أثرالشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية

**دراسة ميدانية**

**دكتور دكتور**

**وليد سمير عبدالعظيم الجبلي محمود محمد عبدالرحيم حسين**

**مدرس بقسم الحاسبة مدرس بقسم الحاسبة**

**معهد الإدارة والسكرتارية والحاسب الإلى كلية التجارة - جامعة بنها**

**كلية البنات القبطية بالقاهرة**

**مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق**

**المجلد الثالث والأربعون** - **العدد الثالث يوليه 2021**

**رابط المجلة:** [**https://zcom.journals.ekb.eg/**](https://zcom.journals.ekb.eg/)

**ملخص :-**

**تهدف الدراسة إلى بيان أثر التكنولوجيا المالية فى دعم وتعزيز الشمول المالى وأثرها على تسعير الخدمة المصرفية ومن ثم على تخفيض تكاليف هذه الخدمات ، مع بيان أثر الشمول المالى على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية ، ولتحقيق هدف الدراسة واختبار فروضها تم الاعتماد على المنهج المعاصر الذى يجمع بين المنهج الاستقرائى والمنهج الاستنباطى حيث تم استخدام المنهج الاستقرائي فى دراسة وتحليل وتقييم الدراسات السابقة المرتبطة بكل من الشمول المالى ، التكنولوجيا المالية، خفض تكلفة الخدمات المصرفية بغرض الحصول على البيانات اللازمة لإعداد الإطار النظرى للدراسة والذى يوضح أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية** ، و**المنهج الاستنباطي وذلك عندما يستند الباحث إلى حجج ونظريات عامة مستقرة نسبياً لاستخلاص منها نتائج متعلقة بالدراسة ، واشتقاق نتائج جزئية من النتائج التى تم التوصل إلىها استقرائياً .**

**وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تساهم التكنولوجيا المالية فى دعم وتعزيز آليات الشمول المالى من خلال تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وإزالة عدم التماثل في المعلومات بين جميع الأطراف و تحقيق الشفافية والأمان وتعزيز الخصوصية ، مع سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد ، تؤثر التكنولوجيا المالية على خفض تكلفة المصرفية فى البنوك المصرية من خلال إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل ، مع إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة إلى بنية تحتية جديدة ، بالإضافة الى إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة ،والتقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء** ، **يؤثر الشمول المالى فى خفض تكلفة المصرفية فى البنوك المصرية من خلال التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية .**

**الكلمات المفتاحية :-**

**الشمول المالى ، التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية ، تكاليف الخدمات ، السعر المصرفى .**

**The effect of financial inclusion as a mediating variable on the relationship between financial technology and reducing the cost of banking services - a field study –**

**Abstract:-**

**The study aims to demonstrate the impact of financial technology in supporting and enhancing financial inclusion and its impact on the pricing of banking services and then on reducing the costs of these services, with an indication of the effect of financial inclusion on reducing the costs of banking services. Between the inductive approach and the deductive approach, where the inductive approach was used in studying, analyzing and evaluating previous studies related to both financial inclusion, financial technology, reducing the cost of banking services in order to obtain the data necessary to prepare the theoretical framework of the study, which shows the effect of financial inclusion as a mediating variable on the relationship between financial technology Reducing the cost of banking services, and the deductive approach, when the researcher relies on relatively stable general arguments and theories to extract conclusions related to the study, and to derive partial results from the inductive conclusions. The study found a set of results, the most important of which is that financial technology contributes to supporting and strengthening the mechanisms of financial inclusion by enhancing access of all segments of society to financial services and products, removing asymmetry in information between all parties, achieving transparency, security and enhancing privacy, with easy access for all individuals to Suitable financing for their needs, ease of opening an account and other services that individuals need. Financial technology affects reducing the cost of banking in Egyptian banks by completing financial transactions safely, transparently and at a lower cost, while completing transfers in remote areas without the need for new infrastructure, in addition to completing payments and financial transfers very quickly, and reducing time and material costs for banks and customers. Financial inclusion affects reducing the cost of banking in Egyptian banks by reducing the cost of financial transfers resulting from the absence of an intermediary, by preparing digital wallets and dealing with them to transfer funds without additional fees.**

**Key words: - Financial inclusion, financial technology, banking services, service costs, and banking rates.**

**مقدمة الدراسة :-**

**تعمل التكنولوجيا المالية على تحفيز الشمول المالى بحيث أن الأفراد في البلدان النامية سيحصلون على الخدمات المالية بطرق جديدة من خلال التكنولوجيا المالية ، وهذا الأمر من شأنه أن يجعل أعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني في انتشار واسع، يضاف إلى ذلك أن التكنولوجيا المالية لها القدرة على "عولمة" الخدمات الأساسية من خلال تعزيز "الإدماج المالى" ليس فقط في الاقتصاديات المتقدمة، ولكن أيضا في الاقتصاديات النامية حيث الخدمات المالية لم تنتشر بعد، والهواتف المحمولة والذكية تنتشر الآن بسرعة. (حمدي ،2020 :174 ) ، وتعد التكنولوجيا المالية من أهم العناصر التي ساهمت في إنتاج صناعة الخدمات الماليةوالمصرفية، فقد شكلت نقطة التقاء أو شكل غير اعتيادي من التكنولوجيا الناشئة أو البنية التحتية للأنظمةالمالية أو الخدمات المقدمة من مزودي الخدمات والمستخدمين ،إذ ساهمت في تحول عدد كبير من البنوك إلى المعاملات الرقمية باستخدام أنظمة دفع وتحويل الأموال الحديثة والآمنة مثل نظام الدفع بالهاتف المحمول والصراف الإلى والبطاقات الذكية واستخدام شبكة الانترنت في الدفع وتحويل الأموال من مكان لآخر ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونيا ، مما ساعد في تقديم خدمات مصرفية متطورة ومنخفضة التكاليف ، كما ساهمت تلك الخدمات ايجابيا في تعزيز الشمول المالى للأفراد وقطاع الأعمال ، لذا لم تعد مهام البنوك ووظائفها تدور حول عمليات تقليدية مارستها منذ مئات السنين بل تعدتها إلى استخدام أسإلىب حديثة ومبتكرة تلبية لرغبة عملائها وحاجاتهم .**

**إن فرص الاندماج المالى والتحول الرقمي التي أفرزتها العولمة حاليا، لا يمكن الوقوف عندها دون الاستفادة منها، فالتكنولوجيا المالية تعتبر أحد أهم هذه الفرص التي ينبغي استغلالها بشكل مثإلى بغية الوصول إلى شمول مالى يلبي تطلعات الشعوب ، حيث أن تقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة سيساهم حتما في تقليل فجوات الجهل المالى ويجعل الكثير من شرائح المجتمعات ومحدودي الدخل يندمجون ضمن ركب التقدم والتثقيف المالى الذي أصبح في وقتنا الحإلى ضرورة ملحة وجب تحقيقها والاستفادة من مخرجاتها للرقي بالقطاع المالى بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة . ( زوايد ،2021 : 11 )**

**إن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك أصبحت تحتل أهمية كبيرة بحيث تعمـل على تسهل الحياة إلىومية على الأفراد وذلك بالخدمات التي تقدمها مثل خدمات الصراف الإلى، واستلام الفواتير والدفع الإلى وغيرها، مما دفع إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية وبطرق تسعيرها بهدف جلب العملاء، والمحافظة على مركز المصرف التنافسي فـي ظـل التطـورات التكنولوجية، ولكن الخدمة المصرفية مازالت بحاجة إلى تعريف الجمهور بها وبفوائدها خاصـة في المجتمعات النامية.**

**تصدر موضوع الشمول المالى قمة اهتمام الباحثين والسياسيين والمنظمات الدولية في الأونة الأخيرة، كأحد أهم التوجهات التي تدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتركز الاهتمام على وضع البرامج والمبادرات الدولية والإقليمية والمحلية التي تهدف إلى تحقيق الشمول المالى ودمج جميع قطاعات المجتمع في النظام المالى الرسمي، مع توجيه اهتمام خاص إلى دراسة أبعاد وأهداف ومزايا الشمول المالى، وكيفية الاستفادة من التطورات التكنولوجية والحلول الرقمية كركائز لتطبيق الشمول المالى ، ويعد الشمول المالى أحد أهم مقاييس التنميةالمالية والتطورالاقتصادي حيث تكون النظم المالية المبنية على الشمول المالى أكثر فائدة للفقراء والفئات المحرومة ، من خلال تشجيع الاستثمار في الأنشطة الإنتاجية بينما تكون النظم المالية التي تقدم خدماتها لفئات معينة في المجتمع سببا في لجوء الأفراد إلى الاعتماد على التمويل غير الرسمي. ( العنزى،2020 : 241 ) ، وتأتى هذه الدراسة لبيان أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية من خلال المحاور التالية :-**

المحور الأول : منهجية الدراسة والدراسات السابقة .

**المحورالثانى : التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالى .**

**المحور الثالث : الشمول المالى ( الماهية ، الأهمية ، الأبعاد ، التحديات ) .**

**المحور الرابع :الخدمات المصرفية ( الماهية – الخصائص – وكيفية القياس ) .**

**المحور الخامس :الدراسة الميدانية .**

المحور الأول : منهجية الدراسة والدراسات السابقة :-

**1/1 :مشكلة الدراسة :-**

**التكنولوجيا المالية اليوم تعتبر أحد أهم هذه الفرص التي ينبغي استغلالها بشكل مثالى بغية الوصول إلى شمول مالى يلبي تطلعات الشعوب ، حيث أن تقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة سيساهم حتما في تقليل فجوات الجهل المالى ويجعل الكثير من شرائح المجتمعات ومحدودي الدخل يندمجون ضمن ركب التثقيف المالى الذي أصبح في وقتنا الحإلى ضرورة ملحة وجب تحقيقها والاستفادة من مخرجاتها للرقي بالقطاع المالى بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة، و تمثل الابتكارات المالية والحلول الرقمية كركيزة للشمول المالى فرصا وتحديات في الوقت ذاته للبنوك، مما يفرض على البنوك والجهات الرقابية النظر في كيفية تحقيق التوازن بين الحفاظ على سلامة وقوة الجهاز المصرفي والتوسع في تلك الابتكارات والحلول .**

**كما يعتبر الشمول المالى إحدى ركائز النمو الاقتصادي، فيعمل على دمج الاقتصاد غير الرسمي للأفراد والمؤسسات داخل الهيكل الاقتصادي الرسمي للدولة، ويضمن تطور الخدمة التي تقدمها المؤسسات المالية المدرجة في نطاقه لتوافر عنصر التنافسية بين المؤسسات ، كما يساعد في تحسن مستوى المعيشة داخل الدولة وانخفاض معدلات الفقر من خلال احتوائه شرائح معينة داخل المجتمع كالفقراء، ومحدودي الدخل، والمرأة، والشباب، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر. (حسني، 2018 :25 ) ونظرا لأن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالى والتكنولوجيا المالية حيث يصعب تحقيق الشمول المالى دون وجود تكنولوجيا مالية ، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالى مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لاتزال مستبعدة من الناحية المالية، ولذلك فقد أولي البنك المركزي المصري اهتماما بسياسات واستراتيجيات الشمول المالى آخذاً على عاتقه مسئولية تعزيز الشمول المالى وتنسيق الجهود الوطنية الرامية إلى تحقيقه إدراكا للعلاقة الوثيقة بين الشمول المالى ، والاستقرار المالى، والنمو الاقتصادي بصورة خاصة، وتحقيق التنمية المستدامة بصورة عامة تماشيا مع طرح الحكومة المصرية لإستراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر ۲۰۳۰ (البنك المركزي المصري، 2017).**

**إن تعزيز الشمول المالى يساهم في تحسين وصول الخدمات المالية لعدد أكبر من الأفراد والمنشآت، ويتم على جانبين :- ( زوايد،2021 : 15 )**

* **الأول: في عرض الخدمات المالية عن طريق التوسع في الخدمات المالية المبتكرة وجذب المزيد من التحويلات المالية.**
* **الثاني في الطلب على الخدمات المالية من خلال تبني أحدث تطبيقات التكنولوجيا المالية مع استراتيجيات قومية للتثقيف المالى، وبما يحقق معالجة قضية نقص المعلومات وتذليل الصعوبات المترتبة على هذا النقص، وخاصة فيما يتعلق بالمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر، وماله له من أثر إيجابي في دمج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي وتيسير الحصول على التمويل.**

