

وسائل مكافحة غسل الأموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمة المصرفية

Means Of Combating Money Laundering And Their Impact On Enhancing The Quality Of Banking Service

أ.م.د. أمير علي خليل

Ameer.ali@uokerbala.edu.iq

عباس حامد حسن

abashamed559@gmail.com

جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم العلوم المالية والمصرفية ، كربلاء ، العراق

المستخلص

هدف البحث الى قياس اثر الوسائل المستخدمة للحد من عمليات غسل الاموال في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في المصرف ، اذ تم اختيار عينة عشوائية من مدراء 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 لمكافحة غسل الأموال وأثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. استخدم البحث التحليل العاملي لاختبار الصدق البنائي التوكيدي ومعامل الفا كورنباخ لبيان صدق وثبات المقياس ومن ثم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة لتحليل اراء عينة البحث، وتم اختيار فرضية التأثير باستخدام برنامج SPSS V.23 ووفق انموذج الحذف التراجعي لعينة قوامها 70 موظف بصفة مسؤول قسم او شعبة في عينة من المصارف العراقية الحكومية والاهلية.

وتوصل البحث أنّ هناك تأثير ذو دلالة معنوية لوسائل مكافحة غسل الاموال في تعزيز ابعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، الملموسية) ، وقد اوصى البحث بضرورة ان يوفر المصرف الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشنّه بأنها تتضمن غسل اموال وان يحرص على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ما ينعكس ايجابا في جودة الخدمة المقدمة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة المصرفية ، غسل الاموال

Abstract :

The aim of the research was to measure the effect of the means used to reduce money laundering operations in enhancing the quality of services provided in the bank, 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 the questionnaire electronically using Google Forms to indicate the extent of the possibility of Applying banking control tools to combat money laundering and their impact on enhancing the quality of services provided. The research used the factorial analysis to test the confirmatory construct validity and Alpha-Cornbach coefficient to indicate the validity and reliability of the scale, and then the arithmetic mean, standard deviation and answer intensity to analyze the opinions of the research sample. Division in a sample of Iraqi governmental and private banks.

The research found that there is a significant effect of anti-money laundering methods in enhancing the dimensions of banking service quality (reliability, response, safety, sympathy, tangibility). Money and that he is keen to deal professionally in following up the customer's affairs within the bank, which is reflected positively in the quality of the service provided.

Keywords: Money Laundering, Banking Service Quality.

1- المقدمة

تعد ظاهرة غسل الأموال من الجرائم المالية التي قد تؤدي الى النيل من هبة الدولة ومؤسساتها الدستورية ، اذ تمس الاقتصاد الوطني ومن ضمنه قطاع الأعمال الخاص فضلا عن المنظومة الأخلاقية للمجتمع بأكمله ومن ثم تؤدي الى ازدياد معدلات الجريمة المنظمة وتحكم العصابات في جميع المجالات الحياتية ، وتكاد أن تكون المؤسسات المصرفية أهم الوسائط التي تنمو وتتكاثر فيها هذه الظاهرة للمبالغ الضخمة التي يتم تداولها في الداخل والخارج بالمقارنة مع الأعمال التجارية الأخرى ، وكذلك التداخل وتشعب العمليات المصرفية بشكل عام وتسارعها ، فضلا عما تتيحه هذه المؤسسات من الامان والكتمان أو السرية بفضل مبدأ سرية الحسابات المصرفية ، وايضا لما تقدمه من قواعد وإجراءات عمل بلغت من الحداثة والتعقيد شكلا كبيرا ، لذا تعد المصارف هي الأكثر تعرضا لهذه الجرائم وفي الوقت نفسه يمكن أن تكون هي الأساس في مكافحتها ، لذا يمكن التصدي لهذه الظاهرة عن طريق الاهتمام بتطبيق وسائل مكافحة غسل الأموال ومن ثم قياس أثرها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة تضمن البحث أربعة مباحث، تناول المبحث الاول منهجية البحث، وبعض الدراسات السابقة الخاصة بمكافحة غسل الاموال وجودة الخدمة المقدمة ، وخصص المبحث الثاني للجانب النظري وتكوّن من فقرتين رئيسيتين: الاولى تناولت غسل الاموال، والثانية تناولت مفهوم جودة الخدمة المصرفية، وادوات جودة الخدمة المصرفية. وخصص المبحث الثالث لفحص واختبار اداة البحث والبيانات وعرض نتائج البحث وتحليلها وتفسيرها. فيما تناول المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

2- المبحث الأول / منهجية الدراسة

1-2- مشكلة الدراسة The study Problem : تكمن مشكلة البحث في تحديد مدى قدرة المصارف في تطبيق جودة الخدمة

المصرفية ومتابعة كل بعد من ابعادها، لذا جاء هذه البحث لتوظيف وفحص بعض وسائل مكافحة غسل الاموال التي حددها البنك المركزي بهدف قياس دورها في تعزيز نظام جودة الخدمة المتبع ، ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

- أ- ما دور وسائل مكافحة غسل الاموال في الأنشطة المصرفية حسب رأي العاملين في المصارف عينة البحث؟
- ب- هل تساهم وسائل مكافحة غسل الاموال في تعزيز جودة الخدمات المصرفية المقدمة ؟

2-2- أهمية الدراسة The importance of the study : يستمد البحث أهميته من أهمية المصارف ودورها في تمويل

