

إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي

Risk management of electronic banking services in Islamic banks: case study of Al-Rajhi Saudi bank

الهاشمي سلطاني*، صادق صفيح

جامعة معسكر - الجزائر

تاريخ الاستلام: 2020/11/20؛ تاريخ القبول: 2022/07/04 تاريخ النشر: 2022/07/15

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية، حيث تم الإعتماد على دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصرف يعتمد على أنظمة آلية متقدمة في تقديم خدماته المصرفية، ولمواجهة المخاطر الإضافية التي تجلبها، يتم تطبيق مجموعة من السياسات و الإجراءات الأمنية ومعايير الأمان العالمية، والتي تتماشى مع المبادئ المقترحة من طرف لجنة بازل لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

الكلمات المفتاح: إدارة مخاطر؛ مصارف إسلامية؛ خدمات مصرفية إلكترونية؛ لجنة بازل.

Abstract: This study aimed to identify the reality of risk management of electronic banking services in Islamic banks, where it was based on a case study of Bank Al-Rajhi of Saudi Arabia. The study concluded that the bank relies on advanced automated systems to deliver its banking services. And to face the additional risks it brings, a set of policies and security measures and global security standards are applied, which are in line with the Basel Committee's electronic banking risk management principles.

Keywords: Risk management; Islamic banks; Electronic banking services; Basel Committee.

Résumé : Cette étude visait à connaître la réalité de la gestion des risques des services bancaires électroniques dans les banques islamiques, où elle s'appuyait sur une étude de cas de la Banque Al-Rajhi d'Arabie saoudite. L'étude a conclu que la banque s'appuie sur des systèmes automatisés avancés pour fournir ses services bancaires. Et pour faire face aux risques supplémentaires qu'elle entraîne, des politiques et procédures et normes de sécurité globales sont appliquées, qui sont conformes aux principes de gestion des risques bancaires électroniques du Comité de Bâle.

Mots-clés : Gestion des risques; Banques islamiques; Services bancaires électroniques; Comité de Bâle.

*الهاشمي سلطاني

1- تمهيد:

حققت المصارف الإسلامية في السنوات الأخيرة نموا كبيرا رغم تواجدها في قطاع يمتاز ببيئة شديدة المنافسة ومليئة بالمخاطر، لكن في ظل التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات، سارعت المصارف في مختلف أنحاء العالم إلى الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات بهدف تحسين خدماتها المصرفية وتوسيع قاعدة عملائها، فقد أصبحت الخدمات المصرفية تقدم بطريقة جديدة من خلال قنوات إلكترونية بعدما كانت تقتصر فقط على الفروع المادية، التحول الرقمي أصبح واقعها يفرض نفسه في عالم الصناعة المصرفية وجعل المنافسة أكثر حدة، وهذا أدى إلى ضرورة تحرك المصارف الإسلامية لمواكبة هذا التحول الرقمي من أجل مواصلة نموها وانتشارها.

وقد أخذت بعض المصارف الإسلامية خطوات متقدمة نحو التحول الرقمي، وبدأت في تقديم خدماتها المصرفية عبر قنوات إلكترونية متعددة، هذا التحول الرقمي يجلب العديد من المزايا والفرص للبنوك الإسلامية، لكن في المقابل يجلب معه مخاطر إضافية تتطلب وضع سياسات ومنهجيات وطرق جديدة لإدارة هذا النوع من المخاطر.

إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية: **ما هو واقع إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية؟**

ومن خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على مخاطر المصارف ؟

- ما هو واقع تطبيق مقررات لجنة بازل المتعلقة بكفاية رأس المال في المصارف الإسلامية ؟

- ما هي إجراءات المصارف الإسلامية للتعامل مع مخاطر تقنية المعلومات ؟

فرضيات الدراسة: إنطلاقا من إشكالية الدراسة قمنا بطرح الفرضيات التالية :

- تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مباشر في المخاطر التشغيلية في المصارف؛

- تلتزم المصارف الإسلامية بنسبة كفاية رأس المال تفوق النسبة المحددة من طرف لجنة بازل؛

- تطبق المصارف الإسلامية إجراءات وسياسات خاصة للتعامل مع مخاطر تقنية المعلومات.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- معرفة ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التي تصاحبها؛

- التعرف على أبرز الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

- التعرف على واقع الصيرفة الإلكترونية في المصارف الإسلامية؛

- تسليط الضوء على واقع إدارة المصارف الإسلامية لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أهمية الدراسة: أصبح دخول عالم الصيرفة الإلكترونية ضرورة ملحة بالنسبة للبنوك الإسلامية وذلك نظرا للفرص التي توفرها من جهة والضغوط التنافسية من جهة أخرى، لكن استخدام القنوات الإلكترونية يعرض المصرف إلى مخاطر إضافية قد تهدد أهداف المصرف، وهنا تنبع أهمية هذه الدراسة التي تركز على مخاطر تكنولوجيا المعلومات وكيفية إدارتها.

منهج الدراسة: من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بالمصارف الإسلامية والمخاطر التي تتعرض لها، إضافة إلى ما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومخاطرها، كما تم الاعتماد أيضا على أسلوب دراسة الحالة للتعرف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية وواقع إدارة المخاطر التي تصاحبها.

2- إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية

1.2- مفهوم المصرف الإسلامي:

حسب تعريف محمود الكفراوي للبنوك الإسلامية فهي مؤسسات مالية تركز على أحكام الشريعة الإسلامية في معاملاتها المالية والمصرفية والتجارية والاستثمارية، وهذا لتحقيق أهداف سامية وهي المحافظة على القيم والأخلاق الإسلامية والتصدي للفساد في النشاط المصرفي وتحقيق التنمية الاقتصادية من خلال تحقيق أقصى عائد إقتصادي وإجتماعي ممكن (بورقية، 2013، صفحة 88).

