



# المحاور الرئيسية

4

ما الفرق بين  
الاحتيال المالي  
التقليدي والاحتيال  
الإلكتروني؟

3

ما هو الاحتيال  
المالي ومخاطره؟

2

ماهي الثقافة  
المالية وأهميتها؟

1

المقدمة

8

آليات حماية العملاء  
من عمليات النصب  
والاحتيال الإلكتروني

7

كيف تؤثر الثقافة  
المالية على قدرة  
الفرد في اتخاذ قرارات  
آمنة عند التعامل  
مع التطبيقات  
المصرفية أو المواقع  
الإلكترونية؟

6

ما أبرز الأساليب  
التي يستخدمها  
المحتالون في  
الاحتيال المالي  
الإلكتروني؟

5

ما دور الثقافة  
الرقمية إلى جانب  
الثقافة المالية في  
التصدي للاحتيال  
الإلكتروني؟

12

خاتمة

11

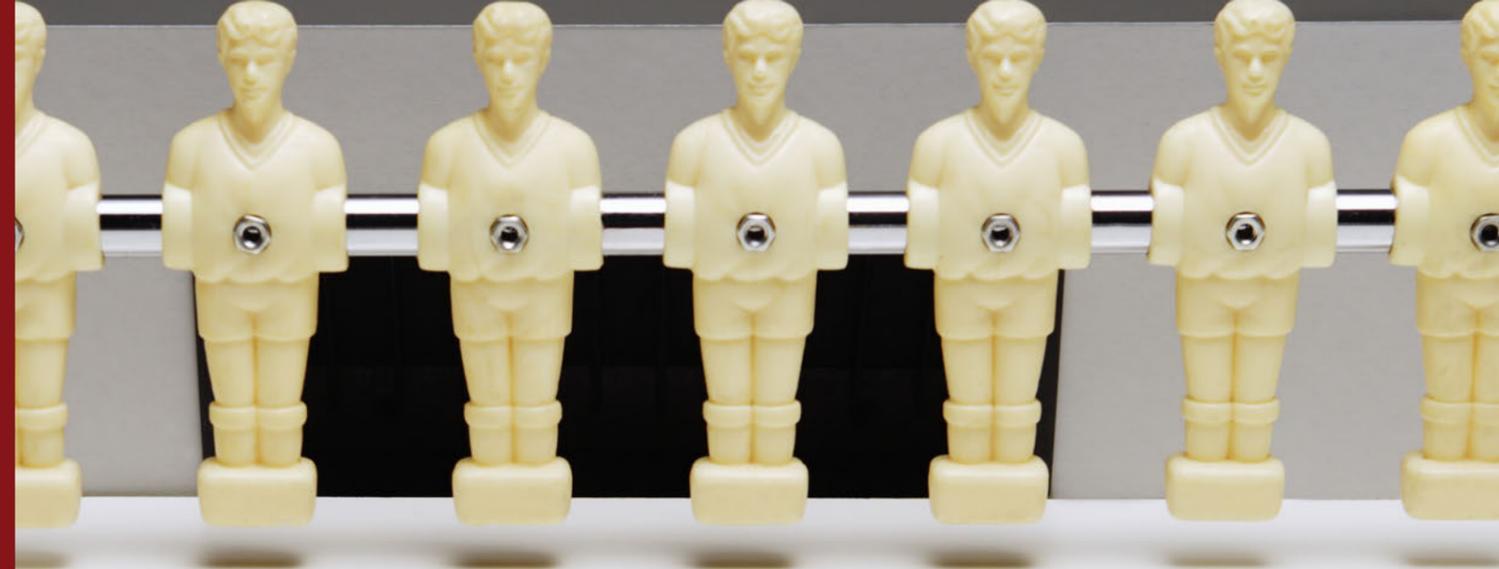
كيف تساهم  
الحملات التوعوية  
في رفع مستوى  
الثقافة المالية لدى  
العملاء؟ أمثلة  
(حملة «لنكن على  
دراية»، حملات  
توعوية من جانب  
البنوك)

10

ما هي مسؤولية  
المؤسسات  
المالية في تعزيز  
الثقافة المالية  
لدى عملائها؟

9

نماذج لبعض  
تطبيقات البنوك  
المصرفية في  
حماية العملاء  
من عمليات  
النصب والاحتيال  
الإلكتروني



## 2

ماهي الثقافة  
المالية وأهميتها؟

## تعريف الثقافة المالية

عرف اتحاد المصارف العربية الثقافة المالية بأنها هي «الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية، وبالتالي القدرة على استخدام المهارات والمعرفة والمواقف والسلوك؛ بهدف إدارة الموارد المالية بفعالية واتخاذ القرارات المالية السليمة، بُغية تحقيق الأمن المالي والرفاهية المالية، كما تُشير إلى تطوير مستمر للمعرفة والكفاءة المالية التي تُمكن الأفراد من الاستجابة لكافة المتغيرات الشخصية والاقتصادية».

كما عرفت المنظمة العليا للسياسة النقدية في دولة المجر بأنها «مستوى من المهارات ومحو الأمية المالية، بأن يكون الأفراد قادرين ومستعدين لفهم المعلومات المالية الأساسية واتخاذ قرارات واعية، بالإضافة إلى القدرة على تقدير المخاطر المستقبلية لقراراتهم، وإمكانية تفسيرها وفحصها من الناحية المالية».

