تقييم المخاطر التشغيلية ودورها في تخفيف الأضرار في المصارف التجارية: دراسة تحليلية لآراء الخبراء في إقليم كوردستان –العراق.

م.ى. شاخەوان بابكر حسن[1] - م.ى. هەڵمەت رسول سمايل[2]

[1+2]قسم إدارة الاعمال , كلية العلوم الإنسانية جامعة رابەرين، رانية، إقليم كوردستان ، العراق.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تقييم مخاطر التشغيل في تقليل الأضرار في المصارف في إقليم كوردستان العراق، حسب آراء المختصين في هذا المجال، بما أنه تؤثر مخاطر التشغيل على جميع الخدمات والعمليات المصرفية التي أدى إلى عدم نجاح العمليات الداخلية في المصارف سواء من حيث الأنظمة والأحداث الخارجية أو العناصر البشرية، مما يؤدي إلى حدوث خسائر قد تكون كبيرة المصارف، لذلك يجب على المصارف أن تتبع أساليب تتطور فيها من رقابتها وطرق إدارتها لهذه المخاطر، ولإجراء البحث تم اختيار عدد من المصارف العاملة في إقليم كوردستان منطقة دراسة حالة من أجل كشف أهم أسباب المخاطر في المصارف.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام أسلوب التحليل العاملي (AHP) عبر برنامج SPSS الإصدار V.22 كأحد أدوات التحليل في الاقتصاد القياسي، لتحليل البيانات المستخلصة من استمارات الاستبيان الموزعة على بعض المصارف العاملة في إقليم كوردستان – العراق. تم توزيع 90 استمارة على المختصين في تلك المصارف(Krejcie & Morgan,1970)، وتم استخدام 77 استمارة منها في عملية التحليل النهائي.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية معنوية بين تقييم المخاطرة التشغيلية وتقليل حدوث الضرر في المصارف التجارية. هذا يعني أن كلما تم تبني معايير مخاطرة تشغيلية أكثر صرامة، كلما انخفضت احتمالية وقوع الأضرار في المصارف، بالإضافة إلى أن معظم المصارف يعتمد خطة لتحديد وتعريف مخاطر التشغيل، وأن كثيرا من الباحثين يؤكدون على وجود تعريف وتحديد مخاطر التشغيل في الخطة المعتمدة من قبل مجلس إدارة المصرف لإدارة المخاطر التشغيلية. يعني هذا أن المصارف تدرك أهمية تحديد وإدارة مخاطر التشغيل كجزء من إدارة المخاطر بشكل عام. ومن المفترض أن يساعد تحليل البيانات والنتائج على تعزيز الوعي وتحسين العمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيل.

الكلمات المفتاحية: القطاع المصرفي، المخاطر التشغيلية، تقييم المخاطرة، البنك المركزي العراقي، المصارف التجارية.

Article Info:

DOI: 10.26750/Vol(10).No(4).Paper32
Received: 28-Apr-2023
Accepted: 08-Aug-2023
Published: 29-Dec-2023
Corresponding Author's E-mail:
shaxawan.2002@uor.edu.krd
halmat.r@uor.edu.krd
This work is licensed under CC-BY-NC-ND 4.0
Copyright©2023 Journal of University of Raparin.

1- المقدمة

لقد شهدت القطاع المصرفي تطورات هامة في نهاية القرن الماضي في مجال صناعة الخدمات المصرفية المتنوعة، ومن ثم زيادة الطلب على خدماته واتسعت مناطق جغرافية دائرة المخاطر وارتفعت التكاليف مع استخدام متزايد بشكل كبير لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وما أفرزته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تغيرات كبيرة في القطاع المصرفي والمالي وكل ذلك أدت الى قيام المؤسسات إلى البحث عن منتجات مالية مبتكرة لتقليل المخاطر والتكاليف تحقيق عوائد تسمح لهذه المؤسسات الاستمرارية ومواجهة المنافسة واحتفاظ بالحصة السوقية وزيادتها، وظهرت في الأسواق المالية أدوات مالية جديدة ومتنوعة، وفرت للمتعاملين الماليين وغير الماليين مجالات استثمار مستحدثة وأساليب مبتكرة للتحوط من المخاطر المتعددة، لذا يجب أن يتم تحديث تقييم المخاطر بشكل دوري ومتواصل، لضمان توافقه مع التطورات الجديدة في عمليات المصرف وتغيرات الظروف الاقتصادية والسياسية، وضمان تحقيق أعلى مستويات الأمان والحماية المصرف وعملائه.

نظرًا لأن القطاع المصرفي يشكل جزءًا أساسياً من النظام الاقتصادي بشكل عام، ومن المهم معرفة المخاطر المتنوعة التي يواجهها هذا القطاع والمساهمة في تقليلها، يتعين على النظام المصرفي إنشاء آليات الحيطة والحذر، وخاصةً مع زيادة تصاعد الأزمات المالية والمصرفية، يجب على المصارف أن تبتكر وتقترح أساليب جديدة وعلمية لإدارة المخاطر التشغيلية. وذلك من خلال تحديد طبيعة هذه المخاطر بدقة، وتقييمها، واتخاذ مجموعة من المبادئ والإجراءات العلاجية للسيطرة عليها وتقليل تأثيرها بأقصى قدر ممكن، وهذا ما يتم تغطيته من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث ,يتناول هذا المبحث مشكلة البحث وفروضه، بالإضافة إلى أهداف البحث وأهميته وحدوده.

المبحث الثاني: الإطار النظري :يقدم هذا المبحث تعريفاً لمفهوم الخطر ومفهوم المصرفية ويشرح أنواع المخاطر المصرفية والعوامل المؤثرة فيها. يتناول أيضا مفهوم المخاطر التشغيلية وأنواعها، ويستعرض أسباب المخاطر التشغيلية في المصارف. وفي النهاية، يتطرق إلى العوامل المحفزة لزيادة الاهتمام بإدارة المخاطر في المصارف .

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث:يتمحور هذا المبحث حول اختبار فروض البحث وتحليل النتائج واستنتاجاتها والتوصيات المستنبطة منها، بالإضافة إلى الإشارة إلى المراجع المستخدمة في الدراسة.

1-1- الإطار المنهجي للبحث

1-1-1 مشكلة البحث

يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم تقييم المخاطر التشغيلية في تخفيف الأضرار في المصارف التجارية في إقليم كوردستان –العراق؟

التساؤلات الفرعية: من أجل الإجابة على إشكالية البحث سنحاول معالجة الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي اسباب وجود مخاطر التشغيل في المصارف التجارية في إقليم كوردستان- العراق؟
- ما هي الممارسات التي أدت إلى تخفيف الأضرار التشغيلية في المصارف التجارية وتعزيز الاستدامة في إقليم كوردستان – العراق؟
- هل يمكن تحديد الحدود الدقيقة للضرر الذي قد يتسبب به التشغيل من خلال تقييم مخاطرها؟

- مدى وجود علاقة إحصائية بين تقييم مخاطر التشغيل وتقليل الضرر في المصارف التجارية؟

2-1-1 أهمية البحث

تبلورت أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- يساعد البحث في فهم و تحديد وتحليل المخاطر التشغيلية التي تواجهها المصارف فى إقليم كوردستان.
- تقييم المخاطر التشغيلية المحتملة وتحليلها بناءً على البيانات والمعلومات المتاحة.
- يساعد البحث في تحديد وتطوير استراتيجيات لتخفيف المخاطر التشغيلية وتقليل الأضرار المحتملة.
- تحسين إجراءات السلامة والأمان وتعزيز قدرة المصارف على التعامل مع المخاطر التشغيلية وتقليل تأثيرها.

3-1-1 فرضية البحث

تكمن فرضية البحث في:

- الفرضية الصفرية Ho: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم مخاطر التشغيل وتقليل الضرر في المصارف.
- الفرضية البديلة 1H: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم مخاطر التشغيل وتقليل الضرر في المصارف.

4-1-1 أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- التعرف على أهم أنواع المخاطرة التشغيل التي يواجه مصارف.
- التعرف دور عملية التقييم مخاطرة التشغيل في المصارف في استكشاف وتقليل الضرر في المصارف إقليم كوردستان.
- معرفة أهم أسباب المخاطرة التشغيل في المصارف إقليم كوردستان.

5-1-1 حدود البحث

- الحدود المكانية: إقليم كوردستان- عراق.
- الحدود الزمانية: (2019-2022) .

6-1-1 عينة البحث

تكونت عينة البحث من ستة وعشرين مصرفا على النحو التالي:

(بنك كوردستان (السليمانية)، بنك جيهان (السليمانية), مصرف االقليم التجاري لالستثمار والتمويل (دهوك)، مصرف بغداد (دهوك)، مصرف خليج (دهوك) مصرف الأهلى العراقي (زاخو)، بنك الموصل (اربيل)، RT بنك، بنك تجارة العراقي، بنك شرق أوسط، بنك الموصل للتنمية والاستثمار، مصرف التعاون الاسلامي (السليمانية)، مصرف الثقة الدولي الإسلامي، مصرف أهلي العراقي(السليمانيه)، بنك دار السلام (اربيل)، بنك كوردستان (اربيل)، بنك جيهان (اربيل)، مصرف ببلوس (اربيل) ، بنك الإقليم التجاري (اربيل)، بنك الموصل (السليمانية)، بنك صناعي (اربيل)، مصرف التنمية الدولي (اربيل)، مصرف العربي الاسلامية، بنك اشورالدولي (السليمانيه)، مصرف بغداد (اربيل)، مصرف اربيل للاستثمار والتمويل،مصرف إقليم التجارة والاستثمار والتمويل (دهوك)).

7-1-1 منهجية البحث

- بالنسبة للجانب النظري: يبدأ البحث بمراجعة شاملة للأدبيات المتاحة المخاطر التشغيلية، يشمل ذلك دراسة الأبحاث السابقة والمقالات والكتب المتعلقة بالموضوع.
- بالنسبة للجانب التطبيقي تم استخدام (التحليل العاملي) التي تستخدم لتحليل النتائج المتحصل عليها من تطبيق الاختبارات النفسية والتربوية.

1-1-8 معوقات البحث

- قلة المصادر المتاحة: قد يكون هناك قلة في المصادر والأدبيات المتاحة التي تناولت تقييم المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية في إقليم كوردستان - العراق.
- قيود في الوقت والموارد المتاحة لإجراء البحث. يمكن أن يشمل ذلك الحصول على الموارد المالية والبشرية اللازمة لإجراء الدراسة وجمع البيانات وتحليلها.
- صعوبة الوصول إلى الخبراء: قد يكون من الصعب إقناعهم بالمشاركة في الدراسة أو الحصول على وقتهم.
- صعوبة في جمع البيانات المطلوبة والحصول على معلومات موثوقة من المصارف التجارية في إقليم كوردستان – العراق.

1-1-9 الدراسات السابقة

- دراسة فخاري فاروق، سعيدي يحيى (2017) بعنوان **تسيير المخاطر التشغيلية في بيئة الأعمال البنكية وفقا لمقررات لجنة بازل الدولية**

تهدف هذه الدراسة إلى التحليل النظري مبادئ وأساليب تسيير المخاطر التشغيلية في البنوك، وذلك طبقا لما جاء في مقررات لجنة بازل الدولية، حيث تم التطرق إلى التعديلات الأساسية التي قامت بها اللجنة على متطلبات كفاية رأس المال في الاتفاقية الثانية، وإلى المقاربات التي اقترحتها اللجنة في قياس المخاطر التشغيلية، إضافة إلى الإشارة على أهم التعديلات التي تخص تسيير المخاطر التشغيلية في اتفاقية بازل الثالثة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها باحثون ان تعتبر المخاطر التشغيلية واحدة من أهم المخاطر المتسببة في حدوث خسائر مالية ضخمة، يمكن أن تؤدي إلى انهيار البنك وحدوث أزمات بنكية (يحيى: 2017، 127).