**مما سيترتب عليه زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة مع تخفيض تكاليفها ، وبالتإلى تحسين كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، وسينعكس ذلك علي زيادة الاستثمارات في البنوك، ويعد تسعير الخدمات المصرفية أحد المشاكل الأكثر صعوبة التي تواجه المصرف وذلـك بسبب الغموض والشك المحيط بإمكانية تقبل العملاء للأسعار المعروضة لهذه الخدمات الجديدة، فمن الأفضل عمل دراسة وتجميع معلومات من السوق قبل التسعير وذلك للاستنارة بها عند تسعير الخدمات، وذلك لأن إتباع السياسة المناسبة للتسعير سيؤدي إلى ترشيد قـرارات التـسعير .**

**وعلى ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى السؤال الرئيسى التالى :-**

**ما هو أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية ؟**

**ويتفرع من هذا السؤال الرئيسى السابق مجموعة من الأسئلة الفرعية التإلىة :-**

* **ما هو أثر التكنولوجيا المالية على دعم وتعزيز الشمول المالى ؟**
* **ما هو أثرالتكنولوجيا المالية على خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية ؟**
* **ما هو أثر الشمول المالى على خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية ؟**

**1 /2 : أهمية الدراسة :-**

* **الأهمية العلمية:-**

**تكمن أهمية الدراسة العلمية في كونها تتنأول موضوعاً أساسياً ألا وهو:-**

* **أهمية الشمول المالى حيث أصبح محور اهتمام الحكومات، والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية على وجه الخصوص، خاصة أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالى، والنمو الاقتصادي للدول مع تزايد الاهتمام بتطبيق برامج الشمول المالى واعتباره أحد الأهداف القومية لتحقيق رؤية مصر 2030 والمرتبطة بالتنمية المستدامة، واهتمام الحكومة والبنك المركزي بتوفير البيئة التشريعية والتنظيمية اللازمة لمساعدة البنوك على تطبيق هذه البرامج.**
* **يعد البحث امتداداً لأدبيات الفكر المحاسبى التى اهتمت بدراسة الشمول المالى – التكنولوجيا المالية، وأوصت بإجراء المزيد من الدراسات حول التكنولوجيا المالية- الشمول المالى وكيفية تطبيقها فى البيئة المصرية والأجنبية ومدى قدرتهما فى خفض تكلفة الخدمات المصرفية ( حمدى ، 2020) (عماد ، 2019 ) ( حسين ، 2020 ) ( الزهراء ، 2019 ) ( عبد الدايم ، 2019 ) Juan J. & Sergio L., 2018)**) **Le et al.,2019)) (2019 ,Shihadeh and Liu)**
* **المساهمة فى تعزيز المساحة المعرفية عن الشمول المالى على الرغم من تزايد الاهتمام به فى الدراسات الأجنبية والعربية ، إلا أنه -فى حدود علم الباحثان- توجد فجوة بحثية فى الأدبيات المحاسبية تتمثل فى عدم وجود دراسات تنأولت أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
* **قلة عدد البحوث والدراسات المتخصصة أو ندرتها -فى حدود علم الباحثان- التى تنأولت موضوع الدراسة ، حيث لم تلق اهتماما ً كافيا ً فى الكتابات المحاسبية خاصة فى البيئة المصرية التى تنأولت أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية ، بالإضافة الى ندرة الدراسات الخاصة بالربط بين الشمول المالى والتكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية .**
* **الأهمية العملية :-**

**تكمن أهمية الدراسة العملية فى :-**

* **أهمية القطاع المصرفي (مجتمع الدراسة) لما له من دور حيوي ومؤثر في تعزيز الشمول المالى وفي دعم الاستقرار المالى، مما يؤثر على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، هذا بالإضافة إلى تحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل، مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي، وبالتإلى خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة .**
* **تحول قطاع الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية الرقمية يضع ضغوط على البنوك التقليدية لتقديم خدمات أكثر كفاءة من حيث التكلفة ونظام خدمات مصرفية فعال مع جودة أفضل لتلبية متطلبات العملاء، هذه التكنولوجيا المالية تخلق آليات تعيد هيكلة وتشكيل وتوجيه تدفقات المعلومات المالية والمصرفية، بالإضافة لأهميتها في تدعيم الشمول المالى في إطار التوجهات الدولية والسياسة العامة للدولة، ونظرا للمخاطر المتنوعة المرتبطة باستخدامها في القطاع المصرفي.**
* **يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تقييم أثر الشمول المالى كمتغير وسيط علي العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية في البنوك المصرية، وذلك لأن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تنأولت هذه العلاقة (علي حد علم الباحثان)، وفي حالة تحقق ذلك فإن الباحثان يتوقعان أن تسهم هذه الدراسة في تحسين إدراك البنوك لأهمية الشمول المالى والتكنولوجيا المالية، ودورهما فى خفض تكلفة الخدمات المصرفية وزيادة جودتها.**

**1 /3 : أهداف الدراسة :-**

* **الأهداف الفكرية**
* **توضيح ماهية التكنولوجيا المالية خصائصها والتحديات التى تواجه تطبيقها والمجالات التى ستتأثر بها .**
* **ماهية الشمول المالى ودور التكنولوجيا المالية فى تعزيزه .**
* **ماهية الخدمات المصرفية ، ودور التكنولوجيا المالية والشمول المالى فى تخفيضها .**
* **الأهداف التطبيقية**
* **بيان دور تطبيقات التكنولوجيا المالية فى دعم عناصر الشمول المالى .**
* **بيان أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية على تسعير الخدمة المصرفية ومن ثم على تخفيض تكاليف هذه الخدمات .**
* **بيان أثر الشمول المالى على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية .**

**1/4 :الدراسات السابقة :-**

**يمكن تقسيم الدراسات السابقة التي تنأولت موضوع الدراسة الحالية إلى قسمين كما يلي:**

**أ- دراسات ركزت على الشمول المالى :**

**هدفت دراسة (2017,Iqbal and Sami) إلى قياس أثر تطبيق الشمول المالى على النمو الاقتصادي في الهند، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي لزيادة عدد فروع البنوك وزيادة عائد الناتج القومي الإجمالى، مما يشير إلى أن الشمول المالى يؤثر إيجابية على النمو الاقتصادي. واختبرت دراسة (Zili ,2018) أثر استخدام التكنولوجيا الرقمية في تطبيق الشمول المالى على الاستقرار المالى، والمخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وتوصلت إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يرتبط بزيادة الثغرات الأمنية للنظم، وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض ثقة العملاء في برامج الشمول المالى، وأشارت الدراسة إلى أن كثير من البيئات التشريعية والتنظيمية لاتخدم التوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية كأداة لتطبيق الشمول المالى .**

**وتناولت دراسة (,2018.Zachosova et al) تحديد الفرص والمخاطر والتحديات المرتبطة بتطبيق الشمول المالى في أوكرانيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فرص وتحديات ومخاطر للشمول المالى على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسات المالية، وعلى مستوى الدولة ككل، وتضمنت المخاطر على مستوى البنوك كل من زيادة فرص الإحتيال وحدة المنافسة والضغوط المرتبطة بزيادة جودة الخدمات وتخفيض الأسعار ، وهدفت دراسة (شحاتة ، 2019) إلى تقديم نموذج محاسبي للقياس والإفصاح عن ابتكارات التكنولوجيا المالية كأحد أهم ركائز تطبيق الشمول المالى، وأثر ذلك على معدلات الأداء المصرفي، وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل متطلبات الشمول المالى أدى إلى تحسين معدلات الأداء المصرفي بالبنوك الكويتية من حيث الربحية، والسيولة، وجودة الأصول.**

**وبحثت دراسة (عبد الدايم ، 2019) العوامل المؤثرة في الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالى ، وأثر على أداء البنوك المصرية، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين خصائص البنك وفعإلىة حوكمة الشركات والإفصاح عن الشمول المالى، كما وجدت علاقة ارتباط إيجابي بين الإفصاح عن الشمول المالى وتحسن أداء البنوك الكويتية ، وتنأولت دراسة (Ahmed and Malick,2019) العلاقة بين تطبيق الشمول المالى والاستقرار المالى وأداء القطاع المصرفي، وتوصلت إلى أن ارتفاع مستوى الشمول المالى يرتبط بزيادة استقرار البنوك في 86 دولة شملتها الدراسة، وانخفاض تكاليف المعاملات، وزيادة قاعدة الودائع، وزيادة جودة وسلامة البنوك.**

**واختبرت دراسة ( Le et al.,2019) تأثير التوجه نحو الشمول المالى في دول أسيا على الكفاءةالماليةوالاستقرار المالى، وتوصلت إلى أن التوسع في الشمول المالى له تأثير إيجابي على الاستقرار المالى، بينما يؤدي تطبيق الشمول المالى إلى آثار سلبية على الكفاءة المالية، وفحصت دراسة Yalaman,2019) Oz) العلاقة بين تطبيق الشمول المالى والإيرادات الضريبة في ۱۳۷ دولة شملتها الدراسة ، وتوصلت إلى أن الشمول المالى يرتبط إيجابياً بالإيرادات الضريبية، وأشارت الدراسة إلى أن تطبيق الشمول المالى يعد أحد محددات الإيرادات الضريبية للدول. واختبرت دراسة(Lee et al.,2020): أثر الشمول المالى على نمو مبيعات الشركات في 47 دولة من الدول النامية، وتوصلت إلى أن تطبيق الشمول المالى يساعد المنشآت في زيادة نمو المبيعات في الظروف العادية والدول غير الأسيوية.**

**أ- دراسات ركزت على التكنولوجيا المالية:**

**قامت دراسة (Christian H., & Lars H., 2016 ) بفحص المحددات التي شجعت انتشار التكنولوجيا المالية في 64 دولة، وتوصلت الدراسة إلى أن الولايات المتحدة لديها أكبر سوق للتكنولوجيا المالية يليها المملكة المتحدة، كندا، الهند وألمانيا، وأن الدول تشهد تزايد استخدام التكنولوجيا المالية عندما تكون أسواق المال متطورة، كما صنفت الدراسة أنواع خدمات التكنولوجيا المالية تمشيا مع سلسلة القيمة المالية في البنوك التقليدية إلى أنشطة تمويلية، إدارة الأصول، مدفوعات وأنشطة مالية أخرى، وقد وجد أن التمويل هو أكثر الأنشطة التي تقدم من خلال التكنولوجيا المالية يليه المدفوعات وإدارة الأصول، ويرجع ذلك إلى فجوة التمويل التقليدي التي تواجهها الشركات متوسطة وصغيرة الحجم حول العالم والقيود التمويلية التي فرضتها القواعد التنظيمية المصرفية الصارمة بعد الأزمة المالية العالمية ، كما أشارت دراسة (Maja P., 2018) إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية الاستثمارية يتضمن خدمات إدارة الأصول والاستشارات المالية الألية والتخطيط المالى، ويتم تقديم هذه الخدمات بتكلفة أقل من الخدمات المالية التقليدية مع زيادة إمكانية الوصول وشفافية نماذج الأعمال المصرفية، هذا النوع من الخدمات المالية يجذب المواطنين الرقميين خاصة في الأسواق المالية الناشئة، كما أن الخدمات الأكثر وضوحا هي طرق الدفع البديلة كخدمة مالية أساسية تمكن العملاء من إدارة واستلام المدفوعات بسرعة وبتكلفة يمكن تحملها بالاعتماد فقط على القنوات الرقمية .**

**وأشارت دراسة (Chang H., & Kuan J., 2017) أنه بفضل تطور التكنولوجيا المالية تحولت سلسلة التوريد المالية التقليدية التي تدار من خلال البنوك إلى نموذج عبر الإنترنت، وبالتإلى تغيرت خصائص سلسلة التوريد المالية حيث أصبحت أسرع، كما أنها تتم من خلال منصات تعمل بمعايير تشغيلية، الخدمات المالية على طول سلسلة التوريد تتكامل مع بعضها لتصبح أكثر مرونة ووضوحاً، تكلفة إئتمان منخفضة من خلال متطلبات أقل للضمانات حيث تستفيد سلسلة التوريد المالية التكنولوجية من إمكانيات تحليل البيانات الكبيرة عبر الإنترنت، ومعالجة عدم تماثل المعلومات ، كما أوضحت دراسة (Emily L ,2017) أن البنوك تحتاج الاحتفاظ بمعلومات حول العملاء وتحليلها ومعالجتها بغرض مقابلة متطلبات مكافحة غسيل الأموال والأنشطة غير القانونية، مع وجود عدد ضخم من العملاء فإن معالجة هذه المعلومات غير ممكنة بدون استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث تزداد الحاجة للتكنولوجيا لتجميع وتحليل وتخزين المعلومات وبالتإلى استخدام التكنولوجيا لتجميع وتحليل وتخزين المعلومات وبالتإلى استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من إدارة هذا المقدار الضخم من المعلومات بكفاءة، وأحد أمثلة التكنولوجيا المالية المستخدمة في هذا المجال هي نظام تكنولوجيا رقابة المعاملات المشكوك فيها آلية والتي تستخدم كمعيار لاكتشاف أنشطة المعاملات غير المشروعة والتقرير عنها.**