و من بين مميزات المصارف الإسلامية أن جميع الأصول والخصوم في ميزانية المصرف تعتبر رأس مال مخاطر، والمنتجات الأكثر تطبيقا في المصارف الإسلامية هي منتجات الدخل الثابت والتي تتمثل في أربع منتجات هي المrabحة، الإجارة، الإستصناع والسلم. كما تقدم أيضا منتجات أخرى وهي المشاركة والمضاربة اللذان يعتبران من المنتجات القائمة على المشاركة في الربح (Habib, 2018, p. 61).

2.2- أنواع المخاطر في المصارف الإسلامية:

أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني، أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني ، أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني ، أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني، أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني، أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني، أدخل هنا محتوى العنوان الفرعي الثاني.

1.2.2- المخاطر المشتركة مع المصارف التقليدية: تشترك المصارف الإسلامية مع المصارف التقليدية في مجموعة من المخاطر المعتادة نذكر منها:

المخاطر الائتمانية: يمكن تعريف مخاطر الائتمان في المصارف الإسلامية بأنها تلك المخاطر الناشئة عندما يقوم أحد أطراف الصفقة بدفع النقود قبل أن يتسلم الأصول مثل حالة الإستصناع والسلم، أو يقوم بتسليم الأصول قبل أن يتسلم النقود كما هو الحال في صيغة المrabحة، أما في صيغ المضاربة والمشاركة فإن هذا النوع من المخاطر يظهر عندما يقوم الشريك بعدم سداد حصة المصرف عند الأجل المتفق عليه (مسعودي و عياش، 2020، صفحة 514).

مخاطر السوق: هي الخسائر في المراكز المالية الاستثمارية داخل وخارج قائمة المركز المالي، تنتج هذه المخاطر من التقلبات التي تحدث في السوق، تتمثل هذه التقلبات في القيمة السوقية للموجودات (تقرارات، بومدين، و زعمة، 2020، صفحة 387).

المخاطر التشغيلية: في 2006 قامت لجنة بازل للإشراف المصرفي BCBS بتعريف المخاطر التشغيلية ضمن بازل II من خلال الإشارة إلى أنها "خطر الخسارة الناتج عن العمليات الداخلية غير الكافية أو الفاشلة، أو الأشخاص أو الأنظمة أو أمن الأحداث الخارجية". يتضمن هذا التعريف المخاطر القانونية، ولكنه يستبعد المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة (Eid & Asutay, 2019, p. 89).

2.2.2- المخاطر الخاصة بالمصارف الإسلامية: إن الطبيعة الخاصة للبنوك الإسلامية جعلتها تنفرد ببعض المخاطر، نذكر منها (قندوز، 2012، صفحة 15):

المخاطر التجارية المنقولة: تحدث هذه المخاطر عندما يعجز المصرف الإسلامي عن تقديم عوائد تنافس العوائد المقدمة من طرف المصارف الإسلامية والتقليدية المنافسة، وهنا قد يلجأ أصحاب الودائع إلى سحب أموالهم، ولتجنب ذلك يحتاج مالكو المصارف الإسلامي إلى دعم عائدات الودائع من خلال التخلي عن بعض أرباح أسهمهم.

مخاطر الثقة: يمكن أن تنشأ مخاطر الثقة بسبب العائد المنخفض، حيث قد يظن المودعون أن انخفاض العائد يعود إلى التعدي أو التقصير من طرف المصرف، كما قد تنشأ هذه المخاطر بسبب عدم الالتزام الكامل بالمتطلبات الشرعية لمختلف العقود، قد يتسبب عدم الالتزام بالشرعية في مشكلة ثقة كبيرة تدفع المودعون إلى سحب الودائع.

3.2- إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية:

تعرف إدارة المخاطر على أنها نظام شامل ومتكامل يهدف إلى توفير البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة وقياسها وتحديد آثارها ووضع خطط فعالة لتجنب هذه المخاطر أو السيطرة عليها وتخفيفها (محبوب و سنوسي، 2019، صفحة 400)، كما تسعى إلى الحفاظ على صورة المنشأة من خلال المحافظة على الثقة المساهمين والمستثمرين وكل الأطراف الأخرى بالمنشأة (بلعزوز، قندوز، و حبار، 2013، الصفحات 68-69).

4.2- أساليب إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية: تعتمد المصارف الإسلامية في إدارتها للمخاطر على أساليب وقائية وأساليب علاجية وهي (بريكي و فرج، 2018، الصفحات 6-7):

1.4.2- الأساليب الوقائية:

- الاعتماد على نظام فعال للمعلومات وتقييم ورصد وقياس المخاطر: فاتخاذ القرار بتمويل عميل يتطلب توفر معلومات سليمة عن المعاملات والسوق والاقتصاد وتقييم العميل؛

- دراسة الجدوى للتعرف على مدى صلاحية المشاريع بهدف التحوط من المخاطر المالية الناتجة عن المشاريع الممولة من طرف المصرف؛

- نظرا لطبيعة المصارف الإسلامية و لمواجهة خسائر الديون من الضروري الاحتفاظ باحتياطات من السيولة بشكل يفوق تلك الموجودة في المصارف التقليدية؛

- الرقابة الشرعية السابقة للوقاية من المخاطر الشرعية: تجنباً للوقوع في المحرمات والشبهات تتم دراسة وبحث المسائل التي تحال إلى هيئة الرقابة الشرعية قبل التنفيذ لإبداء الرأي الشرعي فيها وبيان مدى موافقتها لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية؛

- تنمية العنصر البشري من خلال الاهتمام بالتدريب العلمي والعملية بالمصارف الإسلامية.