- دراسة رنده هحوذ سعيد (2016) بعنوان **دور التدقيق الداخلي في تقييم إدارة المخاطر التشغيلية**

تهدف إلى التعرف على دور التدقيق الداخلي في تقييم إدارة المخاطر التشغيلية وذلك في المصارف العاملة في قطاع غزة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها باحثة أن كفاءة المدقق الداخلي تلعب دوراً مهماً في عملية تقييمه لإدارة المخاطر التشغيلية كما أن الصلاحيات الممنوحة له تزيد من هذا الدور (شعبان: 2016، 2).

- دراسة محريق عدنان عكاش (2015) بعنوان أساليب قياس مخاطر التشغيل وفقا لاتفاق بازل II

تهدف من هذه الدراسة الى التعرف على المخاطر التشغيلية وأنواعها وكذلك المبادئ التي تشكل الإطار العام للإدارة الفعالة ومراقبة المخاطر التشغيلية بعد التقديم الموجز حول مصادر المخاطر التشغيلية، لكي تستخدمها البنوك والسلطات الرقابية عند تقييمها لممارسات وسياسات إدارة المخاطر التشغيلية، وتوصلت الدراسة إلى أن يجب على البنوك أن تقوم بتحديد المخاطر التشغيلية الذاتية في كل أنواع المنتجات، الأنشطة،

والعمليات والأنظمة. كما يجب التأكد من أنه تم الأخذ بالاعتبار المخاطر التشغيلية الذاتية لكل نشاط عن طريق خطوات التقييم الملائمة وذلك قبل طرح أية منتجات وأنشطة وعمليات أو انظمة جديدة (عكاش: 2015، 171)

1-10- ما يميز البحث من الدراسات السابقة:

- إن غالبية الدراسات السابقة الخاصة بمخاطر التشغيل في المصارف ركزت على تطبيق مقررات لجنة بازل الدولية، في حين أن هذه الدراسة تركز على الحديث عن المخاطر التشغيل بشكل عام وأهم أدواتها والتعرف على أهم أنواع المخاطر التشغيلية التي تواجه المصارف في إقليم كوردستان - العراق.
- ركزت بعض الدراسات في التعرف على دور تطبيق مقررات لجنة بازل في حد مخاطر التشغيل، ومحاولة الإلمام بمختلف الجوانب المخاطر يواجهة المصارف، في حين هذه الدراسة ركزت على تحليل و تقييم المخاطر التشغيلية ودورها تخفيف الأضرار في المصارف التجارية.
- سيتم التركيز بشكل رئيس في هذه الدراسة على تقييم مخاطر التشغيل لعينة من المصارف في إقليم كوردستان- العراق من خلال استمارة الاستبيان من أجل معرفة على تأثيرها في تخفيف الأضرار.

1-2 الإطار النظري للبحث

1-2- المفهوم المخاطرة

إن مفهوم المخاطرة تختلف باختلاف طبيعة المؤسسات والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه وعلى الرغم من اختلاف الآراء الرامية لتحديد مفهوم المخاطرة (Hassan & Aziz, 2019 , 819).

اختلفت التعاريف الخاصة بالخطر وتعددت ومن أبرزها: أن الخطر هو "عدم التأكد من وقوع الخسارة "حيث اعتمد هذا التعريف على حالة الفرد المعنوية عند اتخاذه لقراراته وهي حالة عدم التأكد (كمال: 2007 ، 22).

ولكن هذا التعريف غير شامل لمفهوم خطرة لأن هذا التعريف والمتمركز في أن الخطر يكون احتمالي إضافة على تحديد المقصود بالخسارة أما هي مادية أو معنوية: يعرف بعض الباحثين ومنها (Fooladi: 2006, 227) بأنها احتمال التعرض لخسارة أو إصابة، ويمكن تعريف المخاطرة على أنها الأثار غير المؤاتية الناشئة عن أحداث مستقبلية متوقعة أو غير متوقعة تؤثر على ربحية المصرف أو رأس ماله إذ تعد مخاطر التخلف أو التلكؤ عن سداد القرض هي واحدة من مخاطر الإئتمان في قرارات الائتمان ،وتنشأ مخاطر الإئتمان عندما لا يستطيع المصرف تقييم قدرة طالب القرض على الوفاء بإلتزاماته بتسديد أصل القرض وفوائد.

ويعرفه آخر بأنه المخاطرة هي"احتمالية تعرض المصارف إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها أو تذبذب العائد المتوقع والمدراء للتعبير عن (Auditors)على استثمار معين. أي إن هذا التعريف يشير إلى وجهة نظر المراجعين قلقهم إزاء الآثار البنكية الناتجة عن أحداث مستقبلية محتمل الوقوع لها قدرة على التأثير نتائج قرارات وبالتالي على تحقيق أهداف البنك وتنفيذ استراتيجياتها وربما إفلاسه (الكراسنة: 2010، 88).

ويلاحظ أن كل التعاريف السابقة تعريف للمخاطر التي قد تتعرض لها أي منشأة بشكل عام، لكن من المهم لهذه الدراسة التعرف على المخاطرة في المصارف

1-1-2 تعريف المخاطر المصرفية:

إن التعرف على المخاطر المصرفية أهمية كبيرة للحفاظ على استقرار القطاع المصرفي ويجب التعرف على المخاطر على الرغم من اختلاف المخاطر التي يتعرض لها مصرف عن مصرف آخر، لذلك سنقوم بعرض بعض تعريفات جهات الاختصاص في المصارف للمخاطر. قامت لجنة بازل للرقابة

المصرفية بتعريف المخاطر "بأنها عبارة عن التقلبات في القيمة السوقية للمؤسسة"، ويعتبر هذا المفهوم واسعاً ويعكس وجهة النظر التي تقول أن "إدارة المخاطر هي العمل على تحقيق العائد الأمثل من خلال الموازنة ما بين مستوى العائد ودرجة المخاطرة (علاوى: 2012، 45)

كما يمكن تعريف المخاطرة المصرفية: "بأنها احتمالية تعرض المصرف إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين" (فرج: 2014، 60) .

فيما سبق يمكن القول بأن مخاطر التشغيل في المصارف تشير إلى الاحتمالات المتعلقة بانحراف العائد المصرفي نتيجة تعرض البنك لخسائر مالية ناجمة عن أخطاء بشرية، أو استخدام أساليب احتيالية مهنية، أو فشل في الأنظمة التشغيلية الداخلية، مما يؤثر على استمرارية العمليات التشغيلية للمصرف وقدرته على تحقيق أهدافه بشكل فعال.

2-1-2 أنواع المخاطر المصرفية:

نظراً لتعقيدات العمل المصرفي والتطور المستمر للعمليات المصرفية فإن هناك أنواع مختلفة ومتعددة من المخاطر التي تواجهها المصارف والتي قد تختلف من مصرف لآخر وتختلف أهمية إحداها عن الأخرى، وقد قام (الشمري: 2013 ، 55)بعرض تصنيفات أنواع المخاطر وفق ما يلي:

- المخاطر البيئية: وتشمل كلا من (المخاطرة التشريعية، المخاطرة الاقتصادية، مخاطرة المنافسة، مخاطرة التنظيم.
- مخاطر الإدارة: وتشمل كلا من (مخاطرة السمعة، المخاطرة التنظيمية، مخاطرة القابلية أو القدرة، مخاطرة التعويض.
- المخاطر المالية: وتشمل كلا من المخاطرة الائتمانية، مخاطرة السيولة، مخاطرة الفائدة، مخاطرة الرافعة، المخاطرة الدولية.
- مخاطر التسليم والتوزيع: وتشمل كلا من (المخاطرة التشغيلية، المخاطرة التكنولوجية، مخاطرة المنتج الجديد، المخاطرة الإستراتيجية.

هناك تصنيفات أخرى لمخاطرة المصرفية حسب تقارير البنك المركزي العراقية (الرقابي: 2019، 2-3): (مخاطر الائتمان, مخاطر السوق, مخاطر السيولة, مخاطر التسوية، المخاطر التشغيلية، المخاطر القانونية، مخاطر الوساطة، مخاطر سعر الفائدة / العائد للأدوات المالية في محفظة المصرف بخلاف محفظة المتاجرة مخاطر الالتزام، مخاطر التركز.

وايضا فيما قيام (Kanchu: 2013, 147) تصنيف المخاطر إلى مخاطر مالية ومخاطر غير مالية، حيث شملت المخاطر المالية كلا من (مخاطر الائتمان ومخاطر السوق)، في حين أن المخاطر غير المالية شملت كلا من (المخاطر التشغيلية، المخاطر الاستراتيجية، مخاطر التمويل، المخاطر السياسية، المخاطر القانونية).

3-1-2 العوامل المؤثرة في المخاطر المصرفية

عد معرفة مفهوم المخاطر المصرفية سنتطرق إلى معرفة العوامل المؤثرة فيها وتوجد العديد من هذه العوامل المصرفية ومن بين هذه العوامل نذكر ما يلي (الخطيب: 2005، 22)

- التغيرات التنظيمية: قامت العديد من الدول والتنظيمات المهنية المتخصصة بفرض العديد من القيود التنظيمية على عمل المصارف وذلك للتقليل من مخاطر المنافسة فيما بينها، والمحافظة على حدود معقولة من المخاطر خوفا من الأزمات المالية الأمر الذي كان له آثار إيجابية على المخاطر ومثال ذلك ما قامت به اتفاقيات "بازل" المختلفة حول تحديد المخاطر المختلفة بالمصارف وكيفية قياسها والإشراف عليها.
- عدم استقرار العوامل الخارجية أدى عدم استقرار الأسواق العالمية وعدم الاستقرار المستمر لأسعار الفائدة وأسعار الصرف العملات وابتداع المصارف لأدوات تغطية مستقلة خاصة بالشركات المتعددة الجنسيات إلى وجود مخاطر لم تكن موجودة سابقا مثل مخاطر التسعير ومخاطر السياسة ومخاطر سعر الفائدة.

- المنافسة: تجبر المنافسة المصارف على تقديم أفضل الخدمات بأقل الأسعار وهذا ما أثر سلبا مع توسع المصارف في تقديم التسهيلات الكثيرة مقابل اكتساب العملاء حيث أدى ذلك إلى ازدياد المخاطر ومثال ذلك مخاطر الائتمان.
- التطورات التكنولوجية: والتي تعتبر من العوامل الإيجابية على مخاطر العمل المصرفي نتيجة زيادة قدرة المصارف على تحديد مخاطرها وإدارتها بطريقة أفضل ولكن نجم عن ذلك أيضا آثارا سلبية تمثلت في مخاطر التجارة الإلكترونية.

2-2 المخاطرة التشغيلية

المخاطر التشغيلية شأنها شأن باقي المخاطر المصرفية، بحيث إنه يجب على كل مصرف أف يقوم بوضع إطار متكامل لإدارتها بشكل فعال، ومتابعة تنفيذ هذا الإطار وإدخال التعديلات عليه وتطويره لضمان تمكن المصرف من مواجهة والحد من المخاطر التشغيلية المحتملة (شعبان: 2016، 45).

