The Impact of Sharia Compliance on Banking Reputation Risks: An applied Study on Jordanian Islamic Banks

Researcher Abdel Rahman Othman Mohammad Mahmoud
Doctor
Ahli Bank

Researcher yaser alhourani
Professor Doctor
University of Islamic Sciences

6220504012std.wise.edu.jo

Acceptance Date: 4/5/2025 **Submission Date: 25/2/2025**

Abstract

The study aimed to examine the impact of Sharia compliance with its dimensions (Sharia supervision, internal Sharia auditing, and work environment) on reputational risk in Jordanian Islamic banks.

To achieve its objectives, the study adopted an analytical descriptive approach. The study population comprised the Jordanian banking sector, with the sample consisting of (3) Jordanian Islamic banks. Statistical and inferential analyses were conducted using SPSS software.

The results revealed a statistically significant positive effect of Sharia compliance across its dimensions (Sharia compliance, Sharia supervision, and work environmen (on mitigating reputational risk in Jordanian Islamic banks. The study recommended enhancing Sharia auditing processes by adopting modern technologies (e.g., artificial intelligence) to analyze financial transactions and detect Sharia violations. It also emphasized training auditors on the latest fatwas (Islamic rulings) and updates in Sharia standards.

Keywords: Sharia compliance, reputational risk, Islamic banks, Jordan.

أثر الالتزام الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية الأردنية

الباحث عبد الرحمن عثمان محمود
دكتور
البنك الأهلي

الباحث ياسر عبدالكريم الحوراني
أستاذ دكتور
جامعة العلوم الاسلامية

6220504012std.wise.edu.jo@

تاريخ التقديم :25/2/2025 **تاريخ القبول: 4/5/2025**

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الالتزام الشرعي بأبعادها المتمثلة في بأبعادها (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي الداخلي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من القطاع المصرفي الأردني، وتمثلت عينة الدراسة من البنوك الإسلامية الأردنية وعددها (3) بنوك. وطبَّقت الدراسة الأساليب الإحصائيَّة والاستدلاليَّة المتاحة على برمجية SPSS . وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك تأثير معنوي وإيجابي للالتزام الشرعي بأبعادها (الإلتزام الشرعي، الرقابة الشرعية، الجياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية، وأوصت الدراسة تحسين عمليات التدقيق الشرعي من خلال استخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل المعاملات المالية وكشف أي مخالفات شرعية. وتدريب المدققين على أحدث الفتاوى والتحديثات في المعايير الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: الالتزام الشرعي، مخاطر السمعة المصرفية، البنوك الإسلامية، الأردن.

الأطار العام للدراسة

المقدمة

تعتبر البنوك الإسلامية مؤسسات مالية ألزمت نفسها بخصوصية الالتزام بالمعايير الشرعية، الاقتصادية والمالية، حيث وضعها العملاء في البعد المركزي من الاهتمام والمراقبة، لذا يسعى العاملون والمهتمون بالصيرفة الإسلامية إلى مراقبتها وفحص سلوكها، ويعد الالتزام الشرعي أحد أهم الجوانب الأساسية للمؤسسات المالية الإسلامية التي تلتزم بمبادئ الشريعة الإسلامية، حيث ينظم كافة المعاملات المالية والأنشطة لضمان تماشيها مع أحكام الشريعة الاسلامية، ويعتبر الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية أمراً مهماً لكافة المؤسسات وعملائها، لكونه يعزز من شفافيتها وممارساتها الأخلاقية وثقتها في النظام المالي.

ويعد الالتزام الشرعي مطلبا قانونيا وأداة فعالة للمحافظة على السمعة المصرفية وجذب العملاء، عن طريق تقديم الخدمات بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية، حيث تلبي هذه المؤسسات احتياجات العملاء الذين يبحثون عن حلول مالية تتلاءم مع معتقداتهم الدينية، وقد يؤدي عدم الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية إلى الإضرار بسمعة البنك وبالتالي خسارة عملائها، مما يؤثر بشكل سلبي على ربحيتها واستدامتها، وتعتبر السمعة من العوامل المعززة لأي مؤسسة مالية، لأن طبيعة الأنشطة التي تقوم بها البنوك تعتمد على السمعة الجيدة لدى المودعين والعملاء.

ويمكن فهم مخاطر السمعة التي تهدد استدامة أي مؤسسة مالية إسلامية بتفهم طبيعة عملاء المؤسسة المالية نفسها، لذا يعيرون اهتماما شديدا بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، ويعتبر هذا الاهتمام غير المنحصر بجهة رقابية بذاتها، طريقة عملية للتعرف على ملاحظاتها وتلبية احتياجاتها، وفي الوقت الذي تشكل فيه مخاطر السمعة أحد مصادر التهديد بوقوع الخسارة لأي بنك وهي المخاطر الناتجة عن وجود انطباع سلبي عن البنك، مما ينتج عنه خسائر في مصدر التمويل أو انتقال المتعاملين إلى بنوك أخرى، وقد تكون مخاطر السمعة بسبب تصرفات العاملين في إدارة البنوك الإسلامية أو نتيجة لضعف أنظمة البنك المصرفية، لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على أثر الالتزام الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية.

مشكلة الدارسة

تواجه البنوك الإسلامية تحديات حقيقية بشأن تطبيق الخصوصية الشرعية، والمتمثلة بجانب الالتزام الشرعي، والذي ينطوي على متغيرات عديدة، تؤثر جميعها على واقع هذه البنوك، وخصوصاً في جانب مخاطر السمعة المصرفية، إذ أن الاهتمام بهذا الجانب يعكس صورة مؤثرة لنجاح دور البنوك الإسلامية في تحقيق أهدافها، ولا شك أن هنالك علاقة وثيقة بين أبعاد الالتزام الشرعي والمخاطر المتعلقة بالسمعة المصرفية، فمن الممكن بزيادة درجة الالتزام الشرعي بأبعاده المختلفة فإنه تنخفض درجة عدم التأكد المتمثلة

بمخاطر السمعة المصرفية، وقد جاءت هذه الدراسة لكشف طبيعة العلاقة بين أبعاد الالتزام الشرعي وهذه المخاطر من خلال الإجابة على التساؤلات المطروحة، للوصول إلى تبني إجراءات سليمة تدعم هذه العلاقة في إطار تحقيق الأهداف البنكية المخططة. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح السؤال الرئيس الآتي: ما أثر الالتزام الشرعي بأبعادها المتمثلة ب (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي الداخلي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية؟

أسئلة الدراسة

بالإضافة إلى ما تم ذكره في مشكلة الدراسة ستجيب الدراسة عن الأسئلة التالية:

1. ما أثر الرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية؟
2. ما أثر التدقيق الشرعي الداخلي في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية؟
3. ما أثر الحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية؟

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في تناول متغيرات مهمة لها تأثير كبير على قطاع البنوك الإسلامية بشكل خاص وهي الالتزام الشرعي وأثره في مخاطر السمعة المصرفية، حيث تتضح هذه الأهمية من جانبين، وهما:

الأهمية العلمية:

يأمل الباحث أن تكشف الدراسة عن واقع أثر أبعاد الالتزام الشرعي (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي الداخلي، الحياة الوظيفية) في المتغير التابع المتمثل في مخاطر السمعة المصرفية، لكل ذلك تسعى هذه الدراسة إلى الخوض في هذه المفاهيم والاطلاع على كل ما هو جديد ويلقى اهتمام الباحثين في هذا المجال وعرضه ضمن هذه الدراسة لكي يكون رافدا للباحثين، وبالتالي سد بعض النقص في المكتبة العربية حول هذه المفاهيم وعلى الخصوص فيما بتعلق بالالتزام الشرعي.

الأهمية العملية:

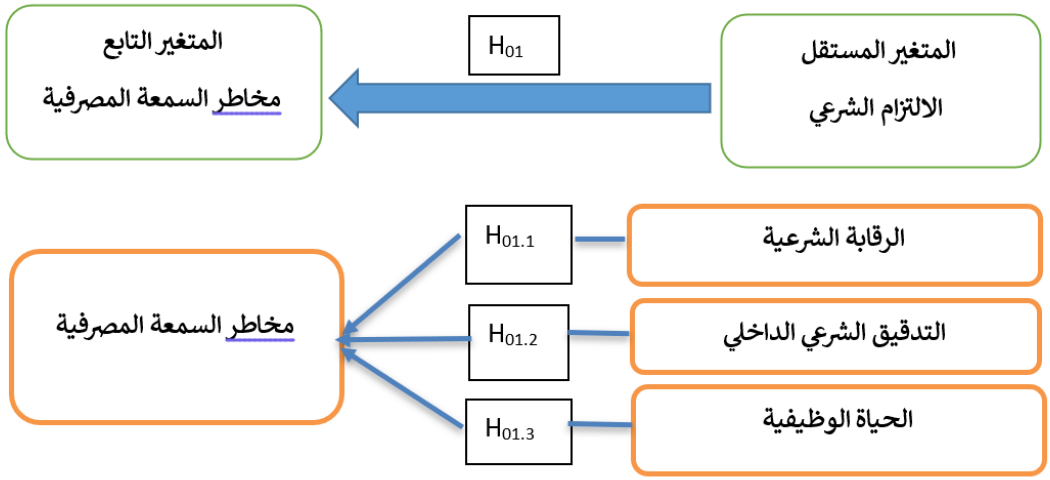
تكمن الأهمية العملية للدراسة في الاستفادة المرجوة من النتائج والتوصيات المتعلقة بمناقشة الأثر بين أبعاد الالتزام الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية، وذلك من خلال الوقوف على مكونات الالتزام الشرعي ومضامينها المختلفة إلى جانب مكونات مخاطر السمعة المصرفية، وبناء على ذلك يأمل الباحث في تقديم توصيات مقترحة للبنوك الإسلامية ممثلة بالإدارات وأصحاب القرار.

