دور الشفافية المالية في تحقيق الشمول المالي

دراسة حالة البنك الأهلي المصري

إعداد

د. بهانة وداد محمد حسانين

مدرس المحاسبة، كلية التجارة، جامعة الأزهر (فرع تفهنا الأشراف)

bahanahataba@yahoo.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الرابع - العدد الثاني – الجزء الثاني - يوليو ٢٠٢٣

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

حسانين، بهانة وداد محمد (٢٠٢٢). دور الشفافية المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة حالة البنك الأهلي المصري. **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية،** كلية التجارة، جامعة دمياط، ٤(٢)٢، ١١٨٣-١٢٥٨.

رابط المجلة: https://cfdj.journals.ekb.eg/

دور الشفافية المالية في تحقيق الشمول المالي

دراسة حالة البنك الأهلي المصري

د. بهانة وداد محمد حسانين

الملخص:

يهدف البحث الحالي إلى اختبار دور الشفافية المالية في تحقيق الشمول المالي، من خلال اعتماد مقاييس كمية تم جمعها من خلال الأدبيات السابقة، ولهذا الغرض تم جمع البيانات من عينة تمتد على سلسلة زمنية من (٢٠١٨ -٢٠٢٢) والتي تم اختياره عن عمد من مجتمع البحث ممثلاً بالبيانات الكمية بالنسبة للبنك الأهلي المصري، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي واختبار الفرضيات باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، لاختبار دور الشفافية المالية من خلال أسلوب تحليل المسار باستخدام البرامج الإحصائية. (SPSS V.24) و (Amos V.25)، وأظهرت النتائج صحة علاقات التأثير على مستوى المتغيرات، ومن أهم نتائج الدراسة: أن هناك علاقة إيجابية معنوية. التأثير بين الشفافية المالية والشمول المالي في البنك الأهلي المصري محل البحث.

الكلمات المفتاحية: الشفافية المالية، الشمول المالي، البنك الأهلي المصري.

١/ المقدمة:

على الرغم من أن بداية ظهور مصطلح الشمول المالي Financial Inclusionكانت في انجلترا سنة ١٩٩٣ في إحدى الدراسات التي تناولت أثر اغلاق عدد من فروع البنوك على وصول السكان إلى الخدمات المالية، إلا أنه يعد من الموضوعات المهمة والحديثة الذي اخذ مجالاً واسعا في الآونة الأخيرة من قبل المنشآت الدولية وصانعي القرارات ولاسيما بعد الأزمة المالية العالمية في نهاية سنة 2007 وذلك لأهميته في تجنب وحل عدد من المشاكل الاقتصادية أهمها عدم الاستقرار البنكي Banking Instability، وتعزيزاً لهُ تم انشاء التحالف العالمي للشمول المالي Alliance For Financial Inclusion (AFI) سنة ٢٠٠٨ ويعد أول شبكة عالمية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي وتضم عضوية ٩٤ دولة (من بينها خمس دول عربية) ممثلة في ١١٩ مؤسسة تنقسم ما بين وزارات وبنوك مركزية، وقد عقد أول مؤتمر سنوي لهذا التحالف في سنة ٢٠٠٩ بدولة كينيا ثم عُقد بعد ذلك في كل من اندونيسيا، المكسيك، جنوب أفريقيا، ماليزيا، ترينداد وتوباجو، موزمبيق وفيجي، ومصر في سنة ٢٠١٧ ، كما تم انشاء الشراكة العالمية للشمول المالي Global Partnership For Financial Inclusion من قبل دول مجموعة العشرين G20 في سنة ٢٠٠٩ وذلك لمواجهة تحدياً عالمياً يتمثل في ضمان الشمول المالي لحوالي نصف سكان العالم البالغين والمستبعدين من النظام المالي الرسمي.

وبالرغم من أن عدد المستبعدين من الخدمات المالية ليس بالقليل فأن تحقيق الشمول المالي يتزايد عالمياً وتتسارع وتيرته مع استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت، إذ بيَّن تقرير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية (FINDEX) لسنة ٢٠١٨ الذي يعده البنك الدولي (World Bank) أن ٦٩٪ من البالغين حول العالم أي ٣,٨ مليار شخص بالغ يملكون حسابات في البنوك أو لدى شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، اذ ارتفعت هذه النسبة من ٦٢٪ في سنة ٢٠١٤ مقارنة بسنة ٢٠١١ حيث بلغت النسبة ٥١٪، وخلال المدّة بين ٢٠١٤ و٢٠١٧ حصل ٥١٥ مليون بالغ على حسابات بنكية، إلا أن مستوى الشمول المالي ومدى تطبيقه يتفاوت من دولة إلى اخرى وذلك حسب درجة تقدمها وتطورها المالي والبنكي فضلاً عن التباين الكبير فيما بين الأغنياء والفقراء، كما أن هذا التسارع في تحقيق الشمول المالي كان نتاجاً لدور البنوك المركزية من خلال التشريعات والمبادرات التي قامت بها سواء في الدول النامية أو المتقدمة حيث انها عملت جاهدة لتعزيز ورفع مستوياته ووصول الخدمات المالية إلى فئات المجتمع كافة ومن ثم الوصول إلى نظام بنكي شامل ومستقر (رجب وصالح،٢٠٢١) ; (World Bank,2018) (البنك المركزي المصري، ٢٠٢٢).

مما جعل الشمول المالي على المستوى المحلي أحد أولويات البنك المركزي المصري (**CBE**) Central Bank of Egypt والذي يسعى إلى تحقيق أهدافه لضمان تعزيز نظام بنكي مستقر قائم على المنافسة، اذ أطلق مبادرة تمويل المشاريع الصغيرة، المتوسطة والكبيرة والتي بدأت منذ سنة 2013، فضلاً عن سعيه لتطوير أنظمة الدفع وتسوية المبادلات الإلكترونية من خلال تطوير اليات دفع الرواتب لموظفي الدولة والمتقاعدين الكترونياً، وكل ذلك يسهم في تعزيز الشمول المالي ورفع مستواه، فضلاً عن الجدل حول وجود الشفافية في القوائم المالية من خلال الإفصاح الكامل وعن طريق العرض العادل للمعلومات المالية المفيدة والتي تساعد في اتخاذ القرارات السليمة وتقييم الأداء، ولذلك يجب العناية بجعل المعلومات المالية المفصح عنها سهلة التفسير والفهم، والتأكد من أنها قد أعدت وفقاً لمعايير إعداد التقارير المالية وتمتثل للقوانين النافذة في الدولة (Abdullah et al,2015) & (Tanyeri,2010).

وانطلاقًا مما سبق يمكن تقسيم موضوع البحث للمباحث التالية وشرحها على النحو التالي:

٢/ المبحث الأول: الإطار العام للبحث والدراسات السابقة

أولاً: مشكلة البحث:

بالرغم من التطورات التي يشهدها القطاع المالي والبنكي في السنوات الأخيرة إلا أن الاستبعاد المالي لا زال يُهيمن على كثير من فئات المجتمع في دول العالم، الأمر الذي أدى الى زيادة أهمية الشمول المالي ليصبح هدفاً للمؤسسات العالمية ومحافظي البنوك المركزية وذلك لتأثيراته الإيجابية التي من أهمها تحقيق الاستقرار المالي البنكي من خلال دمج فئات المجتمع كافة في النظام المالي الرسمي، ولهذا يعد هذا المبحث محاولة لتفسير العلاقة بين الشفافية المالية والشمول المالي، بعد أن أكدت نتائج المسح لأبرز الإسهامات السابقة قلة الدراسات التي قدمت معالجات فكرية وتطبيقية لتوضيح دور للشفافية المالية في تدعيم وتحقيق الشمول المالي، وعلى الرغم من وجود بعض الإسهامات السابقة التي عالجت العلاقة بين الشفافية المالية وجودة الخدمات البنكية (Andreula et al.,2009 & Mubarak et al.,2018). إلا أن التحري الدقيق للأدبيات السابقة أكدت ندرة الإسهامات التي قدمت نموذج مفاهيمي وإجرائي متكامل، يجسد دور الشفافية المالية في تحقيق الشمول المالي.

وبناءً على ذلك ما زالت طبيعة العلاقة التي تربط بين متغيرات البحث تجتذب حولها الكثير من التساؤلات وعلامات الاستفهام في تحديد طبيعة واتجاه وقوة هذه العلاقات ونوعها، لذلك فهي جوهر مشكلة البحث ومنطلقة الفكري والتطبيقي التي يمكن تمثيلها واقعياً عملياً.

وعليه يمكن للباحثة دراسة حالة (البنك الأهلي المصري) من خلال توضيح التحديات والعقبات التي تحول دون قدرته على تقديم أفضل الخدمات المالية لأفراد المجتمع. وهكذا تتضح معالم مشكلة البحث عبر تأطيرها بالتساؤل الأبرز الاتي **(هل ممارسات الشفافية المالية يمكن أن تحقق الشمول المالي وتجاوز التحديات والعقبات بالبنك الأهلي المصري؟)** ولبلورة مشكلة البحث فكرياً وميدانياً بشكل أكثر وضوحاً وفق المنهج العلمي يمكن صياغتها بالتساؤلات الاتية:

١. ما مبررات الاهتمام بمتغيرات البحث (الشفافية المالية، والشمول المالي) للمنشآت المعاصرة على اختلاف أنواعها.
٢. ما درجة ممارسة الشفافية المالية في البنك محل البحث.
٣. ما مستوى تطبيق الشمول المالي في البنك محل البحث.
٤. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشفافية المالية والشمول المالي في البنك محل البحث.
٥. هل هناك تأثير ذات دلالة احصائية للشفافية المالية وبحسب مستوياتها على الشمول المالي في البنك محل البحث.

ثانياً: أهداف البحث: تتمثل اهداف البحث فيما يلي:

١- إيضاح المنطلقات الفكرية لمتغيرات البحث، وبناء جانب نظري يتسم بالشمولية والأصالة، وعرض أهم المداخل النظرية.
٢- تحديد مستوى الشفافية المالية، والشمول المالي للبنك المبحوث.
٣- اختبار العلاقة بين الشفافية المالية والشمول المالي.
٤- اختبار تأثير الشفافية المالية في تدعيم الشمول المالي.

ثالثاً: مبررات البحث وأهميته:

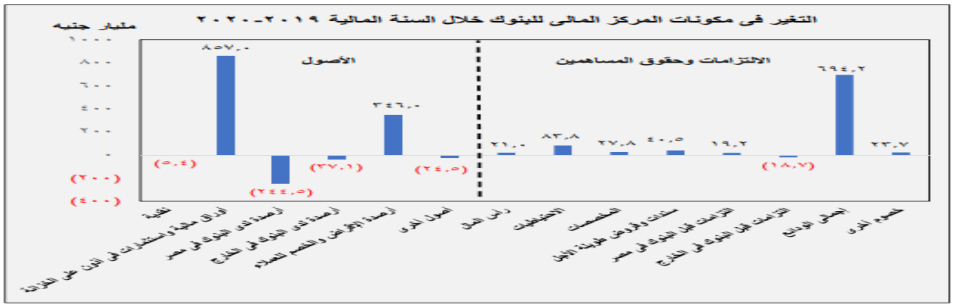
تكمن أهمية البحث في النقاط التالية:

١. يعد هذا البحث من البحوث والدراسات القليلة التي تتناول هذه العلاقة بين متغيرات البحث، اذ يسهم إلى حد ما في إضافة نموذج معرفي جديد يجمع بين متغيرات مهمة قد تفيد الدارسين والباحثين المهتمين بالبحث العلمي، وتفتح أفاقاً جديدة في هذه المجالات.
٢. تنبع أهمية البحث في أنه سيكون فرصة سانحة لتحديد وتشخيص أسباب التراجع في بعض الخدمات البنكية بصورة علمية دقيقة، عبر تبنيه لمقاييس كمية والمعول عليها، مما يعطي فرصة أكبر لدراسة البنك الأهلي المصري لفهم عمليات ودرجة ممارسة الشفافية المالية، ومستوى الشمول المالي.
٣. مساعدة البنوك والمحللين الماليين والمستثمرين ومستخدمي المعلومات والمستبعدين من النظام المالي في الاهتمام بدور الشمول المالي وأثره على الأداء المالي.
٤. تزايد اهتمام الجهات الرقابية والبنكية بالشمول المالي والذي أصبح محور اهتمام البنك المركزي المصري، ووزارة المالية، والجهات الحكومية.
٥. التركيز على الدور المحوري لتأثير الشفافية المالية في حال تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك مما يزيد من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مالية مناسبة.
٦. وأخيرًا تكمن أهمية هذا البحث من أهمية القطاع المصرفي المصري (مجتمع الدراسة)، حيث أطلق البنك المركزي ٢٠١٨ مبادرة الشمول المالي بالتنسيق مع جميع البنوك العاملة في مصر من خلال التطورات البنكية التالية:[١]

- ارتفع المركز المالي للبنوك المالية ٢٠١٩/ ٢٠٢٠ (مقابل زيادة بلغت ٤٣٦,٢ مليار جنية بمعدل ٨,٦ ٪خلال السنة المالية السابقة) ليصل إلى نحو ٦٤٠٨,٣ مليار جنيه فى نهاية يونيو ٢٠٢٠.
- مثلت الودائع لدى البنوك (شاملة الودائع الحكومية) ما نسبته ٧٣,١ ٪من إجمالي الخصوم. ومثلت أرصدة الإقراض والخصم المقدمة من البنوك للعملاء نحو ٣٤,٣ ٪من إجمالي الأصول. كما مثلت استثمارات البنوك في الأوراق المالية والأذون نحو ٤٠,٩ ٪من إجمالي الأصول.
- بلغ إجمالي عدد البنوك العاملة في مصر (٣٨) بنك، وإجمالي الفروع نحو ٤٤٥١ فرع في نهاية يونيو ٢٠٢٠.

[١] المصدر: الموقع الرسمي للبنك المركزي المصري https://www.cbe.org.eg/ar/Pages/default.aspx

ويشير الشكل رقم (١) التالي إلى التطورات البنكية المتبعة في الفترة من ٢٠١٩-٢٠٢٠، وذلك في البنوك المصرية على النحو الآتي:



الشكل رقم (١) التغير في مكونات المركز المالي للبنوك المصرية،

المصدر: من واقع بيانات البنك المركزي المصري ٢٠٢٠

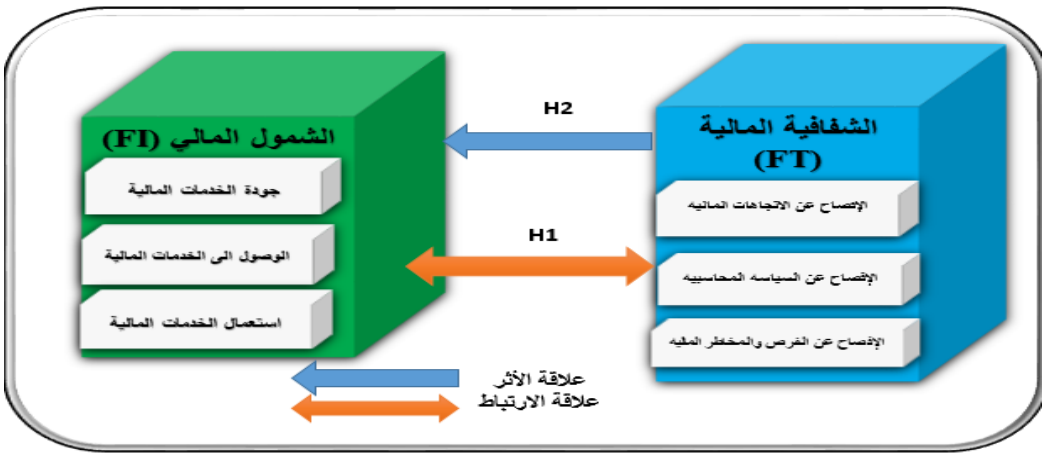
رابعاً: متغيرات وفرضيات البحث:

ويمكن توضيح نموذج البحث من خلال دراسة المتغيرات التالية:

١- **المتغير المستقل (الشفافية المالية):** سيتم قياس الشفافية المالية قياسا أو اعتماداً على دراسة (Farhood, 2019) بخصوص تحديد أبعاد الشفافية المالية.

المتغير التابع (الشمول المالي): تم اعتماد دراسة (Sakariya & Ruparel ,2018) و(Sujlana & Kiran,2018) لقياس الشمول المالي.

وتفترض الدراسة العلاقة بين متغيرات البحث كما في الشكل رقم (٢) على النحو الآتي:



الشكل رقم (٢) النموذج المقترح للبحث

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر العلمية المعتمدة في تطوير أداة القياس (Sakariya ,2018 & Ruparel); (Sujlana & Kiran, 2018) ; (Farhood, 2019).

لذا يمكن تطوير فرضيات البحث في ضوء الفجوة المعرفية ومشكلة البحث لتجسيد العلاقات بين المتغيرات المبحوثة، كما يلي:

1. الفرضية الرئيسة الأولى (H1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الشفافية المالية بأبعادها مجتمعة وبين الشمول المالي بأبعاده مجتمعة.

2. الفرضية الرئيسة الثانية (H2): تؤثر الشفافية المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً إيجابياً، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الأتية:

أ. **الفرضية الفرعية الأولى (H21):** يؤثر الإفصاح عن الاتجاهات المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً إيجابياً.

ب. **الفرضية الفرعية الثانية (H22):** يؤثر الإفصاح عن السياسة المحاسبية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً ايجابياً.

ج. **الفرضية الفرعية الثالثة (H23):** يؤثر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً ايجابياً.

خامساً: حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

1. حدود معرفية: تتمثل حدود البحث المعرفية بالميدان العلمي الذي انبثقت منه المتغيرات المبحوثة (الشفافية المالية، الشمول المالي).

2. حدود مكانية: اعتمد البحث بدالتركيز على دراسة حالة البنك الأهلي المصري (كدراسة حالة) دون غيره من البنوك المصرية لاجراء البحث.

3. حدود زمانية: تمثلت الحدود الزمانية بمدة انجاز البحث في البنك محل البحث، إذ استغرقت الزيارات الأولية للبنك وإجراء المقابلات مع مديري البنك ما يقرب من (٣) شهور، فضلاً عن مراجعة السجلات والبيانات المالية للبنك الأهلي المصري والتي غطت السنوات من (2018-2022).

سادساً: منهجية البحث وطرق جمع البيانات:

لأجل تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، استخدمت الباحثة أكثر من أداة للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة وكالآتي:

أ. المقابلة: قامت الباحثة بالاعتماد على المقابلات غير المهيكلة مع المديرين والعاملين ذوي الخبرة في البنك محل البحث وتم الاستفسار منهم حول طبيعة عمل البنك والمؤشرات الخاصة بالمتغيرات المبحوثة والتي أفادت الباحثة في تدعيم مشكلة البحث، والإطار العملي.

ب. المؤشرات الكمية: اعتمدت الباحثة على المؤشرات الكمية كونها المصدر الرئيسي في جمع البيانات والمعلومات لاستكمال متطلبات الجانب العملي والوصول للنتائج، فمن خلالها تم التعرف

واستكشاف متغيرات البحث، ونظراً لقلة الدراسات السابقة في حقل العلاقة بين متغيرات البحث (الشفافية المالية، الشمول المالي)، فقد حاولت الباحثة جاهدة تطوير أداة القياس وفقاً للمعطيات النظرية والعملية بما اتيح من دراسات. ولقد اعتمدت الباحثة في بناء المقياس على أهم الدراسات السابقة والجدول رقم (1) يوضح ذلك كما يلي:

الجدول رقم (1) متغيرات البحث وطرق القياس المعتمدة

المتغير	الأبعاد	القياس	المصدر المعتمد
الشفافية المالية	الإفصاح عن الاتجاهات المالية	نسبة المؤشرات المفصح عنها	معايير مؤسسة (Standard & Poor's) الأمريكية كما أشار اليها (Farhood, 2019)
	الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفصيلاتها المالية	نسبة المؤشرات المفصح عنها	
	الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية	نسبة المؤشرات المفصح عنها	
الشمول المالي	الوصول إلى الخدمات المالية	عدد فروع البنك وعدد نقاط البيع لكل 1000 كيلو متر	Sakariya &) (Ruparel ,2018 & Sujlana &) (Kiran,2018
	استعمال الخدمات المالية	الودائع البنكية والائتمان البنك لكل 10000 من البالغين	
	جودة الخدمات المالية	متوسط وقت الحصول على الخدمة ونسبة المقترضين المتأخرين عن السداد أكثر من 30يوم	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على ما ذكر أعلاه.

١) **الشفافية المالية:** تم الاعتماد على مقياس (Farhood, 2019)، لتحديد قياس الشفافية المالية للبنك محل البحث؛ وذلك بتحليل مؤشرات مقياس مؤسسة (Standard & Poor's). للإفصاح وذلك على النحو الآتي:

أ. **الإفصاح عن هيكل الملكية وعلاقات المستثمرين:** ويتضمن مجموعة من المؤشرات الفرعية وهي: (شفافية الملكية، تركيز هيكل الملكية، إجراءات التصويت واجتماعات المساهمين).

ب. **الشفافية والإفصاح عن المعلومات المالية:** ويتضمن مجموعة من المؤشرات الفرعية وهي: (الإفصاح عن الاتجاهات المالية، الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفاصيلها المالية، الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية).

ج. الإفصاح عن هيكل مجلس الإدارة والعمليات: ويتضمن مجموعة من المؤشرات الفرعية وهي: (بنية مجلس الإدارة وتكوينه، دور مجلس الإدارة، تدريب المديرين في مجلس الإدارة وحوافزهم، وحوافز المديرين التنفيذيين وتقييمهم).

وبعد الاطلاع على تقسيمات مقياس (S&P) وتماشياً مع هدف البحث سيتم الاعتماد على معيار الشفافية والإفصاح عن المعلومات المالية فقط وذلك للمبررات الآتية:

1. أن هدف البحث هو الكشف عن مستوى الشفافية المالية فقط وليس الكشف عن بنية هيكل الإدارة والعمليات أو الكشف عن هيكل الملكية وإجراءات التصويت واجتماعات المساهمين لذلك ليس هناك حاجة لهذه المعايير.

2. أن معيار هيكل الملكية يتضمن معلومات عن كبار المستثمرين في البنك وأسماء العاملين في البنك الذين يمتلكون نسبة أكبر من أسهم البنك فضلا عن معلومات أخرى، وهذا ما لا يمكن الحصول عليه في البنك محل البحث، لأنه من الصعوبة بمكان الحصول على مثل هذه المعلومات في البنك محل البحث والإفصاح عنها.

ويمكن توضيح كيفية احتساب مستوى الشفافية المالية الصادرة عن البنك الأهلي محل البحث وذلك من خلال إعطاء درجة واحدة لكل مؤشر تم الإفصاح عنه ثم يحسب بعد ذلك وفق الصيغة الآتية:

- نسبة الشفافية المالية = عدد المؤشرات المفصح عنها / اجمالي المؤشرات*100.

٢) **مؤشر الشمول المالي:** تم الاعتماد على مقياس (Sakariya & Ruparel, 2018); (Sujlana & Kiran,2018) لتحديد قياس مستوى الشمول المالي في البنك محل البحث، من خلال تحليل المؤشرات الآتية:

أ. **الوصول للخدمات المالية:** ويتضمن مجموعة من المؤشرات الفرعية وهي: (عدد فروع البنك لكل 1000 كيلو متر، عدد نقاط البيع لكل 1000 كيلو متر مربع).

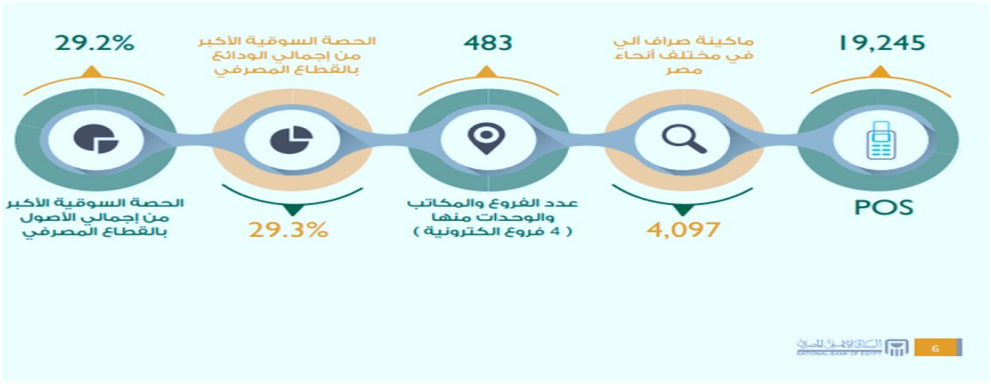
ب. استعمال الخدمات المالية: ويتضمن مجموعة من المؤشرات الفرعية وهي: (الودائع البنكية لكل 10.000 بالغ، الائتمان البنكي لكل 10.000 بالغ).

ج. جودة الخدمات المالية: ويتضمن مجموعة من المؤشرات الفرعية وهي: (معدل الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع البنك، نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من (30) يوم عن سداد القرض).

سابعاً: مجتمع وعينة البحث:

اعتمدت الباحثة على دراسة حالة البنك الأهلي المصري محل البحث كموقعاً للبحث كونه يسيطر على نسبة (29.2%) من اجمالي الأصول بالقطاع البنكي محل البحث ويعمل على دعم متطلبات التطوير الاقتصادي في البلد وتحقيق استقرار نظامه المالي، إذ يحقق البنك الأهلي المصري أكبر نسبة انتشار بنكي مقارنة بالبنوك الحكومية الأخرى بلغت (٣٩%) و أن عدد فروعه موزعة داخل البلد وخارجها، وبلغ عدد فروع البنك المحلية حسب اخر إحصائية للبنك المركزي مصري

(٤٨٣) فرع موزعة على مختلف المحافظات، في حين بلغ عدد فروع البنك خارج مصر (8) فروع، فضلاً عن أن الحصة السوقية الأكبر من اجمالي الودائع للبنك بلغت (29.3%) من اجمالي الودائع بالقطاع البنك محل البحث ي المصري، كما بلغ عدد ماكينات الصراف الآلى في مختلف أنحاء مصر (٤,٠٩٧)، مما يجعله مجتمعاً مناسباً للبحث، والشكل رقم (٣) يوضح الاحصائيات الخاصة بالبنك الأهلي المصري كما يأتي:



الشكل رقم (٣) احصائيات خاصة بالبنك الأهلي المصري عن الفترة (2018-2019)

المصدر: التقرير السنوي للبنك الاهلي المصري (2018-2019).