المشاريع التنموية الاقتصادية وقدرتها على توجيه الاستثمارات . اذ تعد الرقابة على حركة اموال القطاع المصرفي من المواضيع المهمة نظرا للدور الحيوي الذي يقوم به في عملية المدفوعات وخلق النقود ومن ثم التأثير على القوة الشرائية للعملة الوطنية فضلا عن الحرص على ضمان حقوق المودعين وضمان إمكانية تسديد التزامات المصارف بمواعيدها المحددة. وإمكانية الوقوف على نوعية موجودات المصارف ومعرفة درجة المخاطر التي تتحملها ولهذا تعد الدراسات والتوصيات بصدد تفعيل ادوات الرقابة المصرفية ومنها وسائل مكافحة غسل الاموال أمر له أهميته. كما تعد جودة الخدمة من الاهداف الأساسية للمصرف والتي عن طريقها يمكن الوصول إلى المستوى المطلوب في تقديم الخدمات للزبائن.

3-2- أهداف الدراسة Objectives of the study: بناءا على ما جاء في مشكلة واهمية البحث يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- أ- التعريف بوسائل مكافحة غسل الاموال.
- ب- التعريف بجودة الخدمة المصرفية .
- ت- قياس اثر وسائل مكافحة غسل الاموال في تعزيز جودة الخدمات .

4-2- فرضية البحث Study hypothesis

شمل البحث فرضية رئيسية واحدة مفادها (لا توجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية لوسائل مكافحة غسل الاموال بأبعاد جودة الخدمة المصرفية) .

5-2- مخطط البحث الفرضي Hypothetical Research Scheme : لغرض الإجابة عن تساؤلات مشكلة البحث وتحقيق اهدافه تم بناء المخطط الفرضي التالي :



شكل رقم (1) مخطط البحث الفرضي

6-2- حدود الدراسة The Limits Of The Study :

- أ- **حدود زمنية** : تم توزيع استمارة الاستبيان مدة (30) يوم من تاريخ 2021/6/1.
- ب- **حدود مكانية**: اجريت الدراسة على عينة من المصارف العراقية الحكومية والخاصة تتمثل بأخذ عينة عشوائية من مدراء المصارف ورؤساء الأقسام من خلال توزيع استمارة الاستبانة .

7-2- مجتمع وعينة الدراسة Study population and sample : اختيرت المصارف العراقية الحكومية والاهلية ميداناً للبحث،

اذ تم توزيع استمارة الاستبيان على المدراء 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 ٧٠ فرداً من العاملين في المصارف العراقية الحكومية و الاهلية.

3- المبحث الثاني/ الإطار النظري للبحث

1-3- غسل الاموال : laundering money

1-1-3 مفهوم غسل الأموال money laundering concept

ظهر مصطلح غسل الأموال في الساحة الاقتصادية في المجال القانوني لأول مرة في إحدى القضايا بالولايات المتحدة الأمريكية عام 1972 ، وشملت هذه القضية مصادرة ممتلكات تم غسلها في عمليات الكوكابين الكولومبية، بدأ الاهتمام الدولي بمسألة غسل الأموال منذ إبرام اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الاتجار غير المشروع بالمحددات والمؤثرات العقلية في عام 1988 ، خاصة في المادة الخامسة من الاتفاقية التي نصت على مصادرة أرباح و ثروات المتورطين في الاتجار غير المشروع في تلك الأنشطة التي تمكن المنظمات الإجرامية من اختراق وتلويث وفساد هيكل الحكومات والمؤسسات التجارية والمالية المشروعة على جميع المستويات (Summers & Reno , 2000:1).

اذ استحوذ المجتمع الدولي على هذه القضية منذ أكثر من عشرين عامًا ، حيث بادرت أوروبا الغربية بعقد العديد من المؤتمرات الاجتماعية ، والتي أسفرت عن توصيات واتفاقيات حثت على مكافحة وحظر عمليات غسل الأموال، كما نمت أنشطة غسل الأموال في العقود الأخيرة وأصبحت مشكلة و ظاهرة عالمية تؤثر سلبيًا على الاستقرار والأمن الاقتصادي والاجتماعي والسياسي لدول العالم ، الأمر الذي جعلها تحظى باهتمام واسع على الصعيدين الدولي والمحلي. (سلمان وميخا، 2007: 215) .

عرف المشرع العراقي جريمة غسل الأموال حسب ما أشار له (عبد العباس ، 2010 : 7) بالأفعال التالية :

1. تحويل الأموال أو تحويلها أو تبادلها من شخص يعلم أو كان ينبغي أن يعلم أنها عائدات جريمة بغرض إخفاء أو تطوير مصدرها غير القانوني أو مساعدة مرتكب الجريمة الأصلية أو مرتكبها على التهرب من الشخص المسؤول عن ارتكابها.
2. إخفاء الاموال او تمويه حقيقتها او مصدرها او مكانها او حالتها او طريقة التصرف فيها او انتقالها او ملكيتها او الحقوق المتعلقة بها من شخص يعلم او كان عليه أن يعلم انها متحصلات من جريمة.