2-2-1 مفهوم المخاطر التشغيل

ان التطور المتسارع في النشاطات والخدمات المصرفية وتزايد الاعتماد على التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة والخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى تزايد اعتماد المصارف على جهات خارجية في توفير بعض الخدمات والمتمثل بالإسناد الخارجي الأمر الذي أدى إلى تزايد أهمية المخاطر التشغيلية وأصبحت محورًا أساسي من المحاور إدارة المخاطر، وفي نفس الوقت تزايد الاهتمام بها من قبل الهيئات الدولية والسلطات الرقابية والمؤسسات المصرفية (شعبان: 2016، 42) .

وقد عرفت لجنة بازل III للرقابة المصرفية "المخاطر التشغيلية": تلك المخاطر التي تسبب خسائر نتيجة لفشل أو عدم ملائمة أنظمة الضبط والرقابة الداخلية، الموظفين، أنظمة المعلومات، أو الأحداث الخارجية. وتتضمن المخاطر القانونية ولا تتضمن المخاطر الاستراتيجية أو مخاطر السمعة (Basel.III: 2017, 8). كما عرفها (Oye: 2020, 35) بأنها اية مخاطر غير مخاطر السوق ومخاطر الائتمان.

كما تعرفت البنك المركزي العراقي لمخاطرة التشغيل بأنها " هي الخسائر المحتملة الناجمة عن إخفاق أو عدم كفاية الأنظمة والإجراءات الداخلية والعنصر البشرى لدى المصرف ، أو نتيجة لأحداث خارجية، ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية، ولكنه لا يشمل كل من المخاطر الإستراتيجية ومخاطر السمعة (الرقابي: 2019، 2).

فيما سبق يمكن تعريف مخاطر التشغيل بأنه كل المخاطر التي قد تؤدي إلى خسائر مالية أو معنوية أو أضرار ناجمة عن عدم كفاية أو فشل في العمليات الداخلية، أو الأداء الوظيفي للموظفين، أو الأنظمة التقنية والتنظيمية للمصرف. كما تشمل هذه المخاطر العوامل الخارجية التي قد تؤثر سلباً على سير العمليات التشغيلية وتحقيق الأهداف المؤسسية.

2-2-2 أنواع المخاطر التشغيلية

ترى لجنة بازل أن "المخاطر التشغيلية" تعبير له معان مختلفة في الصناعة المصرفية، وعلى ذلك فإن على البنوك ولأغراض داخلية أن تعتمد على تعريفها الخاص للمخاطر التشغيلية. ويمكن تحديد أنواع المخاطر التشغيلية المتعلقة بأحداث معينة والتي تنطوي على احتمال التسبب في خسارة كبيرة، منها على سبيل المثال مايلي (العربى: 2004، 09) ,(Abdullah: 2011, 134)، (إبراهيم: 2021، 222):

- الاحتيال الداخلي: تلك الأفعال التي يرتكبها المسؤولون أو العاملون في المؤسسة بهدف الغش، أو إساءة استخدام الممتلكات، أو التحايل على القوانين واللوائح التنظيمية، أو انتهاك سياسات الشركة.
- الاحتيال الخارجي: أي الأفعال التي يقوم بها أطراف خارجية بغرض الغش، أو إساءة استخدام الممتلكات، أو التحايل على القوانين.

- ممارسات العمل والأمان في مكان العمل : الأعمال التي لا تتسق مع طبيعة الوظيفة واشتراطات قوانين الصحة والسلامة أو أية اتفاقيات أو الأعمال التي ينتج عنها دفع تعويضات عن إصابات شخصية.
- ممارسات التوظيف وأمن وسلامة مكان العمل: وهو فعل يتعارض مع قوانين العمل أو الصحة أو السلامة أو اتفاقات دفع مطالبات دعاوى الإصابات الشخصية أو من أحداث التمييز أو الاختلاف.
- ممارسات الأعمال التجارية، العملاء، المنتجات: وهو فشل غير مقصود أو إهمال الوفاء بالتزام المهنية لعميل معين (بما في ذلك شرط الائتمانية ومدى ملائمتها) أو من الطبيعة أو تصميم المنتج
- الأضرار التي لحقت بالأصول المادية: وهي الخسارة أو الضرر على الأصول المادية من كوارث الطبيعة أو أحداث أخرى.
- تعطيل الأعمال وفشل النظام: وهو ناتج عن أي تعطل في العمل أو فشل نظام معين.
- التنفيذ، والتسليم، وادارة العمليات: وهي فشل معالجة المعاملات أو إدارة العملية من العلاقات مع الأطراف التجارية والبائعين.
- القصور في إدارة وتنفيذ العمليات : ويقصد بها الخسائر الناجمة عن المعالجات الخاطئة وحسابات العملاء وعمليات البنوك اليومية، وضعف أنظمة الرقابة والتدقيق الداخلي، والإخفاق في تنفيذ المعاملات أو إدارة العمليات، التي تتم مع الأطراف الخارجية، ومثال ذلك : "أخطاء إدخال البيانات الدخول إلى البيانات لغير المصرح لهم بذلك الخلافات التجارية خسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول العملاء."
- الممارسات المتعلقة بالعملاء والمنتجات و الأعمال: الإخفاق غير المتعمد أو الناتج عن الإهمال في الوفاء بالالتزامات المهنية تجاه عملاء محددين (بما في ذلك اشتراطات الصلاحية والثقة) أو الإخفاق الناتج عن طبيعة تصميم المنتج.
- الأضرار في الموجودات المادية : الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالموجودات المادية جراء كارثة طبيعية أو أية أحداث أخرى.

توقف العمل والخلل في الأنظمة بما في ذلك أنظمة الكمبيوتر : أي تعطل في الأعمال أو خلل في الأنظمة.

2-2-3- أسباب المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية:

أدى التطور السريع إلى تزايد عنصر المخاطر في مختلف المجالات لا سيما في القطاع المصرفي، وفيما يلي الأسباب التي أدت إلى ظهور المخاطر التشغيلية وانتشارها على مستوى المصارف وفقاً لتقارير كل من (المصري: ٢٠١٧، ٣)و (المنعم: ٢٠١٥، ١٢):

- الاستخدام المتزايد للتطور التكنولوجي يمكن أن يساعد على تحويل المخاطر الناجمة عن أخطاء التشغيل لمخاطر فشل النظام ككل، حيث أصبح هناك اعتماد متزايد على الأنظمة المتكاملة عالمياً.
- تزايد المعاملات المصرفية الالكترونية ، والتطبيقات المتعلقة بها مما قد يعرض المصارف للعديد من المخاطر الجديدة (الاحتيال الداخلي والخارجي والأمور المتعلقة بأمن الأنظمة)
- المخاطر الناتجة من عمليات الاندماج بين المؤسسات المصرفية الكبرى واحتمالية إعادة النظر فيه وهو ما يشكل اختبارا لقدرة الأنظمة الجديدة على الاستمرار.
- الاستخدام المتزايد للخدمات المساندة المقدمة من قبل أطراف خارجية (Outsourcing) والمشاركة في أنظمة المقاصة والتسويات يفرض على البنوك ضرورة المحافظة على نظم عالية الجودة للرقابة الداخلية وأنظمة الحفظ الاحتياطي (Back-up Systems).

- تعتمد بعض المصارف على الوسائل المختلفة لتخفيض حدة التعرض لمخاطر الائتمان والسوق من خلال الضمانات والمشتقات المالية أو الإسناد الخارجي أو التوريق (تحويل الموجودات الى سندات Securitization) فإن البنوك قد تواجه مخاطر جديدة ناتجة عن استخدام هذه الوسائل.

4-2-2 عوامل محفزة لزيادة الاهتمام بإدارة المخاطر في المصارف

- إن تغيرات في الأدوار التي تمارسها المصارف (كدور الوسيط – والوكيل – والكفيل – والمدفوعات) وفي طبيعة العمليات والأنشطة والخدمات التي تقدمها زادت من الاهتمام بدراسة (إدارة المخاطر) وهذه القوى أو الاتجاهات (Fraser & Gup: 2001, 32) (Koch & Scott: 2006, 118):
- **زيادة المنافسة:** لا نعني المنافسة كمفهوم عام، بل تشير إلى زيادة حدة المنافسة في مجالات محددة مثل جذب واستقطاب الودائع، وكذلك في مجال منح القروض والائتمان. كما تشمل منافسة المؤسسات غير المصرفية، بالإضافة إلى المنافسة في تقديم الخدمات المدفوعة والخدمات المصرفية الأخرى.
- **الصيرفة الاستثمارية:** أن من النشاطات المهمة والحيوية التي جعلت المصارف تركز جهودها هو نشاط الصيرفة الاستثمارية أي من خلال الدخول إلى مجالات الاستثمار المختلفة كوساطة ومتاجرة كأدوات داخل الميزانية أو خارجها.
- **إزالة القيود وإعادة التنظيم:** وتعد من القوى المهمة والأساسية التي تميزت في رفع الكثير من الحواجز والقيود التي تقيد النشاطات المصرفية مما أدى إلى دخول المصارف إلى مجالات مصرفية ومالية عديدة لم تكن ضمن أنشطتها السابقة.
- **الإبداع المالي:** ويعد من القوى المهمة والحيوية في بيئة الصناعة المصرفية الحديثة التي تميزت بزيادة جوانب الإبداع والابتكار في الأدوات المالية والمصرفية وكان من أبرزها ما يعرف بـ (المشتقات) ((Derivatives وهي أدوات مالية متنوعة ذات طابع مخاطر عالي وقد زادت المصارف من التعامل بها (الخيارات option – و المستقبليات Futures– والعقود الآجلة Swaps) وهي ماتسمى بـ(البنود خارج الميزانية off Balance – sheet –) والتي أصبحت قيمتها تفوق قيمة البنود داخل الميزانية في كثير من المصارف.
- **التسنيد (التوريق):** وتعد من المتغيرات والقوى الحديثة التي غيرت من فلسفة إدارة الأموال في المصارف إذ من خلالها يمكن للمصارف أن تجعل الموجودات عديمة أو قليلة السيولة، موجودة ذات درجة سيولة تامة من خلال تحويل موجودات معينة (قروض ذات درجة جدارة ائتمانية عالية أي مضمونة السداد) إلى سندات يكتب بها الجمهور وتستفيد المصارف من مبالغها لممارسة أنشطتها المصرفية المختلفة.
- **العولمة:** وتعد إحدى القوى المهمة التي زادت من التقارب العالمي وزادت العديد من القيود ومنحت مجالات العمل المصرفي والمالي وتوسعا، مما أدى إلى دخول المصارف إلى أسواق جديدة والى تنامي نشاطها وأنشطتها المختلفة بشكل واسع، مما أدى بالنتيجة إلى زيادة حدة درجة المخاطر التي تواجه أنشطتها وعملياتها.
- **التقدم التكنلوجي:** وهي إحدى القوى البيئية المهمة والأساسية التي غيرت من آلية التعامل المصرفي فبعد أن كان النشاط المصرفي معظمها ويتم وجهاً لوجه مع الزبون Face – to - Face أصبح من خلال التقدم التكنولوجي يدعى أو يسمى بالمصرف الأفتراضي (Virtual Bank) أي المصرف الذي ليس له موقعه محدد وثابت وأنما يكون موقعه على شبكة الأنترنت أو من خلال ما يسمى بالصيرفة الالكترونية E-Banking والتي زادت عملياتها بشكل كبير في التسعينات من القرن الماضي وبدايات القرن الواحد والعشرين، مما زاد من مخاطر العمل المصرفي.

