

## Risks of Electronic Payment Services and Their Relationship to Cybercrimes: An Applied Study on the Payment Services Sector in the Kingdom of Saudi Arabia (July to August 2024)

Ms. Nada Mansour Bin Dawood\*<sup>1</sup>, Dr. Al-Faisal Abdul-Hamid Muhammad<sup>1</sup>, Dr. Fayez Ali Jarad<sup>1</sup>

<sup>1</sup> College of Management | Midocean University | UAE

Received:

19/08/2024

Revised:

30/08/2024

Accepted:

15/09/2024

Published:

30/09/2024

\* Corresponding author:

[nadaaa10@gmail.com](mailto:nadaaa10@gmail.com)

Citation: Bin Dawood, N.

M., Muhammad, A. A., &

Jarad, F. A. (2024). Risks of

Electronic Payment

Services and Their

Relationship to

Cybercrimes: An Applied

Study on the Payment

Services Sector in the

Kingdom of Saudi Arabia

(July to August 2024).

*Journal of Risk and Crisis*

*Management*, 5(3), 1 – 26.

[https://doi.org/10.26389/](https://doi.org/10.26389/AJSRP.D190824)

[AJSRP.D190824](https://doi.org/10.26389/AJSRP.D190824)

2024 © AISRP • Arab

Institute of Sciences &

Research Publishing

(AISRP), Palestine, all

rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Abstract:** With the increasing reliance on modern technologies and the widespread adoption of electronic payment systems by many institutions and individuals, numerous security threats have emerged that may lead to cybercrimes. This study aims to analyze electronic payment services in the Kingdom of Saudi Arabia and the associated security risks, as well as to explore the factors that contribute to mitigating these risks and their relationship to cybercrimes. The study utilized questionnaires directed at employees and consumers, revealing that electronic payment services are used daily but expose users to risks such as security breaches and financial fraud. Key solutions to reduce these risks include data encryption, customer awareness, and the use of antivirus software. There is a strong correlation between these risks and cybercrimes, highlighting the necessity of enhancing security through advanced protocols and additional verification techniques to protect users.

**Keywords:** electronic payment services, electronic payment, payment service providers, cybercrimes, financial fraud.

### مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني وعلاقتها بحدوث الجرائم الإلكترونية: دراسة تطبيقية على قطاع خدمات المدفوعات بالمملكة العربية السعودية (من يوليو إلى أغسطس 2024)

أ. ندى منصور بن داوود\*<sup>1</sup>، الدكتور / الفيصل عبد الحميد محمد<sup>1</sup>، الدكتور / فايز علي جراد<sup>1</sup>

<sup>1</sup> كلية الإدارة | جامعة ميدوشن | الإمارات العربية المتحدة

المستخلص: في ظل تنامي الاعتماد على التقنيات الحديثة واعتماد العديد من المؤسسات والأفراد على أنظمة الدفع الإلكتروني، ظهرت العديد من التهديدات الأمنية التي قد تؤدي إلى حدوث الجرائم الإلكترونية. ومن هنا هدفت الدراسة إلى تحليل خدمات الدفع الإلكتروني في المملكة العربية السعودية والمخاطر الأمنية المصاحبة لها، وكذلك استكشاف العوامل التي تسهم في تقليل تلك المخاطر وعلاقتها بالجرائم الإلكترونية. اعتمدت الدراسة على استبيانات موجهة للعاملين والمستهلكين، وأظهرت النتائج أن خدمات الدفع الإلكتروني مستخدمة بشكل يومي، لكنها تعرض المستخدمين لمخاطر مثل الاختراقات الأمنية والاحتيال المالي. ومن أبرز الحلول لتقليل هذه المخاطر تشفير البيانات، وتوعية العملاء، واستخدام برامج مضادة للفيروسات. العلاقة بين المخاطر والجرائم الإلكترونية وثيقة، ويعتبر تعزيز الأمان باستخدام بروتوكولات متقدمة وتقنيات تحقق إضافية ضرورياً لحماية المستخدمين.

الكلمات المفتاحية: خدمات الدفع الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، مقدمي خدمات المدفوعات، الجرائم الإلكترونية، الاحتيال المالي.

## 1. مقدمة:

شهد العالم "ثورة معلوماتية مذهلة" أثرت على كافة القطاعات، وكان من أبرزها قطاع الاتصالات والتجارة الإلكترونية، حيث أدى هذا التطور إلى ظهور اقتصاد معرفي جديد (العجمي، 2014). ومع استمرار نمو التجارة الإلكترونية، أصبح الإنترنت وسيلة رئيسية للتجارة، مما ساهم في زيادة معدلات النمو والأرباح، فضلاً عن التنافسية بين المنتجين (طالة، 2022). التطور في هذا المجال لم يقتصر على التجارة فقط، بل شمل أيضاً القطاع المصرفي، حيث أصبحت المعاملات المالية تُنجز بسرعة عبر الإنترنت باستخدام أنظمة الدفع الإلكترونية، مما قلل الحاجة للتواجد الشخصي في المصارف (سمير، 2021). وتكمن أهمية هذه الأنظمة في قدرتها على تسوية المعاملات إلكترونياً بين العملاء عبر أدوات مثل البطاقات والنقود الإلكترونية (الفليح، 2021). في المملكة العربية السعودية، كان لهذا التطور أثر كبير على تحول البلاد نحو الاقتصاد الرقمي، مع الاعتماد المتزايد على أنظمة الدفع الإلكتروني. ولكن هذا النمو لم يكن خالياً من التحديات، حيث ظهرت مخاطر عديدة، مثل الجرائم الإلكترونية والإجرام الناعم، مما فرض على الدول وضع قواعد أمنية لضمان سلامة هذه التعاملات (لعماري، 2019). كما أن سرعة المعاملات الرقمية "وفرت المجال لانتشار أنشطة غير مشروعة"، مثل غسل الأموال والهجمات السيبرانية، مما يتطلب تدابير وقائية قوية (حمزة، 2024). السعودية بدورها تبذل جهوداً كبيرة لمكافحة هذه الجرائم، وتسعى لتهيئة بيئة آمنة تعتمد على التجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات (سفر، 2008). وبناء على ما سبق نجد أن المملكة العربية السعودية تعمل على تهيئة بيئة آمنة لأفراد شعبها وأيضاً المقيمين فيها، ومع الاعتماد على التجارة التي تتم عن طريق الإنترنت، زادت الجرائم الإلكترونية، ومع كثرة هذه الجرائم يتضح لنا مقدار الجهود التي تبذلها المملكة للحد من تزايد هذه الجرائم للوصول لغايتها في بناء مجتمع سعودي آمن يخلو من هذه الجرائم.

لذا خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني وعلاقتها بحدوث الجرائم الإلكترونية، وهنا ينبغي القول إلى أنه تم اختيار السوق السعودي كمجال للدراسة، وذلك بسبب التطور الكبير في استخدام التقنيات الرقمية وزيادة الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكتروني في الفترة الأخيرة، وذلك في إطار الرؤية الإستراتيجية للبنك المركزي السعودي المعتمدة على مستهدفات برنامج تطوير القطاع المالي، الهادف إلى تعزيز الدفع الإلكتروني، وخفض كميات التعاملات النقدية وذلك من أجل الوصول بكمية المدفوعات الإلكترونية إلى نسبة تصل لـ 70% من إجمالي عمليات الدفع مع بداية عام 2025م.

## مشكلة الدراسة:

أدى التطور التكنولوجي إلى ازدهار التجارة التي تتم عن طريق الإنترنت في جميع الدول، إلا أن الاعتماد على هذا النموذج من التجارة ساهم في ظهور عدد من التحديات المواكبة لتطبيقها، ومن أبرزها المخاطر المرتبطة بأنظمة الدفع الإلكتروني الذي يمس مختلف جوانب معاملات الدفع الإلكتروني لحماية المتعاملين، الأمر الذي فرض على الدول اللحاق بها من خلال وضع أساس قانوني ينظم هذا النوع من التجارة للتعامل مع الإشكالات التشريعية المرافقة لها والتي لا بد من مواجهتها بشكل صحيح وفعال للحد من تزايد وقوع هذا النوع من الجرائم، ويرتبط مباشرة بالجرائم المستحدثة المتعلقة بمخاطر أنظمة الدفع. فالجانب القانوني هو الأساس للحد من تزايد وقوع هذه الجرائم ويساعد في الوقت نفسه على ازدهار معاملات التجارة الإلكترونية واستمرارها (ذهبية، 2018).

وفي ظل تنامي الاعتماد على التقنيات الحديثة واعتماد العديد من المؤسسات والأفراد على أنظمة الدفع الإلكتروني، ظهرت العديد من التهديدات الأمنية التي قد تؤدي إلى حدوث الجرائم الإلكترونية. وهنا تجدر الإشارة إلى أن الأسواق السعودية تشهد نمواً ملحوظاً في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني، مما يجعلها عرضة لهذه المخاطر بشكل أكبر. تتمثل مشكلة هذا البحث في فهم العلاقة بين مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني وحدوث الجرائم الإلكترونية، وكيفية تأثير هذه المخاطر على مستوى الأمان والثقة لدى المستخدمين.