2.4.2- الأساليب العلاجية: هذه الطرق هي إجراءات وسياسات وحلول يتبعها المصرف من أجل التعامل مع المخاطر التي تواجهها ويمكن ذكر بعضها كالآتي:

- إتباع سياسة التنوع بتوزيع الاستثمارات الائتمانية على مختلف القطاعات والمناطق الجغرافية والعملاء؛

- في بعض الحالات ولظروف معينة تنخفض العوائد ولتجنب سحب المودعين لأموالهم يجب على المصرف أن يتنازل عن بعض الأرباح لصالح المودعين؛

- اللجوء إلى عقد الإستصناع الموازي بحيث يكون المصرف صانعا في العقد الأول ومستصنعا في الثاني ويتم تنفيذ العقد من طرف العميل الثاني وبهذا ينقل المصرف مخاطر التنفيذ إلى المقاول المنفذ؛

- لإدارة مخاطر السيولة يلجأ المصرف للصكوك: وذلك بالقيام بتحويل موجوداته غير السائلة إلى أوراق مالية وتداولها وفقا لأحكام الشريعة؛

- معالجة مخاطر العمليات من خلال وضع خطط تطبق في وقت الطوارئ وفي حالات التعطل أو العطب في المعدات والأجهزة الإلكترونية.

5.2- المصارف الإسلامية و نسبة كفاية رأس المال:

تحدد المصارف الإسلامية نسبة كفاية رأس المال من أجل تغطية المخاطر التي تتعرض لها، يتم قياس هذه النسبة بنفس الأسلوب المحدد من طرف لجنة بازل، فالمقام الذي يتشكل من المخاطر التشغيلية والائتمانية ومخاطر السوق، لكن الأهمية النسبية لأنواع هذه المخاطر ستختلف بسبب طبيعة نشاط المصارف الإسلامية، أما في البسط فيتم إجراء بعض التعديلات ليلائم الطبيعة المميزة لعمل المصارف الإسلامية وهي المشاركة في الربح والخسارة، ويرى الدكتور جمال الدين عطية أنه على خلاف ما حددته لجنة بازل (8%)، يجب أن لا تقل نسبة كفاية رأس المال عن 10 % في المصارف الإسلامية، لأنها تتعرض في استثماراتها إلى مخاطر أكبر من المصارف التقليدية (أبو شهيد، 2013، صفحة 254).

3- مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1.3- تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها استخدام مجموعة متنوعة من القنوات الإلكترونية لأداء المعاملات المصرفية من خلال الإنترنت والهاتف والتلفزيون والهاتف المحمول والكمبيوتر (Hammoud, Bizri, & Baba, 2018, p. 2).

2.3- أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية: إن التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات قد فتح مجالا واسعا للابتكار في مختلف المجالات من بينها قطاع المصارف الذي قام بمزج الخدمات المصرفية بالتكنولوجيا على الشكل التالي:

1.2.3- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: هذا النظام يوفر للعميل خدمات متعددة منها الاستفسار عن حسابه عبر الإنترنت، كذلك يمكنه الحصول على الخدمة التي يريد من خلال الدخول إلى النظام الإلكتروني للمصرف عن طريق رقم سري خاص به (كاظم علي، 2019، صفحة 44).

2.2.3- المصرف المحمول: هي آلية تتيح للعميل إجراء العديد من المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول الذي يعتمد على بروتوكول التطبيقات اللاسلكية wap وذلك نظراً إلى أن الجهاز المحمول يحتاج إلى متصفح wap تم إنشاؤه للسماح بالوصول إلى المعلومات (Ali & Omar, 2016, p. 44)، وتسمح هذه الخدمة بالاستفسار عن الحساب، تحويل الأموال، دفع الفواتير، طلب دفتر الشيكات (Alam, Gupta, & Shanmugam, 2017, p. 338).

3.2.3- الصراف الآلي: هو عبارة عن منفذ مصرفي إلكتروني، يسمح للعميل عادة بسحب النقود أو إجراء الإيداعات والتحقق من أرصدة الحسابات من خلال بطاقة بلاستيكية مشفرة بمعرف يتم إدخالها في ماكينة الصراف الآلي (Pavković, Dumičić, & Žmuk, 2018, p. 124).

4.2.3- الهاتف المصرفي: هو خدمة تمكن العملاء من إنجاز بعض المعاملات المصرفية مثل التقدم بطلب للحصول على معلومات رصيد حساب أو تحويل الأموال عبر الهاتف، من مميزات الخدمة أنها لا تحتاج إلى أماكن مادية ويمكن الوصول إليها طوال اليوم (Nazaritehrani & Mashali, 2020, pp. 7-8).

3.3- مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية :

في دراسة أجرتها المجموعة المصرفية الإلكترونية (EBG) التابعة للجنة بازل، لاحظت أن الصيرفة الإلكترونية على الرغم من أنها لا تخلق أي مخاطر جديدة بطبيعتها، فقد زادت الخدمات المصرفية الإلكترونية وعدلت بعض المخاطر التقليدية، ويكون التأثير أكثر عمقاً في المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والقانونية وفي مخاطر السمعة. فقد يمكن أن يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى خلق مخاطر استراتيجية عندما لا تقوم الإدارة بالتخطيط بشكل مناسب لإدارة ومراقبة أداء المنتجات والخدمات والعمليات وقنوات التسليم المرتبطة بالتكنولوجيا.