**وقد قامت دراسة (Julapa :2018&Catharine L) بفحص ما إذا كانت منصات التكنولوجيا المالية للإقراض تتمكن من توسيع نطاق الائتمان من خلال اختراق المناطق المحرومة من الخدمــات المصرفية التقليدية، وذلك باستخدام بيانـــات من عام 2014 إلى 2016 من أحد أكبر المنصـات التقليدية ، وذلك باستخدام بياناتــها متاحة للعــامة، من حيث قاعدة بيانـات حول القروض (معدلات الفائدة، تاريخ إنشاء القروض، تاریخ الإستحقاق) وخصائص خطر المقترضين (الوظيفة، معدل الدين للدخل، السن، وملكية الأصول)، كما تم تجميع بیانات حول قنوات الإقراض التقليدية من خلال البنوك، وذلك باستخدام بيانات بطاقات الائتمان المقرر عنها شهريا من البنوك الكبيرة، وخصائص العملاء الذين لديهم تاريخ ائتماني، وبيانات حول الودائع، الفروع، ومتغيرات اقتصادية مثل البطالة المحلية، متوسط الدخل، والكثافة السكانية، وقد توصلت الدراسة إلى أن أنشطة إقراض العملاء من خلال التكنولوجيا المالية اخترقت المناطق المحرومة من الخدمات البنكية خاصة المناطق التي لديها فروع بنكية أقل عدد قليل من الفروع الخدمة عدد كبير من المقترضين المحليين، كما أن التكنولوجيا المالية لديها حصة سوقية مرتفعة في المناطق حيث تشير المتغيرات الاقتصادية إلى بيئة مليئة بالتحديات.**

**كما أوضحت دراسة ( Peterson K.,2018 ) أن التكنولوجيا المالية تحفز برنامج الشمول المالى الرقمي الفعال الذي يناسب احتياجات الفئات المستبعدة والمحرومة من الخدمات البنكية، كما يمكن توفير تمويل أو قروض عاجلة بمبالغ صغيرة للأفراد ذوي الدخول المحدودة بدون الحاجة إلى عملية تقييم مخاطر الإئتمان المعتادة والتي تستغرق فترة زمنية طويلة لا تتناسب مع الاحتياجات العاجلة للأفراد ، وبالتإلى فإن ذلك يساعد البنوك لتخفيض التكاليف من خلال تخفيض صفوف الإنتظار في صالات البنوك وتقليل العمل الورقي اليدوى وفروع بنكية أقل.**

**ما يميز الدراسة الحإلىة :**

* **جاءت نتائج معظم الدراسات متسقة فيما يتعلق بمنافع تطبيق سياسات وبرامج الشمول المالى من حيث التأثير الإيجابي على النمو الاقتصادي، والاستقرار المالى، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة .**

**تناولت بعض الدراسات المحلية منافع تطبيق الشمول المالى، مع محاولة تلك الدراسات تقديم أطر للقياس والإفصاح عن البيانات والمعلومات المرتبطة بالشمول المالى.**

**لم تتنأول أى من الدراسات السابقة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتكلفة الخدمات المصرفية ، أثر تعزيز وتطبيق الشمول المالى على تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة وبالتالى أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**

**هناك ندرة في الدراسات العربية التي تنأولت هذه العلاقة (علي مدي علم الباحثان)، وفي حالة تحقق ذلك فإن الباحثان يتوقعان أن تسهم هذه الدراسة في تحسين إدراك البنوك لأهمية الشمول المالى والتكنولوجيا المالية، ودورهما فى خفض تكلفة الخدمات المصرفية وزيادة جودتها .**

**1/5 :فروض الدراسة :-**

* **الفروض الفكرية:-**
* **يرى البعض Juan J. & Sergio L., 2018) ) أن تطبيقات التكنولوجيا المالية يمكن أن تسهم في زيادة مستويات كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية بطريقة تماثل الطريقة التي غيرت بها الإنترنت صناعة الإعلام ، وسوف تمكن الأفراد والبنوك من الحصول على خدمات مالية أفضل دون وجود وسطاء ماليين أو ما يسمى "بإنترنت القيمة" أو فكرة "تضييق القطاع المصرفي .**
* **وقد أثبتت دراسة (2019 ,Shihadeh and Liu) أن الشمول المالى يزيد من ربحية البنوك ويخفض من المخاطر التي يتعرض لها. بالإضافة إلى أن الشمول المالى المدعوم بالتكنولوجيا المالية يحسنان من الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، حيث يؤدي اتساع قاعدة عملاء البنك إلى زيادة درجة التفاؤل في مؤشرات ميزانية البنك فيما يتعلق بالتوجه نحو أنشطة استثمارية جديدة، والتنويع والمرونة في محفظة المخاطر لمواجهة الخسائر غير المتوقعة ومن ثم انخفاض فى تكاليف الخدمات المقدمة .**
* **الفروض التطبيقية :-**
* الفرض الرئيسى:- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين تقنيات التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية .

**ويتفرع منه مجموعة من الفروض الفرعية :-**

* **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ودعم وتعزيز الشمول المالى بالبنوك المصرية .**
* **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية .**
* **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية .**

**1/ 5 : منهج الدراسة :-**

**لتحقيق هدف الدراسة واختبار فروضها تم الإعتماد على المنهج المعاصر الذى يجمع بين المنهج الاستقرائىinductive approach والمنهج الاستنباطىDeductive approach حيث تم استخدام :-**

* **المنهج الاستقرائي:- فى دراسة وتحليل وتقييم الدراسات السابقة المرتبطة بكل من الشمول المالى، التكنولوجيا المالية، خفض تكلفة الخدمات المصرفية بغرض الحصول على البيانات اللازمة لإعداد الإطار النظرى للدراسة والذى يوضح أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية، ومعرفة ما توصلت إليه تلك الدراسات وما يمكن أن تضيفه الدراسة الحالية الى تلك الدراسات، بالإضافة الى وضع الفروض وتحديد المنهجية الملائمة لاختبارها.**
* **المنهج الاستنباطي ( الاستدلالى ) :- ذلك عندما يستند الباحثان الى حجج ونظريات عامة مستقرة نسبياً لاستخلاص منها نتائج متعلقة بالدراسة، واشتقاق نتائج جزئية من النتائج التى تم التوصل إلىها استقرائياً.**

**1 /7 : نموذج الدراسة :-**

* **يهدف نموذج الدراسة الى تحديد العلاقة التى تربط المتغيرات بعضها البعض والتى تم استخلاصها من الدراسات السابقة ، وتتمثل المتغيرات الأساسية فى التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل ، تكاليف جودة الخدمات المصرفية هى المتغير التابع ، بينما يعتبر الشمول المالى متغير وسيط للعلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية ، فالتكنولوجيا المالية أحد أهم عناصر الشمول المالى كما إنها أحد أهم أسباب تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية، وانسجاما مع أهداف الدراسة ومشكلتها، فقد تمت صياغة نموذج يمثل متغيرات الدراسة من خلال الشكل التإلى:**

|  |
| --- |
| **المتغير المستقل**  **المتغير التابع**  **متغيروسيط**  **التكنولوجيا المالية**  **خفض تكلفة الخدمات المصرفية**    **الشمول المالى**  **الشكل رقم (1) نموذج الدراسة**  **المصدر : إعداد الباحثان** |

**لإثبات العلاقة السابقة لابد التأكد من :-**

1. **إن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية )**
2. **إن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير الوسيط (الشمول المالى ) .**
3. **إن المتغير الوسيط (الشمول المالى ) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية ) .**
4. **إن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية ) بوجود المتغير الوسيط (الشمول المالى ) ، و تكون الوساطة كلية إذا لم يعد للمتغير المستقل تأثير على المتغير التابع بعد تحكم المتغير الوسيط ، أما إذا انخفض التأثير المباشر من المتغير المستقل إلى المتغير التابع ولكنه لا يزال مختلفاً عن الصفر عند إدخال المتغير الوسيط تكون الوساطة جزئية .**

**1/8 : حدود الدراسة :-**

* **حدود المكان :- اقتصر تطبيقه في مصر على (البنك الأهلى المصرى – بنك مصر – بنك CIB– البنك العربى الأفريقى ) ، بالإضافة الى الاهتمام الأكاديمي.**
* **الحدود البشرية :- اقتصرت الدراسة على الفئات التالية ( أعضاء هيئة التدريس ، المحاسبين ، مراجعى الحسابات ، أخصائى التكنولوجيا ) .**

**المحورالثانى : التكنولوجيا الماليةوتعزيز الشمول المالى**

**2/1 :مفهوم التكنولوجيا المالية:**

**التكنولوجيا المالية أو التقنية المالية ( (Fintechهو مصطلح انجليزي يمزج بين كلمتين هما Financial و Technology ويعني ذلك "التقنيات التي تستخدم في عرض أو تجويد الخدمات المالية، حيث يُعد مصطلح التكنولوجيا المالية من أكثر المصطلحات استخداما في وقتنا الحالى. (بومود وآخرون ،2020 : 335 ).**

**تعّرف على أنها مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية الحديثة في مجال المعلومات المالية مثل التمويل والمدفوعات، التخطيط المالى والاستثمارات والاستشارات المالية التي تدعم العمليات المشتركة بين العملاء والمؤسسات المصرفية والمالية ( Alt & Others, 2018: 235 ) .**

**وتشير التكنولوجيا المالية إلى الخدمات المالية التي أصبحت متاحة بفضل التقدم التكنولوجي الرقمي، مع التأثير بشكل حيوي على الخدمات التي تقدم نموذجية من خلال المنشآت المالية التقليدية خاصة البنوك وهذا التأثير يأتي من خلال تكاليف منخفضة وخدمات مالية متطورة تناسب احتياجات العملاء ، كما تستخدم التكنولوجيا المالية نظم معلومات ابتكارية وتكنولوجيا التشغيل الألى في الخدمات المالية، تكنولوجيا رقمية حديثة تقدم خدمات مالية أكثر كفاءة من حيث التكلفة في أجزاء من القطاع المالى تمتد من الإقراض إلى إدارة الأصول، ومن استشارات المحفظة الاستثمارية إلى نظم الدفع البديلة وتحليل البيانات الكبيرة وتحول طريقة تقديم الخدمات المصرفية والوساطة المالية. (Xavier V.,2019:6)**

**وتعّرف التكنولوجيا الماليةكذلك بأنها "مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية تمتاز بالملاءمة وبأسعارها المعقولة مقارنة بتلك الخدمات التقليدية، وهي تساهم في خدمة الأشخاص ذوي الدخل المحدود وتعمل على تحسين الوضعية الاقتصادية لهم ( (Haider, 2018, :2 .**

**التكنولوجيا المالية هي تلك الخدمات المبتكرة والمنتجات المقدمة بواسطة التكنولوجيا مثل الهاتف المحمول واستخدام العملات الرقمية المشفرة مثل عملة Bitcoin و Blockchain كبديل عن العملات التقليدية.(Chuen & Ernie G.S, 2015:7)**

**يقصد بالتكنولوجيا المالية "القطاع الاقتصادي الذي يضم معظم الشركات التي تستعمل التكنولوجيات الحديثة بهدف عرض خدمات وحلول ابتكارية تتعلق بالخدمات المالية مشابهة لما تقدمه المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، على غرار خدمات الدفع الإلكتروني (المحافظ الإلكترونية ) تحويل الأموال، التأمين، الاقتراض والتمويل (على غرار التمويل الجماعي) الإدخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداول (منصات وتطبيقات التداول على الإنترنت.) (زواويد وحجاج، ،2018 :64 )**

**من خلال ما سبق يرى الباحثان أن التكنولوجيا المالية ظاهرة عالمية حديثة حيث نموذج الخدمات المصرفية الإلكترونية والمرونة في مواجهة متطلبات العملاء المتنوعة تسمح بتسهيلات أكبر في الوصول للنظام المالى وتقدم فرص استثمارية جديدة تمد المستثمرين باختبارات متعددة لإدارة درجة شفافية استثماراتهم وتحديد أهدافهمالمالية، وتدعم أهداف السياسة العامة للشمول المالى عن طريق إتاحة الخدمات الماليةللعملاء الذين كانوا مستبعدين من النظام المالى التقليدي وذلك من خلال تعزيز البنية التحتية ، وتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وبتكلفة يمكن تحملها ، كما أن دمج التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي يدعم استكشاف السياق التعاوني التكاملي بين نماذج عمل التكنولوجيا المالية والبنوك، وبجانب الفرص المتعددة لتعزيز الكفاءة والمنافسة في القطاع المصرفي تقدم التكنولوجيا المالية ابتكارات تفرض العديد من المخاطر والتحديات الرقابية، حيث يكون هناك حاجة لدمج تطورات ابتكارات التكنولوجيا المالية في إطار تقييم الاستقرار المالى وحماية العملاء .**