وهنا تتجلى مشكلة الدراسة من خلال التساؤل التالي:

"ما هي العلاقة بين مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني وحدوث الجرائم الإلكترونية في السوق السعودي؟ وكيف يمكن أن تؤثر هذه المخاطر على مستوى الأمان والثقة لدى مستخدمي هذه الأنظمة؟"

## أهمية الدراسة:

تتجلى من الدور الهام الذي تشغله أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال سرعة التبادلات النقدية وتعزيز نمو الاقتصاد الرقمي في المملكة. ومع تزايد استعمال هذه الأنظمة، أصبح من الضروري فهم المخاطر والتحديات المتعلقة بها وتأثيرها على الأمن السيبراني وحدوث الجرائم الإلكترونية، لذلك تتضح أهمية هذه الدراسة من كونها تحاول تحقيق الآتي:

- تساهم الدراسة في تحديد وتحليل أنواع المخاطر التي ترافق تزايد الاعتماد على أنظمة الدفع الإلكتروني، مما يساعد في رفع مستوى الوعي الأمني بين العملاء والشركات.
  - من خلال فهم العلاقة بين مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني وحوادث الجرائم الإلكترونية، يمكن تقديم توصيات فعالة لتحسين الإجراءات الأمنية وتقليل فرص الاختراقات والجرائم الإلكترونية.
  - تساهم نتائج الدراسة في توفير معلومات قيمة لصناع القرار والشركات المتخصصة في إيجاد أنواع متطورة من أنظمة الدفع الإلكتروني، لرفع مستوى الأمان وتساهم في الوقت نفسه في زيادة ثقة المستخدمين.
  - تحاول الدراسة توضيح التحديات الأمنية المرتبطة بأنظمة الدفع الإلكتروني، مما قد يدفع الشركات إلى ابتكار حلول وتقنيات جديدة لتعزيز أمان هذه الأنظمة.
  - تضاف الدراسة إلى مجموعة الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بأمن أنظمة الدفع الإلكتروني والجرائم الإلكترونية، مما يساهم في فتح مجالات جديدة للبحث العلمي الأكاديمي.
- فتتمثل الأهمية العلمية للدراسة: في تناول موضوع مهم يمس مصالح فئة كبيرة من المتعاملين بشكل مستمر في التجارة التي تتم عن طريق الإنترنت، وذلك من خلال الكشف عن المخاطر والتحديات المهددة لأنظمة الدفع الإلكتروني وشرح الأنماط المستجدة من الجرائم الإلكترونية.
- أما الأهمية العملية للدراسة: فتتمثل في محاولة إيجاد حلول للمشكلات والمخاطر المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني في السوق السعودي تفيد الجهات المعنية لمنع وقوع جرائم إلكترونية تتم عن طريق الدفع الإلكتروني. وأيضاً يمكن للباحثين والمهتمين في مجال الدراسة الاستفادة من توصياتها وتطويرها لإجراء دراسات معمقة في أحد أهم مجالات التقنيات المتطورة والتي ترتبط بمجال تنمية الاقتصاد الرقمي.

#### أهداف الدراسة:

- التعرف على خدمات الدفع الإلكتروني في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني .
- التعرف على مفهوم الجرائم الإلكترونية وأنواعها .
- التعرف على العوامل التي تسهم في زيادة أو تقليل مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني ومدى تأثيرها على الجرائم الإلكترونية.
- التعرف على العلاقة بين هذه مخاطر خدمات الدفع وحوادث الجرائم الإلكترونية المرتبطة بها.
- التعرف على تأثير مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني على مستوى الأمان والثقة لدى مستخدمي هذه الأنظمة في المملكة العربية السعودية.
- تقديم التوصيات والحلول للمؤسسات والشركات العاملة في قطاع خدمات المدفوعات لتعزيز الأمان الإلكتروني والحد من الجرائم الإلكترونية.

#### تساؤلات الدراسة :

- ما هي خدمات الدفع الإلكتروني؟
- ما هي المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني؟
- ما هي العوامل التي تسهم في زيادة أو تقليل مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني؟
- ماهي الجرائم الإلكترونية؟
- ما هو تأثير مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني على مستوى الأمان والثقة لدى مستخدمي هذه الأنظمة؟
- ما هي العلاقة بين مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني وحوادث الجرائم الإلكترونية في السوق السعودي؟
- ماهي التدابير التي يمكن اتخاذها للحد من هذه المخاطر والجرائم؟

#### فروض الدراسة:

- تختلف المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكترونية بناءً على نوع الخدمة المقدمة (مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، الدفع عبر الإنترنت، إلخ).
- يوجد أثر لمخاطر خدمات الدفع الإلكتروني على مستوى الأمان والثقة لدى مستخدمي هذه الأنظمة.

- يفترض وجود علاقة بين مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني وحدوث الجرائم الإلكترونية .
- يفترض أن وجود ثغرات في أنظمة الأمان لخدمات الدفع الإلكتروني في السوق السعودي يزيد من احتمالية حدوث جرائم إلكترونية
- يوجد أثر لاستخدام التقنيات الحديثة في خدمات الدفع الإلكترونية على مستوى الأمان والسيطرة على الجرائم المالية في شركات المدفوعات السعودية.
- يوجد أثر لوجود تشريعات قوية وفعالة للأمان السيبراني في المملكة العربية السعودية على تقليل معدلات الجرائم الإلكترونية المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني.

#### الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: الجهيبي، عبدالرحمن و د. أحمد، شهاب (2023). الخدمات الإلكترونية وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية. دراسة ميدانية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للدراسات والبحوث والعلوم والآداب، مصر، 4 (13)، 101 – 120

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى مصداقية وسهولة الخدمات التي تتم عن طريق الإنترنت المقدمة من المنشآت السعودية للمستهلكين، وذلك عن طريق فهم النتائج الإيجابية للخدمات التي تتم عن طريق الإنترنت على المستهلكين، كما تناولت هذه الدراسة عدة جوانب متنوعة للتعامل بين العملاء والخدمات الإلكترونية التي يكونون بحاجة إليها، فضلاً عن تقييم مدى رضا المستهلكين عن تلك الخدمات وتحليل جودتها ومدى أمانها، وتحديد أبرز المشكلات التي تواجه العملاء عند تعاملهم مع هذه الخدمات، واقتراح فرص للتحسين في تقديم تلك الخدمات لجعلها أكثر فعالية وأماناً.

كما تتضمن الدراسة استعراضاً للإطار القانوني والتنظيمي الذي يحكم هذه الخدمات في المملكة، بهدف إعطاء مقترحات لتحسين هذا الإطار بما يتواءم مع تطلعات المستهلكين.

الدراسة الثانية: خريسات، مي (2022). إيجابيات وسلبيات الدفع الإلكتروني في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للنشر العلمي. العدد واحد وأربعون .

هدفت هذه الدراسة لتقييم دور أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسات الحكومية. وقد قامت بتوضيح أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني المستخدمة عند إجراء الأنشطة المادية، وتقييم دور هذه الأنظمة في أنشطة التوفير، وتحديد النتائج الإيجابية والسلبية لاستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.

الدراسة الثالثة: د. طالة، لامية (2022). النقود الإلكترونية: بين تسهيل أنظمة الدفع الإلكتروني ومخاطرها على أمن المعاملات التجارية. مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية -المجلد 66 – العدد 61 – جوان 26.

تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول ماهية النقود الإلكترونية وتأثيرها على نظام الدفع الإلكتروني والأمن التجاري، مع تقديم توصيات لتعزيز الأمان والثقة في هذه المعاملات. كما تطرقت إلى توضيح دور هذه النقود في تسهيل عمل أنظمة الدفع وجعلها أكثر سرعة وكفاءة وسهولة للمستخدمين، بالإضافة إلى شرح التحديات القانونية المتعلقة باستخدام النقود الرقمية، مثل الاحتيال وسرقة البيانات والاختراقات الإلكترونية، ومن ثم حاولت تفسير كيفية تحقيق توازن بين فوائد استعمال تلك النقود والمخاطر المحتملة الناشئة عن استخدامها، واستعرضت القوانين واللوائح المرتبطة باستعمال هذه النقود، وقدمت توصيات لتحسين هذا الإطار بهدف الحد من تلك الأضرار وتعزيز الأمان عند التعامل مع خدمات الدفع الإلكتروني.

الدراسة الرابعة: الفليح، فلاح (2021). المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني. جامعة الشرق الأوسط.

تهدف هذه الدراسة إلى بحث وتوضيح الجوانب القانونية المرتبطة بمسؤولية مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني، وتتناول الدراسة الأطر القانونية المحددة لعمل هؤلاء المزودين، والمسؤوليات الواقعة على عاتقهم تجاه العملاء في حال وقوع أي خلل أو عدم مسؤولية في تقديم الخدمات. كما تستعرض الدراسة كيفية حماية حقوق المستهلكين وضمان أمن تلك التفاعلات، فضلاً عن تقديم توصيات لتطوير القوانين المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني.

الدراسة الخامسة: سمير، سبيحي (2021). مخاطر الدفع الإلكتروني. جامعة لونيبي علي البليدة – الجزائر. مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية. السنة 12 المجلد 11 / العدد 02

هدفت إلى كشف وتوضيح المخاطر المتعلقة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني. ركزت الدراسة على التحديات الأمنية التي يتعرض لها العملاء مثل الاحتيال، القرصنة، وسرقة المعلومات الشخصية. وتعرضت الدراسة الأثار السلبية لهذه التهديدات على المستخدمين والشركات المالية. من خلال هذا التحليل، كما تهدف الدراسة الوصول إلى توصيات لتحقيق الأمان عند إجراء عمليات الدفع الإلكتروني، مع وضع إجراءات وقائية للحد من هذه المخاطر.

الدراسة السادسة: د.لعماري، موليد (2019). الضمانات القانونية ضد مخاطر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، كلية الحقوق. جامعة الجزائر

هدفت إلى تحليل وفهم المخاطر المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتقديم ضمانات قانونية لمواجهة هذه المخاطر. حيث ركزت على تقييم الأضرار التي يمكن أن يتعرض لها العملاء عند استعمالهم لوسائل الدفع الإلكتروني واستعرضت وصف القوانين المحلية والعالمية المنظمة لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وقدمت توصيات لضمانات قانونية وتدابير وقائية يمكن اتخاذها لحماية المستخدمين والتصدي للمخاطر المحتملة، تهدف الدراسة في النهاية إلى تحسين الإطار القانوني الحالي وتعزيز الثقة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من خلال توفير حصانة قانونية للعملاء.

الدراسة السابعة: ذهيبية، محمد (2018). مخاطر الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني وإستراتيجية الجزائر لحمايته: مشروع التصديق والتوقيع الإلكترونيين.

تهدف هذه الدراسة لتسلط الضوء على مخاطر الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت التي من الممكن أن تواجه المستخدم، وتم تحديد دولة الجزائر ك مجال مكاني للدراسة. كما تطرقت إلى كيفية استخدام البطاقات الائتمانية وإجراء التحويل المالي عن طريق الإنترنت، وشدد الباحث على أهمية وضع استراتيجية دقيقة للحد من التهديدات والمخاطر التي يتعرض لها العميل الإلكتروني. الدراسة الثامنة: العجمي، عبدالله (2014). المشكلات العملية والقانونية للجرائم الإلكترونية. دراسة مقارنة. جامعة الشرق الأوسط.