كما اعتمدت الباحثة في عينة البحث (Research Sample) على أسلوب المعاينة القصدية كأسلوب من أساليب المعاينة غير العشوائية، فقد اختيرت سلسلة زمنية امتدت من (2018– 2022) للبنك الأهلي المصري، وبحسب المؤشرات الكمية المعتمدة لقياس التغير فيها وذلك لكون متغيرات البحث بدت أكثر وضوحاً خلال تلك المدة المذكورة.

ثامناً: أساليب تحليل البيانات:

استخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية والبرامج الجاهزة لتحليل بيانات البحث وذلك على النحو الآتي:

1. اختبار جودة البيانات: إذ تم التوزيع الطبيعي للبيانات باستعمال مقياسي الالتواء (Skewness) والتفلطح (Kurtosis) ، وتم إجراء اختبار مشكلة التعددية الخطية للمتغيرات التفسيرية (Multicollinarity) للتأكد من عدم وجود مشكلة تداخل خطي بينها عن طريق مقياس التحمل (Tolerance) و مقياس عوامل تضخم التباين (VIF) من خلال برنامج (SPSS.V.24).

2. تحليل نتائج متغيرات البحث: إذ تم استعمال أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة بالنسب المئوية، واستخراج الأوساط الحسابية للمتغيرات المبحوثة مجتمعة ومنفردة.

3. اختبار فرضيات البحث: إذ تم استعمال معامل الانحدار الخطي البسيط، والمتعدد لاختبار فرضيات التأثير المباشر، عبر برنامج (SPSS.V.24).

تاسعاً: الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء أبرز الجهود المعرفية السابقة بشكل مختصر من خلال عرضها بصورة متسلسلة من خلال عرض الدراسات المتعلقة بالمتغير (المستقل) الشفافية المالية، ومن ثم المتغير التابع الشمول المالي، ووفقاً للبعد الزمني، كالآتي:

❖ الدراسات السابقة المتعلقة بالشفافية المالية:

تبين من خلال الدراسات السابقة لمتغير الشفافية المالية، والتي انصبت على أهمية الشفافية والإفصاح عن الممارسات المالية في تحسين سمعة المنشأة وكسب ثقة المتعاملين معها لمواكبة التطور الاقتصادي العالمي؛ وذلك على النحو الآتي:

١. **دراسة(Andreula, Chong & Guillén,2009) بعنوان Institutional Quality and Fiscal Transparency**

استهدفت هذه الدراسة استخدم بيانات جديدة عن الشفافية المالية لقطاعات متعددة من البلدان، من خلال دراسة مسحية، لتحليل البيانات الواردة في تقارير صندوق النقد الدولي حول التقيد بالمعايير والقواعد لسنة 2007 م لعينة من 82 دولة؛ وتوصلت الدراسة إلى أن هناك بالفعل علاقة سببية بين المؤسسات والشفافية، كما توصلت إلى التأثير القوي للتغييرات في المواصفات في مجموعة من التدابير الفرعية للشفافية المالية.

٢. **دراسة (Tanyeri,2010) بعنوان: Financial Transparency and Sources of Hidden Capital in Turkish Banks:**

اهتمت هذه الدراسة بمعرفة تأثير التغييرات في البيئات التنظيمية والاقتصادية على شفافية البيانات المالية للبنوك التركية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل البيانات الواردة في التقارير المالية للبنوك المصرية المتداولة في بورصة إسطنبول للمدة من 1988 إلى 2006، وتوصلت الدراسة إلى أن الزيادات في رأس المال المخفي في فترات الأزمات يؤدى زيادة الاعتماد على رأس مال شبكة الأمان الذي تساهم به الحكومة بدرجة عالية، كما توصلت إلى أن زيادة رأس المال المخفي أكثر وضوحاً بالنسبة للبنوك الكبيرة. والتي تفسر سياسات التمويل من رأس المال الذي تسهم به الحكومة.

٣. **دراسة(Abdullah, Almsafir, & Al-Smadi,2015) بعنوان: Transparency and Reliability in Financial Statement: Do They Exist? Evidence from Malaysia**

ناقشت هذه الدراسة: التحقق من وجود الشفافية والموثوقية في الكشوفات المالية، لصالح المستثمرين والمحللين. وإيجاد علاقة بين المعايير المحاسبية وحوكمة الشركات والضوابط الخارجية والضوابط الداخلية والممارسات الأخلاقية مع الكشوفات المالية، بناءً على آراء المدققين والإدارة في ماليزيا، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استعمال الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتم توزيعها على عينة مكونة من (٥٢) من أصل (٦٠) من مدققي الشركات لاختبار مدى وضوح الشفافية والموثوقية في الكشوفات المالية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: ارتباط الشفافية والموثوقية في الكشوفات المالية بالمعايير المحاسبية والممارسات الأخلاقية والضوابط

الداخلية والضوابط الخارجية وحوكمة الشركات، كما توصلت إلى أن الأثر الذي حدث لأول مرة هو نية المدققين والإدارة في إخفاء الحقائق الكامنة وراء الشفافية وموثوقية الكشوفات المالية.

٤. دراسة (Farhood,2019) بعنوان **Reflection the level of disclosure on the accounting information relevant using standards and poor's indicators:**

أوضحت هذه الدراسة: قياس التزام البنوك التجارية الخاصة المدرجة في البورصة المصرية بتطبيق معايير الشفافية في التقارير المالية وتحديد انعكاس الإفصاح وفقًا لمعايير ستاندرد آند بورز (S&P) بشأن المعلومات المحاسبية ذات الصلة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل البيانات الوارد في التقارير المالية الصادرة عن خمسة من البنوك التجارية الخاصة المدرجة في البورصة مصرية للمدة (٢٠١٢-٢٠١٦) باستعمال مؤشرات (S&P) لقياس مستوى الإفصاح في البنك محل البحث، توصلت الدراسة إلى أن البنوك الأربعة (بنك الاستثمار المصري، وبنك المنصور للاستثمار وبنك الشرق الأوسط والبنك التجاري المصري) كان المتوسط الحسابي للكشف عن المؤشرات أقل من ٥٠٪ لجميع مؤشرات الإفصاح وفقا لمعيار ستاندرد اند بورز، في حين حصل بنك الاستثمار البنكي المصري الوحيد على المزيد من الإفصاح بنسبة ٥٠٪ عن الإفصاح ،وفقاً لمعيار ستاندرد آند بورز، كما وجدت هذه الدراسة أن هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى قيمة المعلومات المحاسبية، بما في ذلك القيمة السوقية للأسهم والقيمة الدفترية، بالإضافة إلى تطبيق معايير التقارير المالية الدولية، والإفصاح عنها وفقا للمعايير (S&P) بصورة قليلة جدًا.

❖ **الدراسات السابقة المتعلقة بالشمول المالي:**

يمكن توضيح أبرز الجهود السابقة لمتغير الشمول المالي، والتي انصبت على تحليل وضع الشمول المالي في بلدان مختلفة باستعمال مجموعة من أدوات المسح على البيانات في جانبي الطلب والعرض، كالآتي:

١- دراسة (Bose, Bhattacharyya, & Islam, 2016) بعنوان:- **Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy**

تناولت هذه الدراسة: اختبار ممارسات الإفصاح عن الشمول المالي في بنغلادش، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل البيانات الواردة في التقارير السنوية للمدة (٢٠٠٨-٢٠١٣) في (١٥٧) بنك في بنغلادش، أظهرت النتائج أن مستوى الإفصاح عن الشمول المالي تحسن بشكل ملحوظ بعد أن أصدر البنك المركزي لبنغلادش توجيهاته المتعلقة بالشمول المالي، وأشارت النتائج أيضًا إلى أن مستوى الشمول المالي يتأثر إيجابيا بحجم البنوك، وفرص النمو، والمستثمرين من المؤسسات، وحجم لجنة المراجعة.

٢- دراسة(Baza & Rao, 2017) بعنوان:**Financial Inclusion in Ethiopia**

سعت هذه الدراسة: إلى تحليل وضع الشمول المالي باستعمال مجموعة من أدوات المسح على جانب الطلب والبيانات على جانب العرض من الشمول المالي، أولاً تحليل جانب الطلب على الحساب والادخار والائتمان والدفع والتأمين والمرونة المالية بالإضافة إلى الحواجز التي تعترض الشمول المالي. وثانياً تحليل جانب العرض من الشمول المالي، مثل الاتجاهات في عدد حسابات الودائع وحسابات القروض والفروع وكثافة الفروع وأجهزة الصراف الآلي وكثافة أجهزة الصراف الآلي

للمدة من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٥، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل البيانات الواردة في التقارير للمدة من (٢٠٠٦-٢٠١٥) للبنوك العاملة في أثيوبيا، وخلصت الدراسة إلى أنه وعلى الرغم من أن إثيوبيا حققت نموًا سريعًا في القطاع المالي في العامين الماضيين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصول على الخدمات المالية، وأن تحليل الوصول واستعمال الخدمات المالية من الأفراد وجد أن ٣٣,٨٢% فقط من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، أنهم يستعملون حسابهم للحفاظ على المال بصورة آمنة، وإرسال واستقبال المدفوعات، والحصول على الائتمان والخدمات، وخدمات الصرف الأجنبي، كما أظهرت النتائج أن إثيوبيا متخلفة عن أفريقيا ومنخفضة في هذا الجانب.

٣- **دراسة (Bui Duy Hung, 2017) بعنوان Financial inclusion and the effectiveness of monetary policy in Vietnam: An empirical analysis**

اهتمت هذه الدراسة بتحليل العلاقة بين الشمول المالي والسياسة النقدية في فيتنام للمدة ٢٠٠٤ – ٢٠١٥، اذ استعملت الدراسة مؤشر مركب للشمول المالي كمتغير مستقل والذي تضمن إمكانية الوصول (عدد فروع البنك لكل ١٠٠٠ كيلومتر مربع، عدد أجهزة الصراف الآلي ATM لكل ١٠٠٠ كيلو متر مربع، فروع البنك لكل ١٠٠ الف بالغ، عدد أجهزة الصراف الآلي ATM لكل ١٠٠ الف بالغ)، كذلك نسبة القروض إلى GDP ونسبة الودائع إلى GDP، أما معدل التضخم يمثل السياسة النقدية كمتغير تابع، كما تم استعمال متغيرات رقابية وهي سعر الفائدة لإقراض البنك و سعر الصرف وبعد تخطي اختبار جذر الوحدة للمتغيرات وقد تم التوصل إلى وجود علاقة فيما بين مؤشر الشمول المالي والتضخم وبعد تطبيق، نموذج تصحيح الخطأ أشارت النتائج والمعاملات إلى أن زيادة الشمول المالي يؤدي إلى تخفيض التضخم، فضلاً عن أن سعر فائدة اقراض البنوك له علاقة سلبية مع التضخم، أي بارتفاع سعر الفائدة ينخفض التضخم والعكس بالعكس، اما تدهور سعر الصرف فأنهُ يؤدي إلى زيادة التضخم، وكانت النتائج متسقة مع النظرية الاقتصادية.

٤- **دراسة (Nguli & Odunga, 2019) بعنوان Effect of Firm Characteristics on Financial Inclusions: Evidence from Women Owned Enterprises in Kenya**

استهدفت هذه الدراسة: تحديد تأثير خصائص الشركة بشأن الشمول المالي، من خلال تقديم أدلة من الشركات المملوكة للنساء في كينيا باتباع أسلوب الدراسة المسحية، والاستبيان الموزع علي (٧٢٣) امرأة من أصحاب الشركات المتوسطة والكبيرة في مقاطعة (Rift) الشمالية في كينيا، كشفت النتائج عن تأثير سلبي وهام لعمر الشركة على الشمول المالي في حين أن حجم الشركة كان له تأثير إيجابي وهام على الشمول المالي، من النتائج التي توصلت إليها الدراسة ايضاً، يتم تشجيع الشركات الصغيرة والمتوسطة الأكبر على مواكبة الاتجاهات الحديثة في الأعمال التجارية.

٥- **دراسة (Belayeth et al,2019) بعنوان: Does financial inclusion increase financial resilience? Evidence from Bangladesh**

سعت هذه الدراسة: إلى الكشف عن تأثير الشمول المالي على المرونة المالية في بنغلاديش، وذلك باستعمال بيانات البنك الدولي بشأن الشمول المالي العالمي، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل بيانات البنك الدولي (٢٠١٢) لعينة من ٩٨ دولة نامية بشأن الشمول المالي العالمي، وتوصلت الدراسة أن المستجيبين الذين لديهم حسابات مالية أكثر مرونة من أولئك الذين ليس لديهم حسابات،

وفرصة أن تكون مرنة ماليًا حوالي 1.4 مرات لأصحاب الحسابات من نظرائهم، كانت هناك أيضاً علاقة مهمة بين الجنس والمرونة المالية، الذكور 1.4 مرة أكثر مرونة من الإناث عندما يتم النظر في المتغيرات المشتركة في نموذج الانحدار.

مناقشة وتحليل الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الأدبيات المنشورة حول ممارسات الشفافية المالية كمنهاج عمل في المنشآت والبنوك للوصول إلى تحقيق الشمول المالي، تبين للباحثة ما يلي:

ساهمت الدراسات السابقة في تزويد الباحثة بالجوانب النظرية والتطبيقية التي نالت اهتمام السابقين، ومن ثم التركيز على الجوانب أخرى التي لم تحظ بالاهتمام الكافي، إذ من خلال مراجعة الباحثة للدراسات السابقة لا توجد دراسات سواءً كانت أجنبية أو عربية أو مصرية على حد علم الباحثة قد ربطت متغيرات البحث بالشكل الذي تم عرضه بالعنوان ولم تتضمن الدراسات السابقة دور الشفافية المالية، والشمول المالي بشكل مباشر ومن خلال الأبعاد موضوع البحث.

وكذلك كانت أغلب الدراسات السابقة ميدانية اعتمدت على أداة الاستبانة للحصول على البيانات والبعض الاخر ركزت بعض الدراسات على تحليل البيانات الكمية الواردة في التقارير السنوية فيما يتعلق بمتغيرات الشفافية والشمول المالي.

اسهامات البحث الحالي:

- توجيه أنظار البنوك المصرية من النظرة المستندة إلى الموارد المادية إلى النظرة المستندة على الموارد غير الملموسة وتبني نظرة جديدة مستندة على الإفصاح والشفافية المالية.
- يعد البحث خطوة مهمة تستهدف المبادرة في مجال العلاقة بين الشفافية المالية والشمول المالي، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة سواء الأجنبية أو العربية أو المصرية،
- تميز البحث عن الدراسات السابقة من خلال قياسه لمتغيرات البحث كمياً بالاستناد إلى التقارير والقوائم المالية للبنك الأهلي محل البحث لإعطاء تصور واضح وأكثر مصداقية للمتغيرات المبحوثة.

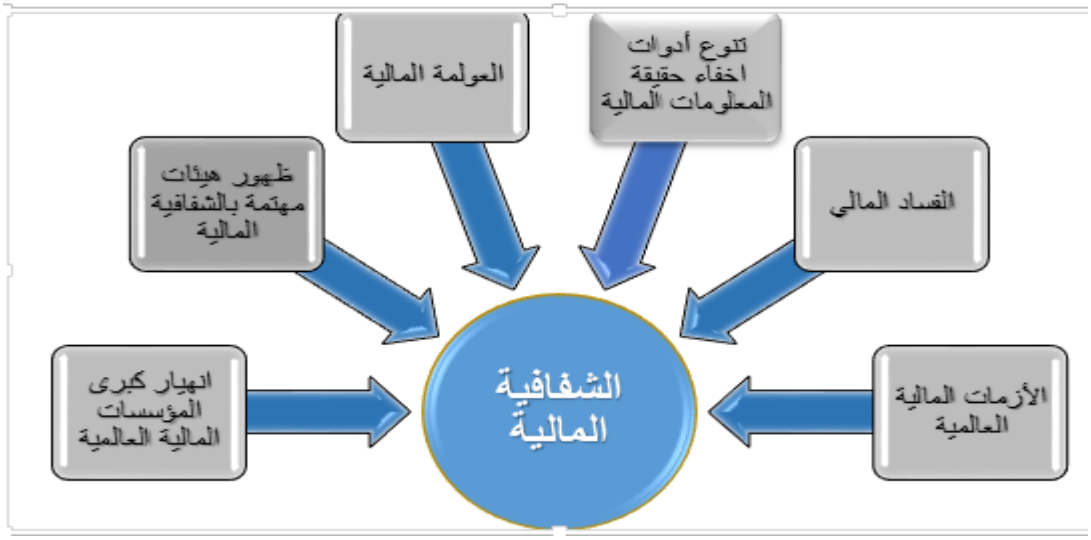
٣/ المبحث الثاني الإطار النظري:

أولاً: الشفافية المالية:

- **مدخل لمفهوم الشفافية المالية:**

أن تزايد تعقيد المنشآت المعاصرة بشكل جوهري مع تزايد الضغوط التنافسية في بيئة العمل، إذ اصبح من الصعوبة بمكان الحد من تلك التعقيدات وتجنبها بالكامل، لذلك لابد لها من إيجاد آليات جديدة مبنية على التعاون والتوازن بين الأجزاء التنظيمية (Loch & Terwiesch,2005:332). وأن الإدارة الفعالة لهذه الاعتمادية المتبادلة (أي التنسيق) ومع ذلك، "لكي يتصل أصحاب المصلحة بالانسجام مع العمليات التنظيمية للتخفيف من حدة التعقيد التنظيمي والبيئي، يجب أن تتمتع المنشآت بالوضوح والانفتاح" (Conger et al,2003:39)، بمعني أن المدخل المناسب لتبادل المعلومات وتسهيل التنسيق والانسجام بين مختلف أصحاب المصالح لتخفيف حدة التعقيد يتطلب ما يعرف بـــ (الشفافية المالية).

فمنذ أوائل التسعينات من القرن الماضي، جذبت قضية الشفافية المالية اهتماماً متزايداً على مستوى المنشآت المحلية، والمنشآت الدولية والحكومات والجهات الفاعلة غير الحكومية المعنية باستدامة واستقرار النظام المالي ويعود ذلك الاهتمام إلى الأسباب الموضحة في الشكل رقم (٤) (Philipps & Stewart,2008:1) وذلك على النحو التالى:



الشكل رقم (٤) الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالشفافية المالية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على (Philipps, & Stewart, 2008)

هذا وقد شرعت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD وصندوق النقد الدولي (IMF: International Monetary Fund) في تنفيذ برامج هامة لوضع معايير وقواعد السلوك بشأن الشفافية المالية وتقييم ممارساتها فقد وضعت المنشآت غير الحكومية مؤشرات خاصة بها لقياس ومقارنة الشفافية المالية دولياً، أما على المستوى المنشآت الحكومية ، إذ تم وضع قائمة المركز المالي، بالاستناد للقوانين المحلية والمعايير الدولية لإضفاء الطابع الرسمي على التزاماتها بالإفصاح المالي. بدأ الباحثون والأكاديميون والجهات المختصة في ملاحظة هذه الاتجاهات ونشر دراسات حول مدى توافق المنشآت المحلية مع المعايير العالمية في مجال الشفافية المالية، وكيف يؤثر هذا على الاستدامة المالية (Zuccolotto,& Teixeira 2014:243).

كما تمثل التقارير والقوائم المالية عنصراً حاسماً في المعلومات لأصحاب المصالح في صنع القرار وأن المخاطرة الرئيسة في التقارير والقوائم المالية للمنشأت هي أن البيانات المالية قد لا تُعرض بشكل عادل بسبب أخطاء غير مقصودة أو متعمدة وقد تفشل الإدارة في تقديم معلومات معينة للعديد من مستخدمي البيانات المالية، مما يؤدي إلى تضليلهم عمداً عن عمليات المنشآة، الأمر الذي يتطلب الإفصاح والشفافية عن البيانات والمعلومات المالية (Tanyeri,2010:25).

لذا تعد شفافية التقارير والقوائم المالية عاملاً مهماً ، حيث تمكن أصحاب المصالح من تقييم الوضع المالي للمنشأة فضلاً عن مساعدتهم على اتخاذ قرارات أفضل، كما أن الشفافية المالية تزيد الثقة في نزاهة الأسواق، ومن ثم، ينبغي أن تهدف الجهات التنظيمية إلى ضمان أن تكون الأسواق عادلة وفعالة وشفافة وأن يتم منح أصحاب المصلحة وصولاً عادلاً إلى السوق أو معلومات الأسعار (Scholte,2015:74).

هذا ومن ناحية أخري فإنه هناك بعض المنشآت التي تستفيد من قواعد المحاسبة بطرق مختلفة تمنع ممارسة الشفافية المالية، قد يحجب هذا، على سبيل المثال، مستوى ديون المنشأة إذا قامت إحدى المنشآت بإخفاء ديونها، فلن يتمكن المستثمرون من تقدير تعرضهم لمخاطر الإفلاس (Gagalyuk,2017:259) لذلك، من الأهمية بمكان أن تقدم جميع المنشآت صورة مفهومة وشاملة وموثوقة لحالتها المالية وأدائها (MacLean,2014:13). إذا كانت المعلومات الواردة في التقارير المالية شفافة، فإن المستثمرين وغيرهم من مستخدمي المعلومات يكونون أقل عرضة للدهشة بمعاملات أو أحداث غير معروفة. ويتوقع المستثمرون والدائنون تقديم تقارير واضحة وموثوقة ومتسقة وقابلة للمقارنة وشفافة للأحداث (Mohammadi & Nezhad,2015:60).

كما أن المعايير المحاسبية توفر إطاراً يهدف إلى تقديم المعلومات المالية بطريقة تسهل عملية اتخاذ القرار، لكي توفر البيانات المالية المعلومات التي يطلبها المستثمرون وصناع القرار الآخرون، لذا من الضروري وجود معايير محاسبية هادفة ومتسقة وممارسات مماثلة (Abdullah et al,2015:31) حيث أصبح الإفصاح المالي الجيد أداة الحوكمة لتشكيل التوقعات المتعلقة بأداء المنشأة في المستقبل (Othman & Zeghal,2010:369).

فاليوم، لم تعد تقارير المنشآت مقيدة بالبيانات المالية، ولكنها تشمل مجموعة واسعة من المسائل الإضافية التي يجب أيضاً الكشف عنها من أجل تزويد المستثمرين بالمعلومات الهامة التي يحتاجونها لتقييم استثماراتهم، ولم يعد يركز على النتائج التاريخية، فهو يتضمن الآن عناصر محتملة، مثل التوجيهات بشأن أهداف الإيرادات والأرباح المستقبلية (Madhani,2007:65).

فضلاً عن ذلك، هناك حاجة إلى الكشف عن عدد متزايد من مقاييس الأداء غير المالية، إلى جانب عدد متزايد باستمرار من المقاييس المالية (Mills,2012:3). وفقاً لنشر "التوجيه بشأن الممارسات الجيدة في الإفصاح عن حوكمة الشركات" الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (2006)، فإن التوجيه يركز على الإفصاحات المالية ومجموعة من الإفصاحات غير المالية مثل أهداف المنشأة، وحقوق الملكية وحقوق المساهمين، والتغييرات في السيطرة والمعاملات التي تنطوي على أصول مهمة، وهياكل وسياسات الحوكمة، وما إلى ذلك (Gaventa & McGee,2013:4).

كما انه بالنظر إلى التقلبات الهائلة في أسواق رأس المال الدولية، فإن الطلب والحاجة إلى الشفافية الكافية وتقديم التقارير المالية المناسبة للمنشآت أمر ضروري، للحفاظ على الممارسات الصحيحة لإعداد التقارير المالية، ومن ثم المساعدة في تخفيف حدة التوتربين أصحاب المصلحة (Fung,2014:74).

هذا وقد أشارت دراسة (Siksamat,2014:2) بأن "الشفافية المالية" تعد أحد العناصر الحاسمة في وضع السياسات المالية الفعالة وإدارة المخاطر المالية. وتؤدي إلى الانفتاح على العملاء بشأن الأنشطة المالية الماضية والحالية والمستقبلية، فضلاً عن زيادة مساءلة المنشأة ومصداقيتها. لذلك، يمكن استخدام الشفافية المالية كمؤشر لقياس أو عكس درجة الأداء المالي في المنشأة.

كما يرى كل من (Bouaziz & Aourik,2012:2) إن الإنجازات البشرية والأداء المالي يعزز كل منهما الآخر في منشأة تتميز بشفافية عالية، بينما يعارض كل منهما الآخر في منشأة تتمتع بشفافية قليلة. لذا أضحت الشفافية المالية وبشكل متزايد عاملاً مهماً يؤثر على أداء وسلوك المنشأة.

هذا ويعرف كل من (Jensen et al,2015:4) الشفافية المالية بأنها هي رؤية المعلومات المالية وإمكانية الوصول إليها وعدم قابليتها للاستنتاج.

ومن ناحية أخرى، تم تحديد الشفافية المالية كإجراء لتلبية توقعات أصحاب المصلحة ومعرفة ما إذا كان بإمكانهم الوثوق بالمنشأة، وما إذا كانت المنشأة تفعل ما وعدت به، وتتصرف بطريقة أخلاقية، وتستمع لهم (Sulku,2015:7).

ويري (Lee,2012:3) أن الشفافية تتمثل بنشر دقيق وفي الوقت المناسب للمعلومات حول استراتيجية العمل والأداء المالي والحوكمة لعامة الناس من المنشأة.

كما أشاركل من (Bannister & Connolly,2011:5) إلى أن الشفافية المالية هى إصدار متعمد للمعلومات المالية (وغير المالية)، سواءً كانت رقمية أو نوعية، مطلوبة أو طوعية، أو عبر قنوات رسمية أو غير رسمية.