**2/2: التطبيقات الابتكارية للتكنولوجيا المالية:**

**بالنظر إلى التطبيقات الابتكارية المرتبطة بصناعة الخدمات المالية والمصرفية، توفر تقنية "Fintechعدداً من التطبيقات التي تتمثل في: (عماد ، 2019 :46 )**

* **العملة المشفرة والنقود الرقمية**: **هي عملة رقمية تعتمد على التشفير لإنشاء وتنظيم العملة وتداولها مثل عملة البيتكوين ، ويتم تشغيل معظم العملات المشفرة باستخدام تقنية بلوك شين.**
* **العقود الذكية :Smart Contractsالتي تستخدم برامج الكمبيوتر التى غالباً ما تستخدم Block Chain لتنفيذ العقود بين المشترين والبائعين تلقائيا.**
* **الخدمات المصرفية المفتوحة :Open Banking التي تتيح حق الوصول إلى البيانات المصرفية.**
* **تكنولوجيا التأمين :Insurtechالتي تسعى إلى استخدام التكنولوجيا لتبسيط صناعة التأمين.**
* **تكنولوجيا الرقابة**:**Regutechالتي تسعى إلى دعم شركات الخدمات المالية لإتباع القواعد التنظيمية، خاصة تلك التي تغطي بروتوكولات مكافحة غسل الأموال والاحتيال.**
* **الخدمات غير المصرفية :Unbanked Servicesالتي تسعى إلى خدمة الأفراد منخفضي الدخل الذين يتم تجاهلهم من قبل البنوك التقليدية أو شركات الخدمات المالية الرئيسية.**
* **الأمن السيبراني : Cyber Securityأدى انتشار الجريمة السيبرانية والتخزين اللامركزي للبيانات إلى تزايد استخدام التكنولوجيا المالية والمصرفية.**

2/3 :أهداف التكنولوجيا المالية:-

**تسعى التكنولوجيا الماليةإلى: (Ahmed & Monir ,2019: 30)**

* **تكلفة أقل: تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة الحالية، وبالتالى يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية والخاصة الشركات والأفراد غير المخدومين مصرفياً .**
* **خصوصية أكثر: حيث أن خدمات ومنتجات ( Fintech )مصممة وفقا لرغبات العملاء الشخصية، فكل بنك له حاجات مختلفة عن حاجات البنوك الأخرى .**
* **السرعة : منتجات وخدمات ( Fintech ) تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات، وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.**
* **الانتشار : منتجات وخدمات ( Fintech ) ممكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة عملاء لاينتمون لبقعة جغرافية واحدة.**
* **المقارنة : حيث أن خدمات ومنتجات (Fintech ) تمكن العملاء من المقارنة بين العديد من الشركات والبنوك من حيث الخدمة والأسعار.**

2/4 :مجالات التخصص في التكنولوجيا المالية:

* **تشمل صناعة التكنولوجيا المالية قطاعات عديدة لكن معظمها فقط يشهد تغير سريع في الساحة وعلى العموم الشكل التإلى يحصر هذه المجالات :-**

|  |
| --- |
| **الشكل ( 2 ) مجالات التكنولوجيا المالية**  **المصدر : إعداد الباحثان بالإعتماد على تقرير البنك الدولي للتنمية المستدامة** |

**وفيما يلي توضيح بشكل موجز ومختصر لمجالات صناعة التكنولوجيا المالية:**

1. **إدارة الثروات: التكنولوجيا المالية غيرت إدارة الأموال، حيث ترتكز إدارة الثروات الألية على إدارة الأصول منخفضة التكاليف في محافظ منخفضة المخاطر، وتقدم بعض الشركات الاستشارة مباشرة للمستهلكين والبعض الآخر مشورة عن طريق الهاتف، وقد ازدادت شعبية الاستشارة الألية بشكل كبير في الأونة الأخيرة لإدارة الثروات الرقمية في أعقاب الأزمة المالية وتراجعت الثقة في المؤسسات المالية الكبيرة حيث بدأت الشركات الناشئة في تقديم المشورة المالية بشكل مباشر. (David Ramos, 2019:63)**
2. **المدفوعات الرقمية : بين تطور التكنولوجيا والأعراف الاجتماعية، يشهد هذا النظام تحولاً كبيراً في كيفية بدء المدفوعات ومعالجتها، خاصة مع انتشار الهواتف الذكية وظهور الدفع عبر الهاتف المحمول وتكنولوجيا البلوك تشين، وفي ثلاثة مجالات على وجه الخصوص المدفوعات من شخص الى شخص، ومدفوعات التجزئة في المتاجر، ومعالجة بطاقات الإئتمان وبطاقة الخصم والتسوية . (Albarto et al., 2019: 155)**
3. **التمويل والإقراض الرقمي: وهو الإقراض غير المصرفي القائم على التكنولوجيا باستخدام إمكانية الوصول إلى البيانات وخوارزميات متطورة وقوة الحوسبة مكنت الشركات الجديدة للتنافس مع البنوك التقليدية من خلال تقديم قروض جديدة جذابة للمقترضين، حيث تقوم الشركات بالمطابقة الرقمية مع المقرضين والمقترضين.**
4. **التأمين: في عام 2019 قطاع التأمين عرف ثورة في خضم شركات التكنولوجيا المالية، فمع ظهور التأمين الرقمي حدث قلق وتخوف لدى 24 % من شركات التأمين ، حيث بدأ التأمين الرقمي يلقى قبولا وتفهما على نطاق واسع مما جعل شركات التأمين تتوقع أن ما بين 1 – 20 % من مداخيلها ستكون محل خطر .(Sunday & Mianga, 2019: 18)**
5. **تحويل الأموال عبر سلسلة البلوكات (البلوك تشين) لا تزال تكنولوجيا سلسلة البلوكات في بداياتها ومن ضمن تطبيقاتها غير المحدودة التي يمكن استخدامها هي العملات الرقمية المشفرة التي تعتبر عملات البتكوين من أشهرها والأسهم والتحويلات المالية ، في الوقت الذي تتيح فيه تكنولوجيا سلسلة البلوكات للغرباء بالوثوق بعضهم البعض من دون تدخل لجهات رسمية من خلال سجل حسابات مفتوح وموزع وتشفير قوي (تقرير بيرفورت ،2016 : 49 )**
6. **الصيرفة الخضراء: تعمل هذه البنوك على أن تعود خدماتها بالنفع على البيئة سواء من خلال تقليل انبعاث الكربون من المستهلكين أو البنوك ويمكن للمستهلك توفير الورق وتعود بالنفع على البيئة من الناحية المثالية، ومن الأمثلة على الصيرفة الخضراء الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وتعمل الفوائد البيئية في كلا الإتجاهين، فهي تجمع بين التحسينات التشغيلية وتغيير عادات العملاء التي تلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً فيها (Albarto et al., 2019: 155) .**

**2/5 :قطاعات التكنولوجيا المالية:-**

**وتتمثل في قطاعين رئيسين وهما:-**

1. **قطاعات الموجة الأولى : وهي القطاعات التي تنتمي الى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم عملائها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من أجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الإئتمان فضلا عن التنظيمات القانونية والتشريعية التي توفر لهم بيئة عمل آمنة ومستقرة ،وتتمثل الأنشطة الرئيسة لهذا القطاع في الخدمات التي تقدمها البنوك عن طريق الإنترنت أو التي تقدمها الشركات الناشئة بالإشتراك مع البنوك بشكل مباشر ومنها الآتي:- (حمدي والزهراء ، 2019 : 405- 408 )**

* **قطاع المدفوعات: أدى انتشار أجهزة المحمول مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية إلى نمو قوي في التجارة عبر الأجهزة المحمولة ففي نهاية عام 2018 بلغ إنفاق التجارة الإلكترونية المتنقلة في الولايات المتحدة 22.7 مليار دولار أمريكي ، نتيجة توافر إمكانات التسوق على الأجهزة المحمولة أو تطبيقات الهاتف المحمول والمخصصة بشكل يزود رواد التسوق عبر الإنترنت مثل Amazon ،eBay بتطبيقات ومواقع التسوق المخصصة للهواتف في العديد من المتاجر الفعلية، كما يمكن أيضا استخدام الأجهزة المحمولة كطريقة للدفع باستخدام تقنيات NFC لفحص المحافظ الرقمية ، وتشمل خدمات هذا القطاع عادة كل من دفع الفواتير ، تحويل المدفوعات محليا ، تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهواتف المحمولة**
* **قطاع الإقراض والحصول على رأس المال : ساعدت منصات الإقراض P2P من نظير إلى نظير والتي تعد نوعا جديداً من اقتصاد المشاركة من على ربط المستثمرين بالمقرضين من دون أن يعمل البنك كوسيط ، ففي عام 2017 ارتفع قيمة الإقراض العالمي P2Pإلى سبعة أضعاف ما كان عليه في عام 2015 فقد ارتفع من 9 مليار دولار إلى 64 مليار دولار أمريكي (STATISTICA.COM) ) ساهمت به هذه المؤسسات الناشئة بالتكنولوجيا المالية عن طريق ممارستها لأنشطة عديدة منها :- ( Assam,2019 : 74 ) (Misbah,2019 :8-12)**
* **تدوير الأموال: هي منصة للإقراض الائتماني الرقمي المباشر دون وسائط يحركها بالكامل شبكة مستخدميها ، ففي مصر مثلا نجد شركة MONEY FELLOWSالتي تأسست عام 2014 قامت بفكرة تدوير الأموال في أكثر من 90 دولة مما يتيح للأفراد الحصول على القروض**

**من دون اللجوء للبنك ، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دوران المال**.

* **التمويل الجماعي**:**هي منصات الكترونية لجمع المال من الناس بهدف تمويل مشروع معين حيث يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه وتكلفة المشروع ، ثم يقوم صاحب الفكرة باستعمال الأموال المجمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب لتمويل المشروع عن طريق مدة زمنية معينة .**
* **منصات مقارنة القروض** :**لعبت هذه المنصات دور الحل التمويلي لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لا تحصى بالدعم المطلوب من اغلب المؤسسات المالية على الرغم من أنها تساهم في نمو معدلات الناتج المحلي الإجمالى في العديد من الدول .**

1. **قطاعات الموجة الثانية :ترتكز هذه القطاعات على التقنية عالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالى عن طريق توفير بيئة أكثر حداثة وأسواق أكثر زخما رقميا وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول والتي تتضمن الآتي: (عبد الرحيم وبن قدور ، 2018 : 16 )**

* **التحويل الدولي للأموال :- في شكل مدفوعات دولية وصلت قيمتها في الدول النامية مبلغ 431 مليار دولار عام 2017 حلت المملكة العربية السعودية في المرتبة الثانية بعد قطر ، والإمارات العربية في المرتبة الرابعة من حيث التحويلات المرسلة سنويا** .
* **ادارة الثروات :- والتي تتضمن خدمة التخطيط المالى وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة أو استشارة مالية لذلك تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتتنافس عليها عن طريق دعوة متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.**
* **التأمين:**- **يوجد عددا كبيرا من الأفراد لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالى لايمكن أن يكون لهم سجل ائتماني أو مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية ، لذلك قامت شركات start-up للفينتك بإيجاد الحل عن طريق قيامها بالتأمين فائق الصغر وذلك بربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلى الهاتف المحمول لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين .(حمدي والزهراء ، 2019 : 409 )**
* **سلسلة ( (block chainهي قاعدة بيانات موزعة بسلاسل عمودية أو خاصة أو مختلطة وشفافة ومجهولة المصدر لان هوية المشتركين في المعاملة ممثلة بمفتاح عنوان متعددة العقد مربوطة بسلاسل مضمونة غير قابلة للتغيير أو التلاعب بها، وهي تقنية رقمية تعتمد على نظام رقمي من حيث إدخال البيانات أو التوقيع الرقمي المعتمد كما أنها تكنولوجيا سهلة الاستعمال أو الوصول فعن طريق تقنية البلوكشين يمكن إنشاء تطبيقات دون استثمار كبير في البنية التحتية بفضل الابتكارات والتقنية الحديثة ، وذات تكاليف أقل كما أنها فائقة السرعة لأنها لا تحتاج إلى وسيط في تسوية المعاملات ولا يمكن التلاعب في سجلات بياناتها لان إدارة تقنية البلوكشين تتعامل بقواعد وممارسات وعمليات يتم التحكم بها أي تحت سيطرة وملكية ، وقد حققت هذه التقنية عالية الدقة قفزة نوعية في مجال التعاملات المالية وأضحى التنافس للحصول عليها هدفا تسعى أغلب البنوك والمؤسسات المالية نحوه .**

