 2004 , 208) او هي رغبة المصرف واستعداده لتقديم الخدمات التي يطلبها الزبون بسرعة وبسهولة. (Mark and Nicholas,2003:221)

(3) **الموثوقية (الامانة) Assurance** : تشير الموثوقية الى الكياسة التي يتمتع بها الموظفين داخل المصرف في زرع الثقة في نفس الزبون (Foster , 2007 : 7) او هي المصادقية و الامانة التي يمتاز بها المصرف عند تقديمه الخدمات للزبون. (Mark and Nicholas,2003:220)

(4) **التعاطف : Empathy** : يعرف التعاطف او العناية بانه الاهتمام الشخصي من قبل ادارة المصرف بالزبائن ومعرفة ما يدور في أذهانهم وما هي رغباتهم ، ويحتاج الزبائن إلى الشعور بأن احتياجاتهم مفهومة من قبل موظفي البنك ، وعادة ما يعرف موظفو البنوك الزبائن بأسمائهم ، وبناء علاقات تظهر معرفتهم الشخصية بمتطلبات الزبائن والأشياء التي يفضلونها. (Santhiyavalli , 2011 : 80)

(5) **الملموسية : Tangibles** : وتتضمن الملموسية المظاهر المادية لتسهيلات الخدمة التي يقدمها المصرف ، المعدات والموظفين وادوات الاتصال (Foster , 2007 : 7) ، نظراً لأن الملموسة توفر تمثيلاً مادياً أو مشهداً للخدمة ، حيث يقوم الزبون، على وجه الخصوص ، بتقييم الجودة على أساس معاييرها ، وخاصة معيار الملموسة. المقدمة من البنك (Wilson et al , 2008 : 86).

المبحث الثالث / الجانب العملي

أولاً : فحص اداة الدراسة والبيانات

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

1- الترميز والتوصيف

استخدم الباحث (الاستبانة) لقياس متغيرات الدراسة المتغير المستقل (ادوات الرقابة المصرفية) والمتمثلة بـ (مبدأ اعرف زبونك، مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها ، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات ، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها) والمتغير المعتمد (جودة الخدمة المصرفية) بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف، الملموسية).

2- صدق وثبات اداة قياس الدراسة

هو ثبات المقياس استقراره وعدم تناقضه مع نفسه، أي إن المقياس سيعطي النتائج نفسها إذا اعيد تطبيقه على العينة نفسها، بمعنى أن الثبات يدل على استقرار واتساق المقياس ، ومن اهم المقاييس المستخدمة في قياس ثبات الاستبانة وأكثرها شهرة هو مقياس (Cronbach's Alpha)، فاذا بلغت قيمة الاختبار المذكور اقل من (0.6) فان ذلك يُعدُّ مؤشراً على ضعف ثبات المقياس المستخدم ، في حين يعد ثبات المقياس مقبولاً في حال تجاوزه نسبة (0.7) ، فيما تعد نسبة ثباته جيدة اذا بلغت (0.8) فاكثراً (Sekrana,2003:311)

أما الصدق (Validity) فيدلُّ أن مقياس الدراسة يقيس فعلاً ما جرى وضعه لقياسه، بمعنى اخر هل أن المقياس يقيس الظاهرة تحت الدراسة وليس شيء اخر ، كما أن صدق المحتوى (Content Validity) هو مقياس حكمي يعتمد على التحديد الدقيق للباحث لمتغيرات موضوع الدراسة .ويوضح الجدول (1) قيم معامل الثبات والصدق لأبعاد متغيرات الدراسة

الجدول (1) قيم معامل الثبات والصدق لأبعاد متغيرات الدراسة

قيم معامل الصدق Validity	قيم معامل Cronbach's Alpha	المتغيرات
0.97	0.94	أدوات الرقابة المصرفية
0.94	0.91	جودة الخدمة المصرفية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.23

ثانياً : عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها

يهدف الباحث في المبحث الحالي الى عرض نتائج البحث مع تحليل وتفسير تلك النتائج. عن طريق فقرتين، الأولى تناولت أدوات الرقابة المصرفية ، أما الثانية فتناولت جودة الخدمات بأبعادها، وشملت كل الفقرات عرضاً للمتوسطات الحسابية الموزونة لفقرات الاستبانة وانحرافاتها المعيارية ومستوى الإجابة وشدة الاجابة. وحدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية الموزونة عن طريق تحديد انتماءها لأي فئة. ولأن أستبانة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (وافق بشدة - لا اوافق على الاطلاق) فأن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية الموزونة. وتحدد الفئة عن طريق إيجاد طول المدى (5-1=4) ، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات 5 = 0.80 (4). وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كالتالي (Dewberry, 2004: 15):