نظراً لما تم ذكره سابقاً، يمكن القول إن جميع المعاملات المالية تحمل مخاطر محتملة، وبالتالي فإن السعي إلى إدارة هذه المخاطر والتحوط ضدها أصبح ضرورة ملحة. يُلاحظ أن هناك تنوعاً كبيراً في أنواع المخاطر المالية المتعددة التي تتزايد بشكل ملحوظ. وبالتالي، أصبحت إدارة هذه المخاطر، وعلى وجه الخصوص مخاطر التشغيل، من أهم أولويات المؤسسات المالية. يُمكن أن تتسبب مخاطر التشغيل في اضطرابات مالية كبيرة للبنوك، ولذلك، فإنه يجب على البنوك اتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة تلك المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على المدير المالي والمدقق الداخلي تنفيذ التدقيق والتقييم الشامل وفقاً لتوجيهات سلطة النقد العراقية.

1-3 الجانب التطبيقي للدراسة

تناولنا في الجانب النظري كلا من مفهوم المخاطرة المصرفية وأنواعها والعوامل المؤثرة في المخاطر المصرفية. و مفهومة المخاطر التشغيلية و انواعها و أسباب المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية ثم تناول عوامل محفزة لزيادة الاهتمام بإدارة المخاطر في المصارف. سنتطرق في هذا المبحث للتقيم المخاطرة التشغيل ودورها لحد من ضرر في المصارف وسندرس نتائج الاستبيان ومدى صحة الفرضيات.

ولأجل معرفة وتحديد أهم العوامل التي تؤثر المخاطر التشغيلية في المصارف يتم استخدام التحليل العاملي الذي يعد احدى الطرائق الإحصائية المهمة، وهو فرع من فروع تحليل متعدد المتغيرات (Multivariate Analysis)، ويهدف الى دراسة الظواهر المعقدة من أجل بيان متغيرات الظاهرة المدروسة وتكون هذه العوامل مستقلة (عزيز: 2010، 144).

1-1-3 التحليل العاملي

التحليل العاملي هو أسلوب إحصائي يؤدي إلى اختزال عدد المتغيرات (Data Reduction) المتعلقة بظاهرة معينة، كما يعد واحدا من أساليب التحليل المتعدد المتغيرات التي تستخدم في تحليل مصفوفة الارتباط، أو مصفوفة التباين المشترك للحصول على نتائج أكثر دقة، حيث تتم عملية اختزال البيانات) المتغيرات (الكثيرة إلى عدد أقل، وذلك من خلال العلاقات بين العوامل المشتركة (Common Factor) الكامنة وراء هذه العلاقات التي هي عبارة عن متغيرات، ولكن يكون عددها أقل من المتغيرات الأصلية (نصوح & ملاك: 2020، 322).

كما أن يعرف التحليل العاملي: بأنه التحليل العاملي أسلوب يهدف إلى دراسة العلاقات بين عدد من المتغيرات المشاهدة بدلالة مجموعة من العناصر الفرضية غير المشاهدة تسمى عوامل مشتركة، وهي التي نهتم بها، فالفكرة الأساسية للتحليل العاملي هي فرضية العوامل التي تؤثر في الظاهرة، حيث أن العامل مكون من مجموعة متغيرات المشاهدة (العباسي: 2013، 21).

2-1-3 أهداف التحليل العاملي

إن من أهم الأهداف التي ترمي إليها المحاولات العلمية هي تنظيم الحقائق والمفاهيم تنظيما يوضح ما بينهما من علاقات، أو تقسيمها على أساس ما فيها من أوجه التشابه والاختلاف (شفيق: 2017، 419):

- تحديد وقياس العوامل الكامنة وراء الظواهر والمشاهدات.
- تفسير الظاهرة بعدد اقل من العوامل.

3-1-3 ويمكن التمييز بين نوعين من التحليل العاملي:

- **التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory Factor Analysis (EFA) :** هو استقرائي في جوهره؛ ويهدف إلى اكتشاف المجموعة المثلى التي يمكن أن تتضمن المتغيرات الكامنة ودون اعتبار سابق لصياغة الفروض (Anderson: 1974, 83).

- **التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis (CFA** : هو إجراء لاختبار الفروض في العلاقة بين متغيرات معينة لعوامل فرضية مشتركة يتحدد عددها وتفسيرها مقدماً؛ أي عند صياغة الإطار النظري للبحث وتحليل مشكلته قبل جمع البيانات(Berenson: 1992, 113).

4-1-3 تحليل النتائج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائجها، تم تصميم استمارة استبانة لمعرفة أهم العوامل التي تؤثر على مخاطر التشغيل في المصارف التجارية على مستوى إقليم كوردستان – العراق التي تمثل (26) مصرفاً.

2-3 المعلومات العامة

تم تخصيص الجزء الأول من الدراسة البيانات الديموغرافية الخاصة بالفئة المبحوثة والتي تتمثل في موظفي المصارف التجارية في إقليم كوردستان بغية التعرف على خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة (عدد سنوات العمل بالمصرف).

1-2-3- الجنس

جدول 1 عينة الدراسة حسب جنس

الجنس	التكرار	النسبة%
الذكور	37	48.1
الاناث	40	51.9
المجموع	77	100

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

ونلاحظ من الجدول (1) أنه من إجمالي عينة الدراسة (77) موظفًا، هناك (37) منهم ذكور، بنسبة (48.1%)، بينما بلغت نسبة الإناث (40) موظفًا، أي بنسبة (51.9%) من إجمالي العينة، وبذلك انضمت المصارف إلى القطاعات التي تستقطب الإناث أكثر من الذكور. وقد لوحظ أن فئة الإناث كانت تشغل مناصب رئيسية في المصارف، وكانت المستجيبات أكثر تفاعلاً في الإجابة على الاستبيان.

2-2-3 المؤهل العلمي

جدول 2 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
اعدادية	6	7.8
دبلوم	27	35.1
بكالوريوس	40	51.9
ماجستير	3	3.9
دكتوراه	1	1.3
المجموع	77	100

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات.SPSS.V.22

وفقًا للجدول (2)، كان عدد الموظفين الذين يحملون شهادة الاعدادية 6 موظفين، ما يمثل نسبة 7.8٪ من إجمالي الموظفين. بينما بلغ عدد حملة الدبلوم 27 موظفًا، مما يمثل نسبة 35.1٪. وفيما يتعلق بحملة شهادة البكالوريوس، بلغ عددهم 41 موظفًا بنسبة 53.2٪. وكان عدد حملة شهادة الماجستير 3 موظفين، بنسبة 3.9٪. وأخيرًا، كان هناك موظف واحد يحمل شهادة الدكتوراه، بنسبة 1.3٪.

من الملاحظ أن المصارف المدروسة ركزت على توظيف العمالة ذوي الكفاءات والاختصاصات الدقيقة في مجال المصارف. يأتي هذا التركيز نتيجة للتغيرات التي أحدثتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سوق العمل. وبالتالي، يركزون على توظيف الكفاءات والاختصاصات الدقيقة في هذا المجال. يتوافق هذا التوجه مع متطلبات القطاعات الاقتصادية الحديثة التي تولي اهتمامًا لعنصر رأس المال الفكري في الإدارة ووضع السياسات والحفاظ على الميزة التنافسية. فعن طريق تقديم خدمات فريدة ومتنوعة وزيادة حجم السوق، يمكن تحقيق هذا الهدف.

3-2-3 الوظيفة

جدول 3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
مدير	18	23.3
نائب مدير	9	11.7
مدير اقسام	20	26.0
موظف	30	39.0
المجموع	77	100

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

بناءً على توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، يتضح أن عدد المدراء هو 18 موظفاً، مما يمثل نسبة 23.4% من إجمالي العينة. وبالنسبة لنواب المدراء، يبلغ عددهم 9 أفراد، ويشكلون نسبة 11.7% من العينة. وفيما يتعلق برؤساء الأقسام، فقد تم تسجيل 20 فردًا، ويمثلون نسبة 26%. أما فيما يتعلق بفئة الموظفين، فقد تم تسجيل 30 فردًا، ويمثلون نسبة 39%.

4-2-3 عدد سنوات العمل بالمصرف

جدول 4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل بالمصرف

عدد سنوات العمل بالمصرف	التكرار	النسبة%
من سنة إلى 5 سنة	11	14.2
من 6 إلى 10سنوات	30	39.0
من 11 إلى 15 سنة	21	27.3
من 15 سنة فأكثر	15	19.5
المجموع	77	100

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

وفقًا للجدول (4) الخاص بتوزيع العينة، يتضح أن عدد أفراد العينة الذين يمتلكون خبرة عمل أقل من ست سنوات هو 11 موظفًا، ويشكلون نسبة 14.3% من العينة. وبالنسبة لعدد الأفراد الذين يتراوح عدد سنوات عملهم بين 6 و10 سنوات، فقد بلغ 30 موظفًا، ويمثلون نسبة 39%.

وتعتبر هذه النسبة طبيعية نظرًا لأن أغلب العاملين في المصارف بإقليم كوردستان، مكان الدراسة، ينتمون إلى فئة الشباب ويتمتعون بخبرة مناسبة.

أما عدد الأفراد الذين يتراوح عدد سنوات خبرتهم بين 11 و15 سنة، فقد بلغ 21 موظفًا، ويشكلون نسبة 27.3%. بينما بلغ عدد الأفراد الذين يمتلكون خبرة أكثر من 15 سنة 15 موظفًا، ويمثلون نسبة 19.5% من العينة.

3-3 اختبار KMO وبارتليت لملاءمة العينة

تم استخدام هذا الاختبار لتحقق من الملاءمة العينة الدراسة:

جدول 5 اختبار لنتائج لتأكد من جودة القياس KMO

اختبار KMO وبارتليت	
قياس كايزر-ماير-أولكين	0.779
قيمة df او درجات الحرية	0. 653
قيمة Sig.	.000

المصدر: تم اعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات22 .SPSS.V.

يتراوح مقياس كايزر-ماير-أولكين KMO بين 0 و 1، حيث تُعتبر القيمة 0.6 أو أعلى مقبولة للتحليل. في هذه الدراسة، بلغت قيمة KMO 0.779، وهي قيمة جيدة وتشير إلى أن البيانات ملائمة جداً لإجراء التحليل العاملي. قيمة Sig. (المعنوية) بلغت 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يعني رفض الفرضية الصفرية (عدم وجود علاقة بين المتغيرات) وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.

اما درجات الحرية (df) التى تعكس عدد القيم المستقلة المستخدمة في اختبار بارتليت، حيث بلغت 653، مما يدل على حجم جيد من المتغيرات في العينة.