فالشفافية المالية هي عنصر مهم في حوكمة المنشآت الجيدة وتشمل مجلس الإدارة، والإفصاح الكافي في الوقت المناسب عن المعلومات المالية، والإفصاح المجدي عن مجلس الإدارة وعمليات الإدارة، وهيكل ملكية شفاف يحدد أي تضارب في المصالح بين المديرين والمساهمين والأطراف الأخرى ذات الصلة (Hajian & Rostami,2014:74).

ونتيجة لذلك، فإن الشفافية المالية للمنشآت هي حجر الزاوية في حماية حقوق جميع أصحاب المصلحة. يجب أن يعامل اصحاب المصلحة على قدم المساواة، ويجب أن يكونوا قادرين على المشاركة في القرارات التي تؤثر على المنشأة، ويجب أن يكونوا قادرين على انتخاب أعضاء مجلس الإدارة لتمثيلهم (Robins et al,2011:74). كما يحتاج المستثمرون الخارجيون إلى التأكد من عدم حصول أي مساهم فردي (أو مجموعة من المساهمين) على معاملة تفضيلية أو تأثير أكبر من حصة كل منهم في الملكية.

بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون المساهمون قادرين على ممارسة نفوذهم على مجلس الإدارة ومحاسبة أعضاء مجلس الإدارة عن أي خرق لواجبهم الائتماني. فقط من خلال الإفصاح الكامل وممارسات الإدارة الشفافة يمكن لاصحاب المصلحة أن يشعروا بالثقة في أن المنشأة التي أعطوا أموالهم لهايتم تشغيلها مع مراعاة مصالحهم الفضلى (Cheung et al,2004:6).

وتشير الأدبيات الاقتصادية ذات الصلة، بأنه تم الكشف عن عدم وجود مدخل مشترك لتفسير مصطلح "الشفافية المالية". ويقدم الباحثون، الذين يحاولون تعريف "الشفافية المالية"، مجموعة واسعة من التعريفات، عادة ما تتناسب مع الغرض المميز لعملهم. وتعمل التعريفات إلى الكشف عن الحد الأدنى من المعلومات وصولاً إلى المعاني المتعددة. ومن المناسب تحليل الطرق الآتية بمزيد من التفصيل: (Zakutniaia & Hayriyan,2017:49).

(أ) الشفافية المالية: تتعلق بتدفق المعلومات.

(ب) الشفافية المالية: نظام من العلاقات يتعلق بكشف المعلومات واستعمالها.

(ج) الشفافية المالية: تتمثل بتوافر واكتمال ودقة المعلومات.

(د) الشفافية المالية: تتمثل بتوافر واكتمال ودقة وتوقيت ووضوح المعلومات.

لا يستند المدخل الأول بشكل كافٍ لتحليل الشفافية المالية، لأنه من المستحيل تحديد مصطلحي "الشفافية" و "المعلومات". ويمكن أيضاً تفسير الشفافية باستعمال مدخل النظام (في المجال القانوني) كنظام للعلاقات. ويعتبر مؤيدوا المدخل الثالث أن الشفافية المالية تتحدد بتوفر المعلومات واكتمالها ودقتها، ويرون بأن هذه هي السمات المميزة لها، والتي يتم تعريفها على أنها درجة من الكشف. ومع ذلك، من الممكن نشر معلومات غير واضحة للجمهور. في هذه الحالة، لايتم استعمال مصطلح "الشفافية". ويقدم مؤيدوا المدخل الرابع التعريف الأكثر شمولاً والواسع النطاق له. على الرغم من الاختلافات المذكورة أعلاه في تحديد طبيعة الشفافية المالية، يشارك جميع العلماء الرأي القائل بأن السمة الرئيسة لأي شفافية عملية هي الكشف عن المعلومات البنكية،(Stiglitz,2000:1444). حتى يتسنى للافراد والأسواق المالية تقييم الوضع المالي للبنوك بصورة دقيقة والتكاليف والفوائد الحقيقية للأنشطة البنكية ومخاطرها وادارة هذه المخاطر، بما في ذلك آثارها الاقتصادية والاجتماعية الحالية والمستقبلية.

تستخلص الباحثة مما تقدم بأن الشفافية المالية تتمثل في قدرة جميع أصحاب المصلحة من الوصول إلى معلومات واضحة ودقيقة وموثوقة وذات قيمة تعكس الأداء المالي الحقيقي للمنشأة.

ويمكن تعريف (الشفافية المالية Financial Transparency) إجرائياً وفي حدود هذا البحث "بأنها تشير الى الدرجة التي تحصل عليها من البيانات الكمية الخاصة بمدى تبني البنك محل البحث لممارسات الشفافية (الإفصاح والمسائلة والتدفق الحر والسريع والواضح والمتكامل للمعلومات المالية الدقيقة والملائمة) للمستفيدين الداخليين والخارجيين لاحتوائهم وتمكينهم من إتخاذ القرارات".

- **خصائص الشفافية المالية:**

حدد بعض الباحثين أربع خصائص رئيسة للشفافية المالية، والتي تشمل: (Mohammadi & Zakutniaia & Hayriyan,2017:50)،(Madhani,2007:64)،(Nezhad,2015:61 .(Andreula, Chong & Guillén,2009:3)

(أ) إمكانية الوصول إلى المعلومات المالية.

(ب) إكتمال تغطية المعلومات المالية: توفير كمية كافية من المعلومات لشرح الإجراءات السابقة والمستقبلية.

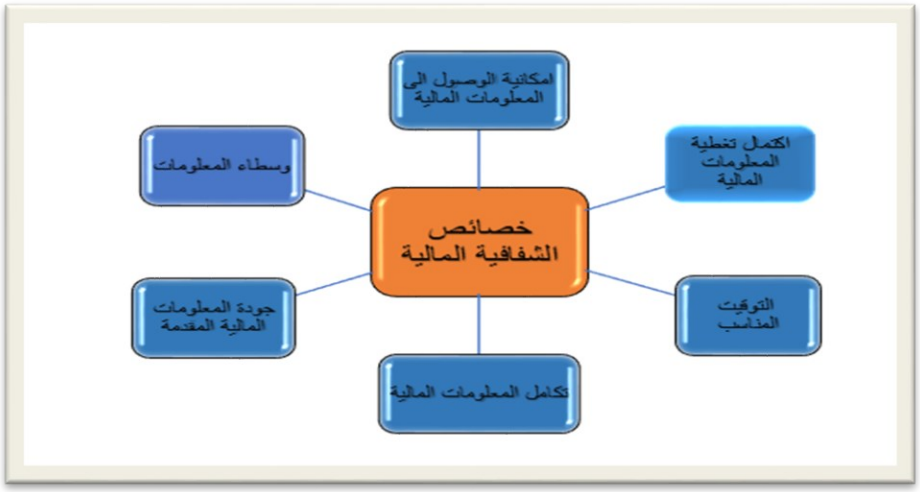
(ج) التوقيت المناسب أو الملائم: ينبغي تقديم المعلومات المالية في الوقت المناسب.

(د) تكامل المعلومات المالية: يجب أن تكون أدوات وقنوات سياسة المعلومات المالية متسقة ومنسقة مع بعضها البعض.

(ه) جودة المعلومات المالية المقدمة: بغض النظر عن عدد مرات نشر المنشأة للمعلومات، إذا كانت مفيدة أو غير مجدية.

(و) وسطاء المعلومات المالية: مجموعة متنوعة من الوسائط: وسائل التواصل الاجتماعي وأنظمة الاتصال، والمستودعات وأنظمة استرجاع المعلومات، أو أنظمة دعم القرار، وما إلى ذلك) ودور وسطاء المعلومات هو نقل المعلومات من المنشأة إلى العملاء.

ويمكن تلخيص خصائص الشفافية المالية كما في الشكل رقم (٥) على النحو الآتي:



الشكل رقم (٥) خصائص الشفافية المالية

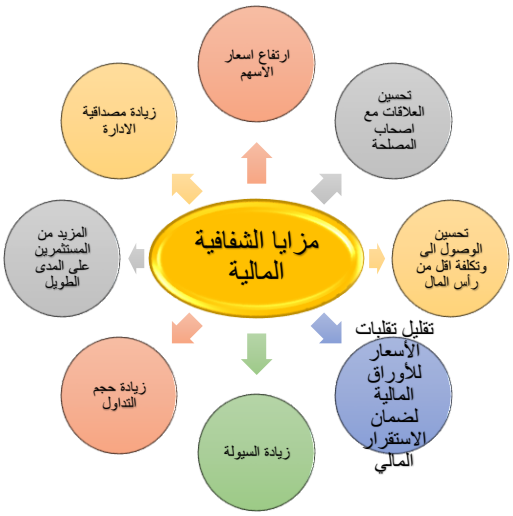
المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على (Mohammadi & Nezhad,2015)،(Madhani,2007) (Zakutniaia & Hayriyan,2017).

ومن هنا تعد الشفافية المالية من الركائز الأساسية في نظام اقتصاد السوق وتفاعلاته الفعالة، إذ أن هناك علاقة قوية بين مدى توافر المعلومات المالية والسلوك الاقتصادي الفعال الذي يزيد من الكفاءة الاقتصادية في المجتمع. اذ تمثل المعلومات المالية الطريقة الرئيسة لاتخاذ القرارات على أساس اقتصادي صحيح سواءً من المُنتِج أو المستهلك. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر الشفافية المالية جوهر السيادة التنافسية في السوق، ومن ثم فإن غياب أو نقص المعلومات المالية يمكن أن يؤدي إلى رد فعل يتعارض مع القرارات الاقتصادية الصحيحة، ومن ثم تقل الكفاءة الاقتصادية والتي بدورها من الممكن أن تهدد التنمية الاقتصادية (Masry,2015:25).

ويؤكد كل من (Bushman & Smith,2003:66) على أن الشفافية المالية تتمثل بالكشف المناسب في الوقت المناسب عن الأداء المالي للمنشأة وممارسات الحوكمة المتعلقة بأداء مجلس الإدارة وهيكله الإداري وعملياته فهي عامل مهم يؤثر على جاذبية المنشأة للعملاء.

كما تعتمد درجة الشفافية المالية على استعداد الإدارة وقدرتها على تصحيح أي تباينات إعلامية مع المشاركين في السوق. فعلى المدى الطويل، لن تزدهر أسواق رأس المال إلا إذا تم إنشاء بيئة معلومات مالية شفافة.

كما أنه في عصر اقتصاد المعلومات (Information Economy) الحالي، تعد الشفافية المالية أمراً بالغ الأهمية فالمنشآت التي تنقصها معايير الشفافية المالية، تخاطر بأضرار كبيرة لمصداقية الإدارة في أسوأ الحالات، حيث تواجه المنشآت مشاكل عدة في ثقة أصحاب المصلحة التي بدورها يمكن أن تلحق الضرر برأس مال المنشأة وتصنيف الائتمان وسيولة المنشأة على الجانب الآخر، وهناك مكاسب إيجابية لتعزيز الكشف الطوعي لبناء نظام شفاف، حيث يساعد الإفصاح الطوعي (Voluntary Disclosure) عن المعلومات والتقارير المالية الشفافة، في بناء مزايا تنافسية مستدامة على المدى الطويل للمنشأت (Madhani,2007:64) ، فضلاً عن المزايا الموضحة في الشكل رقم (٦) الآتي: (Masry,2015:28).



الشكل رقم (٦) مزايا الشفافية المالية

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على (Madhani,2007) ، (Jarmuzek,2006).(Masry,2015)

- **منظورات الشفافية المالية:**

استناداً إلى المدخل المفاهيمي للشفافية المالية يتبين بأن هناك ثلاثة مناظير حاولت تأطير مفهوم الشفافية المالية:

(أ) منظور أصحاب المصلحة: وصف كل من (Vishwanath & Kaufman,2001:42-44) الشفافية المالية بأنها "تزويد جميع أصحاب المصلحة بالمعلومات المالية التي يمكن الاعتماد عليها وفي الوقت المناسب"، أيضاً تعنى عدم الشفافية المالية على أنها "منع متعمد للوصول إلى المعلومات من أصحاب المصلحة، وعرض غير صحيح للمعلومات وعدم قدرة السوق على الحصول على الثقة من كفاية ونسبية وجودة المعلومات المقدمة". ومن وجهة نظر التنمية الاقتصادية والمنشأة التعاونية فأنها أكثر اتساعاً "وتصف الشفافية المالية بالتواصل بين المنشأة ومجموعات أصحاب المصلحة الآخرين".

(ب) منظور الاستجابة: يعرف فريق خبراء الشفافية المالية في جامعة بروكينجز على أنها "درجة الانفتاح والتطور في المنشآت، بمعنى أن معدل إشراف وتقييم الأداء المالي داخل المنشأة يتم من أشخاص من خارج المنشأة (مثل المساهمين). "في تعريف (Florini)، كانت الاستجابة أو المساءلة أكثر وضوحاً. لقد عرف الشفافية المالية على أنها "معلومات مفصح عنها من المنشآت تكون مفيدة لتقييم أدائها المالي". في الواقع، ترتبط الشفافية المالية بدرجة أكبر بالاستجابة والسبب في الحاجة إلى الشفافية المالية هو أن السوق يعتبر المنشآت مسؤولة عن السياسات وأدائها المالي (Cheung, Jiang & Tan,2010:61).

(ج) منظور التركيز على إنفاذ القواعد واللوائح: تعتبر المنشآت الثقة من الوصول إلى الشفافية المالية في ممارساتها تحتاج إلى ثلاثة شروط مسبقة أساسية: (Bahrami & Bejan,2015:2).

(1) معلومات حول القواعد واللوائح والإجراءات الأخرى التي تم نشرها في الوسائل العامة.

(2) يجب أن تكون مجموعات أصحاب المصلحة على دراية بالقواعد واللوائح والتغييرات فيها.

(3) يجب تطبيق القواعد واللوائح على أنها نزيهة ومعقولة.

من الملاحظ أن الجانب المشترك لهذه التعريفات هو "توفر المعلومات" و "القدرة على التواصل ووجود إستلام للمعلومات وتدفق الإرسال للمعلومات"

أبعاد الشفافية المالية ومؤشرات قياسها:

تعد الشفافية المالية جزءاً لا يتجزأ من حوكمة المنشآت، إذ تؤدي الشفافية المالية العالية إلى الحد من عدم تناسق المعلومات المالية بين إدارة المنشأة وأصحاب المصالح الماليين (أصحاب الأسهم والسندات)، مما يخفف من حدة المشاكل بين هذه الأطراف (Verhezen&Morse,2010:28) وتشير النتائج إلى أن المنشآت ذات الشفافية المالية العالية يتم تقييمها أعلى من المنشآت المماثلة ذات الشفافية المالية الأقل (Cottarelli,2012:4) وتوفر النتائج ايضاً دعماً تجريبياً للتركيز الأكاديمي والممارسات التنظيمية على الشفافية المالية (Schnackenberg2007:11).

كما يحلل الأدب المالي المشاكل الناشئة عن المعلومات المالية غير المتماثلة بين إدارة المنشأة وأصحاب المصالح الماليين، مع زيادة التركيز على مدار الـ (25) عاماً الماضية أظهر الممارسون، وهم من كبار المستثمرين في الأسهم المؤسسية على وجه الخصوص، مشاركة نشطة بشكل متزايد في خلق أرضية متكافئة بين الإدارة وأصحاب المصلحة الماليين. واحدة من المهام الرئيسية للهيئات التنظيمية هي ضمان وجود بيئة إستثمارية ويتم تقليل المكاسب من المعلومات الخاصة إلى الحد الأدنى (Patel et al,2002:326).

هذا وقد زاد التركيز على الشفافية المالية في أعقاب الأحداث الأخيرة التي بدأت مع الأزمة الآسيوية في النصف الأخير من عام 1997م وإستمرت في المناقشات الأخيرة في أسواق الأسهم الأمريكية. توصلت نتائج الدراسات أخيراً إلى مجموعة بيانات تم تجميعها حديثاً على درجات الشفافية المالية من مؤسسة (Standerd & Poor's) الأمريكية وقامت بوضع مقياس لتقييم مستوى الشفافية في التقارير المالية آطلقت عليه اسم (S&P) (Bahrami & Bejan,2015:4) وهومقياس رقمي

لشفافية المعلومات يتضمن هذا المقياس ثلاثة بنود رئيسة تحتوي عدة فقرات، يُعطى لكل فقرة متحققة تم الإفصاح عنها درجة واحدة، ثم تُجمع النقاط وتُعادل إلى نسبة المائة ليكون الناتج مقياس الشفافية في الإفصاح لكل بنك على حدا كنسبة مئوية تم اعتماده من الباحثة لتحليل الشفافية المالية وتقييم مستواها في البنك عينة البحث من خلال البحث في التقارير السنوية الصادرة عن البنك. **والبنود الثلاثة هي:** مؤسسة (Standerd & Poor's) نقلاً عن (Farhood,2019:8).

1. **الإفصاح عن هيكل الملكية وعلاقات المستثمرين:**
2. **الشفافية والإفصاح عن المعلومات المالية:**
3. **الإفصاح عن هيكل مجلس الإدارة والعمليات:**

ويوضح الجدول رقم (٢) الآتي أبعاد مقياس (S&P) للشفافية والإفصاح عن المعلومات ومؤشرات قياسها على النحو التالى:

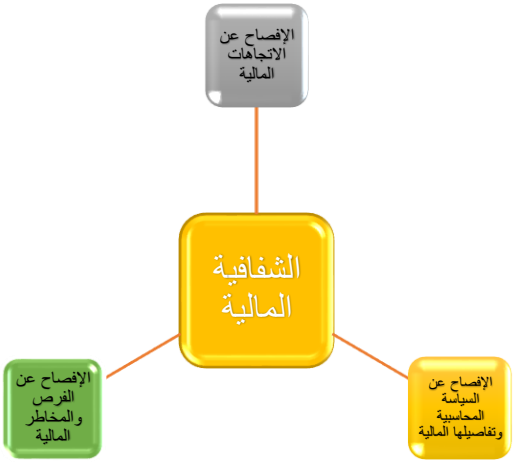
الجدول رقم (٢) أبعاد مقياس (S&P) للشفافية المالية والإفصاح ومؤشرات قياسها

م	البعد	مؤشرات قياس الشفافية المالية
1	**الإفصاح عن هيكل الملكية وعلاقات المستثمرين**	. أنواع الأسهم لدى البنك. . أنواع المستثمرين. . عدد الأسهم. . القيمة الاسمية للسهم. . كبار المستثمرين في البنك. . أسماء المستثمرين الذين يملكون أكثر من 11% من أسهم البنك. . أسماء العاملين بالشركة والذين يملكون أسهم في البنك. . جدول اجتماعات الجمعية العمومية للمساهمين. . الموضوعات التي تتناولها جداول الاجتماعات. . المقترحات المقدمة في تلك الاجتماعات. . الاجتماعات غير العادية. . كيفية اختيار أعضاء مجلس الإدارة. . التزام البنك بقواعد الحكومة. . النمو والانخفاض في سوق الأسهم.

م	البعد	مؤشرات قياس الشفافية المالية
2	الشفافية والإفصاح عن المعلومات المالية	أ. الاتجاهات المالية للبنك ب. السياسة المحاسبية وتفصيلاتها المالية ج. معلومات عن الفرص والمخاطر المالية
3	الإفصاح عن هيكل مجلس الإدارة والعمليات	. اسم رئيس مجلس الإدارة. . تفاصيل عن رئيس مجلس الإدارة. . أسماء أعضاء مجلس الإدارة. . الخبرة السابقة لأعضاء مجلس الإدارة. . أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين. . الأمور التي يختص بها مجلس الإدارة. . اللجان التابعة لمجلس الإدارة. . مكافآت أعضاء مجلس الإدارة. . مكافآت باسم كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة. . جدول اجتماعات مجلس الإدارة. . خطط مجلس الإدارة تجاه توزيع الأرباح. . هل هناك لجنة مراجعة. . أسماء أعضاء لجنة المراجعة. . هل هناك وظيفة للمراجع الداخلية. . البرامج التدريبية لأعضاء مجلس الإدارة. . عدد الأسهم التي يمتلكها أعضاء مجلس الإدارة. . أسماء المديرين التنفيذيين من غير أعضاء مجلس الإدارة. . عدد المديرين التنفيذيين في مجلس الإدارة. . مكافآت هؤلاء المديرين. . عدد الأسهم التي يمتلكها المديرين التنفيذيين. . مكافآت المديرين المرتبطة بالأداء.

المصدر: وفقاً لمؤسسة (Standerd & Poor's) بالاعتماد على دراسة (محمد ال فتح الله، 2014).

وبناءً على ما تقدم وتماشـــياً مع هدف البحث تم التركيز على بعد الشـــفافية والإفصـــاح عن المعلومات المالية. وفيما يأتي شرح مبسط لمؤشراته الموضحة في الشكل رقم (٧):



الشكل رقم (٧) أبعاد الشفافية المالية

المصدر:إعداد الباحثة بالاعتماد على دراسة (Farhood, 2019)

(أ) الإفصاح عن الاتجاهات المالية ويتكون من (8) مؤشرات: يتضمن مناقشة حول الاستراتيجية التي يتبعها البنك وتفضيلات عن نوع وطبيعة الخدمة التي يعمل بها، وحصته السوقية لجزء أو لكل خدماته، وتقديرات الأرباح الأساسية، وخصائص الأصول المستعملة، ومؤشرات الكفاءة المالية مقارنة بالبنوك الأخرى. فضلاً عن الخطط الاستثمارية المقبلة وغيرها.

(ب) الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفاصيلها المالية ويحتوي على (10) مؤشرات: يتضمن معلومات عن التقارير المالية سواء كانت سنوية أو ربع سنوية ومدى الإفصاح عن السياسة المحاسبية المطبقة في البنك سواء كانت دولية أم محلية، ويتضمن ايضاً معلومات عن مدى الإفصاح بشفافية عن طرق تقييم الأصول والمخزون والإفصاح عن بيانات ماليه موحدة وغيرها.

(ج) الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية ويتضمن (7) مؤشرات: يتضمن معلومات عن طبيعة الفرص والمخاطر، والمصادر الداخلية والخارجية للسيولة ومخاطرها والنقص الجوهري في السيولة واتجاهات البنك لعلاج ذلك النقص. فضلاً عن معلومات حول الفرص والمخاطر الناجمة عن المشاركة في خدمات إضافية أو التغير في هيكل بيئة المهمة وغير ذلك (Farhood,2019:10).

ثانياً/ الشمول المالي:

- **مدخل لمفهوم الشمول المالي: Concept of Financial inclusion**

يعد الشمول المالي واحداً من أهم الموضوعات المطروحة على الساحة الاقتصادية والبنكية، حيث بداية ظهور هذا المصطلح يعود إلى سنة ١٩٩٣م عندما تناول (**Leyshon & Thrift**) مفهوم الإستبعاد المالي وذلك في دراستهم التي تناولت وصول الناس المحدود إلى الخدمات المالية (**Financial Services**) كنتيجة لإغلاق عدد من فروع البنوك في بريطانيا(Garg, ., 2014:52) .& Agarwal

ومع تطور الاقتصاديات في ظل وجود الكثير من الدول لا يستطيع أفرادها ومشاريعها الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بسهولة، وبالتزامن مع ظهور الأزمة المالية العالمية بنهاية سنة ٢٠٠٨م إزداد الاهتمام والتوجه نحو تحقيق الشمول المالي من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول بهدف تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لفئات المجتمع كافة، ولا سيما ذوي الدخل المحدود وتمكينهم من إستخدام هذه الخدمات وتوفيرها بتكاليف منخفضة (Morgan, & Pontines, .2014: 5)

لذلك تعددت مفاهيم الشمول المالي وفقاً للمؤسسات التي تطرقت اليه فضلاً عن الباحثين والأكاديمين والتي يمكن سرد أهمها على النحو التالي:

أشار التقرير المشترك بين صندوق النقد العربي **AMF** والمجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء **CGAP** تحت عنوان (**Financial Inclusion Measurement in the Arab World**) إلى الشمول المالي بأنه **"**الحالة التي يتمتع فيها الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما في ذلك أصغرها، بإمكانية الوصول للخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، الادخار، الائتمان والتأمين) والاستفادة الفعالة منها، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة**"** (Chehade, et al., 2017: p1) .

وكذلك فإن **مجموعة العشرين (G-20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)** عرفا الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام فئات المجتمع كافة وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". كما عرفتهُ كل من **منظمه التعاون والتنمية الإقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE)** المنبثقة عنها بأنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق إستخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والإندماج الإجتماعي والإقتصادي"(صندوق النقد العربي،٢٠١٥: ص٢-٣).

كما أن فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي التابع لصندوق النقد العربي عرفهُ بأنهُ "اتاحة واستخدام الخدمات المالية كافة من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير البنكية، وخدمات الدفع والتحويل، والتأمين، والتمويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة بأسعار تنافسية. كما يتضمن مفهوم الشمول المالي، حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على أدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تفادي لجوء البعض الى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف، وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة" (فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، ٢٠١٧: ص٥).

كما يعد تحديد مفهوم الشمول المالي ضرورياً من منظور تطوير السياق النظري وتحديد العوامل التي تؤثر عليه. فقد ناقش (Sakariya & Ruparel,2018:53) الشمول المالي وفق منظور الاستبعاد من النظام المالي الرسمي إذ تعتبر المجموعة المستهدفة مستبعدة مالياً إذا لم يكن لديها إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية السائدة مثل (الحسابات البنكية الأساسية، والتسهيلات الائتمانية، والتأمين، وتسهيلات الدفع، وما إلى ذلك). واشار (Suresh et al.,2016:653) إلى أن الشمول المالي أو التمويل الشامل يتمثل في تقديم الخدمات المالية بتكلفة معقولة للقطاع المحروم وذو الدخل المنخفض في المجتمع.