كما يرجع اول تعريف لهذه الجريمة في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الاتجار غير المشروع في المخدرات والمبرمة بفيينا عام ١٩٨٨ ، فقد نصت الاتفاقية على ثلاث صور لغسل الأموال في ان " تحويل الاموال مع العلم بانها مستمدة من جرائم المخدرات ، إخفاء او تمويه حقيقة مصادر الأموال ، اكتساب او حيازة أو استخدام الاموال مع العلم بانها مستمدة من الجرائم المنصوص عليها في الاتفاقية (Mariano , 2003 : 324).

2-1-3 مراحل غسل الأموال stages of money laundering

تنقسم مراحل عملية غسل الأموال إلى ثلاث مراحل هي (مرحلة الإيداع ، ومرحلة التمويه ، ثم مرحلة الاندماج). تم الانتهاء من الغسل ويمكن بيان ذلك بشكل أكثر تفصيل وكالاتي :

(1) الدس أو الإخفاء المتعمد placement :

اي ادخال الاموال الى الدورة الاقتصادية وتحويلها من نقد إلى حسابات بنكية أو شراء مجوهرات أو ذهب أو شراء تحف نادرة أو غيرها بهدف إدخال الأموال في الدورة المالية و تحويل الأموال القدرة إلى ودائع بنكية في عدة حسابات في بنك واحد أو أكثر وعند اكتمالها هذه السلسلة من العمليات تكون بداية عملية التبييض وغسل الاموال. (Idowu , Obasan ,2012:369)

(2) التمويه layering :

بمعنى إخفاء مصدر الأموال اذ يقوم أصحاب الأموال الناتجة عن الأنشطة الإجرامية بالعديد من العمليات على حساباتهم من أجل قطع الارتباط بمصادرهم الأصلية ، مثل شراء الأسهم والسندات أو تحويلها من شركات وهمية إلى شركات حقيقية متواطنة معها والعكس صحيح أو باستخدام التحويلات الإلكترونية ويصبح المال جاهزاً للدخول في مشاريع اقتصادية بشكل قانوني. (Ameya , Rao,2013:78)

(3) التكامل Integration :

دمج الأموال المغسولة مع الأموال المشروعة من خلال استثمار الأموال المغسولة في القطاعات المشروعة للاقتصاد والاستثمار التجاري المعتاد أي الاندماج والتكامل بين الأموال المغسولة والأموال المشروعة في بركة واحدة وإخفاء الشرعية على الأموال المغسولة ، والسماح باستخدامها بطريقة مربحة وقانونية ومحترمة. (Mendes , Oliveira, 2013:56)

3-1-3 وسائل مكافحة غسل الاموال: Anti-money laundering methods

وضعت البنوك المركزية مجموعة من الوسائل والادوات التي تحد من عمليات غسل الاموال، ومن بين اهم هذه الادوات هي :

أ- مبدأ إعرف زبونك (KYC) Know Your Customer :

يبدأ العمل وفق مبدأ إعرف زبونك بطلب كافة معلومات اي زبون يتقدم للمصرف لطلب خدمة مصرفية ما ، كون هذا الأمر عامل رئيس للوقاية من اعمال الغش والاحتيال المالي بالنسبة للمؤسسات المالية عامة والمصارف خاصة ، وأيضاً لدوره في منع اي زبون قد يكون له اهداف وغايات غير مشروعة من وراء انشطته وعملياته المصرفية ، كذلك لكون أن المصرف وبمقتضى هذا المبدأ سيكون على علم مسبق بغايات زبائنه التي يرمون الوصول اليها من وراء تصرفاتهم ، كونه سيحيط بالمعلومات الأساسية عنهم ، ويعد مبدأ التحقق من هوية الزبائن من أهم الضوابط والتدابير الوقائية لتنفيذ سياسة الحيلة 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 والمهن غير المالية اتخاذها للتحقق من هوية العملاء (الخزعلي، 2016: 150).

ب- مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية التي تثير الاشتباه:

وفقاً لإجراءات مكافحة غسل الأموال فإنه يقتضي على المؤسسات المصرفية عند توافر مؤشرات وادلة واضحة تشير إلى إجراء عمليات غير اعتيادية تثير الاشتباه والريبة من الغرض الحقيقي من وراء القيام بها أو الغاية منها ، فيجب هنا على المصارف أن تبادر بعد إجراءات التحري والتحقق إلى إبلاغ مكتب الإبلاغ عن غسل الأموال عنها فيجب على الموظف وحسب الإجراءات أن يبادر فوراً إلى تبليغ مدير فرعه أو مدير وحدة المتابعة المختصة بمكافحة غسل الأموال في المصرف عن أي عملية مصرفية غير طبيعية والذان سوف يكونان مختصين بالتحري عن العملية المصرفية المبلغ عنها ، وفي حالة الاشتباه يتم إرسال إشعار إلى مكتب الإبلاغ عن غسل الأموال لطلب الإرشاد بصدد الموضوع حسب نموذج الإبلاغ المعد سلفاً مع بيان أسباب الاشتباه إلى مكتب الإبلاغ عن غسل الأموال (حمد و حسون ، 2014: 165).

ج- مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات :

ينبغي على المصارف مراقبة بعض عمليات الزبائن الذين يفصحون أو يتبين للمصرف بأمتهانهم أعمال تجلب واردات مالية كبيرة أو 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 ، وتتحدد درجة المتابعة طبقاً لدرجة المخاطر التي يمثلها الزبون من خلال 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 (السن ، 2008 : 108) .

د- مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها:

اهتمت توصيات مجموعة العمل المالي بضرورة احتفاظ المؤسسات المالية بالسجلات الضرورية كافة سواء الخاصة بالمعاملات أم الخاصة ببيانات التعرف ، وذلك لمدة خمس سنوات على الأقل ، كما أوجبت أن تكون البيانات المثبتة في هذه السجلات كافية لإعطاء صورة متكاملة عن العمليات الفردية بما يسمح باستخدام تلك السجلات عند الضرورة كدليل اتهام في إجراءات الدعوى ضد أنشطة إجرامية. وألزم قانون مكافحة غسل الأموال المرقم (93) لسنة 2004 في المادة (22) المصارف عمل أنواع عدة من السجلات وحفظها وقد بينها (الشاهد ، 2000 : 83) بالآتي:-

- سجلات التحري عن هوية الزبون ، وتحديد المالك المستفيد .
- سجلات العمليات المصرفية المشبوهة التي تم الإبلاغ عنها .
- سجلات لكل عملية تحقيق ، أو استفسار موجه إلى مكتب مكافحة غسل الأموال .
- سجلات العملية ، أو سلسلة العمليات المصرفية.

ولأجل ذلك جعل المشرع العراقي إمساك السجلات واجبة قانونية بالنسبة لأي مؤسسة تمارس نشاط تجاري ويترتب على عدم مسكها أو عدم إتباع الأحكام المتعلقة بتنظيمها جزاءات معينة حددها القانون وكذلك ألزم القانون المصارف الاحتفاظ بصور طبق الأصل للوثائق والمستندات والمراسلات مع السجلات وبطريقة منتظمة وواضحة ولمدد محددة قانوناً قد تصل طبقاً لقانون المصارف رقم 94 لسنة 2004 لمدة سبع سنوات بالنسبة لسجلات تعريف الزبائن (حمد و حسون ، 2014: 170)

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

ألزم 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 الإجراءات ، أو يكون باستطاعة الزبون تفادي تلك الإجراءات من خلال التعمية على السلطات المختصة مما يؤدي إلى عرقلة التحقيقات ، أو يستطاع الهرب والإفلات من العقاب بعد علمه بالإبلاغ أو التحري والتحقق عن تعاملات المصرفية (السن ، 2008 : 172) .

2-3- جودة الخدمة المصرفية Quality Banking Service

1-2-3 تعريف جودة الخدمة المصرفية The Definition Of Quality Banking Service

تعد جودة الخدمة المصرفية أمراً مهماً للمصارف ، حيث أنها تؤثر على سمعتها وميزتها التنافسية في الأسواق (احمد ، 2001 : 105) .

جودة الخدمة هي الهدف الرئيسي للبنك والتي من خلالها يمكن للبنك الوصول إلى المستوى الذي يسعى إليه، وتعد جودة الخدمة (Service Quality) مقياس لتوقعات الزبائن القياسية ، وتمثل هذه التوقعات مستوى قياسياً من الأداء بناءً على الخبرة السابقة، وأشار 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. ويعرف (عبيد وآخرون ، 2007 : 3) جودة الخدمة بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون.

2-2-3 أبعاد جودة الخدمة المصرفية Banking Service Quality Dimensions

حدد الكُتّاب والمتخصصون في الجودة خمسة أبعاد يمكن من خلالها الحكم على جودة الخدمة المقدمة في المصارف ويستخدم الزبائن هذه المعايير لتقييم جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعاتهم حول الخدمة وما يحصلون عليه بالفعل. وهذه الأبعاد هي :

- أ- **الاعتمادية: Reliability** : أحد الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة هو الاعتمادية (المعولية) والتي تعني القدرة على تنفيذ الوعود بالخدمة بكل ثقة ودقة (Santhiyavalli, 2011:79) ، ويرى (Burhn & Geargi, 2006:52) بأن الاعتمادية هي قدرة مقدم الخدمة على توفير الخدمات الموعودة للزبائن بمستوى الدقة المنصوص عليه.
- ب- **الاستجابة: Responsiveness** : وتعني رغبة وإرادة مجهزي 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).
- ت- **الموثوقية (الامانة): Assurance** : تشير الموثوقية الى الكياسة التي يتمتع بها الموظفون 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).
- ث- **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).
- ج- **الملموسية: Tangibles** : وتتضمن الملموسية المظاهر المادية لتسهيلات الخدمة التي يقدمها المصرف ، المعدات والموظفين وادوات الاتصال (Foster , 2007 : 7) ، نظراً لأن الملموسية توفر تمثيلاً مادياً أو مشهداً للخدمة ، حيث يقوم الزبون بتقييم الجودة على أساس معاييرها وخاصة معيار الملموسية (Wilson et al , 2008 : 86).

4- المبحث الثالث / الجانب العملي

1-4- فحص اداة البحث والبيانات

تهدف هذه الفقرة الى فحص واختبار الأداة الرئيسة لجمع البيانات الخاصة بالبحث بهدف التأكد من مدى دقتها في توفير المعلومات اللازمة لاختبار فرضيات البحث من خلال الآتي :

1-4-1. التوصيف

استخدم الباحث (الاستبانة) لقياس متغيرات البحث للمتغير المستقل (وسائل مكافحة غسل الاموال) 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 إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها) والمتغير المعتمد (جودة الخدمة المصرفية) بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف، الملموسية).