أما بالنسبة للمخاطر التشغيلية، فإن التطورات التكنولوجية جعلت البيئة المصرفية أكثر تعقيداً وهذا أثر على مستوى هذه المخاطر، وتزداد المخاطر أكثر عندما يتم تقديم خدمات مبتكرة غير موحدة، كما تؤثر المخاطر التشغيلية في المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة ومخاطر الائتمان والسوق.

أما بخصوص مخاطر الائتمان، تتحمل المصارف التي تقدم منتجات وخدمات مصرفية إلكترونية مستوى أعلى من مخاطر الائتمان بسبب الطبيعة المتغيرة للتكنولوجيا مما يؤدي إلى تغييرات متكررة في المتطلبات التنظيمية.

وفيما يتعلق بمخاطر السمعة، يؤثر الرأي العام السلبي على قدرة المصرف على تكوين قاعدة عملاء والمحافظة عليها، ويمكن أن تكون هذه المخاطر نتيجة طبيعية لزيادة التعرض للمخاطر في الفئات الأخرى خاصة المخاطر التشغيلية، وقد تتأثر سمعة المصرف في ظل استخدام التكنولوجيا من خلال عدة عوامل نذكر منها: فقدان الثقة بسبب نشاط غير مصرح به على حسابات العملاء أو إفشاء أو سرقة معلومات العملاء السرية إلى أطراف غير مصرح بها، عدم تقديم خدمة موثوقة بسبب تكرار أو مدة انقطاع الخدمة (Kondabagil, 2007, pp. 10-14).

4- واقع إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية: تجربة مصرف الراجحي السعودي:

تعتبر التكنولوجيا أحد المصادر الرئيسية التي تعرض المصارف الإسلامية إلى المخاطر التشغيلية، فحسب تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية فإن فشل أو عدم كفاية الأنظمة الآلية يؤدي إلى ظهور هذا النوع من المخاطر في المصارف، ويتمثل خطر الأنظمة الآلية في تعطل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية أو تكنولوجيا المعلومات، أو أن الأنظمة لا تتلاءم مع احتياجات المصارف الإسلامية، خاصة وأن غالبية الأنظمة موجهة خصيصاً لخدمة الصناعة المصرفية التقليدية، ومن الأمثلة عن هذه المخاطر: انهيار أنظمة الكمبيوتر، تعطل أنظمة الاتصالات، وجود أخطاء برمجية، وجود فيروسات في الحاسب (بورقة و زارقي، 2015، الصفحات 111-112).

وقد يؤدي عدم كفاية أنظمة تكنولوجيا المعلومات القديمة، إلى استعانة المصارف بأطراف ثالثة، عبر عقد شراكات في مجال تقنية المعلومات، وقد يؤدي هذا إلى زيادة مخاطر الخصوصية وأمن البيانات وكذلك مخاطر غسل الأموال، والجرائم الإلكترونية، وحماية العملاء (عدنان، 2018).

انطلاقاً مما سبق، ونظراً لتأثير هذه المخاطر في مخاطر أخرى كمخاطر السمعة (Kondabagil, 2007, p. 12)، فلدراسة واقع إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية، تم أخذ مصرف الراجحي في السعودية كعينة دراسة مع التركيز على إدارة المخاطر التشغيلية، كما تم تسليط الضوء على الإجراءات المتبعة في المصرف لمواجهة مخاطر تقنية المعلومات ومدى مطابقتها لمبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية المقترحة من طرف لجنة بازل.

1.4- مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفق لجنة بازل: اقترحت لجنة بازل، 14 مبدأ لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية تم تقسيمها إلى ثلاث فئات وهي (BCBS, 2003):

1.1.4- رقابة مجلس الإدارة والإدارة العليا:

- وضع سياسات فعالة للرقابة الإدارية على الأنشطة المصرفية الإلكترونية؛

- إنشاء عملية رقابة أمنية شاملة؛

- الاعتماد على أسلوب شامل ومستمر للرقابة لإدارة علاقات المصرف مع الأطراف الثالثة التي تدعم الأعمال المصرفية الإلكترونية.

2.1.4- الضوابط الأمنية:

- التحقق من هوية عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

- في المعاملات المصرفية الإلكترونية يجب على المصارف استخدام أساليب توثيق المعاملات التي تعزز عدم التنصل وتثبت المسؤولية؛

- اتخاذ التدابير المناسبة لضمان الفصل بين الواجبات؛

- التأكد من وجود امتيازات الوصول وضوابط الترخيص المناسبة فيما يخص أنظمة المصارف الإلكترونية وقواعد البيانات والتطبيقات؛

- تطبيق الإجراءات المناسبة للحفاظ على سلامة بيانات المعاملات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات؛

- إنشاء مسارات تدقيق واضحة لجميع المعاملات المصرفية الإلكترونية؛

- اتخاذ التدابير المناسبة للحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الأساسية.

3.1.4- المبادئ المرتبطة بإدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة:

- تقديم الإفصاحات الملائمة المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية؛

- اتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان الالتزام بخصوصية معلومات العميل؛

- يجب أن تكون للمصرف القدرة، استمرارية العمل، خطط للطوارئ لضمان توفر أنظمة وخدمات الصيرفة الإلكترونية؛

- وضع خطة الاستجابة للحوادث لإدارة وتقليل وكبح الآثار الناتجة عن الحوادث غير المتوقعة.