أهداف الدارسة

تهدف الدراسة إلى قياس أثر الالتزام الشرعي بأبعادها (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي الداخلي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية، من خلال:

1. توضيح أثر الرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.
2. بيان أثر التدقيق الشرعي الداخلي في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.
3. بيان أثر الحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.
4. أنموذج الدراسة

شكل (1) أنموذج الدراسة



أنموذج الدراسة من إعداد الباحث بالاستناد إلى الدراسات التالية:

المتغير المستقل: الرقابة الشرعية (ياسين وآخرون، 2020) ; التدقيق الشرعي الداخلي (مشعل، 2021) ;الحياة الوظيفية (بدوي، 2013)

المتغير التابع: (عطية وشاكر، 2020) ;(المغربي، 2020) ; (Trostianska & Semencha, 2019).

فرضيات الدارسة

بناء على أسئلة الدراسة وأهدافها، فإن فرضيات الدراسة تكمن فيما يلي:

(H01): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 ≥ **α**) للالتزام الشرعي بأبعادها (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي الداخلي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

(H01.1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 ≥ **α**) للرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.

(H01.2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 ≥ **α**) للتدقيق الشرعي الداخلي في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.

(H01.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 ≥ **α**) للحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.

التعريفات الإجرائية

الالتزام الشرعي: هو الالتزام بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية على النحو الذي تحدده هيئة الرقابة الشرعية للمؤسسة المالية أو ي هيئة أخرى ذات صلة داخل الدول المعنية (مشعل، 2021).

الالتزام الشرعي: وظيفة مستقلة هدفها التأكد من التزام البنك وسياساته الداخلية بكافة القوانين، والأنظمة، والتعليمات، والأوامر، وقواعد السلوك، والمعايير المصرفية الصحيحة التي تصدرها الجهات الرقابية المحلية والدولية التي تحدد وتقيم وتقدم النصائح والإرشادات وترسل التقارير لمجلس الإدارة حول الالتزام في البنوك (الزيدانيين وآخرون، 2020).

الرقابة الشرعية: دوام إتقان العمل وإجراء المعاملات المالية وفق ضوابط الشريعة الإسلامية من خلال تقيد إجراءاته وفق المهنية المصرفية للمصرف الإسلامي (آل سعود، 2011).

التدقيق الشرعي الداخلي: تمثل الإجراءات والوسائل التي يتبنَّاها المدقّق ليتمكن من تحقيق الكفاءة والفاعلية في عملية التدقيق الشرعي الداخلي، من خلال فهم متطلَّبات الجودة في التدقيق وإدراكها، والمتمثلة في الالتزام بالقوانين والأنظمة في المؤسسة، والتمتع بدرجة عالية من المهنيَّة والأخلاقية والموضوعية عند القيام بعملية التدقيق (جاسم، 2019).

الحياة الوظيفية: مجموعة من البرامج المتكاملة والمخطط لها والتي تهدف إلى توفير حياة وظيفية جاذبة ومحفزة على الأداء، من خلال تلبية احتياجات العاملين المادية والمعنوية (بدوي، 2013)

الاطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

إن البنوك الإسلامية مؤسسات ألزمت نفسها بخصوصية الالتزام بالمعايير الشرعية بالإضافة إلى الاقتصادية والمالية، حيث حظيت باهتمام ومراقبة الجمهور ككل، لذا يقوم المختصون بدور الرقابة والتفحص لسلوكها لتجنب المخاطر. حيث تواجه البنوك الإسلامية الكثير من المخاطر من بينها مخاطر السمعة المصرفية، ولمواجهتها تلتزم بمجموعة من السياسات المقترحة من قبل هيئات الرقابة الشرعية، وتم تكليف هيئة تصنيف من أجل تحديد المعايير ومنحها للمصرف في حال التزامه بالضوابط الشرعية، وأن عملية تحصيل جودة العمل البنكي تأتي بفعالية التدقيق الشرعي وكفاءة المدقق والمراقب، حيث يستخدم نظام الجودة لتصويب الخلل وفي بعض الأوقات لمنع الخلل (بارة، 2022).

الالتزام الشرعي

تعمل وظيفة الالتزام الشرعي بشكل عام على تعزيز حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص تعزيز الحوكمة الشرعية، وتعد وظيفة الالتزام الشرعي وظيفة إدارية (Management Function) مستقلة، وهي جزء من مكونات الحوكمة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية، لذلك يجب أن تكون هناك وظيفة نشطة للالتزام بأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية داخل المؤسسات المالية الإسلامية لضمان الالتزام بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية (سعيد، 2018).

مفهوم الالتزام الشرعي:

تعمل وظيفة الالتزام الشرعي بشكل عام على تعزيز حوكمة المؤسسات المالية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص تعزيز الحوكمة الشرعية، وتعد وظيفة الالتزام الشرعي وظيفة إدارية (Management Function) مستقلة، وهي جزء من مكونات الحوكمة الشرعية في المؤسسات المالية الإسلامية، لذلك يتطلب أن تكون هناك وظيفة نشطة للالتزام للشريعة الإسلامية داخل المؤسسات المالية الإسلامية لضمان الالتزام بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية (سعيد، 2018).

يدل مفهوم الالتزام الشرعي على أنه «وظيفة مستقلة هدفها التأكد من التزام البنك وسياساته الداخلية لكافة القوانين، والأنظمة، والتعليمات، والأوامر، وقواعد السلوك، والمعايير المصرفية الصحيحة التي تصدرها الجهات الرقابية المحلية والدولية التي تحدد وتقيم وتقدم النصائح والإرشادات وترسل التقارير لمجلس الإدارة حول الالتزام في البنوك» (الزيدانيين وآخرون، 2020).

ويرى الباحث أن الالتزام الشرعي هو آلية التأكد من التزام المصرف أو المؤسسة المالية الإسلامية في عقودها ومعاملاتها المالية بمبادئ الشريعة الأسلاميه وأحكامها.

مهام وظيفة الالتزام الشرعي:

أوصى مجلس الخدمات المالية الإسلامية إدارات البنوك الإسلامية بإنشاء وحدة تنظيمية منفصلة لمتابعة الالتزام الشرعي، وتتمثل مهمتها في مراقبة الأعمال السابقة للبنك، والتأكد من عدم انتهاكها لقرارات هيئة الفتوى الشرعية وتعليمات السلطات الاشرافية والرقابية، وأن تكون سندا للإدارة التنفيذية في البنك لتفادي الانحرافات الشرعية قبل وقوعها، وتقديم الاقتراحات المناسبة لتجنبها في المستقبل.

كما أوصى بأن يتضمن التقرير السنوي للبنك الإسلامي تقريرا عن أنشطة الالتزام الشرعي يؤكد فيه للمساهمين التزام المؤسسة بقرارات هيئة الفتوى الشرعية الداخلية والمركزية (بارة، 2022). ونص المعيار الثالث لمجلس الخدمات المالية الإسلامية على ضرورة الالتزام الكامل بالفتاوى الشرعية الصادرة عن الهيئة الشرعية، لذا يتوجب تكليف مهمة المراجعة الداخلية إلى شخص مدرب بشكل جيد وكفؤ على مراجعة تدقيق الالتزام الشرعي كي يكون له إلمام كاف بالإجراءات، ويتم إنشاء قسم متابعة الالتزام الشرعي لكي يكون له إلمام كاف بالإجراءات. (Bouheraoua and Djafri, 2022).

ويتولى هذا القسم مهمة مراجعة ومتابعة وتقييم كافة السياسات والإجراءات والقرارات الصادرة عن الإدارة العليا حول أنشطة المصرف المختلفة، وتوضيح مدى انسجامها وتوافقها مع القوانين والأنظمة والتعليمات القائمة، وأهمها قوانين وتعليمات المصرف المركزي وقانون الشركات (ياسين، 2020).