(1.80 :منخفض جداً ، 1.81 – 2.60 :منخفض ، 2.61 – 3.40 :معتدل، 3.41 – 4.20 :مرتفع، 4.21 – 5.0 :مرتفع جداً)

1- أدوات الرقابة المصرفية

تتناول هذه الفقرة وصف وتشخيص آراء عينة البحث لأدوات الرقابة المصرفية إذ يبين الجدول (2) الوصف العام لآراء وإستجابات أفراد عينة البحث لأدوات الرقابة المصرفية وبالاعتماد على بيانات الاستبانة .

الجدول (2)

الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لأدوات الرقابة المصرفية

الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	شدة الاجابة	الوسط الحسابي الموزون	الفقرة	البعد
الثاني	مرتفع جدا	0.7	98.6%	4.47	1	مبدأ اعرف زبونك
الاول	مرتفع جدا	0.53	100.0%	4.56	2	
الثالث	مرتفع	0.79	97.1%	4.16	3	
الاول	مرتفع جدا	0.7	98.6%	4.4		المعدل العام
الاول	مرتفع جدا	0.87	95.7%	4.29	4	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها
الثالث	مرتفع	1.05	91.4%	4.1	5	
الثاني	مرتفع	0.85	94.3%	4.17	6	
الرابع	مرتفع	0.93	93.8%	4.19		المعدل العام
الاول	مرتفع جدا	0.95	92.9%	4.21	7	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات
الثالث	مرتفع	0.97	90.0%	4.01	8	
الثاني	مرتفع	0.95	92.9%	4.19	9	
الخامس	مرتفع	0.96	91.9%	4.14		المعدل العام
الاول	مرتفع جدا	0.53	100.0%	4.5	10	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها
الثالث	مرتفع جدا	0.84	97.1%	4.3	11	
الثاني	مرتفع جدا	0.69	97.1%	4.4	12	
الثاني	مرتفع جدا	0.79	98.1%	4.39		المعدل العام
الثالث	مرتفع	1.03	91.4%	4.19	13	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها
الثاني	مرتفع جدا	0.97	94.3%	4.33	14	
الاول	مرتفع جدا	0.87	97.1%	4.34	15	
الثالث	مرتفع جدا	0.95	94.3%	4.29		المعدل العام
N=100	مرتفع جدا	0.848	95.3%	4.28		المعدل الكلي لأدوات الرقابة المصرفية لمكافحة غسيل الأموال

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

أ- مبدأ اعرف زبونك

يتبين من الجدول (2) أن الفقرة (2) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.56)، وبانحراف معياري (0.53)، مما يدل ذلك على أنّ عينة البحث وهي بعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (100%). أما الفقرة (3) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (4.16) بانحراف معياري (0.79) وبشدة أجابه بلغت (97.1%). وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا إنها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكن كان تشتت إجابات افراد العينة بخصوصها اعلى من باقي الفقرات الأخرى مما يدل على ضعف اتفاهم عليها قياساً بالفقرات الأخرى . ويتبين من الجدول (2) ايضاً أن مبدأ اعرف زبونك حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (4.40) وانحراف معياري (0.70)، وشدة أجابه بلغت (98.6%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جدا). ويتضح من النتائج الواردة في

الجدول (2) أن عينة البحث تؤمن وبقوة ان يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، وإنَّ المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف. مما يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم.

ب- مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها

يتبين من الجدول (2) أن الفقرة (4) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.29)، وبانحراف معياري (0.87). مما يدلُّ ذلك على أن افراد عينة البحث متفقون وبشكل كبير على ان يلتزم المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (%95.7). أما الفقرة (5) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (4.10) بانحراف معياري (1.05) وبشدة أجابه بلغت (%91.4)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا انها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكنها عانت من ضعف اتفاق عينة البحث بخصوصها مما سبب في زيادة قيمة الانحراف المعياري قياسا بالفقرات الأخرى وهذا يدل على عدم اتفاق عينة الدراسة على صيغة سؤال الفقرة (5) . ويتبين من الجدول (2) ايضاً إنّ مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (4.19) وانحراف معياري (0.93)، وشدة اجابة بلغت (%93.8) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع). ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أنّ عينة البحث يلتزم المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن أية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، وأنَّ يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال ، وانها يلزم المصرف بأجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب.