وتناقش الأدبيات الموجودة على نطاق واسع الشمول المالي على أنه نظام مالي في المجتمع والذي يسهل للغالبية العظمى من المحرومين والفقراء من الإستفادة من الخدمات البنكية الأساسية مثل (الائتمان والادخار والتأمين والتحويلات المالية بتكاليف معقولة تضمن التنمية المنصفة والتقدمية). ومن ثم، فإن الشمول المالي هو عملية تسهيل وصول شرائح السكان التي تُحرم من التسهيلات البنكية الأساسية لتصبح جزءاً من النظام المالي الرسمي (Joshi & Rajpurohit,2016:1). بمعنى آخر، إنها بيئة يستطيع فيها عامة الناس الوصول إلى الأنظمة المالية الرسمية، للوصول في النهاية إلى الخدمات المالية الأساسية لكن نجاح الشمول المالي يعتمد على سد الفجوة في جانب الطلب والعرض في الخدمات المالية (Sailaja & Rao T,2018:462).

كما أشار تقرير البنك الدولي (2017) إلى أن "الشمول المالي" يتمثل في امكانية الأفراد والشركات من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسورة التي تلبي إحتياجاتهم (المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين) التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.

وأكد (Chairman,2008:35) على أن "الشمول المالي" يمثل عملية ضمان الوصول إلى الخدمات المالية والائتمان المناسب وفي الوقت المناسب عند الحاجة من الفئات الضعيفة مثل الأقسام الأضعف والمجموعات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة".

ومع ذلك، حددت (Chakrabarty,2012) أن "الشمول المالي هو عملية ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة التي يحتاجها جميع أفراد المجتمع بشكل عام والفئات الضعيفة بشكل خاص، بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة من الجهات الفاعلة ".

كما يري (Paramasivan,2011:39) أن الشمول المالي مفهوم ابداعي يصنع تقنيات بديلة لتعزيز العادات البنكية للسكان وتوفير الخدمات البنكية / المالية بطريقة عادلة وشفافة وعادلة بتكلفة معقولة. وعلى الرغم من إجراء تحسينات كبيرة في جميع المجالات المتعلقة بالسلامة المالية والربحية والقدرة التنافسية، هناك مخاوف من أن البنوك لم تكن قادرة على إدراج شريحة واسعة من السكان، ولا سيما الفئات المحرومة في المجتمع ضمن النظام المالي (Hameedu,2014:116).

كما وصف (Kaur & Abrol,2018:38) الشمول المالي بأنه" حالة يمكن من خلالها لجميع الأشخاص في سن العمل الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية عالية الجودة، والتي يتم توفيرها بأسعار معقولة وبطريقة ملائمة وبكرامة للعملاء".

وأشار (Kolloju,2014:2) بأن الحاجة إلى الشمول المالي تنشأ من عدة أسباب. بالنسبة لعدد كبير من المناطق النائية والتي يتعذر الوصول إليها، تعمل المسافة المادية كرادع للوصول إلى المؤسسات المالية والوصول إلى خدمات مالية متنوعة. ومما يضاعف من ذلك قيود الطلب والعرض التي تؤثر على إنتشار الخدمات المالية إلى الفئات المهمشة في المجتمع. فعلى جانب الطلب، تشمل الحواجز التي تعترض الشمول المالي الإفتقار إلى الوعي وإنخفاض الدخول / الأصول والاستبعاد الاجتماعي والأمية. في حين تشمل صعوبات جانب العرض المسافة من الفرع، وتوقيت الفروع، والوثائق والإجراءات المرهقة، والمنتجات غير الملائمة، واللغة ومواقف الموظفين.

وبهذا الصدد يذكر (Meera & Kaleeswaran,2017:5) إن المشكلة الأساسية التي يواجهها السكان المستبعدين هي عدم القدرة على الوصول إلى النظام الرسمي، وقلة الإدراك حول أداء النظام المالي، ونقص المعلومات حول المنتجات والخدمات المتنوعة، ونقص اختيار الأداة والخدمات المناسبة التي تناسبهم. أن الحجم الكبير لعددالسكان المستبعدين يجعل الاستبعاد المالي عائقاً أمام إطلاق "الثروة في أسفل الهرم". وأشار (Bansal,2014:475) إلى أن الشمول المالي لا يتعلق فقط بتوسيع نطاق الخدمات المالية ليشمل الأشخاص المستبعدين، بل يشمل تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية.

ووصف (Aggarwal,2014:559) على نطاق واسع الأهداف الرئيسية للتمويل الشامل بأنها الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية. بما في ذلك، المدخرات والائتمان والتأمين والتحويلات وغيرها من الخدمات البنكية / الدفع لجميع الأسر والمؤسسات "القابلة للتمويل" بتكلفة معقولة.

هذا وقد أوجزت "مبادئ الشمول المالي المبتكر" ، التي تعمل كدليل للمداخل السياساتية والتنظيمية التي تهدف إلى تشجيع الاعتماد الآمن والسليم لنماذج تقديم خدمات مالية مبتكرة وكافية ومنخفضة التكلفة، مما يساعد على توفير ظروف للمنافسة العادلة وإطار عمل محفز للعديد من الجهات الفاعلة في البنوك والتأمين والجهات غير البنكية المشاركة في تقديم مجموعة كاملة من الخدمات المالية بأسعار معقولة وذات جودة (Ghosh & Ghosh,2014:991).

ويري (Chakrabarty,2012:2) أن انتشار الإستبعاد المالي على نطاق واسع كان أحد العوامل التي تسببت في الأزمات المالية. في حين يتم التعرف على إنتشار الشمول المالي من خلال المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك والاتحادات الائتمانية ومكاتب البريد أو مؤسسات التمويل الأصغر، فإن المدخل المتمثل في إبقاء بعض / كل هذه الكيانات كجزء من العناصر الأساسية أو باعتبارها جهات داعمة، يختلف من بلد إلى آخر.

كما يناقش (Kale & Chobe,2016:118) الشـــمول المالي من عدة اتجاهات منها، إمكانية الوصـــول، وملاءمة، وتوافر واستعمال النظام المالي. هذه الاتجاهات معاً تسـهم في بناء نظام مالي شـــامل. ويؤكد بأن هناك مشـــكلة أخرى يجب مراعاتها وهي ما إذا كان يجب قياس (الوصـــول أو الاســـتعمال للخدمات المالية)، لأنه في المعاملات البنكية والتأمين، يمكن أن نجد أن الناس لا يستعملونها حتى لو كان لديهم إمكانية الوصـول إليها. يتضـمن بُعد الوصـول مجرد الوصـول إلى الخدمات بينما يعد بُعد الاســتعمال مصــطلحاً أوســع يتطلب دراســة جوانب أخري مثل الوصـــول والملاءمة والتوافر والاستعمال الفعلي (Nandru et al,2016:4).

ويميز (Lenka & Barik,2018:2) أيضـًــا بين أولئك الذين "يتم تقديمهم رســمياً"، أي أولئك الذين لديهم إمكانية الوصـــول إلى الخدمات المالية من أحد البنوك و / أو غيرهم من مقدمي الخدمات الرسميين وأولئك الذين "يتم تقديمهم مالياً" والذين يشملون أيضاً الأشخاص الذين يستعملون مزودي خدمات غير رسميين.

وعلى الجانب الآخر، يناقش (Kalu, Omeje & Mba,2018:36) مصـطلح "المسـتبعد مالياً" ويسـتعمل فقط لوصـف أولئك الذين لا يسـتطيعون الوصـول على الإطلاق للخدمات المالية ،وتختلف إتجاهات الشمول المالي عبر المناطق الجغرافية التي تحددها التنمية الاقتصـادية المصـاحبة. وتختلف هذه الاتجاهات للشمول المالي وفقاً لعدد من الأبعاد مثل "الاتساع" و "التركيز" و "درجة" الاستبعاد. ويؤكد أن بعد الاتساع هو الأوسع من بين جميع الاتجاهات التي تنظر للشمول المالي كنتيجة للشمول الاجتماعي الذي يمنع الفقراء والمحرومين من الوصول إلى النظام المالي السائد.

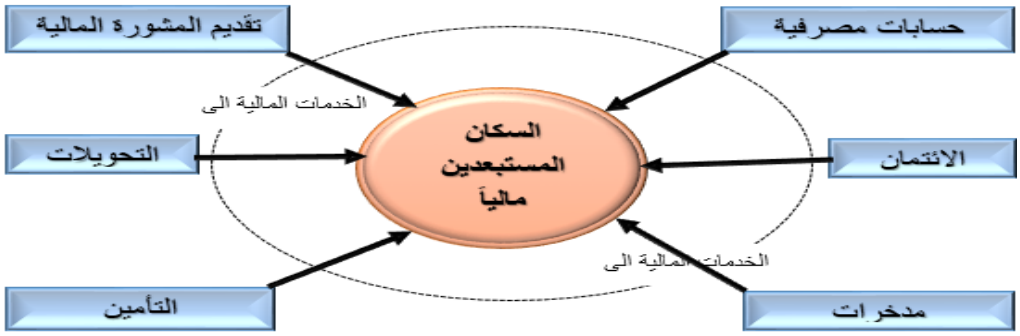
وأشار (Evans & Adeoye,2016:5) إلى أن الشمول المالي يؤثر على إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية واســـتعمالها من مزودي الخدمات الرســـميين. ويؤكد (Kalunda,2013:4) أن التمويل الشـامل لا يتطلب أن يستعمل كل شـخص مؤهل كل خدمة، لكن يجب أن يكونوا قادرين على إختيار استعمالها عند الرغبة.

كما يفســر (Adalessossi & Kaya,2015:25) الشــمول المالي على أنه وصــول الأســر الفقيرة إلى الخدمات المالية الأساسية من مقدمي الخدمات الرسميين وشبه الرسميين الذين يشملون المدخرات والقروض والتأمين والخدمات المالية الأخرى بطريقة مريحة ومرنة بشـــكل معقول من حيث الوصــول والتصــميم." يقول (Singh et al,2014:3) مع تقدم الاقتصــاد العالمي، لا سـيما عندما ينصـب التركيز على تحقيق التنمية المسـتدامة، يجب أن تكون هناك محاولة لشـمول أكبر عدد ممكن من المشـاركة من جميع قطاعات المجتمع، لكن الافتقار إلى الوعي والمعرفة المالية بين سكان الريف في البلاد يعيق نمو الاقتصـاد لأن غالبية السكان لا يحصـلون على إئتمان رسـمي. هذه قضـية خطيرة للتقدم الاقتصـــادي في البلاد. وللتغلب على هذه الحواجز، ظهر القطـاع البنكي مع بعض الابتكارات التكنولوجية مثل آلات الصـراف الآلي (ATM)، وبطاقات الائتمان والخصـم، والخدمات البنكية عبر الإنترنت، وما إلى ذلك (Lenka & Barik,2018:3). على الرغم من أن إدخال هذه التقنيات البنكية أحدث تغييراً في المجتمع الحضري، فإن الغالبية العظمى من سكان الريف لا يزالون غير مدركين لهذه التغييرات ويســتبعدون من الخدمات البنكية الرســمية (Sabu & Sebastian, 2017:50).

فالشمول المالي يمكن من تحسين وتنمية إقتصادية وإجتماعية مستدامة أفضل للبلد ، كما إنه يساعد في تمكين الفئات المحرومة والفقيرة في المجتمع من خلال جعلها مكتفية ذاتيا ومستنيرة لاتخاذ قرارات مالية أفضل. كما يأخذ الشمول المالي في الاعتبار مشاركة الفئات الضعيفة مثل الفئات الأضعف في المجتمع والفئات ذات الدخل المنخفض، بناءً على مدى وصولهم إلى الخدمات المالية مثل حساب التوفير والدفع، والتأمين على الائتمان، والمعاشات التقاعدية، إلخ (Gomathy,2015:7). ويهدف الشمول المالي ايضاً إلى سهولة توفر الخدمات المالية التي تتيح أقصى قدر من الاستثمار في فرص العمل، والتعليم، باستثناء التقاعد، والتأمين ضد المخاطر، وما إلى ذلك من الأفراد والشركات (Kamble,2017:1).

وقد وصف (Jain,2018:37) الشمول المالي عموماً بأنه توفير الخدمات البنكية بتكلفة معقولة للفئات المحرومة وذات الدخل المنخفض.

وعرف كل من (Malik & Yadav,2014:594) الشمول المالي بأنه هو المفهوم الحديث الذي يساعد على تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع، من خلال الخدمات المالية المتاحة للأشخاص الذين لم يتم الوصول إليهم بمساعدة المؤسسات المالية، كما في الشكل رقم (8) الآتي:



الشكل رقم (٨) المحددات لمفهوم الشمول المالي

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادًا على دراسة (Reena & Sarika, 2014)

كما ينظر (Rojas-Suarez & Amado,2014:1) إلى أن الشمول المالي، يمثل حصة الأسر والشركات التي تستخدم الخدمات المالية الرسمية، ووصف (Chaudhary,2017:14) الشمول المالي على نحو متزايد كأهمية حيوية للتنمية. ويمكن أن يكون له آثار كبيرة على الرفاهية ويمكن أن يساهم في الحد من الفقر. على وجه الخصوص، ويسمح الشمول المالي للأفراد والشركات بتخفيض تكاليف إجراء المعاملات والإبتعاد عن اتخاذ القرارات على المدى القصير نحو تخصيص الموارد على فترات زمنية، هذا يشجع المدخرات ويحسن الحوافز للاستثمارات الإنتاجية (Chowhan & Pande,2014:19).

وعلى الرغم من التغيرات الكبيرة في مجالات الاستدامة المالية والربحية والقدرة التنافسية، هناك قلق من أن البنوك لم تكن قادرة على إدراج شريحة كبيرة من السكان، ولا سيما القطاعات المحرومة في المجتمع، في حظيرة الخدمات الأساسية (Bigirimana & Hongyi, 2018:8).

هذا ويعد الشمول المالي أحد الأدوات الأساسية التي تقدم الخدمات البنكية بتكلفة اقتصادية لمعظم الفئات المحرومة والمجموعات ذات الدخول المنخفضة وغير المنتظمة (Kaur & Singh,2015:25)،

ومن المفاهيم السابقة يمكن الوصول إلى أن **الشمول المالي** هو عملية تسهيل وصول فئات المجتمع كافة أفراد ومؤسسات إلى خدمات النظام المالي الرسمي ولاسيما فئات ذوي الدخل المحدود والمستبعدين قسراً وتمكينهم من استخدام هذه الخدمات عبر تخفيض الكلفة ورفع الجودة فضلاً عن زرع الثقافة المالية بينهم، وبالتالي نقل التعاملات المالية من قنوات التمويل غير الرسمية (تعمل خارج إطار النظام القانوني الرسمي في الدولة) إلى قنوات التمويل الرسمية للنظام المالي والتي تتمتع بالصفة القانونية، بمعنى أن الشمول المالي يستهدف الفئات المهمشة والمستبعدة قسراً من النظام المالي الرسمي ودمجهم في النظام مع اعطائهم فرصة الحصول والاستفادة من الخدمات المالية الرسمية دون تمييز.

ومن ثم فإن الشمول المالي لا يعني فقط الوصول إلى الخدمات المالية، ولكن استخدامها مع الجودة العالية لتلك الخدمات(World Bank Group, 2015: p6) .

ومن هنا يمكن تعريف (الشمول المالي Financial Inclusion) إجرائياً وفي حدود هذا البحث "بأنه يشير إلى الدرجة التي تحصل عليها من البيانات الكمية الخاصة بمدى قدرة البنك محل البحث على اجتذاب أكبر عدد من المستبعدين مالياً والاحتفاظ بالمستفيدين الحاليين من خلال تيسير عملية وصولهم واستعمالهم للخدمات المالية المقدمة وبجودة عالية وتكلفة معقولة".

- **الأسباب الرئيسة للاستبعاد المالي ومكونات الشمول المالي**

ووفقاً (Pallavi & Bharti,2013:273)، يمكن توضيح الأسباب الرئيسة للاستبعاد المالي على النحو التالي:

(1) التكلفة العالية: توفير واستعمال الخدمات المالية غير متوفر مجاناً لكل من مزود الخدمة ومستعمل الخدمة.

(أ) تكلفة مقدم الخدمة: إن إنشاء فروع في المناطق الريفية عموماً ليس مفيدًا نظراً لارتفاع التكلفة وانخفاض الأعمال .

(ب) تكلفة استعمال الخدمة: لقد لوحظ أن الفقراء الذين يعيشون في المناطق الريفية يترددون في استعمال هذه الخدمات بسبب التكلفة العالية على سبيل المثال، متطلبات الحد الأدنى للرصيد في حساب التوفير، الرسوم الثابتة في بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم، رسوم تجهيز القروض، إلخ.

(2) الحواجز غير السعرية: يتطلب الوصول إلى المصادر المالية الرسمية مستندات الإثبات المتعلقة بهوية الشـــخص، عنوان البريد الالكتروني، ودخله وما إلى ذلك. لا يملك الفقراء عموماً هذه الوثائق ومن ثم يتم استبعادهم من الخدمات المالية.

كما أوضـح (World Bank,2012) أيضـاً بأن أكثر من نصـف البالغين في العالم فقراء ليس لديهم حساب بنكي، مما يجعلهم عرضة للخسارة والسرقة والاستغلال، تمثل البيروقراطية والمسافة والتكلفة بعض العوائق المحددة أمام الوصـــول إلى الخدمات البنكية وغيرها من الخدمات المالية التي يقدمها أكثر من نصف سكان العالم، وخاصـة أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية (Adebayo et al,2015:394). وعلى نفس الســياق، حدد (Henry,2010:20)، ســتة أنواع من الاســتبعاد المالي:

(1) اســتبعاد الوصــول المادي: ذكر أن هذا ناتج عن إغلاق البنوك المحلية ونقص وســائل النقل الموثوقة للوصول إلى البدائل.

(2) استبعاد الوصول: يتم تقييد هذا النوع من الوصـول من خلال تقييم المخاطر، ويُحرم الأشخاص من منتج أو خدمة نظراً لأنهم يُعتبرون مخاطر عالية.

(3) استبعاد مشروط: يتم ذلك عندما يتم ربط الشـروط بالمنتجات أو الخدمات، مما يجعل الوصـول إليها غير ممكن للبعض.

(4) استبعاد الأسعار: يحدث هذا عندما تتوفر المنتجات ولكن بسعر لا يمكن تحمله.

(5) الاستبعاد التسويقي: وتستهدف أنشطة المبيعات والتسويق بعض المجموعات أو المناطق، على حساب الآخرين.

(6) الاســتبعاد الذاتي: عندما لا يبحث الأفراد عن منتجات وخدمات مالية لأســباب منها الخوف من الفشل أو الخوف من الإغراء أو قلة الوعي.

كما ينظر (Julie,2013:2) إلى الشـمول المالي على أنه قدرة بعض الأفراد على الوصـول إلى الخدمات المالية الأساسية واستعمالها. وتشمل هذه الخدمات المدخرات والقروض والتأمين بطريقة مريحة ومعقولة ومرنة من حيث الوصول والتصميم.

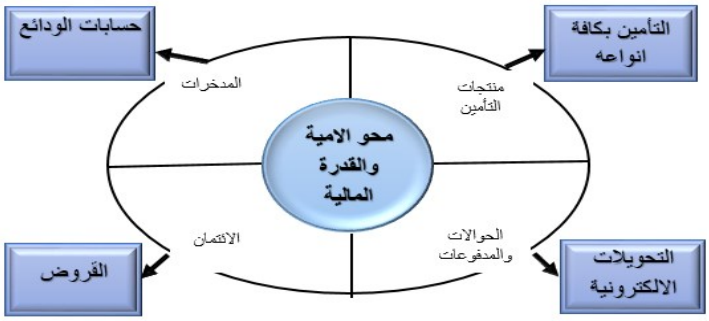
ووفقاً لـــ (Ogonna,2014:26)، فإن الفكرة التقليدية للشمول المالي هي توفير الوصول إلى الخدمات المالية المتنوعة والمريحة وذات الأسعار المعقولة واستعمالها.

وأضــاف (Manjhi,2015:436)، أن الشــمول المالي يدور حول توفير إمكانية الوصــول إلى مجموعة كافية من الخدمات المالية الآمنة والملائمة وذات الأســعار المعقولة للفئات المحرومة والفئات الضــعيفة الأخرى، بما في ذلك اصــحاب الدخل المنخفض والريفيون والأشــخاص الذين لا يحملون وثائق، والذين كانوا محرومين أو مستبعدين من الخدمات الرسمية للقطاع المالي. كما يتعلق الأمر، من ناحية أخرى، بإتاحة مجموعة واسعة من الخدمات المالية للأفراد الذين لا يمكنهم الوصول إلى المنتجات المالية الأساسية في الوقت الحالي.

ووصف (Punjab,2015:9) أيضاً الشمول المالي كحالة يمكن فيها لجميع الأشخاص الذين يمكنهم استعمال الخدمات المالية الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية عالية الجودة، المقدمة بأسعار معقولة، بطريقة مريحة وكريمة للعملاء.

كما أكد كل من (Nwankwo & Ogbodo, 2017:12) أن الشمول المالي يساعد الناس على تنويع أو زيادة تدفق الدخل في المنزل، ويوفر السيولة / التدفق النقدي، يمتص صدمة المحن من خلال بناء الأصول التي تمكن العميل من مواجهة الخسارة من خلال تجانس الاستهلاك، ومن ثم تجنب بيع الأصول الإنتاجية. فهو يزيد الدخل عند استعمال الرصيد لنشاط مدر للدخل ويولد هذا النشاط عوائد تزيد عن سداد أقساط القرض، بينما يبني الأصل عندما لا يولد الاستثمار الممول بالائتمان ربحاً صافٍ كبيراً ولكنه يخلق أصلاً منذ يبقى الاستثمار مع العملاء (Ifeanyi,2015:18).

كما أنه يتم تحقيق ذلك من خلال محو الأمية المالية والقدرة المالية من جانب المستهلك والوصول المالي من جانب موردي المنتجات والخدمات والمشورة ، حيث يهدف جهد كل المؤسسات المالية والتنموية إلى تشجيع الشمول المالي (Faruk & Noman,2013:291). فاستعمال الخدمات المالية والوصول إليها في صميم الدراسة للمؤسسات المالية التنظيمية الرئيسة إذ تقدم بعض الدول المتقدمة تقارير سنوية عن مستوى الحصول على التمويل للتطورات الاقتصادية والاجتماعية، وتكتسب التكنولوجيا الخدمات البنكية من خلال استعمال أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تتمثل بعض الطرائق المختلفة لتشجيع وضمان الشمول المالي في تداول حسابات الودائع والقروض والتأمين والتحويلات الإلكترونية (Henry,2010:11). كما في الشكل رقم (٩) الآتى:



الشكل رقم (٩) مكونات الشمول المالي

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد علي دراسة (Ibeachu, 2010)

- **الجهات المسئولة عن تحقيق الشمول المالي:**

لقد ناقش تقرير (Financial Inclusion in Nigeria,2012:7) أصحاب المصلحة الذين لهم الدور الأساسي في تحسين الشمول المالي وهم: البنوك والمؤسسات المالية الأخرى والتأمين والجهات التنظيمية وشركات التكنولوجيا / الاتصالات السلكية واللاسلكية والمؤسسات العامة وشركاء / خبراء التنمية والموضحة على النحو الآتي:

(1) البنوك: ويشمل ذلك مصارف إيداع الأموال ومؤسسات التمويل العقاري الأساسية وبنوك التمويل الأصغر.

(2) المؤسسات المالية الأخرى: تشمل هذه االشركات المالية ومديري صناديق التقاعد ومؤسسات تمويل التنمية.

(3) التأمين: يشمل هذا شركات التأمين، ومقدمي الخسائر، ووكلاء التأمين. بسبب التعرض الهائل للمخاطر بالنسبة إلى ذوي الدخل المنخفض وسكان السوق الشامل.

(4) المنظمون: تشمل هذه الفئة البنك المركزي، ومؤسسة تأمين الودائع، وغيرها من اللجان المركزية.

(5) شركات التكنولوجيا / الاتصالات: ويشمل ذلك موفري التسوية ومقدمي خدمات أجهزة الصراف الآلي ومقدمي خدمات الهاتف المحمول ومشغلي الدفع الإلكتروني / القنوات الإلكترونية. للتغلب على الفجوة الجغرافية من خلال قنوات التسليم منخفضة التكلفة مثل الأجهزة المحمولة لزيادة استعمال الخدمات المالية من ذوي الدخل المنخفض والبعد الجغرافي.

(6) المؤسسات العامة: تشمل هذه الفئة الوزارات الاتحادية، بالإضافة إلى الوكالات والبرامج الحكومية.

(7) شركاء أوخبراء التنمية: تشمل هذه الفئة الوكالات المالية الدولية والمؤسسات المانحة وشركاء التنمية والخبراء التقنيين والمستشارين. لتقديم الدعم التقني والدولي للحكومة والمؤسسات.

- **محددات الشمول المالي:**

لكي يكون الشمول المالي ناجحاً في منطقة مستهدفة، هناك عوامل يجب مراعاتها، مثل اعتبارات العملاء، وتوافر خدمات منخفضة التكلفة، ومعلومات واسعة الانتشار للعملاء، وشفافية عالية من جانب مزودي الخدمة، فضلاً عن تقديم خدمات ذات جودة عالية لتلبية احتياجات العملاء (Kim et al,2018:2).

كما أوضح (Yoshino & Morgan,2016:3) أن العديد من الموردين يعتبرون الاحتياجات المالية للعملاء ذوي الدخل المنخفض غير اقتصادية لأن احتياجاتهم متواضعة وهوامش الربح صغيرة.

وأوضح (Lotto,2018:4) العديد من عوامل النجاح باعتبارها ضرورية لشمول الأفراد بشكل جيد وحاسم في الاستفادة من التسهيلات والخدمات المالية. إن الحصول على الخدمات المالية يتطلب أن يكون الشخص على دراية جيدة بالخدمات المطروحة. حيث انه هناك حاجة كبيرة لتوافر الخدمات البنكية الأساسية.