## أهمية الثقافة المالية

تعتبر الثقافة المالية عنصرًا أساسيًا لتحقيق الاستقرار والأمان المالي للأفراد والمؤسسات، وتتضح أهميتها في العديد من العوامل من أهمها الآتي:

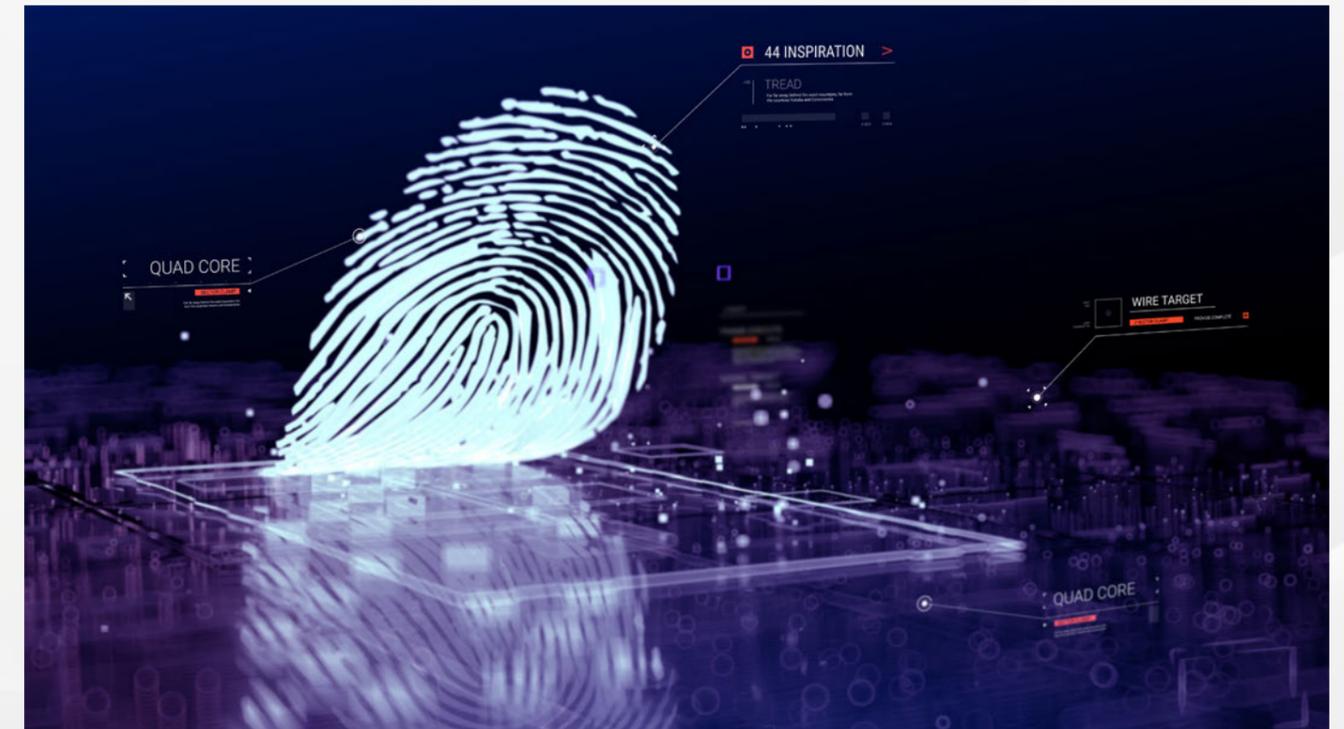
- تمكين الأفراد من إدارة نفقاتهم وتحديد أهدافهم المالية على المدى البعيد، وزيادة الوعي بأهمية التحوط عند حدوث الأزمات المالية.
- تساهم في تطوير الوعي بمفاهيم الاستثمار، والميزانية، وإدارة الديون، والادخار، مما يساهم في زيادة الدخل وتحقيق الأهداف المالية بسرعة وكفاءة أكبر.
- المساهمة في تحقيق الأمان المالي لمواجهة التقلبات الاقتصادية. وتعزيز القدرة بناء ملاءة مالية، من أجل صناعة مستقبل آمن ومستقر يحقق تطلعات الأفراد والمؤسسات.
- تساهم في اتخاذ قرارات مالية واعية مبنية على الفهم والتحليل؛ مما يساهم تعزيز إدارة الثروات وتنميتها.

## 1

المقدمة

لاشك أن الثقافة المالية من أهم العوامل التي تمكّن الأفراد من حماية وإدارة مواردهم المالية بكفاءة، واتخاذ قرارات سليمة تضمن استقرارهم المالي على المدى الطويل، تهدف هذه الإضاءة إلى استكشاف مفهوم الثقافة المالية وأهميتها في حياة الأفراد، مع التركيز على دورها في الوقاية من المخاطر المرتبطة بالاحتيال المالي، الذي أصبح يشكل تهديدًا متزايدًا نتيجة التطور التكنولوجي وانتشار المعاملات الرقمية.

نتناول في هذه الإضاءة الفرق بين الاحتيال المالي التقليدي والاحتيال المالي الإلكتروني، مع توضيح جوانب الثقافة الرقمية إلى جانب الثقافة المالية كأداة فعّالة للتصدي للتهديدات السيبرانية، كما نسلط الضوء على أبرز الأساليب التي يستخدمها المحتالون في الاحتيال المالي الإلكتروني، وتأثير الثقافة المالية على قدرة الأفراد في اتخاذ قرارات آمنة عند التعامل مع التطبيقات المصرفية والمواقع الإلكترونية، كما نناقش آليات حماية العملاء من عمليات النصب والاحتيال الإلكتروني، مع عرض نماذج من تطبيقات البنوك المصرفية التي تم تصميمها لضمان أمن المعاملات وحماية العملاء. بالإضافة إلى توضيح مسؤولية المؤسسات المالية في تعزيز الثقافة المالية لدى عملائها، وكيف يمكن للحملات التوعوية أن تساهم في رفع مستوى وعي العملاء المالي وحمايتهم من الوقوع في إشكاليات الاحتيال المالي.



