



مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (27) – العدد الأول – يناير 2026



دور الرقابة المحاسبية في تعزيز ثقة العملاء بالخدمات
المصرفية الإلكترونية

The Role of Accounting Control in Enhancing Customer Confidence in Electronic Banking Services

لچين محمود محمد بدره

بحث مستخلص من رسالة ماجستير

إشراف

أ.م.د/ سهى السيد فرج

أ.م.د/ جيهان عادل اميرهم

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة

كلية التجارة – جامعة بورسعيد

كلية التجارة – جامعة بورسعيد

2025-10-17	تاريخ الإرسال	
2025-10-23	تاريخ القبول	
https://jsst.journals.ekb.eg/ رابط المجلة:		

الملخص :

يستهدف البحث دراسة وتحليل دور الرقابة المحاسبية في تعزيز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، وقد تم إستعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، هذا بالإضافة إلى إستعراض الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث ، وفي ضوء ذلك تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن الرقابة المحاسبية تقوم على مجموعة مترابطة من الأسس والمبادئ التي تضمن سلامة تطبيقها وفعاليتها نتائجها ، فهي تركز على الحياد، والشفافية، والاستقلال، والموضوعية، والمسؤولية ، والإستمرارية وكلها قيم تؤدي إلى تعزيز الثقة في النظام المالي، وحماية أصول المؤسسة، وضمان جودة التقارير المحاسبية ، أن ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية تتأتى من خلال التفاعل التام والمستمر بين محددات تقنية وتنظيمية وسلوكية، وهي في جوهرها ليست مجرد إدراك للأمان فقط، بل تعبير عن إيمان العميل بقدرة البنك على الالتزام بمسؤولياته المالية والرقابية ، أن العلاقة بين الرقابة المحاسبية والثقة الإلكترونية علاقة تأثير متبادل ، ففعالية الرقابة المحاسبية تؤدي إلى رفع مستوى ثقة العملاء، وفي المقابل، زيادة الثقة تولّد التزاماً أكبر من البنك بتحسين نظم الرقابة حفاظاً على سمعته ، كما توصي الباحثة بضرورة تطوير نظم الرقابة المحاسبية الإلكترونية لتشمل أدوات تحليل البيانات الذكية والذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن الانحرافات والمخاطر المالية ، العمل على دمج نظم الرقابة المحاسبية مع نظم أمن المعلومات (Information Security Systems) بما يحقق حماية متكاملة للبيانات والمعاملات الإلكترونية ، إنشاء وحدات متخصصة للرقابة الرقمية داخل الإدارات المالية بالبنوك تكون مسؤولة عن مراقبة العمليات الإلكترونية في الزمن الفعلي (Real Time Monitoring)، الاهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر المحاسبية على استخدام التقنيات الحديثة في التحليل والرقابة الإلكترونية لتعزيز كفاءتهم المهنية في بيئة العمل الرقمي.

الكلمات الافتتاحية : الرقابة المحاسبية - تعزيز ثقة العملاء- بالخدمات المصرفية الإلكترونية



Abstract:

The research aimed to study and analyze the role of accounting oversight in enhancing customer confidence in electronic banking services. A set of previous studies related to the research topic was reviewed, in addition to reviewing the conceptual framework of the research variables. Accounting oversight is based on an interconnected set of foundations and principles such as neutrality, transparency, independence, objectivity, responsibility, and continuity, all of which lead to enhancing confidence in the financial system, protecting the institution's assets, and ensuring the quality of accounting reports. Customer confidence in electronic banking services arises through continuous interaction between technical, organizational, and behavioral determinants, and reflects the customer's belief in the bank's ability to adhere to its financial and oversight responsibilities. The effectiveness of accounting oversight leads to increased customer confidence, and in turn, increased confidence motivates banks to improve their oversight systems to preserve their reputation. The researcher recommends developing electronic accounting control systems using smart data analysis and artificial intelligence for early detection of deviations and risks, integrating control systems with information security systems, and training accounting cadres on modern technologies to enhance their professional competence in the digital environment.

Key Words: Accounting Control – Enhancing Customer Confidence-
Electronic Banking Services

مقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالات التقنية والاتصالات، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية من أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي، فقد أصبحت المصارف اليوم تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها المصرفية للعملاء عبر المنصات الإلكترونية، ولقد أصبحت التحول الرقمي الذي تتبناه المؤسسات المصرفية ضرورة حتمية تواكب متطلبات السوق العالمي واتجاهات العولمة المالية، التي فرضت على المؤسسات المالية التكيف مع المستجدات التقنية لتلبية احتياجات العملاء وتحقيق الميزة التنافسية. إلا أن هذا التطور لم يكن خاليًا من التحديات والمخاطر، إذ إن استخدام الأنظمة الإلكترونية في المعاملات المالية فتح المجال أمام ظهور العديد من القضايا المتعلقة بالأمن المعلوماتي، وحماية البيانات، وضمان مصداقية المعلومات المالية التي يتم تبادلها إلكترونياً، ومن هنا دعت الحاجة إلى وجود نظم رقابة محاسبية فعالة قادرة على ضمان دقة وسلامة العمليات المالية الإلكترونية، وتعزيز الثقة لدى العملاء تجاه هذه الخدمات، حيث أن عنصر الثقة يعد الركيزة الأساسية التي تقوم عليها العلاقة بين المصرف وعملائه، كما أنه يمثل العامل الحاسم في مدى إقبال العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من عدمه.