ت- مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات

يتبين من الجدول (2) أن الفقرة (7) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.21)، وبانحراف معياري (0.95). مما يدلُّ على ذلك إنّ افراد عينة البحث متفقون وبشكل كبير على أن يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تتسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جدا، وشدة إجابة بلغت (%92.9). أما الفقرة (8) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (4.01) بانحراف معياري (0.97) وبشدة أجابه بلغت (%90)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا إنها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكنها عانت من ضعف اتفاق عينة البحث بخصوصها مما سبب في زيادة قيمة الانحراف المعياري قياسا بالفقرات الأخرى . ويتبين من الجدول (2) ايضاً أنّ مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاما بلغ (4.14) وانحراف معياري (0.96)، وشدة اجابة بلغت (%91.9) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع). ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أنّ عينة

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

ث- مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها

يتبين من الجدول (2) أن الفقرة (10) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.50)، وبانحراف معياري (0.53). مما يدل ذلك على أن افراد عينة البحث متفقون وبشكل كبير على أن يلتزم المصرف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف ، فضلاً عن ذلك فأنها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جداً، وشدة إجابة بلغت (100%). أما الفقرة (11) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (4.30) بانحراف معياري (0.84) وبشدة أجابه بلغت (97.1%)، وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا إنها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع جداً، ولكنها عانت من ضعف اتفاق عينة البحث بخصوصها مما سبب في زيادة قيمة الانحراف المعياري قياساً بالفقرات الأخرى . ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أن عينة البحث تؤيد ان المصارف تلتزم بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف، وأن يلتزم المصرف بإمسك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف ، والمصارف تحتفظ بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون.

ج- مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها

يتبين من الجدول (2) أن الفقرة (15) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.34)، وبانحراف معياري (0.87). مما يدل على ذلك أن يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع جداً، وشدة إجابة بلغت (97.1%). أما الفقرة (13) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (4.19) بانحراف معياري (1.03) بشدة إجابته بلغت (91.4%). وعلى الرغم من كون هذه الفقرة حصلت على اقل الأوساط الحسابية الموزونة الا إنها ما زالت تتمتع بمستوى إجابة مرتفع، ولكنها كانت اقل الفقرات من حيث اتساق اجابات افراد عينة البحث. و يتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أن عينة البحث تطلب ان يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، مما يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه به، و يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف.

ومما تجدر الإشارة إليه أن متغير أدوات الرقابة المصرفية حقق وسطاً حسابياً موزوناً كلياً (4.28)، بانحراف معياري (0.848)، وشدة إجابة بلغت (95.3%) مما يدل بشكل عام على إدراك عينة البحث بقوة توافر أدوات الرقابة المصرفية في المصارف.

ثانياً : جودة الخدمات

تتناول هذه الفقرة وصف وتشخيص آراء عينة البحث لأبعاد جودة الخدمات المقدمة إذ يبين الجدول (3) الوصف العام لآراء واستجابات أفراد عينة البحث لأبعاد جودة الخدمات المقدمة.

الجدول (3)

الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الإجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لأبعاد جودة الخدمات