كما يعمل القسم على التأكد من الالتزام لقواعد السلوك والمعايير والممارسات البنكية السليمة الصادرة من الجهات المرتبطة بها، وتجنب الوقوع في الأخطاء والمخالفات من خلال التنسيق مع جميع أفرع البنك والأقسام ذات العلاقة وعمل دورات تثقيفية وتدريبية لتحقيق هذا الهدف، ومعرفة الأسس المنظمة والآليات التنفيذية الضرورية لمراقبة أعمال ونشاطات البنك ولجميع وحداته التنظيمية لحماية البنك من مخاطر عدم الالتزام وذلك من خلال التأكد من التزام البنك وسياساته الداخلية وإجراءاته التنفيذية لجميع متطلبات القوانين والأنظمة والتعليمات والمعايير والممارسات البنكية السليمة الصادرة عن البنك المركزي والجهات المحلية والدولية ذات العلاقة بالعمل البنكي (فرج، 2023).

ويرى الباحث أن مهام هذه الوظيفة تتمثل في التأكد من مدى الالتزام بقواعد السلوك والمعايير التي يمارسها البنك والتقليل من الأخطاء والمخالفات.

أبعاد الالتزام الشرعي

الرقابة الشرعية: يعرف خليل (2016) الرقابة الشرعية على أنها: «تحديد ضوابط شرعية مستمدة من الأدلة الشرعية، التي يتم متابعتها خلال عملية التنفيذ للتأكد من صحتها». ويعرفها Septiana et al (2022) على أنها فحص قدرة المؤسسة على الالتزام بأحكام الشريعة في كافة أنشطتها، بما في ذلك (فحص العقود، والاتفاقيات، والسياسات،

والمنتجات والمعاملات، وعقود التأسيس، والقوائم المالية وتقارير المراجعة الداخلية وعمليات التفتيش التي تتم من قبل البنك المركزي.

تقوم الرقابة الشرعية على أمرين مهمين، هما: الأساس النظري للرقابة الشرعية المتمثلة بالفتوى، والأساس العملي للرقابة الشرعية المتمثلة بالمتابعة والتدقيق الشرعي، ولإتمام ذلك لابد من توفر جهاز رقابة شرعية في كل مصرف وأن يتكون من جزئيين أساسين هما: هيئة الرقابة الشرعية وهيئة المتابعة والتدقيق الشرعي، كما يتوجب وجود هيئة عليا للرقابة الشرعية على كافة المستويات وفي كافة المصارف في كل دولة (رمضاوي، 2020).

وتحدد مهام الرقابة الشرعية من خلال ما يلي: المشاركة في تحديد التعليمات واللوائح والعقود الشرعية للمعاملات والعمل على إعادة دراستها وتصحيح ما فيها وإصدارها وتحسينها، الرقابة على أعمال البنوك الإسلامية من أجل مطابقة أعمالها مع أحكام الشريعة الإسلامية (الرفيعي، 2024)، التوعية والتثقيف للعاملين في البنوك الإسلامية، لأنه البنك الإسلامي يحتاج إلى عاملين ملمين بمجال الفقه الإسلامي وبالأخص فقه المعاملات المالية الإسلامية، إصدار الفتوى لكافة الأسئلة الموجهة لها من قبل العاملين في البنك الإسلامي أو المتعاملين معه أو المساهمين فيه خلال جلسات مناقشة الميزانية (Karbhari et al, 2024).

التدقيق الشرعي الداخلي: حظي مفهوم التدقيق الشرعي الداخلي باهتمام خاص في جميع المؤسسات المالية الإسلامية، لكونه يشكل العلامة الفارقة بين إجراءات التدقيق في المؤسسات المالية والتقليدية القائمة على التدقيق الإداري والمالي، بينما التدقيق في المؤسسات المالية الإسلامية يحتوي على التدقيق الإداري والمالي، بالإضافة إلى التدقيق الشرعي، وذلك للتأكد من قدرة البنك الإسلامي على الالتزام الشرعي في جميع معاملاته (مشعل، 2021).

ويعرف التدقيق الشرعي الداخلي في البنوك الإسلامية بأنه «أحد أنواع التدقيق المرتبطة بأعمال وأنشطة البنوك الإسلامية، فميز بدوره ما هو موافق للشريعة الإسلامية ويقره، ويتجنب ما هو مخالف للشريعة الإسلامية ويستبعده» (Rashid et al, 2019). ويعتبر التدقيق الشرعي الداخلي جهازاً مستقلاً بذاته داخل المؤسسة، وتعرف بعض المؤسسات مسمى الرقابة بإدارة الرقابة الشرعية، وتتمثل بعدد من الأقسام: قسم التدقيق الشرعي الداخلي، قسم التدقيق الشرعي على الشركات التابعة، قسم أمانة سر هيئة الرقابة الشرعية، وقسم العقود والاتفاقيات بالإضافة إلى قسم الدراسات والتطوير (الزيدانيين وآخرون، 2020).

ويعتبر التدقيق الشرعي الداخلي جزء من هيكل المصرف الوظيفي، فهو يتبع له في كافة الأمور الوظيفية كالعزل والتعيين والحقوق والواجبات، حيث يعزز المفهوم النظري للفتوى الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية وتفعيلها على أرض الواقع من خلال وجود توافق بين المعاملات على أرض الواقع خلال عمليات التنفيذ المختلفة، والسعي نحو تعديل ما يحصل من أخطاء، وتوضيح ذلك للإدارة العليا للمصرف (الكسار، 2021).

الحياة الوظيفية: تشمل الحياة الوظيفية كل ما يحيط بالعامل داخل عمله ويؤثر على أدائه وسلوكه، واتجاهه نحو العمل الذي يقوم به، والمحيط الذي يعمل به والإدارة التي ينتسب إليها وذلك من خلال قدرته الجسدية والعقلية. ويعرفها AL-Qudah (2023) بأنها: «قدرة العاملين على تلبية احتياجاتهم الأساسية الشخصية، والمشاركة في الممارسات التنظيمية وشعورهم بالاستقرار والأمن والرضا الوظيفي، والسعي نحو تنمية قدراتهم البشرية».

تظهر أهمية الحياة الوظيفية من أنها استراتيجية متكاملة لتمكين المؤسسة وجعلها مركز جذب واستقطاب للكفاءات الفريدة، ويزداد فيهم الولاء والالتزام لشعورهم، كما تكمن أهمية الحياة الوظيفية من خلال ما يلي (العمراوي، 2023):

1. مضاعفة قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والمحافظة عليها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
2. استثمار الكفاءات البشرية التي تعتبر ميزة تنافسية للمؤسسة على المدى البعيد خاصة مع تزايد معدل الرضا الوظيفي عند الموظفين بما يحقق الأهداف التنظيمية لها.
3. إمكانية ربط الأهداف الشخصية للعاملين بأهداف المؤسسة من أجل تحقيق التوازن بينهم.
4. توفير بيئة وظيفية واتباع سياسات وإجراءات تجعل بيئة العمل جيدة وجاذبه للعاملين، مما يؤدي الى زيادة انتاجيتهم وولاءهم للمؤسسة.
5. زيادة رضا العاملين مما يسهم في خفض معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.

ثانياً: مخاطر السمعة المصرفية

في ظل التطورات المطردة في التقنية المستخدمة في الصناعة المصرفية من جهة والتطور في استخدام الوسائل الالكترونية والأموال الالكترونية من جهة أخرى، ومن أجل مواجهة هذا التطور والمخاطر المتعلقة به، أصبح من الضروري مراقبة مستوى وأنواع المخاطر المحيطة بالعمل المصرفي، ونتيجة لذلك قد حدث تغيير في طبيعة المخاطر المصرفية، وقد فرضت تحديات جديدة أمام إدارة البنوك في مجال المخاطر(أبو مؤنس، 2016)، وأن نجاح وتقدم البنوك في أعمالها مرتبط بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة، وتنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات البنكية الالكترونية نتيجة فشل البنك في توفير شبكة موثوقة وآمنة لتقديم الخدمات أو عند تقديم خدمات لا تلبي رغبات العملاء أو في حال عدم انتظام تقديم الخدمة، وقد تنشأ هذه المخاطر في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للعملاء أو عند حدوث انتهاك للخصوصية (المغربي، 2020). ويرى الباحث بأنه يتطلب من الإدارة العليا أن تهتم بسمعة البنك وتقوم بتقديم كل ما هو ممكن للحفاظ عليها؛ فكلما كانت السمعة المصرفية طيبة كلما كان هنالك استقطاب لمساهمين وعملاء جدد مما ينتج عنه أرباح كثيرة تعود على البنك بالمنفعة.

مفهوم مخاطر السمعة المصرفية:

تعرف مخاطر السمعة المصرفية بأنها «المخاطر التي قد تنشأ من الانطباعات السلبية عند جزء من العملاء وحملة الأسهم، والمستثمرين، والمحللين والأطراف الأخرى ذوي العلاقة والمشرعين والتي قد تؤثر على سير الأعمال الحالية أو تؤثر على إنشاء أعمال جديدة أو الحصول على مصادر تمويل جديدة» (الغافود، 2020). قد تكون مخاطر السمعة موجودة في جميع أقسام المنظمة ويتوقع أن تكون إدارتها واحدة من وظائف إدارة المخاطر في المنظمة (عطية وشاكر، 2020).