والجدير بالذكر أن الرقابة المحاسبية بمفهومها الشامل تمثل منظومة متكاملة من السياسات والإجراءات والعمليات التي تهدف إلى حماية أصول المنشأة وضمان دقة السجلات المالية وسلامة التقارير، إضافة إلى التأكد من الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات الداخلية، ومع انتقال جزء كبير من الأنشطة المصرفية إلى البيئة الإلكترونية، أصبحت الرقابة المحاسبية تواجه تحديات جديدة تستوجب إعادة صياغة أدواتها وآلياتها بما يتوافق مع طبيعة العمل الرقمي، فالرقابة التقليدية التي كانت تعتمد على المستندات الورقية والمعاملات المادية لم تعد كافية في بيئة العمل الإلكترونية، التي تتطلب رقابة آلية تعتمد على النظم الذكية والتحليل الآلي للبيانات.

وفي إطار متصل فقد أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل اليوم أحد أهم المؤشرات على تطور الأنظمة المالية في أي دولة لما تحققه من مزايا متعددة لكل من المصارف والعملاء على حد سواء، فهي تساهم في تسهيل العمليات المصرفية وتسريعها، وتخفيض التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمة، وتوسيع قاعدة العملاء من خلال الوصول إلى فئات جديدة لم تكن قادرة على التعامل مع المصارف التقليدية، إلا أن هذه المزايا تصاحبها أيضًا مخاطر تتعلق



بالاحتيال الإلكتروني، واختراق البيانات، وفقدان الخصوصية، وهو ما قد يؤدي إلى تراجع ثقة العملاء في هذه الخدمات إذا لم يتم تعزيزها بنظم رقابية فعالة ومتكاملة.

ومن هذا المنطلق أصبحت الرقابة المحاسبية الإلكترونية أداة محورية في حماية المصارف من المخاطر التشغيلية والمعلوماتية التي قد تواجهها في بيئة الخدمات الرقمية، فهي تعمل على ضمان دقة البيانات المحاسبية التي يتم تسجيلها إلكترونياً، والتحقق من موثوقية نظم المعلومات، ومراقبة سير العمليات المالية لحظة بلحظة، كما تساعد الرقابة المحاسبية في الكشف المبكر عن الانحرافات أو الأخطاء، بما يمكن الإدارة المصرفية من اتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، وتكمن أهمية الرقابة المحاسبية في الخدمات المصرفية الإلكترونية في كونها تمثل صمام الأمان الذي يضمن سلامة المعاملات المالية ويحافظ على ثقة العملاء، فالثقة لا تتحقق إلا إذا شعر العميل بأن بياناته المالية ومعلوماته الشخصية في أيدي أمينة.

وبناء على ما تقدم تحاول الباحثة في هذا البحث دراسة دور الرقابة المحاسبية في تعزيز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

الدراسات السابقة ذات الصلة:

شهدت أدبيات علم المحاسبة والمراجعة نشاطاً ملحوظاً في الآونة الأخيرة نتج عنه الكثير من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وسوف تقوم الباحثة بإستعراض بعض من هذه الدراسات التي تتعلق بمتغيرات البحث، وسيتم تقسيم تلك الدراسات إلى قسمين يتضمن القسم الأول الدراسات المتعلقة بالرقابة المحاسبية، بينما يتضمن القسم الثاني الدراسات المتعلقة بثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية

القسم الأول - دراسات تتعلق بالرقابة المحاسبية:

١- دراسة (Abd-Elhamid, 2024) بعنوان :

Examining the Impact of the Effectiveness of Accounting Control System on Firm's Financial Health: Evidence from Egypt

إستهدفت الدراسة تحليل تأثير فعالية نظام الرقابة المحاسبية على الصحة المالية للشركة، مُقاسةً بمعامل ألتمان المُعدل (Z-score) ومعامل القيمة المضافة الاقتصادية المُحسن (REVA) في هذه الدراسة، استُخدمت عينة من ٤٠ شركة مصرية مُدرجة خلال الفترة من ٢٠١٨ إلى ٢٠٢٢، بإجمالي ٢٠٠ ملاحظة، استُخدم تحليل الانحدار المُعمّم للمربعات الصغرى (GLS) لاختبار

فرضيات البحث ، كشفت نتائج الدراسة أن فعالية نظام الرقابة المحاسبية ليس لها تأثير يذكر على الصحة المالية للشركة، مُقاسةً بمعامل القيمة المضافة الاقتصادية المُحسن (Z-score) في المقابل وجدت الدراسة أن فعالية نظام الرقابة المحاسبية لها تأثير إيجابي ملحوظ على الصحة المالية للشركة، مُقاسةً بمعامل القيمة المضافة الاقتصادية المُحسن (REVA) .

٢- دراسة (عبد الغني ، ٢٠٢٥) بعنوان :

دور التحول الرقمي في تحقيق فعالية نظام الرقابة المحاسبية: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان التحول الرقمي يساهم في تحقيق فعالية نظام الرقابة المحاسبية ، وذلك من التطبيق على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية خلال الفترة (٢٠٢١-٢٠٢٤) ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للتحول الرقمي على فعالية نظام الرقابة المحاسبية ، كما توصلت إلى ضرورة استخدام الحوسبة السحابية في الشركات لأنها تتمتع بالعديد من المزايا حيث هي تقنية مبتكرة تتمتع بالقدرة على تعزيز التعاون وسرعة الحركة وقابلية التوسع والتوافر وتقليل التكاليف من خلال التحسين والحوسبة الفعال، وتتمتع الحوسبة بتوفر قوة حوسبة عند الطلب، والتنفيذ السريع، وعدد أقل من موظفي تكنولوجيا المعلومات ، كما توصلت الدراسة إلى أن سلاسل الكتل لها العديد من الفوائد والتي تتمثل في رقمنة المستندات، وزيادة الكفاءة، وخفض التكاليف، وتقليل الخطأ البشري، وأتمتة التسويات ، كما توصلت إلى ضرورة تطبيق تقنيات التحول الرقمي والمتمثلة في الحوسبة السحابية ، وسلاسل الكتل ، وتحليلات البيانات لتحسين وتعزيز نظام الرقابة المحاسبية حيث كما زاد استخدام هذه التقنيات تحسنت فعالية نظام الرقابة المحاسبية ، كما أوصت الدراسة بضرورة قيام الجهات المختصة والجهات التشريعية في مصر باصدار التشريعات والقوانين التي تعزز وتحسن فعالية نظام الرقابة المحاسبية والزام الشركات بذلك ، كما يجب على الشركات المصرية بتوفير الموارد الكافية التي تدعم استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة ، وتدريب العاملين بالشركات على استخدامها لمواكبة التطورات في التكنولوجيا الحديثة والمستمدة في الشركات المنافسة بالدول الأخرى.