الترتيب الاهمية النسبية	مستوى الإجابة	الانحراف المعياري	شدة الإجابة	الوسط الحسابي الموزون	الفقرة	البعد
الأول	مرتفع	1.03	90.0%	4.19	1	الاعتمادية
الثاني	مرتفع	0.98	91.4%	4.18	2	
الثالث	مرتفع	0.91	91.4%	3.99	3	
الأول	مرتفع	0.97	91.0%	4.12	المعدل العام	
الثالث	مرتفع	1.00	88.6%	3.96	4	الاستجابة
الثاني	مرتفع	1.06	88.6%	4.01	5	
الأول	مرتفع	0.99	91.4%	4.03	6	
الثاني	مرتفع	1.01	89.5%	4	المعدل العام	
الأول	مرتفع	0.92	92.9%	4.17	7	الأمان
الثاني	مرتفع	0.98	92.9%	4.07	8	
الثالث	مرتفع	0.98	82.9%	3.6	9	
الثالث	مرتفع	0.99	89.5%	3.95	المعدل العام	
الثالث	مرتفع	0.99	90.0%	3.69	10	التعاطف
الثاني	مرتفع	1.10	84.3%	3.83	11	
الأول	مرتفع	1.01	91.4%	4.04	12	
الخامس	مرتفع	1.04	88.6%	3.85	المعدل العام	
الثالث	مرتفع	1.03	87.1%	3.76	13	الملموسية
الأول	مرتفع	1.14	87.1%	4.01	14	
الثاني	مرتفع	1.18	84.3%	4	15	
الرابع	مرتفع	1.12	86.2%	3.92	المعدل العام	
N=100	مرتفع	1.02	89.0%	3.968	المعدل الكلي لجودة الخدمات	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

أ- الاعتمادية

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة (1) حققت أعلى وسط حسابي موزون اذ بلغ (4.19)، وبانحراف معياري (1.03). مما يدل على أن افراد عينة البحث يسعى المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب ، اذ حصلت على مستوى إجابة مرتفع، وشدة إجابة بلغت (90%). أما الفقرة (3) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (3.99) بانحراف معياري (0.91). وبلغت شدة الإجابة لهذه الفقرة (91.4%)، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة قياساً بباقي الفقرات، كما أنّ اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات. ويتبين من الجدول (3) ايضاً أنّ بعد الاعتمادية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.12) وانحراف معياري (0.97)، وشدة اجابة بلغت (91%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع). يتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أنّ يسعى المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب ،كما يحرص المصرف على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن ، يمتلك موظفي المصرف المهارات الكافية للاجابه على استفسارات الزبائن.

ب- الإستجابة

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة (6) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.03)، وبانحراف معياري (0.99) مما يدل ذلك على توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، و شدة إجابة بلغت (91.1%). أما الفقرة (4) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (3.96) بانحراف معياري (1.00) وبشدة اجابة بلغت (88.6%) ، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة من قبل المصارف عينة البحث قياساً بباقي الفقرات، كما أنّ اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات. ويتبين من الجدول (3) ايضاً أنّ بعد الإستجابية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.00) وانحراف معياري (1.01)، وشدة اجابة بلغت (89.5%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع). يتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أنّ توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف ، يسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن ، يستجيب العاملون لطلبات الزبائن بسرعة .

ت- الأمان

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة (7) حصلت على أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.17)، وبانحراف معياري (0.92). مما يدل على ذلك أن افراد عينة يتوفر في المصرف وسائل الأمان و الحماية اللازمة ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، و شدة إجابة بلغت (92.9%) . أما الفقرة (9) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (3.60) بانحراف معياري (0.98) وبشدة اجابة (82.9%)، مما يدل على ضعف اعتمادها من قبل المصارف في عينة البحث قياساً بباقي فقرات البعد ، كما أنّ اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات. ويتبين من الجدول (3) ايضاً إنّ بعد الأمان حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.99)، وشدة اجابة (89.5%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع). يتضح من

النتائج الواردة في الجدول (3) إن المصارف يتوفر في المصرف وسائل الأمان و الحماية اللازمة ، قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب. ويفضل السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تتعكس على اموال المودعين.

ث- التعاطف

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة (12) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.04)، وانحراف معياري (1.01) مما يدل ذلك على أن افراد عينة البحث يدركون ان يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، وبشدة إجابة بلغت (%91.4). أما الفقرة (10) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية الموزونة إذ بلغ (3.69) بانحراف معياري (0.99) وبشدة اجابة بلغت (%90) ، مما يدل على ضعف اعتماد الفقرة المذكورة من قبل المصارف في عينة الدراسة قياساً بباقي فقرات البعد ، كما أن اتساق اجاباتها كان اقل من باقي الفقرات. ويتبين من الجدول (3) ايضاً أن بعد التعاطف حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (3.85) وانحراف معياري (1.04)، وبشدة اجابة (%88.57) وقد حصل على مستوى إجابة (مرتفع). يتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أن يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون. يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته . يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.