تشمل مخاطر السمعة الآثار العكسية المحتملة الناتجة عن الدعاية السلبية لمنتجات البنك وخدماته وكفاءته وسلامة أعماله وموثوقيته. ومن أهم مسببات مخاطر السمعة عدم الالتزام التام بأحكام ومبادئ الشريعة الاسلامية في كافة أعماله، فإن أحد أهم مسببات مخاطر السمعة هو عدم الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية (أبو مؤنس، 2016). ويرى الباحث أن مفهوم مخاطر السمعة المصرفية هي الآراء العامة السلبية المؤثرة والتي ينتج عنها خسائر كبيرة للعملاء أو الأموال.

أهمية السمعة المصرفية:

تلعب السمعة دورا كبير في نجاح المصرف أو فشله وتسهم في تحسين العلاقات بين كافة الأطراف ذات التأثير في المجتمع، وتسهم في التخلص من المخاطر التي تتعرض لها المصارف خاصة في أوقات الأزمات، حيث تعتبر السمعة المصرفية ثروة قيمة وأهم الموجودات غير الملموسة التي تحاول المصارف جاهدة للمحافظة عليها (الغافود، 2020). وتعتبر سمعة المصرف مهمة، لأن المودعين بحاجة للوثوق بمن يودعون أموالهم لديهم، وأن القرارات التي تتخذها البنوك تعكس المخاوف المرتبطة بالسمعة، فالسمعة الجيدة تمكن البنك من الاحتفاظ بعملائه وجذب عملاء جدد، مع مراعاة التكاليف التي سيتحملها البنك ليحافظ على سمعته المصرفية (عطية وشاكر، 2020).

ويرى (يوسفي وسعادي، 2024) بأن أهمية السمعة تظهر بما يلي:

مضاعفة فاعلية الإعلان، فالسمعة الطيبة لها أهمية كبيرة في صدق إعلانات البنك وأثر كبير على قبول الخدمات المعروضة.

إضافة قيمة مميزة للمنتجات والخدمات اتي يعرضها البنك، وتسهم في خفض المخاطر ومضاعفة رضا العميل والموظفين كونها تقلل من كلفة البرامج المتعلقة بالائتمان.

- تعتبر السمعة المصرفية من أهم موجودات البنك، فهي الأساس في نجاح البنك، وتعتبر السمعة مهمة لكل البنوك العامة والخاصة فهي تعمل على تحقيق أهدافها وتعزز من المنافسة من أجل البقاء في السوق.

توفر فرص عمل جيدة للموظفين أصحاب الكفاءات العليا، لأن أغلب طالبي الوظائف يفضلون العمل لدى المؤسسات والدوائر التي تتمتع باحترام كافة المجتمع.

ويرى الباحث أن أهمية السمعة المصرفية تتمثل في مقدار الثقة التي تبنى لدى العملاء من الاجراءات والسياسات والممارسات التي يقوم بها البنك.

أسباب مخاطر السمعة المصرفية:

تعتبر مخاطر السمعة من أهم العوامل بحدوث الخسارة لأي بنك إسلامي وهي المخاطر الناتجة عن وجود فكرة سلبية عن البنك الإسلامي، مما قد يؤدي إلى خسارة مصادر التمويل أو تحويل العملاء إلى بنوك إسلامية أخرى، وتنشأ مخاطر السمعة نتيجة اتهامها بعدم الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية بالرغم من وجود هيئة رقابة شرعية تتكون من عدد من العلماء المتخصصين في المعاملات المالية الاسلامية، إلا أنه من الممكن أن تنشأ من مما يلي) أبو مؤنس، 2016؛ Adeabah et al, 2022)

فقد شرائح كبيرة من العملاء مع البنوك الإسلامية الثقة في هيئة الشرعية للبنك الإسلامي لعدم تدخلها في أعمال البنك واقتصار عملها على إصدار الفتوى بأعمال البنك بشكل دائم عند الهيئات الرقابية وحضور الاجتماعات لأن أنظمة البنوك لا تتيح لها التفتيش والفحص العشوائي للمعاملات

عدد الفقهاء المتخصصين بأعمال الصيرفة الإسلامية في ظل زيادة عدد المؤسسات المالية الإسلامية بشكل كبير، وعدم توفر هيئات مختصة في الجامعات تعنى بتخريج المؤهلين للقيام بأعمالهم، وفي ظل انغلاق هيئات الرقابة الشرعية في البنوك الإسلامية على مجموعة معينة يمكن وصفها بالنادي المغلق العضوية.

الشك في قدرة المراقبين الشرعيين وأعضاء هيئة الرقابة الشرعية على المعرفة التامة بالتطورات السريعة في المعاملات، وعدم تطورها في الفتوى والأحكام الشرعية ومضاعفة الأعباء على أعضاء هيئات الرقابة في ظل عدم تفرغهم، فهم أعضاء في عدة هيئات شرعية تتطلب منهم السفر لحضور جلسات الهيئة المختلفة وبالتالي عدم وجود وقت كافي لعمل الفحوصات والاجتهادات.

الشك في عدم استجابة إدارة البنك لقرارات هيئة الرقابة الشرعية، وعدم الفهم الصحيح للمخاطر في التعاقدات الإسلامية.

عدم استطاعت أعضاء هيئة الرقابة مواكبة جميع التغيرات التي تحصل في أعمال الصيرفة، لأن هيئات الرقابة مهمتها أن تراقب مدى التزام المؤسسة بتلك المعايير، لأن الهيئة الشرعية تضم القليل من الأفراد الذين يتقنون المهارات المهنية التي يطلبها العملاء لمعرفة أوجه المخالفات.

ويرى الباحث أن من أسباب السمعة المصرفية هي فقدان العديد من العملاء وعدم قدرة البنك على مواكبة المتغيرات التي تحدث، كذلك عدم الثقة بالهيئات الرقابية ونقص الكفاءات والخبرات لدى العديد من المراقبين وأعضاء هيئة الرقابة.

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة باللغة العربية:

بارة (2022): «الامتثال لمعايير الجودة الشرعية كآلية للتحوط من مخاطر عدم الالتزام وفقدان الثقة بالمصارف الإسلامية: دراسة ميدانية في فروع مصرف السلام شرق الجزائر».

هدفت الدراسة إلى معرفة مساهمة الامتثال لمعايير الجودة الشرعية في التحوط من مخاطر عدم الالتزام وفقدان الثقة في فروع مصرف السلام شرق الجزائر، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، والاستبيان كأداة للدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في الإدارة العليا والوسطى في بنك السلام شرق البلاد، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من موظفي الإدارة العليا والإدارة الوسطى لبنك السلام وبلغت (45) عاملا، وقد تم معالجة بيانات الاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((SPSS. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقات ارتباط معنوية بين المتغيرات، وهذا يشير إلى أنه كلما زاد الامتثال للفتوى وإرشادات الهيئة الشرعية وتتبع الضبط الشرعي في الأنشطة ومنتجات المصرف أدى ذلك إلى التحوط من مخاطر عدم الالتزام الشرعي، ونتج عنه الحفاظ على سمعة المصرف وكسب ثقة الزبائن جراء السمعة الجيدة، وأوصت الدراسة بتفعيل دور الرقابة والتدقيق الشرعي للتأكد من الامتثال الشرعي للمصارف الإسلامية.

مشعل (2021): «دور التدقيق الشرعي الداخلي في تعزيز الحوكمة والالتزام الشرعي في البنوك الإسلامية».

هدفت الدراسة إلى بيان دور التدقيق الشرعي الداخلي في تعزيز الحوكمة والالتزام الشرعي في البنوك الإسلامية، وتقديم تصور للتدقيق الشرعي الداخلي المبني على المخاطر وفق أفضل أسس الممارسات والمعايير المهنية الدولية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي بوصف دور التدقيق الشرعي الداخلي في تعزيز الحوكمة والالتزام الشرعي في البنوك الإسلامية، ومن ثم تحليل النتائج من أجل تقديم التصور المطلوب، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى فعالية التدقيق الشرعي الداخلي بتسليط الضوء على مواطن الخطر، وأن دور نظام الرقابة الشرعية الداخلية يتمثل في تحويل مفاهيم الالتزام الشرعي والحوكمة الشرعية من الجانب النظري إلى إجراءات قابلة للتطبيق، وأوصت الدراسة بتبني مدخل التدقيق المبني على المخاطر من أجل تطوير معايير الضبط للمؤسسات المالية الإسلامية المتعلقة بالتدقيق الشرعي الخارجي والداخلي.

أبو مؤنس (2016): «مخاطر السمعة والالتزام بالشريعة في المصارف الإسلامية: دراسة حالة على الاحتياطات في البنوك المركزية وكيفية تشكيل هيئات الرقابة الشرعية».