2.4- تجربة مصرف الراجحي في إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1.2.4- التعريف بالمصرف:

تأسس بنك الراجحي عام 1957، مقره الرئيس في الرياض في المملكة العربية السعودية، يعد واحدا من أكبر المصارف الإسلامية في العالم، يبلغ مجموع أصوله مبلغ 102 مليار دولار أمريكي ويبلغ رأس ماله 4.3 مليار دولار، ويقدر رأس ماله المدفوع بأكثر من 4 مليار دولار أمريكي، يضم المصرف أكثر من 546 فرعا وأكثر من 142 فرعا تم تخصيصه للسيدات (مصرف الراجحي، 2020).

2.2.4- الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف الراجحي : يقدم مصرف الراجحي مجموعة من خدماته المصرفية عبر قنوات إلكترونية متعددة وهي كالآتي (rajhi bank, 2020):

أ. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: يقدم مصرف الراجحي تطبيق " المباشر " وهي خدمة مصرفية عبر الإنترنت، تتيح للعميل إجراء عملياته المصرفية في أي وقت وفي أي مكان، فهذا التطبيق يسمح بالاطلاع على ملخص الحساب وتحويل الأموال عبر أغلب بلدان العالم وسداد المدفوعات، كما يمكن من خلال هذه الخدمة تقديم طلب للحصول على تمويل جديد أو بطاقة مصرفية جديدة من دون الحاجة إلى زيارة أحد فروع المصرف.

ب. الهاتف المصرفي: يقدم المصرف خدمة " هاتف الراجحي " وهي خدمة تمكن العميل من إنجاز أغلب العمليات المصرفية في أي وقت و أي مكان من خلال رقم موحد سواء عن طريق الهاتف المحمول أو الثابت على المستوى المحلي والدولي، ومنها الاطلاع على تفاصيل الحساب، دفع الفواتير، تحويل الأموال، تفعيل أو إلغاء البطاقات الائتمانية وإعادة الإصدار وطلب بطاقة جديدة.

ت. الصراف الآلي: تزيد أجهزة الصراف الآلي لمصرف الراجحي على 4700 جهاز تنتشر في مختلف مناطق السعودية، تقدم هذه الأجهزة لعملائه خدمة السحب النقدي ، الاطلاع على الحسابات، دفع الفواتير وتحويل الأموال.

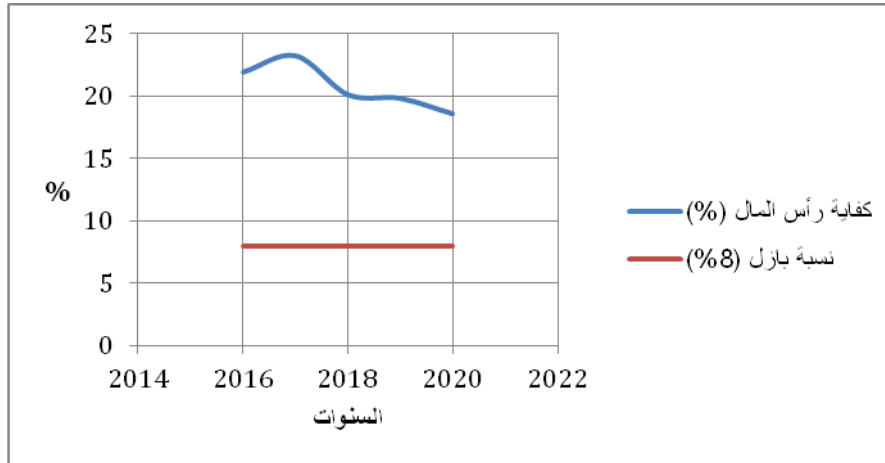
ث. جهاز الخدمة الذاتية: يقدم مصرف الراجحي لعملائه أجهزة الخدمة الذاتية التي تمنح حلولاً مبتكرة تمكن العميل من إصدار بطاقات الصراف الآلي بشكل فوري وطباعة دفتر الشيكات ودفع الفواتير وتحويل الأموال محليا وخارجيا.

3.2.4- إدارة المخاطر التشغيلية في مصرف الراجحي:

يتوافق تعريف المخاطر التشغيلية في المصرف مع تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية، فهو يعرف هذه المخاطر بأنها مخاطر الخسارة التي قد تنتج من نقص أو أخطاء من أحد الإجراءات الداخلية والموظفين والأنظمة، أو جراء الأحداث الخارجية، ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية لكنه يستبعد المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة، ولإدارة هذه المخاطر قام المصرف بإنشاء وحدة المخاطر التشغيلية التابعة لمجموعة المخاطر والائتمان، وتتكلف هذه الوحدة بوضع السياسات والأدوات والمنهجيات، تطوير الأنظمة، مراقبة تطبيقها، والقيام بالمراقبة المستمرة والتوجيه (الراجحي، الإفصاح السنوي لمتطلبات بازل 2، 2011، صفحة 19).

وبالنسبة لتطبيق المصرف لمقررات بازل الخاصة بكفاية رأس المال، يوضح الشكل رقم (1) أدناه تراجع نسب كفاية رأس المال في الفترة الممتدة من سنة 2018 حتى مارس 2020، ففي نهاية سنة 2016 حقق المصرف نسبة 21.98%، ثم ارتفعت هذه النسبة في 2017 لتصل إلى 23.29% (الراجحي، 2017)، لكن في نهاية سنتي 2018 تراجعت النسبة إلى 20.17% (الراجحي، تقرير سنوي، 2018)، و في سنة 2019 وفي الربع الأول من سنة 2020 واصلت تراجعها حيث بلغت نسب كفاية رأس المال للشريحة الأولى والثانية 19.87%، 18.63% على التوالي (Rajhi Bank, 2020)، ورغم هذا التراجع فإن المصرف حافظ على مسافة مقبولة مع النسبة المعيارية المحددة من طرف لجنة بازل (8%) و هي نسبة تلائم الطبيعة الخاصة للمصارف الإسلامية.