ج- الملموسية

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة (14) حققت أعلى وسط حسابي موزون بلغ (4.01)، وانحراف معياري (1.14). مما يدل على أن يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم ، فضلاً عن ذلك فانها حصلت على مستوى إجابة مرتفع، و شدة إجابة بلغت (%87.1). أما الفقرة (13) فقد حصلت على أقل الأوساط الحسابية إذ بلغ (3.76) بانحراف معياري (1.03) وشدة إجابة بلغت (%87.1) ، مما يدل على أن ضعف اعتماد الفقرة المذكورة من قبل المصارف عينة البحث قياساً بباقي فقرات البعد ، كما أنها اكثر فقرات البعد من حيث اتساق إجابات افراد العينة مما يدل على اتفاق افراد العينة بخصوصها. ويتبين من الجدول (3) ايضاً ان بعد الملموسية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (3.92) وانحراف معياري (1.117)، وبشدة اجابة بلغت (%86.19) وقد حصل هذا البعد على مستوى إجابة (مرتفع).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أن يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم ، تلائم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها ، وتحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبائن.

ومما تجدر الإشارة إليه أن متغير جودة الخدمات المقدمة حقق وسطاً حسابياً موزوناً كلياً (3.968)، بانحراف معياري (1.0225)، وشدة إجابة بلغت (%89). مما يدل بشكل عام على إدراك عينة الدراسة بقوة توافر ابعاد جودة الخدمات .

ثالثاً : اختبار فرضية الاثر بين متغيرات البحث

(4) الجدول

اختبار الأثر لأدوات الرقابة المصرفية في ابعاد جودة الخدمة المصرفية بأسلوب الحذف التراجعي

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.116	1.594		0.621	0.99	(Constant)
0.546	-.607-	-.079-	0.175	-.106-	مبدأ اعرف زبونك
0.079	1.787	0.274	0.141	0.251	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها
0.199	1.297	0.165	0.116	0.15	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات
0.383	0.879	0.108	0.165	0.145	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها
0.061	1.91	0.308	0.139	0.265	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها
0.142	1.488		0.548	0.816	(Constant)
0.093	1.706	0.255	0.137	0.233	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها
0.184	1.344	0.17	0.115	0.154	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات
0.468	0.729	0.085	0.156	0.113	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها
0.073	1.822	0.281	0.133	0.242	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها
0.008	2.742		0.398	1.091	(Constant)
0.055	1.956	0.282	0.132	0.258	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها
0.092	1.708	0.202	0.107	0.183	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات
0.072	1.83	0.282	0.132	0.242	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها
a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية					
R² = 0.457					
F = 18.500					

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

يتبين من الجدول (4) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك زمبدأ الرقابة الخاصة ومبدأ مسك السجلات اما النموذج الثاني تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الثالث الذي تضمن الآتي:

1- بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها على جودة الخدمة (0.258)، وهذا يدل على أن جودة الخدمة ستزداد بمقدار (0.258) اذا ازداد مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة. علماً أن هذا التأثير كان معنوياً عند مستوى (5%) ، أي بدرجة ثقة (95%) ، لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (1.956) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

2- بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات على جودة الخدمة (0.183)، وهذا يدل على أن جودة الخدمة ستزداد بمقدار (0.183) اذا ازداد مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة. علماً أن هذا التأثير كان معنوياً عند مستوى (9%) ، أي بدرجة ثقة (91%) ، لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (1.708) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

3- بلغت قيمة معامل انحدار تضمن مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها على جودة الخدمة (0.242)، وهذا يدل على أن جودة ستزداد بمقدار (0.242) اذا ازداد مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة. علماً أن هذا التأثير كان معنوياً عند مستوى (7%) ، أي بدرجة ثقة (93%) ، لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (1.830) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

4- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.457) ، وهذا يدل على أن أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ما نسبته (45.7%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلية في الأنموذج.

5- بلغت قيمة (F) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار (18.500) وهي قيمة معنوية عند مستوى (1%).