3

ما هو الاحتيال  
المالي ومخاطره؟

## تعريف الاحتيال المالي

عرف البنك المركزي السعودي الاحتيال بأنه «أي ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، أو تسهيل ذلك لغيره لتؤدي إلى شكل من أشكال الخسارة للطرف الذي تعرض للاحتيال، وغالباً ما تصل الخسارة الفعلية الناتجة عن الاحتيال في البنوك بالموجودات السائلة مثل النقد والأوراق المالية».

## مخاطر الاحتيال المالي

ينتج عن الاحتيال المالي مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر بشكل مباشر على الأفراد والمؤسسات من أهمها مايلي:

- تعرض المعلومات الشخصية للعملاء للتحكم من أطراف غير المصرح لها، مما قد يُستغل في تنفيذ هجمات سيبرانية تهدد حساباتهم الشخصية.
- التأثير السلبي على سمعة المؤسسات المالية، نتيجة انتشار حوادث عمليات الاحتيال في وسائل الإعلام المختلفة، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الثقة لدى العملاء.
- توقف أو بطء بعض إجراءات العمل، حيث تضطر الجهات المعنية إلى إجراء عمليات الكشف والتحقيق ومعالجة تلك الحالات، ما يؤثر سلباً على كفاءة الأداء المؤسسي.
- زيادة تكاليف التشغيل من خلال زيادة الإنفاق على أنظمة المراقبة والكشف عن الاحتيال.
- زيادة التعرض لضغوط العمل عن طريق بذل وقت وجهد المسؤولين للتعامل مع المشاكل الناتجة عن الاحتيال.

4

ما الفرق بين  
الاحتيال المالي  
التقليدي والاحتيال  
الإلكتروني؟

يتضح الفرق بين الاحتيال المالي التقليدي والإلكتروني من خلال توضيح مبسط، لكل نوع منهما:

## الاحتيال التقليدي:

يتم من خلال استغلال الثغرات التنظيمية أو الإدارية لتنفيذ أعمال الغش المالي أو الإداري، وعادة ما يُستخدم فيها أساليب المراوغة والخداع اللفظية أو المستندية لتحقيق مكاسب مالية غير مشروعة، ويختلف نوع الاحتيال وفقاً لطبيعة عمليات المؤسسة، وأنشطتها التشغيلية.

## الاحتيال الإلكتروني:

يعتبر أحد أشكال الاحتيال الحديثة التي تنشأ نتيجة استغلال التقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني، والمواقع الإلكترونية، والبرمجيات الخبيثة، وغيرها من الأدوات التقنية، بهدف الحصول على بيانات المستخدمين الشخصية بطرق غير مشروعة، وبالتالي توظيف تلك البيانات لتحقيق مكاسب مالية غير قانونية، مما يجعله من أبرز التحديات المالية في البيئة الرقمية المعاصرة.

5

ما دور الثقافة  
الرقمية إلى جانب  
الثقافة المالية في  
التصدي للاحتيال  
الإلكتروني؟

أظهرت مجموعة من الدراسات الأهمية المتزايدة لامتلاك الأفراد للوعي المتعلق بالثقافة الرقمية، وكذلك الثقافة المالية بوصفهم وسائل أساسية للحماية من التهديدات السيبرانية، وضمان التفاعل الإيجابي والأمن مع البيئة الرقمية. فقد أوضحت دراسة آية طلعت (2021) أن الوعي الرقمي يُعد خط الدفاع الأول ضد المخاطر الإلكترونية، مشيرة إلى وجود قصور واضح في هذا الجانب لدى عدد كبير من طلاب الجامعات، بينما أكدت دراسة Smutny & Schreiberova (2020) أن تنمية الوعي الرقمي لا ينبغي أن تقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل يجب أن تمتد لتشمل الجوانب الأخلاقية والسلوكية المرتبطة بالاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا، كما كشفت دراسة Ireland وآخرون (2021) أن الطلاب ذوي الوعي الرقمي العالي يتمتعون بقدرة أكبر على التعامل مع المحتوى المضلل والمصادر غير الموثوقة، ويظهرون سلوكاً رقمياً أكثر نضجاً واتزاناً، كما توصلت دراسة نضال حسن (2021)، التي تناولت مستوى الوعي الرقمي لدى طلبة الجامعات بأحد الدول العربية خلال جائحة كورونا، إلى أن غالبية الطلاب يفتقرون إلى إدراك كافٍ لحقوقهم وواجباتهم في البيئة الرقمية، ويواجهون قصوراً في مفاهيم الخصوصية والأمان واستخدام المصادر الإلكترونية.

وبالتالي تشارك العديد من البنوك الكويتية في الأسبوع العالمي للتوعية بمخاطر الاحتيال، من خلال إطلاق حملات توعوية شاملة على كافة منصات الرقمية، وإقامة العديد من المبادرات التي تهدف إلى رفع مستوى الوعي لدى أفراد المجتمع بمخاطر الاحتيال المالي وسبل الوقاية منه، وذلك لنشر الوعي المصرفي والثقافة المالية وتقديم النصائح والإرشادات لحماية العملاء من أي عمليات احتيالية، إلى جانب الالتزام بدعم حملة لنكن على دراية، للعام الرابع على التوالي، التي أطلقها بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت بالتعاون مع البنوك المحلية.

6

ما أبرز الأساليب  
التي يستخدمها  
المحتالون في  
الاحتيال المالي  
الإلكتروني؟

تبرز العديد من الأساليب  
التي يستخدمها المحتالون  
في الاحتيال المالي، منها:

### الاحتيال عبر تطبيقات

#### الهواتف المحمولة

عبر التطبيقات المزيفة، حيث تدعي تقديم خدمات مفيدة، لكنها في الواقع مصممة لسرقة بيانات المستخدم أو الوصول إلى معلومات مالية شخصية، وعادة يتم تنزيل هذه التطبيقات عبر روابط خبيثة، وبعد تثبيتها يمكن للمحتال الوصول الكامل إلى الجهاز، بما في ذلك الرسائل وكلمات المرور ورسائل التحقق ذات الاستخدام لمرة واحدة (OTP).