الشكل رقم 1 : نسب كفاية رأس المال في مصرف الراجحي بالمقارنة مع النسبة المعيارية حسب لجنة بازل (2016-2020)



المصدر : تم إعداد الشكل بالاعتماد على تقارير مصرف الراجحي

أما بخصوص المخاطر التشغيلية، يستخدم مصرف الراجحي المنهج المعياري SA من أجل احتساب كفاية رأس المال لتغطية هذه المخاطر، وتم تحديد الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال الخاص بالمخاطر التشغيلية بأكثر من 2.4 مليار ريال سعودي في الربع الأول من سنة 2020، ويمثل هذا المبلغ نسبة 8% من مخاطر العمليات للموجودات المرجحة بالمخاطر، التي قدرت بأكثر من 30.7 مليار ريال سعودي (Rajhi Bank, 2020)، وبالرجوع إلى نسب كفاية رأس المال المحققة في هذه الفترة والتي تجاوزت بشكل ملحوظ الحد الأدنى (8%)، يتبين أن المصرف قد تمكن من التحكم في هذه المخاطر بشكل عام وفي المخاطر الناتجة عن مشاكل الأنظمة الإلكترونية بشكل خاص.

4.2.4- إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصرف الراجحي:

شهدت النظم التي يعتمد عليها المصرف في عملياته نموا كبيرا من حيث التعقيد، الأمر الذي يجلب العديد من التحديات، ولهذا قام المصرف بوضع سياسات وممارسات لمواجهة مخاطر تقنية المعلومات وضمان الأمن، فقد قام بتكليف لجنة المخاطر التشغيلية واللجنة التوجيهية لتقنية المعلومات للقيام بمهمة الإشراف ومراقبة تنفيذ الخطط والاستراتيجيات المحددة لجميع مجالات المخاطر في إدارة تقنية المعلومات (الراجحي، 2018، الصفحات 70-71)، وبالنسبة للوضع العام لأمن المعلومات، فهو تحت إشراف لجنة أمن المعلومات، التي تدعم أيضا مبادرات مصرف الراجحي لأمن المعلومات وتلتزم وتشرف على تنفيذها.

بالإضافة إلى ذلك، يطبق المصرف سياسات وإجراءات لتوجيه الموظفين وتشمل مبادئ حماية العميل المصرفي، مدونة قواعد سلوك الموظفين، سياسة أمن المعلومات وسياسة الخصوصية، كما يتبع المصرف أيضا معايير الامان العالمية وتشمل معيار ISO27001، معيار PCI-Data التي ينشرها مجلس صناعة بطاقات الدفع.

ومن جهة أخرى يعتمد المصرف على بنية تحتية تتشكل من جدران الحماية لشبكات المعلومات، وأدوات التحكم في صلاحيات الموظفين، والمراقبة المتقدمة والدائمة للشبكات والمنشآت المادية، ولضمان درجة عالية من الأداء ولتعزيز الأمن، يقوم المصرف بعمل اختبار وتقييم ممارسات الأمن والخصوصية بشكل مستمر، بحيث يستخدم المصرف أدوات وأساليب متقدمة لتحديد الثغرات ومواطن الضعف في أنظمة الأمان والبنية التحتية، ومن بينها اختبار الاختراق الذي يجريه المصرف على أنظمة الأمان والبنية التحتية في المصرف.

كما يقوم المصرف بتنظيم دورات تدريبية وحملات توعية بشكل سنوي موجهة داخليا لتثقيف الموظفين والعملاء بشأن مسؤولياتهم نحو أمن المعلومات والخصوصية (الراجحي، تقرير سنوي، 2019، صفحة 64).

ومن خلال الإجراءات المطبقة في مصرف الراجحي لمواجهة مخاطر تقنية المعلومات، يتبين التزام المصرف بمجموعة من المبادئ المقترحة من طرف لجنة بازل، فهذه الإجراءات تتوافق مع المبادئ المرتبطة بالرقابة الأمنية الشاملة وسرية وسلامة المعلومات والبيانات المصرفية وخصوصية معلومات العميل، إضافة إلى مبدأ التحكم في إصدار التراخيص وامتيازات الوصول للأنظمة و قواعد البيانات و التطبيقات.

5- الخلاصة:

في ظل التوجه العالمي نحو تقنيات المعلومات في المجال المصرفي، بدأت المصارف الإسلامية مرحلة أخرى باستخدام القنوات الإلكترونية لتقديم خدماتها المصرفية، هذا التحول يقدم فرص متعددة للبنوك لكن في نفس الوقت يحمل في طياته العديد من المخاطر، ومن هذا من الضروري صياغة أساليب ووضع سياسيات ومنهجيات جديدة للتعامل مع مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

نتائج الدراسة: على ضوء ما تقدم يمكن عرض أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة على النحو التالي:

قد أثبتت هذه الدراسة صحة الفرضيات كما يلي:

- تعتبر تقنية المعلومات أحد المصادر التي تنشأ عنها المخاطر التشغيلية، فقد يتعرض المصرف لهذا الخطر بسبب تعطل أو فشل الأنظمة الآلية؛