ووفقاً (Hannig & Jansen,2010:8) من خلال زيادة توافر الحسابات البنكية الأساسية وزيادة قدرة الاتحادات الائتمانية على توفير منتجات مماثلة سيكون عاملاً حاسماً في نجاح الشمول المالي كما يجب توافر الاتى:

(أ) أن تكون فروع البنك ونقاط الخدمة في اماكن استراتيجية **(البعد المكاني)** حتى يتمكن الأفراد من تحديد موقعها، وفقاً للوصول المالي، فإن إحدى المسائل الرئيسة لسياسات الشمول المالي هي المسافة التي يجب أن يسافر إليها الأفراد للوصول إلى هذه التسهيلات. كما لاحظ (Singh,2017:12) أن الناس سيوفرون أكثر إذا كانت مؤسسات الادخار أقرب إليهم مما لو كانوا بعيدون.

(ب) الوسائل التكنولوجية مثل أجهزة الصراف الآلي، الخدمات البنكية عبر الإنترنت، بطاقات السحب الآلي والتسهيلات البنكية عبر الهاتف المحمول التي تسمح لعملاء البنك بالوصول إلى الخدمات البنكية واستعمالها بسهولة، ويمكن أن تكون موجودة لمساعدة وتشجيع الناس على فوائد النظام البنكي.

(ج) يمكن للبنوك أيضاً تقليل مستويات **(تحديد الهوية)** الخاصة بهم قبل فتح حساب (مثل توفير بطاقات هوية العمل، الفواتير، خطاب مرجعي من صاحب العمل، قسيمة الدفع، إلخ) لأن بعض الأشخاص، معظمهم من العاطلين عن العمل والمشردين، قد لا يملكون مصادر كافية لإثبات هويتهم (Iqbal & Mirakhor,2012:39). من المهم أيضاً ملاحظة أنه لا ينبغي إزالة سياسة البنك هذه تماماً لضمان السلامة للجميع.

(د) البطالة هي أيضا عامل مؤثر في الشمول المالي عندما لا يكون لدى الفرد مصدر دخل ثابت وكاف، فلا داعي لرعاية الخدمات البنكية التي تشجع المدخرات (Arun & Kamath,2015:268).

- **أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه:**

لقد افترض (Amidžić et al., 2014:9) أن مفهوم الشمول المالي تم تطويره من خلال أبعاده الثلاثة: الوصول إلى الخدمات المالية واستعمالها وجودتها. لذا يجب أن يكون قياس الشمول المالي قادراً على مراقبة مستويات الشمول المالي وتطوير الفهم للعوامل المختلفة المرتبطة به، مما يتيح اختبار الفرضية بين الشمول المالي والمتغيرات الأخرى. واكدت دراسات (Hannig & Jansen,2010:3 ; (Serrao et al.,2012:6) ;(Sakariya & Ruparel,2018). أن الشمول المالي يقاس عادة من خلال الأبعاد الثلاثة والموضحة في الشكل رقم (١٠)، على النحو الآتي:

الشكل رقم (١٠) أبعاد الشمول المالي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على (Sakariya & Ruparel,2018).

وباستعمال المؤشرات المذكورة في الشكل رقم (١٠) السابق، يمكن إجراء نوعين من المسح بشأن قياس مستوى الشمول المالي (Burjorjee & Scola,2015:18-20).

(أ) مسح البيانات المتعلقة بالطلب: وهي توفر معلومات حول المستعملين النهائيين للخدمات المالية (مثل الأفراد والأسر والشركات) التي يتم جمعها من خلال إستبيانات الأسر والشركات. تساعد هذه البيانات على فهم الإحتياجات المالية للمستعملين النهائيين (يمكن تحقيقها / لا يمكن تحقيقها)، والعقبات التي تواجهها عند البحث عن الخدمات البنكية الرسمية والخصائص الإجتماعية والإقتصادية والديمغرافية (مثل درجة الشمول المالي حسب التعليم، والمهنة، والدخل، والعمر، والجنس، ...إلخ).

(ب) مسح البيانات المتعلقة بالعرض: يوفر هذا النوع من المسح معلومات حول المؤسسات المالية الرسمية أو المؤسسات التي تقدم تقارير إلى المراقبين الماليين، بما في ذلك الوصول إلى الموقع الجغرافي، وتسعير المنتجات والخدمات وإختراق أو استعمال المنتجات والخدمات. هذه الأنواع من مسح البيانات غالباً ما تكون أقل تكلفة مقارنة مع المسح في جانب الطلب.

ومع ذلك، يمكن إستعمال جميع المؤشرات والدراسات السابقة المذكورة أعلاه بشكل أفضل لغرض تشخيص مستوى الشمول المالي. ويوضح الجدول رقم(٣) تلخيصاً شاملاً لأبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياس كل بعد من الأبعاد:

الجدول رقم (٣) أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

م	البعد	مؤشرات قياسه
1	**الوصول إلى الخدمات المالية**	. عدد فروع البنك لكل 10000 من البالغين على المستوى المحلي بحسب المحافظة. . عدد أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع لكل 1000 كيلو متر مربع . حسابات تحويل المالي الالكتروني. . امكانية الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. . النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في المحافظة بنقطة وصول واحدة على الاقل.
2	**استعمال الخدمات المالية**	. نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب وديعة منتظم. . نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب ائتمان منتظم. . عدد المتعاملين بسياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. . عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد. . عدد معاملات الدفع عبر الهاتف . نسبة البالغين الذين يستعملون حساب بنكي بشكل دائم ومتواصل. . نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. . نسبة البالغين الذين يستلمون تحويلات مالية محلية أو دولية. . نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. . عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع. . عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
3	**جودة الخدمات المالية**	**القدرة على تحمل التكاليف:** . معرفة متوسط الكلفة الشهرية للحصول على حساب أساس بناء على الحد • الحد الادنى الرسمي للأجور. • متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري مفتوح. • متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. • نسبة العملاء الذين أفادوا بان رسوم المعاملات المالية غالية الرسوم. **الشفافية:** . نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية عقود القروض المالية.

م	البعد	مؤشرات قياسه
		. وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. **حماية المستهلك:** . امكانية وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين العملاء والمؤسسة المالية. . مدى وجود امكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود محاكم مالية لحل المشاكل . نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بوساطة صندوق تأمين الودائع. **الراحة والسهولة:** . نسبة الافراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية. . متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية **المعرفة المالية:** . حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الاساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم. . النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا اعداد ميزانية لهم كل شهر **المديونية (السلوك المالى):** . نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض في موعد الاستحقاق. . كيفية حل الأزمات المالية من العملاء اما بالاقتراض من الأصدقاء الاقارب، بيع الأصول، استعمال وفورات، أو قرض بنكي. **العوائق الائتمانية:** . نسبة الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الاقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات. . نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توافر ضمانات على القروض البنكية. . مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على (G20 Financial Inclusion Indicators,2016:3-5).

ويمكن شرح أبعاد الشمول المالي بشئ من التفصيل على النحو التالي:

1. الوصـــول إلى الخـدمـات المـاليـة (Access to financial services): توجـد الأســـواق والمؤســـســـات المالية للتخفيف من آثار عدم تماثل المعلومات وتكاليف المعاملات التي تمنع التجميع والإستثمار المباشر لمدخرات المجتمع. وهي تقوم بتعبئة المدخرات وتوفير خدمات المدفوعات التي تسـهل تبادل الخدمات (Beck et al,2008:2). فضـلاً عن ذلك، يقومون بإنتاج ومعالجة المعلومات المتعلقة بالمســتثمرين والمشــاريع الاســتثمارية لتوجيه تخصــيص الأموال ومراقبة الاســتثمارات وممارسة حوكمة المنشآت بعد تخصيص هذه الأموال والمساعدة في تنويع وتحويل وإدارة المخاطر (Beck et al.,2005:138) عندما تعمل بشـــكل جيد، فإنها توفر الفرص لجميع المشـــاركين في السوق للاستفادة من أفضـل الاستثمارات من خلال توجيه الأموال إلى استعمالاتها الأكثر إنتاجية، ومن ثم تعزيز النمو وتحسين توزيع الدخل والحد من الفقر. وعندما لا تعمل المؤسسات المالية ذلك، فقد تفوت فرص النمو، وتستمر أوجه عدم المساواة، وفي الحالات القصـوى، يمكن أن تكون هناك أزمات مكلفة (Beck et al.,2007:4).

وحتى وقت قريب، ركزت الأبحاث حول أداء النظم المالية الرسـمية في جميع أنحاء العالم بشـكل أساسي على عمقها وكفاءتها واستقرارها وأظهرت أن العمق المالي ليس فقط مؤيداً للنمو ولكن أيضاً مؤيداً للفقراء. فالاقتصادات التي تتمتع بنظم مالية متطورة بشكل أفضل تعاني من انخفاض أسرع في عدم المساواة في الدخل وتخفيضات أسرع في مستويات الفقر (Miletkov & Wintoki,2012:3) رغم ذلك فقد تم تكريس قدر أقل من الاهتمام للتوعية المالية والشمولية المتمثلة بمدى إمكانية وصول الشركات الفردية والأسر مباشرة إلى الخدمات المالية الرسمية. حتى الأنظمة المالية العميقة قد توفر وصولاً محدوداً للخدمات المالية (Beck et al,2007:236).

ومع ذلك، فإن توفير المدخرات والمدفوعات ومنتجات إدارة المخاطر لأكبر عدد ممكن من المشـــاركين والبحث عن فرص نمو جيدة وتمويلها أينما كانوا، تعد مهمة لنظام مالي فعال (Claessens & Laeven,2003:2) وبدون وجود أنظمة مالية شـــاملة، يحتاج الأفراد الفقراء والمؤسـسـات الصـغيرة إلى الاعتماد على ثروتهم الشـخصـية أو مواردهم الداخلية للاسـتثمار في تعليمهم، أو أن يصـبحوا رجال أعمال، أو الاسـتفادة من فرص النمو الواعدة. لذلك يبدو من المعقول أن يرتبط النظام المالي الشـــامل ليس فقط بانخفاض التباين الاجتماعي والاقتصـــادي، ولكن أيضـــاً بديناميكية اقتصادية أكبر في الاقتصاد ككل (Bigirimana & Hongy,2018:7).

كما تؤكد نظريات التنمية الحديثة بشـكل متزايد على الدور الرئيسـي للوصـول إلى التمويل: غالباً ما يكون الافتقار إلى التمويل هو الآلية الحاسمة لتوليد عدم المساواة المستمر في الدخل، فضـلاً عن تباطؤ النمو هذا لا يعني أن المزيد من الاقتراض من الفقراء أو من المؤسسات ذات الاستدانة العالية أمر جيد دائماً (Sethy,2016:189) تؤكد الانتهاكات التي كشفت عنها أزمة الرهن العقاري الثانوي

في الولايات المتحدة الأمريكية على خطر الإفراط في السداد، سواء تم دفعه إلى أشخاص غير جديرين بالثقة من المقرضين المفترسين، أو قام به رواد أعمال مفرطون في التفاؤل (Nautiyal & Tanushree,2017:460) افترضت نظريات التنمية السابقة أن زيادة عدم المساواة على المدى القصير كانت نتيجة حتمية للمراحل المبكرة من التطور. ومع ذلك، فقد درست نظرية التنمية الحديثة الطرق التي يمكن أن يؤثر بها عدم المساواة سلباً على آفاق النمو، من خلال تراكم رأس المال البشري والخيارات المهنية، مما يعني أن إعادة توزيع الثروة يمكن أن تحفز التنمية (Agbenyo et al,2019:897).

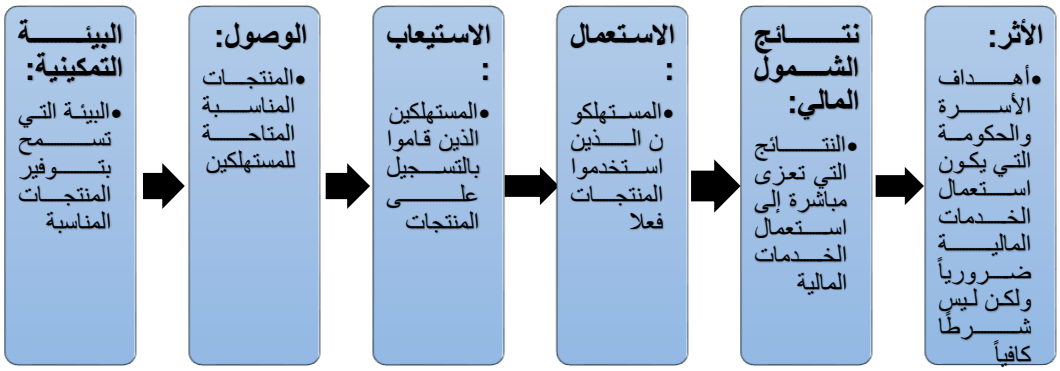
على الرغم من التركيز الذي تتلقاه عيوب السوق المالية من الناحية النظرية، فإن خبراء التنمية غالباً ما يأخذونها على النحو الوارد، ويركزون انتباههم على السياسات العامة لإعادة التوزيع لتحسين توزيع الثروة وتعزيز النمو. (Ngoma,2019:78-79) ومع ذلك، فإن عيوب السوق المالية التي تحد من الوصول إلى التمويل تلعب دوراً هاماً في إدامة أوجه عدم المساواة، بحيث تكون إصلاحات القطاع المالي التي تعزز الوصول على نطاق أوسع إلى الخدمات المالية في صلب جدول أعمال التنمية (Seman & Ariffin,2017:132). في الواقع، يركز بناء أنظمة مالية شاملة على تكافؤ الفرص. ومن ثم، فإن معالجة عيوب السوق المالية التي توسع الفرص الفردية تخلق آثاراً إيجابية وليست سلبية. بينما تسلط النظرية الضوء على خطر زيادة إمكانية الوصول بشكل انتقائي إلى تفاقم عدم المساواة، تشير كل من البيانات عبر البلدان والأدلة المستقاة من تجارب سياسية معينة إلى أن النظام المالي الأكثر تطوراً يرتبط بانخفاض عدم المساواة في المدى المتوسط إلى المدى الطويل (Gwalani & Parkhi,2014:373).

وعلى الرغم من أنه لا يزال بعيد المنال، فإن الجزء الأكبر من الأدلة تشير إلى أن التنمية المالية وتحسين فرص الحصول على التمويل من المحتمل ألا يؤدي إلى تسريع النمو الاقتصادي فحسب، بل يقلل أيضاً من عدم المساواة في الدخل والفقر(Solano et al,2017:17). بدون وجود أنظمة مالية شاملة يمكن الوصول اليها، فإن الطبقات الفقيرة والمؤسسات الصغيرة التي تتمتع بفرص واعدة تكون محدودة بسبب مدخراتهم وأرباحهم (Gupta & Singh,2013:274).

ومع ذلك، غالباً ما يتم تجاهل هذا البعد المتعلق بالتوصل أو الوصول إلى الخدمات المالية، ويرجع ذلك في الغالب إلى وجود فجوات خطيرة في البيانات حول من الذي يستعمل أنواع وجودة الخدمات المالية، وبأي سعر، فضلاً عن نقص المعلومات حول الحواجز التي تحول دون توسيع نطاق التمكن من الوصول إلى المنتجات المالية. ولكن نظراً لأن مفهوم الوصول المالي يعد مؤشراً مهماً للشمول المالي قابل للقياس الكمي، فإن كل هذه الأبعاد يجب دراستها، إلى جانب أسباب كل الحواجز السعر وغير السعر (Rao & Baza,2017:140).

2. استعمال الخدمات المالية (Usage of financial services):

استعمال الخدمات المالية لها تأثير أيجابي على تحسين مستوى الشمول المالي. فقد تزايد الاعتراف بالشمول المالي كأداة استراتيجية لدعم أهداف السياسة الرئيسة مثل النمو الاقتصادي والعمالة وتنمية رأس المال البشري (Okoye ,2017:2). فإن البيئة التمكينية التي يعمل فيها القطاع المالي، والتي يتم تعريفها على أنها الشروط والقواعد التنظيمية والمتطلبات التي تتيح توفير المنتجات المناسبة، هي نقطة الانطلاق نحو الشمول المالي بعد ذلك، يُنظر إلى الشمول المالي عادةً على أنه التقدم من الوصول إلى الخدمات المالية، إلى استيعاب هذه الخدمات عن طريق التسجيل للحصول عليها أو تلبية متطلبات الأهلية اللازمة، إلى المشاركة الفعلية في الخدمة أو استعمالها، تؤدي نتيجة الاستعمال هذا إلى الشمول المالي، والتي يتم تعريفها على أنها نتائج مرتبطة مباشرة باستعمال الخدمات المالية، على سبيل المثال، قدرة الافراد على إدارة حياتهم المالية بشكل أفضل أو تنمية أعمالهم (Preez & Lee,2017:10) تسهم نتائج الشمول المالي هذه في النهاية في التأثير على مستوى السياسة العامة - سواءً اكان ذلك تحسينات في الرعاية الاجتماعية أو النمو أو الحماية الاجتماعية ويفترض البعض أنه كلما زاد عدد الأشخاص الذين يستعملون الخدمات المالية، زاد التأثير على تحقيق الأهداف المحددة. على سبيل المثال، من خلال توفير أو شراء منتج تأمين، يمكن أن يكون الشخص أكثر مرونة في مواجهة الصدمات المالية، أو عن طريق إرسال واستقبال التحويلات المالية (Brekke,2018:1)، ويوضح الشكل رقم (١١) التالي سلسلة الشمول المالي كما يلي:



الشكل رقم (١١) سلسلة الشمول المالي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على(Mari-Lise du Preez & Celina Lee, 2017)

كما يعد الوصول إلى الخدمات المالية واستعمالها أحد العوامل الحاسمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية فهو يقلل من المخاطر، ويوفر موارد للتنمية التي تساعد على تحفيز النمو الاقتصادي وتساعد الفقراء على جمع الأموال في مكان آمن يساعدهم على تخفيف الاستهلاك عند حدوث تقلبات غير متوقعة في الإيرادات والنفقات (Ackah & Acquah,2012:2).

كما تعمل المؤسسات المالية ذات الأداء الجيد على تسريع النمو من خلال إزالة القيود التي تعيق عملية النمو (Classens,2006:210) عندما تغيب هذه المؤسسات التي تعمل بشكل جيد، تفوت فرص النمو ويستمر الفقر وعدم المساواة، لايزال تطوير المؤسسات المالية التي تعمل بشكل جيد يمثل تحدياً كبيراً، ولايزال الشمول المالي بعيداً عن الطموح (Robert,2019:103) فمن المعروف أن المدخرات المحلية مهمة لتعزيز التنمية المالية لأي بلد، بل إن مستوى المدخرات في أي بلد يمكن أن يفسر الفرق بين الاقتصادات التي تتميز بالإزدهار والاقتصادات التي تتميز بالركود (Nwanne,2015:18).

ومن ناحية أخرى، فإن استعمال الائتمان مهم أيضاً بشكل خاص لغرض زيادة الأنشطة المالية داخل الاقتصادات المختلفة. كما أنه يقلل من المخاطر ويمكن الأسر من شراء خدمات مثل الصحة والتعليم الذي يساعد على ضمان سلاسة أنماط الاستهلاك داخل الأسرة ومن ثم، فإن استعمال المدخرات والوصول إلى الائتمان يمكن أن يكون لهما تأثيراً كبيراً على التنمية المالية ومع ذلك، من أجل زيادة الشمول المالي، يجب تصميم الخدمات المالية لتناسب احتياجات جميع الفئات، إذ يتمكن المستهلكون من الوصول إليها واستعمالها بصورة مستدامة (Jhajj,2015:9).

3. جودة الخدمات المالية (Quality of financial services):

في ظل العالم التنافسي اليوم ، أصبحت صناعة الخدمات تركز بشكل كبير على تقديم خدمات عالية الجودة لإنشاء سوق ملائمة لأنفسهم في حالة الخدمات المالية، لا سيما البنوك، التي تتنافس مع بعضها البعض بشكل عام فيما يتعلق بالمنتجات غير المتميزة، تصبح جودة الخدمة سلاحاً تنافسياً أساسياً للتقدم أمام منافسيها (Murari,2018:36-37). في الوقت الحاضر، أجبرت التطورات التكنولوجية البنوك على إعادة التفكير في استراتيجياتها لتوفير خدمات جيدة للعملاء من المؤسسات والأفراد. علاوة على ذلك، يمكن للبنوك التي تتفوق في تقديم خدمات عالية الجودة أن تتفوق على منافسيها وأن المستويات المحسنة لجودة الخدمة مرتبطة بزيادة الإيرادات، وزيادة نسب المبيعات، وارتفاع نسبة الاحتفاظ بالعملاء وزيادة حصتها في السوق (Khan et al ,2013:2) كما ستحصل البنوك ايضاً على أرباح أعلى إذا استطاعت أن تضع نفسها في وضع أفضل من منافسيها في سوق معين (Desalegn1 & Yemataw,2017:33) فضلاً عن ذلك، يؤدي تقديم خدمات عالية الجودة إلى رضا العملاء وولائهم ، وتقليل شكاوى العملاء، وتحسين معدلات الاحتفاظ بالعملاء إلى حد كبير (Cheserek et al,2015:102-103) ونظراً للمنافسة الشديدة، فإن القطاع البنكي ليس بعيداً عن زيادة قاعدة العملاء الأوفياء (مما يؤدي بدوره إلى زيادة الربحية) من خلال تقديم خدمات مالية جيدة. لذلك، ينبغي أن تركز البنوك على جودة الخدمة كاستراتيجية تنافسية أساسية (Lau et al,2013:265).

٤/ المبحث الثالث: دراسة حالة البنك الأهلي المصري

يمكن توضيح دراسة الحالة من خلال اتباع الخطوات التالية:

- **اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الشفافية المالية:**

يتضح من خلال مراجعة المؤشرات التحليلية في الجدول رقم (٤) بأن القيم جميعها تقع ضمن الحدود المقبولة لاختبار التوزيع الطبيعي، إذ كانت قيمة كل من معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis) ضمن الحدود المقبولة، ومن هنا فإن البيانات تتوزع طبيعياً ومن ثم يمكن اعتمادها في اجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة.

الجدول رقم (٤) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الشفافية المالية

م	متغيرات البحث	الالتواء Skewness	التفلطح Kurtosis	نوع التوزيع
1	الإفصاح عن الاتجاهات المالية	- 0.829	- 0.400	طبيعي
2	الإفصاح عن السياسة المحاسبية	- 0.416	- 1.392	طبيعي
3	الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية	- 0.359	- 1.572	طبيعي
4	اجمالي الشفافية المالية	- 0.422	- 1.438	طبيعي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.24.

- **اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الشمول المالي:**

يتضح من خلال مراجعة المؤشرات التحليلية في الجدول رقم (٥) بأن القيم جميعها تقع ضمن الحدود المقبولة لاختبار التوزيع الطبيعي، إذ كانت قيمة كل من معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis) ضمن الحدود المقبولة، ومن هنا فإن البيانات تتوزع طبيعياً ومن ثم يمكن اعتمادها في اجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة.

الجدول (٥) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الشمول المالي

م	متغيرات البحث	الالتواء Skewness	التفلطح Kurtosis	نوع التوزيع
1	الوصول إلى الخدمات المالية	0.717	- 0.108	طبيعي
2	استعمال الخدمات المالية	1.618	2.000	طبيعي
3	جودة الخدمات المالية	0.025	- 0.534	طبيعي
4	اجمالي الشمول المالي	1.481	1.415	طبيعي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.24.

- **عرض وتحليل نتائج متغير الشفافية المالية في البنك محل البحث:**

تعني شفافية البيانات المالية أن جميع أصحاب المصلحة (المودعين والدائنين والمستثمرين والمنظمين ودافعي الضرائب والمقترضين والبنكيين) يمكنهم الاعتماد على البيانات المالية للحكم على مصداقية عمل البنك، لذا تم دراسة التقارير والقوائم المالية للبنك الأهلي المصري السلسلة عينة البحث (2018-2022 م) لقياس مستوى الشفافية المالية في هذه التقارير باستعمال منهجية (S&P) كما تم الاستعانة بهذه التقارير في استخراج البيانات المتعلقة بمتغيرات الشفافية المالية بأسلوب الاستقراء والمبني على فحص التطبيق العملي للشفافية المالية في البنك الأهلي المصري ومقارنة النتائج المتوافرة بمنهجية (S&P) وذلك على النحو التالي:

1. تحليل متغير الشفافية المالية بحسب مؤشر الإفصاح عن الاتجاهات المالية:

تظهر نتائج الجدول رقم (٦) التالي، أن مؤشر الإفصاح عن الاتجاهات المالية في تحسن مستمر إذ ازدادت من (38%) عام 2018-2019م إلى (63%) في الأعوام 2020-2021م وبمعدل نمو بلغ (65.7%) ثم زادت هذه المستويات من جديد في الأعوام 2021-2022م لتصل إلى (75%) وبمعدل نمو بلغ (97.3%) مقارنة بسنة الاساس، واستمرت هذه المستويات بالتزايد حتى وصلت إلى (88%) عام 2022م ، أما المعدل العام لمستوى الشفافية في البنك محل البحث فقد بلغ (69%) أي بمستويات متوسطة وتعكس هذه المستويات الأهمية النسبية لمؤشر الإفصاح عن الاتجاهات المالية بالنسبة لإدارة البنك محل البحث وسعيها الحثيث لتحسين تلك المستويات وتمكين جميع الأطراف المستفيدة من الاطلاع عليها.

الجدول رقم (٦) تحليل متغير الشفافية المالية بحسب مؤشر الإفصاح عن الاتجاهات المالية

م	السنة	المتطلبات المفصح عنها (1)	اجمالي المتطلبات (2)	معدل الإفصاح عن الاتجاهات المالية للمصرف (2) / (1) %	معدل النمو
1	2018	3	8	0.38	*----
2	2019	3	8	0.38	%0
3	2020	5	8	0.63	%65.7
4	2021	5	8	0.63	%65.7
5	2022	6	8	0.75	%97.3
المعدل				0.69	%90.87

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم والتقارير المالية الصادرة عن البنك الأهلي المصري.