مما تقدم يتضح صحة فرضية الوجود (H1) لفرضية الدراسة ، بمعنى (يوجد تأثير متعدد ذات دلالة معنوية لأدوات الرقابة المصرفية في جودة الخدمة المصرفية)، وبنسبة 60%.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. يبلغ المصرف الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، وأن يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال.
2. تمسك المصارف عينة الدراسة سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف ، وأن يلتزم المصرف بإمسك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف ، و المصرف يحتفظ بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون.
3. يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، مما يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه به، و يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف.
4. توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لادوات الرقابة المصرفية في جودة الخدمة، ما يدل على أن المصارف عينة البحث يمكنها الاستفادة من ادوات الرقابة المصرفية بشكل عام في ابعاد جودة الخدمة .

ثانياً: التوصيات

1. يجب أن يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، وأنّ المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف. مما يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم.
1. الزام المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، وأن يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال ، وأنها يلزم المصرف بأجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب.
2. ضرورة توفير الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف وتقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن بأقصى سرعة ممكنة.
3. تعزيز وسائل الأمان و الحماية اللازمة في المصرف بشكل يضمن قدرة للزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب.
4. زيادة تفهم الموظفين في المصرف لاحتياجات الزبائن. ويجب على إدارة المصرف ان تضع مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماتها.

المصادر:

أولا المصادر العربية:

أ- الكتب:

1. احمد ، احمد محمود ، "تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري" ، دار البركة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2001.
 2. حسن ، صلاح ، "تحليل وإدارة وحوكمة المخاطر المصرفية الالكترونية" ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2011.
 3. الناشف، أنطوان و الهندي، خليل ، "العمليات المصرفية والسوق المالية"، مؤسسة حديثة للكتاب، الجزء الأول، لبنان، 1998.
- ب- النشرات والدوريات العلمية:
1. حمد، محمد احمد، حسون ، عمار هادي، "التدابير الوقائية للرقابة المصرفية على عمليات غسل الاموال"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد 20 ، العدد ، 78 ، 2014.
 2. الخزعلي، زينب حميد كاطع. "التدابير الوقائية لمكافحة غسل الاموال في المصارف التجارية" ، مجلة دراسات محاسبية و مالية المجلد الحادي عشر – العدد 36 الفصل الثالث، 2016.
 3. السن ، عادل عبد العزيز ، "غسيل الأموال من منظور قانوني واقتصادي وأداري" ، إصدارات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2008 .
 4. الشاهد ، سمير ، "الإبعاد التطبيقية والمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب" ، اتحاد المصارف العربية ، 2006 .
 5. العاني ، خليل إبراهيم ، والقزاز ، إسماعيل إبراهيم ، كوريل ، عادل عبدالملك ، " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001-2000" ، الطبعة الأولى ، 2002.
 6. عبيد ، أحمد يحيى حسين ، وجاد الرب ، هشام فتحي ، "النماذج البنائية الخطية كمدخل لتقييم برامج تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات" ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد 23 ، العدد الثاني ، جامعة المنصورة - كلية التجارة . 2007.

ت- الرسائل والاطاريح :

7. مبارك ، احلام موسى ، آلية رقابة البنك المركزي على أعمال البنوك في ظل المعايير الدولية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر 2005 .
8. زيدان ، ايهاب غازي ، مدى تطبيق معايير بازل الخاصة في سورية ، أطروحة دكتوراه في العلوم المالية والمصرفية ، متوفر على الرابط التالي: <http://stclements.edu/grad/gradihab.pdf> ، 2010.
9. الطوالم، نضال عبد الهادي عمران ، "تقييم جودة الخدمة المصرفية وأثرها في الأداء المالي المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية"، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية ، 2005.

ثانياً : المصادر الاجنبية

A. BOOKS:

10. Foster, S. Thomas, "Management Quality , Integrating The supply chain " , Printed In The United States of American , 3rd , 2007.
11. Mark , Davis & Nicholas , Aquilano J., "Fundamental Sofa Operations Management", 4th Ed., R.R. Domelley & Sons Company. 2003.