**2/6 :العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية:-**

**هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على نمو وتحفيز التكنولوجيا المالية ويعرف مبدأ LASIC خمسة سمات هامة لنمو خدمات التكنولوجيا المالية ولتحقيق أعمال اجتماعية مستدامة، تتمثل هذه العوامل في :-**

**(Chuen & Ernie G.S, 2015: 06)(Mohammed, 2020: 70)**

* **هامش ربح منخفض** :-**هامش الربح المنخفض هو سمة أساسية لأعمال التكنولوجيا المالية الناجحة. ففي عالم اليوم أين تتوفر المعلومات والخدمات بسهولة، لا يبحث العملاء عن أقل الأسعار فقط، بل مع توفر خدمات جيدة ومتنوعة، ومن هنا يتوجه العملاء إلى الخدمات والمنتجات ذات التكلفة المنخفضة، وتعمل هنا الشركات والبنوك على مبدأ الدخل المتراكم كمرحلة أولى من الإبتكار التكنولوجي، والفكرة هنا هي الحصول على شريحة واسعة من العملاء مع تحقيق الربحية من خلال هوامش منخفضة وأحجام كبيرة. وهذا ما سيؤدي إلى زيادة إيرادات الشركة على المدى الطويل نتيجة زيادة عدد العملاء المستهلكين لخدمات التكنولوجيا المالية.**
* **الأصول الخفيفة** :- **يمكن للشركات ذات الأصول الخفيفة أن تكون مبتكرة وقابلة للتطوير دون تكبد تكاليف ثابتة كبيرة على الأصول. ينتج عن هذا تكاليف هامشية منخفضة نسبًيا، مما يعزز المبدأ الأول "هامش الربح المنخفض،" ويكون هذا بواسطة استخدام أحدث التقنيات المتاحة في السوق مثل الهاتف المحمول الذي يمكن من خلاله إدارة البيانات والمعاملات المالية ودفع الفواتير ومتابعة البيانات المصرفية ما يسهم في التقليل من التكاليف .**
* **قابلية التوسع** :- **تقوم الشركة بتوسيع عملياتها في السوق مع الإبقاء على التكاليف في أدنى مستوياتها، فعند تطوير المؤسسات المالية لمنتجاتها وخدماتها المالية، تقل تكاليف هذا المشروع على المدى الطويل مع زيادة حجم العمليات التكنولوجية، ومنه ستقل الحاجة إلى الخدمات التقليدية بشكل واضح، وهذا الأمر من شأنه أن يعمل على توسيع نطاق وفورات الحجم بما في ذلك ضمان الكفاءة والفعالية والأمان للعملاء.**
* **الابتكار :- تحتاج الشركات والمؤسسات المالية الناجحة في مجال التكنولوجيا المالية أيضا إلى أن تكون مبتكرة، من حيث المنتجات والعمليات. بالأخص مع انتشار استخدام الهواتف المحمولة وخدمات الإنترنت على نطاق واسع، ويمكن تحقيق الكثير من الابتكارات في تقنيات الهاتف المحمول في مجال التكنولوجيا المالية.**
* **سهولة الإمتثال:-المؤسسات المالية والشركات التي لا تخضع لأنظمة امتثال عالية ستكون قادرة على الابتكار ولديها متطلبات رأس مال أقل. في حين أن الاستقرار المالى وحماية المستهلك مهمان لعمل السوق في البيئة التنظيمية الصارمة. بالإضافة إلى مزايا بيئة "الإمتثال السهل،" فإن الشركات التي تتلقى إعانات أو حوافز مدعومة بجدول أعمال الإدماج الاجتماعي والمالى والاقتصادي الناتجة عن نظام عدم المساواة في الدخل/ الثروة سيكون لها ميزة إضافية. تتمثل هذه الميزة في إنفاق موارد أقل على أنشطة الإمتثال وتشجيع الابتكار .**

**2/7 : دور التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية:-**

**تلعب التكنولوجيا المالية " "Fintechدوراً محورياً في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، يتمثل هذا الدور في الآتي: (عماد ، 2019 : 45 ) ( حسين ،2020: 49 ) ( Mornare ,2019 :49 )**

1. **تحسين آليات جذب العملاء** : **تمتد خدمات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى مناطق جغرافية واسعة النطاق، ما يتيح فرصة أمام تلك الشركات لجذب عدد كبير من العملاء.**
2. **معالجة أسرع للمعاملات المعقدة** : **أصبح من الأسهل معالجة المعاملات اللمالية المعقدة بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع**.
3. **شمول مالى أفضل : تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والإئتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والإستدامة.**
4. **خفض تكلفة الخدمات: في كثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية "Fintech" إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، ما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.**
5. **تقديم التحليلات المالية المتقدمة**: **تمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، ما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.**
6. **نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد، وإدارة الملكية الفكرية والأصول وتعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.**
7. **تحقيق الاستقرار المالى: تحد تلك التقنية من المنافسة بين الشركات التكنولوجية الناشئة والبنوك القائمة، ما يقلل من إمكانية تجزئة القطاع المصرفي، وسوق الخدمات المالية والمصرفية، ومن ثم تقليل المخاطر التي قد تنتج عن تزايد المنافسة.**

**المحور الثالث :- الشمول المالى( الماهية ، الأهمية ، الأبعاد ، التحديات )**

**3/1 : ماهية الشمول المالى :-**

**ارتبط مفهوم الشمول المالى بفكرة أساسية تشير إلى حتمية أن تشمل التنمية جميع المجالات، وليس كما كان يعتقد سابقاً أن التنمية ترتبط بمستوى الناتج المحلي الإجمالى فقط , وقد أصبح الشمول المالى أحد أهم أولويات السياسة العالمية في أعقاب الأزمة المالية الأخيرة، حيث أدرك قادة مجموعة العشرين G20 ارتباط الشمول المالى بالاستقرار المالى وحماية المستهلك (( Ahmed and Malick, 2019 ، وقد تم اعتبار الشمول المالى أحد الركائز التسعة الأساسية في أجندة التنمية العالمية، وذلك خلال قمة G20 التي انعقدت في سول بكوريا الجنوبية في نوفمبر Global 2010 Partnership for Financial' Inclusion (GPFT).2011 “. كما أصبح زيادة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية للفقراء والمحرومين أحد الأولويات الأساسية لدى السياسيين على مستوى العالم بهدف الحد من الفقر وزيادة النمو الاقتصادي( Xu , 2019) ، ويشير الشمول المالى إلى أن جميع فئات المجتمع يمكنها الوصول إلى المنتجات والخدمات الماليةالرسمية، وتستطيع استخدام هذه المنتجات والخدمات بشكل فعال، وأن هذه المنتجات والخدمات قد صممت وفقا الاحتياجات جميع فئات المجتمع وتقدم بتكلفة معقولة وبجودة مناسبة .**

**وقد مر مفهوم الشمول المالى بتطورات متعددة ومتباينة ومتسارعة يمكن حصرها فيما يلى :-**

* **عرف بنك الإحتياط الهندي الشمول المالى بأنه تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى فئات واسعة من ذوي الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع مثقف وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفرالخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة . (Reserve Bank of India Bulletin,2019 )**
* **ويرى أخر أن الشمول المالى هو"الحصول على الخدمات المالية والإئتمانية في الوقت المناسب والكافي عند الحاجة للفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة.( الخزرجى ، 2020: 262)**
* **كما عرف الشمول المالى هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء." حيث يمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة . Kabakova,2019:19))**
* **فتعريف مجموعة الـعشرين ( (G20والتحالف العالمي للشمول المالى ( (AFIينص على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة . (Xu, 2019:17 )**
* **وكما عرفت لجنة ( (FATFالشمول المالى بأنه ضمان الحصول على الخدمات المالية بتكلفة ميسورة بطريقة عادلة وشفافة ولأغراض مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، من المهم أن تكون هذه المنتجات و الخدمات المالية تقدم من خلال المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم المناسب بما يتمشى مع فرق العمل المعنية بالإجراءات المالية والتوصيات . ( Attia & Benson,2018:23 ).**

**من خلال التعريفات السابقة يتضح للباحث متطلبات الشمول المالى فى :-**

* **تعزيز وتحسين فرص وصول الخدمات المالية الى كافة فئات المجتمع سواء كان أفراداً أو منشآت ، وجذب المستبعدين الى النظام المالى الرسمى وتعريفهم بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والإستفادة منها .**
* **تعزيز وحماية حقوق مستهلكى الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم .**
* **العمل على سهولة الوصول الى مصادر التمويل بغرض تحسين الظروف المعيشية للمواطنين .**
* **إيصال الدعم لمستحقيه ، وذلك من خلال تحويله بشكل مباشر على البطاقات مسبوقة الدفع والتى يتم ربطها بحساباتهم البنكية .**

**3/2 : أهمية الشمول المالى :-**

**إن أهمية تعزيز مستويات الشمول المالى والوصول للخدمات المالية سينعكس إيجابا على البيئة الاقتصادية والسياسية على حد سواء، كما تلعب دورا أساسيا في تخفيف مستويات مخاطر المؤسسات المالية والنظام المالى بشكل عام، يمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالى بالمحاور الرئيسية التالية :- ( يونس، 2018 : 81-82 ) ( رجب ، 2018 : 150 ) ( محروس ، 2020 :279 )**

* **تعزيز جهود التنمية الاقتصادية**:**أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالى ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل، فعلى سبيل المثال، إن الوصول للتمويل الماكروي (تمويل المشاريع المتناهية الصغر) يزيد فرصة توظيف أشخاص من خارج عائلة صاحب المشروع بنسبة 50 % ، كما يسهم استخدام القنوات الإلكترونية في دفع المعونات الاجتماعية إلى تخفيض تكلفتها على الحكومة بمستويات تقارب 80 % كما يسهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول لها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي.**
* **تعزيز استقرار النظام المالى:إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالى، وللتوضيح فإن مزيدا من الاستخدام للنظام المالى الرسمي سينوع من محفظة الودائـع لدى البنوك والمؤسسـات المالية مع تخفيف مستويــات التركز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات، كما يعزز هذا التنويـع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث أن المودعين الكبار هم أول المنسحبين من النظام المالى الرسمي عند حدوث أي طارئ ( أظهرت إحدى الدراســات أن زيادة نســبة السكان الذين لديهم وصول لخدمات الودائع المصرفية بنسبة 10 % سـيقلل من مستويات سحب الودائع في الأزمات المالية بنسبة 8 % ) ، حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالى الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.**
* **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم**: **أظهرت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالى على مستوى الأفراد، أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالىستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.**
* **أتمتة النظام المالى:يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الإتصالات والإلكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالى من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالى الرسمي .**

**3/3 : أهداف الشمول المالى :-**

**نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالى، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامي المنافع المكتسبة من الشمول المالى، ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء / البنك الدولي أن بناء نظام مالى شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل وهي كما يلي :- ( محروس، 2020 : 279 ) Lee,2020:190) )**

1. **تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية ، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.**
2. **تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.**
3. **تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي ، و تمكين الشركات الصغيرة من الاستثمار والتوسع.**
4. **خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية .**

**3/4 : أبعاد الشمول المالى :-**

**رافقت التطورات في مفهوم الشمول المالى توسعا في طبيعة أبعاده لتشمل :- (ابراهيم، 2019 : 55 ) (Qwen , 2018 :14 ) ( Eiu,2019 :4 )**

* **الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services) ) : أى سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة .**
* **استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services) ) : أى حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية ويتم من خلال سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد** .
* **جودة المنتجات والخدمات الماليةوجودة تقديمهاThe Quality of the Financial Products and the Service Delivery : ـ يعد قياس جودة الشمول المالى يعتبر من الأمور التى يصعب قياسها نظراً لإختلافها من بلد الى بلد ووجود الكثير من العوامل التى تؤثر على جودة ونوعية الخدمة المالية ، والجدير بالذكر أن هناك جهات تضيف بُعد رابع وهو التنافس السليم بين مقدمى الخدمات نحو إتاحة البدائل أمام العملاء . ( محمد ، 2020 : 188 )**