2. تحليل متغير الشفافية المالية بحسب مؤشر الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفصيلاتها المالية:

يتضح من نتائج الجدول رقم (٧) التالي أن هناك تطور في مؤشر الإفصاح عن السياسة المحاسبية، إذ ازدادت مستويات الإفصاح عن هذا المؤشر من (40%) في عام ٢٠١٨م إلى (60%) في الأعوام 2019 و2020 و2021 م وبمعدل نمو بلغ (50%) مقارنة بالعام 2018م واستمرت هذه المستويات بالتزايد حتى وصلت إلى (90%) في الأعوام 2022م وبمعدلات نمو بلغت (125%) مقارنة بسنة الأساس. أما المعدل العام لمستوى الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفصيلاتها في البنك المبحوث فقد بلغ (62%) أي بمستويات جيدة.

ويتضح مما سبق أن هذه المستويات تعكس اهتمام البنك محل البحث بهذا المؤشر وتوجهاته في مجال تطبيق المعايير المحاسبية الدولية لغرض الإيفاء بمتطلبات الإفصاح العادل والكافي للمعلومات المالية وجعل تلك المعلومات ملائمة لاستخدامات جميع الأطراف المستفيدة وتمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة.

الجدول رقم (٧) تحليل متغير الشفافية المالية بحسب مؤشر الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفصيلاتها المالية

م	السنة	المتطلبات المفصح عنها (1)	اجمالي المتطلبات (2)	معدل الإفصاح عن السياسة المحاسبية (2) / (1) %	معدل النمو
1	2018	4	10	0.40	*----
2	2019	6	10	0.60	%50
3	2020	6	10	0.60	%50
4	2021	6	10	0.60	%50
5	2022	9	10	0.90	%125
	المعدل			0.62	%90.66

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم والتقارير المالية الصادرة عن البنك الأهلي المصري.

3. تحليل متغير الشفافية المالية بحسب مؤشر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية:

يتضح من نتائج الجدول رقم (٨) التالي ب أن هناك تحسن في مستوى الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية إذ ازدادت من (57%) في عام ٢٠١٨ م إلى (71%) في عامي (2019،2020م) وبمعدل نمو سنوي بلغ (144.8%) ثم زادت هذه النسبة في عامي 2021 و٢٠٢٢م لتصل إلى (86%) وبمعدل نمو بلغ (196.5%) مقارنة بسنة الأساس.

وهذه مستويات جيدة جداً تعكس أهمية مؤشر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية في البنك الأهلي المصري محل البحث، اما المعدل العام لمستوى الإفصاح عن تلك الفرص والمخاطر في البنك المبحوث فقد بلغ (74%) أي بمستويات متوسطة، وهذا المستويات المستمرة بالتزايد مطمئنة لإدارة البنك وتتمكن من تجنب المخاطر المالية إذا ما تم التعرف عليها مسبقاً.

الجدول رقم (8) تحليل متغير الشفافية المالية بحسب مؤشر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية

م	السنة	المتطلبات المفصح عنها (1)	اجمالي المتطلبات (2)	معدل الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية (2) / (1) %	معدل النمو
١	2018	4	7	0.57	-----
٢	2019	5	7	0.71	%144.8
٣	2020	5	7	0.71	%144.8
٤	2021	6	7	0.86	%196.5
٥	2022	6	7	0.86	%196.5
المعدل				0.74	%119.12

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على القوائم والتقارير المالية الصادرة عن البنك الأهلي المصري.

4. تحليل مؤشرات الشفافية المالية:

تظهر نتائج الجدول رقم (9) والشكل رقم (١٢) التاليين أن مستويات الشفافية المالية في تحسن مستمر إذ ازدادت من (36%) عام 2018 م إلى (50%) وبمعدل نمو بلغ (38.8%) مقارنة بسنة الأساس، واستمرت هذه المستويات بالتزايد حتى وصلت في عامي 2021-2022م (79-88%) على التوالي وبمعدلات نمو بلغت (144.4-199.4%) على التوالي مقارنة بسنة الأساس، وهي مستويات جيدة جداً تعكس أهمية الشفافية المالية في البنك الأهلي المصري محل البحث، أما المعدل العام لمستوى الشفافية المالية في البنك محل البحث فقد بلغ (67%) أي بمستويات متوسطة.

وهذه النتيجة تشير إلى الجهود المبذولة والمستمرة من البنك محل البحث لتحسين مستويات الشفافية المالية وجعل المعلومات المالية متاحة لجميع المستفيدين ويمكنهم الاطلاع عليها في أي زمان ومكان وبجودة عالية من خلال توظيف تقنيات الاتصال الحديثة لنشر المعلومات عن نشاطات البنك المالية ولكافة المستفيدين لتنسجم مع التوجهات العالمية في مجال شفافية المعلومات المالية. وهو ما أكدته نتائج المقابلات التي أجرتها الباحثة مع مدير قسم الرقابة الميدانية في البنك المبحوث والذي أرجع سبب تحسن تلك المستويات إلى التوجهات الجديدة التي تبناها البنك والتعليمات التي أصدرها البنك المركزي المصري في مجال تطبيق المعايير الدولية ومنها تطبيق معايير مؤسسة (S&P) في مجال الشفافية المالية للبنك محل البحث.

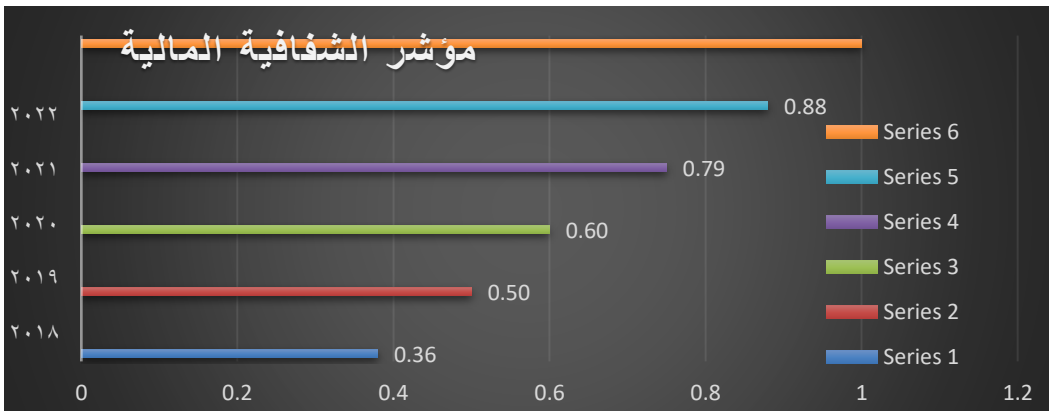
الجدول (9) تحليل مؤشرات الشفافية المالية

م	السنة	الإفصاح عن الاتجاهات المالية للمصرف	الإفصاح عن السياسة المحاسبية وتفصيلاتها المالية	الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية	معدل الشفافية المالية	معدل النمو
1	2018	0.38	0.40	0.29	0.36	*----
2	2019	0.63	0.60	0.29	0.50	%38.8
3	2020	0.63	0.60	0.57	0.60	%66.6
4	2021	0.75	0.90	0.71	0.79	%199.4
5	2022	0.88	0.90	0.86	0.88	%144.4
	المعدل	0.69	0.73	0.60	0.67	%114.63

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المذكورة أعلاه.

* 2018 سنة الأساس.

- معدل النمو = السنة الحالية – سنة الأساس / سنة الأساس = النتيجة * 100.



الشكل رقم (١١) مؤشر الشفافية المالية

- **عرض وتحليل نتائج متغير الشمول المالي في البنك محل البحث:**

تبين أن البنك الأهلي محل البحث يسعي إلى تعميم خدماته المالية والبنكية بتكاليف معقولة لأكبر قطاع من الجمهور المستهدف، وتحديداً اصحاب الدخل المحدود في المجتمع المصري، اذ يوظف البنك موضع التطبيق أنشطته وأعماله في تقديم خدمة تشمل (الحسابات البنكية، الصراف الآلي، نقاط البيع، المدخرات، القروض، توطين الرواتب، والمدفوعات، التحويلات المالية على المستوى المحلي والدولي) بشكل صحيح وبطريقة مسؤولة لعملائه الحاليين والعمل على جذب عملاء جدد، بفعل السياسات والبرامج البنكية التي يوظفها البنك موضع التطبيق، وفى ضوء ما تم الحصول عليه من البيانات الخاصة بمؤشرات الشمول المالي، والمتمثلة في: (مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية، ويشمل: عدد فروع البنك لكل 1000 كم^2، وعدد نقاط البيع لكل 1000 كم^2) ، (مؤشر استعمال الخدمات المالية، ويشمل: عدد حسابات الودائع لكل 10000 من البالغين، وعدد حسابات الائتمان لكل 10000 من البالغين)، (ومؤشر جودة الخدمات المالية، ويشمل: معدل وقت الحصول على الخدمة المالية والبنكية، ونسبة المتأخرين عن السداد لأكثر من 30 يوم)، وكما يأتي:

1. تحليل متغير الشمول المالي بحسب مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية: يعد الوصول إلى الخدمات المالية مؤشراً مهماً للشمول المالي قابل للقياس الكمي، فهو يشير إلى القدرة على الوصول للخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المالية الرسمية إذ يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة من البنك الأهلي المصري محل البحث تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستعمال حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات البنكية ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال تحليل المؤشرات (عدد فروع البنك وعدد نقاط البيع لكل 1000 كم^2) وكما يأتي:

أ. **عدد فروع البنك:** يتضح من الجدول رقم (9) إن الانتشار البنكي مستمر بالتزايد والنمو، ولكن بفارق نسبيًاعن كل سنة للبنك الأهلي المصري محل البحث ، إذ أن حجم الانتشار البنكي لم يتغير كثيراً في السنوات الماضية، فقد بلغ عدد فروع البنك (483) فرع في عام (2018م) أي بنسبة (0.47) لكل 1000 كم^2، في حين بلغ عد فروع البنك (516) فرع وبنسبة (0.51) لكل 1000 كم^2 في عام (٢٠١٩م)، وفي عام (2020م) زاد عدد فروع البنك ليصبح (540) فرع وبنسبة (0.51) لكل 1000 كم^2، أي بنسبة نمو بلغت (12.7%) وهو مؤشر جيد يعكس الاستراتيجية التوسعية للبنك لشمول أكبر عدد من العملاء بالخدمات البنكية، أما في عام (2021م) زاد عدد فروع البنك ليصبح (٥٥٣) فرع وبنسبة (0.55) لكل 1000 كم^2، أي بنسبة نمو بلغت (11.3%)، وزاد عدد فروع البنك في عام (٢٠٢٢) إلى (٦١٥)، فرع داخل مصر وخارجها مقارنة بالأعوام السابقة وبنسبة (0.61) لكل 1000 كم^2، أي بنسبة بلغت (29.7%) مقارنة بسنة الأساس

وقد تعكس هذه الزيادة في عدد فروع البنك ونسبة النمو الجهود الحثيثة والمستمرة التي يبذلها البنك لإيصال خدماته لأكبر شريحة من المجتمع وتحقيق استراتيجية الشمول المالي التي يتبناها في السنوات الأخيرة، ورغم هذا النمو في عدد فروع البنك والتوجهات التوسعية التي يتبناها الا أن هذه الفروع غير كافية مقارنة بحجم سكان مصر المتزايد والذي وصل حسب أخر إحصائية إلى (105,738,251) نسمة، أي بما يعادل نحو ١٠٦ مليون نسمة، لذا فإن البنك بحاجة إلى فروع مصرفية أكثر من اجل وصول الخدمات البنكية إلى أكبر عدد ممكن من الاشخاص، واستنادً إلى هذا المؤشر فإنّ الخدمات البنكية تكون أكثر انتشاراً حين تزداد هذه النسبة.

ب. عدد نقاط البيع: يقوم البنك محل البحث بتوظيف منافذ لتوفير خدماته البنكية لجمهوره ومستفاديه، من خلال إمكانية سحبهم المبلغ المطلوب، إذ تتم المحاسبة بين نقاط البيع والبنك نقداً أو حسابياً عبر فاتورة الحساب التي تصدرها الأجهزة المعتمدة لدى نقاط البيع، والمتضمنة كافة التفاصيل كرقم حساب العميل، والمبلغ المسحوب، وتاريخ عملية السحب، ووقت السحب، ورقم العملية، ورقم الآلة التي تم عن طريقها إجراء عملية السحب، اذ شهدت سنة الأساس (٢٠١٨م) وجود (١٨١٩٢) نقطة بيع، وبمعدل وصول (25.40) نقطة بيع تقريباً لكل (1000) كم^2، أما لبقية سنوات السلسلة الزمنية فقد أخذت اتجاهاً تصاعدياً حتى وصلت في سنة (٢٠١٩م) إلى (١٩٢٤٥) الف نقطة بيع وبمعدل وصول (26.56) نقطة بيع لكل (1000) كم^2، ثم زادت هذه النسبة في عام (٢٠٢٠م) إلى (١٢٠٠٠٠) الف نقطة بيع وبمعدل وصول (4.42) نقطة بيع تقريباً لكل (1000) كم^2، بينما عادت هذه النسبة إلى النمو من جديد حتى وصلت فى عام (٢٠٢١م) إلى (٢١٤٠٠٠) الف نقطة بيع، أي بواقع (1.05%) نقطة بيع تقريباً لكل (1000) كم^2، وفى عام (٢٠٢٢م) وصلت النسبة إلى (٣٣٠٠٠٠) الف نقطة بيع، أي بمعدل وصول (1.85) نقطة بيع تقريباً لكل (1000) كم^2،مما يؤشر إلى نسبة نمو عام في عدد نقاط البيع للبنك الأهلي موضع التطبيق بنسبة جيدة والتي تعكس السياسة التوسعية للبنك الأهلي موضع التطبيق في إيصال خدماته لشريحة واسعة من السكان على الرغم من أنها لاتزال بحاجة إلى الكثير من الجهود لزيادة تلك الاعداد، كذلك تؤشر تلك النسبة الطلب المتزايد على هذه الخدمة، والاستعمال الواسع للوسائل الالكترونية للدفع، بدلًا من النقد في تسوية المدفوعات، إلا أنه بموجب هذه الأرقام والنتائج تعد مؤشراً يظهر محدودية الوصول إلى الخدمات البنكية في مصر، على الرغم من سعي البنك الأهلي محل البحث إلى تعزيز استعمال المدفوعات الالكترونية على مستوى البيع بالتجزئة، وكما موضح بنتائج الجدول رقم (٩) على النحو التالي:

الجدول (٩) تحليل متغير الشمول المالي بحسب مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية

م	السنة	عدد فروع البنك (1)	انتشار فروع البنك لكل 1000 كم^2 (2)	معدل النمو في فروع البنك (3)	عدد نقاط البيع (4)	انتشار نقاط البيع لكل 1000 كم^2 (5)	معدل النمو (6)	معدل الوصول (5) + (2) /2
1	2018	480	0.47	*----	18192	1.85	*----	25.40
2	2019	516	0.51	%8.5	19245	1. 92	%3.78	26.56
3	2020	540	0.53	%12.7	120000	11.97	%5.47	4.42
4	2021	553	0.55	%11.3	214000	21.35	%1.05	2. 57
5	2022	615	0.61	%29.7	330000	32.93	%1.680	1.85

ملحوظة: تبلغ مساحة مصر 1,002,000كم^2. انتشار فروع البنك = عدد فروع البنك / مساحة مصر (1000). انتشار نقاط البيع = عدد نقاط البيع / مساحة مصر (1000).

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الأهلي المصري.

2. تحليل متغير الشمول المالي بحسب مؤشر استعمال الخدمات المالية: يمثل المؤشر الثاني لقياس مستوى الشمول المالي في البنك المبحوث، وذلك من خلال قياس مستوى استعمال الخدمات المالية والبنكية المختلفة، ومدى كفاءة وفاعلية البنك في تشجيع ذلك الاستعمال، ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال قياس عدد حسابات الودائع والائتمان البنكي لكل (10000) من البالغين وذلك على النحو الآتي:

أ. عدد حسابات الودائع البنكية: تمثل الودائع البنكية أهم مصدر لأموال البنك التي يمكن أن يستعملها للقيام بنشاطاته الاساسية وهي التي يمكن أن تسهم بشكل كبير في تلبية متطلبات الشمول المالي وتعد المؤشر الأكثر استعمالاً في قياس مستوى الشمول المالي والجدول (١٠) يوضح عدد حسابات الودائع البنكية لكل (10000) من البالغين. يهتم البنك المبحوث بجميع الأنشطة والأعمال البنكية والمتجسدة بوجه خاص بالأموال التي يحصل عليها من الافراد الطبيعيين والافراد المعنويين (اشخاص، هيئات ومؤسسات خاصة وعامة) سواءً اكانت محلية أو أجنبية، على أن يلتزم البنك إلى الجهات المودعة برد الأموال والوفاء بخدمة الوديعة وبحسب شروط الوديعة والية التسديد المبرم بينه وبينهم، إذ شهدت الودائع البنكية للبنك الأهلي المصري انخفاضاً ملحوظا في سنة (2019م) لعدد حسابات الودائع البنكية والتي بلغت (42863) حساب عن سنة (2018م) وبنسبة بلغت (22.20) لكل (10000) من البالغين، وبنسبة تراجع بلغت (7.4-%)، وكذلك الحال بالنسبة لعام (2020م) لتصل عدد حسابات الودائع إلى (47410) حساب أي (23.78) لكل (10000) من البالغين، وبنسبة تراجع بلغت (-% 0.8) مقارنة بسنة الأساس، في حين زادت هذه النسبة إلى (57638) حساب أي (28.02) لكل (10000) من البالغين، وبنسبة نمو بلغت (16.8%) في عام (2021م) ثم إلى (66896) حساب في عام (2022م) أي (31.51) حساب لكل (10000) من البالغين، يتبين للباحثة مما تقدم أن نسبة عدد حسابات الودائع لكل (10000) من البالغين لم تتغير كثيراً إذ تراوحت بين النمو والتراجع، على الرغم من ذلك فقد لوحظ أن عدد حسابات الإيداع أصبحت في تنامي خلال السنوات الأخيرة لفترة البحث لكنها غير كافية مقارنة بعدد السكان في مصر.

ب. عدد حسابات الائتمان البنكي: يلعب الائتمان البنكي دوراً بالغ الأهمية في الاقتصاد المحلي، فهو نشاط اقتصادي غاية في الأهمية وله تأثير متشابك ومتعدد الأبعاد، و يتوقف عليه نمو ذلك الاقتصاد وارتقاؤه، فهو من أهم مصادر إشباع الحاجات التمويلية للقطاعات الاقتصادية المختلفة، ولكن من جانب أخر يعد أداة حساسة قد تؤدي إلى حدوث أضرار كبيرة في الاقتصاد إذا لم يحسن استعماله، و أن مؤشر استعمال الخدمات المالية مقاساً بعدد حسابات الائتمان للبنك الأهلي المصري إلى (10000) من البالغين سجّل مستويات منخفضة جداً، إذ لم تتجاوز هذه النسبة في احسن حالاتها (37.51) لكل 10000 من البالغين عام ٢٠١٨، ثم عادت من جديد إلى التراجع في عام 2019م لتصل إلى (20.94) لكل 10000 من البالغين، فضلاً عن انخفاضها في السنوات السابقة وتحديداً في عامي 2020-2022م والتي سجلت اعلى نسبة انخفاض بلغت (0.51 - 0.50) على التوالي لكل 10000 من البالغين، مقارنة بعام 2018م والذي سجل هو الأخر نسبة ائتمان منخفضة بلغت (3.86) لكل 10000 من البالغين، فقد سجلت مستويات ائتمان منخفضة مقارنة بعدد البالغين، مما يشير إلى تراجع في قيمة الائتمان من البنك الأهلي المصري للجمهور، وقد يرجع ذلك إلى أنّ نسبة غير قليلة من الافراد يعتمدون على التمويل غير الرسمي في تمويل أنشطتهم الاقتصادية والذي يشكل عقبة كبيرة تجاه زيادة مستوى استعمال الخدمات المالية في مصر مقارناً بعدد القروض الممنوحة بالنسبة إلى عدد السكان البالغين وكما موضح في الجدول (١٠) التالي:

الجدول (١٠) تحليل متغير الشمول المالي بحسب مؤشر استعمال الخدمات المالية

م	السنة	عدد السكان ألف نسمة	الودائع البنكية لكل 10000 بالغ (١)	معدل النمو للودائع البنكية (2)	الائتمان البنكي لكل 10000 بالغ (3)	معدل النمو للائتمان البنكي (٤)	معدل الاستعمال (1) + (٣) 1/
1	2018	98,423,602	23.98	*----	0.83	*----	12.41
2	2019	100,388,076	22.20	%-7.4	13.38	%1512	17.79
3	2020	102,334,403	23.78	%-0.8	11.61	% 1298.7	17.69
4	2021	104,258,327	28.02	%16.8	12.53	%1409.6	20.28
5	2022	106,156,692	31.51	%31.4	1.38	% 66.2	16.45

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات التعداد السكاني – الجهاز المركزي المصري للتعبئة العامة والإحصاء (2018-2022).

- الودائع البنكية = عدد حسابات الودائع / عدد البالغين (10000).

- الائتمان البنكي = عدد حسابات الائتمان / عدد البالغين (10000).

3. تحليل متغير الشمول المالي بحسب مؤشر جودة الخدمات المالية: يمثل المؤشر الثالث لقياس مستوى الشمول المالي في البنك الأهلي المصري محل البحث، من خلال قياس قدرة البنك على التفوق في تقديم خدمات عالية الجودة تمكنه من التفوق على منافسيه، إذ أن المستويات المحسنة لجودة الخدمة مرتبطة بزيادة الإيرادات، وزيادة نسب المبيعات، وارتفاع نسبة الاحتفاظ بالعملاء وزيادة حصته في السوق. وذلك من خلال تحليل مؤشر (وقت الحصول على الخدمة، وقياس نسبة المتأخرين عن السداد لأكثر من 30 يوم) إذ أن انخفاض هذه النسبة واقترابها من الصفر يعد مؤشراً على جودة الخدمة المقدمة من البنك ويسهم في زيادة مستويات الشمول المالي وذلك على النحو الآتي:

أ. معدل وقت الحصول على الخدمة: يلعب معدل وقت الحصول على الخدمة المالية والبنكية دوراً بالغ الأهمية في قياس جودة الخدمة المالية، فهو متغير غاية في الأهمية وله تأثير متشابك ومتعدد الأبعاد، ويتوقف عليه نجاح البنك وارتقاؤه في كسب ولاء العملاء وتحقيق رضاهم وكذلك كسب عملاء جدد،

هذا و يتضح إن مؤشر جودة الخدمة المالية مقاساً بمعدل وقت الحصول على الخدمة المالية للبنك الأهلي المصري الموضح في الجدول (10) سجّل مستويات مرتفعة في بعض السنوات، فقد سجل عام (٢٠٢٠م) أعلى معدل لوقت الحصول على الخدمة المالية والبنكية والتي بلغت (0.33) دقيقة وهي نسبة مرتفعة مقارنة بما وفرته التكنولوجيا الحديثة من تسهيلات لإنجاز المعاملات المالية خلال دقائق قليلة، ويمكن ارجاع ذلك إلى الظروف ازمة كورونا خلال ذلك العام، ثم استمر معدل وقت الحصول على الخدمة المالية في الزيادة حتى وصل في عام ٢٠٢٢م إلى (0.08) دقيقة وهي نسبة

مقبولة، تعكس التوجهات والاستراتيجيات الجديدة التي يتبناها البنك لتقليص وقت الحصول على الخدمة المالية والبنكية من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة واستثمارها أفضل استثمار خدمة لعملائه وتحقيقاً لتطلعاتهم وأمالهم في الحصول على جميع الخدمات البنكية بوقت اقل وجودة عالية، فضلاً عن ذلك، الفوز في القطاع الذي ينتمي اليه.

ب. نسبة المتأخرين عن السداد أكثر من 30 يوم: تمثل نسبة المتأخرين عن السداد أهم المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على جودة الخدمات المالية المقدمة من البنك الأهلي المصري والتي يمكن ان تسهم بشكل كبير في تلبية متطلبات الشمول المالي وتعد المؤشر الأكثر استعمالاً في قياس جودة الخدمة المالية، ويوضح الجدول رقم (١١) نسبة المتأخرين عن السداد لأكثر من (30) يوم.

فقد اتضح أن البنك محل البحث يهتم بجميع الأنشطة والأعمال البنكية والمتجسدة بوجه خاص بالأموال التي يحصل عليها الافراد والشركات والمؤسسات العامة سواءً اكانت محلية أو أجنبية من البنك محل البحث، على أن تلتزم الجهات المقترضة إلى البنك برد الأموال والوفاء بخدمة القرض وبحسب شروط القرض وآلية التسديد المبرم بينهم وبين البنك، اذ شهدت نسبة المتأخرين عن سداد القرض لأكثر من 30 يوم للبنك الأهلي المصري ارتفاعاً ملحوظًا في سنة (٢٠20م) لنسبة المتأخرين عن السداد لأكثر من 30 يوم والتي بلغت (11%) وهي نسبة مرتفعة تعكس ضعف جودة الخدمات المالية والبنكية المقدمة، وكذلك تعكس عدم الالتزام لشروط عقد القرض المبرم بين الطرفين، إذ كلما زادت نسبة المتأخرين عن السداد انعكست على عدم ثقة المودعين بالبنك لعدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين باعتبار أن العمل الجوهري للبنك ينصب حول قبول الودائع ومنح الائتمان، في حين سجلت السنوات التي سبقت عام (٢٠20م) وتحديداً عامي (2018-2019م) نسبة منخفضة للمتأخرين عن السداد لأكثر من 30 يوم والتي بلغت (3%) وهي نسبة قد تكون مقبولة إذا ما قورنت بالسنوات البقية بعينة البحث والتي تجاوزت (5%) حتى وصلت إلى سقف (10%)، ثم عادت إلى التراجع من جديد في عام (2022م) حتى وصلت نسبة المتأخرين عن السداد لأكثر من 30 يوم إلى (4%) ولكن ليس بمستوى الطموح الذي تسعى اليه جميع المؤسسات المالية بتخفيض نسب المتأخرين عن السداد إلى (0%) كون هذا المؤشر يعكس جودة الأداء البنكي والقدرة في المحافظة على مستويات ممتازة من السيولة بصورة مستمرة لدى البنك. ويعود سبب ذلك إلى الارتفاع في نسب المتأخرين عن السداد قرض لأكثر من 30 يوم، إلى الأحداث التي شهدها العالم من تأثير جائحة كورونا على كافة القطاعات بصفة عامة والقطاع المصرفي بصفة خاصة، وتغيير السياسات البنكية تجاه المقترضين، وأثرها بشكل مباشر أو غير مباشرة على تزايد نسب المتأخرين عن السداد للقروض مما انعكس على جودة الأداء البنكي والخدمات المالية المقدمة من البنك الأهلي المصري.