2-1-4. صدق وثبات اداة قياس البحث

يعني ثبات المقياس استقراره وعدم تناقضه مع نفسه، أي ان المقياس سيعطي النتائج نفسها إذا اعيد تطبيقه على العينة نفسها، بمعنى ان الثبات يعني 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 يعد مؤشرا على ضعف ثبات المقياس المستخدم ، في حين يعد ثبات المقياس مقبولا في حال تجاوزه نسبة (0.7) ، فيما تعد نسبة ثباته جيدة اذا بلغت (0.8) فاكثراً (Sekrana, 2003:311)

اما الصدق (Validity) فيعني ان مقياس البحث يقيس فعلا ما تم وضعه لقياسه، بمعنى اخر هل ان المقياس يقيس الظاهرة تحت البحث وليس شيء اخر ، كما ان صدق المحتوى (Content Validity) هو مقياس حكمي يعتمد على التحديد الدقيق للباحث لمتغيرات موضوع البحث ، ويوضح الجدول (1) قيم معامل الثبات والصدق لأبعاد متغيرات البحث.

الجدول (1) قيم معامل الثبات والصدق لأبعاد متغيرات البحث

ت	الابعاد	قيم معامل Cronbach's Alpha	قيم معامل الصدق Validity
1	مبدأ اعرف زبونك	0.91	0.95
2	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	0.83	0.90
3	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	0.89	0.94
4	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	0.84	0.92
5	مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	0.87	0.93
	وسائل مكافحة غسل الاموال	0.94	0.97
1	الاعتمادية	0.81	0.9
2	الاستجابة	0.78	0.88
3	الامان	0.83	0.91
4	التعاطف	0.84	0.92
5	الملموسية	0.87	0.93
	جودة الخدمة المصرفية	0.91	0.94

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS V.23

2-4- عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها

يهدف الباحث في الفقرة الحالية الى عرض نتائج البحث مع تحليل وتفسير تلك النتائج من خلال نقطتين، الأولى تناولت ادوات مكافحة غسل الأموال ، أما الثانية فتناولت جودة الخدمة بأبعادها، وشملت كل الفقرات عرضاً للمتوسطات الحسابية الموزونة لفقرات الاستبانة وانحرافات المعيارية ومستوى الإجابة وشدة الإجابة، وحدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية الموزونة من خلال تحديد انتماءها لأي فئة، ولأن استبانة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (وافق بشدة - لا اوافق على الإطلاق) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية الموزونة، وتحدد الفئة من خلال أيجاد طول المدى (4=1-5) ، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5 / 0.80) وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5)، وتكون الفئات كالاتي (Dewberry, 2004: 15):

1- 1.80 : منخفض جداً ، 1.81 – 2.60 : منخفض ، 2.61 – 3.40 : معتدل ، 3.41 – 4.20 : مرتفع ، 4.21 – 5.0 : مرتفع جداً

1-2-4 وسائل مكافحة غسل الأموال

تتناول هذه الفقرة وصف وتشخيص آراء عينة البحث لوسائل مكافحة غسل الأموال إذ يبين الجدول (2) الوصف العام لآراء وإستجابات أفراد عينة البحث وبالأعتماد على بيانات الاستبانة .

الجدول (2) الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الإجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لوسائل مكافحة غسل الأموال

البعد	الفقرة	الوسط الحسابي الموزون	شدة الإجابة	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الاهمية النسبية
مبدأ اعرف زبونك	1	4.47	98.6%	0.7	مرتفع جداً	الثاني
	2	4.56	100.0%	0.53	مرتفع جداً	الاول
	3	4.16	97.1%	0.79	مرتفع	الثالث
المعدل العام		4.4	98.6%	0.7	مرتفع جداً	الاول
مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	4	4.29	95.7%	0.87	مرتفع جداً	الاول
	5	4.1	91.4%	1.05	مرتفع	الثالث
	6	4.17	94.3%	0.85	مرتفع	الثاني
المعدل العام		4.19	93.8%	0.93	مرتفع	الرابع
مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	7	4.21	92.9%	0.95	مرتفع جداً	الاول
	8	4.01	90.0%	0.97	مرتفع	الثالث
	9	4.19	92.9%	0.95	مرتفع	الثاني
المعدل العام		4.14	91.9%	0.96	مرتفع	الخامس
مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	10	4.5	100.0%	0.53	مرتفع جداً	الاول
	11	4.3	97.1%	0.84	مرتفع جداً	الثالث
	12	4.4	97.1%	0.69	مرتفع جداً	الثاني
المعدل العام		4.39	98.1%	0.79	مرتفع جداً	الثاني
مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	13	4.19	91.4%	1.03	مرتفع	الثالث
	14	4.33	94.3%	0.97	مرتفع جداً	الثاني
	15	4.34	97.1%	0.87	مرتفع جداً	الاول
المعدل العام		4.29	94.3%	0.95	مرتفع جداً	الثالث
المعدل الكلي لوسائل مكافحة غسل الأموال		4.28	95.3%	0.848	مرتفع جداً	N=70

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبانة

أ- مبدأ اعرف زبونك

يتبين من الجدول (2) ايضاً ان مبدأ اعرف زبونك حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.40) وانحراف معياري (0.70)، وشدة أجا به بلغت (98.6%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جداً). ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أن عينة البحث تؤمن وبقوة ان يعمل المصرف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصاً طبيعياً او معنوياً ، وان 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

يتضح من الجدول (2) ان مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.19) وانحراف معياري (0.93)، وشدة إجابة بلغت (93.8%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع)، ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أن المصارف عينة البحث تلتزم بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن اية عملية تثير الاشتباه ، وتشجيع الافراد العاملين على

التعامل بمهنية، وان المصرف يوفر الحماية القانونية للعاملين عند الإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل أموال ، وإن يلزم المصرف بإجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب.