**3/5 : التحديات التي تعوق التوسع فى الشمول المالى:**

**على الرغم من الإصلاحات المالية خلال الثمانينيات والتسعينيات والتي قامت بها معظم الدول، والتي كان من المتوقع أن تؤدي إلى التوسع في استخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية مثل القروض والمدخرات الأخرى ذات الصلة، إلا أن درجة الوصول إلى واستخدام الخدمات المالية الرسمية مازالت منخفضة ، كما أن التوسع في فروع البنوك ونشر مؤسسات التمويل متناهية الصغر في بعض دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لم يخفض من مستوى الاستبعاد المالى، ولكن مازال قطاع كبير من السكان يعاني بشدة من الدخول المحدود إلى الخدمات المالية الأساسية، وقد أدرك صانعي السياسة أن البنوك غير قادرة بوضعها الراهن على كسب قطاعات واسعة من السكان خاصة القطاعات محدودة الدخل في المجتمع .**

**وفي هذا السياق أظهرت بحوث البنك الدولي الخاصة بالمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية، أن حوإلى 38% من إجمالى السكان البالغين على مستوى العالم ليست لديهم قدرة الحصول على الخدمات الماليةالرسمية (ذكر الله ، 2017) ، وقد تناولت دراسات كثيرة العقبات التي تواجه الشمول المالى إلا أنه مازال هناك بعض العقبات غير المعروفة والتي تحد من انتشار الأنظمة المالية الرسمية في جميع البلدان (Owen and Pereira, 2018)**

**وقد أشارت المفوضية الأوروبية إلى أن معوقات الشمول المالى تتمثل في :- (العنزى ، 2020 : 247 )**

* **قصور في جانب العرض ، والذي يرتبط بخصائص المنتجات والخدمات المالية المتاحة وطريقة طرحها للتسويق والبيع.**
* **قصور في جانب الطلب، ويرتبط بالوضع والقدرات المالية للعملاء.**

**ويرى البعض أن معوقات الشمول المالى ترتبط :- (2018 :70 ,Zachosova et al)**

* **بمستويات البطالة ومحدودية الدخل، وضعف البنية الأساسية، إلى جانب التعقيد النسبي للدخول إلى البنوك والمؤسسات المالية وتوقيتات العمل والمنتجات غير الملائمة، والمستندات والإجراءات المرهقة .**
* **وكذلك فإن انخفاض درجة التعليم والمعرفة اللازمة لفهم المنتجات والخدمات المالية يحد من الوصول المالى.**
* **بالإضافة إلى وجود فجوة بين القطاعات الاجتماعية المستبعدة ماليا والنظام المالى الرسمي من حيث تقديم المعرفة المالية وآلية تقديم الخدمات المالية.**
* **كما أن قصور المعلومات المتاحة من قبل المؤسسات المالية فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الشمول المالى تعد أحد أهم معوقات الشمول المالى .**

**ومن جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد ، إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاد للخدمات المالية، ويتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي: ( الشمرى، 2020 :86 ) (العنزى ، 2020 : 247 -248 )**

* **عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم  
  التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الأونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفء للإستعلام الإئتماني والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.**
* **ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركز الائتماني سواء على صعيد الإئتمان المقدم للأفراد أو الشركات .**
* **غياب تصنيف مالى وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية وبالتإلى يصعب وضع إطار رقابي واشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض.**
* **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الإئتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات .**

**3/6 : دور التكنولوجيا المالية فى دعم الشمول المالى:-**

**على الرغم من أن تقنيات التكنولوجيا المالية قد شاع استخدامها في البداية كبنية تحتية داعمة لتداول الأصول المشفرة (Cryptoassets) ومن أبرزها عملة البتكوين، إلا أن تلك التقنية لها استخدامات مهمة في بعض المجالات والقطاعات مثل الخدمات المالية، وحفظ السجلات الطبية، وتقديم الخدمات الحكومية وغيرها من التطبيقات الأخرى.**

* **ستستفيد المؤسسات المالية من النمط المتسارع للتقنيات الحديثة المتعلقة بالهواتف المحمولة والإنترنت وهنا يمكنها تقديم خدمات مالية متنوعة تلبي رغبات العملاء من خلال فهمها، وفي هذه الحالة تكون المؤسسات قد عرضت منتجاتها وخدماتها إلى قاعدة الهرم، بحيث لو أن العملاء لايمتلكون بنيه تحتية مصرفية ومالية أو نقاط دفع تقليدية قريبة، فهنا سيبرز الدور الكبير للتكنولوجيا المالية في تحقيق الانتشار الحقيقي للخدمات المالية والمصرفية، وبالتإلى تكون قد لعبت دورا رئيسيا وهاما في تحقيق الشمول المالى وتعزيزه (Bárcena& Others, 2017: 78) .**
* **يوجد فرص واعدة لاستخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية على وجه التحديد، فعلى الرغم من التقدم المحرز في مجال الخدمات المالية على مدار العقود الماضية، لاتزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وإبرام الصفقات وحفظ التعاملات المالية تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة في عدد من الأنشطة المالية. بناءً عليه (Al Ajlouniet et al. ,2018 :35)، يعتقد البعض أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تسهم في زيادة مستويات كفاءة وفعالية الخدمات المالية بطريقة تماثل الطريقة التي غيرت بها الإنترنت صناعة الإعلام، وسوف تمكن الأفراد والشركات من الحصول على خدمات مالية أفضل دون وجود وسطاء مالىين أو ما يسمى "بإنترنت القيمة" أو فكرة "تضييق القطاع المصرفي"the narrowing of the banking sector". ، فعلى صعيد القطاع المصرفي، يمكن أن تسهم في خفض واسع النطاق لتكاليف تقديم الخدمات المصرفية، ذلك بما يشمل تكاليف العمليات والإمتثال والإفصاح وتكاليف أنظمة إعرف عميلك بنسب تتراوح ما بين 30 -70%من تكلفة هذه العمليات. ويقدر الوفر الناتج عن ذلك بما يترأوح بين 8 و12 مليار دولار سنوياً بالنسبة لكبرى البنوك الاستثمارية. بناءً عليه، يسعى عدد من البنوك للاستثمار في هذه التقنيات.**
* **تعتبر أنظمة الدفع والتسوية أحد أهم مجالات الخدمات المالية التي ستستفيد من التكنولوجيا المالية ، حيث تنطوي عمليات المقاصة والتسوية التقليدية على عمليات وأطراف متعددة بما يخلق في بعض الحالات اختناقات بفعل العمليات إلىدوية وكثرة المتطلبات التنظيمية ويؤدي إلى تأخير وقت التسوية وارتفاع التكاليف.   في المقابل تسهم التكنولوجيا المالية في زيادة كفاءة عمليات الدفع والتسوية من خلال خفض الوقت اللازم لإنجاز المعاملات من أيام إلى دقائق وتعمل على خفض التكلفة المرتبطة بمثل هذه العمليات بشكل ملموس. كما يمكن أن يلبي استخدام الحلول المستندة إلى التكنولوجيا المالية احتياجات نظام التسويات الإجمالية الفوري [Real Time Gross Settlement (RTGS)] بما يساعد كذلك على تعزيز المرونة و الموثوقية( Ahmed,2019 :415 ) .**
* **تعتبر التحويلات المالية من أبرز الخدمات المالية التي بدأت بالفعل الاستفادة من تقنيات التكنولوجيا المالية وعلى نطاق واسع حيث أصبح من الممكن التحويل الفوري للأموال عبر الحدود بتكلفة منخفضة نسبياً وفي وقت لا يتجاوز دقائق. هذه التقنيات يمكن أن تساهم في زيادة حجم التحويلات العالمية التي تقدر بحوإلى 500 مليار دولار سنوياً باستخدام قنوات التحويلات التقليدية Nealme,2018 :235) ).**
* **يعول على تقنيات التكنولوجيا المالية لدعم الشمول المالى، حيث يعتبر كل من الهاتف المحمول وBlockchain من الحلول الواعدة للغاية لتوفير الخدمات المالية لمليارات الأشخاص غير المخدومين مالياً. يمكن أن تحقق هذه التقنيات عائدات مصرفية تبلغ وفق تقديرات البنك الدولي حوإلى 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020 (Baruri P.,2019:38).**
* **لقد أحدثت تقنيات التكنولوجيا المالية ثورة فى مجال التمويل كما ساهمت فى تحقيق الشمول المالى عن طريق إتاحتها لطرق دفع جديدة متطورة ، ومنخفضة التكلفة والجهد والوقت خصوصاً فى المناطق البعيدة والنائية ، وبالتالى مكنت ملايين من الأفراد فى البلدان منخفضة الدخل من الاستفادة من الخدمات المالية.**

**المحورالرابع :الخدمات المصرفية ( الماهية – الخصائص – وكيفية القياس )**

**يعتبر القطاع المصرفي قطاع حيوي ومهم وله دور بارز في الاقتصادي الوطني، فقـد تنوعت الخدمات التي تقدمها البنوك وزاد الاعتماد عليها من أجل المـساهمة فـي التنمية الاقتصادية في ظل التحديات التي تواجهها عملية التنمية، واهتمـت الـدول بوضـع تـشريعات وقوانين تنظم عمل البنوك وذلك لما يمثله ذلك القطاع من أهمية في الحياة الاقتصادية.**

**إن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك أصبحت تحتل أهمية كبيرة بحيث تعمـل على تسهل الحياة إلىومية على الأفراد وذلك بالخدمات التي تقدمها مثل خدمات الصراف الألى، واستلام الفواتير والدفع الإلى وغيرها، فهذا دفع إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية وبطرق تسعيرها بهدف جلب العملاء، والمحافظة على مركز المصرف التنافسي فـي ظـل التطـورات التكنولوجية، ولكن الخدمة المصرفية مازالت بحاجة إلى تعريف الجمهور بها وبفوائدها خاصـة في المجتمعات النامية.**

**4/1 : الخدمات المصرفية :-**

**4/1/1 :مفهوم الخدمة المصرفية:**

**إن العمل المصرفي يندرج ضمن الأنشطة الخدمية التي يتمثـل عملهـا الرئيـسي فـي قبول الودائع المصرفية المختلفة ومن ثم منحها على شكل قروض مما يعني ارتباطها ارتباطاً وثيقاً بقبول الودائع، إضافة لتقديم خدمات يتميز بها مصرف عن آخر وتكسبه ميزة تنافسية ( أبو موسـى ، 2020 : 52 )**

**فمفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد كثيرا عن مفهوم الخدمــة عامة فقد عرفت الخدمــة بأنهــا " عمل أو تسهيلات تقود للمساعدة في إنجاز الأعمال مقابل أجرٍ معـين" ( الـصميدي ويوسف ، 2011 : 19 ).**

**فيما عرفت الخدمة المصرفية بأنها"مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المـضمون النفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف والتي يـدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغبـاتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين ( (العجارمة ، 2015 : 32 ).**

**كما تم تعريفها بأنها "عبارة عن مجموعـة من الأنشطة والمنــافع غير الملمــوسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسـابات الجاريـة والتوفير لأجل والتحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات" ( جبر ، 2017 : 80 ) ، عند الحديث عن الخدمات يتم التعامل مع أشياء غير ملموسة وليس بالضرورة إن يصاحبها انتقال مادي للشيء أو حيازته وإنما الحصول على المنفعة أو الفائدة بصورة غير ملموسة (الضمور، 2019 : 18 )، كما يمكن تعريف الخدمة المصرفية بأنها أنشطة يقدمها المصرف بهدف تلبية احتياجات ورغبات العملاء وتحقيق عوائد من وراء تقديمه تلك الأنشطة.**

**4/1/2 :خصائص الخدمة المصرفية:**

**حتى تؤتي الخدمة المصرفية ثمارها وتحقق الفوائد العائد من تقديمها فإنهـا لابـد مـن تميزها بخصائص وصفات معينة ويمكن إيجاز بعضها كالتالى:( أحمد ،2020 : 116 ) ( عباس ،2018 : 284 )**