4-3 تطبيق التحليل العاملي: طريقة المركبات Principle Components(P.C)

بعد توزيع استمارات الاستبيان بشكل عشوائي، والتي بلغت عددها 90 استمارة، وتم استرجاع 85 استمارة، بينما استُبعدت 8 استمارات لعدم اكتمال البيانات. وبذلك، تم استخدام 77 استمارة في عملية التحليل النهائي، وتوزيعها على 26 مصرفًا في إقليم كوردستان-العراق. تم تضمين عينة الاستبيان الأفراد التالية: المدير، نائب المدير، مدير الأقسام، والموظف. إذ تم دراسة تحديد العوامل المؤثر في مخاطر التشغيل، وتم الحصول على نتائج التحليلات باستخدام الحاسب الالكترونية عن طريق البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعي (SPSS)Statistical package for Social Sciences) وذلك من خلال استمارة الى تضمنت عدد من الأسئلة حول تقييم مخاطر التشغيل في المصارف، وتم تحديد عدد من الاسئلة التي ادخلت كمتغيرات في تحليل المركبات وهي كالاتي:

- (Y1) هل لدى مصرفكم دائرة لإدارة المخاطر؟ نعم أو لا

- (Y2) في حال الإجابة بالإيجاب، يرجى توضيح موقعها في الهيكل التنظيمي للمصرف: تتبع مباشر لمجلس الإدارة، تتبع لإدارة التنفيذية، تتبع للتدقيق الداخلي، أخرى وضح.....
- (Y3) في حال الإجابة بالنفي السؤال الثاني، كيف يتم إدارة المخاطر في مصرفكم.....؟

- (Y4) هل يوجد كادر مختص بإدارة المخاطر التشغيلية في المصرف؟ نعم أو لا
- (Y5) هل يتوفر خطة وسياسة معتمدة من مجلس إدارة المصرف لإدارة المخاطر التشغيلية؟ نعم أو لا
- (Y6) في حالة الأجابة Y5بالإيجاب: هل تشمل الخطة تحديد وتعريف المخاطر التشغيلية التي يواجهها المصرف؟ نعم أو لا
- (Y7) ما هي أنواع المخاطر التشغيلية التي يواجهها المصرف؟ يمكن اختيار اكثر من واحد: الاحتيال عبر شبكات الانترنيت، الاحتيال عبر بطاقات الائتمان، انهيار أنظمة الكمبيوتر و الاتصالات، مخاطر في أخطاء إدخال البيانات، عمليات الاحتيال من قبل موظفين، المخاطر المتعلقة بالكوارث الطبيعية، المخاطر من أطراف الخارجية.
- (Y8) هل تشمل الخطة تحديد مصادر مخاطر التشغيل وسياسات المصرف في تقييمها ومراقبتها والتحكم فيها وتخفيضها؟ نعم أو لا
- (Y9) ما هي أهم مصادر مخاطر التشغيل في المصرف؟ العمليات الداخلية، الأنظمة والتكنولوجيا المعلومات، الحوادث المتعلقة بالبيئة الخارجية، جميع ماذكر
- (Y10) يتم مراقبة وضبط مخاطر التشغيل من خلال: دائرة التدقيق التدقيق الداخلي، الإدارة التنفيذية، الموظفين أنفسهم
- (Y11) يتم رفع تقارير مخاطر التشغيل إلى: الإدارة التنفيذية الإدارات والأقسام المعنية بموضوع التقرير، دائرة التدقيق الداخلي، لمجلس الإدارة
- (Y12) هيكل إدارة مخاطر التشغيل يخضع لوظيفة تدقيق داخلي فعالة وشاملة ومستقلة وتنفذ من قبل موظفين ومدربين بشكل ملائم؟ نعم أو لا
- (Y13) التدقيق الداخلي مسؤول بشكل مباشر عن إدارة مخاطر التشغيل؟ نعم أو لا
- (Y14) يرتبط التدقيق الداخلي مباشرة ويرفع تقاريره لـ: الإدارة التنفيذية، مجلس الإدارة، لجنة التدقيق بالمتابعة عن المجلس الادراة، أخرى وضح...
- (Y15) يتوفر في المصرف إجراءات عملية تعالج بوضوح إدارة مخاطر التشغيل؟ نعم أو لا
- (Y16) من هي الجهة التي تتحمل مسؤولية وضع السياسات والممارسات والإجراءات المطلوبة لإدارة مخاطر التشغيل؟ الإدارة العليا (التنفيذية)، مجلس الإدارة، دائرة إدارة المخاطر، إدارة المخاطر التشغيلية، غير ذلك وضح...
- (Y17) أي من الأدوات أدناه تستخدم في المصرف لتحديد وتقييم مخاطر التشغيل؟ تقييم المخاطر أو تقييم الذاتي، مسح المخاطر، مؤشرات المخاطر، قياس المخاطر.
- (Y18) كفاءة الإجراءات الرقابية في تنفيذ ومراجعة الأنشطة المصرفية داخل المصرف لتحديد مخاطر التشغيلية:
  - (Y18 -1) هل يتوفر إجراءات عمل لتنفيذ كافة الأنشطة المصرفية بالمصرف؟ نعم أو لا
  - (Y18-2) هل يتم مراجعة الأنشطة اليومية من قبل جهات رقابية غير التي تنفذها؟ نعم أو لا
  - (Y18- 3) هل يتم مراقبة الأنشطة من قبل التدقيق الداخلي بشكل؟ يومى.... أسبوعي.... شهري... غير ذلك....
- (Y19) يتم رفع تقارير للإدارة العليا بشكل دوري حول البيانات المالية والتشغيلية والامتثال من قبل: الإدارة والأقسام المختلفة، التدقيق الداخلي، إدارة مخاطر التشغيل.
- (Y20) يتم إجراء مراجعة وتطوير السياسات والإستراتيجية وإجراءات العمل بشكل دوري؟ نعم أو لا

- (Y21) تغطي بوليصة التأمين الشامل الخسائر الناجمة عن:(وضع إشارة X مقابل المشمول في البوليصة) الأخطاء في الإدخال البيانات، عمليات الاحتيال من قبل موظفين، انهيار أنظمة الكمبيوتر والاتصالات، الكوارث الطبيعية، الاحتيال عبر بطاقات ائتمان، الإرهاب والابتزاز.
- (Y22) هل يوجد تحوط مقابل الخسائر التي قد تنجم عن الأحداث التالية: (يرجى وضع إشارة "X") وتوضيح الإجراء المتخذ للتحوط في الفراغ المقابل: التحول البيانات لغير المصرح لهم، خسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول العملاء، عمليات التداول دون تخويل، الغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين، الأعطال في أنظمة الاتصالات، خطاء البرمجة، فيروسات الحاسب، الاحتيال عبر شبكات الانترنيت.
- (Y23) هل تعرض المصرف لأي خسائر ناجمة عن الأحداث المذكورة في السؤالين (Y21+Y22)؟

يرجى وضع علامة (X) بجانب الخيارات المناسبة: (أخطاء في إدخال البيانات، عمليات الاحتيال التي قام بها الموظفون، انهيار أنظمة الكمبيوتر والاتصالات، الكوارث الطبيعية، الاحتيال باستخدام بطاقات الائتمان، الإرهاب والابتزاز، تحويل البيانات لجهات غير مصرح لها، خسائر نتيجة الإهمال أو تلف أصول العملاء، عمليات التداول غير المصرح بها، غرامات وعقوبات بسبب أخطاء الموظفين، أعطال في أنظمة الاتصالات، أخطاء البرمجة، فيروسات الحاسب،الاحتيال عبر شبكات الإنترنت.

- (Y24) هل يتم إعداد خطط طوارئ لكافة الأنشطة والخدمات المصرفية والإدارية لمواجهة أي طارئ قد يتسبب بتوقف نشاط/ أنشطة أو خدمات معينة، أو العمل ككل؟ نعم أو لا
- (Y25) على أي من الجوانب أدناه تشتمل خطط الطوارئ المعدة من قبل المصرف: احتمال تعرض انظمة المعلومات للانهيار، توقف العمل في نشاط/ أو أنشطة معينة، الاحداث الخارجية والكوارث الطبيعية، صعوبة الوصول إلى فرع أو فروع المصرف في منطقة أو مناطق معينة.
- (Y26) يتم الإحتفاظ بنسخة إحتياطية من البيانات (Back up) عن كافة أنشطة الفروع في: في مكان آمن مخصص قبل المصرف قريب جغرافيا، في مكان آمن بعيد جغرافيا، في المركز الرئيسي للمعرف، غير ذلك وضع....

5-3 نتائج تطبيق طريقة المركبات Principle Components(P.C) لعينة من المصارف العاملة في إقليم كوردستان- العراق.

من الجدول (5) يتبين النتائج التي تم الحصول عليها بطريقة (P.C) عن (77) موظف يمثل حجم العينة.

جدول 6 نتائج تطبيق التحليل العاملي

العامل	القيم المميزة	نسبة تباين العامل %	النسبة التراكمية للتباين%
1	4.689	17.366	17.366
2	2.493	9.234	26.600
3	2.114	7.829	34.429
4	2.079	7.701	42.130
5	1.603	5.936	48.067
6	1.498	5.549	53.615

7	1.319	4.885	58.500
8	1.285	4.760	63.260
9	1.129	4.183	67.443
10	0.984	3.643	71.086
11	0.901	3.339	74.425
12	0.867	3.210	77.635
13	0.777	2.878	80.513
14	0.670	2.483	82.996
15	0.634	2.350	85.346
16	0.602	2.228	87.574
17	0.512	1.895	89.469
18	0.495	1.835	91.304
19	0.413	1.529	92.833
20	0.367	1.359	94.192
21	0.337	1.248	95.440
22	0.293	1.085	96.525
23	0.265	0.980	97.505
24	0.216	0.801	98.306
25	0.207	0.767	99.074
26	0.143	0.531	99.605
27	0.107	0.395	100.000

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

ومن الجدول (5) يلاحظ أن هذه العوامل تشكل 67.443% من التباين الكلي للمتغيرات وتشير الاجزاء المظللة الى وجود تسعة عوامل رئيسة (معنوية) التي تزيد قيمتها عن الواحد الصحيح، وتؤثر هذه العوامل على مخاطر التشغيل في المصارف.

ان العوامل المستخلصة تفسير نسبا متباينة من التباين وهي مهمة في تأثير المتغيرات المؤثرة في مخاطر التشغيل في المصارف، وهذه العوامل التسعة يفسر كل منها على التوالي (17.366%، 9.234%، 7.829%، 7.701%، 5.936%، 5.549%، 4.885%، 4.760%، 4.183%) من التباين الكلي. ولتفسير العوامل المؤثرة نعتمد على التحميلات المعنوية (المتغيرات المعنوية) لهذه العوامل والمبنية في الاجزاء في الجدول (38) وكالاتي:

جدول7 قيم مصفوفة العوامل المدورة الخاصة بمتغيرات الدراسة

المتغيرات	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Y1	0.585	0.291	0.295	-0.241	0.024	-0.140	-0.046	-0.334	-0.165
Y2	-0.187	-0.130	0.152	-0.471	0.321	0.048	0.273	-0.089	0.444
Y4	0.768	-0.158	0.165	0.244	0.200	-0.018	-0.168	0.011	-0.080
Y5	0.799	-0.007	0.114	0.194	0.006	-0.069	-0.251	-0.082	0.043
Y6	0.802	-0.076	-0.115	0.212	0.196	0.054	0.184	-0.039	-0.009
Y7	0.271	0.522	0.329	0.142	-0.129	-0.244	0.146	0.111	0.024
Y8	0.788	-0.082	-0.159	0.248	-0.188	0.144	0.094	0.054	0.202
Y9	-0.121	-0.024	-0.078	0.527	0.359	-0.103	-0.387	-0.100	0.120
Y10	0.452	0.423	0.165	-0.325	0.061	0.079	-0.290	0.196	0.256
Y11	0.037	0.543	-0.257	0.300	0.112	-0.271	-0.039	0.143	-0.233
Y12	0.397	-0.482	0.138	0.005	0.288	-0.229	0.124	0.095	0.180
Y13	0.105	0.294	-0.427	0.374	-0.413	0.073	0.115	-0.192	-0.015
Y14	0.223	0.616	0.042	-0.216	0.290	-0.083	0.139	-0.122	0.013
Y15	0.529	-0.052	0.136	0.141	0.032	-0.117	0.529	0.120	0.093
Y16	-0.166	0.257	-0.344	0.133	0.030	0.261	0.405	-0.366	0.166
Y17	-0.376	0.027	0.252	0.146	0.218	0.111	0.139	0.360	0.186
Y18_1	0.256	-0.158	0.047	0.014	0.742	-0.210	0.080	0.066	0.171