القسم الثاني - دراسات تتعلق بثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية :

١- دراسة (عبد العزيز ، ٢٠٢٢) بعنوان :

دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية

استهدفت الدراسة التعرف على مدى إسهام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (الموبايل البنكي) في تعزيز ثقة العملاء بالبنوك، باعتبارها إحدى أبرز صور الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة ، وقد تناولت الدراسة مجموعة من الأبعاد المؤثرة في بناء الثقة، وهي: الأمان، الخصوصية، سهولة الاستخدام، جودة الخدمة، والجدوى المحققة من استخدام التطبيق المصرفي ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مدعوم بقائمة استقصاء ميدانية وزعت على عينة من عملاء عدد من المصارف المحلية التي تقدم خدمات الموبايل البنكي، بهدف قياس اتجاهاتهم نحو هذه الخدمة ومستوى ثقتهم بها ، وقد أظهرت النتائج أن وضوح سياسات الخصوصية واستمرارية أداء التطبيق يساهمان في رفع مستوى الثقة والرضا لدى المستخدمين ، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الأمان الإلكتروني بشكل مستمر، وتعزيز الوعي المصرفي للعملاء حول مزايا وأمان استخدام التطبيقات البنكية، إلى جانب تحسين واجهات الاستخدام وسرعة الخدمة بما يدعم بناء ثقة طويلة المدى بين العميل والبنك.

٢- دراسة (Rouf et al, 2024) بعنوان :

Customer Trust and Satisfaction: Insights from Mobile Banking Sector in Bangladesh

استهدفت الدراسة تحليل العلاقة بين ثقة ورضا العملاء تجاه خدمات الموبايل البنكي في بنغلادش، مع التركيز على تأثير جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة في بناء الثقة والرضا لدى المستخدمين ، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي من خلال قائمة استقصاء وزعت على عينة مكونة من (٣٨٤) مستخدمًا فعليًا لتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة من جهة، وبين ثقة العملاء من جهة أخرى، كما تبين أن الثقة تمثل وسيطًا أساسيًا في انتقال أثر جودة الخدمات إلى رضا العميل ، وأكدت الدراسة على أن جودة المعلومات كانت العامل الأكثر تأثيرًا في رفع الثقة، إذ إن وضوح المعلومات ودقتها يقللان من الشكوك والمخاطر المدركة لدى العملاء، كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على جودة المحتوى والمعلومات

المقدمة عبر تطبيقات البنوك الإلكترونية، وتحسين الأداء التقني لهذه التطبيقات بما يعزز الموثوقية والاستقرار، إلى جانب زيادة قنوات التواصل والدعم الفني لطمأنة العملاء وبناء ثقة مستدامة في التعاملات المصرفية الرقمية.

التعليق على الدراسات السابقة واشتقاق الفجوة البحثية:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المحلية والأجنبية، يتضح أن الباحثين تناولوا موضوعي الرقابة المحاسبية وثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية كل على حدة وبزوايا متعددة ، فقد ركزت الدراسات المرتبطة بالرقابة المحاسبية — مثل دراسة (عبد الغني، ٢٠٢٥) ودراسة (Abd-Elhamid, 2024) — على تحليل مدى فعالية نظم الرقابة المحاسبية في تحقيق الكفاءة المالية للشركات وتحسين أدائها، مع إشارة واضحة إلى أهمية التحول الرقمي وتطبيق تقنيات مثل الحوسبة السحابية وسلاسل الكتل في تعزيز جودة الرقابة ودقتها وسرعتها ، وقد أجمعت تلك الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين التطور التقني وبين فعالية أنظمة الرقابة المحاسبية، إلا أنها ركزت غالبًا على الجانب الداخلي للشركات دون أن تمتد إلى أثر تلك الرقابة على سلوك أو ثقة الأطراف الخارجية، مثل العملاء أو المستخدمين النهائيين.

أما الدراسات المتعلقة بثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية — مثل دراسة (عبد العزيز، ٢٠٢٢) ودراسة (Rouf et al., 2024) — فقد تطرقت إلى تحليل العوامل المؤثرة في بناء ثقة العملاء تجاه الخدمات البنكية الرقمية، كالخصوصية، الأمان، جودة الخدمة، وسهولة الاستخدام. وأوضحت نتائجها أن الثقة تُعد متغيرًا وسيطًا أساسيًا بين جودة الخدمة ورضا العملاء، وأن التحسين المستمر للأمان والشفافية وسهولة التعامل مع التطبيقات البنكية من شأنه تعزيز العلاقة الإيجابية بين العميل والبنك.

ورغم أهمية هذه النتائج، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على الجانب التسويقي أو السلوكي للثقة دون ربطها بشكل مباشر بمفاهيم الرقابة المحاسبية ودورها في ضمان الموثوقية المالية والشفافية التي يمكن أن تُترجم إلى ثقة العملاء في الخدمات البنكية الرقمية ، وهذا ما يمثل الفجوة البحثية والإضافة العلمية لهذا البحث.