هدفت إلى شرح مفهوم الجريمة التي تتم عن طريق الإنترنت، ومجموعة التهديدات التي تترافق مع حدوثها، وهدفت إلى السعي للتوصل إلى مجموعة حلول تطبيقية وقانونية لمواجهة الجرائم الإلكترونية، مع إجراء دراسة متعمقة عن كيفية مجابهتها عن طريق التطرق إلى مجموعة تشريعات دولية، ومن أبرزها هي التشريع الكويتي والأردني، حيث تطرقت إلى وصف التهديدات التي تواجهها الجهات المختصة في الحد من هذا النوع من الجرائم، وتوضيح نقاط الضعف القانونية في القوانين الحالية التي تعرقل الحد من انتشار هذه الجرائم الإلكترونية بفعالية بالإضافة إلى إجراء مقارنة للقوانين المرتبطة بالجرائم الإلكترونية في مختلف الدول، مع تحديد نقاط الاختلاف في كل منها، وقدمت توصيات لتعزيز الإطار القانوني وتحسين الإجراءات العملية لمواجهة تلك الجرائم.

الدراسة التاسعة: سفر، أحمد (2008). أنظمة الدفع الإلكتروني. منشورات الحلبي الحقوقية. لبنان. قامت بتحليل نتائج أنشطة الدفع الإلكتروني على الأنشطة الحكومية. كما تناولت الدراسة الفوائد مثل تحسين الكفاءة والشفافية وسرعة إنجاز المعاملات، وكذلك التحديات مثل قضايا الأمان، والخصوصية، والاعتماد على التكنولوجيا، وتقديم توصيات لتحسين وتطوير نماذج الدفع الإلكتروني في المنظمات الحكومية.

الدراسة العاشرة: بركات، عزت (2000). ظاهرة غسل الأموال وأثارها الاقتصادية والاجتماعية. جامعة الزرقاء الأهلية،

الأردن

تتناول الدراسة كيفية حدوث غسل الأموال وأساليبه المختلفة، بالإضافة إلى نتائجه السيئة مثل تشويه الأسواق المالية، تقويض الاقتصاد الشرعي، وزيادة الجريمة المنظمة. كما تركز الدراسة على الآثار الاجتماعية المتمثلة في الفساد وضعف الأمان عند التعامل مع المنظمات المالية. ومن خلال ذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات للحد من هذه الظاهرة وتعزيز النظام المالي.

#### الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة :

تتميز هذه الدراسة بعدة جوانب تميزها عن الدراسات السابقة، أبرزها التركيز الجغرافي على السوق السعودي، حيث تبحث في مخاطر الدفع الإلكتروني ضمن هذا السياق المحلي، وهو ما يغفل عنه العديد من الدراسات التي تناولت الموضوع في دول أخرى. كما أنها تقدم ربطاً مباشراً بين مخاطر الدفع الإلكتروني وحوادث الجرائم الإلكترونية، بينما تناولت الدراسات السابقة كل جانب على حدة. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد الدراسة على منهجية مزدوجة تجمع بين استبيانات موجهة للعاملين والمستهلكين، مما يوفر رؤية شاملة مقارنة بالدراسات التي ركزت على جانب واحد فقط. كما تميزت هذه الدراسة بتكيزها على الحلول والإجراءات العملية مثل التحقق من هوية العملاء واستخدام بروتوكولات أمان، في حين أن الدراسات السابقة ركزت غالباً على وصف المخاطر دون الخوض في تفاصيل الحلول. وأخيراً، تغطي الدراسة الفترة الزمنية بعد جائحة كورونا، التي شهدت زيادة ملحوظة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، مما يجعلها تقدم نظرة حديثة ومعاصرة للمخاطر والتحديات.

المنهجية وطرق البحث:

تم الاعتماد على المناهج الآتية:

- المنهج الوصفي التحليلي: وذلك من خلال وصف وتحليل المخاطر والتحديات والجرائم الإلكترونية المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني.
- المنهج التطبيقي: لتطبيق النتائج على قطاع خدمات المدفوعات في المملكة

#### عينة الدراسة:

تمثلت بالعاملين في مجال المدفوعات الإلكترونية والمستخدمين لها. حيث تم استخدام العينة العشوائية، حيث تم جمع البيانات من 80 فردًا من العاملين في قطاع خدمات المدفوعات و162 من المستخدمين النهائيين لخدمات الدفع الإلكتروني.

#### طرق البحث :

تم الحصول على البيانات المطلوبة من خلال مصادر:

- أولية: عن طريق وضع استبيانات متخصصة لجمع بيانات من العاملين والمستهلكين.
- ثانوية: عن طريق الاعتماد على المراجع والأدبيات ذات الصلة، والاطلاع على القوانين واللوائح المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني .

#### تم تحليل البيانات:

بطريقة كمية: باستخدام أدوات إحصائية مثل حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل النتائج وتحديد مدى صدق وثبات الأدوات المستخدمة في جمع البيانات. بطريقة نوعية: باستخدام منهجية التحليل الموضوعي مما يساعد في فهم أعمق للمخاطر والجرائم الإلكترونية المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني ومعرفة التحديات القائمة.

#### أدوات الدراسة:

تم تصميم هذا البحث كدراسة حالة تطبيقية تعتمد على تحليل نوعي وكمي للبيانات، وإجراء هذه الدراسة التطبيقية على مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني وعلاقتها بحدوث الجرائم الإلكترونية في قطاع خدمات المدفوعات، ومن هذه الأدوات :

1. تصميم استبيانات موجهة للعاملين في قطاع المدفوعات الإلكترونية واستبيانات للمستخدمين النهائيين (المستهلكين) لجمع بيانات حول تجربتهم ووعيهم بالمخاطر.
2. الرجوع إلى الدراسات والأبحاث السابقة المرتبطة بالموضوع المدروس، وإلى أبرز المخاطر المتعلقة بالدفع الإلكتروني والتي تؤدي إلى وقوع الجرائم الإلكترونية.

#### حدود الدراسة :

- الزمانية: اقتصر على فترة زمنية محددة تبدأ من يناير 2020 حتى ديسمبر 2023. تم اختيار هذه الفترة لأنها شهدت تطوراً كبيراً في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني وخصوصاً بعد جائحة كورونا.
- المكانية: السوق السعودي.
- الموضوعية :
- تحديد أنواع المخاطر التي تتعرض لها خدمات الدفع الإلكتروني، مثل مخاطر الأمان السيبراني، الاختراقات، التزوير، وسرقة البيانات الشخصية.
- دراسة الجرائم المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني.
- تحليل كيف تؤدي المخاطر المحددة إلى حدوث الجرائم الإلكترونية من خلال الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات .
- استعراض الإجراءات الكفيلة بمواجهة هذه المخاطر والجرائم، بما في ذلك القوانين والتدابير التقنية.

#### محددات الدراسة

عدم وجود أي مانع من نشر النتائج التي تم التوصل إليها على المجتمع الأكاديمي والعلمي.

## 2. الإطار النظري

أولاً: مفهوم خدمات الدفع الإلكتروني

بفضل التطور التقني، ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني التي تسهل نقل الأموال بين المؤسسات المالية أو الأفراد باستخدام الأنظمة الرقمية. وتُعرف خدمات الدفع الإلكتروني كأداة لتحويل الأموال بطرق آمنة وسريعة، مثل بطاقات الائتمان، التحويلات البنكية، والمحافظ الإلكترونية (رضا، 2023). يُعرف البنك المركزي في العديد من الدول الدفع الإلكتروني كعملية تتم عبر تقنيات رقمية لتعزيز الشفافية والحد من الجرائم المالية، وتسجيل المعاملات بدقة (الشبول، 2023).

من أهم ميزات الدفع الإلكتروني:

سرعة العمليات ، إمكانية الوصول عبر الإنترنت في أي وقت ، سجلات دقيقة للمعاملات ، تنوع الوسائل المستخدمة مثل البطاقات والمحافظ الإلكترونية ، تكاليف أقل مقارنة بالطرق التقليدية (بريكة، 2014).

أنواع خدمات الدفع الإلكتروني :

تتعدد أنواع خدمات الدفع الإلكتروني بناءً على احتياجات العملاء، وتشمل الوسائل المختلفة المستخدمة لتحقيق أهداف التسوق الرقمي (بلطرش وآخرون، 2017):

- بطاقة الائتمان: تتيح للعميل سحب الأموال أو دفع ثمن المشتريات وتسديد القيمة لاحقاً (قرومي، 2017).
- النقود الإلكترونية: أموال رقمية مخزنة في وسائط موثوقة تُستخدم لتحويل الأموال بدون تكلفة إضافية (بوادي، 2017).
- البطاقة الذكية: تحتوي على بيانات العميل وتستخدم لتخزين ومعالجة المعلومات إلكترونياً (قرومي، 2017).
- الشيك الإلكتروني: بديل للشيك الورقي، يتيح دفع الأموال إلكترونياً عبر الحاسوب أو الهاتف (باشا، 2020).
- التحويلات المالية الإلكترونية: تحويل الأموال من حساب مصرفي لآخر إلكترونياً (باشا، 2020).
- المحافظ الإلكترونية: تطبيق رقمي يُستخدم لتخزين بيانات الدفع وإجراء التحويلات المالية عبر الإنترنت (خبازي، 2017).

أنواع البطاقات المستخدمة في الدفع الإلكتروني:

بطاقات الدفع الإلكتروني: مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم.  
بطاقات الدفع المسبق: مفتوحة أو مغلقة، تُستخدم للدفع أو التسوق الرقمي.

الدفع عبر الهاتف المحمول:

- المحافظ الرقمية: تُستخدم للشراء وتحويل الأموال.
- تقنيات الاتصال قريب المدى: لتفعيل الدفع عبر الهاتف بسهولة.

مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني :

تزداد أهمية خدمات الدفع الإلكتروني مع تزايد التجارة الإلكترونية والتكنولوجيا، لكن تطراً معها مخاطر تؤثر على الأمان المالي للمستخدمين والشركات. هذه المخاطر تشمل:

- مخاطر خرق الأمان والحماية: تتضمن اختراق الأنظمة وسرقة المعلومات الشخصية أو الأرقام الائتمانية، مما يتطلب استراتيجيات فعالة للكشف والحماية. (سمير وراضية، 2022).
- مخاطر التشغيل: تشمل نقص التأمين الفعال، مشاكل في إدارة الأنظمة، وإمكانية اختراق الحسابات أو سوء استخدامها من قبل العملاء. (شاهين، 2010).
- مخاطر السمعة: تتعلق بالأثار السلبية على سمعة القطاع في حال حدوث اختراقات أو مشاكل في نظام الدفع، مما يتطلب استراتيجيات لحماية السمعة.
- مخاطر التعرض: تتعلق بنقص التحقق من الرسائل وتدقيق الأمان، مما يؤدي إلى تسرب المعلومات.
- مخاطر العملة الرقمية:  
الأمنية: تتعلق بتزوير البطاقات واستخدامها في عمليات غير قانونية.  
القانونية: تشمل انتهاك الخصوصية وإفشاء الأسرار.

- مخاطر مالية وتلقائية:
- المالية: تشمل مخاطر الائتمان والسيولة.
- التلقائية: تتعلق بعدم قدرة العاملين على تنفيذ المهام بشكل صحيح.
- مخاطر البطاقات البنكية: تشمل انتحال الشخصية، سرقة الأرقام، الأخطاء في التعامل مع الفواتير، ومخاطر السيولة.
- مخاطر استراتيجية وفجائية: تشمل استراتيجيات غير فعالة أو عدم استقرار في الأوضاع المالية.
- مخاطر إلكترونية: تتعلق بالقصور في استخدام التقنيات الحديثة والضعف في الاستراتيجيات الرقمية.
- مخاطر أخرى: تشمل سرقة الأموال، صعوبة حماية الخصوصية، وصعوبات في تشغيل الأنظمة.
- تظهر الحاجة الملحة لحماية أنظمة الدفع الإلكتروني من هذه المخاطر، للحفاظ على ثقة العملاء وجودة الخدمات.
- ولتقليل مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني، يتم اتباع مجموعة من التدابير الرقابية تشمل:
- حماية البيانات والمعلومات : ضمان سرية وسلامة بيانات العملاء (محمودي، 2021).
- تعزيز الثقة : بناء الثقة لضمان قبول المستخدمين للخدمات كبديل آمن.
- بنية تحتية موثوقة: إلزام المصارف والشركات بتوفير أنظمة آمنة وسهلة الاستخدام.
- تشريعات متكاملة: وضع قوانين تنظم الدفع الإلكتروني محلياً ودولياً.
- التشفير: استخدام التشفير لضمان سرية البيانات (باشا، 2020).
- التصديق الرقمي: لضمان سلامة المعلومات الرقمية (محمودي، 2021).
- الشهادات الرقمية: توثيق هوية العملاء إلكترونياً (خيازي، 2017).
- الرقابة الإدارية: فرض قيود على وسائل الدفع للحد من المخاطر (باشا، 2020).

#### ثانياً: مدخل للجرائم الإلكترونية

1. مفهوم الجرائم الإلكترونية:  
هي الجرائم التي ترتكب باستخدام وسائل إلكترونية مثل الحاسوب وشبكات الإنترنت. تشمل هذه الجرائم اختراق الحسابات والتعدي على البيانات بهدف إلحاق الضرر بالأشخاص أو الدول، وغالباً تتطلب معرفة متقدمة بالتكنولوجيا الرقمية لتنفيذها (عائشة، 2017).
2. أركان الجريمة الإلكترونية:  
الركن الشرعي: يتطلب وجود قانون يجرم الفعل ويحدد العقوبة (عائشة، 2017).  
الركن المادي: يرتكز على الوسائل الرقمية المستخدمة في ارتكاب الجريمة مثل اختراق الأنظمة أو نشر الفيروسات (الربيعي، 2024).
3. خصائص الجريمة الإلكترونية:  
خطورتها: تمس الأفراد والشركات وتهدد الأمن الوطني (مقلاتي ومشري، 2021).  
تجاوزها الحدود: الجاني والمجني عليه قد يكونان في مناطق جغرافية مختلفة (العجمي، 2014).  
صعوبة اكتشافها: تترك أدلة رقمية قليلة مما يصعب ملاحقتها (مقلاتي ومشري، 2021).

#### 5. أهداف الجرائم الإلكترونية :

- سرقة أو تعديل البيانات.
  - إيقاف البرامج أو الأنظمة.
  - ابتزاز المؤسسات للحصول على مكاسب (مرعي، 2016).
- أنواع الجرائم الإلكترونية المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني
- التجارة الإلكترونية : تزوير البيانات واختراق الحسابات وقرصنة المعلومات في سياق عمليات البيع والشراء عبر الإنترنت (مقلاتي ومشري، 2021).
  - السطو على أرقام بطاقات الائتمان : يتم اختراق البطاقات الإلكترونية واستغلالها بطرق غير قانونية (راشد، 2018).
  - انتحال الشخصية : استخدام بيانات الأفراد للحصول على تذاكر ائتمانية (وهيبة، 2010).



- تزوير البطاقة البنكية: استغلال المعلومات لتزوير بطاقات مصرفية (راشد، 2018).
- الاعتداء على الأفراد: التجسس على حياتهم الشخصية وابتزازهم (العفيفي، 2013).
- غسيل الأموال: استخدام التقنية لتبييض الأموال غير القانونية (مقلاتي ومشري، 2021).
- الاستعمال غير القانوني للبطاقات المنتهية أو الضائعة: استغلال البطاقات بعد انتهاء صلاحيتها أو سرقتها (سدخان، 2020).

### العلاقة بين مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني وحدوث الجرائم الإلكترونية :

التطور التكنولوجي الذي شهدته أنظمة الدفع الإلكتروني قدّم للبنوك والمصارف ميزات كبيرة في تسهيل خدماتها، لكنه في المقابل زاد من تعرضها للجرائم الإلكترونية. إذ تمكن المجرمون من اختراق الأنظمة الرقمية والمالية للبنوك، ما ألقى أضراراً بالأفراد والبنوك على حد سواء (صقر، 2020).

الجرائم الإلكترونية تؤدي إلى زعزعة ثقة العملاء في التعاملات الرقمية نتيجة المخاطر الأمنية والاختراقات، مما يهدد سمعة البنوك والاقتصاد بشكل عام (الفرواني، 2022). عدم اعتماد استراتيجيات أمان قوية قد يسبب فقدان المصادقية والثقة لدى العملاء ويؤدي إلى تعرض أرصدهم لخطر الاختراق (سمير وراضية، 2022). بسبب هذا، أصبح من الضروري تبني تدابير أمان متقدمة، مثل المستشعرات التي تضمن المصادقة والأمان، للتقليل من الجرائم الإلكترونية وحماية العملاء (موسى وأبو بكر، 2023).

### 3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها، متضمناً المنهج المتبع، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها، أدوات جمع البيانات، وطرق التحقق من صدقها وثباتها. كما يعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

#### أولاً- منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف الظاهرة المدروسة دون استنتاج الأسباب، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها لبناء استنتاجات تتعلق بواقع الظاهرة الحالية.

#### ثانياً- مجتمع وعينة الدراسة

تكونت العينة من (80) فرداً من العاملين في قطاع المدفوعات الإلكترونية و(162) من المستخدمين النهائيين، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

#### ثالثاً- خصائص أفراد عينة الدراسة

تضمنت الدراسة وصفاً لخصائص أفراد العينة وفق متغيرات مثل: الجنس، المستوى التعليمي، التخصص المهني، وعدد سنوات الخبرة. وأظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من العاملين يمتلكون درجة البكالوريوس (68.8٪)، بينما المستخدمين النهائيين (76.5٪) أيضاً يحملون نفس الدرجة.

#### رابعاً- أداة الدراسة

تم استخدام استبانة مكونة من ثلاثة أقسام لجمع البيانات، حيث تناول القسم الأول المعلومات التعريفية، والثاني البيانات الأولية، والثالث العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة. وتوزعت العبارات على خمسة محاور للعاملين وستة محاور للمستهلكين.

#### خامساً- صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق الأداة عبر:

الصدق الظاهري: من خلال مراجعة المشرفين وإجراء التعديلات اللازمة.

صدق الاتساق الداخلي: باستخدام معامل ارتباط بيرسون للتحقق من ارتباط العبارات بالدرجة الكلية لكل محور، وأظهرت

النتائج صدقاً عالياً لأداة الدراسة.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحليل استجابات أفراد الدراسة، وتحديد المتوسطات لاستجابات العينة، وتم تقسيم النتائج وفق معايير محددة لتحديد مستويات الاتفاق

#### 4. تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين

تم تحليل نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف على وجهات نظر العاملين حول خدمات الدفع الإلكتروني من خلال استبيان وُجه إليهم. ركز التحليل على حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقييم استجاباتهم.

#### أهم النتائج:

المحور الأول: ما هي خدمات الدفع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين؟

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة	العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
مرتفع جداً	1	أوافق بشدة	0.541	4.68	-	-	3	19	58	ك	يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني بشكل يومي ومتكرر	1
					-	-	3.8	23.8	72.5	%		
مرتفع جداً	2	أوافق بشدة	0.635	4.65	-	-	6	16	58	ك	يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني من أجل تسديد الفواتير والاشتراكات	2
					-	-	7.5	20	72.5	%		
مرتفع جداً	3	أوافق بشدة	0.628	4.60	-	1	3	23	53	ك	يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية الدفع في المتاجر الفعلية عن طريق الهاتف المحمول او البطاقات	4
					-	1.3	3.8	28.7	66.3	%		
مرتفع جداً	4	أوافق بشدة	0.742	4.57	1	1	1	20	31	ك	يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية الشراء عبر الإنترنت من المواقع الإلكترونية	3
					1.9	1.9	1.9	37	57.4	%		
مرتفع جداً	5	أوافق بشدة	0.614	4.55	-	-	5	26	49	ك	يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية تحويل الأموال عبر المحافظ وإجراء المعاملات المالية وشحن الرصيد	5
					-	-	6.3	32.5	61.3	%		
مرتفع جداً		أوافق بشدة	0.830	4.61	المتوسط العام							

توضح النتائج أن العاملين لديهم نظرة إيجابية جداً تجاه خدمات الدفع الإلكتروني. النتائج الرئيسية هي:

- "يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني بشكل يومي ومتكرر" كانت الأعلى بمعدل موافقة بلغ 4.68.
- "يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني من أجل تسديد الفواتير والاشتراكات" جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.65.