Y18_2	0.305	0.184	-0.082	-0.508	-0.281	0.387	-0.127	-0.230	0.222
Y18_3	0.219	-0.010	-0.723	0.058	0.196	-0.074	-0.011	0.070	0.262
Y19	-0.316	0.187	0.004	0.432	-0.110	-0.051	-0.232	0.027	0.590
Y20	0.193	-0.106	0.101	0.178	0.099	0.760	-0.183	-0.122	-0.201
Y21	-0.529	-0.016	0.133	0.446	0.115	0.122	0.223	-0.256	-0.009
Y22	0.157	-0.029	0.521	0.277	0.096	0.063	0.057	-0.487	0.157
Y23	0.188	0.455	-0.254	-0.062	0.216	0.359	-0.083	0.345	0.084
Y24	0.350	-0.441	-0.076	0.081	-0.045	0.351	0.237	0.355	-0.112
Y25	-0.057	0.560	0.237	0.122	0.029	0.156	0.323	0.208	-0.151
Y26	-0.223	0.137	0.596	0.278	-0.272	0.254	-0.100	0.259	0.121

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

العامل الأول: تشكل هذا العامل اهمية متميزة في التأثير على مخاطر التشغيل في المصارف، اذ انه يفسر (17.366%) من التباين الكلي، لذلك يعد العامل الأساس في تفسر مصفوفة الارتباط، وان المتغيرات تتمثل بـ: تشمل الخطة تحديد وتعريف المخاطر التشغيلية التي يواجهها المصرف و يتوفر خطة وسياسة معتمدة من مجلس إدارة المصرف لإدارة المخاطر التشغيلية، بالأضافة الي ان تشمل الخطة بالتحديد مصادر مخاطر التشغيل وسياسات المصرف في تقييمها ومراقبتها والتحكم فيها وتخفيضها، ويلاحظ ان هذا العامل تشبعا معنويا مقداره (0.802)، ثم يليه العامل الذي بلغت مقدار تشبعه (0.799)، ثم يليه العامل الذي تشبع معنويا بمقداره (0.788)، تعد وجود تخطيط وتعريف المخاطر التشغيلية ويتوفر خطة وسياسة معتمدة من مجلس إدارة المصرف لإدارة المخاطر التشغيلية من الوسائل التي عن طريقها تؤدي الى انخفاض مخاطر التشغيل.

العامل الثاني يأتي في المرتبة الثانية في تفسير العلاقة بين المتغيرات. يُفسر هذا العامل نسبة 9.234٪ من التباين الكلي ويتضمن المتغيرات التالية: التدقيق الداخلي وتقرير للإدارة التنفيذية: يرتبط التدقيق الداخلي بشكل مباشر بتقديم تقارير للإدارة التنفيذية، ويعتبر هذا الارتباط مهمًا بنسبة 40.2٪ وفقًا لآراء المبحوثين. و خطط الطوارئ المعدة من قبل المصرف (تشتمل على احتمالية تعرض أنظمة المعلومات للانهيار بنسبة 20.78٪ وفقًا لآراء المبحوثين)، و يشبع هذه العامل تشبعًا معنويًا بمقدار 0.616، ويليه العامل الذي يشبع تشبعًا معنويًا بمقدار 0.560. وتتفاوت آراء المبحوثين حول طبيعة واختصاص مجلس الإدارة في المؤسسة التي يعملون فيها، ويعتقد غالبية المبحوثين أن التدقيق الداخلي يرتبط مباشرة بمجلس الإدارة ويقدم تقريره له. كما يعتبر غالبية المبحوثين أن خطط الطوارئ تختلف بين المصارف وتشمل احتمالية تعرض أنظمة المعلومات للانهيار.

العامل الثالث: إن هذه العامل يأتي في المرتبة الثالثة في تفسير العلاقة بين المتغيرات، ويشكل الاهمية النسبية لهذا العامل (7.829%) من إجمالي التباين الكلي، وقد تضمن المتغيرات: يتم الإحتفاظ بنسخة إحتياطية من البيانات (Back up) عن كافة أنشطة الفروع (في المركز الرئيسي للمصرف بنسبة 53.25 % حسب اراء المبحوثين)، ويوجد تحوط مقابل الخسائر التي قد تنجم عن الأحداث (الدخول إلى البيانات لغير المصرح لهم بنسبة 22.08% ثم خسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول الزبون بنسبة 11.8% حسب اراء المبحوثين)، ويشبع هذه العامل تشبعا معنويا بمقداره (0.596) ثم يليه العامل الذي يتشبع تشبعا معنويا بمقداره (0.521)، تعد ان الإحتفاظ بنسخة إحتياطية من البيانات عن كافة انشطة الفروع في المركز الرئيسي للمصرف وتحوط ضد الدخول إلى البيانات لغير المصرح لهم بدرجة الاولى ثم التحوط ضد الإهمال أو إتلاف أصول الزبون من الوسائل التي تستطيع المصارف عن طريقها انخفاض مخاطر التشغيل.

العامل الرابع: تشكل الأهمية النسبية لهذا العامل (7.701%) من التباين الكلي ويضم المتغيرات:

من المتغيرات المهمة في تقييم المخاطر التشغيلية هي مصادر مخاطر التشغيل في المصرف، التي تشمل: (العمليات الداخلية، الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات والحوادث المرتبطة بالبيئة الخارجية (وفقًا لآراء 42.86% من المبحوثين). كما ان وثيقة (بوليصة) التأمين الشامل تغطي الخسائر الناتجة عن الأخطاء في إدخال البيانات (وفقًا لآراء 39.86% من المبحوثين). ويشبع هذه العامل تشبعا معنويا مقداره (0.527)، ثم يليه العامل الذي يتشبع تشبعا معنويا مقداره (0.446) ، لذا يمكن للمصارف تقليل مصادر المخاطر التشغيلية عن طريق تدريب الموظفين و تحسين مهاراتهم لتجنب الأخطاء البشرية، تم تعزيز كفاءة العمليات وتقليل فرص الإخفاقات التقنية من خلال استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة و دراسة المصادر الخارجية المرتبطة بالمخاطر التشغيلية، بهدف التقليل من المخاطر وضمان استدامة أداء المصرف.

العامل الخامس: إن الأهمية النسبية لهذا العامل بلغت (5.936%) في تفسير العلاقة بين المتغيرات ضمن التباين الكلي، حيث يتضمن متغيرات رئيسية مثل كفاءة الإجراءات الرقابية لتنفيذ ومراجعة الأنشطة المصرفية، ووجود إجراءات عمل واضحة لتنفيذ كافة الأنشطة المصرفية. هو ما أكدته آراء 47.56% من المبحوثين. يعكس هذا الارتباط أهمية إدارة المخاطر كجزء أساسي من الهيكل التنظيمي والرقابي للمصارف. بلغ مستوى التشبع المعنوي للعامل 0.742، مما يدل على قوته الإحصائية في تفسير العلاقة بين المتغيرات.

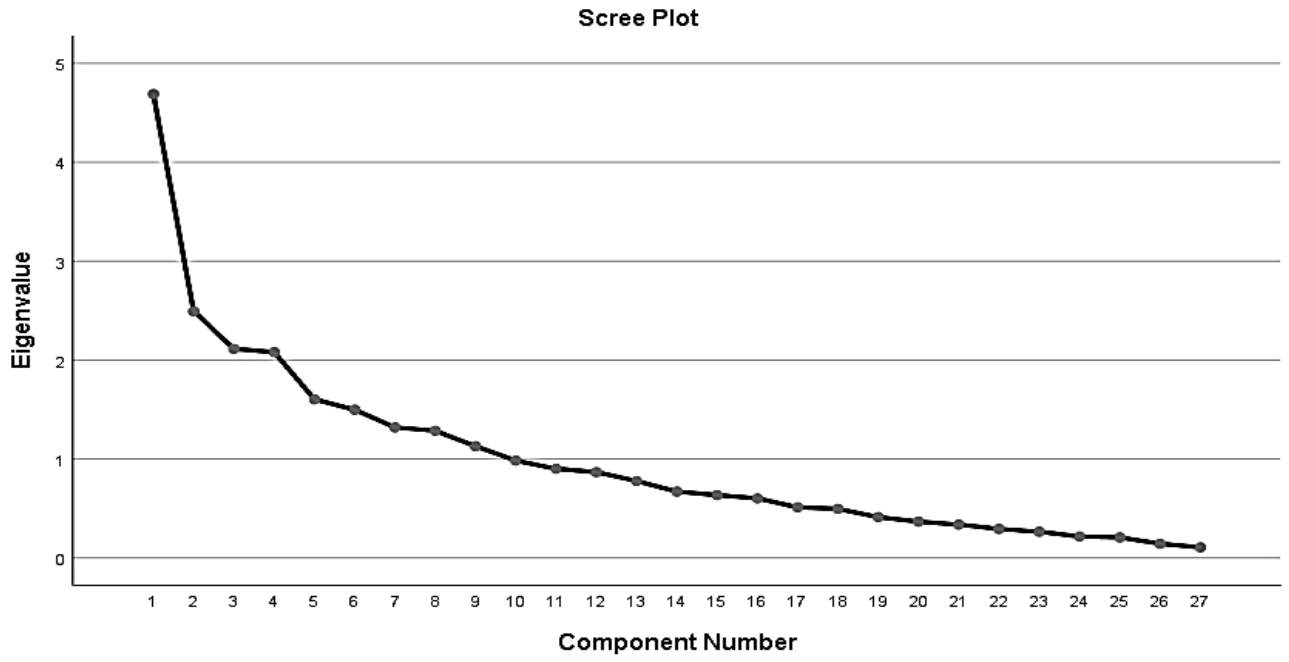
العامل السادس: يأتي هذا العامل بالمرتبة السادسة من حيث الأهمية النسبية، إذ تشكل (5.549%) من التباين الكلي. يتضمن هذا العامل متغيرين رئيسيين: مراجعة وتطوير السياسات والإستراتيجيات وإجراءات العمل بشكل دوري، ومراجعة الأنشطة اليومية من قبل جهات رقابية مستقلة عن الجهة المنفذة. وقد بلغ هذا العامل تشبعه(0.760)،ومن ثم يليه العامل الذي بلغ تشبعه بمقدار(0.387)، وتعد مراجعة وتطوير السياسات والإجراءات بشكل منتظم، إضافة إلى إشراف الجهات الرقابية المستقلة، تمثل أدوات فعالة يمكن للمصارف من خلالها تقليل مخاطر التشغيل وتعزيز الاستدامة التشغيلية.