مشكلة البحث :

تُعد الرقابة المحاسبية من أهم الركائز التي تقوم عليها الأنظمة المالية الحديثة، إذ تمثل أداة فعّالة لتحقيق الشفافية والمصادقية في عرض المعلومات المالية وضمان الالتزام بالمعايير المحاسبية والرقابية المعتمدة. ومع التحول الرقمي الواسع الذي شهدته المؤسسات المصرفية خلال العقود الأخيرة، ولا سيما مع الانتشار المتسارع للخدمات المصرفية الإلكترونية، ظهرت الحاجة الملحة إلى إعادة النظر في مفهوم الرقابة المحاسبية وآليات تطبيقها بما يتلاءم مع طبيعة البيئة الرقمية التي تتسم بالتعقيد والتطور المستمر.

ولقد أفرزت الثورة التكنولوجية واقعًا جديدًا للمصارف، إذ أصبحت الأنشطة المالية والإدارية تُدار عبر نظم إلكترونية متكاملة تعتمد على الإنترنت وشبكات الاتصال الآمنة، مما أدى إلى تغيير جوهري في طبيعة العمل المصرفي وأدواته وأساليبه بما يدعم ثقة العملاء في تلك الأنظمة، والجدير بالذكر أن الثقة تمثل الركيزة الأساسية الذي تقوم عليه العلاقة بين المصرف وعملائه، وهي نتاج تراكم طويل من التعاملات القائمة على المصادقية والشفافية، ومع انتقال النشاط المصرفي من القنوات التقليدية إلى المنصات الإلكترونية أصبحت هذه الثقة معرضة للاهتزاز ما لم تتوفر أنظمة رقابية قوية قادرة على طمأنة العملاء إلى أن بياناتهم ومعاملاتهم الإلكترونية محمية ومحكومة بإجراءات رقابية صارمة. ويكمن جوهر المشكلة في التساؤل حول مدى قدرة نظم الرقابة المحاسبية الحالية على التكيف مع بيئة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومدى نجاحها في الحد من المخاطر المرتبطة بها، كاحتمالات الاختراق أو التلاعب في البيانات أو فقدان السرية المعلوماتية.

ففي بيئة العمل الإلكتروني تختلف طبيعة المخاطر المالية والمحاسبية عن تلك التي كانت تواجه المصارف في إطارها التقليدي، إذ أصبحت الأخطاء المحاسبية أو الانحرافات الممكنة لا ترتبط فقط بالعنصر البشري أو بسوء تطبيق الإجراءات، وإنما تمتد إلى مشكلات تقنية مثل أعطال الأنظمة أو البرمجيات الخبيثة أو ضعف حماية الشبكات أو حتى التلاعب في قواعد البيانات الرقمية، وهذه التحولات تفرض ضرورة إعادة صياغة مفاهيم الرقابة المحاسبية لتشمل الرقابة على أنظمة المعلومات نفسها، بما يضمن مصادقية المدخلات والمخرجات الإلكترونية ويعزز ثقة المستخدم النهائي – أي العميل – في الخدمات المقدمة له.

ومن هنا يكمن جوهر المشكلة البحثية في التساؤل حول مدى كفاءة نظم الرقابة المحاسبية في التحقق من سلامة العمليات الإلكترونية وضمان مصداقيتها، ومدى انعكاس ذلك على مستوى ثقة العملاء في المصارف التي يتعاملون معها .

أهمية البحث :

تنبع أهمية هذا البحث من واقع التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي للمؤسسات المصرفية، إذ أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل أحد أعمدة الاقتصاد الرقمي الحديث. وفي ظل هذا التحول، تبرز الرقابة المحاسبية كأداة محورية لضمان النزاهة المالية والشفافية، وتحقيق الثقة بين المصارف وعملائها. وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يسعى إلى توضيح العلاقة الوثيقة بين فعالية الرقابة المحاسبية ومستوى الثقة المصرفية الإلكترونية، وهي علاقة أصبحت ذات بعد استراتيجي يمس استدامة المؤسسات المالية ومصداقيتها.

ومن الناحية العلمية فإن أهمية البحث تتجلى في إثراء الفكر المحاسبي المعاصر من خلال تناول الرقابة المحاسبية في بيئة إلكترونية، وهو مجال لا يزال يحتاج إلى مزيد من الدراسات النظرية لتوضيح آلياته وأبعاده وتأثيراته على سلوك العملاء ، ومن الناحية العملية يمثل هذا البحث مرجعاً يمكن أن تستفيد منه المؤسسات المصرفية وصناع القرار المالي عند وضع السياسات واللوائح التي تنظم عمل الأنظمة الرقابية في البيئة الإلكترونية بهدف دعم ثقة العملاء .

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل الدور الذي تؤديه الرقابة المحاسبية في تعزيز ثقة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ويمكن تفصيل الأهداف على النحو الآتي:

- ١- توضيح المفهوم الحديث للرقابة المحاسبية في ظل التحول الرقمي، وبيان كيفية تكييفها مع بيئة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ٢- استعراض محددات وأبعاد ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ٣- استكشاف العلاقة بين دور الرقابة المحاسبية في تعزيز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية.



منهج البحث :

نظراً للطبيعة النظرية لهذا البحث، فإنه يعتمد على المنهج الوصفي في جمع المعلومات من المصادر العلمية الموثوقة، مثل الكتب والدوريات والأبحاث السابقة، التي تناولت موضوع الرقابة المحاسبية ونظم المعلومات المحاسبية والخدمات المصرفية الإلكترونية، ويهدف هذا المنهج إلى وصف الواقع القائم وتحليل خصائصه وعلاقاته الجوهرية، من دون تدخل مباشر أو تجريب فعلي، أما المنهج التحليلي فيتمثل في تحليل محتوى الأدبيات المحاسبية والرقابية، واستخلاص أوجه القصور أو التطور في الفكر المحاسبي الحديث فيما يتعلق برقابة الأنظمة الإلكترونية، كما يتيح هذا المنهج استخلاص العلاقات النظرية التي تربط بين الرقابة المحاسبية وثقة العملاء، وتفسيرها في ضوء النماذج المفاهيمية السائدة.