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم مخاطر سمعة الالتزام بالشريعة، وبيان مدى العلاقة بين القرارات المتخذة من قبل إدارات المصارف الإسلامية في كل من تشكيل هيئات الرقابة الشرعية، ونسب الاحتياطات في البنك المركزي، وبين تعاملهم مع مخاطر

سمعة الالتزام بالشريعة، واتبع الباحث في إعداده لهذه الدراسة المناهج العلمية المناسبة لطبيعة الموضوع، وعدم وجود إحصائية، مما فرض على الباحث اتباع المنهج الوصفي والاستقرائي، مع التركيز على المنهج التحليلي لاستنباط النتائج. وأظهرت نتائج الدراسة أن حساسية إدارات المصارف الإسلامية لمخاطر سمعة الالتزام بالشريعة أثرت بشكل واضح على ميولها نحو تكوين احتياطات اختيارية دون استحقاق ما يقدمه البنك المركزي عليها من فوائد، وميول إدارات المصارف الإسلامية إلى اجتناب مخاطر عجز السيولة ألجأهم لتكوين الاحتياطات والتوسع فيها مما أنتج حالة الاكتناز المصرفي الممنوعة شرعا. وأوصت الدراسة بإعادة فتوى تحريم فوائد البنك المركزي على الاحتياطات ليس إباحة للربا وهي بالفعل كذلك، وإنما فتوى استثنائية تفقد البنوك المركزية الميزة الحالية وتدفعها لإصدار الأدوات المالية التي تحتاجها خصوصية المصارف الإسلامية.

الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية

Butt et al, (2022), Financial risks and performance of conventional and Islamic banks: do reputational risk matters?

المخاطر المالية وأداء البنوك التقليدية والإسلامية: هل تشكل مخاطر السمعة أهمية؟

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مخاطر السمعة، من خلال قياس مخاطر السمعة من خلال مؤشر درجة سمعة المساهمين، والذي يستخدم كوسيط لتحديد ما إذا كانت المخاطر المالية للبنوك تؤثر على أداء البنوك التقليدية والإسلامية في باكستان. استخدمت هذه الدراسة مجموعة بيانات لعينة من 24 مصرفا تقليديا وإسلاميا للفترة 2007-2017 باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية، أظهرت نتائج الدراسة أن مخاطر السمعة تتوسط جزئيا العلاقة بين المخاطر المالية وأداء البنوك التقليدية، ومع ذلك، بالنسبة للبنوك الإسلامية، لا تزال مخاطر السمعة ضئيلة كوسيط، تقدم هذه الدراسة آثارا كبيرة لمديري المخاطر في البنوك والمنظمين والأكاديميين لفهم دور مخاطر السمعة المرتبطة بالمخاطر المالية لتحسين أداء البنوك، وأوصت الدراسة بأن تكون هناك أهمية واضحة لإدارة مخاطر السمعة، ويجب أن يكون قياس وإدارة مخاطر السمعة إحدى الأولويات في الإبلاغ من قبل جميع البنوك التجارية لتعزيز الثقة من جميع أصحاب المصلحة، وخاصة عملائها وعامة الناس على حد سواء.

Ahmad et al, (2022) The impact of Islamic Shariah compliance on customer satisfaction in Islamic banking services: mediating role of service quality.

أثر الالتزام الشرعي الإسلامي على رضا العملاء في الخدمات المصرفية الإسلامية: الدور الوسيط لجودة الخدمة.

هدفت الدراسة إلى التحقيق في تأثير الالتزام الشرعي الإسلامي على رضا العملاء من خلال التأثير الوسيط لجودة الخدمة في الخدمات المصرفية الإسلامية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استبيانات المسح ذاتية الإدارة لجمع البيانات من

المستجيبين الذين كانوا عملاء للخدمات المصرفية الإسلامية في بنغلاديش. ووزع الباحث (500) استبانة على المستجيبين وورد (334) إجابة مفيدة، والتي تعطي نسبة استجابة بلغت 66.80%. تم تحليل بيانات المسح بناء على صلاحية البناء والصلاحية المتقاربة والصلاحية التمييزية ونمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) باستخدام SmartPLS. وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الالتزام الشرعي الإسلامي له تأثير إيجابي وكبير على جودة الخدمة ورضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإسلامية. كما تشير نتائج البحث إلى أن جودة الخدمة تتوسط جزئيا العلاقة بين الالتزام الشرعي الإسلامي ورضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإسلامية. وأوصت الدراسة بأنه يجب على صانعي الاستراتيجيات في البنوك الإسلامية تقييم جودة خدمة العملاء ورضاهم بانتظام لتحسين تجربة الخدمة الشاملة للعملاء.

Segarawasesa, (2021), Analysis of factors affecting sharia compliance levels in sharia banks in Indonesia.

تحليل العوامل المؤثرة على مستويات الالتزام الشرعي الإسلامي في البنوك الشرعية في إندونيسيا

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على مستوى الالتزام الشرعي في البنوك الشرعية في إندونيسيا. وعلى وجه الخصوص، تبحث هذه الدراسة في تأثير السيولة، وحجم الشركة، وحجم هيئة الرقابة الشرعية، ولجنة التدقيق على مستوى الامتثال للشريعة الإسلامية في البنوك الشرعية في إندونيسيا. واستخدمت هذه الدراسة الأساليب الكمية مع البيانات الثانوية في شكل التقارير السنوية للبنوك الشرعية 2014-2018. وأظهرت نتائج التحليل أن حجم هيئة الرقابة الشرعية ولجنة التدقيق له تأثير إيجابي على مستوى الالتزام بالشريعة. تساهم نتائج هذه الدراسة في الأدبيات المتعلقة بالامتثال للشريعة الإسلامية والإفصاح عنها في الخدمات المصرفية الشرعية في إندونيسيا. وأوصت الدراسة بأنه من الممكن استخدام المعهد الاندونيسي للمحاسبين كمرجع في إعداد PSAK 59 المتعلق بالمحاسبة المصرفية الشرعية.

منهجية الدارسة والإجراءات

يتناول هذا الفصل من الدراسة منهجية البحث، حيث يوضح نوع الدراسة وطبيعتها، بالإضافة إلى الاستراتيجيات التي تم اتباعها لتحقيق أهدافها والإجابة على أسئلتها. كما يستعرض مجتمع الدراسة وعينتها، وطرق قياس المتغيرات المستخدمة. علاوة على ذلك، يوضح الطرق التي تم استخدامها لجمع البيانات والأساليب الإحصائية التي تم تطبيقها في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج.

منهج الدراسة

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach) لوصف الظاهرة وصفا دقيقا، ومعرفة حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الاخرى، وفحص

العلاقات بين متغيرات الدراسة وتفسيرها، حيث تم تطوير أنموذج الدراسة إعتمادًا على تحليل الادبيات السابقة والمتعلقة موضوع الدراسة، وتم تطوير اداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة اعتماداً على اراء المحكمين والخبراء Sekaran & Bougie, 2016، وتم جمع البيانات الاولية الخاصة بالدراسة من مجتمع الدراسة التي تم اختيارها من الموظفين العاملين في البنوك الإسلامية وفق العينة النسبية نظراً لإختلاف أعداد الموظفين بالبنوك المبحوثة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك الإسلامية الأردنية البالغ عددها (3) بنوك وهي (البنك الإسلامي الأردني، البنك العربي الإسلامي الدولي، بنك صفوة الإسلامي) وقد بلغ عدد العاملين فيها (4342) موظف.

جدول (1): عدد العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية

اسم البنك	البنك الإسلامي الأردني	البنك العربي الإسلامي الدولي	بنك صفوة الإسلامي	المجموع
عدد العاملين	2445	1117	780	4342

عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على عينة تم احتسابها وفق جدول مورغان من العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية الثلاث (البنك الإسلامي الأردني، البنك العربي الإسلامي الدولي، بنك صفوة الإسلامي) وبواقع (353) موظفا حسب جدول (Sekaran & Bougie, 2016) لحجم المجتمع الكُلّي وهامش الخطأ المسموح به ($\alpha \leq 0.05$)، تم توزيع أداة الدراسة عليهم، واسترجاع (350) استبانة، وكانت جميع الاستبانات المسترجعة مكتملة وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي، وبنسبة استرداد (99%).

مصادر جمع البيانات

اعتمد الباحث على المصادر الآتية لجمع البيانات وتحليلها:

البيانات الأولية: تم جمع البيانات الاولية من خلال مجموعة من الأسئلة (استبانة) وزعت على أفراد مجتمع الدراسة (مدير فرع، مدير وحدة، رئيس قسم، موظف)، في البنوك الإسلامية الأردنية.

البيانات الثانوية: تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الادبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، مثل: الكتب العلمية والابحاث والدراسات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه المنشورة في المجلات العلمية الحديثة المتخصصة.