- "يستخدم العملاء خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية الدفع في المتاجر الفعلية عن طريق الهاتف المحمول أو البطاقات" جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.60.  
المتوسط العام: 4.61، مما يشير إلى أن العاملين يوافقون بشدة على فعالية خدمات الدفع الإلكتروني.

المحور الثاني: ما هي المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين؟

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة	العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
مرتفع جداً	1	أوافق بشدة	0.890	4.11	2	4	10	31	33	ك	خدمات الدفع الإلكتروني تحمل مخاطر عالية تتعلق بالاختراقات الأمنية	1
					2	5	12.5	38.4	41.2	%		
مرتفع	2	أوافق	0.926	3.95	-	6	18	30	26	ك	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني تعرض العميل للاحتيال المالي	3
					-	7.5	22.5	37.3	32.5	%		
مرتفع	3	أوافق	1.002	3.78	2	6	20	31	21	ك	هناك خطراً من إساءة استخدام معلومات العميل من قبل بعض موظفي الشركات المقدمة لخدمات الدفع الإلكتروني	5
					2.5	7.5	25	38.8	26.3	%		
مرتفع	4	أوافق	1.078	3.77	1	-	10	18	25	ك	هناك نقصاً في الدعم والمساعدة الفورية في حالة تعرض العميل لمشكلات أمنية أثناء استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	6
					1.9	-	18.5	33.3	46.3	%		
مرتفع	5	أوافق	1.084	3.61	2	12	20	27	19	ك	هناك احتمالية كبيرة لفقدان بيانات العميل الشخصية عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	4
					2	15	25	33.8	23.8	%		
مرتفع	6	أوافق	1.121	3.58	1	1	11	16	25	ك	خدمات الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب	2
					1.9	1.9	20.4	29.6	46.3	%		
مرتفع جداً		أوافق بشدة	0.915	4.56	المتوسط العام							

تشير النتائج إلى أن العاملين يرون المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني بشكل جاد. النتائج الرئيسية هي:

- "خدمات الدفع الإلكتروني تحمل مخاطر عالية تتعلق بالاختراقات الأمنية" كانت الأعلى بمعدل موافقة بلغ 4.11.
- "استخدام خدمات الدفع الإلكتروني تعرض العميل للاحتيال المالي" جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 3.95.
- "هناك خطر من إساءة استخدام معلومات العميل من قبل بعض موظفي الشركات المقدمة لخدمات الدفع الإلكتروني" جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 3.78.

المتوسط العام: 4.56، مما يشير إلى أن المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني تعتبر مرتفعة جداً.

المحور الثالث: ما هي العوامل التي تساهم في تقليل مخاطر خدمات الدفع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين؟

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				التكرار		العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	النسبة		
مرتفع جداً	1	أوافق بشدة	0.556	4.76	-	1	2	12	65	ك	توعية العملاء بأهمية اتباع ممارسات الأمان عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني وعدم مشاركة معلوماتهم الشخصية مع الآخرين	10
					-	1.3	2.5	15	81.3	%		
مرتفع جداً	2	أوافق بشدة	0.827	4.65	-	1	3	22	53	ك	تشفير بيانات المستهلكين حتى لا يسهل الوصول إليها واختراقها	4
					-	1.9	5.6	40.7	50	%		
مرتفع جداً	3	أوافق بشدة	0.597	4.65	-	-	4	45	26	ك	استخدام البرامج المضادة لفيروسات وتكنولوجيا الجدران النارية	5
					-	-	7.4	42.6	48.1	%		
مرتفع جداً	4	أوافق بشدة	0.754	4.61	1	1	8	13	50	ك	التحديث المستمر للبرامج والنظم	6
					1.3	1.3	14.8	24.1	57.4	%		
مرتفع جداً	5	أوافق بشدة	0.745	4.57	-	-	8	27	42	ك	تجريم جميع الأفعال التي فيها مساس بالأنظمة الإلكترونية ومستخدميها	3
					-	-	14.8	27.8	53.7	%		
مرتفع جداً	6	أوافق بشدة	0.726	4.57	1	1	7	17	60	ك	الالتزام بفحص صحة عمليات الدفع الإلكتروني من خلال الإستعانة بالتقنيات الحديثة	9
					1.3	1.3	11.1	31.5	51.9	%		
مرتفع جداً	7	أوافق بشدة	0.894	4.56	-	1	7	22	56	ك	ربط وسائل الدفع الإلكتروني بوسائل أمان تساعد في تحديد هوية العملاء	1
					-	1.9	13	35.2	48.1	%		
مرتفع جداً	8	أوافق بشدة	0.972	4.56	-	2	10	17	24	ك	استخدام أساليب متقدمة للمصادقة	2
					-	2.5	.18	31.5	44.4	%		
مرتفع جداً	9	أوافق بشدة	0.723	4.36	2	2	9	19	48	ك	الاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات الموجودة	7
					2.5	2.5	11.3	23.8	60	%		
مرتفع	10	أوافق	0.957	4.07	1	7	13	23	36	ك	استخدام جهاز قارئ	8

م	العبارات	النسبة	درجة الموافقة				التكرار	الدرجة / الحكم
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة		
	للبطاقة يقوم بقراءة معلومات وسائل الدفع الإلكتروني	%	45	28.7	16.3	8.8	1.3	جداً
	المتوسط العام							مرتفع جداً
								مرتفع جداً

أظهرت النتائج أن هناك توافقاً كبيراً حول أهمية اتخاذ تدابير لتقليل المخاطر. النتائج الرئيسية هي:

- "توعية العملاء بأهمية اتباع ممارسات الأمان عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني وعدم مشاركة معلوماتهم الشخصية مع الآخرين" جاءت في المرتبة الأولى بمعدل موافقة بلغ 4.76.
  - "تشفير بيانات المستهلكين حتى لا يسهل الوصول إليها واختراقها" جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.65.
  - "استخدام البرامج المضادة لفيروسات وتكنولوجيا الجدران النارية" جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.65.
- المتوسط العام: 4.53، مما يشير إلى أن هناك أهمية كبيرة للعوامل التي تساهم في تقليل المخاطر.

المحور الرابع: ما هي العلاقة بين مخاطر الدفع الإلكتروني وحوادث الجرائم الإلكترونية في السوق السعودي من وجهة نظر العاملين؟

م	العبارات	النسبة	درجة الموافقة				التكرار	الدرجة / الحكم
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة		
4	عدم وجود إجراءات واضحة للتبليغ عن الجرائم المالية قد يمكن المجرمين من العمل دون أن يتم اكتشافهم بسرعة	ك	57	21	2	-	-	مرتفع جداً
		%	71.3	26.3	2.5	-	-	
3	عدم توفير التدريب المناسب للموظفين حول كيفية التعامل مع الجرائم المالية والتهديدات الأمنية يمكن أن يترك الشركة عرضة للمخاطر	ك	57	18	4	1	-	مرتفع جداً
		%	71.3	22.5	5	1.3	-	
5	الاعتماد على تقنيات قديمة أو غير محدثة قد يجعل الأنظمة عرضة للاختراقات والهجمات الإلكترونية	ك	57	18	4	1	-	مرتفع جداً
		%	71.3	22.5	5	1.3	-	
6	عدم وجود سياسات صارمة لإدارة المخاطر	ك	55	19	4	1	1	مرتفع جداً
		%	68.8	23.8	5	1.3	1.3	

م	العبارات	التكرار النسبة	درجة الموافقة					أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة	الدرجة / الحكم
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة										
	المالية والأمنية قد يجعل من الصعب اكتشاف ومواجهة الاحتيال والجرائم المالية																
7	عدم فرض رقابة صارمة على من يتمتعون بصلاحيات الوصول إلى البيانات والأنظمة يمكن أن يؤدي إلى الوصول غير المصرح به واستخدامه بشكل غير قانوني	ك	25	38	32	47	20					4.52	0.745	أوافق بشدة	5	مرتفع جداً	
		%	15.4	23.5	19.8	29	12.3										
2	عدم إجراء مراجعات دورية ومنتظمة للحسابات والنظم قد يمكن للمحتالين من استغلال الثغرات والضعف في النظام	ك	48	26	3	1	2					4.46	0.841	أوافق بشدة	6	مرتفع جداً	
		%	60	32.5	3.8	1.3	2.5										
8	عدم السرعة في التعامل مع الشكاوي والمشكلات الأمنية التي تواجه العميل أثناء استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	ك	33	29	19	55	26					4.45	0.870	أوافق بشدة	7	مرتفع جداً	
		%	20.4	17.9	11.7	34	16										
1	عدم القيام بفحص كافٍ للعملاء قد يؤدي إلى استخدام الحسابات بطرق غير مشروعة أو لأنشطة غير قانونية	ك	41	30	6	3	-					4.36	0.783	أوافق بشدة	8	مرتفع جداً	
		%	51.2	37.5	7.5	3.8	-										
			المتوسط العام									4.53	0.830	أوافق بشدة		مرتفع جداً	

تشير النتائج إلى أن العاملين يرون علاقة قوية بين مخاطر الدفع الإلكتروني وحدوث الجرائم الإلكترونية. النتائج الرئيسية هي:

- "عدم وجود إجراءات واضحة للتبليغ عن الجرائم المالية قد يمكن المجرمين من العمل دون أن يتم اكتشافهم بسرعة" جاءت في المرتبة الأولى بمعدل موافقة بلغ 4.68.
- "عدم توفير التدريب المناسب للموظفين حول كيفية التعامل مع الجرائم المالية والتهديدات الأمنية يمكن أن يترك الشركة عرضة للمخاطر" جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.62.

- "الاعتماد على تقنيات قديمة أو غير محدثة قد يجعل الأنظمة عرضة للاختراقات والهجمات الإلكترونية" جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.62.

المتوسط العام: 4.53، مما يشير إلى أن هناك توافقاً على أن مخاطر الدفع الإلكتروني لها علاقة وثيقة بالجرائم الإلكترونية.