العامل السابع: يساهم هذا العامل بمقدار (4.885%) من حيث الاهمية النسبية من التباين الكلي، ويحتوي هذا العامل على المتغيرات التالية: يتوفر في المصرف إجراءات عملية التي تعالج بوضوح إدارة مخاطر التشغيل، الإدارة العليا (التنفيذية) هي الجهة التي تتحمل مسؤولية وضع السياسات والممارسات والإجراءات المطلوبة لإدارة مخاطر التشغيل وهذا حسب اجابات افراد العينة والتي بلغت أهميتها النسبية 45.45% وكذلك وبلغ مقدار تشبع هذا العامل (0.529)، ويليه العامل الذي بلغ مقدار تشبعه (0.405). مما يدل على أهمية هذا العامل في بناء نظام فعال لإدارة مخاطر التشغيل، حيث تعكس مسؤولية الإدارة العليا التزام المصارف بتقليل المخاطر وضمان كفاءة العمليات.

العامل الثامن يمثل نسبة مهمة من التباين الكلي ويشكل (4.760٪) منه. يتضمن هذا العامل عدة متغيرات مهمة. ويتضمن تقييم المخاطر أو التقييم الذاتي (Self- or Risk Assessment)، وهو أداة تستخدم في المصارف لتحديد وتقييم مخاطر التشغيل. يعتمد هذا التقييم على آراء 44.16٪ من المبحوثين، ويساعد في تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها بشكل دقيق. بالإضافة إلى ذلك، يتم إعداد خطط الطوارئ لكافة الأنشطة والخدمات المصرفية والإدارية، وذلك لمواجهة أي حالة طارئة قد تتسبب في توقف نشاط أو خدمات معينة في المصرف، أو حتى توقف العمل ككل.

هذا يعزز استعداد المصرف للتعامل مع الطوارئ وضمان استمرارية العمل. ويشبع هذا العامل بتشييع معنوي مقداره (0.529) تشير إلى أهميته في تفسير العلاقة بين المتغيرات ضمن تحليل مخاطر التشغيل في المصارف. يلي هذا العامل بالترتيب العامل الذي يشبع تشبعًا معنويًا بمقدار (0.355)، ان هذه العامل يسلط الضوء على أهمية في تقييم المخاطر واستعداد المصرف في الحالات طوارئ، ويساعد في تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية بشكل فعال، وتوجد أهمية كبيرة لهذا العامل في تحسين إدارة المخاطر وضمان استدامة أداء المصرف في ظل التحديات المحتملة.

العامل التاسع: يأتي هذا العامل بالمرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، إذ بلغت (4.183%) من التباين الكلي، ويحتوي على المتغيرات التالية: تم رفع تقرير للإدارة العليا بشكل دوري حول البيانات المالية والتشغيلية والامتثال من قبل الإدارات والأقسام المختلفة، والتدقيق الداخلي وإدارة مخاطر التشغيل، إذ تبين من إجابات أفراد العينة ان الاقسام والادارات المختلفة تهتم برفع تقارير للادارة العليا بشكل دوري بنسبة 33.77%، أما التدقيق الداخلي فإن المصارف المبحوثة يعتمد عليه التدقيق الداخلي في رفع التقارير بنسبة 31.16%، في حين أن مساهمة إدارة مخاطر التشغيل في رفع التقارير فقد كانت ضئيلة جداً، حيث وصلت أهميتها النسبية الى 5.19% فقط، وهذا مايبين ضعف المصارف وقلة اهتمامهم بوحدة خاصة لقياس وتقييم ورفع تقارير عن طريق ادارة مخاطر التشغيل في كل مصرف، وجود دائرة إدارة المخاطر في المصارف تتبع مباشرة لمجلس الإدارة حسب آراء (41.56) من المبحوثين ويتشبع هذا العامل بتشبع معنوي مقداره (0.590)، ويليه العامل الذي بلغ مقدار تشبعه (0.444). والشكل البياني الاتي يوضح دور العوامل (التسعة) المؤثرة في تقييم مخاطر التشغيل في العينة المبحوثة:



شكل (1) نتائج تطبيق التحليل العاملي باستخدام طريقة المركبات الرئيسية

المصدر: تم إعداد الجدول من قبل الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

4-3 الاستنتاجات والتوصيات

1-4-3 الاستنتاجات

هدفت هذه الدرا سة إلى التعرف على دور التقييم المخاطرة التشغيل في المصارف العاملة في إقليم كوردستان على حد من ضرر ، وفي ضوء الدراسة العملية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- يشير التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين تطبيق معايير المخاطر التشغيلية وتخفيف حدوث الأضرار في المصارف. ويعني ذلك أنه كلما تم تبني معايير أكثر صرامة ودقة لتقييم المخاطر التشغيلية، انخفضت احتمالية وقوع الأضرار التي قد تؤثر على أداء المصارف واستقرارها. يساهم هذا التقييم في تمكين المصارف من تحديد وتقييم أهم الأضرار المحتملة التي قد تواجهها، وخاصة في مصارف إقليم كوردستان – العراق، مما يسمح باتخاذ تدابير وقائية تسهم في تعزيز الأداء التشغيلي وتقليل التأثير السلبي للمخاطر.

2- زيادة الصلاحيات الممنوحة للمدقق الداخلي في تقييم المخاطر التشغيلية يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات. فعندما يمتلك المدقق الداخلي صلاحيات أكبر في تقييم المخاطر التشغيلية، يمكنه تحليل العمليات بشكل أفضل وتحديد المخاطر التشغيلية المحتملة بطريقة أكثر شمولية.

3- تتعرض المصارف في إقليم كوردستان للعديد من المخاطر التشغيلية، حيث يظهر أن العنصر البشري والتدقيق الداخلي والأنظمة وتكنولوجيا المعلومات والحوادث المتعلقة بالبيئة الخارجية يعتبرون المصادر الرئيسية لتلك المخاطر. في الوقت نفسه، يتمتع تقييم المخاطر التشغيلية في المصارف بالعديد من المزايا الهامة. من بين هذه المزايا، يساعد تقييم المخاطر المصرف على فهم مصادر المخاطر بشكل أفضل، وتجهيز المصارف بمجموعة متنوعة من الأدوات والمنتجات المالية المبتكرة لمواجهة تلك المخاطر المختلفة وتقليل الضرر الناتج عنها.

4- يبين نتائج عينة الدراسة بأن العاملين في المصارف ذوي المؤهلات العلمية كان نصيب حملة البكالوريوس في المرتبة الأولى، إذ بلغت نسبتهم 53.2%، اما نسبة الموظفين وحسب المراكز الوظيفية بلغ عددهم (30) من مجموع العينة ويليه مدراء الاقسام بلغ عددهم (20)، كما أن ظهرت نتائج الدراسة عدد سنوات العمل بالمصرف (اي الخبرة والممارسة) إذ في المصارف فقد كانت الفئة (5 - 10) ضمن المرتبة الاولى وبلغت الاهمية النسبية 39.0%، ويليه الفئة (11 – 16) وبنسبة 27.3%، وهذا يعني أن المصارف المبحوثة يتم إدارتها وسير معاملاتها من حيث تقديم خدمات من قبل كوادر مختصة وذوي خبرة وممارسة في العمل المصرفي.

5- يتوفر لدى معظم المصارف خطة لتحديد وتعريف مخاطر التشغيل، كما أن معظم المصارف تعتمد خطة لتحديد وتعريف مخاطر التشغيلية، وأن 67.5٪ من المبحوثين يؤكدون على وجود تعريف وتحديد مخاطر التشغيل في الخطة المعتمدة من قبل مجلس إدارة المصرف لإدارة المخاطر التشغيلية. يعني هذا أن المصارف تدرك أهمية تحديد وإدارة مخاطر التشغيل كجزء من إدارة المخاطر بشكل عام. ومن المفترض أن يساعد تحليل البيانات والنتائج على تعزيز هذه الوعي وتحسين العمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية.

6- فسر العامل الاول 17.366% من التباين الكلي للمتغيرات وتمثل في شمول الخطة تحديد وتعريف المخاطر التشغيلية التي يواجهها المصرف و وجود خطة وسياسة معتمدة من مجلس إدارة المصرف لإدارة المخاطر التشغيلية. كما أن العامل الثاني تفسر 9.234% من التباين الكلي للمتغيرات وتمثل في يرتبط التدقيق الداخلي مباشرة ويرفع تقاريره لادارة التنفيذية في معظم المصارف إقليم كوردستان، ثم الإدارات أو الأقسام المعنية بموضوع التقرير ومجلس الإدارة، وفي غالبية المصارف المبحوثة كانت تشتمل خطط الطوارئ المعدة لاحتمالية تعرض أنظمة المعلومات للإنهيار.

7- فسر العامل الثالث 7.82% من التباين الكلي للمتغيرات، وتمثل يتم الإحتفاظ بنسخة إحتياطية من البيانات (Back up) عن كافة أنشطة الفروع في المركز الرئيسي للمصرف في اغلبية من المصارف، ويوجد تحوط مقابل الخسائر التي قد تنجم عن احداث الدخول إلى البيانات لغير المصرح لهم ثم خسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول الزبون.

8- فسر العامل الرابع أما 7.701% من التباين الكلي للمتغيرات وتمثل في أن من مصادر مخاطر التشغيل في المصرف، (العمليات الداخلية، الأنظمة وتكنولوجيا المعلومات، الحوادث المتعلقة بالبيئة الخارجية)، وتغطي الوثيقة (بوليصة) التأمين الشامل عام الخسائر الناجمة عن (الأخطاء في إدخال البيانات ثم إنهيار أنظمة الكمبيوتر والإتصالات) في غالبية مصارف إقليم كوردستان، في حين أن **العامل الخامس** فسر 5.936% من التباين الكلي للمتغيرات ويتمثل في وجود دائرة إدارة المخاطر في المصارف تتبع مباشرة لمجلس الإدارة في أغلبية من المصارف ثم تتبع للإدارة التنفيذية و تتبع للتدقيق الداخلي في المصارف أخرى.

9- فسر العامل السادس 5.549% من التباين الكلي للمتغيرات وتمثل في يتم إجراء مراجعة وتطوير السياسات والإستراتيجية وإجراءات العمل بشكل دوري، ويتم مراجعة الأنشطة اليومية من قبل الجهات الرقابية غير التي تنفذها. أما بالنسبة للعامل **السابع**، فإنه يشرح 4.885% من التباين الكلي للمتغيرات وتمثل في يتوافر في المصرف إجراءات عملية التي تعالج بوضوح إدارة مخاطر التشغيل، والإدارة العليا (التنفيذية) هي الجهة التي تتحمل مسؤولية وضع السياسات والممارسات والإجراءات المطلوبة لإدارة مخاطر التشغيل.

10- ساهم العامل الثامن بتفسير 4.760% من التباين الكلي للمتغيرات وتمثل في تقييم المخاطر أو التقييم الذاتي (Self- or Risk Assessment) من الأدوات التي تستخدم في المصرف لتحديد وتقييم مخاطر التشغيلية، يتم إعداد خطط طوارئ لكافة الأنشطة والخدمات المصرفية والإدارية لمواجهة أي طارئ قد يتسبب بتوقف نشاط/ أنشطة أو خدمات معينة، أو العمل ككل.

11- و يُفسر العامل التاسع نسبة 4.183% من التباين الكلي للمتغيرات، ويُبرز أهمية رفع تقارير دورية للإدارة العليا حول البيانات المالية والتشغيلية ومستوى الامتثال من قِبل الإدارات والأقسام المختلفة. أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف المبحوثة تعتمد بشكل كبير على التدقيق الداخلي في إعداد هذه التقارير، مما يُعزز من دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر التشغيلية وتخفيف الأضرار المحتملة. في المقابل، كانت مساهمة إدارة مخاطر التشغيل في عملية رفع التقارير للإدارة العليا ضئيلة، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز دورها وتفعيل مساهمتها في هذا المجال لضمان إدارة أكثر شمولية وفعالية للمخاطر التشغيلية.