12. Wilson, Alan Zeithaml A. Valarie & Bitner Jo, Mary & Gremler D, Dwayna **"Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm "**, Avenue of the Americas, 1st, 2008.
- B. Bulletins and periodicals**
13. Bruhn Manfred & Georgi Dominick, **"Service Marketing Managing The Service Value Chain"**, 1Ed, 2006.
14. Alexandru, Căruntu Genu, Loredana, Ciurlău; **"The Importance Of Banking Supervision In Ensuring Financial Stability"**, Annals Of The Constantin Brâncuși" University Of Târgu Jiu, Economy Series, Issue 6., 2014
15. Han, Sang Lin & Beak Seung **"Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking"**, Advances in Consumer Research Volume 31., 2004.
16. Khan, Mubbsher Munawar & Fasih, Mariam, **"Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector"**, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol. 8 (2), 2014.
17. Molla Imeny, Mahdi Salehi and Vahid Molla Imeny, **" Anti-money laundering developments in Iran"** The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at: www.emeraldinsight.com/1755-4179.htm2017. 2017.
18. Santhiyavalli, G., **"customers perception of service quality of state bank of India - A factor Analysis"**, IJMBS VOL 1, Issue 3. 2011.
19. Teas, R. Kenneth **"Expectations performance Evaluation and Consumers perceptions of Quality"**, Vol. 57 , 1998

الملحق رقم (1) بيانات الاستبانة

ت	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشده	مجموع
1	ان المصرف ملتزم بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك بصورة واضحة ومفصلة للعاملين في المصرف .	40	24	5	1	0	70
2	يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او مغنويا .	40	29	1	0	0	70
3	يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم	24	36	8	1	1	70
x 1	اعرف زبونك	104	89	14	2	1	210
1	يلتزم المصرف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية او خدمة مصرفية تثير الاشتباه ..	34	26	7	2	1	70
2	يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل اموال .	32	21	11	4	2	70
3	يلتزم المصرف بإجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب	26	35	5	3	1	70
x 2	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	92	82	23	9	4	210
1	يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تتسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي .	33	25	7	4	1	70
2	يعمل المصرف بالتحقيق في حالة وجود سبب للاشتباه بأن المعاملة تتضمن غسلا للأموال من مصدر المبالغ والغرض والطبيعة المقصودة للتعامل .	24	31	8	6	1	70
3	الاستعانة ببرامج الكترونية لمراقبة ومتابعة مختلف أنواع الحسابات والعمليات التي تثير الشك واستخلاص التقارير اللازمة .	34	20	11	5	0	70
x 3	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	91	76	26	15	2	210
1	يلتزم المصرف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف	36	33	1	0	0	70
2	يلتزم المصرف بإمسك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الإبلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف .	34	26	8	1	1	70
3	يحفظ المصرف بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون	34	32	2	2	0	70
x 4	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	104	91	11	3	1	210
1	يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف	34	23	7	4	2	70
2	يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها	39	22	5	2	2	70
3	يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف	36	26	6	0	2	70
x 5	مبدأ عدم أشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملته المشتبه بها	109	71	18	6	6	210
x	ادوات الرقابة المصرفية	100	81.8	18.4	7	2.8	840

70	2	5	4	26	33	يسعى المصرف إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب	1
70	2	4	4	29	31	يحرص المصرف على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن	2
70	0	6	11	31	22	يمتلك موظفي المصرف المهارات الكافية للجابة على استفسارات الزبائن	3
210	4	15	19	86	86	الاعتمادية	y 1
70	1	7	9	30	23	يستجيب العاملون لطلبات الزبائن بسرعة	1
70	2	6	8	27	27	يسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن	2
70	1	5	12	25	27	توفر ادارة المصرف الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف	3
210	4	18	29	82	77	الإستجابة	y 2
70	0	5	9	25	31	يتوفر في المصرف وسائل الأمان و الحماية اللازمة	1
70	2	3	10	28	27	قدرة الزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب	2
70	1	11	14	33	11	السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تنعكس على اموال المودعين	3
210	3	19	33	86	69	الأمان	y 3
70	2	5	21	27	15	يولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.	1
70	1	10	13	22	24	يضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته.	2
70	2	4	10	27	27	يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون .	3
210	5	19	44	76	66	التعاطف	y 4
70	2	7	14	30	17	تحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبائن	1
70	3	6	8	23	30	يستخدم المصرف وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم .	2
70	3	8	6	22	31	يتلنم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها.	3
210	8	21	28	75	78	الملموسية	y 5
630	4.8	18.4	30.6	81	75.2	جودة الخدمة	y