المحور الخامس: ما هي التدابير التي يمكن أن تتبعها المنظمة للحد من هذه المخاطر والجرائم من وجهة نظر العاملين؟

م	العبارات	النسبة	درجة الموافقة				التكرار	الدرجة / الحكم
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق		
1	التحقق من مخاطر العميل قبل الدخول معه في علاقة عمل والربط مع جهات حكومية موثوقة للتحقق من هوية العميل	ك	57	21	1	1	مرتفع جداً	
			71.3	26.3	1.3	-		
9	فرض قيود جغرافية على المعاملات المالية، بحيث يتم قبول المعاملات فقط ضمن مناطق محددة ومعروفة مسبقاً، مما يساعد في تقليل فرص الاحتيال والجرائم المالية	ك	53	22	3	1	مرتفع جداً	
			50	40.7	5.6	1.9		
2	استخدام بروتوكول آمن بين المستخدم والخادم المالي، يستخدم طبقة تشفير لحماية البيانات المرسل والمستقبل	ك	55	23	2	-	مرتفع جداً	
			68.8	28.7	2.5	-		
5	الاستفادة من خبرات الخبراء في أمن المعلومات يمكن أن تسهم في تعزيز أمان خدمات الدفع الإلكتروني	ك	50	13	8	1	مرتفع جداً	
			57.4	24.1	14.8	1.3		
4	الاستثمار في تحديث التقنيات وتطوير البنية التحتية	ك	55	20	8	1	مرتفع جداً	
			68.8	25	14.8	1.3		
6	التحليلات البيانية	ك	60	17	7	1	مرتفع	

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				التكرار		العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	النسبة		
جداً		بشدة			1.3	1.3	11.1	31.5	51.9	%	والذكاء الاصطناعي يساهم في التنبؤ بالتهديدات الأمنية	
مرتفع جداً	7	أوافق بشدة	0.894	4.50	-	4	4	20	52	ك	استخدام توثيق متعدد العوامل لتأكيد هوية المستخدم في عملية الدفع الإلكتروني	3
					-	5	5	25	65	%		
مرتفع جداً	8	أوافق بشدة	0.972	4.45	1	1	6	25	47	ك	وجود تعاون بين مختلف الأطراف في قطاع خدمات الدفع الإلكتروني يساهم في تعزيز الأمان والحد من الجرائم الإلكترونية	7
					1.3	1.3	7.5	31.5	58.8	%		
مرتفع جداً	9	أوافق بشدة	0.723	4.28	1	3	12	20	44	ك	تنظيم دورات تدريبية وتوعية العاملين بانتظام حول كيفية اكتشاف ومنع الجرائم المالية، بما في ذلك التعرف على أساليب الاحتيال الشائعة والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية المعلومات المالية	8
					1.3	3.8	15	25	55	%		
مرتفع جداً		أوافق بشدة	0.829	4.55	المتوسط العام							

- تظهر النتائج أن هناك توافقاً كبيراً على التدابير التي يمكن اتخاذها لتقليل المخاطر والجرائم. النتائج الرئيسية هي:
- "التحقق من مخاطر العميل قبل الدخول معه في علاقة عمل والربط مع جهات حكومية موثوقة للتحقق من هوية العميل" جاءت في المرتبة الأولى بمعدل موافقة بلغ 4.67.
  - "فرض قيود جغرافية على المعاملات المالية، بحيث يتم قبول المعاملات فقط ضمن مناطق محددة ومعروفة مسبقاً" جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.67.
  - "استخدام بروتوكول آمن بين المستخدم والخادم المالي، يستخدم طبقة تشفير لحماية البيانات المرسله والمستقبلة" جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.63.
- المتوسط العام: 4.53، مما يشير إلى أن التدابير المقترحة تعتبر فعالة جداً في تقليل المخاطر والجرائم.

#### مقارنة مع الدراسات السابقة :

تتفق هذه النتائج مع دراسة لامية طالة (2022) التي أكدت على وجود مخاطر مثل الاحتيال والاختراقات الإلكترونية وسرقة البيانات، وتتماشى كذلك مع دراسة سمير سبيحي (2021) التي تناولت التحديات الأمنية المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني مثل القرصنة وسرقة البيانات الشخصي .



المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني من وجهة نظر المستهلكين

تم تحليل نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف على وجهات نظر المستهلكين حول خدمات الدفع الإلكتروني من خلال استبيان وُجه إليهم. ركز التحليل على حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقييم استجاباتهم.

المحور الأول: ماهي خدمات الدفع من وجهة نظر المستهلكين

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة	العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
مرتفع جداً	1	أوافق بشدة	0.796	4.54	2	4	7	39	110	ك	أستخدم خدمات الدفع الإلكتروني من أجل تسديد الفواتير والاشتراكات	2
					1.2	2.5	3.8	23.8	72.5	%		
مرتفع جداً	2	أوافق بشدة	0.884	4.44	3	5	10	43	101	ك	أستخدم خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية الدفع في المتاجر الفعلية عن طريق الهاتف المحمول أو البطاقات الائتمانية	4
					1.9	3.1	7.5	26	62.5	%		
مرتفع جداً	3	أوافق بشدة	0.869	4.43	2	6	13	52	96	ك	أستخدم خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية تحويل الأموال عبر المحافظ وإجراء المعاملات المالية وشحن الرصيد	5
					1.9	3.7	11.3	32.1	59.3	%		
مرتفع جداً	4	أوافق بشدة	0.789	4.38	1	2	19	52	88	ك	أستخدم خدمات الدفع الإلكتروني لإمكانية الشراء عبر الإنترنت من المواقع الإلكترونية	3
					1.6	1.2	11.7	32.4	54	%		
مرتفع جداً	5	أوافق بشدة	0.940	4.27	-	13	16	46	87	ك	أستخدم خدمات الدفع الإلكتروني بشكل يومي ومتكرر الرصيد	1
					-	8	9.9	28.4	53.7	%		
مرتفع جداً		أوافق بشدة	0.988	4.41	المتوسط العام							

- استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لتسديد الفواتير والاشتراكات كانت الأعلى بمعدل 4.54.

- الدفع في المتاجر الفعلية باستخدام الهواتف المحمولة أو البطاقات الائتمانية جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.44.

- تحويل الأموال عبر المحافظ وإجراء المعاملات المالية جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.43.

الملخص : هناك قبول مرتفع جداً لخدمات الدفع الإلكتروني، حيث يشير المتوسط العام (4.41) إلى موافقة قوية جداً على

استخدام هذه الخدمات.

التطابق مع الدراسات السابقة:

تتفق هذه النتائج مع دراسة عبد الرحمن الجببي وأحمد شهاب (2023) التي تؤكد سهولة استخدام خدمات الدفع الإلكتروني والتفضيل المرتفع لها في تسديد الفواتير والاشتراكات.

المحور الثاني: المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة	العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
مرتفع	1	أوافق	0.957	4.04	2	4	7	39	110	ك	تحمل خدمات الدفع الإلكتروني مخاطر عالية تتعلق بالاختراقات الأمنية	1
					1.2	2.5	3.8	23.8	72.5	%		
مرتفع	2	أوافق	0.884	4.00	3	5	10	43	101	ك	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني يمكن أن يعرضي للاحتيال المالي	2
					1.9	3.1	7.5	26	62.5	%		
مرتفع	3	أوافق	0.869	3.84	2	6	13	52	96	ك	هناك خطراً من إساءة استخدام معلوماتي من قبل موظفي الشركات المقدمة لخدمات الدفع الإلكتروني	4
					1.9	3.7	11.3	32.1	59.3	%		
مرتفع	4	أوافق	1.023	3.72	1	2	19	52	88	ك	هناك احتمالية كبيرة لفقدان بياناتي الشخصية عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	3
					1.6	1.2	11.7	32.4	54	%		
مرتفع	5	أوافق	1.024	3.69	-	13	16	46	87	ك	هناك نقصاً في الدعم والمساعدة الفورية في حالة تعرضي لمشكلات أمنية أثناء استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	5
					-	8	9.9	28.4	53.7	%		
مرتفع		أوافق	1.021	3.85	المتوسط العام							

- المخاطر الأمنية المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني كانت الأعلى بمعدل 4.04.

- التعرض للاحتيال المالي جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.00.

- إساءة استخدام المعلومات من قبل موظفي الشركات جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 3.84.

الملخص: المخاطر المرتبطة بالخدمات الإلكترونية تثير قلقاً كبيراً، حيث حصل المحور على متوسط عام قدره (3.85).

التطابق مع الدراسات السابقة:

يتوافق مع دراسة مي خريسات (2022) التي تشير إلى السلبيات التي تواجه الدفع الإلكتروني، مثل الأمان وانتهاك الخصوصية.

## المحور الثالث: العوامل التي تساهم في تقليل مخاطر الدفع الإلكتروني

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة	العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
مرتفع جداً	1	أوافق بشدة	0.957	4.78	-	1	6	20	135	ك	تشفير بيانات المستهلكين حتى لا يسهل الوصول إليها واختراقها	4
					-	0.6	3.7	12.3	83.5	%		
مرتفع جداً	2	أوافق بشدة	0.615	4.71	1	1	5	29	126	ك	تجريم جميع الأفعال التي فيها مساس بالأنظمة الإلكترونية ومستخدميها	3
					0.6	0.6	3.1	17.9	77.8	%		
مرتفع جداً	3	أوافق بشدة	0.667	4.67	1	1	9	28	123	ك	استخدام البرامج المضادة لفيروسات وتكنولوجيا الجدران النارية	5
					0.6	0.6	5.6	17.3	75	%		
مرتفع جداً	4	أوافق بشدة	1.023	4.66	-	1	6	40	115	ك	استخدام أساليب متقدمة للمصادقة	2
					-	0.6	3.7	24.7	71	%		
مرتفع جداً	5	أوافق بشدة	1.024	4.61	1	3	8	34	116	ك	ربط وسائل الدفع الإلكتروني بوسائل أمان تساعد في تحديد هوية العملاء	1
					0.6	1.9	4.9	21	71.6	%		
مرتفع جداً		أوافق بشدة	0.918	4.68	المتوسط العام							

- تشفير بيانات المستهلكين كانت الأعلى موافقة بمعدل 4.78.
  - تجريم الأفعال التي تمس الأنظمة الإلكترونية جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.71.
  - استخدام برامج مضادة للفيروسات وتكنولوجيا الجدران النارية جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.67.
- الملخص: هناك تأييد قوي للعوامل التي تعزز الأمان، بمتوسط عام قدره (4.68) يشير إلى اعتماد واسع على التدابير الأمنية لتحسين الأمان.