### الاحتيال عبر تطبيقات الشبكة الافتراضية الخاصة

بعض تطبيقات التي تعرف بـ VPN غير الموثوقة تطلب أذونات تمكنها من الوصول إلى بيانات الجهاز، وعند تسجيل الدخول إلى تطبيقات بنكية أو محافظ رقمية عبر خدمة VPN غير آمنة، قد تُسرق بيانات الدخول أو معلومات البطاقات المحفوظة على الهاتف، مما يُعرض المستخدم للاحتيال.

### روابط التصيد

هي روابط خادعة تنتقل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي، وتُظهر مواقع مزيفة تحاكي المواقع الأصلية. تهدف هذه المواقع إلى إقناع المستخدم بتسجيل الدخول أو إدخال معلومات شخصية أو مالية حساسة، كما أنه تظهر أشكالها في رسائل إلكترونية احتيالية، ومنشورات أو رسائل على منصات التواصل الاجتماعي.

### مكالمات التصيد

(Phone Scams) مكالمات التصيد هي مكالمات هاتفية يستخدمها المحتالون لخداع الأشخاص والحصول على معلومات شخصية أو مالية، وتتخذ أشكالاً متعددة، مثل إشعار فوز زائف بجائزة أو طلب التحقق من بيانات الحساب البنكي أو التظاهر بحاجة للمساعدة بمشكلة وهمية، ويستغل المحتال ثقة الضحية أو ارتباكها لإقناعها بالكشف عن بيانات شخصية حساسة.

## احتيال التوظيف عبر الإنترنت:

تقوم جهات احتيالية بإنشاء مواقع توظيف، والإعلان عن وظائف وهمية لجذب الباحثين عن عمل، وتطلب منهم إرسال سيرة ذاتية ومستندات وهوية، أو تطلب تحويل مبالغ مالية كرسوم للقبول أو لإجراءات التوظيف، ثم تختفي بعد استلام الأموال أو إساءة استخدام الوثائق.

## الاحتيال عبر شبكات الإنترنت العامة (شبكات الواي-فاي العامة):

قد تُستخدم لجمع معلومات الأجهزة المتصلة أو لزراعة ملفات تعريف أو برمجيات خبيثة دون علم المستخدم، مما يتيح للمهاجمين الوصول إلى بيانات مخزنة على الجهاز أو اعتراض الاتصالات.

## انتحال الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي

حيث ينشئ المحتالون حسابات مزيفة يستخدمون فيها معلومات أو هويات الآخرين لطلب المال أو النفوذ، سواء بالانتحال المباشر لأحد الأصدقاء لطلب مساعدة عاجلة، أو بناء علاقة ثقة تدريجية ثم استغلال البيانات لاحقًا للاحتياز أو السرقة.

## الاحتيال عبر أجهزة الصراف الآلي (ATM)

يحدث عندما يركب المحتالون أجهزة التقاط بطاقات أو ملحقات مزيفة على أجهزة الصراف الآلي لسرقة بيانات البطاقة والرقم السري، وقد تُستخدم لوحات مفاتيح وهمية أو كاميرات مخفية للالتقاط رقم التعريف الشخصي (PIN)، أو يتظاهر المحتال بمساعدة المستخدم لمراقبة عملية الإدخال، وتُستخدم البيانات لاحقًا لنسخ رقم البطاقة وسحب الأموال أو بيع المعلومات في السوق السوداء غير الشرعية.

## مخطط بونزي الوهمي / التسويق الهرمي الاحتيالي:

يُقنع المحتالون الأفراد باستثمار مبالغ مالية في مشروع مع إعطاء وعود بعوائد ضخمة، ويشجعونهم على جذب أعضاء جدد مقابل عمولات، ومع توسع دائرة المستثمرين يُغلق المخطط فجأة ويسرق رأس المال المُستثمر من جميع المشاركين.

## انتحال اسم شركة تمويل مرخصة من البنك المركزي:

يتواصل المحتال هاتفيًا أو عبر رسائل نصية أو بريد إلكتروني منتحلًا صفة شركة تمويل مرخصة، ويغري العملاء بعروض قرضية مغرية (فوائد منخفضة، سداد وتسهيلات بدون ضمانات). بعد تجاوب العميل يُطلب دفع رسوم أو عمولات عبر عقود وهمية ثم يختفي المحتال.

## اليانصيب الوهمي

يتلقى الضحية إخطارًا بفوزه بجائزة كبيرة في يانصيب مزيف، ثم يُطلب منه دفع رسوم أو ضرائب مسبقة لاستلام الجائزة، وفي النهاية لا تُسلم الجائزة ويُستغل المال المدفوع أو تُسرق بيانات الضحية.

## الاحتيال عبر منصات التداول أو الوسطاء الوهميين

يستهدف المحتالون مستخدمي منصات التداول، خاصة في سوق العملات الرقمية غير المنظمة، عبر وسطاء مزيفين أو منصات غير مرخصة لسحب أموال الضحايا، كما يحدث أن يتفق طرفان في شراكة غير موثقة لغرض "تشغيل الأموال" فيسلم الطرف الأول المال للطرف الثاني ثم يُختلس أو يُفقد رأس المال المودع.

## الاحتيال عن طريق كابلات أو منافذ الشحن (Charging-Cable Fraud)

تشمل كابلات شحن مزيفة أو محطات شحن عامة مُعدلة تسمح للمهاجمين بالوصول إلى جهازك أو زرع برمجيات ضارة أثناء الشحن، ما يؤدي إلى سرقة بياناتك أو مراقبة نشاطك دون علمك.