- يلتزم مصرف الراجحي بالمتطلبات الأدنى لرأس المال الخاص بالمخاطر التشغيلية، أما بالنسبة لنسبة كفاية المال فإنها شهدت انخفاضاً في آخر سنتين لكنها حافظت على مسافة الأمان مع الحدود الموضوعة من طرف لجنة بازل أو الموصى بها من طرف الخبراء في الصيرفة الإسلامية؛

- تتماشى الإجراءات المطبقة من طرف مصرف الراجحي لإدارة مخاطر تقنية المعلومات مع مبادئ لجنة بازل المتعلقة بإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

كما تم التوصل إلى نتائج أخرى يمكن إجمالها كالآتي:

- تتبع المصارف الإسلامية أساليب وقائية لتجنب الوقوع في المخاطر، كما تتبع أساليب علاجية للتعامل مع هذه المخاطر؛
- الخدمات المصرفية الإلكترونية لا تجلب مخاطر جديدة ولكنها تؤثر في المخاطر التقليدية وهي المخاطر التشغيلية، الاستراتيجية، القانونية، مخاطر السمعة؛
- يستخدم مصرف الراجحي قنوات إلكترونية متعددة لتقديم خدمات مصرفية متنوعة، وهذا مؤشر يثبت قدرة المصارف الإسلامية على مواجهة تحديات التحول الرقمي؛
- في مصرف الراجحي تشرف لجنة المخاطر التشغيلية وتراقب عملية تنفيذ الاستراتيجيات والخطط في جميع مجالات المخاطر في إدارة تقنية المعلومات؛
- لإدارة مخاطر الخدمات الإلكترونية يقوم مصرف الراجحي بتطبيق إجراءات داخلية تخص الموظفين والبنية التحتية وإجراءات خارجية تخص العملاء، كما يطبق المصرف معايير الأمان العالمية.

التوصيات:

- يجب على المصارف الإسلامية التعاون للاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير تقنيات وبرامج حاسوبية متوافقة مع طبيعة نشاط هذه المصارف؛
- إنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات داخل المصرف أمر ضروري لتجنب اللجوء إلى أطراف ثالثة في هذا المجال لضمان حماية أكبر للبيانات وأمن المعلومات؛
- تكثيف الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية المصرفية؛
- تنظيم حملات تستهدف العملاء للتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها وكيفية استخدامها؛
- نظراً لأهمية إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية، يجب على الباحثين وصانعي السياسات إجراء المزيد من البحوث حول الموضوع.

6. الحالات و قائمة المراجع:

1.6 المراجع باللغة العربية:

1. شوقي بورقية، 2013، التمويل في البنوك التقليدية و البنوك الإسلامية، الطبعة 01، الأردن، عالم الكتب الحديث.
2. عبد الباسط عبد الصمد مسعودي، و قويدر عياش، 2020، أساليب قياس المخاطر التقليدية في البنوك الإسلامية، مجلة البحوث القانونية و الاقتصادية، المركز الجامعي آفلو، (1)2، 507-524 .
3. يزيد تفرات، وفاء بومدين، و سليمة بن زعمة، 2020، استخدام الهندسة المالية الإسلامية في إدارة المخاطر بالبنوك الإسلامية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، 9(3)، 380-400 .
4. عبد الكريم أحمد قندوز، 2012، إدارة المخاطر بالصناعة المالية الإسلامية : مدخل الهندسة المالية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية، (9)، 12-20 .
5. بن علي بلعزوز، عبد الكريم قندوز، و عبد الرزاق حبار، 2013، إدارة المخاطر " إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية "، الطبعة 01، الأردن، الوراق للنشر و التوزيع.
6. عبلة بريكي، و شعبان فرج، 2018، إدارة المخاطر في البنوك الاسلامية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، (19)، 3-11 .
7. عبد الناصر براني أبو شهد، 2013، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، الطبعة 01، الأردن، دار النفائس.
8. إيلاف فاخر كاظم علي، 2019، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية "دراسة مقارنة"، مصر، المركز العربي للدراسات والبحوث العلمية.
9. شوقي بورقية، و هاجر زراقي، 2015، إدارة المخاطر الائتمانية في المصارف الإسلامية، الطبعة 01، الأردن، دار النفائس.
10. يوسف عدنان، 2018، التكنولوجيا المالية وأبعادها المصرفية والاقتصادية، تم الاسترداد من موقع جمعية مصارف البحرين: <http://www.banksbahrain.org/2018/07/12/التكنولوجيا-المالية-وأبعادها-المصرف/>
11. موقع مصرف الراجحي، 2020، تم الاسترداد من <https://www.alrajhibank.com.sa/alrajhi-group/about/who-we-are>
12. مصرف الراجحي، 2011، الإفصاح السنوي لمتطلبات بازل 2، مصرف الراجحي.
13. مصرف الراجحي، 2017، تقرير سنوي.
14. مصرف الراجحي، 2018، تقرير سنوي.
15. مصرف الراجحي، 2018، تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، مصرف الراجحي.
16. مصرف الراجحي، 2019، تقرير سنوي.