طبيعة متغيرات البحث : يمكن تناول طبيعة متغيرات البحث من خلال المحاور التالية :

أولاً - الرقابة المحاسبية المصرفية :

تُعد الرقابة المحاسبية المصرفية أحد الأعمدة الرئيسية لنظم الإدارة الرشيدة في المؤسسات المالية والمصرفية، إذ تمثل الأداة التي تضمن سلامة العمليات المالية، ودقة التقارير المحاسبية، وامتثال البنوك لمعايير الإفصاح والشفافية، بما يسهم في تعزيز الثقة في النظام المصرفي ككل. فالرقابة ليست مجرد إجراءات شكلية، بل هي منظومة متكاملة من السياسات والعمليات التي تهدف إلى التأكد من أن الموارد المالية يتم استخدامها بكفاءة وفاعلية، وأن المعلومات التي تُقدّم للإدارة والمساهمين والجهات الرقابية تتمتع بالمصداقية والاعتمادية.

١/١ مفهوم الرقابة المحاسبية :

تُعرف الرقابة المحاسبية بأنها مجموعة من الإجراءات والسياسات والممارسات التي تهدف إلى التأكد من دقة العمليات المالية التي تجريها المؤسسة المصرفية، وحماية أصولها، وضمان الالتزام بالقوانين والتعليمات المصرفية، وتوفير معلومات مالية صحيحة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار، وتختلف الرقابة المحاسبية في المصارف عن غيرها من المؤسسات بسبب طبيعة النشاط المصرفي الذي يقوم على الثقة، وحساسية التعامل في الأموال، وكثرة العمليات اليومية، وتعدد أدوات الاستثمار والتمويل، مما يجعل الحاجة إلى نظام رقابي محاسبي فعال أكثر إلحاحاً لحماية حقوق العملاء والمودعين والمساهمين. (Abiola & Oyewole, 2025)

١/٢ أهداف الرقابة المحاسبية في المؤسسات :

تهدف الرقابة المحاسبية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، من أهمها: (Mwangi & Jagongo, 2025)

- ضمان دقة المعلومات المالية: من خلال التحقق من صحة القيود والمستندات والسجلات المحاسبية.
 - حماية أصول المؤسسة: عبر تقليل فرص الاختلاس أو سوء الاستخدام أو التلاعب المالي.
 - الالتزام بالقوانين والتعليمات الرقابية: خاصة تلك الصادرة عن البنك المركزي وهيئات الرقابة المالية.
 - تحسين كفاءة الأداء المالي والإداري: من خلال متابعة الانحرافات وتحليل أسبابها ووضع الإجراءات التصحيحية.
 - تعزيز الشفافية والمساءلة: لضمان أن جميع العمليات المالية تتم بطريقة نظامية يمكن تتبعها وتدقيقها بسهولة.
 - دعم ثقة العملاء والمستثمرين: إذ تسهم الرقابة الفعالة في خلق بيئة آمنة وموثوقة، مما يعزز ثقة العملاء في التعامل مع المؤسسة .
- ١/٣ الأسس والمبادئ التي تقوم عليها الرقابة المحاسبية :

أكدت دراسة كل من (Al-Twajry et al.,2023; Novatiani, R, 2024) على أن الرقابة المحاسبية تقوم على مجموعة من الأسس والمبادئ يمكن عرضها على النحو التالي :

- مبدأ الموضوعية (Objectivity Principle)
يُعد مبدأ الموضوعية أحد الركائز الأساسية للرقابة المحاسبية، إذ يقتضي أن تكون جميع العمليات المالية مبنية على أدلة ومستندات موضوعية يمكن التحقق منها، بعيداً عن التقديرات الشخصية أو الأحكام الذاتية ، ويهدف هذا المبدأ إلى ضمان أن المعلومات المالية صادقة ومحيدة، مما يعزز الثقة في التقارير المالية والمخرجات الرقابية.
- مبدأ الاستقلالية (Independence Principle)
يُقصد بالاستقلالية أن تتم الرقابة المحاسبية بمعزل عن أي تأثيرات إدارية أو شخصية قد تؤثر في نتائجها ، ويُعتبر هذا المبدأ ضرورياً لضمان حيادية وموضوعية التقارير الرقابية ،



فالمراجع أو القائم بالرقابة يجب ألا يكون له مصلحة مباشرة في نتائج العمليات المالية التي يقوم بمراجعتها، حتى لا يتأثر حكمه المهني.

• مبدأ الإفصاح والشفافية (Disclosure and Transparency Principle)

يقوم هذا المبدأ على أن الرقابة المحاسبية يجب أن تستند إلى الوضوح الكامل في عرض المعلومات والبيانات المالية بحيث يتم الإفصاح عن جميع الحقائق الجوهرية ذات العلاقة بالوضع المالي للمؤسسة ، ويسهم هذا المبدأ في تقليل فجوة المعلومات بين الإدارة وأصحاب المصلحة (العملاء، المودعين، المساهمين)، مما يعزز الثقة في النظام المالي.

• مبدأ العدالة والحياد (Fairness and Neutrality Principle)

ينص هذا المبدأ على ضرورة أن تكون جميع الإجراءات الرقابية والمحاسبية عادلة ومحيدة، بحيث لا تتأثر بمصالح شخصية أو ضغوط خارجية ، ويُعد مبدأ الحياد من أهم السمات المهنية للمحاسب والمراجع، إذ يضمن تقييم العمليات المالية على أساس القواعد والمعايير وليس على الرغبات أو التوجهات الشخصية.