وأشارت الدراسة إلى أن مهارات استخدام التكنولوجيا تُعد عاملاً حاسماً في تكرار استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، كما أن الميل إلى تحمّل المخاطر يُعد سلوكاً مرتبطاً بمدى الإقبال على هذه الخدمات. كذلك، فإن العلاقات البنكية المتعددة للأفراد تؤثر في تفضيلاتهم؛ فالأشخاص الذين يتعاملون مع أكثر من ثلاث مؤسسات مالية يميلون إلى زيارة الفروع بدلاً من الاعتماد على الإنترنت البنكي.

وتؤكد الدراسة أن تمكين الأفراد من المشاركة الآمنة في الاقتصاد الرقمي ضرورة ملحة، خاصة في ظل التحولات التي أحدثتها التقنيات المالية (FinTech) في الخدمات المصرفية والاقتصاد العالمي، وقد أوصت الدراسة بالآتي:

- الحاجة لعمل إضافات عاجلة في التعليم الثانوي والجامعي، بحيث تُدرج مادة "التمويل الشخصي" كمقرر إلزامي لتزويد الطلاب بالمعرفة المالية الأساسية اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة طوال حياتهم.
- إعداد برامج تدريبية مستمرة للتثقيف المالي ومخاطر الاحتيال الإلكتروني بشكل مستمر، وتنسجم هذه التوصيات مع التوجيهات الدولية الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والتي ترى أن تعزيز الثقافة المالية الرقمية والثقة لدى المستهلكين يؤدي إلى سلوكيات مالية أكثر اتزاناً على المدى الطويل (OECD, 2015, 2016, 2018).
- تقديم دورات مجانية للمعلمين عن التثقيف المالي، لتسهيل نقل الوعي إلى طلاب المراحل الثانوية، وتنظيم أنشطة ومسابقات للطلاب، وتزويد المدارس بنشرات دورية.
- ضرورة إنشاء هيئة مستقلة للتثقيف المالي بالتعاون مع البنك المركزي وهيئة الأوراق المالية والمؤسسات الأكاديمية، لتكون منصة وطنية تنسق جهود التثقيف المالي، وتوفر الأنشطة التعليمية والتوعوية وورش العمل، بهدف رفع مستوى الثقافة المالية الرقمية وتعزيز الوعي المالي المجتمعي.

بناءً على ما سبق، فإن رفع مستوى الثقافة المالية الرقمية يساعد الأفراد على اتخاذ قرارات مالية رشيدة، وتجنّب السلوك غير المسؤول، وتقييم المخاطر والمنافع المصاحبة للمنتجات والخدمات المالية التكنولوجية، ويمثل التدخل الحكومي لتقوية الثقافة المالية الرقمية أداة رئيسة لضمان الاستقرار المالي والاقتصادي.



7

كيف تؤثر الثقافة المالية على قدرة الفرد في اتخاذ قرارات آمنة عند التعامل مع التطبيقات المصرفية أو المواقع الإلكترونية؟

لقد أسهم العصر الرقمي وظهور التقنيات المالية في إتاحة الوصول إلى العديد من المنتجات والخدمات المالية بنقرة واحدة على الحاسوب أو الهاتف المحمول، ولكن لا يدل ذلك بالضرورة على زيادة الثقافة المالية، حيث تناولت دراسة قام بها بنك اليونان لبيان مدى انتشار الثقافة المالية لدى البالغين في قبرص، ومستوى الكفاءة والسلوك المالي لديهم، كما بحثت للمرة الأولى أثر الثقافة المالية على استخدام الأفراد للخدمات البنكية الإلكترونية (i-banking).

أظهرت النتائج أن 37.33% فقط من المشاركين يمتلكون مستوى جيداً من المعرفة المالية، وأن الفجوة أكثر وضوحاً بين النساء والفئات الشابة. كما أظهرت نتائج مماثلة لما توصلت إليه دراسات سابقة (Andreou & Philip, 2018) بوجود فجوة نوعية بين الذكور والإناث، حيث يتمتع الرجال بمستويات أعلى من الثقافة المالية، إضافة إلى تأثير عاملي الدخل والتعليم في تعزيز هذه الثقافة، وبالتالي يؤكد ذلك على انخفاض انتشار الثقافة المالية في التعامل مع الخدمات المالية الإلكترونية.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الثقافة المالية واستخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت، حيث أن الأفراد ذوي الثقافة المالية الأعلى يستخدمون الإنترنت البنكي بشكل متكرر، بينما تقل حاجتهم إلى زيارة الفروع البنكية التقليدية. كما توصلت الدراسة إلى نحو 33.83% من المشاركين نادراً ما يستخدمون الخدمات البنكية الإلكترونية أو لا يستخدمونها مطلقاً. كما اتضح أن جيل الألفية (Millennials) وسكان المناطق الحضرية هم الأكثر استخداماً لهذه الخدمات.

- وضع استراتيجية شاملة لمكافحة الاحتيال الإلكتروني، تقوم على تحليل شامل لجميع نقاط الضعف المحتملة التي قد يستغلها المحتالون لاختراق الأنظمة المصرفية أو استهداف العملاء.
- رفع مستوى الكفاءة المهنية للعاملين في القطاع المصرفي من خلال التدريب المستمر.
- تعزيز الوعي المجتمعي عبر حملات إعلامية توعوية تشرح أحدث أساليب الاحتيال وطرق الوقاية منها.
- تصميم تدابير وقائية واضحة وموجهة للجمهور، تهدف إلى مساعدتهم على تجنب الوقوع ضحية للعمليات الاحتيالية.
- التطوير المستمر للأدوات التقنية المستخدمة في كشف الاحتيال، حيث تتنافس البنوك في اعتماد أحدث الأنظمة الذكية التي تتيح رصد العمليات المشبوهة بسرعة وكفاءة عالية، حيث أشار استبيان شركة برايس ووترهاوس كوبرز (PWC) حول جرائم الاحتيال في منطقة الشرق الأوسط لعام 2018 بسبب ارتفاع الاعتماد على التكنولوجيا في كشف حالات الاحتيال، وتنوع الأدوات المستخدمة في ذلك، حيث أكدت التقرير بنحو 82% من المشاركين في الاستبيان أن المراقبة الفورية والمستمرة تمثل أكثر الأدوات فاعلية في مكافحة الاحتيال.