2.6 المراجع باللغة الأجنبية:

1. Habib, S. F, 2018, Fundamentals of Islamic finance and banking, first edition, United Kingdom, John Wiley & Sons.
2. Eid, W. K., & Asutay, M, 2019, Mapping the risks and risk management practices in Islamic banking, Singapore, John Wiley & Sons.
3. Hammoud, J., Bizri, R. M., & Baba, I. E, 2018, The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector, SAGE Open, SAGE, 8(3), 1-12.
4. Ali, B. J., & Omar, W. A, 2016, Role, Challenges and Benefits of Electronic Banking service in Jordan, American Based Research Journal, American Society for Business and Management Research, 5(12), 43-46.
5. Alam, N., Gupta, L., & Shanmugam, B, 2017, Islamic Finance , A Practical Perspective, Switzerland, Palgrave Macmillan.
6. Pavković, A., Dumičić, K., & Žmuk, B, 2018, Number of Automated Teller Machines in Selected European Countries, Exploration of Trends and Development Indicators Impacts, In

- T. Choudhry, & J. Mizerka (Ed.), *Contemporary Trends in Accounting, Finance and Financial Institutions* (p. 124), Switzerland, Springer.
7. Nazaritehrani, A., & Mashali, B, 2020, Development of E-banking channels and market share in developing countries, *Financial Innovation*, Southwestern University of Finance and Economics, 6(12), 1–19.
 8. Kondabagil, J, 2007, *Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices*, Singapore, John Wiley & Sons (Asia).
 9. BCBS, 2003, *Risk Management Principles for Electronic Banking*, Retrieved from bank for international settlements: <https://www.bis.org/publ/bcbs98.pdf>
 10. Rajhi Bank, A, 2020, Retrieved from al rajhi bank: <https://www.alrajhibank.com.sa/en/personal/finance/ways-to-bank> .
 11. Rajhi Bank, A, 2020, Pillar III Disclosures, Rajhi Bank.

Referrals and references:

Arabic References:

1. Shawky Bourqba, 2013, *Finance in Conventional and Islamic Banks*, first edition, Jordan, The Modern World of Books.
2. Abdul Basit Abdul Samad Masoudi, and Qwaider Ayyash, 2020, Traditional Risk Measurement Methods in Islamic Banks, *Journal of Legal and Economic Research*, Aflou University Center, 2 (1), 507–524.
3. Yazid Taggraret, Wafa Boumedienne and Salima Bin Zaama, 2020, The Use of Islamic Financial Engineering in Risk Management in Islamic Banks, *Journal of Ijtihad for Legal and Economic Studies*, Tamanrasset University Center, 9 (3), 380–400.
4. Abdul-Karim Ahmad Guendouz, 2012, *Risk Management in the Islamic Financial Industry: An Introduction to Financial Engineering*, Academic Social and Humanitarian Studies, (9), 12–20.
5. Ben Ali Belazouz, Abdul Karim Ahmed Guendouz, and Abdul Razzaq Habbar, 2013, *Risk Management, "Risk Management, Financial Derivatives, Financial Engineering"*, first edition, Jordan, Al-Warraq Publishing and Distribution.
6. Abla Braiki and Shaban Faraj, 2018, *Risk Management in Islamic Banking*, The Academy for Social and Humanitarian Studies, Hassiba Ben Bouali University of Chlef, (19), 3–11.
7. Abdel Nasser Barani Abu Shahd, 2013, *Risk Management in Islamic Banks*, first edition, Jordan, Dar Al Nafaes.
8. Elaf Fakher Kazem Ali, 2019, *The Risks of Electronic Banking Operations “A Comparative Study”*, Egypt, Arab Center for Studies and Research.
9. Shawqi Bourqba, and Hajar Zrarqi, 2015, *Credit Risk Management in Islamic Banks*, first edition, Jordan, Dar Al Nafaes.

10. yousef Adnan, 2018, Financial Technology and its Banking and Economic Dimensions, retrieved from the Bahrain Association of Banks website: <http://www.banksbahrain.org/2018/07/12/-Financial-Technology-and-its-Dimensions-the-Bank/> .
11. Al-Rajhi Bank website, 2020, retrieved from <https://www.alrajhibank.com.sa/alrajhi-group/about/who-we-are?#> .
12. Al-Rajhi Bank, 2011, Annual Disclosure of Basel II Requirements, Al-Rajhi Bank.
13. Al-Rajhi Bank, 2017, Annual Report.
14. Al-Rajhi Bank, 2018, Annual Report.
15. Al-Rajhi Bank, 2018, Environmental, Social and Governance Standards Report, Al-Rajhi Bank.
16. Al-Rajhi Bank, 2019, annual report.

Foreign References:

1. Habib, S. F, 2018, Fundamentals of Islamic finance and banking, first edition, United Kingdom, John Wiley & Sons.
2. Eid, W. K., & Asutay, M, 2019, Mapping the risks and risk management practices in Islamic banking, Singapore, John Wiley & Sons.
3. Hammoud, J., Bizri, R. M., & Baba, I. E, 2018, The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector, SAGE Open, SAGE, 8(3), 1-12.
4. Ali, B. J., & Omar, W. A, 2016, Role, Challenges and Benefits of Electronic Banking service in Jordan, American Based Research Journal, American Society for Business and Management Research, 5(12), 43-46.
5. Alam, N., Gupta, L., & Shanmugam, B, 2017, Islamic Finance , A Practical Perspective, Switzerland, Palgrave Macmillan.
6. Pavković, A., Dumičić, K., & Žmuk, B, 2018, Number of Automated Teller Machines in Selected European Countries, Exploration of Trends and Development Indicators Impacts, In T. Choudhry, & J. Mizerka (Ed.), Contemporary Trends in Accounting, Finance and Financial Institutions (p. 124), Switzerland, Springer.
7. Nazaritehrani, A., & Mashali, B, 2020, Development of E-banking channels and market share in developing countries, Financial Innovation, Southwestern University of Finance and Economics, 6(12), 1-19.
8. Kondabagil, J, 2007, Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices, Singapore, John Wiley & Sons (Asia).
9. BCBS, 2003, Risk Management Principles for Electronic Banking, Retrieved from bank for international settlements: <https://www.bis.org/publ/bcbs98.pdf>.