ت- مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات

يتبين من الجدول (2) ان مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.14) وانحراف معياري (0.96)، وشدة اجابة بلغت (91.9%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع)، ويتضح من النتائج الواردة أن 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 غسلًا 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) ان مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.39) وانحراف معياري (0.79)، وشدة اجابة بلغت (98.1%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جداً)، 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، و 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 .

ج- مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها

يتبين من الجدول (2) ايضاً ان مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.29) وانحراف معياري (0.95)، وشدة اجابه بلغت (94.3%) فضلاً عن حصوله على مستوى إجابة (مرتفع جداً) ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أن عينة البحث تطلب ان يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف ، يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل أثناء التحري وتديق العمليات المشتبه بها، 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 وسائل مكافحة غسل الأموال 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 مكافحة غسل الأموال في المصارف.

2-2-4. جودة الخدمات المصرفية

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

الجدول (3) الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحراف المعياري ومستوى الإجابة لأبعاد جودة الخدمات

الترتيب الاهمية النسبية	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	شدة الاجابة	الوسط الحسابي الموزون	الفقرة	البعد
الاول	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	
الاول	مرتفع	0.97	91.0%	4.12		المعدل العام
الثالث	مرتفع	1.00	88.6%	3.96	4	الإستجابة
الثاني	مرتفع	1.06	88.6%	4.01	5	
الاول	مرتفع	0.99	91.4%	4.03	6	
الثاني	مرتفع	1.01	89.5%	4		المعدل العام
الاول	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	
الاول	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

الاول	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) ايضاً ان بعد الاعتمادية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.12) وانحراف معياري (0.97)، وشدة اجابة بلغت (91%) فضلاً عن حصوله على مستوى اجابة (مرتفع) ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) انه المصرف يسعى إلى إنجاز الخدمة في الوقت المناسب ،كما يحرص المصرف على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن ، كما يمتلك موظفي المصرف المهارات الكافية للاجابة على استفسارات الزبائن.

ب- الإستجابة

يتبين من الجدول (3) ان بعد الإستجابة حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (4.00) وانحراف معياري (1.01)، وشدة اجابة بلغت (89.5%) فضلاً عن حصوله على مستوى اجابة (مرتفع) ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أن ادارة المصرف توفر الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل داخل المصرف ، ويسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن ، ويستجيب العاملون لطلبات الزبائن بسرعة .

ت- الأمان

يتبين من الجدول (3) ان بعد الأمان حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.99)، وشدة اجابة بلغت (89.5%) فضلاً عن حصوله على مستوى اجابة (مرتفع) ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) ان المصارف يتوفر فيها وسائل الأمان و الحماية اللازمة ، وهناك قدرة للزبون في الحصول على ودائعه حين الطلب، ويفضل السياسة الاقراضية المتبعة في المصرف تنعكس على اموال المودعين.

ث- التعاطف

يتبين من الجدول (3) ايضاً ان بعد التعاطف حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (3.85) وانحراف معياري (1.04)، وشدة اجابة بلغت (88.6%) وقد حصل على مستوى اجابة (مرتفع)، ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أن الموظفون في المصرف يتفهمون احتياجات الزبون، ويضع المصرف مصلحة الزبائن في مقدمة اهتماماته ويولي المصرف اهتمامات بالزبائن الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.

ج- الملموسية

يتبين من الجدول (3) ايضاً ان بُعد الملموسية حقق وسطاً حسابياً موزوناً عاماً بلغ (3.92) وانحراف معياري (1.12)، وبشدة اجابة بلغت (86.2%) وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة (مرتفع)، ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (3) أن المصرف يستخدم وسائل الدعاية والاعلان للنشر عن خدماته المقدمة والتي سوف تقدم بما يتلائم والمظهر العام للمصرف فضلاً عن طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها.

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

3-4 اختبار فرضية الاثر بين متغيرات البحث

يتبين من الجدول (4) أن الانموذج الأول تضمن جميع ابعاد المتغير المستقل، علماً ان مستوى دلالة مقبول (10%) واتضح عدم معنوية مبدأ اعرف زبونك اما النموذج الثاني تضمن مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها، مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات، مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها المتغير المستقل، واتضح عدم معنوية مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها ، الامر الذي أدى الى حذفه، ومن ثم استقر التحليل على النموذج الثالث الذي تضمن الآتي:

1- بلغت قيمة معامل انحدار لمبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها على جودة الخدمة (0.258)، وهذا يعني ان جودة الخدمة ستزداد بمقدار (0.258) اذا ازداد مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علماً ان 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 لمبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات على جودة الخدمة (0.183)، وهذا يعني ان جودة الخدمة ستزداد بمقدار (0.183) اذا ازداد مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات بمقدار وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علماً ان 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 لمبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها على جودة الخدمة (0.242)، وهذا يعني ان جودة الخدمة المصرفية ستزداد بمقدار (0.242) اذا ازداد مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها بمقدار

وحدة واحدة للمصارف المبحوثة، علما ان هذا التأثير كان معنويا عند مستوى (7%) ، أي بدرجة ثقة (93%) ، لان قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار بلغت (1.830) وهي قيمة معنوية في المستوى المذكور.