• مبدأ الاستمرارية (Continuity Principle)

يُشير هذا المبدأ إلى ضرورة أن تُمارس الرقابة المحاسبية بصفة مستمرة ودورية، لا أن تكون مؤقتة أو موسمية ، فالمتابعة المنتظمة تُسهم في الكشف المبكر عن الأخطاء والانحرافات، وتمكّن الإدارة من اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية ، كما يضمن هذا المبدأ أن يكون النظام الرقابي قادراً على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل والتطور التكنولوجي .

وترى الباحثة أن الرقابة المحاسبية تقوم على مجموعة مترابطة من الأسس والمبادئ التي تضمن سلامة تطبيقها وفعاليتها نتائجها ، فهي ترتكز على الحياد، والشفافية، والاستقلال، والموضوعية ، والاستمرارية وكلها قيم تؤدي إلى تعزيز الثقة في النظام المالي، وحماية أصول المؤسسة، وضمان جودة التقارير المحاسبية.

١/٤ أهمية الرقابة المحاسبية في البيئة المصرفية الحديثة

ازدادت أهمية الرقابة المحاسبية في ظل التطورات الرقمية والتحول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أصبحت البنوك تعتمد على نظم معلومات محاسبية مؤتمتة ومعقدة تتعامل مع كميات ضخمة من البيانات المالية في وقت قصير ، وفي هذا الشأن فقد تناولت دراسة كل من (Hamed, 2023; Deloitte Switzerland, 2025) تلك الأهمية من خلال التأكيد على أن الرقابة المحاسبية تمثل خط الدفاع الأول ضد المخاطر الإلكترونية مثل الاختراق، الاحتيال

الإلكتروني، أو التلاعب بالبيانات. كما تساهم في تعزيز الشفافية والثقة بين البنك والعملاء، خصوصاً في ظل التعاملات غير المباشرة عبر الإنترنت أو التطبيقات الذكية ، هذا بالإضافة إلى أن الرقابة المحاسبية تساعد أيضاً في ضمان الامتثال لمعايير التقارير المالية الدولية (IFRS) ومتطلبات هيئات الرقابة المصرفية مثل لجنة بازل، التي تؤكد على أهمية الرقابة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية وحماية رأس المال.

ثانياً - محددات وأبعاد ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية :

تُعد ثقة العملاء من أهم العوامل التي تحدد نجاح أو فشل الخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ تمثل حجر الزاوية في علاقة العميل بالمؤسسة المصرفية في بيئة رقمية تتسم بانعدام الاتصال المادي المباشر، واعتماد التعامل على الأنظمة الإلكترونية ، فكلما ارتفعت درجة ثقة العميل في البنك ونظمه الإلكترونية، زادت درجة تبنيه واستخدامه لتلك الخدمات، والعكس صحيح. ومن ثم، أصبحت دراسة محددات وأبعاد هذه الثقة من القضايا الجوهرية في الفكر المصرفي الحديث.

وفي هذا الشأن فقد تناولت دراسة (Srivastava & Sharma, 2024) مفهوم ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها تمثل درجة اطمئنان العميل واعتقاده بأن البنك الذي يتعامل معه سيتصرف بطريقة آمنة وجديرة بالثقة، وأن المعاملات التي تتم عبر القنوات الإلكترونية (مثل الإنترنت، والموبايل البنكي، وأجهزة الصراف الذكية) ستنفذ بدقة وأمان دون إساءة استخدام بياناته أو أمواله ، والجدير بالذكر أن هذا المفهوم يشير إلى حالة نفسية وسلوكية تنشأ عن تجربة العميل ومدى إدراكه لشفافية وأمان البيئة المصرفية الإلكترونية ، وهي نتيجة تفاعل بين مجموعة من العوامل التقنية والتنظيمية والاجتماعية التي تشكل مجتمعة ما يُعرف بمحددات الثقة الإلكترونية.

كما أكدت دراسة كل من (Jafri et al., 2024; Tiwari et al. 2021) على أهمية ثقة العملاء في التعامل مع البيئة المصرفية الإلكترونية ، والتي تشتمل على مجموعة من الأسس تتمثل في الآتي:

- ضمان استمرارية العلاقة بين العميل والبنك: فالثقة تمثل الأساس الذي يقوم عليه الولاء المصرفي.
- زيادة تبني الخدمات الرقمية: حيث تُعد الثقة العامل الرئيس في قبول العملاء للتقنيات الجديدة مثل الموبايل البنكي والمحافظ الإلكترونية.



- تقليل مخاوف المخاطر المدركة: كلما شعر العميل بالثقة قل إدراكه للمخاطر المرتبطة بالتعاملات الإلكترونية.
 - تعزيز سمعة البنك ومصادقته السوقية: فالمؤسسات التي تُظهر التزامًا بالأمان والشفافية تكتسب ميزة تنافسية واضحة.
 - دعم التحول الرقمي المصرفي: إذ تُعد الثقة أحد شروط نجاح استراتيجيات التحول نحو الخدمات غير التقليدية.
- وفي هذا السياق فقد تناولت دراسة (محمد ، ٢٠٢١) محددات ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، والتي إشتملت على الآتي :
- المحددات التقنية : وهي العوامل التي تتعلق بالبنية التكنولوجية للأنظمة المصرفية الإلكترونية
 - المحددات التنظيمية والرقابية : وتشمل السياسات والإجراءات التي تضعها الإدارة المصرفية لضمان الشفافية والمساءلة
 - المحددات النفسية والسلوكية : وتشير إلى العوامل الشخصية التي تؤثر في نظرة العميل إلى الخدمات الإلكترونية
 - المحددات التسويقية والعلاقية : وتتمثل في أساليب البنك في بناء علاقات إيجابية مع عملائه
- وفي إطار متصل فقد تناولت دراسة (Jyoti et al., 2024) أبعاد ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية على النحو التالي :
- البعد الوجداني (Emotional Trust): ويعبر عن شعور العميل بالاطمئنان النفسي تجاه البنك، وإيمانه بأن معاملاته المالية ستُدار بأمان ونزاهة.
 - البعد المعرفي (Cognitive Trust): وهو إدراك العميل لكفاءة البنك ومصادقته الفنية والتنظيمية، أي أنه يثق في كفاءة النظام وخبرة العاملين.
 - البعد السلوكي (Behavioral Trust): ويتجلى في استعداد العميل لاتخاذ سلوك فعلي مثل إيداع الأموال أو تنفيذ العمليات الإلكترونية، بناءً على مستوى الثقة المتكوّن لديه.
 - البعد الزمني (Temporal Trust): حيث تتطور الثقة مع مرور الوقت من ثقة مبدئية (Initial Trust) إلى ثقة مستدامة (Sustained Trust) كلما تكررت التجارب الإيجابية مع البنك.