8

آليات حماية  
العملاء من  
عمليات النصب  
والاحتيال  
الإلكتروني

تتعدد وتنوع أساليب الاحتيال الإلكتروني، خاصة تلك التي تستهدف الحصول على بيانات ومعلومات أصحاب الحسابات المصرفية، وتشهد هذه الأساليب تطوراً مستمراً في أدواتها وطرقها بغرض الوصول إلى أكبر عدد من الضحايا. وقد تناولت إحدى الدراسات الصادرة عن جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية دور المؤسسات المالية في الحد من الجرائم المعلوماتية، كالآتي:

• ناقشت الدراسة

24

أسلوباً إجرامياً

503

يستخدم لاستهداف الضحايا،  
وذلك من خلال تحليل

إعلاناً احتيالياً.

زيارة يوميًا من ضحايا  
محتملين.

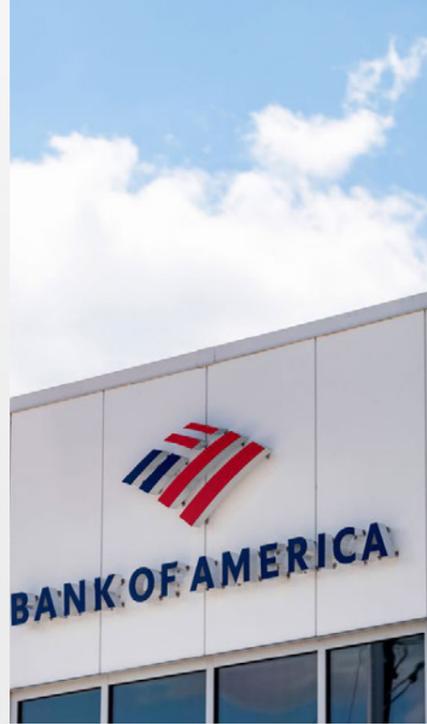
137

ألف

• أظهرت نتائج الدراسة  
أن المواقع الاحتيالية  
تستقبل أكثر من

- وضحت الدراسة أن المحتالين غالباً ما يستخدمون أسلوباً مركباً في تنفيذ جرائمهم، إذ يتم استهداف الضحية مرتين: المرة الأولى عبر إعلانات استثمارية احتيالية، والمرة الثانية من خلال إعلانات شركات استشارات قانونية مزيفة تدعي قدرتها على استرداد الأموال.

كما اقترحت الدراسة مجموعة من الإجراءات التحوطية للحد من مخاطر الاحتيال الإلكتروني، وتوعية العملاء بأساليبه المتجددة، ومن أبرز هذه الإجراءات ما يلي:  
(من الجدير بالذكر أن القطاع المصرفي بالكويت بقيادة بنك الكويت المركزي يستخدم جميع هذه الإجراءات)



## بنك Bank of America

نظام المصادقة متعددة المراحل:

حيث طور بنك أمريكا نظاماً شاملاً للمصادقة يعتمد على تعدد المراحل الأمنية، حيث يجمع بين كلمات المرور التقليدية وبصمة الجهاز والقياسات الحيوية السلوكية، ويعمل محرك المخاطر (Risk Engine) التابع للبنك على تحليل أكثر من ألف نقطة بيانات لكل معاملة في الوقت الفعلي لتقييم المخاطر المحتملة، وقد أدى تطبيق هذا النظام إلى انخفاض حوادث اختراق الحسابات بنسبة **85%** خلال عامين فقط من بدء استخدامه.



## بنك HSBC

تطوير نظام مراقبة المعاملات:

حيث قام البنك بإعادة تصميم نظام مراقبة المعاملات من خلال دمج نماذج تعلم آلي متقدمة، مما أدى إلى خفض عدد التهديدات بنسبة **20%** وزيادة معدل الكشف الحقيقي عن عمليات الاحتيال، ويرتكز النظام على تحليل أنماط سلوك العملاء ومقارنتها بالمجموعات النظرية والسجلات التاريخية للكشف بدقة عن السلوكيات المختلفة التي قد يستخدمها المحتالون، وأسهم هذا التحديث في تخفيض التكاليف التشغيلية بنحو **28** مليون دولار سنوياً مع تحسن ملموس في معدلات اكتشاف الاحتيال.

# 9

نماذج لبعض  
تطبيقات البنوك  
المصرفية في  
حماية العملاء  
من عمليات  
النصب والاحتيال  
الإلكتروني

تبرز بعض التطبيقات البنكية كنموذج لحماية العملاء من عمليات النصب والاحتيال الإلكتروني، منها:



## بنك JPMorgan Chase

الوقاية من الاحتيال باستخدام الذكاء الاصطناعي:

حيث اعتمد البنك منصة متطورة للكشف عن الاحتيال تُعرف باسم Contract Intelligence (CoIN)، تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل المستندات والمعاملات واكتشاف مؤشرات الاحتيال المحتملة، كما تستطيع المنصة معالجة نحو **12,000** وثيقة في الثانية بدقة تفوق أداء المراجعين البشريين، وقد أسهم تطبيق هذا النظام في خفض نسبة الروابط الخادعة بنسبة **67%**، وتحسين سرعة معالجة حالات الاحتيال بنسبة **40%** مقارنة بالطرق التقليدية.