## المحور الرابع: تأثير مخاطر الدفع الإلكتروني على مستوى الأمان والثقة

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					النسبة	العبارات	م
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة			
مرتفع	1	أوافق	1.025	3.89	4	13	31	62	52	ك	تقدم البنوك والمؤسسات المالية في المملكة مستوى عالٍ من الحماية لمستخدمي خدمات الدفع الإلكتروني	1
					2.5	8	19.1	38.3	32.1	%		

م	العبارات	التكرار النسبة	درجة الموافقة					الدرجة / الحكم
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
4	المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني تؤثر على قرارها باستخدامها في المعاملات المالية الكبيرة	ك	3.82	8	13	30	59	52
				4.9	8	18.5	36.4	32.1
7	خدمات الدعم الفني المتاحة تساعدني في التعامل مع المشكلات الأمنية عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	ك	3.70	2	13	51	61	35
				1.2	8	31.5	37.7	21.6
3	من الممكن اختراق حساباتي عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني	ك	3.62	-	1	12	32	34
				-	0.6	3.7	24.7	71
5	أفضل استخدام النقد أو وسائل الدفع التقليدية بسبب المخاوف الأمنية من الدفع الإلكتروني	ك	3.00	20	47	32	38	25
				12.3	29	19.8	23.5	15.4
2	تعرضت لجرائم إلكترونية مرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني	ك	2.92	26	55	19	29	33
				16	34	11.7	17.9	20.4
6	أنا على استعداد لدفع رسوم إضافية مع السداد عند الاستلام عوضاً عن الدفع الإلكتروني بسبب قلقي من مخاطر الدفع الإلكتروني	ك	2.77	28	58	26	23	27
				17.3	35.8	16	14.2	16.7
مرتفع	أوافق	0.830	3.38	المتوسط العام				

- مستوى حماية البنوك والمؤسسات المالية كانت الأعلى موافقة بمعدل 3.89.
  - تأثير المخاطر على القرارات في المعاملات المالية الكبيرة جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 3.82.
  - دعم الفني لمشكلات الأمان جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 3.70.
- الملخص: المخاطر تؤثر على ثقة المستخدمين، بمتوسط عام قدره (3.38) يدل على وجود مستوى عالٍ من الأمان والثقة على الرغم من المخاوف.

## المحور الخامس: العلاقة بين مخاطر الدفع الإلكتروني وحدوث الجرائم الإلكترونية

م	العبارات	النسبة	التكرار				درجة الموافقة				الدرجة / الحكم	
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة		الرتبة
3	أفضل تلقي تنبيهات فورية عندما يتم استخدام حسابي أو بطاقتي لعمليات دفع غير معتادة أو غير مصرح بها	ك	135	21	5	-	1	4.78	0.554	أوافق بشدة	1	مرتفع جداً
		%	83.3	13	3.1	-	0.6					
4	أفضل استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي توفر تقنيات تحقق إضافية مثل الرموز السرية أو التحقق الثنائي لتعزيز الأمان	ك	127	31	3	1	-	4.75	0.511	أوافق بشدة	2	مرتفع جداً
		%	62.5	26	7.5	0.6	-					
1	تحقق دائماً من صحة المواقع والتطبيقات التي تستخدمها للدفع الإلكتروني قبل إدخال بياناتك المالية	ك	98	54	7	2	1	4.51	0.698	أوافق بشدة	3	مرتفع جداً
		%	60.5	33.3	4.3	1.2	0.6					
2	تقديم معلوماتك المالية عبر الإنترنت يمكن أن يتعرض لخطر الاختراق أو الاستخدام غير المصرح به	ك	88	52	19	1	1	4.40	0.735	أوافق بشدة	4	مرتفع جداً
		%	54	32.4	11.7	0.6	0.6					
5	أقوم بتحديث برامج الحماية المضادة للفيروسات بانتظام لحماية جهازي من البرمجيات الخبيثة التي قد تهدد معلوماتي المالية عند استخدام الدفع الإلكتروني	ك	77	35	28	17	5	4.00	1.163	أوافق	5	مرتفع
		%	47.5	21.6	17.3	10.5	3.1					
6	أشارك في التدريبات أو الدورات التي تعزز من وعي بأمان الدفع الإلكتروني وكيفية حماية معلوماتي المالية عبر الإنترنت	ك	40	40	49	27	6	3.50	1.143	أوافق	6	مرتفع
		%	24.7	24.7	30.2	16.7	3.7					
			المتوسط العام					4.32	0.830	أوافق بشدة		مرتفع جداً

- تلقي تنبيهات فورية للعمليات غير المعتادة كانت الأعلى موافقة بمعدل 4.78.

- استخدام تقنيات تحقق إضافية جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.75.
  - التحقق من صحة المواقع والتطبيقات جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.51.
- الملخص: هناك اهتمام قوي بزيادة الأمان والوقاية من الجرائم الإلكترونية، بمتوسط عام قدره (4.32).

## المحور السادس: التدابير التي يمكن أن تتبعها المنظمة للحد من المخاطر

الدرجة / الحكم	الرتبة	الفئة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	م	
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق			النسبة
مرتفع جداً	1	أوافق بشدة	0.517	4.76	-	1	4	27	130	ك	التصريح الفوري حال ضياع البطاقة الإلكترونية أو فقدانها	2
					-	0.6	2.5	16.7	80.2	%		
مرتفع جداً	2	أوافق بشدة	0.566	4.73	-	1	4	31	126	ك	اعتماد تطبيقات ومواقع الدفع الآمنة	4
					-	0.6	2.5	19.1	77.8	%		
مرتفع جداً	3	أوافق بشدة	0.610	4.62	1	3	2	48	109	ك	استخدام كلمات سر قوية	1
					0.6	1.9	1.2	29.6	67.3	%		
مرتفع جداً	4	أوافق بشدة	0.627	4.58	-	1	4	31	104	ك	التحقق الدوري من الحسابات المالية لاكتشاف أي نشاط غير طبيعي أو مشبوه	3
					-	0.6	2.5	19.3	64.2	%		
مرتفع جداً	5	أوافق بشدة	0.789	4.38	1	2	19	52	88	ك	متابعة أحدث المستجدات والممارسات الأمنية في مجال الدفع الإلكتروني	5
					0.6	1.2	11.7	32.1	54.3	%		
مرتفع جداً	6	أوافق بشدة	0.893	4.34	3	4	16	50	89	ك	تحديث نظام التشغيل، المتصفح، وبرامج الحماية من الفيروسات بشكل دوري	6
					1.9	2.5	9.9	30.9	54.9	%		
مرتفع جداً		أوافق بشدة	0.830	4.56	المتوسط العام							

- التصريح الفوري حال ضياع البطاقة كانت الأعلى موافقة بمعدل 4.76.
  - توفير خدمات الدعم الفني الفورية جاءت في المرتبة الثانية بمعدل 4.74.
  - تحديث البرامج الأمنية بانتظام جاءت في المرتبة الثالثة بمعدل 4.69.
- الملخص: هناك دعم قوي للتدابير الوقائية، بمتوسط عام قدره (4.68) يشير إلى أهمية الإجراءات الأمنية المتكاملة.

## الاستنتاجات العامة

تُظهر النتائج توافقاً كبيراً مع الدراسات السابقة وتسلط الضوء على أهمية تعزيز الأمان وتقليل المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني. تشجيع الأمان القوي والدعم الفني والتدابير الأمنية يعتبر أساسياً لبناء ثقة المستخدمين واستمرارية استخدام هذه الخدمات بفعالية.

## خلاصة النتائج والتوصيات والمقترحات

### أولاً: خلاصة الدراسة

تناولت الدراسة خمسة فصول:

الفصل الأول: مقدمة الدراسة، مشكلتها، أهدافها، وأهمية الموضوع.

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات، بما في ذلك استخدام الاستبانة والمنهج الوصفي المسحي.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

### ثانياً: أهم نتائج الدراسة

خدمات الدفع الإلكتروني: استخدامها شائع يومياً لتسديد الفواتير والمعاملات في المتاجر، سواء عبر الهواتف المحمولة أو

البطاقات.

مخاطر الدفع الإلكتروني: تشمل اختراقات أمنية، احتيال مالي، وإساءة استخدام المعلومات.

تقليل المخاطر: من خلال توعية العملاء، تشفير البيانات، واستخدام برامج الأمان.

تأثير المخاطر: يؤثر على الثقة والأمان، حيث تقدم البنوك مستوى حماية عالٍ، لكن المخاطر تؤثر على قرارات المعاملات

الكبيرة.

علاقة المخاطر بالجرائم الإلكترونية: تشمل ضعف إجراءات التبليغ، نقص التدريب، واستخدام تقنيات قديمة.

تدابير الحد من المخاطر: تشمل التحقق من هوية العملاء، فرض قيود جغرافية، واستخدام بروتوكولات أمان.

تؤكد الدراسة على أهمية تعزيز الأمان في أنظمة الدفع الإلكتروني لمواكبة التطورات التقنية، وتوضح الدراسة أن الجهود

المشتركة بين المؤسسات المالية والحكومية هي السبيل الوحيد لضمان أمان المعاملات الرقمية. كما تشدد على ضرورة تطبيق القوانين

الصارمة ضد الجرائم الإلكترونية لضمان حماية المستخدمين وثقتهم في النظام المالي

### ثالثاً: توصيات الدراسة

- ضرورة نشر الثقافة الإلكترونية من خلال برامج التوعية حول مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني .
- ضرورة اعتماد التوقيع الإلكتروني لتجنب حدوث الجرائم الإلكترونية.
- ضرورة تشفير البيانات المتعلقة بحسابات العملاء.
- توعية العملاء بمخاطر مشاركة البيانات والمعلومات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي.
- العمل على بناء قاعدة قانونية وتشريعية صارمة تجاه الجرائم الإلكترونية.
- التطوير والتحديث المستمر لأنظمة الرقابة البنكية والتحقق من فعاليتها.
- ضرورة الرقابة الداخلية على عمل الموظفين داخل البنوك أو مؤسسات خدمات المدفوعات.
- نشر الوعي بأهمية التبليغ الفوري عن ضياع البطاقات البنكية.
- استعمال تقنيات عالية الجودة تعيق اختراقات قرصنة الإنترنت.
- ضرورة الاحتفاظ بنسخ احتياطية من الأنظمة والبرامج الإلكترونية ضمن خطة للطوارئ.
- تطوير أداء العاملين في مؤسسات خدمات المدفوعات، وتدريبهم بشكل دوري.
- توفير الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات الخاصة بمعاملات الدفع الإلكتروني.
- مراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بمعاملات الدفع الإلكتروني بشكل منتظم.
- ضرورة رفع مستوى الخدمات البنكية الإلكترونية.
- ضرورة توفير الدعم المادي لتطوير شبكة الاتصالات.
- تطبيق استراتيجيات تدعم انتشار خدمات أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل آمن.