اساليب التحليل الإحصائي

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وكالاتي:

المتوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات غينة الدراسة عن فقرات الاستبانة.

الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي.

معامل الثبات(Cronbach Alpha) لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة.

معامل الانحدار المتعدد التدريجي(Stepwise Multiple Regression): لاختبار أثر ابعاد المتغير المستقل في المتغير التابع .

معامل الانحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الاولى.

إختبار الإرتباط الخطي المتعدد(Multicollinearity): لمعرفة مدى ملائمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار المتعدد، والتحقق من خلو البيانات من مشكلة الإرتباط الخطي شبه التام بين بعدين أو أكثر، حيث تم إستخدام إرتباط بيرسون(Pearson Correlation) للتعرف على الإرتباط الذاتي بين أبعاد (المتغير المستقل)، كما تم إختبار معامل تضخم التباين VarianceInflation Factor للتاكد من عدم وجود إرتباط عالٍ بين أبعاد (المتغير المستقل).

ثبات أداة الدراسة وصدقها

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم مراجعة الأدبيات السابقة في مجال البحث، كما تم الإستعانة بخبراء في مجال الدراسة للتحقق من مناسبة فقرات الإستبانة لأهداف الدراسة. كذلك تم العمل على حساب مُعامل الثبات، من خلال قيم كرونباخ ألفا، للاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة، والجدول (2) يبين قيم معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة، ويبين معامل الثبات لمقاييس الدراسة، وقد تراوحت قيم ألفا بين (0.899) كأدنى قيمة، و(0.653) كأعلى قيمة ويوضح ذلك أن جميع قيم ألفا قد تجاوزت النسبة الدنيا والمقبولة لأغراض التحليل الإحصائي اذ يعتبر الفا يساوي أو أكبر من (0.60) مقبولا في الدراسات السابقة.

جدول (2) قيم معامل الثبات كرونباخ الفا لمقاييس الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرنباخ الفا
الرقابة الشرعية	7	0.676
التدقيق الشرعي الداخلي	6	0.656
الحياة الوظيفية	7	0.653
المتغير المستقل: الالتزام الشرعي	20	0.899
المتغير التابع: مخاطر السمعة المصرفية	15	0.862

أولاً: الإرتباط الخطي المتعدد Multicollinearity

تم إستخدام معامل بيرسون للارتباط لأبعاد الالتزام الشرعي (المتغير المستقل) للتأكد من عدم وجود إرتباط خطي متعدد بين أبعاده كما هو معروض في الجدول (3):

جدول (3) إرتباط بيرسون لأبعاد الالتزام الشرعي (المتغير المستقل)

المتغير	الرقابة الشرعية	التدقيق الشرعي	الحياة الوظيفية
الرقابة الشرعية	1	0.613**	0.408**
التدقيق الشرعي		1	0.419**
الحياة الوظيفية			1

(**) عند مستوى دلالة 0.01 (*) عند مستوى دلالة 0.05

يبين جدول (3) أن أعلى إرتباط بين أبعاد الالتزام الشرعي (المتغير المستقل) (0.613) بين كل من الرقابة الشرعية وبعد التدقيق الشرعي، في حين كانت قيم الإرتباط بين الأبعاد الأخرى أدنى من ذلك، مما يشير الى عدم وجود ظاهرة الإرتباط الخطي العالي بين أبعاد الالتزام الشرعي (المتغير المستقل)، ويدل ذلك بأن أبعاد المتغير المستقل تخلو من مشكلة الإرتباط الخطي المتعدد المرتفع

كما تم احتساب معامل تضخم التباين(Variance Inflation Factor) لأبعاد الالتزام الشرعي (المتغير المستقل) للتحقق من عدم وجود إرتباط عالٍ وتداخل خطي بين ابعاده، وجاءت النتائج كالاتي:

الجدول (4) إختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

المتغير	التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
الرقابة الشرعية	0.556	1.798
التدقيق الشرعي	0.448	2.232
الحياة الوظيفية	0.504	1.986

يبين الجدول (4) أن قيم معامل تضخم التباين VIF أقل من (10)، كما يلاحظ من الجدول ان قيم التباين المسموح به Tolerance بين (0. 1) مما يدل على عدم وجود إرتباط خطي بين أبعاد الالتزام الشرعي (المتغير المستقل)

ثانياً: التوزيع الطبيعي

يشير الجدول (5) إلى إختبار (Skewness) لبيان التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

الجدول (5) التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على معامل الالتواء (Skewness)

المجال	معامل الالتواء	معامل التفرطح
الرقابة الشرعية	-0.274	-0.387
التدقيق الشرعي	-0.350	0.717
الحياة الوظيفية	-0.487	0.357
مخاطر السمعة المصرفية	-0.440	0.053

يتضح من الجدول أعلاه ان جميع قيم الالتواء كانت بين (1.1-) وهذا يدعم أن جميع القيم تقترب من التوزيع الطبيعي، وبالتالي يسمح باستخدام وسائل الإحصاء المعلمي.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتضمن هذا الفصل النتائج التحليلية الاحصائية لإجابات عينة الدراسة التي تم اختيارها على المتغير المستقل (الالتزام الشرعي) وأبعاده، والمتغير التابع (مخاطر السمعة المصرفية)، حيث يعرض هذا الفصل الوصف لأفراد عينة الدراسة، والمؤشرات الاحصائية لاستجابات افراد عينة الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة والقيمة (t) والاهمية النسبية، وكذلك اختبار الفرضيات البحثية التي تناولتها الدلالات الاحصائية لكل منها.

نتائج المتغيرات الديموغرافيه:

يلاحظ من الجدول (6) ما يلي :

- أن الذكور يشكلون النسبة الاكبر من افراد عينة الدراسة بنسبة (52%) مقابل نسبة (48%) للاناث.
- أن من عمرهم من 30 سنة الى 39 سنة ي شكلون النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (43.7%) واقل نسبة كانت لمن عمرهم 50 سنة فأكثر بنسبة (12%).
- أن من مؤهلهم العلمي بكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (39.7%) واقل نسبة كانت لمن مؤهلهم العلمي دكتوراه بنسبة (16%).
- أن من سنوات خبرتهم من5 سنوات الى أقل من 10 سنوات يشكلون النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (74.9%) واقل نسبة كانت لمن سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر بنسبة (2.6%).
- أن من تخصصهم العلمي المصارف الإسلامية يشكلون النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (31.7%) واقل نسبة كانت لمن تخصصهم العلمي أخرى بنسبة (19.1%).

- أن من مسماهم الوظيفي موظف يشكلون النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (74.9%) واقل نسبة كانت لمن مسماهم الوظيفي مدير فرع بنسبة (6.6%).
- أن من مكان عملهم البنك العربي الإسلامي الدولي يشكلون النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت (41.7%) واقل نسبة كانت لمن مكان عملهم بنك صفوة الإسلامي بنسبة (20%).

الجدول (6): توزيع مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافيه

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الإجتماعي	ذكر	182	52.0
	انثى	168	48.0
المجموع		350	100%
العمر	أقل من 30 سنة	70	20.0
	من 30 سنة الى 39 سنة	153	43.7
	من 40 سنة الى 49 سنة	85	24.3
	سنة فأكبر 50	42	12.0
المجموع		350	100%
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	77	22.0
	بكالوريوس	139	39.7
	ماجستير	78	22.3
	دكتوراه	56	16.0
المجموع		350	100%
سنوات الخبرة	سنوات فأقل 5	35	10.0
	من5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	262	74.9
	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	44	12.6
	سنة فأكثر 15	9	2.6
المجموع		350	100%
التخصص العلمي	علوم شرعية	88	25.1
	علوم مالية	84	24.0
	المصارف الإسلامية	111	31.7
	أخرى	67	19.1

المجموع		350	100%
المسمى الوظيفي	مدير فرع	23	6.6
	مدير وحدة	29	8.3
	رئيس قسم	36	10.3
	موظف	262	74.9
المجموع		350	100%
مكان العمل	البنك الإسلامي الأردني	134	38.3
	البنك العربي الإسلامي الدولي	146	41.7
	بنك صفوة الإسلامي	70	20.0
المجموع		350	100%

نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات وابعاد الدراسة وكانت على النحو الآتي:

جدول (7): نتائج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	التدقيق الشرعي	4.14	0.476	مرتفعة
2	الحياة الوظيفية	4.10	0.427	مرتفعة
3	الرقابة الشرعية	4.07	0.469	مرتفعه
المتغير المستقل: الالتزام الشرعي		4.07	0.344	مرتفعة
المتغير التابع : مخاطر السمعة المصرفية		4.11	0.428	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (7)، ان الالتزام الشرعي حصلت على درجة مرتفعه، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.07)، وجاء في المرتبة الاولى بعد « التدقيق الشرعي «، وبمتوسط حسابي (4.14)، وجاء بالمرتبه الثانية « الحياة الوظيفية «، وبمتوسط حسابي بلغ(4.10)، وجاء بالمرتبه الثالثة والأخيرة بعد « الرقابة الشرعية « وبمتوسط حسابي بلغ (4.07)، فيما حصلت مخاطر السمعة المصرفية على درجة تقييم مرتفعة وبمتوسط حسابي (4.11).