تساهم الحملات التوعوية في رفع مستوى الثقافة المالية لدى العملاء، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية أكثر وعياً وتجنب الوقوع في مصائد الاحتيال. ومن أبرز هذه الحملات:

لنكن  
على  
دراية

## أولاً: حملة

11  
كيف تساهم  
الحملات التوعوية  
في رفع مستوى  
الثقافة المالية  
لدى العملاء؟

أطلقها بنك الكويت المركزي بالتعاون مع اتحاد مصارف الكويت، ونجحت في الوصول إلى جمهور واسع للتوعية بمجموعة من المواضيع الهامة في مجال الثقافة المالية وحماية العملاء. وقد بلغت المشاهدات عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة نحو 86 مليون مشاهدة خلال فترة تسعة أشهر، وقد تعاونت العديد من الجهات في إنجاح البرنامج، الذي انطلق في بداية عام 2021 تحت إشراف البنك المركزي إلى نشر الثقافة المالية لدى أوسع شريحة من المجتمع، وزيادة وعي الجمهور بدور القطاع المصرفي وكيفية الاستفادة المثلى من خدماته المتنوعة، ويغطي البرنامج مجموعة واسعة من الرسائل الهامة منها:

- التوعية بمخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية التي تستهدف العملاء عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية أو التطبيقات المخصصة، بهدف الحصول على المعلومات المصرفية السرية مثل أرقام الحسابات وكلمات المرور ورمز OTP.
- التوعية بأشكال غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، والمخاطر المترتبة على ذلك.
- التشجيع على الادخار ووسائله المختلفة، وتوضيح فوائده على الاستقرار المالي للأفراد.
- وتستخدم الحملة وسائل متعددة لضمان وصول الرسالة إلى العملاء بشكل إيجابي وبسيط، منها:
- فيديوهات توعوية
- تصريحات ومقابلات صحفية
- مواد تعريفية، ومحاضرات عبر القنوات الرقمية وحسابات البنوك وبنك الكويت المركزي واتحاد المصارف.
- أنشطة وفعاليات ميدانية للتواصل المباشر مع العملاء وقياس مدى وعيهم بالمفاهيم والمواضيع المطروحة.

10

ما هي مسؤولية  
المؤسسات  
المالية في تعزيز  
الثقافة المالية  
لدى عملائها؟

تساهم انتشار الثقافة المالية في تحقيق الاستدامة والاستقرار المالي لدى الأفراد، خاصة على المدى الطويل، فعندما يفتقر الأفراد إلى المعرفة المالية الكافية لاتخاذ قرارات رشيدة، يصبحون أكثر عرضة للوقوع في مصائد المحتالين، أو الدخول في أزمات الديون وما يصاحبها من ضغوط نفسية تنعكس سلباً على صحتهم وعلاقاتهم الاجتماعية. وتشير البيانات الحديثة إلى أن للأمية المالية تكاليف اقتصادية كبيرة؛ إذ أظهر استطلاع صادر عن المجلس الوطني للثقافة المالية (NFEC) أن ضعف الثقافة المالية كلف المجتمع الأمريكي نحو

352  
بمتوسط  
بيلغ حوالي  
1400  
دولار للفرد الواحد

20%  
بينما أفاد نحو  
2500  
دولار  
بأنهم  
خسروا  
أكثر من  
من المشاركين

بسبب فجوات في معرفتهم بالتمويل الشخصي.

- توفير محتوى تعليمي يساهم في رفع الوعي المالي للعملاء، ويدعم في الوقت ذاته استراتيجيات المؤسسات في الاحتفاظ بالعملاء وتوسيع نطاق خدماتها.
- دمج التعليم المالي في التفاعلات اليومية للمؤسسات المالية عبر البريد الإلكتروني أو الإشعارات الذكية التي تتضمن مقالات توعوية أو نصائح مرتبطة بالسياق المالي الذي يحتاجه العميل.
- التوسع الكمي والنوعي في تحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء وسلوكهم المالي، بدلاً من الاعتماد على الفرضيات التقليدية القائمة على العمر - النوع - الفئة وغيرها، ولكن تحليل بيانات العملاء بشكل أكثر دقة يشمل سلوك الادخار والاستهلاك، وتحليل المحتوى التعليمي الذي يتفاعل معه العميل؛ للتأكد من درجة الوعي المالي، وبالتالي تكوين صورة شاملة تساعد المؤسسات المالية على تقديم خدمات أكثر فاعلية.

وبلاشك أن أهمية الثقافة المالية للأفراد تزداد في ظل التغييرات الاقتصادية في الآونة الأخيرة؛ لذلك تقع على عاتق المؤسسات المالية وخاصة البنوك مسؤولية جوهريّة في تعزيز الثقافة المالية لدى عملائها من خلال العديد من الأساليب والوسائل منها:



وتركز المبادرة على تحسين الثقافة المالية للأفراد والعائلات والشركات الصغيرة، مع اهتمام خاص بالمجتمعات منخفضة ومتوسطة الدخل التي تمثل نحو ثلث مراكز الخدمات المصرفية، من خلال الجمع بين المواد الإلكترونية المرئية والمقروءة، والخدمات الشخصية، بالإضافة لذلك تساهم المبادرة العملاء على التخطيط لإعداد الميزانيات الشخصية وتوجيه الادخار، والتخطيط للتقاعد، ووسائل لفهم معاملات الرهن العقاري، وتحقيق أهدافهم المالية الشخصية. كما توفر المبادرة أدوات تمكّن رواد الأعمال المحليين من الحصول على رأس المال وأدوات تطوير الأعمال من خلال الشراكة مع مؤسسات التمويل المجتمعي على المستوى الوطني.