### رابعاً: المقترحات

- إجراء دراسات مستقبلية حول التحديات التي تواجه فعالية أنظمة الدفع الإلكترونية
- إجراء دراسات مستقبلية حول طرق انتشار الجرائم الإلكترونية.

- إجراء دراسات مستقبلية حول شخصية وأهداف قرصنة الإنترنت والدوافع التي تقف وراء ارتكابهم للاختراقات والجرائم الإلكترونية

### قائمة المصادر والمراجع:

- أحسن، رابحي. (2009). الجريمة الإلكترونية النقطة المظلمة بالنسبة للتكنولوجيا المعلوماتية، جامعة بوفرة بومرداس، مجلة دراسات وأبحاث، مج 1، ع1.
- إدارة البحوث والتنمية. (2019). وسائل الدفع الإلكتروني الأشهر والأوسع نطاقاً، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 460.
- أسماء، برنيس؛ حسنى، تلياني. (2019). دور نظم الدفع الإلكتروني في تحقيق رضى الزبون دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، رسالة ماجستير، الجزائر.
- الأمين، زهير الصائم. (2014). الدفع الآلي مستقبل الخدمات المصرفية 2-2، مجلة المال والاقتصاد، العدد 76.
- باشا، كريمة أحمد شايب. (2020). وسائل الدفع الإلكتروني: مخاطرها وتحديات الحماية منها، مجلة الوقائع القانونية، مجلد 1، العدد 4.
- بركات، عزت ( 2000). ظاهرة غسل الأموال وأثارها الاقتصادية والاجتماعية. جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
- بركة، السعيد. (2014). تحديات وسائل الدفع الإلكتروني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد الثاني.
- بلطرش، ربيعة؛ مشتر، فاطمة. (2017). مدخل عام حول وسائل الدفع الإلكتروني، الملتقى الوطني الثامن حول " آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري يومي 13 و14 مارس 2017، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- بلوميديا للتقنية وتكنولوجيا المعلومات (2023). حلول الدفع الإلكتروني: تسهيل المعاملات التجارية في السعودية.
- البنك المركزي السعودي ( 2022). حصة المدفوعات الإلكترونية تتجاوز مستهدف برنامج تطوير القطاع المالي لعام 2021م
- بوادي، مصطفى. (2017). الدفع الإلكتروني كآلية لحماية المستهلك ومظاهر تطبيقه في التشريع الجزائري، مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، العدد 14.
- التميمي، فراس (2023)، دور الدفع الإلكتروني في الحد من جريمة غسل الأموال. مركز النهرين الدراسات الاستراتيجية .
- الجبهي، عبد الرحمن و د.أحمد، شهاب ( 2023) . الخدمات الإلكترونية وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية. دراسة ميدانية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر. 4 ( 13 ) ، 101 – 120
- خبازي، فاطمة الزهرة. (2017). جرائم الدفع الإلكتروني وسبل مكافحتها، أعمال الملتقى الوطني: آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري، مركز جيل البحث العلمي وجامعة تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية، مخبر الحوكمة العمومية والاقتصاد الاجتماعي.
- خريسات، مي ( 2022) . إيجابيات وسلبيات الدفع الإلكتروني في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للنشر العلمي . العدد واحد وأربعون .
- خليفة، محمد. (د.ت). خصوصية الجريمة الإلكترونية وجهود المشرع الجزائري، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة قالمة، مجلة دراسات وأبحاث.
- العكاليك، حمزة (2024)، تحديات الاحتيال ومكافحة غسل الأموال في التكنولوجيا المالية. وكالة سرايا الإخبارية .
- طالة، لامية (2022). النقود الإلكترونية: بين تسهيل أنظمة الدفع الإلكتروني ومخاطرها على أمن المعاملات التجارية. مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية -المجلد 66 – العدد 61 – جوان 26.
- لعماري، وليد (2019). الضمانات القانونية ضد مخاطر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. كلية الحقوق. جامعة الجزائر.
- ذهيبية، محمد (2018). مخاطر الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت التي يتعرض لها المستهلك الإلكتروني وإستراتيجية الجزائر لحمايته: مشروع التصديق والتوقيع الإلكترونيين .
- راشد، الطيب. (2018). الجرائم الإلكترونية الواقعة على الأموال في القانون التونسي، المؤتمر التاسع لرؤساء المحاكم العليا، بيروت.
- الربيعي، نورهان محمد. (2024). الجريمة الإلكترونية وآليات مكافحتها، كلية الحقوق، جامعة عجمان، الإمارات العربية المتحدة، مجلة الفارابي للعلوم الإنسانية، ع1، مج3.



- رضا، نافان عبد العزيز. (2023). وسائل الدفع والوفاء الإلكترونية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، جامعة كركوك، كلية القانون والعلوم السياسية، مجلد 12، العدد 45.
- رميسة، نجوش؛ شريفة، بلقاسي. (2018). دور أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة تبسة-46، رسالة ماجستير، علوم تجارية.
- سدخان، سناء محمد. (2020). نظام الدفع والتحويل الإلكتروني لنفقات الدولة وإيراداتها، مجلة الفكر القانوني والسياسي، جامعة عمار ثليجي الأغواط، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مجلد 4، العدد 1.
- سفر، أحمد (2008). أنظمة الدفع الإلكتروني. لبنان، منشورات الحلبي الحقوقية.
- سمير، سبيحي (2021). مخاطر الدفع الإلكتروني. جامعة لونيسبي علي البلدية - الجزائر. مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية. السنة 12 المجلد 11 / العدد 02
- شاهين، علي عبد الله. (2010). نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها (دراسة تطبيقية على بنك فلسطين)، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1.
- الشبول، شاكر أحمد. (2023). الحماية الجنائية لوسائل الدفع الإلكتروني: دراسة مقارنة، مجلة جرش للبحوث والدراسات، المجلد 24، العدد 2.
- صقر، رواد مليود. (2020). الحماية الأمنية لأنظمة لدفع الإلكتروني، سلسلة المعارف القانونية والقضائية، مج 74.
- الطفيلي، محمد حمزة يوسف. (2023). أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
- عائشة، نايري. (2017). الجريمة الإلكترونية في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير في القانون الإداري، جامعة أحمد دراية ادار، كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- عبد الله، عبد الله عبد الكريم. (2011). جرائم المعلوماتية والإنترنت - الجرائم الإلكترونية، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية
- العجمي، عبد الله دغش. (2014). المشكلات العملية والقانونية للجرائم الإلكترونية دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- عسيري، علي (2023). المملكة تسجل أعلى معدل في تبني المدفوعات عبر تقنية الاتصال قريب المدى، وكالة الأنباء السعودية.
- العساف، صالح أحمد. (٢٠١٦). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط ٣، الرياض، دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العفيفي، يوسف خليل يوسف. (2013). الجرائم الإلكترونية في التشريع الفلسطيني، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الفرواني، جواد. (2022). الجرائم الذكية بين النص القانوني والعمل القضائي، مجلة القانون والأعمال، جامعة الحسن الأول.
- الفليح، فلاح (2021). المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني، جامعة الشرق الأوسط
- القادري، مولاي حفيظ العلوي. (2018). وسائل الدفع والأداء الإلكتروني، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون المقارن، جامعة القاضي عياض، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، العدد 57.
- قرومي، حميد. (2014). واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، العدد 24.
- قيرة، سعاد. (2022). واقع وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، مج 15، ع 4.
- كتزة، راشدي؛ عائشة، راشدي. (2022). دور نظام الدفع الإلكتروني في ظل المخاطر المالية دراسة حالة BNP من 2016 إلى 2020، رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون تيارت.
- كنه، هبا. (2022). واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، رسالة ماجستير، إدارة أعمال.
- محمودي، سماح. (2023). آليات مواجهة المخاطر القانونية المترتبة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة طبية للدراسات العلمية الأكاديمية، المركز الجامعي سي الحواس بركة، مجلد 4، العدد 3.
- مرعي، إسماعيل جبريل رشاد. (2016). الجرائم الإلكترونية الأهداف والأسباب ومعالجتها، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية.
- مشري، فريد؛ قاجة، أمينة. (2018). الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني: الجزائر نموذجاً، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية.

- المطيري، سعد فهد ادبيس. (2023). مفهوم الجرائم الإلكترونية وسماتها، المجلة القانونية، كلية الحقوق، جامعة عين شمس.
- معهد الدراسات المصرفية. (2023). خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني والدفع المسبق. والدفع عن طريق الهاتف النقال، إضاءات، السلسلة 15، العدد 5، دولة الكويت.
- مقالاتي، مونة؛ مشري، راضية. (2021). الجريمة الإلكترونية دلالة المفهوم وفعالية المعالجة القانونية، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، مج 6، ع 1.
- موسى، محمود علي؛ أبو عكر، محمد نايف. (2023). الخوف من الجريمة الإلكترونية المستهدفة للأفراد وعلاقته بالقلق الاجتماعي لدى عينة من الشباب، المجلة العربية للدراسات الأمنية، جامعة قناة السويس، مصر.
- هيئة الحكومة الرقمية (2023). الإحتيال الرقمي . دراسة بحثية
- وهدان، أحمد ( 2024). المحافظ الإلكترونية وأثرها في تغيير مستقبل قطاع المدفوعات. وكالة الأنباء السعودية . موقع ومضة حاضنة لريادة الأعمال .
- وهبية، عبد الرحيم. (2010). تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، المركز الجامعي لتمنراست، مجلة الاقتصاد الجديد، ع 2.