وترى الباحثة أن ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية تتأتى من خلال التفاعل التام والمستمر بين محددات تقنية وتنظيمية وسلوكية، وهي في جوهرها ليست مجرد إدراك للأمان فقط، بل تعبير عن إيمان العميل بقدرة البنك على الالتزام بمسؤولياته المالية والرقابية .

العلاقة بين الرقابة المحاسبية وثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية

يُعد الربط بين الرقابة المحاسبية وثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية من الاتجاهات البحثية الحديثة التي برزت مع التطور السريع للتكنولوجيا المالية والتحول نحو المعاملات الرقمية ، فالمؤسسات المصرفية أصبحت اليوم مطالبة ليس فقط بتطبيق نظم رقابية داخلية فعالة، بل بترسيخ مفهوم الثقة الرقمية لدى عملائها بوصفها أحد أهم مقومات نجاح واستمرارية الخدمات الإلكترونية ، ويُعد هذا الترابط من العلاقات الجوهرية التي تعكس التكامل بين الجوانب المحاسبية والتنظيمية والسلوكية داخل البيئة المصرفية الحديثة.

وفي ذات الإطار فقد أكدت دراسة كل من (Al-Janadi & Rahman, 2022; Kassem, 2023) & Higson, 2023) على أن هذه العلاقة تتأتى من خلال : نظرية الوكالة (Agency Theory) ونظرية الشفافية والمساءلة (Accountability Theory).

فوفقاً لنظرية الوكالة ينشأ انفصال بين الملاك (العملاء والمودعين والمساهمين) وبين الإدارة المصرفية، مما يُولّد حالة من عدم تماثل المعلومات (Information Asymmetry) ، ومن هنا تأتي الرقابة المحاسبية كآلية لردم هذه الفجوة من خلال توفير تقارير دقيقة وموثوقة تُظهر نزاهة الإدارة وحرصها على مصالح الأطراف ذات العلاقة ، وعندما يدرك العملاء وجود نظم رقابية فعالة داخل البنك، فإنهم يشعرون بمستوى أعلى من الأمان المالي والشفافية، ما يؤدي إلى تعزيز الثقة لديهم في الخدمات المصرفية، سواء التقليدية أو الإلكترونية ، وفيما يتعلق بنظرية الشفافية والمساءلة فإن الرقابة المحاسبية تمثل أداة لتمكين البنك من الإفصاح الصادق والمستمر عن نتائجه وأوضاعه المالية، وهو ما يخلق بيئة من الثقة المتبادلة بين البنك والعملاء، ويحد من الشكوك حول احتمالات الغش أو التلاعب في المعاملات الرقمية.



وفي ذات السياق فقد تناولت دراسة (Al-Khalifa & Al-Ali, 2023) دور الرقابة المحاسبية في المؤسسات المصرفية كخط دفاع أول لتعزيز ثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية من خلال عدد من الممارسات الجوهرية، من أبرزها:

- تحقيق الموثوقية في العمليات المالية الإلكترونية
- تعزيز مبدأ الإفصاح والشفافية:
- الحد من المخاطر التشغيلية والإلكترونية .
- ضمان الامتثال للمعايير والقوانين:
- تحسين جودة المعلومات المحاسبية:

وترى الباحثة أنه يمكن النظر إلى العلاقة بين الرقابة المحاسبية والثقة الإلكترونية على أنها علاقة تأثير متبادل ، ففعالية الرقابة المحاسبية تؤدي إلى رفع مستوى ثقة العملاء، وفي المقابل، زيادة الثقة تولّد التزاماً أكبر من البنك بتحسين نظم الرقابة حفاظاً على سمعته.

النتائج والتوصيات : أولاً – النتائج :

١- أن الرقابة المحاسبية تقوم على مجموعة مترابطة من الأسس والمبادئ التي تضمن سلامة تطبيقها وفعالية نتائجها ، فهي تركز على الحياد، والشفافية، والاستقلال، والموضوعية، والمسؤولية ، وكلها قيم تؤدي إلى تعزيز الثقة في النظام المالي، وحماية أصول المؤسسة، وضمان جودة التقارير المحاسبية.

٢- أن الرقابة المحاسبية الفعالة تعمل على تقليل فجوة المعلومات بين الإدارة والعملاء، وهو ما يتسق مع نظرية الوكالة التي تشير إلى أن تقليص عدم تماثل المعلومات يؤدي إلى زيادة الثقة المتبادلة.

٣- أن ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية تتأثّر من خلال التفاعل التام والمستمر بين محددات تقنية وتنظيمية وسلوكية، وهي في جوهرها ليست مجرد إدراك للأمان فقط، بل تعبير عن إيمان العميل بقدرة البنك على الالتزام بمسؤولياته المالية والرقابية .