الجدول رقم (١١) تحليل متغير الشمول المالي بحسب مؤشر جودة الخدمات المالية

م	السنة	معدل وقت الحصول على الخدمة (دقيقة) (1)	نسبة التأخر عن السداد أكثر من 30 يوم (2)	معدل جودة الخدمة 2/ (2) + (1)
1	2018	0.22	0.03	0.13
2	2019	0.13	0.03	0.08
3	2020	0.14	0.09	0.12
4	2021	0.19	0.11	0.15
5	2022	0.23	0.09	0.16
	المعدل			0.13

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الأهلي المصري.

4. تحليل مؤشرات الشمول المالي:

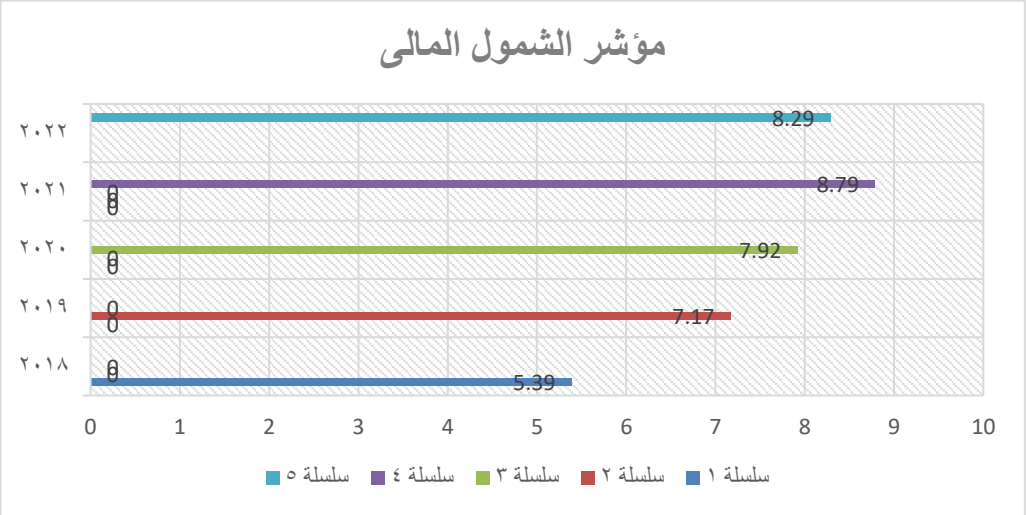
تظهر نتائج الجدول رقم (١٢) التالي إن مستوى الشمول المالي في البنك الأهلي محل البحث بناءً على المؤشرات المذكورة بلغ (5.3%) لعام 2018م، أي لازال هناك عدد كبير من عملاء البنك يتعاملون بالنقد في تسوية معاملاتهم التجارية وإبراء الذمم، في حين زادت هذه النسبة في الأعوام 2019 و 2020 و 2021م والتي تراوحت بين (7.17% - 8.79%)، ورغم تزايد هذه النسبة مقارنة بعام 2018م إلا أنها لاتزال منخفضة مقارنتاً بأعداد البالغين، تزايد مستويات الشمول المالي من جديد حتى وصلت ذروتها في عام 2022م إلى (15.37%)، أما المعدل العام لمستوى الشمول المالي فقد بلغ (8.8) وهو مستوى ضعيف جداً مقارنة بالمتوسط العالمي لمؤشرات الشمول المالي وهو (70%) (World bank,2022) وعلى الرغم من المحاولات الجادة والمستمرة التي يتبناها البنك لتحسين مستويات الشمول المالي وايصال الخدمات المالية لكافة المستبعدين مالياً إلا أنها لاتزال بعيدة جداً عن المستويات الطبيعية لمفهوم الشمول المالي. والسبب الرئيسي هو بقاء نسبة كبيرة من السكان البالغين دون الاستفادة من الخدمات البنكية، الذي يعود إلى تركز فروع البنك في محافظة القاهرة بنسبة (34%) من إجمالي فروع البنك، من ناحية، كما وأن زيادة العملة في التداول مؤشر واضح عن تفضيل الأفراد تسوية معاملاتهم التجارية نقداً فضلاً عن انتشار ظاهرة الاكتناز، وعدم ثقة الجمهور في القطاع البنكي بسبب الأوضاع غير المستقرة في البلاد وعدم امكانية البنك في ارجاع المبالغ المودعة لديه عند طلب الزبون خصوصا في فترة ازمة كوفيد ١٩(جائحة كورونا).

ومن خلال استعراض مستوى تحقيق مؤشرات الشمول المالي للبنك الأهلي المصري وبالمقارنة مع نسبة الشمول المالي في مصر استناداً إلى تقرير البنك المركزي (للاستقرار المالي) 2022م والبالغة (20%) لكنه يعطي صورة واضحة أن البنك الأهلي المصري لوحده استطاع تحقيق (8.8%) من تلك النسبة وهو ما يدعم توجهات الباحثة ايضاً في اختيارها البنك موضع التطبيق كموقع للبحث.

الجدول (١٢) تحليل مؤشرات الشمول المالي

م	السنة	الوصول إلى الخدمات المالية	استعمال الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية	معدل الشمول المالي	معدل النمو
1	2018	3.63	12.41	0.13	5.39	*----
2	2019	3.64	17.79	0.08	7.17	%33
3	2020	5.94	17.69	0.12	7.92	%46.9
4	2021	5.95	20.28	0.15	8.79	%63.1
5	2022	8.25	16.45	0.16	8.29	%53.8
المعدل		6.86	19.41	0.13	8.8	%70.3

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المذكورة أعلاه.



الشكل رقم (١٢) تحليل مؤشرات الشمول المالي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك المذكورة أعلاه.

- **اختبار فرضيات البحث:**

يهدف هذا المبحث للتحقق من فرضيات التأثير المباشر بين المتغيرات المبحوثة، باستعمال الأساليب الإحصائية والمتمثلة بـ **(Simple Regression Analysis)** تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد **(Multi Regression Analysis)**، لعلاقات التأثير بين متغيرات البحث الرئيسة، تأثير **(الشفافية المالية وابعادها)** كمتغير مفسر في **(الشمول المالي)** كمتغير تابع، في البنك الأهلي محل البحث ولعينة امتدت من (2018-2022)، وبحسب معادلات الانحدار الموضحة على النحو التالي:

$$Y=a+\beta(xi)+ei \quad \textbf{(البسيط)}$$

$$Y=a+\beta(x1)+\beta(x2)+\ldots..+ei \quad \textbf{(المتعدد)}$$

اذ تمثل (a) قيمة الثابت (Constant)، وهي تمثل قيمة المتغير (Y) المعتمد عندما تكون قيمة المتغير المستقل تساوي صفراً، وتسمى قيمة الميل (β)، وتدل على أن التغير في المتغير المستقل بمقدار واحد ستزيد من قيمة المتغير التابع بمقدار مضروب الانحراف المعياري للمتغير التابع في قيمة الارتباط، وقد جرى تقدير القيم ومؤشراتها الإحصائية وفقا لسلسة زمنية امتدت من (٢٠١٨-٢٠٢٢)، واستخدمت الباحثة الانحدار البسيط والمتعدد، والأساليب والمؤشرات الاحصائية وكما موضح وفقا لفرضيات البحث، واعتمدت الباحثة معامل الانحدار البسيط والمتعدد، فكان تعرفه على معنوية الانحدار من خلال مقارنة (F) المحسوبة مع قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية (5%)، بينما كانت قيمة (t) الجدولية (1.96) عند مستوى المعنوية نفسها للتحقق من قبول الفرضية وقيمة الميل (β) وذلك على النحو الآتي:

- **اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والمختصة باختبار تأثير الشفافية المالية في الشمول المالي:**

نصت الفرضية الرئيسة الثانية **(تؤثر الشفافية المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً)**، وقد انبثقت عنها فرضيات فرعية، ولاختبار الفرضية الرئيسة الثانية وفرضياتها الفرعية وذلك على النحو الآتي:

1. يؤثر الإفصاح عن الاتجاهات المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً:

يظهر الجدول (١٣) أن القيمة المحسوبة (f) قد بلغت (19.962) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أكبر من (f) الجدولية (3.841) عند مستوى المعنوية (0.05)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية **(يؤثر الإفصاح عن الاتجاهات المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً)**، اذ تشير هذه النتيجة إلى وجود تأثير واضح للإفصاح عن الاتجاهات المالية في الشمول المالي.

فيما يفسر الإفصاح عن الاتجاهات المالية من خلال (معامل التحديد) (R^2=0.145)، ويدل على أن البعد المستقل الإفصاح عن الاتجاهات المالية يفسر ما قيمته (14.5%) من التغيرات التي تطرأ على الشمول المالي، فيما تكون النسبة المتبقية (85.5%) من التأثير تعزي لعوامل أخرى لم تختبر ضمن نموذج البحث، فيما كانت قيمة الميل الحدي والذي يمثل معامل التأثير (β=0.722)، مما يدل على

أن زيادة الاهتمام من البنك محل البحث في الإفصـاح عن الاتجاهات المالية لوحدة واحدة، سـيحدث تغييرًا في الاهتمام التلقائي من البنك بالشـمول المالي بنسـبة (72.2%)، اذ تثبت قيمة (t) المحسـوبة للميل الحدي (4.468) معنوية التأثير ، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مسـتوى المعنوية (0.05). ويمكن تمثيل العلاقة وفق الصيغة التالية:

الشمول المالي (Y) = 0.272 + 0.722 * (الإفصاح عن الاتجاهات المالية)

2. يؤثر الإفصاح عن السياسة المحاسبية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً:

يتضح للباحثة من نتائج الجدول (١٣) أن القيمة المحسوبة (f) قد بلغت (6.719) بمستوى دلالة (0.011)، وهي أكبر من (f) الجدولية (3.841) عند مستوى المعنوية (0.05)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية **(يؤثر الإفصاح عن السياسة المحاسبية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً)**، اذ تشير هذه النتيجة إلى وجود تأثير واضح للإفصاح عن السياسة المحاسبية في الشمول المالي.

وهذا يفسر الإفصاح عن السياسة المحاسبية عبر (معامل التحديد) (R^2=0.054)، ويدل على أن البعد المستقل الإفصاح عن السياسة المحاسبية يفسر ما قيمته (5.4%) من التغيرات التي تطرأ على الشمول المالي، فيما تكون النسبة المتبقية (94.6%) من التأثيرات تعزي لعوامل أخرى لم تختبر ضمن نموذج البحث، فيما كانت قيمة الميل الحدي والذي يمثل معامل التأثير (β=-0.461)، اي أن زيادة الاهتمام من البنك محل البحث في الإفصاح عن السياسة المحاسبية لوحدة واحدة، سيحدث زيادة في الاهتمام بالشمول المالي، وعند زيادة اهتمام البنك محل البحث بالإفصاح عن السياسة المحاسبية، سيؤدي إلى الاهتمام بالشمول المالي بنسبة (46.1%)، اذ تثبت قيمة (t) المحسوبة للميل الحدي (2.592) معنوية التأثير، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05). ويمكن تمثيل العلاقة وفق المعادلة التالية:

الشمول المالي (Y) = 0.397 + 0.461 * (الإفصاح عن السياسة المحاسبية)

3. يؤثر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً:

يتضح من نتائج الجدول (١٣) أن القيمة المحسوبة (f) قد بلغت (23.331) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أكبر من قيمة (f) الجدولية (3.841) عند مستوى المعنوية (0.05)، وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الثانية **(يؤثر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً)**،

اذ تشير هذه النتيجة إلى وجود تأثير واضح للإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية على الشمول المالي. فيما يفسر الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية عبر (معامل التحديد) (R^2=0.165)، ويدل على أن البعد المستقل الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية يفسر ما قيمته (16.5%) من التغيرات التي تطرأ على الشمول المالي، فيما تكون النسبة المتبقية (83.5%) من التأثير تعزي لعوامل أخرى لم تختبر ضمن نموذج البحث، فيما كانت قيمة الميل الحدي والذي يمثل معامل التأثير (β=0.644)، اي أن زيادة الاهتمام من البنك محل البحث في الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية لوحدة واحدة، سيحدث تغييرا في الاهتمام التلقائي من البنك بالشمول المالي بنسبة (64.4%)، فيما تثبت قيمة (t)

المحسوبة للميل الحدي (4.830) معنوية التأثير، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05). ويمكن تمثيل العلاقة وفق الصيغة الآتية:

الشمول المالي (Y) = 0.359 + 0.644 * (الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية)

4. تؤثر الشفافية المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً:

واخيراً، يتضح من نتائج الجدول رقم (١٣) أن القيمة المحسوبة (f) قد بلغت (16.816) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أكبر من (f) الجدولية (3.841) عند مستوى المعنوية (0.05)، وعليه تقبل الفرضية الرئيسة الأولى **(تؤثر الشفافية المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً)**، اذ تشير هذه النتيجة إلى وجود تأثير واضح للشفافية المالية في الشمول المالي.

اذ تفسر الشفافية المالية من خلال (معامل التحديد) (R^2=0.125)، ويدل على أن المتغير المستقل الشفافية المالية تفسر ما قيمته (12.5%) من التغيرات التي تطرأ على الشمول المالي، فيما تكون النسبة المتبقية (87.5%) من التأثير معزوة لعوامل أخرى لم تختبر بنموذج البحث، فيما كانت قيمة الميل الحدي والتي تمثل معامل التأثير (β=0.648)، اي أن زيادة الاهتمام من البنك في الشفافية المالية لوحدة واحدة، سيحدث تغييرًا في الاهتمام التلقائي من قبله بالشمول المالي بنسبة (64.8%)، اذ تثبت قيمة (t) المحسوبة للميل الحدي (4.101) معنوية التأثير، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05). ويمكن تمثيل العلاقة وفق الصيغة الآتية:

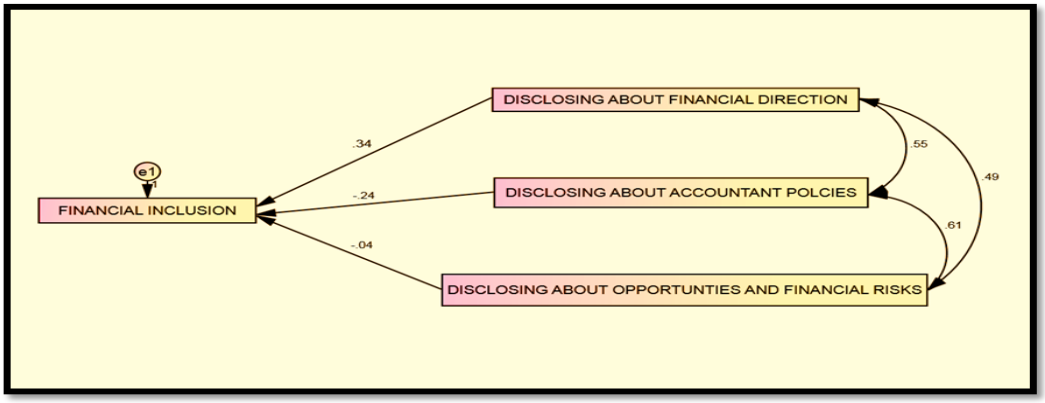
الشمول المالي (Y) = 0.316 + 0.648 * (الشفافية المالية)

الجدول رقم (١٣) أثر الشفافية المالية وابعادها على الشمول المالي

المتغيرات (X)	الشمول المالي (Y)							
	R^2	R	F	T	Sig	β	α	DF
الإفصاح عن الاتجاهات المالية	.145	.380	19.962	4.468	.000	.722	.272	1,118,119
الإفصاح عن السياسة المحاسبية	.054	.232	6.719	2.592	.011	.461	.397	
الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية	.165	.406	23.331	4.830	.000	.644	.359	
الشفافية المالية	.125	.353	16.816	4.101	.000	.648	.316	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.24.

واتضح عند اختبار تأثير الشفافية المالية مجتمعة على الشمول المالي من خلال برنامج (AMOS V.25)، كان أقوى تأثير لبعد الإفصاح عن الاتجاهات المالية للبنك محل البحث، فكان مقدار ميله الحدي (التأثير) في الشمول المالي (34.3%) وبقيمة النسبة الحرجة (2.934) وبمستوى معنوية (0.003)، وهي أكبر من قيمتها المجدولة (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05)، بينما كان تأثير بعد الإفصاح عن السياسة المحاسبية للمصرف بشكل عكسي وبقيمة الميل الحدي (التأثير) (-24.4%) وبقيمة النسبة الحرجة (4.487)، فيما كان تأثير الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية للمصرف عكسياً سلبياً، اذ كانت قيمة الميل الحدي (التأثير) (- 4.2%) وبقيمة النسبة الحرجة (-0.611) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) اذ لم يكن أي تأثير معنوي لذلك الإفصاح عن الفرص والمخاطر المالية، عند مستوى المعنوية (0.05)، وكما موضح بنتائج الجدول رقم (١٤) والشكل رقم (١٣) .



الشكل رقم (١٣) تأثير ابعاد الشفافية المالية في الشمول المالي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V.25.

الجدول رقم (١٤) التأثير المتعدد لأبعاد الشفافية على الشمول المالي

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y	<---	m1	0.343	11.848	2.934	.003	par_1
Y	<---	m2	-0.244	5.528	-4.487	***	par_2
Y	<---	m3	-0.042	6.983	-0.611	.541	par_3

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V.25.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات والتوجهات البحثية المستقبلية:

وفي ضوء ما أسفرت عنه الدراسة التي قامت بها الباحثة بشقيها النظري والعملي، تخلص الباحثة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، بالإضافة لاقتراح بعض مجالات البحث التي يمكن تناولها من جانب الباحثين، وذلك على النحو الآتي:

- **النتائج:**

تمثلت أهم نتائج البحث فيما يلي:

١. أظهرت النتائج أن إدارة البنك الأهلي المصري محل البحث استطاعت توظيف معايير مؤسسة (S&P) في مجال ممارسة الشفافية المالية والاستفادة منها في الحد من التباين وعدم التماثل بالمعلومات المالية بين المستعمل الداخلي والخارجي والتقليل من تأثير الشائعات واستغلال المعلومات المالية الداخلية، والحد من التلاعب بالقوائم والتقارير المالية لما لها من تأثير إيجابي في كفاءة الأداء وتُعطي مؤشراً على جدية البنك في الإفصاح عن المعلومات المالية لمقارنته مع أداء البنوك المماثلة.

٢. من خلال نتائج البحث تبين بأن مستويات الشمول المالي في بدايته للبيئة المحلية، وأن مؤشر الكثافة البنكية يعتمد على عدد فروع البنك بالنسبة لعدد الأفراد في تقديم الخدمات المالية إذ لوحظ أن فروع البنك في تزايد مستمر خلال فترة البحث وكذلك تزايد في عدد نقاط البيع فضلاً عن توجهات البنك الجديدة في مجال توفير أجهزة الصراف الالي (ATM) وزيادة الوعي المالي والبنكي عند الافراد مما يعكس قدرة البنك على التوسع في تقديم الخدمات المالية وتبنيه لاستراتيجية للشمول المالي.

٣. ازداد اهتمام إدارة البنك بممارسات الشفافية المالية لأنها تزيد من طاقته في اداء مهامه وفهم اعماله عبر افادة امكاناتها في الإفصاح والدقة في اعداد التقارير المالية ومرونة التعامل مع جميع الأطراف ذات المصلحة.
٤. على الرغم من أن إدارة البنك تدرك أهمية الابداع في تحقيق الشمول المالي من خلال الاعتماد على عقول العاملين وما يرتبط بها من قدرات فكرية أدت بمجملها إلى اتسامهم بمجموعة من القدرات والمهارات التي تزيد من فاعلية البنك، الا أنه لم تستطيع إدارة البنك محل البحث من الاستحواذ على كل هذه القدرات والمهارات لتوليد المنتجات الجديدة.
٥. كما تبين أن إدارة البنك أدركت أهمية ممارسات الشفافية المالية في تفسير جميع مؤشرات الشمول المالي بدءاً من مؤشر الوصول إلى الخدمات المالية وانتهاءً بمؤشر جودة الخدمات المالية وأن اختلفت مستويات التباين المفسر في مؤشرات الشمول المالي فأن ذلك يجعل من الشفافية المالية محدد جوهرياً لفهم مسببات الشمول المالي للبنك محل البحث.
٦. ثبت صحة الفرض الأول للدراسة والذي ينص على انه: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الشفافية المالية بأبعادها مجتمعة وبين الشمول المالي بأبعاده مجتمعة.
٧. ثبت صحة الفرض الثاني للدراسة والذي ينص على انه: تؤثر الشفافية المالية في الشمول المالي تأثيراً معنوياً إيجابياً.

- **التوصيات:**

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في كل من الدراسة النظرية ودراسة الحالة، توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة العمل على التوسع في استراتيجية الشمول المالي، من خلال استهداف شرائح جديدة من العملاء من خارج القطاع البنك محل البحث وكذلك طرح منتجات وخدمات جديدة مع الحرص على تبسيط الإجراءات والعمل علي زيادة الحملات الترويجية وتنويع قنوات التوزيع.
- ضرورة العمل على التطوير المستمر لمنظومة الصيرفة الإلكترونية " Banking Digital " من خلال توظيف أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير وتقديم منتجات جديدة بجانب التوسع في انتشار خدمات الـ Mobile Banking وكذلك البدء في العمل من خلال الفروع الذكية، وبما يتوافق مع التوزيع الجغرافي للفروع.
- ضرورة أن يهتم البنك محل البحث بتأسيس نظام جيد للشفافية المالية لا يقوم فقط بتوفير الكم، الجودة والتوقيت المناسب للمعلومات المالية، بل يتعداه إلى تنمية الالتزام بالمبادئ والقيم الأخلاقية التزاماً طوعياً لخلق بيئة مناسبة للشفافية.
- توسيع البنك محل البحث لنطاق عمله وزيادة وصوله لجذب جميع المستبعدين مالياً وادراجهم ضمن النظام المالي، وأن يصمم خدماته بطريقة تجذب السكان المستبعدين مالياً.
- يجب على البنك محل البحث استعمال استراتيجيات للاحتفاظ بالعملاء الحاليين واكتساب العملاء الجدد وتعزيز أنظمة المعرفة المكتسبة تقليدياً وجعل المعايير الثقافية الاجتماعية الإيجابية في متناول أيديهم بهدف الوصول إلى الفقراء والمستبعدين مالياً، كما يجب استعمال طرائق مبتكرة لممارسة الأعمال التجارية لضمان إنتاجية عالية من جانب البنك محل البحث.
- على إدارة البنك محل البحث تفعيل احتواء العملاء وجعلهم شركاء استراتيجيين في نجاح وفشل البنك محل البحث وكسر حاجز العزلة بين البنك محل البحث وأصحاب المصلحة، وهذا يتطلب إعادة هيكلة البنك محل البحث لتكون الشفافية المالية جزءاً حيوياً من رؤيته واستراتيجياته واسبقياته التنافسية.
- يجب على البنك محل البحث تبني مبادئ الشفافية المالية في التعامل مع كافة أصحاب المصلحة وأهمها نشر ومشاركة المعلومات المالية في كافة المستويات، لتدعيم قدرة البنك محل البحث على التواصل بمصداقية وموثوقية لتحسين تنافسيته.

- يجب على البنك محل البحث الاطلاع على تجارب المصارف الناجحة في مصر ومن ثم الاطلاع إلى تجارب البنوك العربية والعالمية المتميزة، وعدم إعادة ذات الخطط التي جربت سابقاً حتى وأن كانت ناجحة، بل التطلع إلى مبادرات جديدة تخدم مسيرة البنك محل البحث.
- على إدارة البنك محل البحث وضع إطار فعال لاكتساب المعرفة المالية، يهدف إلى تثقيف السكان من أجل تحسين مستوى فهمهم للمنتجات المالية وتطوير مهاراتهم وتعزيز ثقتهم لزيادة وعيهم بما تنطوي عليه هذه المنتجات من مخاطر وما تتيحه من فرص.
- يستلزم حرص إدارة البنك محل البحث العمل على تهيئة بيئة مواتية ترمي للوصول إلى الشمول المالي بوسائل مبتكرة.
- على إدارة البنك محل البحث توفير البنية التحتية للنظام المالي وخاصة في المناطق الريفية، عن طريق فتح مكاتب الاستعلام الائتماني وشركات ضمان الودائع، وتطوير نظام الدفع وتسوية المعاملات البنك محل البحث الكترونياً.
- يستلزم حرص إدارة البنك محل البحث العمل على تقديم عروض لفتح حساب مصرفي مجاناً للفئات الفقيرة وذوي الدخل المحدود والمناطق الريفية والمستبعدين مالياً لإتاحة الفرصة لهم للحصول على الخدمات المالية والبنك محل البحث المختلفة لتحقيق أهداف الشمول المالي.