الجدول (4) اختبار أثر وسائل مكافحة غسل الاموال في تعزيز جودة الخدمات المصرفية بإسلوب الحذف التراجعي

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.116	1.594		0.621	0.99	(Constant)	1
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 إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	
0.142	1.488		0.548	0.816	(Constant)	2
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 إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	
0.008	2.742		0.398	1.091	(Constant)	3
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 إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	
a. Dependent Variable: جودة الخدمة						
R ² = 0.457						
F=18.500						

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية وبرنامج SPSS V. 23

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

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

مما تقدم يتضح رفض فرضية العدم (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) لفرضية البحث ، بمعنى (توجد علاقة أثر ذات دلالة معنوية لوسائل مكافحة غسل الاموال بأبعاد جودة الخدمة المصرفية) ، وبنسبة 60%.

5- المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

5-1 الاستنتاجات

- أ- أن المصارف عينة البحث يمكنها الاستفادة من وسائل مكافحة غسل الاموال بشكل عام في تعزيز ابعاد جودة الخدمة المصرفية.
- ب- يوجد تأثير متعدد ذو دلالة معنوية لوسائل مكافحة غسل الاموال في أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، الملموسية).

- ت- تقوم المصارف بإبلاغ الجهات ذات العلاقة عن أية عملية تثير الاشتباه ، وتشجع الافراد العاملين على التعامل بمهنية، وان المصارف توفر الحماية القانونية للعاملين عند قيامهم بالإبلاغ عن أي معاملة مصرفية يشتبه بأنها تتضمن غسل أموال.
- ث- تقوم المصارف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون ، وان المصارف تلزم بإمسك سجلات أصولية لكل عملية تحقيق او استفسار او إبلاغ عن معاملة مالية تثير الشك لمكتب الإبلاغ عن غسل الأموال .
- ج- تحرص المصارف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبائن ، و الإلتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها، و تشديد الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يُشعرون الزبون عن اي إبلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصارف.

2-5- التوصيات

- أ- يجب ان تعمل المصارف بإجراءات توثيق المعلومات الكافية عن الزبون سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا ، ويجب على المصارف الإلتزام بالتعليمات المركزية الخاصة بتنفيذ مبدأ إعرف زبونك .
- ب- إلزام المصارف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تتسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي ، و تعمل المصارف 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.
- ت- يجب على إدارات المصارف توفير الموارد المادية والمالية لغرض سير العمل بشكل أفضل وتقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبائن بأقصى سرعة ممكنة.
- ث- يجب ان توفر وسائل الأمان و الحماية قدرة تنافسية للمصارف تساعد في جذب زبائن جدد.
- ج- يجب على الموظفين في المصارف أن يتقنوا احتياجات الزبائن. ويجب على إدارات المصارف ان تضع مصلحة الزبائن في مقدمة إهتماماتها.

المصادر:

أولا : المصادر العربية:

أ- الكتب:

1. احمد ، محمود ، (2001) ، "تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري" ، دار البركة للنشر والتوزيع ، عمان.
- ب- النشرات والدوريات العلمية:
2. الخزعلي، زينب حميد كاطع ، (2016) ، "التدابير الوقائية لمكافحة غسل الاموال في المصارف التجارية" ، مجلة دراسات محاسبية و مالية المجلد الحادي عشر – العدد 36 ، الفصل الثالث.
3. عبد العباس ، بشير ، (2010) ، "غسل الأموال في ظل بيئة الفساد الإداري والمالي" ، مجلة كلية التراث الجامعة ، العدد ٧.
4. السن ، عادل عبد العزيز ، (2008) ، "غسل الأموال من منظور قانوني واقتصادي وأداري" ، إصدارات المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
5. الشاهد ، سمير ، (2006) ، "الابعاد التطبيقية والمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب" ، اتحاد المصارف العربية .
6. العاني ، خليل إبراهيم ، والفزاز ، إسماعيل إبراهيم ، كوريل ، عادل عبد المالك ، (2002) ، " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠" ، الطبعة الأولى.
7. حمد، محمد احمد، حسون ، عمار هادي، (2014) ، "التدابير الوقائية للرقابة المصرفية على عمليات غسل الاموال" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 20 ، العدد 78.
8. عبيد ، أحمد يحيى حسين ، وجاد الرب ، هشام فتحي ، (2007) ، "النماذج البنائية الخطية كمدخل لتقييم برامج تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات" ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد 23 ، العدد الثاني ، جامعة المنصورة - كلية التجارة .