٤- أن العلاقة بين الرقابة المحاسبية والثقة الإلكترونية علاقة تأثير متبادل ، ففعالية الرقابة المحاسبية تؤدي إلى رفع مستوى ثقة العملاء، وفي المقابل، زيادة الثقة تولّد التزاماً أكبر من البنك بتحسين نظم الرقابة حفاظاً على سمعته.

ثانياً – التوصيات :

- ١- ضرورة تطوير نظم الرقابة المحاسبية الإلكترونية لتشمل أدوات تحليل البيانات الذكية والذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن الانحرافات والمخاطر المالية.
- ٢- العمل على دمج نظم الرقابة المحاسبية مع نظم أمن المعلومات (Information Security Systems) بما يحقق حماية متكاملة للبيانات والمعاملات الإلكترونية.
- ٣- إنشاء وحدات متخصصة للرقابة الرقمية داخل الإدارات المالية بالبنوك تكون مسؤولة عن مراقبة العمليات الإلكترونية في الزمن الفعلي (Real Time Monitoring).
- ٤- الاهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر المحاسبية على استخدام التقنيات الحديثة في التحليل والرقابة الإلكترونية لتعزيز كفاءتهم المهنية في بيئة العمل الرقمي.
- ٥- ضرورة تعزيز الوعي المصرفي الإلكتروني لدى العملاء من خلال حملات تثقيفية توضح مزايا وأمان الخدمات الإلكترونية ونظم الرقابة المرتبطة بها.



قائمة المراجع :

أولاً – المراجع العربية :

- عبد العزيز ، محمد ، (٢٠٢٢) ، دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال ، كلية الإعلام – جامعة الأزهر الكندية ، المجلد ٢٠٢٢ ، العدد ٣٧ .
- عبد الغني ، زينب مبروك ، (٢٠٢٥) ، دور التحول الرقمي في تحقيق فعالية نظام الرقابة المحاسبية: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، مجلة البحوث المحاسبية ، كلية التجارة- جامعة طنطا ، المجلد ١٢ ، العدد الثالث.
- محمد، ممدوح عبد الفتاح أحمد، (2021) ، العوامل المؤثرة والمعيقة لتبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة ميدانية مقارنة بين عملاء المصارف السعودية والمصرية، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤١ ، العدد ٤ .

ثانياً – المراجع الأجنبية :

- Abd-Elhamid, Hadeer Adel, (2024), Examining the Impact of the Effectiveness of Accounting Control System on Firm's Financial Health: Evidence from Egypt, المجلة العلمية للدراسات التجارية والبنية، كلية التجارة- جامعة قناة السويس ، المجلد ١٥ ، العدد الرابع
- Abiola, J., and Oyewole, A. (2025). Nexus between internal control system, internal audit function, and audit committee in Nigerian deposit money banks, Academy of Accounting and Financial Studies Journal, Vol.29, No(2).
- Al-Janadi, Y., and Rahman, R. A. (2022). Corporate governance mechanisms, agency theory, and the quality of financial reporting: Evidence from emerging markets, Journal of Accounting in Emerging Economies, Vol.12, No(3).
- Al-Khalifa, H., and Al-Ali, S. (2023), The role of accounting control in enhancing customers' trust in e-banking services: Evidence from Gulf financial institutions, Journal of Financial Control and Digital Banking, Vol.11, No(1).
- Al-Twajjry, A. A., Brierley, J. A., and Gwilliam, D. R. (2023). The role of management accounting in implementing internal controls in banking institutions, International Journal of Accounting and Finance Studies, Vol.7, No(1) .
- Deloitte Switzerland. (2025). Banking's evolving risk landscape: The case for smart internal controls. Deloitte. <https://www.deloitte.com/ch/en/industries/financial-services/blogs/bankings-evolving-risk-landscape.html> .
- Egbuhuzor, N. S., Ajayi, A. J., Akhigbe, E., Agbede, O. O., and Ajiga, D. I. (2025). AI and data-driven insights: Transforming customer

- relationship management (CRM) in financial services, *Gulf Journal of Advance Business Research*, Vol.3, No(2).
- Hamed, R. (2023). The Role of Internal Control Systems in Ensuring Financial Performance Sustainability, *Sustainability*, Vol.15, No(13).
- Jafri, Johan, Amin, Syajarul, Abdul Rahman, Aisyah, and Nor, Shifa, (2024), A systematic literature review of the role of trust and security on Fintech adoption in banking, *Journal of Financial Innovation*, Vol.10, No(34).
- Jyoti, N., Kesharwani, S., and Chaudhry, S. S. (2024). Assessing the impact of credibility and security on customers' e-trust in the context of Indian banks, *Journal of Industrial Integration and Management*, Vol.9 ,No(2)
- Kassem, R., and Higson, A. (2023). Accountability, transparency, and the role of accounting control systems in enhancing trust in financial institutions, *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, Vol. 13, No(2).
- Mwangi, G., and Jagongo, A. (2025). Internal accounting controls and financial statements accuracy of public sector firms in Kenya, *East African Finance Journal*, Vol.4, No(2).
- Novatiani, R. A. (2024). Internal auditor competence and internal control, *Cogent Business & Management*, Vol.11, No(1).
- Rouf, M. A., Begum, H., and Babu, M. A. (2024). Customer trust and satisfaction: Insights from mobile banking sector in Bangladesh, *International Journal of Science and Business*, Vol. 34, Issue. 1 .
- Srivastava, S., and Sharma, S. (2024). Customer Trust and Data Privacy in Digital Banking Services: A Study in the Context of Artificial Intelligence. *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, Vol.5, No(1).
- Tiwari, P., Tiwari, S. K., and Gupta, A. (2021). Examining the Impact of Customers' Awareness, Risk and Trust in M-Banking Adoption, *Journal of Internet Banking and Commerce*, Vol.26, No(1).