1. **لا يمكن صنع الخدمة مقدماً** :- **لا يمكن إنتاج الخدمة مقدماً وتخزينها لحين طلب العميل، فموظف المصرف يقوم بإنتاج الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه طالباً تقديم الخدمة، لذا فإن على الموظف أن يقدم الخدمة بنفس مستوى الجودة المطلوبة من قبل العميل قدر الإمكان في كل مرة، فضلاً عن فن التعامل مع العميل .**
2. منتجات غير ملموسة: **تتصف الخدمات المصرفية بأنها غير ملموسة حيث إنها لا تشغل حيزاً من الفراغ، لذا فان البنوك تعتمد على الجهود الترويجية التي يمكن من خلالها شرح وتوضيح مزايا الخدمات المقدمة، فالخدمة المصرفية تتميز بأنها تباع أولا ومن ثم يشعر العميل بقيمة التعامل بها ومدى إشباعها لحاجاته بمعنى أنه يلمس مزاياها بعد التعامل بها وليس قبل التعامل بها .**
3. لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة:**إن الاستفادة من الخدمة تتم في نفس الوقت، لذا من المستحيل إنتاج الخدمة وإرسال عينات منها إلى العميل بشكل مسبق، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى نظراً لأن كل عميل له حساسيات استقبال خاصة به أثناء الحصول على الخدمة، لذا فإنه من العسير وضع نموذج موحد يعلنه المصرف لكي يرضي كل عملائه،وهذا بالطبع يفرض على موظفي المصرف الاهتمام الشخصي بكل عميل على حدة .**
4. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل:**من المعروف أن الخدمات المصرفية، مثلها مثل الخدمات الأخرى، تتميز بكونها غير ملموسة وبما أن كل عميل له حساسية خاصة به أثناء الحصول على الخدمة لذا فإن الحكم النهائي على جودة الخدمة المصرفية يكون من قبل العميل.**
5. الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت**:إن الخدمات المصرفية وبحكم أنه لا يمكن إنتاجها مقدماً أو تخزينها، وبالتإلى فهي تنتج وتستهلك في نفس الوقت ، أما العميل فلا يمكنه مطلقاً الحكم على جودتها إلا بعد الاستفادة منه ، وبعد تقديم الخدمة يتم الحكم على جودتها فهذه الجودة إما أن تحقق السعادة في نفس العميل أو تجلب له التعاسة ، لذا تهتم البنوك كثيراً بمعرفة ذلك ، وهذا يمكن أن يتم عن طريق استقصاءات توجه إلى العملاء لمعرفة مدى رضاهم عن الجودة المقدمة .**
6. الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء:**يحدث في بعض الأحيان أن يسحب المنتجون سلعهم من السوق في حال تبين وجود أخطاء فنية فيها، هذا الأمر يختلف في الخدمات المصرفية وسائر الخدمات الأخرى، فمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم إلى العميل فإنها تستهلك في التو واللحظة، لذا فإن على موظفي المصرف أن يدركوا أن تقديم الخدمة والاستفادة منها هو لحظة واحدة ثمينة، وبالتإلى عليهم أن يتأكدوا ليس فقط من أن الخدمة مناسبة ، وإنما أيضاً متفوقة في جميع جوانبها حيث أنه لا مجال للإضافة عليها وذلك بعد تقديمها للعميل.**
7. الانتشار الجغرافي:**تقوم البنوك بإنشاء شبكة فروع لها كي تستطيع تقديم وعرض خدماتها للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المنتفعين وبالتالى زيادة كم الخدمات المقدمة الأمر الذي يؤدي لتقليل التكلفة**.
8. جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعميل:**الموظف في المصرف يتعامل ويتفاعل مباشرةً مع العميل، وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناءً على تفاعل إنساني بينه وبين العميل ، فالاستهلاك يتم بمجرد تقديم الخدمة وبالتإلى لا يمكن إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج، فالاستهلاك قد تم بالفعل في نفس لحظة الإنتاج، لذا فالمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات للجودة وهذه الضمانات يعود جزء كبير منها إلى موظف المصرف ذاته، وبالتإلى من المهم أن يستعد الموظف ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة ، لذا فان الرقابة على جودة الخدمة المصرفية يتطلب جهوداً أكبر منها في الرقابة على جودة السلع ولعل هذه الخاصية تزيد من تكلفة الخدمات المقدمة.**

**4/1/3 :- مشاكل قياس تكلفة الخدمات :-**

**بالرغم من أهمية تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المنشآت الخدمية لما له من دور فعال في توفير المعلومات اللازمة للإدارة إلا أن هذا التطبيق يواجه بعض المشاكل التي تتعلق أساسا كقياس وتحديد التكاليف لتلك الأنشطة ويختص هذا الجزء بمناقشة المشاكل التي تواجه المنشآت الخدمية . ويمكن تقسيم المشاكل التي تواجه الخدمات المصرفية عند حساب تكلفه النشاط في المنشآت الحكومية .**

**4/1/3/1 : المشاكل الناتجة عن طبيعة الأنشطة الخدمية :**

**من أهم المشاكل المرتبطة بخصائص وطبيعة الأنشطة الخدمية ما يلي : (أحمد ، 2020 :141 )**

1. **مشكلة تعذر تحديد وحدات التكلفة :- في المنشآت التي تقدم خدمات بدلا من منتجات ملموسة يصعب تحديد وحدة تكلفة الخدمة ، ويرجع السبب في تعذر وصعوبة تحديد تكلفة الخدمات للأسباب الآتية:**

* **صعوبة قياس مخرجات أو ناتج الأعمال الخدمية في كثير من الأحيان ، علاوة علي أن هذا القياس يتطلب بيانات إحصائية معقدة ، وعمليات فنية غالبا ما تكون بعيدة عن الأسلوب المحاسبي المعتاد.**
* **تعذر تحديد وحدات قياس متجانسة لحساب التكلفة في أنشطة الخدمات نظرا لتأثير كثير من هذه الأنشطة بالعوامل النوعية غير القابلة للقياس الدقيق (مثل مستوي إنجاز الخدمة أو مستوي جودتها ) أكثر من تأثيرها وارتباطها بالنواحي الكمية التي تخضع للقياس الدقيق .**
* **أن تحديد وحدة التكلفة قد يستلزم في كثير من الأحيان أن تكون وحدة التكلفة مركبة أي تتكون من عاملين إحصائيين لهما علاقة بالخدمة المؤداة .**

**يرى الباحثان أن عملية تحديد وحدات التكلفة في أنشطة الخدمات تحتاج إلى دراسات عملية وميدانية لواقع النشاط الخدمي ، حتي يمكن الوصول إلى وحدات قياس مناسبة لكل نشاط من هذه الأنشطة ، وفي هذا الصدد يمكن الإستعانة بالمعايير والأسس التالية عند تحديد واختيار هذه الوحدات : ( الطائى ، 2019 : 207 ) ( عباس، 2018 :278 ) ( حسين ، 2020 :152 )**

1. **الارتباط بين تكاليف النشاط ووحدة التكلفة : ويعني هذا أنه يجب أن تتوفر علاقة السبب والنتيجة بين التكلفة والنشاط الذي يتسبب في حدوث التكلفة وبصورة تجزم بأن أهم العوامل التي تؤثر في مقدار هذه التكاليف هو التقلبات أو التغيرات فى حجم النشاط علي أساس المقياس المختار ، ولاشك أن إيجاد علاقة الارتباط بين التكلفة والنشاط يتطلب ضرورة قياس الإرتباط إحصائيا من التكاليف المتغيرة لقسم أو مركز معين ومقياسين أو أكثر لحجم النشاط . والمقياس الذي يظهر أعلي درجة من الإرتباط مع التكاليف المتغيرة فإنه يعتبر أصلح وأنسب مقياس يمكن استخدامه للتعبير عن حجم نشاط هذا المركز .**
2. **التعبير الدقيق عن حجم النشاط : ويعني هذا أنه ينبغي أن يعكس الأساس المستخدم للتعبير عن حجم نشاط التغيرات التي تحدث في حجم مخرجات النشاط فقط . فعلي سبيل المثال : إن اختيار تكلفة**

**العمل المباشر أو قيمة المبيعات لقياس حجم النشاط يكون غير دقيق لأن هذه المقاييس تتأثر بعوامل أخري خلاف التقلبات في حجم النشاط وأهمها احتمال حدوث تغير في معدلات الأجور أو في أسعار البيع ما لم يتم تثبيت هذه العوامل باستخدام معدلات أجور نمطية وأسعار بيع ثابتة .**

1. **الوضوح وسهولة الفهم : ويعني ذلك ضرورة أن تكون وحدات القياس المستخدمة قابلة للفهم بطريقة سهلة - حيث أن وحدات القياس المعقدة تعتبر شيئا غير مرغوب فيه - كما يجب ألا يترتب علي استخدامها أعباء أو نفقات إضافية للوحدة بل يجب التوصل إليها بأقل تكلفة ممكنة . وعلاوة على ما سبق فإن وحدة القياس يجب أن تكون سهلة في تحديدها وقياسها وتميزها. بمعني أن تكون محدودة في صورة كمية وليست فى صورة وصفية وان تكون قابلة للمعاملة الحسابية والإحصائية .**
2. **إمكانية فرض رقابة مناسبة على الوحدة المختارة : ويعني ذلك أنه يجب أن تكون وحدات القياس المختارة قابلة للرقابة بدرجة مناسبة ، فساعات العمل المباشرة المعيارية (أو ساعات دوران الآلات المخططة) في ظل مستوي النشاط الفعلي تعتبر معيارا لقياس مستوي النشاط عن ساعات العمل المباشر الفعلية وذلك من وجهة نظر قابلية كل منهما للأغراض الرقابية وتقييم الأداء .**
3. **تجانس وحدات التكلفة داخل المركز الواحد** : **من المتعارف عليه أن يجب مراعاة توحيد وحدات القياس في جميع المراكز أو الأقسام التي تتشابه مع بعضها في العمل أو النشاط حتي يمكن إجراء المقارنات من فترة مالية لآخري في الوحدة الخدمية الواحدة ، أو إجراء المقارنات بين الأنشطة والأعمال في الوحدات الخدمية المتشابهة ، أي أنه من ناحية يجب مراعاة التجانس بين وحدات القياس المختارة داخل مركز النشاط حتي يمكن الوصول إلى تكلفة الوحدة ، حيث أن ربط المدخلات بالمخرجات يعتمد بدرجة كبيرة علي تجانس هذه الوحدات .**
4. **مشكلة صعوبة تحديد مراكز الإنتاج ومراكز الخدمات الإنتاجية داخل منشات الخدمات** : **تعد عملة تحديد خطوط تنظيمية واضحة مشكلة كبري في تطبيق محاسبة التكاليف في تلك المنشآت ، كما أن صعوبة توضيح تدفق الأنشطة الخدمية يخلق مشكلة متعلقة بالفصل بين أقسام الخدمات الأصلية وأقسام الخدمات المعأونة . على أساس أن جميع تلك الأقسام تؤدي خدمات مما يجعل الفصل بينهما أمرا صعبا على عكس النشاط الصناعي حيث يكون الفصل بين مراكز الإنتاج ومراكز الخدمات واضحا نظرا لارتباط الأول بالنشاط الانتاجي ، بينما نشاط الثانية يتمثل في تأدية الخدمات المعاونة لمراكز الإنتاج .**
5. **مشكلة اختيار طريقة قياس التكلفة في المنشآت الخدمات :من المتعارف عليه أن معظم المشروعات الصناعية تتيح منتجا متجانسا وملموسا ويمكن تحديده بسهولة وبالتإلى يمكن قياس التكلفة باستخدام نظام تكاليف المراحل أو باستخدام نظام تكاليف الأوامر الإنتاجية إذا ما تعدت المنتجات الوصول إلى تكلفة كل أمر من أوامر الإنتاج المختلفة ، أما أنشطة الخدمات فإنها تتسم بصفة عامة بتعدد الخدمات التي تؤدي داخل مراكز التكلفة مثل خدمات مراكز المعمل في المستشفي ، حيث يقوم بتقديم خدمات متنوعة ومتعددة للمرضي ، ويكون هذا الاختلاف واضحا في زمن تأدية كل خدمة عن الأخرى، وبالتالى يؤدي إلى اختلاف تكلفة كل خدمة عن الأخرى . كما أن بعض الأنشطة الخدمية قد تكون متكررة ونمطية والبعض الآخر غير متكرر وغير نمطي ، ونظرا لأن الخدمة قد تختلف من فترة لأخرى ومن مستفید لأخر مثال تلك الخدمات التي تقدمها المستشفيات .**
6. **مشكلة صعوبة تقدير التكاليف :نظرا لتنوع وتعدد الخدمات في الوحدات الخدمية فأنه توجد صعوبة في عملية تقدير التكاليف أو وضع معيار لوحدة تكلفة الخدمة لعدم وجود علاقة واضحة بين المدخلات والمخرجات للنشاط الخدمي لاعتماد كثير من الأنشطة الخدمية علي العنصر البشري في تأدية خدماتها المختلفة .**
7. **مشكلة صعوبة التنبؤ بحجم العمل** :**هنالك مشكلة أيضاً في مجال تتمثل في صعوبة التنبؤ بحجم النشاط ، مما يجعل تطبيق مفاهيم الطاقة غاية في الصعوبة في مشروعات الخدمات .**
8. **مشكلة التكاليف غير المباشرة :أن مشكلة التكاليف غير المباشرة وصعوبة توزيعها على المركز نظراً الصعوبة وجود أسس عادلة مناسبة يعتمد عليها لتوزيع التكاليف غير المباشرة فإن هذا خلق أيضا مشكلة التكاليف غير المباشرة في مراكز الخدمات .**