تسعى المبادرة إلى توسيع نطاق الوعي المالي من خلال ورش عمل ومحاضرات وفيديوهات، ومواد تعليمية عبر القنوات الرقمية والفروع المحلية، كما يتم توجيه المحتوى بشكل مخصص لكل فئة من العملاء وفق أهدافهم واحتياجاتهم المالية، مع توفير إرشادات واضحة حول كيفية حماية أنفسهم من الاحتيال المالي والجرائم الإلكترونية، ومن خلال الترجمة الكاملة للموارد إلى اللغة الإسبانية، تسعى المبادرة للوصول إلى جمهور أوسع، لضمان نشر الثقافة المالية بشكل فعال ومستدام في جميع المجتمعات.



## ثانياً: بنك أمريكا (Bank of America) مبادرة «Better Money Habits» لبناء المعرفة المالية

تقدّم مبادرة Better Money Habits تعليمًا ماليًا عمليًا ومتاحًا مجانًا لجميع الأفراد، وتهدف المبادرة إلى تمكين العملاء من فهم المعاملات المالية الخاصة بهم، من أجل اتخاذ قرارات سليمة، من خلال مجموعة واسعة من المواد التعليمية مثل مقاطع الفيديو والمقالات، والدورات التفاعلية المتاحة باللغتين الإنجليزية والإسبانية. كما يعمل آلاف الموظفين شخصيًا مع العملاء في المجتمعات المحلية لتقديم الإرشاد والدعم المالي المباشر، بهدف تعزيز المهارات المالية للأفراد لتحقيق أهدافهم المالية.

## المراجع

- بنك الكويت المركزي. حملة «لنكن على دراية»

- البنك المركزي السعودي، «دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المالي»

<https://www.sama.gov.sa/ar-sa/Pages/default.aspx>

- الهيئة العامة للبيانات الرقمية (DGA). (2023). دراسة بحثية عن الاحتيال الرقمي.

<https://bit.ly/4i7u9u8>

- البنك المركزي الأردني. (2023). دليل التوعية في الاحتيال المالي باستخدام الوسائل الإلكترونية.

<https://bit.ly/4oMTNXq>

- مرسي، مُحَمَّد عبد الرَّحمن، & أبو الليل، مُحَمَّد عبد-الْوَكِيل. (2025)، «فاعلية برنامج تفاعلي للتوعية بالاحتيال الإلكتروني القائم على الذكاء الاصطناعي ورفع الوعي الرقمي وتنمية المواطنة الرقمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، المجلة الدولية للتعليم الإلكتروني».

[https://ijel.journals.ekb.eg/article\\_434094.html](https://ijel.journals.ekb.eg/article_434094.html)

- منصة كيو سالري. Q-Salary (أكتوبر - 2024). الثقافة المالية: ما هي وكيف تؤثر على حياتك

<https://qsalary.com/ar/blog/financial-literacy/>

- Andreou, P. C., & Anyfantaki, S. (2019). Financial literacy and its influence on consumers' internet banking behaviour (Working Paper No. 275). Bank of Greece.

<https://www.bankofgreece.gr/Publications/Paper2019275.pdf>

- Kuwait Institute for Banking Studies (KIBS). (2023). <https://kibs.edu.kw/wp-content/uploads/01/2023/Final-2023-يناير-ت.pdf>

- Number Analytics. (7). (2025 innovative fraud detection solutions.

<https://www.numberanalytics.com/blog/-7innovative-fraud-detection-solutions>

- Craig, K. (2022, September 12). The win-win for banks promoting financial literacy.BAI.

<https://www.bai.org/banking-strategies/the-win-win-for-banks-promoting-financial-literacy/>

- Bank of America. (2025). Financial education resources & advice. Bank of America.

[https://about.bankofamerica.com/en/making-an-impact/financial-education-resources-advice?utm\\_source=chatgpt.com](https://about.bankofamerica.com/en/making-an-impact/financial-education-resources-advice?utm_source=chatgpt.com)

يتبين مما سبق أن الثقافة المالية تمثل خط الدفاع الأول ضد المخاطر المالية، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهد توسعاً كبيراً في الخدمات المصرفية الإلكترونية. فامتلاك الأفراد للمعرفة المالية والرقمية يمكنهم من التعرف على أساليب الاحتيال المالي، وتقييم المخاطر بشكل واعٍ، واتخاذ قرارات مالية آمنة تحفظ أموالهم ومعلوماتهم الشخصية.

كما يظهر أيضاً أن المؤسسات المالية تتحمل دوراً رئيسياً في تعزيز الثقافة المالية لدى عملائها، من خلال تطوير برامج توعوية، وحملات تعليمية، وتطبيقات مصرفية ذكية توفر الحماية من الاحتيال، وتتيح للأفراد فرصة التعلم المستمر، ومن خلال الجمع بين الثقافة المالية، والثقافة الرقمية، والدعم المؤسسي المستدام، يمكن بناء بيئة مصرفية أكثر أماناً، تمكن العملاء من إدارة مواردهم المالية بثقة ووعي، وتساهم في الحد من مخاطر الاحتيال المالي التقليدي والرقمي على حد سواء.



مَعْهَدُ الدِّرَاسَاتِ المَبَانِكِيَّةِ

KUWAIT INSTITUTE OF  
BANKING STUDIES

ص.ب 1080 الصفاة - 13011 الكويت

P.O.Box 1080 Safat 13011 Kuwait | Tel.: +22901100 965 | Fax: +22466430 965

 Kibs\_Kuwait |  KIBSKuwait |  KIBS | [www.kibs.edu.kw](http://www.kibs.edu.kw) | [cs@kibs.edu.kw](mailto:cs@kibs.edu.kw)