2-4-3 التوصيات والمقترحات

بناء على نتائج الدراسة، يوصي بالآتي:

1- حث المصارف التجارية على زيادة كفاءة الموارد البشرية بما يتماشى مع جانب الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية والمخاطر التشغيلية بشكل خاص وكذلك فيما يخص التعامل بالتكنولوجيا خاصة في ظل التطورات الواردة على المصارف التجارية في هذا المجال.

2- ضرورة قيام المصارف في إقليم كوردستان - العراق بعقد ندوات ومؤتمرات للتعريف أهم أنواع المخاطر وخاصة المخاطرة التشغيلية وكيفية تجنب منها.

3- حث المصارف التي لا تتبنى تطبيق إدارة مخاطر التشغيل، اتباع سياسة خاصة بإدارة تلك المخاطر، واما مايخص المصارف المطبقة فيها، فعليها تطوير سياسة المتبعة بما ينسجم مع الممارسات السليمة لإدارة المخاطر وبما يتلاءم مع حجم ودرجة تطور عمليات المصرف ومستوى المخاطر المحددة.

4- ضرورة الاهتمام بالتأمين تجاه المخاطر في المصارف بصورة عامة ومخاطر التشغيل بصورة خاصة للتخفيف والحد من المخاطر بكافة أنواعها.

5- التأكيد على تطبيق تعليمات البنك المركزي العراقي لسنة 2019 الخاصة بإدارة المخاطر في المصارف بحذافيرها.

6- إلزام المصارف التجارية من قبل البنك المركزي بإنشاء دائرة مختصة لإدارة مخاطر التشغيل والخاضع لرقابة تدقيق داخلي فعال يعتبر اللبنة الأساسية لنجاح المصرف في إدارة المخاطر التشغيلية.

7- إجراء المزيد من البحوث والدراسات في مجالات مخاطرة وخاصة المخاطر التشغيل والتي التنبؤ مستقبلاً بالمشكلات الخاصة بمختلف المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف.

8- . تعزيز الشفافية في عمليات المصارف وضرورة توفير المعلومات المالية والإدارية الدقيقة لتحقيق الشفافية والتخفيف من المخاطر التشغيلية.

9- ضرورة تطوير برامج تدريبية متخصصة للعاملين في المصارف التجارية في مجال إدارة المخاطر التشغيلية وتحسين مهاراتهم الفنية والإدارية.

10- تشجيع المصارف على إجراء اختبارات التحمل والاستيعاب لتحديد قدرتها على مواجهة الصدمات المالية وتقييم النتائج لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية، و ضرورة تحفيز المصارف على تحديث تقنياتها واعتماد تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتحسين أداءها وتقليل المخاطر التشغيلية والمخاطر المصرفية بشكل عام.

"هذه التوصيات يمكن تنفيذها بشكل تدريجي ومن خلال تعاون المصارف والجهات الرسمية لتحقيق أفضل النتائج في إدارة المخاطر التشغيلية "

Operational Risk Assessment and Its Role in Mitigating Damages in Commercial Banks: An Analytical Study of Expert Opinions in the Kurdistan Region - Iraq.

Shakhawan Babakr Hassan[1] - Halmat Rasol Smiel[2]

[1+2]Department of Business Management, College of Humanities, University of Raparin, Ranya, Kurdistan Region, Iraq.

Abstract:

The aim of this study is to measure and analyze operational risks and identify the most important causes of operational risks in banks in the Kurdistan Region, based on the opinions of experts in this field. Operational risks affect all banking services and operations, such as internal systems, external events and human factors, which can cause significant losses for banks. Therefore, banks need to adopt evolutionary approaches to competition and risk management. To conduct the research, a selection of banks operating in the Kurdistan region was chosen as a case study area to identify the most significant causes of risks in banks.

To accomplish the study's objectives, the Analytical Hierarchy Process (AHP) method was utilized through (SPSS V.22) as a key econometric analysis tool. The data analyzed were obtained from questionnaires distributed to a selection of banks operating in the Kurdistan Region of Iraq. Out of 90 questionnaires distributed to specialists in these banks (Krejcie & Morgan,1970), 77 were completed and included in the final analysis.

The study found a significant inverse relationship between operational risk assessment and the reduction of harm in commercial banks. This means that the higher the operational risk standards adopted, the lower the likelihood of injury in banks. Additionally, most banks have a plan for identifying and defining operational risks, and that many of the respondents confirmed the presence of operational risk definition and identified in the bank's approved plan for managing operational risks by the board of directors. This indicates that banks recognize the importance of identifying and managing operational risks as part of overall risk management. Data analytics and results should help increase this awareness and improve business risk management processes and procedures.

Key Words: Banking sector, operational risks, risk assessment, commercial banks, Iraqi central bank

قائمة المصادر

تقارير البنك المركزي المصري (2017)، قطاع الرقابة والإشراف وحدة تطبيق مقررات بازل -II ، ورقة مناقشة بشأن مُتطلبات رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل، مصر.

دليل العمل الرقابي (2019)، تعليمات البنك المركزي العراقي: دائرة مراقبة الصيرفة, قسم تحليل أداء المصارف ومراقبة المخاطر-دليل العمل الرقابي ضوابط إدارة المخاطر في المصارف التقليدية (التجارية) المعدة من قبل هذا البنك، بغداد – العراق.

صندوق النقد العربى (2004)، ادارة المخاطرة التشغيل وكيفية احتساب المتطلبات الرأس المالي لها:ورقة قدمت إلى الاجتماع السنوي الثالث عشر للجنة العربية للرقابة المصرفية, ابوظبي.

صندوق النقد العربي (2015)، متطلبات رأس المال للحد من المخاطر المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، ،ورقة قدمت في الاجتماع الخامس والعشرين للجنة العربية للرقابة المصرفية صندوق النقد العربي, أبوظبي.

سعد، بهاء الدين مسعد & إبراهيم، شيماء مهدي(2021)، المخاطر التشغيلية في إطار مقررات لجنة بازل وعلاقتها بهامش الربح التشغيلي، بحث المنشورة في مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد (22) – العدد الثالث- شهر يوليو، مصر، (116-143).

شفيق، ضامي ستار (2017)، استخدام التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤدية لارتفاع ضغط الدم، بحث المنشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 99، المجلد 23، ص(316-358)

عكاش, سمير آيت (2015) مخاطر التشغيل ومعايير لجنة بازل-III -، الملتقى الوطني الثاني حول الأساليب الحديثة لقياس وإدارة المخاطر المصرفية-الدروس المستفادة من الأزمة المالية العالمية، جامعة غرداية، يومي 08 و 09 نوفمبر, غرداية الجزائر .

صوص، نصوح,& ملاك، غدير,& عمر، عهد (2020)، دور التحليل العاملي في تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المستشفيات الخاصة في محافظة نابلس من وجهة نظر المرضى، البحث المنشور في مجلة الاستقلال للأبحاث، المجلد(5) العدد (1) حزيران، (316-358).

أبو شعبان، رنده محمد سعيد (2016)، دور التدقيق الداخلي في تقييم إدارة المخاطر التشغيلية، رسالة ماجستير مقدمة الي قسم المحاسبة والتمويل،كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة- فلسطين.

علاوي، عبد المهدي (2012)، إدارة المخاطر التشغيلية في المصارف الإسلامية، دراسة مقارنة بيف المصارف الإسلامية بجمهورية السودان والمملكة الأردنية رسالة ماجستير جامعة أم درمان الإسلامية، جمهورية السودان. .

عزيز، كولدران عبدالرحيم (2010)، خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقياس أثرها في الأداء الاقتصادي لدول مختارة لعام 2008 مدينة أربيل – أنموذج تطبيقي، اطروحة دكتوراه في فلسفة الاقتصاد، جامعة صلاح الدين، كلية الادارة والاقتصاد، اربيل، العراق. .

أبو كمال، ميرفت علي (2007)، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا للمعايير الدولية"بازل 2" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة،الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الكراسنة، ابراهيم (2010)، أطر أساسية و معاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، صندوق النقد العربي "صندوق بريد 281 " ط 2 ابوظبي. الإمارات العربية المتحدة.

الخطيب، سمير (2005)، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك منهج علمي وتطبيقي عملي،الطبعة الأولى، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.

الشمري ، صادق راشد (2013)، استراتيجية إدارة المخاطر المصرفية وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى: عمان، الاردن.

العباسي, عبدالحميد محمد(2013) ، الأسلوب الإحصائي التحليل والتفسير باستخدام الحاسب وبرنامج spss، قسم الإحصاء الحيوي والسكاني، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

Abdullah, M. & Ismail, A. & Shahimi, Sh. (2011). Operational risk in Islamic banks: examination of issues, Qualitative Research in Financial Markets, 3 June (2) 131-151.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. 1970. "Determining sample size for research activities 30(3)." Educational and Psychological Measurement 607–610.

Ali Fatemi & Iraj Fooladi. (2006). “Credit risk management”, managerial finance journal, vol, (32) No3, 227- 234, United Kingdom.

Oye, Diekolola(2020). Impacts of Operational Risk Management on Financial Performance: A Case of Commercial Banks in Nigeria, International Journal of Finance & Banking Studies, Vol 9 No 1, 22-35.

Hassan, Shakhawan Babakr& Aziz, Guldran Abdulrahim. (2019). RISK ASSESSMENT IN BANKS USING FINANCIAL ENGINEERING TOOLS. Cihan Bank as a Case Study for the Period (2012-2017). " Qalaai Zanist Journal 4.4, 814-853.

Kanchu h. & Kumar M., (2013). Risk management in the banking sector- An Empirical Study. International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, 2(2I), 145-153.

Fooladi, A. F. (2006). "Credit risk management", managerial finance journal, vol, (32) No3, pp. 227-243.

Anderson, T. W. (1974). An Introduction to Multivariate Statistical Analysis, 1st Edition, John wily, New Jersey, U.S.

Fraser ,Donanld R & Kolari W.& Gup, Benton E. (2001) Commercial Banking (The Management of Risk), 2nd ed south - western publishing, USA.

Mark L. Berenson, D. M. (1992). Basic Business Statistics: Concepts and Applications, New Jersey: Prentice Hall International INC.

Koch, Timothy W. & MacDonald, Scott. (2006). Bank Management, 6th ed, Thomson south Western, USA.

Basel III. (2017). Finalizing post-crises reforms, BCBS, December https://www.bis.org/bcbs/publ/d424.htmBasel III. (2017). Finalizing post-crises reforms, BCBS, December https://www.bis.org/bcbs/publ/d424.htm .

عبدالحميد محمد العباسي. (2013). الاسلوب الاحصائي التحليل والتفسير باستخدام الحاسب وبرامج spss ، قسم الإحصاء الحيوي والسكاني، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، الكتب الموجودة عبر الشبكة الانترنيت برابطة.
https://mybookword.files.wordpress.com/2016/03/d8a7d984d8a7d8b3d984d988d8a8-d8a7d984d8a7d8add8b5d8a7d8a6d98a.pdf

فرج ، شعباف (2014). مقياس العمليات المصرفية وإدارة المخاطر. الجزائر. تاريخ الاطلاع 16 يناير 2016 المقالة الموجودة على الموقع..www.dspace.univ-bouira.dz