اختبار فرضيات الدراسة

تم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة لايجاد العلاقات بين المتغير المستقل(الالتزام الشرعي) وابعاده المكونه من (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية) لمعرفه أثرها في مخاطر السمعة المصرفية دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية الأردنية من وجهة نظر عينة الدراسة.

HO.1 الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام الشرعي المتمثل بابعاده (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.

ولإختبار هذه الفرضية، تم استخدام إختبار الانحدار الخطي المتعدد القياسي، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول رقم (8): تحليل الانحدار المتعدد القياسي للتعرف إلى أثر الالتزام الشرعي المتمثل بابعاده (الرقابة الشرعية ، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية) على مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية.

المتغير التابع	ملخص النموذج		bالتباين				ابعاد المتغير المستقل	aمعاملات الانحدار		
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	درجة الحرية		قيمة (F)	Sig F الدلالة الإحصائية		قيمة (B)	قيمة (ت)	Sig t الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل	0.757	0.573	الإنحدار	6	76.653	0.000	الثابت	0.277	1.514	0.131
							الرقابة الشرعية	0.142	3.282	0.001
			البواقي	343			التدقيق الشرعي	0.117	2.468	0.014
			المجموع	349			الحياة الوظيفية	0.236	4.725	0.000

a المتغير المستقل الالتزام الشرعي المتمثل بابعاده (الرقابة الشرعية ، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية)

b التمغير التابع مخاطر السمعة المصرفية

يظهر الجدول (8)، وبمتابعة قيم إختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بالالتزام الشرعي المتمثل بابعاده (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية) لها أثر ذو دلالة إحصائية في مستوى مخاطر السمعة المصرفية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة

بين (2.468 - 4.725) ، وجميعها قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). ويلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين الالتزام الشرعي بابعاده مخاطر السمعة المصرفية بلغت (R=0.757)، وبلغ معامل التحديد (R^2=0.573)، أي أن الالتزام الشرعي كمتغير مستقل بابعاده تفسر ما نسبته (57.3%) من التباين في المتغير التابع وهو مخاطر السمعة المصرفية ، وبلغت قيمة F المحسوبة (F = 76.653)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة(α≤0.05).

ولتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في أثر الالتزام الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية، فقد تم إجراء تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي(Stepwise Multiple Regression) كما يتضح من الجدول (9) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الإنحدار.

الجدول (9): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي(Stepwise Multiple Regression) للتنبؤ بمستوى مخاطر السمعة المصرفية من خلال أبعاد الالتزام الشرعي

رقم النموذج	ملخص النموذج		التباين		
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	درجة الحرية	قيمة (F)	Sig F الدلالة الإحصائية
1	0.728	0.530	3	130.114	0.000
2	0.749	0.561	4	110.291	0.000
3	0.753	0.567	5	89.939	0.000

بالإطلاع على النتائج الواردة في الجدول (9) فإن أبعاد المتغير المستقل « الالتزام الشرعي « كانت على النحو التالي: جاء التدقيق الشرعي بالمرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (56.7%) من التباين في مخاطر السمعة المصرفية، وحلت الحياة الوظيفية بالمرتبة الثانية، وفسرت ما مقداره (56.1%) من التباين في مخاطر السمعة المصرفية، وحلت الرقابة الشرعية بالمرتبة الثالثة والأخيرة وفسرت ما مقداره (53%) من التباين في مخاطر السمعة المصرفية، وبناءً عليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، أي أنه «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤0.05) للالتزام الشرعي المتمثل بابعاده (الرقابة الشرعية ، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية.

HO1.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية(α≤0.05) للرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم (10) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر الرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية

المتغير التابع	ملخص النموذج		التباينb				المتغير	معاملات الانحدار a		
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	درجة الحرية		قيمة (F)	Sig F الدلالة الإحصائية		قيمة (B)	قيمة t	Sig t الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل	0.520	0.270	الإنحدار	1	128.746	0.000	الثابت	2.176	12.709	0.000
			البواقي	348			الرقابة الشرعية	0.474	11.347	0.000
			المجموع	349						

a المتغير المستقل الرقابة الشرعية

b التمغير التابع مخاطر السمعة المصرفية

بالإطلاع على الجدول (10) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (الرقابة الشرعية ومخاطر السمعة المصرفية)(0.520)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد الرقابة الشرعية يؤثر إيجابًا في المتغير التابع « مخاطر السمعة المصرفية «، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.270) (R^2)، اي ما نسبته (27%) من تغير الالتزام الشرعي ومخاطر السمعة المصرفية، فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (128.746) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي اقل من ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا يؤكد معنوية الإنحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

HO1.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدقيق الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم (11) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر التدقيق الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية

المتغير التابع	ملخص النموذج		التباينb				المتغير	معاملات الانحدار a		
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	درجة الحرية		قيمة (ف)	Sig F الدلالة الإحصائية		قيمة (B)	قيمة (ت)	Sig t الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل	0.558	0.312	الإنحدار	1	157.699	0.000	الثابت	2.022	12.104	0.000
			البواقي	348			التدقيق الشرعي	0.503	12.558	0.000
			المجموع	349						

a المتغير المستقل التدقيق الشرعي

b التمغير التابع مخاطر السمعة المصرفية

بالإطلاع على الجدول (11) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (التدقيق الشرعي ومخاطر السمعة المصرفية)(0.558)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد التدقيق الشرعي يؤثر إيجابًا في المتغير التابع « مخاطر السمعة المصرفية «، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.312) (R^2)، اي ما نسبته (31.2%) من تغير الالتزام الشرعي ومخاطر السمعة المصرفية، فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (157.699) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي اقل من ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا يؤكد معنوية الإنحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتدقيق الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

HO1.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) للحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم (12) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر الحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية

المتغير التابع	ملخص النموذج		bالتباين				المتغير	aمعاملات الانحدار		
	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	درجة الحرية		قيمة (F)	Sig F الدلالة الإحصائية		قيمة (B)	قيمة (t)	Sig t الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل	0.616	0.380	الإنحدار	1	213.051	0.000	الثابت	1.572	9.002	0.000
			البواقي	348			الحياة الوظيفية	0.618	14.596	0.000
			المجموع	349						

a المتغير المستقل الحياة الوظيفية

b التمغير التابع مخاطر السمعة المصرفية

بالإطلاع على الجدول (12) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (الحياة الوظيفية و مخاطر السمعة المصرفية)(0.616)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد الحياة الوظيفية يؤثر إيجابًا في المتغير التابع « مخاطر السمعة المصرفية «، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.380) (R^2)، اي ما نسبته (38%) من تغير الالتزام الشرعي و مخاطر السمعة المصرفية , فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (213.051) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي اقل من ($\alpha \leq 0.05$) ، وهذا يؤكد معنوية الإنحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية من وجهة نظر عينة الدراسة.

النتائج

أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الالتزام الشرعي للبنوك الإسلامية الأردنية وعلى كافة الأبعاد وبمتوسط حسابي بلغ (4.07)، حيث جاء بعد « التدقيق الشرعي « أولاً بمتوسط حسابي (4.14) وبتقييم مرتفع، وجاء بعد « الحياة الوظيفية « ثانياً بمتوسط حسابي بلغ (4.10) ومستوى تقييم مرتفع، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد « الرقابة الشرعية « بمتوسط حسابي بلغ (4.07) ومستوى تقييم مرتفع، وقد إتفقت نتائج الدراسة مع دراسة كل من بارة (2020) ودراسة مشعل (2021)، ودراسة Ahmed et al (2022) . ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن البنوك الإسلامية الأردنية تولي أهمية كبيرة للالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في عملياتها، مما يعزز ثقة العملاء والمستثمرين. ويعكس هذا التركيز على ضمان أن جميع المعاملات المالية تتماشى مع الشريعة الإسلامية عبر مراجعة دقيقة من جهات متخصصة، مما يقلل من المخاطر الشرعية والقانونية. كما يشير إلى أن البنوك تهتم بتهيئة بيئة عمل متوافقة مع القيم الإسلامية (مثل العدالة، المنع من الربا)، مما قد ينعكس إيجابًا على أداء الموظفين وولائهم.

أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من مخاطر السمعة المصرفية للبنوك الإسلامية الأردنية وبمتوسط حسابي بلغ (4.11) ومستوى تقييم مرتفع، وقد إتفقت نتائج الدراسة مع دراسة كل من بارة (2020) ودراسة مشعل (2021)، ودراسة Ahmed (2022) et al . ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى حساسية العملاء في القطاع الإسلامي لأي انتهاكات شرعية أو أخلاقية، وتأثير الشائعات أو الأزمات المالية الخارجية على ثقة العملاء، مما يؤكد أن مخاطر السمعة تحظى باهتمام كبير في البنوك الإسلامية بسبب طبيعتها القائمة على الثقة والأخلاق.