- **مجالات البحث المستقبلية:**

- لقد تم إجراء البحث في مدة زمنية محددة، فمن المقترح إجراء البحوث المستقبلية لنفس المتغيرات على مدة زمنية مختلفة من أجل الحصول على نتائج أفضل وأيضاً مقارنة نتائجها في أوقات مختلفة.
- تم اختبار هذا البحث فقط في المنشآت القائمة على الخدمات المصرفية (البنك الأهلي المصري)، ومن المرجح أنه من خلال تطبيق هذا النموذج في القطاعات الأخرى، يتم الحصول على نتائج مختلفة.
- أثر محددات الشمول المالي على مؤشرات السلامة المصرفية.
- دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.
- أثر محددات شفافية التقارير المالية على أسعار الأسهم في ظل التحول الرقمي واستخدام سلاسل الكتل.

المراجع العربية:

حسن، & حنان عبد المنعم مصطفي. (٢٠٢٢). دور الإفصاح المحاسبي الإلزامي والاختياري في التقارير المالية للبنوك المصرية في تعزيز الشمول المالي .*مجلة البحوث المحاسبية*.

رجب، ياسمين مجدي، صالح، محمد احمد محمد (٢٠٢١)، "تأثير تطبيق الشمول المالى على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، كلية التجارة جامعة الإسكندرية، المجلد الخامس، العدد الأول، ص ص١٠١٨-١٠٤٦.

صندوق النقد العربي، ٢٠١٥، ورقة عمل حول "متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ص ٢-٣.

فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، ٢٠١٧، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبو ظبي-الامارات العربية المتحدة، ص ٥.

محمد عبد على محمد ال فتح الله، (2014)"تقويم الشفافية في الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية للمصارف العراقية الخاصة وانعكاسه على القيمة السوقية للأسهم"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص.51.

الموقع الرسمي للبنك المركزي المصري
https://www.cbe.org.eg/ar/Pages/default.aspx

المراجع الأجنبية

Abdullah, Zinatul Iffah Binti, Almsafir, Mahmoud Khalid & Al-Smadi, Ayman Abdal-Majeed (2015), **"Transparency and Reliability in Financial Statement: Do They Exist? Evidence from Malaysia",** Open Journal of Accounting (4):29-43.

Ackah, Charles & Acquah, Adjoa, (2012), **"Which Households Use Which Financial Services? Evidence from Ghana",** Institute of Statistical, Social and Economic Research University of Ghana.

Adalessossi, Kokou & Kaya, Neylan, (2015), **"The Measure of the Financial Inclusion in the African Countries",** Advances in Management & Applied Economics, Vol. 5, No.5: 23-32.

Agbenyo, W,. Jiang, Y.S. & Antony, S., (2019), **"Cointegration Analysis of Agricultural Growth and Financial Inclusion in Ghana",** Theoretical Economics Letters, No.9: 895-911.

Aggarwal, Richa, (2014), **"Financial Inclusion in India: Challenges and Opportunities",** International Journal of Research (IJR), Vol.1, Issue.4.

Amidžic, G., Massara, M. A., & Mialou, A. (2014). **Assessing countries' financial inclusion standing-A new composite index**. International Monetary Fund.

Andreula, Nicoló, Chong, Alberto & Guillén, Jorge, (2009), **"Institutional Quality and Fiscal Transparency",** Inter-American Development Bank: www.iadb.org.

Arun, T., & Kamath, R. (2015). **Financial inclusion: Policies and practices**. *IIMB Management Review*, *27*(4), 267-287.

Bahrami, Taha & Bejan, Kaveh, (2015), **"Firms' Financial Reporting Transparency and the Rank of Financial Reporting Transparency",** Research Journal of Finance and Accounting, Vol.6, No.5: 1-7.

Bannister, F. & R. Connolly, (2011), **"The Trouble with Transparency: A Critical Review of Openness in e-Government",** Policy & Internet, Vol.3, No.1.

Bansal, Shashank, (2014), **"Perspective of Technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India",** Procedia Economics and Finance, No.11.

Baza, Andualem Ufo & Rao, K. Sambasiva, (2017), **"Financial Inclusion in Ethiopia",** International Journal of Economics and Finance; Vol. 9, No.4.

Beck, Thorsten et al., (2005), **"Financial and Legal Constraints to Firm Growth: Does Firm Size Matter?",** Journal of Finance, Vol.60. No.1.

Beck, Thorsten et al., (2007), **"Finance, Inequality, and the Poor",** Journal of Economic Growth, Vol.12, Issue.1.

Beck, Thorsten et al., (2008), **"Access to Financial Services: Measurement, Impact and Policies",** ReseachGate.

Belayeth, A.H.M, Hussain et al., (2019), **"Does financial inclusion increase financial resilience? Evidence from Bangladesh",** Development in Practice, DOI: 10.1080/09614524.2019.1607256, To link to this article: https://doi.org/10.1080/09614524.2019.1607256.

Bigirimana, M. & Hongyi, X., (2018), **"Research on Relationship between Financial Inclusion and Economic Growth of Rwanda: Evidence from Commercial Banks with ARDL Approach",** International Journal of Innovation and Economic Development, Vol.4, Issue.1.

Bose, S., Bhattacharyya, A. & Islam, S., (2016), **"Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy",** See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/302577547.

Bouaziz, M. & Aourik, A., (2012), **"Transparency and disclosure of information in strategic alliances",** Enseignant chertier – FSJES Agadir Laboratories d'Etudes: Lerag.

Brekke, T., (2018), **"Halal Money: Financial inclusion and demand for Islamic banking in Norway",** Research and Politics.

Burjorjee, M. & Scola, B., (2015), **"A Market Systems Approach to Financial Inclusion Guidelines for Funders",** Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) 1818 H Street NW, MSN P3-300 Washington, DC 20433 USA.

Bushman, Robert M. & Smith, J. Abbie, (2003), **"Transparency, Financial, Accounting Information, and Corporate Governance",** FRBNY Economic Policy Review, April.

Chairman, Rangarajan, (2008), **"Report of the Committee on Financial Inclusion",** NABARD, 1–178.

Chakrabarty, C., (2012), **"Financial inclusion – issues in measurement and analysis",** Keynote address by Dr K C Chakrabarty, Deputy

Governor of the Reserve Bank of India, at the Bank for International Settlements-Central Bank of Malaysia Workshop on "Financial inclusion indicators", Kuala Lumpur, 5 November.

Chaudhary, A., (2017), **"PMJDY- A Study of Its Role in Financial Inclusion and Inclusive Growth in India",** International Journal for Research in Management and Pharmacy, Vol.6, Issue.5:14-17.

Chehade, N., Navarro, A., Barnieh, Y., & Attia, H. (2017). Financial inclusion measurement in the Arab World. *The Consultative Group to Assist the Poor*. p.1.

Cheserek, Luka Kiptai et al., (2015), **"Effect of Quality Financial Services on Customer Satisfaction by Commercial Banks in Kenya",** International Journal of Humanities and Social Science, Vol.5, No.7.

Cheung, L., Jiang, P. & Tan, W., (2010), **"A transparency disclosure index measuring disclosure: Chinese listed companies",** Journal of Accounting and Public Policy, Vol.29, Issue.3.

Cheung, Stephen Yan-Leung et al., (2004), **"Determinants of Corporate Disclosure and Transparency: Evidence from Hong Kong and Thailand",** Pitman Limpaphayom, Sasin Graduate Institute of Business Administration of Chulalongkorn University, Chula 12, Phyathai Road, Bangkok 10330, Thailand.

Chowhan, Sudhinder Singh & Pande, J.C., (2014), **"Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana: A Giant Leap towards Financial Inclusion",** International Journal of Research in Management & Business Studies, Vol.1, Issue.4.

Claessens, Stijn, & Luc Laeven., (2003), **"Financial Development, Property Rights, and Growth",** Journal of Finance, Vol.58, No.6.

Classens, S., (2006**), "Access to Financial Services",** a Review of the Issues and Public Policy Objectives, the World Bank Research Observer, Vol.21, No.2.

Conger, Jay, A. et al, (2003), **"From Reengineering to X-engineering. Organization 21C",** someday all organizations will lead this way. S. Chowdhury. Upper Saddle River, N.J, Prentice Hall.

Desalegn, Gashaw & Yemataw, Gebe, (2017), **"Financial Inclusion in Ethiopia: Using LSMS (Ethiopia Socioeconomic Survey) Data",** Ethiopian Journal of Economics, Vol.26, No 2.

Evans, O. & Adeoye, B., (2016), **"Determinants of financial inclusion in Africa: a dynamic panel data approach",** university of Mauritius Research Journal, Volume 22.

Farhood, B., (2019), **"Reflection the level of disclosure on the accounting information relevant using standards and poor's indicators",** Academy of Accounting and Financial Studies Journal Volume 23, Issue 2.

Faruk, Mohammad Omar & Noman, Soeb Md. Shoayeb, (2013), **"The Financial Inclusion: A District Wise Study on Bangladesh",** International Journal of Economics, Finance and Management, Vol.2, No.4.

Fung, Benjamin, (2014), **"The Demand and Need for Transparency and Disclosure in Corporate Governance",** Universal Journal of Management, Vol.2, No.2.

Gagalyuk, T., (2017), **"Strategic role of corporate transparency: the case of Ukrainian Agroholdings",** International Food and Agribusiness Management Review, Vol.20, Issue.2.

Garg, S., & Agarwal, P. (2014). Financial inclusion in India–a Review of initiatives and achievements. *IOSR journal of business and Management*, *16*(6), 52-61.

Gaventa, J. & McGee, R., (2013), **"The Impact of Transparency and Accountability Initiatives",** Development Policy Review, No.31.

Ghosh, M. & Ghosh, A., (2014), **"Financial inclusion strategies of banks: study of Indian States",** International Journal of Applied Financial Management Perspectives, Vol.3, No.2.

Gomathy, M., (2015), **"An Overview of Financial Inclusion and rural development in India",** IOSR Journal of Business and Management, Volume.17, Issue.8.

Gupta, Pallavi & Singh, Bharti, (2013), **"Role of Literacy Level in Financial Inclusion in India: Empirical Evidence",** Journal of Economics, Business and Management, Vol.1, No.3.

Gwalani, Hema & Parkhi, Shilpa, (2014), **"Financial inclusion - Building a success model in the Indian context",** Procedia - Social and Behavioral Sciences, No.133.

Hajian, Najmeh & Rostami, Ali Asghar Anvari, (2014), **"Transparency and Disclosure indices in emerging markets",** The Macro theme Review, Vol.3, No.3.

Hameedu, Shahul, (2014), **"Financial Inclusion - Issues in Measurement and Analysis",** Int, J, Curr, Res, Ace, Rev, Vol.2, No.2.

Hannig, A., & Jansen, S., (2010), **"Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues",** ADBI Working Paper No. 247. Tokyo.

Henry, Ibeachu, E., (2010), **"Comparative Analysis of Financial Inclusion: A Study of Nigeria and the UK",** Unpublished MBA Thesis, Leeds Metropolitan University.

Ifeanyi, Nwanne Titus Freeman, (2015), **"Relationship between financial inclusion and economic growth in Nigerian Rural dwellers",** International Journal of Small Business and Entrepreneurship Research, Vol.3, No.7.

Iqbal, Zamir & Mirakhor, Abbas, (2012), **"Financial Inclusion: Islamic Finance Perspective",** Journal of Islamic Business and Management, Vol.2, No.1.

Jain, Monika, (2018), **"Role of Banks in Financial Inclusion and Rural Development",** Journal of Banking and Insurance Law, Vol.1, Issue.2.

Jarmuzek, Mariusz, (2006), **"Does Fiscal Transparency Matter? The Evidence from Transition Economies",** Economic Studies, Vol.12, No.5.

Jensen, Bjørn et al., (2015), **"Transparency and Innovation: From Transparency of Structure towards Transparency of Actions",** Research center for open digital innovation, working papers series, Issue.1.

Jhajj, S., (2015), **"Inclusive Economic Growth through Financial Inclusion in Selected Rural Areas of District Punjab",** IJMSS, Vol.3 Issue.1.

Joshi, Chetanbhai & Rajpurohit, Vikram P., (2016), **"Awareness of Financial Inclusion: An Empirical Study Mrunal",** research review International Journal of Multidisciplinary, Vol.1, Issue.6.

Julie, O., (2013), **"The relationship between financial inclusion and economic growth",** Unpublished MBA Project, University of Nairobi.

Kale, Bilas S. & Chobe, Chandrasekhar N., (2016), **"Financial Inclusion in India – A Look",** Indian journal of research, Vol.5, Issue.7.

Kalu, Ugbor I., Omeje, Ambrose Nnaemeka & Mba, Augustine Jideofor, (2018), **"Financial Inclusion in the Agricultural Sector in Nigeria: An Index of Penetration",** International Journal of Economics and Financial Issues, Vol.8, Issue.5.

Kalunda, Elizabeth (2013), **"Financial Inclusion Impact on Small-Scale Tea Farmers in Njeri County, Kenya",** Proceedings of 6th International Business and Social Sciences Research Conference, Vol.3, No.4.

Kamble, Prakash Shankar, (2017), **"Financial inclusion for rural development of India",** ReseachGate.

Kaur, Harpreet & Singh, Kawal Nain, (2015), **"Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (Pmjdy): A Leap towards Financial Inclusion in India",** International Journal of Emerging Research in Management and Technology, Vol.4, No.1.

Kaur, Paramjeet, (2014), **"A study on financial inclusion – role of Indian banks in implementing a scalable and sustainable financial inclusion strategy",** International Journal of Management, Vol.5, Issue.11.

Kaur, Parneet & Abrol, Varun, (2018), **"Measuring Financial Inclusion in Jammu & Kashmir State: An Empirical Study",** IOSR Journal of Business and Management, Vol.20, Issue.1.

Khan, Morshed Hasan, Antara, Abanti & Al-Masum, Abdullah, (2013), **"Dimensions of financial services quality: an overview of the consumers' behavior to be considered in the banking sector of Bangladesh",** The International Journal of Social Science, Vol.7, No.1.

Kim, Minjin et al., (2018), **"Mobile financial services, financial inclusion, and development: A systematic review of academic literature",** E J Info Sys Dev. Countries, No.84.

Kolloju, Naveen, (2014), **"Business Correspondent Model vis-à-vis Financial Inclusion in India: New practice of Banking to the Poor",** International Journal of Scientific and Research Publications, Volume.4, Issue.1.

Lau, Mei et al., (2013), **"Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hong Kong Based Study",** Contemporary Management Research, Vol.9, No.3.

Lee, Y., (2012), **"A Study of Evaluation Criteria for Disclosure and Transparency",** the Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol.17, No.2.

Lenka, Sanjaya Kumar & Barik, Rajesh, (2018), **"Has expansion of mobile phone and internet use spurred financial inclusion in the SAARC countries?",** Lenka and Barik Financial Innovation, https://doi.org/10.1186/s40854-018-0089-x.

Lenka, Sanjaya Kumar & Barik, Rajesh, (2018), **"A discourse analysis of financial inclusion: post liberalization mapping in rural and urban India",** Journal of Financial Economic Policy, https//:doi.org/10.1108/JFEP-11-2015-0065.

Loch, Christoph. H. and C. Terwiesch, Christian, (2005), **"Rush and Be Wrong or Wait and Be Late? A Model of Information in Collaborative Processes",** Production and Operations Management, Vol.14, Issue.3.

Lotto, Josephat, (2018), **"Examination of the Status of Financial Inclusion and Its Determinants in Tanzania",** Sustainability Journal, Vol.10, No.2873.

MacLean, Ken, (2014), **"Counter-Accounting with Invisible Data: The Struggle for Transparency in Myanmar's Energy Sector",** POLAR, Vol.37, No.1.

Madhani, Pankaj M., (2007), **"Role of Voluntary Disclosure and Transparency in Financial Reporting",** the Accounting World, Vol.7, No.6.

Malik, Reena & Yadav, Sarika, (2014), **"Financial Inclusion in India: An Appraisal",** International Journal of Research (IJR), Vol.1, Issue.4.

Manjhi, Daroga, (2015), **"Financial Inclusion Schemes of Regional Rural Bank of Uttar Pradesh",** International Journal in Management and Social Science, Vol.3, Issue.6.

Mari-Lise du Preez & Celina Lee, (2017)"Financial service usage: A conceptual model", Insight2 impact, P.10.

Masry, Mohamed, (2015), **"Measuring Transparency and Disclosure in the Egyptian Stock Market",** Journal of Finance and Bank Management, Vol.3, No.1.

Meera, Rifaya & Kaleeswaran, P., (2017), **"Financial Inclusion Index through MGNREGS in Virudhunagar District",** Asian Journal of Managerial Science ISSN, Vol.6, No. 1: 5-9.

Miletkov, Mihail & Wintoki, M. Babajide, (2012), **"Financial Development and the Evolution of Property Rights and Legal Institutions?"** aWhittemore School of Business and Economics, University of New Hampshire.

Mills, Linnea, (2012), **"Foreign Assistance and Fiscal Transparency",** the Impact of the Open Budget Initiative on Donor Policies and Practices, IBP.

Mohammadi, Shaban & Nezhad, Behrad Moein, (2015), **"The role of disclosure and transparency in financial reporting",** International Journal of Accounting and Economics Studies, Vol.3, No.1.

Morgan, P., & Pontines, V. (2014) Financial Stability and Financial Inclusion, Asian Development Bank Institute (ADB), ADBI Working Paper Series, No. 488, p 5.

Mubarak, Aidora & Che Azhar, Nor Amalia, (2018), **"Improving Quality and Transparency of Services to Financial Consumers",** BNM QUARTERLY BULLETIN.P 50-56.

Murari, Krishna, (2018), **"Financial Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: Evidence from Indian Banking Sector",** Drishtikon: A Management Journal, Vol.9, Issue.2.

Nandru, P., Anand, B., & Rentala, S. (2016). Exploring the factors affecting financial inclusion: Evidence from South India. *Annual Research Journal of SCMS*, *4*(1), 1-15.

Nautiyal, Gaura & Tanushree, (2017), **"Financial Inclusion as a Stepping Stone to Gender Inclusion and Empowerment: A Perspective",** International Journal in Management and Social Science, Vol.05, Issue.07.

Ngoma, Gerald, (2019), **"Financial Inclusion and its Determinants in Zimbabwe",** International Journal for innovative research in multidisciplinary field, Vol. 5, Issue.3.

Nguli, Judith Ndinda & Odunga, Robert Mukoswa, (2019), **"Effect of Firm Characteristics on Financial Inclusions: Evidence from Women Owned Enterprises in Kenya",** European Scientific Journal, Vol.15, No.10.

Nwankwo, O. & Ogbodo, O. C., (2017), **"Financial inclusion and the growth of micro finance banks in Nigeria Francis",**

Socialscientia Journal of the Social Sciences and Humanities, Vol.2, No.2.

Nwanne, T. F. I., (2015), **"Relationship between financial inclusion and economic growth in Nigerian rural dwellers",** International Journal of Small Business and Entrepreneurship Research, Vol.3, No.7.

Ogonna, N., (2014), **"Sustainability of Financial Inclusion to Rural Dwellers in Nigeria: Problems and Way Forward",** Research Journal of Finance and Accounting ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online), Vol.5, No.5.

Okoye, L. U., (2017), **"Financial inclusion as a strategy for enhanced economic growth and development",** Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 22, No.8:1-14.

Othman, Hakim Ben & Zeghal, Daniel, (2010), **"Investigating transparency and disclosure determinants at firm-level in MENA emerging markets",** Int. J. Accounting, Auditing and Performance Evaluation, Vol.6, No.4.

Pallavi, G and Bharti, S., (2013), **"Role of Literacy Level in Financial Inclusion in India: Empirical Evidence",** Journal of Economics, Business and Management, Vol.1, No.3.

Paramasivan, C., (2011), **"Financial Inclusion through Commercial Banks in India",** KKIMRC IJRFA Vol.1, No.2.

Patel, Sandeep A. et al., (2002), **"Measuring transparency and disclosure at firm level in emerging markets",** Emerging Markets Review, No.3.

Philipps, Lisa & Stewart Miranda, (2008), **"Defining fiscal transparency: transnational norms, domestic laws and the politics of budget accountability",** CLPE RESEARCH PAPER SERIES, Vol.4, No.7.

Preez, Mari-Lise du & Lee, Celina, (2017), **"Financial service usage: A conceptual model",** Insight2 impact.

Punjab, District, (2015), **"Inclusive Economic Growth through Financial Inclusion in Selected Rural Areas of",** International Journal in Management and Social Science, Vol.3, Issue.1.

Rao, Sambasiva & Baza, Andualem Ufo, (2017), **"Barriers to Access to and Usage of Financial Services in Ethiopia",** Business and Economic Research ISSN 2162-4860, Vol.7, No.1.

Robert, Tangakou Soh, (2019), **"Financial Inclusion and Mobile Payment in CEMAC Zone",** European Scientific Journal, Vol.15, No.7.

Robins, Lynne et al., (2011), **"Identifying transparency in physician communication",** Patient Education and Counseling, No.83.

Rojas-Suarez, Liliana & Amado, Maria Alejandra, (2014), **"Understanding Latin America's Financial Inclusion Gap",** Center for Global Development 2055 L Street, NW Fifth Floor Washington, DC 20036.

Sabu, Nirmal & Sebastian, Deepu Jose, (2017), **"Initiatives of Kerala towards financial inclusion",** International Journal of Management Studies, Vol.4, Special Issue.3.

Sailaja, Vedala Naga & Rao T, Uma Maheswara, (2018), **"A study on financial inclusion awareness through Pradhan mantra JAN-DHAN YOJANA IN GUNTUR DISTRICT",** International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET), Vol.9, Issue.3.

Sakariya, Sanjay M & Ruparel, Neelima, (2018), **"Evaluation of financial inclusion strategies of banks in India: reflections from literature",** an Indexed Refereed Journal of Higher Education, Vol.10, special issue for.

Salman, A. Y., Ayo-Oyebiyi, G. T., & Emenike, O. A. (2015). **Influence of financial inclusion on small and medium enterprises growth and development in Nigeria.** *International Journal in Management and Social Science*, *3*(4), 390-401.

Scholte, Jan Aart, (2015), **" Transparency: Sine Qua Non for Publicly Accountable Finance",** Perspectives on Transparency and

Accountability, Fair Finance Guide International is supported by the Swedish Agency for International Development.

Seman, J., A. & Ariffin, A., R., M., (2017), **" financial inclusion through Islamic finance: measurement framework",** JMFIR, VOL.14, NO.2.

Serrao, M. V., Sequeira, A. H., & Hans, B. V., (2012), **"Designing a Methodology to Investigate Accessibility and Impact of Financial Inclusion",** SSRN Electronic Journal.

Sethy, Susanta Kumar, (2016), **"Developing a financial inclusion index and inclusive growth in India",** Theoretical and Applied Economics, Vol.23, No.2.

Siksamat, Somsajee, & Wanitthanankun, Jaruphan, (2014), **"Government finance statistics for fiscal transparency and sustainability**", a case study of Thailand.

Singh, Charan et al., (2014), **"Financial Inclusion in India: Select Issues",** IIMB, WORKING PAPER, No.474.

Singh, Nirvikar, (2017), **"Financial Inclusion: Concepts, Issues and Policies for India",** Department of Economics master thesis, University of California, Santa Cruz.

Solano, Javier Solano et al., (2017), **"Access to and use of financial services in Latin America ACCESO Y USO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN AMÉRICA LATINA",** REVISTA 100-Cs ISSN 0719-5737 VOL.3, No.4.

Stiglitz, Joseph E., (2000), **"The Contribution of the Economics of Information to Twentieth Century Economics",** Retrieved from www.uv.es/~cursegsm/ MaterialCurso/ p1441_s.pdf.

Sujlana, P., & Kiran, C. (2018). A study on status of financial inclusion in India. *International Journal of Management Studies*, *2*(3), 96-104.

Sulku, Anniina, (2015), **"Towards transparent disclosure –theoretical review",** Organizational communication & PR Master's thesis, University of Jyvaskyla.

Suresh A., Narayana, D., & Kumar, D., (2016), **"A Study on Financial Inclusion Initiatives and Challenges in India With Reference to PMJDY. IRA-",** International Journal of Management & Social Sciences (ISSN 2455-2267), Vol.3, No.3.

Tanyeri, Başak, (2010), **"Financial Transparency and Sources of Hidden Capital in Turkish Banks",** J Finance Serve Res, No.37.

Turner, Nancy J. et al., (2008), **"From Invisibility to Transparency: Identifying the Implications",** Ecology and Society, Vol.13, No.2.

Verhezen, Peter & Morse, Paul V., (2010), **"Fear, Regret and Transparency: Corporate Governance Embracing Disclosure and Integrity"**.

Williams, Andrew, (2014), **"A global index of information transparency and accountability",** Journal of Comparative Economics.

World Bank Group, 2015, Financial Inclusion: A Foothold on the Ladder toward Prosperity? An Evaluation of World Bank Group Support for Financial Inclusion for Low-Income, June 29, 2015, p 6.

World Bank, (2012), **"Financial Systems and Development",** World Development Report 2012. New York: Oxford University Press.

Zakutniaia, Alona & Hayriyan, Arsen, (2017), **"Transparency as competitive advantage of innovation driven companies",** Business Ethics and Leadership, Volume.1, Issue.1.

Zuccolotto, Robson & Teixeira, Marco Antonio Carvalho, (2014), **"The Causes of Fiscal Transparency: Evidence in the Brazilian States",** R. Cont. Fin. – USP, São Paulo, Vol.25, N.66.

The role of financial transparency in achieving financial inclusion

(Case study of the National Bank of Egypt)

Dr. Bahanah Wedad Mohamed Hasanain

Abstract:

The current research aims to test the role of financial transparency in achieving financial inclusion, by adopting quantitative measures that were collected through the previous literature, and for this purpose, data were collected from a sample spanning a time series from (2018-2022) that was deliberately chosen from the research community represented by quantitative data For the National Bank of Egypt, the research relied on the analytical descriptive approach and testing hypotheses using appropriate statistical tools, to test the role of financial transparency through the path analysis method using the statistical programs (SPSS V.24) and (Amos V.25), and the results showed the validity of the effect relationships on The level of the variables, and among the most important findings of the study: that there is a relationship with a significant positive effect between financial transparency and financial inclusion in the National Bank of Egypt in question.

Keywords: financial transparency, financial inclusion, the National Bank of Egypt.