ثانياً : المصادر الاجنبية

A. BOOKS:

9. Foster, S. Thomas , (2007), "Management Quality . Integrating The supply chain " , Printed In The United States of American , 3rd.
10. Mark , Davis & Nicholas , Aquilano J.,(2003), "Fundamental Sofa Operations Management", 4th Ed., R.R. Domelley & Sons Company.
11. Wilson, Alan Zeithaml A. Valarie & Bitner Jo, Mary & Gremler D, Dwayna, (2008), "Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm ", Avenue of the Americas, 1st .

B. Bulletins and periodicals

12. Bruhn Manfred & Georgi Dominick, (2006), Service Marketing Managing The Service Value Chain, 1st.
13. Han, Sang Lin & Beak Seung , (2004) , "Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking", Advances in Consumer Research Volume 31.
14. Santhiyavalli, G.,(2011), "customers perception of service quality of state bank of India -A factor Analysis", IJMBS VOL 1, Issue 3.
15. Lawrence H. Summers , & Janet Reno,(2000), "The National money Launderings Strategy for 2000" , WWW.treas.gov/press/releases/1s 980.htm
16. Idowu, A. & Obasan, K. A ,(2012), "Anti - Money Laundering Policy and its Effects on Bank Performance in Nigeria" , Business Intelligence Journal - July , Vol.5, No.2.
17. Ameya, Kelkar& Rao , Asha,(2013), "Co - designing compliance to the Anti - Money Laundering Act within the small and medium enterprise sector " , Journal of Financial Regulation and Compliance , Vol . 21 Iss : 1 .
18. Mendes , Cassandro & Oliveira , Jailson, (2013), "Money laundering and corrupt officials : a dynamic model" , Journal of Money Laundering Control , Vol . 16 Iss : 1.
19. Mariano-Florentino, Cullar, (2003), "The Tenuous Relationship Between The Fight Against Money Laundering And The Disruption Of Criminal Finance", Journal Of Criminal Law And Criminology.

الملحق رقم (1) بيانات الاستبانة

ت	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	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 معنويا .	40	29	1	0	0	70
3	يطبق المصرف نظام تقييم مخاطر الزبائن بالاستناد إلى قاعدة الزبائن ومعاملاتهم	24	36	8	1	1	70
x1	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 بأجراء خطوات تأكيدية تساعده في التعرف على الشخص المدير للحساب	26	35	5	3	1	70
x2	مبدأ الإبلاغ عن العمليات المصرفية المشتبه بها	92	82	23	9	4	210
1	يلتزم المصرف بالرقابة والتحري عن حركة بعض المبالغ التي لا تنسجم مع نشاطات الزبون المعروف بها أو التي ليس لها مبرر اقتصادي .	33	25	7	4	1	70
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

210	2	15	26	76	91	مبدأ الرقابة الخاصة على بعض العمليات والحسابات	x3
70	0	0	1	33	36	يلتزم المصرف بمسك سجلات أصولية خاصة بفتح الحسابات او اجراء التعاملات المصرفية وفق القانون في المصرف	1
70	1	1	8	26	34	يلتزم المصرف بإمسك سجلات أصولية بكل عملية تحقيق او استفسار او ابلاغ عن معاملة مالية تؤثر الشك لمكتب الابلاغ عن غسل الأموال وفق القانون في المصرف .	2
70	0	2	2	32	34	يحتفظ المصرف بالسجلات وفق طرق سليمة طوال المدة التي حددها القانون	3
210	1	3	11	91	104	مبدأ مسك السجلات والمستندات والاحتفاظ بها	x4
70	2	4	7	23	34	يشدد المصرف الرقابة على بعض العاملين المتساهلين الذين قد يشعرون الزبون عن اي ابلاغ أو تحري عن تعاملاته او حساباته في المصرف	1
70	2	2	5	22	39	يعمل المصرف على الالتزام بسرية العمل اثناء التحري وتدقيق العمليات المشتبه بها	2
70	2	0	6	26	36	يحرص المصرف على التعامل بكل مهنية في متابعة شؤون الزبون داخل المصرف	3
210	6	6	18	71	109	مبدأ عدم إشعار الزبون بالإبلاغ عن تعاملاته المشتبه بها	x5
840	2.8	7	18.4	81.8	100	أدوات مكافحة غسل الاموال	x
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 للزبان	2
70	0	6	11	31	22	يملك موظفي المصرف المهارات الكافية للاجابه على استفسارات الزبان	3
210	4	15	19	86	86	الاعتمادية	y1
70	1	7	9	30	23	يستجيب العاملون لطلبات الزبان بسرعة	1
70	2	6	8	27	27	يسعى العاملون في المصرف إلى تقديم أفضل ما يمكن من الخدمات المصرفية إلى الزبان	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	الاستجابة	y2
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	y3
70	2	5	21	27	15	يولي المصرف اهتمامات بالزبان الذين لا يكون لديهم معارف داخل المصرف.	1
70	1	10	13	22	24	يضع المصرف مصلحة الزبان في مقدمة اهتماماته.	2
70	2	4	10	27	27	يتفهم الموظفون في المصرف احتياجات الزبون .	3
210	5	19	44	76	66	التعاطف	y4
70	2	7	14	30	17	تحرص إدارة المصرف على تقديم تسهيلات ائتمانية للزبان	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	يتلائم المظهر العام للمصرف مع طبيعة الخدمات المصرفية التي يقدمها.	3
210	8	21	28	75	78	الملموسية	y5
630	4.8	18.4	30.6	81	75.2	جودة الخدمة	y