وجود تأثير معنوي وإيجابي للإلتزام الشرعي بدلالة أبعادها المتمثلة في (الرقابة الشرعية، التدقيق الشرعي، الحياة الوظيفية) في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية. ويمكن توضيحها كما يلي:

وجود تأثير معنوي وإيجابي للرقابة الشرعية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية. ويعود ذلك إلى وجود هيئات رقابية فعّالة يقلل من احتمالية حدوث انتهاكات شرعية (مثل تمويل محرم)، مما يحمي سمعة البنك.

وجود تأثير معنوي وإيجابي للتدقيق الشرعي في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية. ويرى الباحث أن السبب في ذلك أن التدقيق المنتظم يضمن الشفافية ويُظهر للعملاء أن البنك جاد في التزامه، مما يعزز السمعة المصرفية.

وجود تأثير معنوي وإيجابي للحياة الوظيفية في مخاطر السمعة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية، ويرى الباحث أن السبب يعود إلى بيئة العمل الإسلامية تُقلل من الاحتكاكات الداخلية أو الممارسات غير الأخلاقية التي قد تضر بالسمعة (مثل التمييز أو الفساد).

التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

تعزيز دور الرقابة الشرعية من خلال إنشاء وحدات رقابية مستقلة ذات صلاحيات أوسع لمراقبة جميع العمليات المصرفية.

تحسين عمليات التدقيق الشرعي من خلال استخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل المعاملات المالية وكشف أي مخالفات شرعية. وتدريب المدققين على أحدث الفتاوى والتحديثات في المعايير الإسلامية.

تعزيز الحياة الوظيفية الشرعية من خلال تطوير برامج تدريبية للموظفين حول أخلاقيات العمل الإسلامي ومخاطر المخالفات الشرعية، وتحفيز الموظفين عبر مكافآت مرتبطة بالالتزام الشرعي.

بناء استراتيجية استباقية لإدارة السمعة من خلال إنشاء فريق متخصص لإدارة السمعة يراقب آراء العملاء وردود الأفعال على وسائل التواصل الاجتماعي، وتطوير خطط طوارئ للتعامل مع الأزمات الإعلامية أو الشائعات.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أبو مؤنس، رائد (2016)، مخاطر السمعة والالتزام بالشريعة في المصارف الإسلامية، مجلة علوم الشريعة والقانون، 43(1)، 219-232.
- آل سعود، عبد العزيز بن سطام بن عبد العزيز (2011)، «سياسة الجودة الشرعية في المصرفية الإسلامية»، مجلة العلوم الشرعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، (19)، 235-310.
- بارة، سهيلة. (2022). الامتثال لمعايير الجودة الشرعية كآلية للتحوط من مخاطر عدم الإلتزام وفقدان الثقة في المصارف الإسلامية: دراسة ميدانية في فروع مصرف السلام شرق الجزائر. مجلة أبعاد اقتصادية، 12(2)، 216-238.
- بدوي، شيرين شريف (2013)، «نموذج مقترح لأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل»، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 55 (3)، 719-787.
- جاسم، بيداء فاضل (2019)، «دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة التدقيق: دراسة تطبيقية في أقسام التدقيق والرقابة لكليات جامعة القادسية»، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، 9 (1)، 252-266.
- خليل، أسامة محمد (2016)، «سلامة جودة الرقابة الشرعية ضمانة للمعايير الدولية وصبغة تحول للمصرف الإسلامي: التجربة السودانية أنموذجاً»، مجلة مجمع الفقه الإسلامي، (10)، 184-202.
- الرفيعي، افنخار محمد مناحي. (2024). أهمية الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية. مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، 9(1)، 75-102.
- رمضاوي، سليمان، وسعيدان، رشيد. (2020). الرقابة الشرعية المتخصصة على أنشطة البنك الإسلامي. مجلة البشائر الاقتصادية، 6(1)، 163-181.
- الزيدانين، هيام، الفقهاء، إيمان، وغيث، مجدي. (2020). وظيفة الإلتزام الشرعي في البنوك الإسلامية الأردنية ودورها الرقابي في مكافحة غسل الأموال. المجلة الأردنية للدراسات الإسلامية، 16(4)، 381-393.
- سعيد، حسين. (2018). الامتثال في المؤسسات المالية الإسلامية. مجلة اتحاد المصارف العربية، (449)، 24-25.
- عطية، كرار حاتم، وشاكر، علي غانم. (2020)، الحوكمة وانعكاساتها على السمعة المصرفية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، 12(1)، 158-189.

- عطية، كرار حاتم، وشاكر، علي غانم. (2020)، الحوكمة وانعكاساتها على السمعة المصرفية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، 12(1)، 158-189.
- العمراوي، سليم. (2023). تحليل وقياس أثر جودة حياة العمل على أداء العاملين بالبنوك التجارية: دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بولاية أم البواقي. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 7(2)، 358-378.
- الغافود، مختار عبد السلام (2020)، «محددات مخاطر السمعة بالمصارف التجارية الليبية»، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية الإسلامية، (15)، 222-259.
- فرج، محمد (2023)، «مدى التزام المصارف التجارية الليبية المانحة للمرابحة المصرفية بالمعيار الشرعي رقم (8) المنظم لعمليات المرابحة الصادر عن هيئة أيوفي»، مجلة الدراسات الاقتصادية، 6 (3)، 315-329.
- الكسار، نواف علي. (2021). التدقيق الشرعي على المؤسسات المالية الإسلامية وفق تعليمات حوكمة الرقابة الشرعية الصادرة عن البنك المركزي: الحلقة (2). مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، (104)، 100-112.
- مشعل، عبدالباري (2021)، «دور التدقيق الشرعي الداخلي في تعزيز الحوكمة والالتزام الشرعي في البنوك الإسلامية»، مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية، 12(2)، 33-55.
- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (2020). إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية. الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر.
- ياسين، فيان عبد الرحمن، جبر، عطارد سعد، والعزاوي، ابتسام علي حسين، (2020)، دور الرقابة الشرعية والتدقيق الشرعي الداخلي في مكافحة عمليات غسيل الأموال في المصارف الإسلامية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 5 (1)، 7-32.
- يوسفي، سومية، وسعادي، الخنساء. (2024). تأثير جودة الخدمات المصرفية على سمعة البنوك الجزائرية. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 12(1)، 89-109.

المصادر باللغة الإنجليزية:

- Adeabah, D., Andoh, Ch., Asongu,S. and Gemegah, A.(2022). Reputational Risks in Banks: A Review of Research Themes, Frameworks, Methods, and Future Research Directions. journal of Economic Surveys, 37, 321350-.
- Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., Tarique, K.M. and Azim, M. (2022), «The impact of Islamic Shariah compliance on customer satisfaction in Islamic banking

services: mediating role of service quality», Journal of Islamic Marketing, 13(9), 18291842-.

- AL-Qudah, M. (2023). The Impact of Work-Life Balance Programs on Quality of Work-Life (Qwl) Among Female Employees Within the Banking Sector. Jerash for Researcher and Studies, 24(1), 522551-.
- Bouheraoua, S. and Djafri, F. (2022), "Adoption of the COSO methodology for internal Sharī'ah audit", ISRA International Journal of Islamic Finance,14(2), 221-235.
- Butt, M.A., Ayub, H., Latif, B., Asif, F., Shabbir, M.S. and Raja, A.A. (2022), «Financial risks and performance of conventional and Islamic banks: do reputational risk matters?», Journal of Islamic Accounting and Business Research, 13) 4), 581595-.
- Karbhari, Y., Benamraoui, A. and Hassan, A.F.S. (2024), «Sharia boards, managerial strategies and governance practices in Islamic banks: a Goffmanesque discourse», Accounting, Auditing & Accountability Journal,37(4), 10691095-.
- Rashid, M. H., Ullah, M. H., and Bhuiyan, F., (2019), Does Shari'ah Compliance a Matter for Financial Performance? A Study on Islamic Banks of Bangladesh, in Handbook of Research on Theory and Practice of Global Islamic Finance, IGI Global, USA.
- Segarawasesa, F. S. (2021). Analysis of factors affecting sharia compliance levels in sharia banks in Indonesia. Asian Journal of Islamic Management (AJIM), 3(1), 56-66.
- Septiana, P., Zunaidi, A., & Lailatul Maghfiroh, F. (2022). The Sharia Supervisory Board's (DPS) Role in Sharia Compliance in Sharia Banking. Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy, 1(1), 124-134.
- Trostianska, K. and Semencha, I. (2020), «Reputational risk management in conditions of credibility gap in the banking system», Journal of Financial Economic Policy, 12 (3), 327343-.