**4/1/3/2 : مشاكل ناتجة عن ظروف خاصة بالمنشاة ذاتها** :**( عباس ، 2018 : 284 )**

1. **عدم توافر الخبرات المؤهلة علميا وعمليا أن تبني مؤسسة خدمية كبري نظام محاسبة التكاليف علي كافة مراكزها الإنتاجية والخدمية مع تركيز الجهد لإرساء دعائمه ، ويمكن بعد ذلك نقل هذه الخبرات إلى المؤسسات الأخرى ، فالتدرج مطلوب في تطبيق نظام محاسبة التكاليف في منشآت الخدمات.**
2. **التخوف من زيادة العمل الكتابي والمحاسبي نتيجة لتطبيق نظام محاسبة تكاليف في تلك المنشآت .**
3. **صغر حجم وحدات الخدمات مما يجعل تطبيق محاسبة التكاليف فيها غير اقتصادي :إن العبرة دائما بالموازنة بين العائد والتكلفة وان تكون مزایا وجود نظام التكإليف في أي منشأة تفوق أي تكاليف إضافية يتطلبها تنفيذ النظام .**
4. **مشكلة اهتمام مشروعات الخدمات ممثلة في إدارتها بجانب الإيرادات أكثر من اهتمامها بجانب النفقات: أن عدم إدراك الإدارة لمسؤلياتها حيال كل من الإيرادات والتكاليف اللذان يتفاعلان معا حتى يمكن الحكم على كفاءة هذه الادارة وليس بالإيرادات وحدها يكون الحكم .**

**4/1/4 :- قياس تكلفة الخدمة المصرفية:**

**إن قيام البنوك التجارية بقياس تكلفة الخدمات المصرفية يمكن إدارات تلك البنوك من معرفة موقعها التنافسي في بيئة البنوك المحيطة حتى تستطيع الترقي في سلم تحسين جودة خدماتها المصرفية مما يحقق لها هدفي الاستقرار والإستمرار في أداء نشاطها ، كما أن قياس تكلفة الخدمة أو الخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه وكذلك قياس تكلفة الإدارات والأقسام والأنشطة المختلفة التي يتضمنها المصرف أمراً صعباً ، وليس بسهل، فلابد عند قياس التكاليف من تحديد عناصر التكاليف المستخدمة في تقديم الخدمة ، وهذا الأمر مرتبط بتحديد التكلفة للخدمات المصرفية من قبل المصرف حيث يكون هناك خطط موضوعة مقدما ، ومن ثم تقارن التكاليف الفعلية مع التكاليف الموضوعة والتي تم تحديدها مسبقا ، ليتم تحديد الفروق ومن ثم تحديد المسئولين عنها لاتخاذ اللازم. (دور ، 2016 :148)**

**إن الخدمات أكثر صعوبة للتقييم و القياس بالمقارنة مع السلع المادية، وذلك بسبب خصائصها المميزة، خاصة فيما يتعلق بصفات البحث، التجربة والإعتقاد، فإذا كان ما تقدمه مؤسسة ما لعملائها يحتوي على صفات البحث فهو سهل التقييم، صفات التجربة صعب التقييم، صفات الإعتقاد أصعب للتقييم، وبما أن الخدمات غنية بصفات التجربة والإعتقاد وفقيرة من حيث صفات البحث فهذا ما يجعل عملية القياس صعبة. ( الزبيدى ، 2019 :108 )**

**4/1/5 :- أهمية قياس تكلفة الخدمات المصرفية:**

**يعتبر تزويد الإدارة بالمعلومات التفصيلية من أكبر مهام محاسبة التكاليف لأن هذا يؤثر على استمرارية المصرف وعلى أرباحه وعلى وضعه التنافسي، ونمو المصرف ومركزه في السوق، ويساعد قياس تكلفة الخدمات المصرفية في توفير معلومات تساعد على الآتي :- (الفينتورى ، 2019 :138)**

* **تحديد ربحية الأنشطة المصرفية**: **إن تقديم الخدمات للعملاء في الوقت المناسب يزيد من التكاليف، من هنا فلابد من معرفة هامش الربح الذي تحققه هذه الخدمات وتحديد الأنشطة التي تقدم للعملاء والتي تعد الأكثر ربحية.**
* **تسعير الخدمات المصرفية**: **تطور العمل المصرفي استدعى أهمية التسعير الذي يستند إلى تحديد التكلفة، إضافة إلى الهامش الذي يعطي عائدة مرضية لأصحاب رؤوس الأموال، ويتم تسعير الخدمات المصرفية بناء على تكلفتها الكلية أو الإجمالية، وبموجبه يحدد سعر الوحدة من الخدمات المصرفية مضافا إليها هامش معين بنسبة من التكلفة الإجمالية (تكاليف ثابتة وتكاليف متغيرة معا) وهذا الأسلوب مهم في الأجل الطويل حيث أنه لابد للمصرف أن يغطي (التكاليف الثابتة والمتغيرة معا ويفضل عندما لاتوجد طاقات عاطلة إلى طاقة قصوى) ، كما يتم تسعير الخدمة بناء على تكلفتها المباشرة ، وبموجبه يحدد سعر للخدمة بتكلفتها المباشرة مضافا إلىها هامش معين بنسبة من تكلفتها المباشرة وقد يفضل استخدام هذا الأسلوب في حال وجود طاقات عاطلة أو غير مستغلة.**

**يرى الباحثان أن أهمية قياس تكلفة الخدمات المصرفية تنبع من كون عملية القياس تساعد في تحديد التكلفة و إيجاد السعر الملائم لكل خدمة بما يحقق الأهداف المنشودة للمصرف ويمكن من تقديم خدمة جيدة ترضي العملاء.**

**4/1/6 : نماذج قياس تكلفة الخدمة المصرفية:**

**لقد وضع العديد من الباحثين العديد من النماذج لقياس وتقييم تكلفة الخدمات المصرفية، غير أن أكثر هذه النماذج شهرة وتطبيق هو نموذج جودة الخدمة ويطلق عليه مسميات أخرى هي نموذج الفجوات، الإدراكات ناقص التوقعات ، و فرق النتيجتين، يرجع نموذج جودة الخدمة إلى الباحثين Zeithaml and Berry Parasuraman الذين طوروا سنة 1985م نموذجا لقياس وتقييم جودة الخدمة يقوم على قياس خمس فجوات (أربع فجوات من جهة مقدم الخدمة أو المسوق، وفجوة من جهة العميل)، والفجوة التي تتعلق بالعميل تتطلب قياسا خارجيا بينما الفجوات الأربع المتعلقة بمقدم الخدمة تتطلب قياسا داخليا وهي كما يلي:- ( دور،2016: 152) ( حسين ، 2020 : 165 ) ( الزبيدى ، 2019 :110 ) ( هلالى ، 2019 : 77 ) ( الفينتورى ، 2019 : 136 ) ( الجاك ، 2021 : 29 )**

1. **الفجوة الأولى: بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتنتج هذه الفجوة عن الإختلاف بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، أي عجزها عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة ، لأنه إذا ما عرفت إدارة المنظمة ما الذي يتوقعه العملاء كان بمقدورها تقديم خدمات وفقا لهذه التوقعات وبالتالى سوف تكون مرضية (الخدمات بالنسبة لهم لأنها تقابل توقعاتهم، أما فيما يخص الأسباب التي تؤدي إلى ظهور هذه الفجوة فتتمثل في :-**

* **التوجه ببحوث التسويق: ويضم هذا العنصر (حجم بحوث التسويق، مدی استخدام بحوث التسويق، درجة تركيز بحوث التسويق على المسائل المتعلقة بجودة الخدمة، درجة التفاعل المباشر بين الإدارة و العملاء).**
* **الاتصالات الصاعدة: يقصد بها درجة الإتصال بين الموظف والمدير، درجة الأخذ بمدخلات المعلومات التي يحصل عليها موظفي المكاتب الأمامية، جودة الاتصال بين الإدارة العليا وموظفي المكاتب الأمامية.**
* **مستويات الإدارة: يقصد بها عدد المستويات بين موظفي المكاتب الأمامية والإدارة العليا، فكلما كان هناك عدد كبير من هذه المستويات كلما اتسعت الفجوة الأولى.**

1. **الفجوة الثانية**: **بين إدراك الإدارة ومواصفات جودة الخدمة، وتنتج هذه الفجوة عن الإختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل، وبين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء ، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة وذلك للأسباب التالية :-**

* **التزام الإدارة بجودة الخدمة**: **تشمل حجم الموارد المخصصة للالتزام بالجودة، وجود برامج للجودة الداخلية، درجة إدراك المسيرين في المنظمة أن جهودهم لتحسين جودة الخدمات سوف يعترف بها، ويكافئون عليها.**
* **تحديد هدف**: **تحديد أهداف شكلية خاصة بجودة الخدمة.**
* **تنميط المهمة: استخدام التكنولوجيا التي تعتمد على الأجهزة من أجل تنميط العمليات، واستخدام التكنولوجيا التي تعتمد على البرمجيات من أجل تنميط العمليات.**
* **إدراك ما يمكن القيام به**: **كفاءات/ أنظمة لمقابلة المواصفات، درجة اقتناع المديرين بمقابلة توقعات العملاء.**

1. **الفجوة الثالثة**:**بين مواصفات جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة، والتي يمكن أن يطلق عليها أيضا اسم فجوة أداء الخدمة الفعلي، تنتج هذه الفجوة عن الفرق بين مواصفات جودة الخدمة و التسليم الفعلي لها، بمعنى أن مجرد وجود مواصفات مناسبة لجودة الخدمة لا تكفي بل لابد أن يلتزم مقدمو الخدمة هذه المواصفات حتى تضمن المنظمة تقديم الخدمة وفقا للمواصفات الصحيحة الموضوعة وبالتالى تقابل توقعات العملاء، و لهذه الفجوة أيضا عدد من الأسباب تتمثل فيما يلي:-**

* **فريق العمل: يضم مدى اعتبار الموظفين لبعضهم البعض كعملاء، مدى إحساس موظفي المكاتب الأمامية باهتمام المديرين بهم ، مدى إحساس موظفي المكاتب الأمامية بتعاونهم مع بعضهم البعض (بدلا من منافسة بعضهم البعض) داخل المنظمة، مدى إحساس الموظفين بإشراكهم والتزامهم بجودة الخدمة.**
* **ملائمة الموظفين للعمل** : **يضم قدرة الموظفين على أداء العمل، أهمية وفعالية العمليات الإختيارية ، عمليات اختيار الموظف المناسب للعمل المناسب.**
* **ملائمة التكنولوجيا للعمل: يضم هذا العنصر ملائمة الأدوات و التكنولوجيا من أجل أداء العمل**.
* **الرقابة المدركة :يضم إدراك الموظفين بأنهم يراقبون أعمالهم ، مدى إحساس موظفي المكاتب الأمامية بالمرونة في معاملاتهم مع العملاء، القدرة على التنبؤ بالطلب.**
* **أنظمة الرقابة الإشرافية:وتشمل مدى تقييم الموظفين لما يقومون به السلوكيات بدلا من تقييمهم على حجم المخرجات الفردية.**
* **صراع الأدوار:ويشمل الصراع المدرك بين توقعات العملاء وتوقعات المنظمة، وجود سياسة إدارية تتعارض ومواصفات جودة الخدمة.**
* **عدم وضوح الأدوار:عدم امتلاك الموظفين للمعلومات اللازمة لأداء أعمالهم بطريقة مناسبة.**

1. **الفجوة الرابعة**: **بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية، وتنتج هذه الفجوة عن الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والإتصالات الخارجية ، وهي تعني أن الوعود التي قطعتها المنظمة على نفسها خلال اتصالاتها بالعملاء لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، و لهذه الفجوة أسباب تتمثل فى :-**

* **الاتصالات الأفقية**: **يضم هذا العنصر اتصال موظفي المكاتب الأمامية بموظفي الإستقبال حتى يتمكنوا (موظفو المكاتب الأمامية) من تقديم خدمات تقابل ما تم عرضه والوعد به في إشهارات المنظمة، مدى إدراك موظفي المكاتب الأمامية الأهمية الاتصال مع العملاء، الاتصال ما بين قسم المبيعات وقسم العمليات، تشابه الإجراءات ما بين المصالح و الفروع.**
* **الميل لإعطاء وعود مبالغ فيها:مدى إحساس المنظمة بالضغط لجلب عملاء آخرين، درجة إدراك المنظمة بأن المنافسين يبالغون في إعطاء وعود.**

**4/2 :مفهوم السعر المصرفي:**

**قبل التطرق إلى مفهوم السعر المصرفي يتم التعرف علـى مفهـوم الـسعر بـشكل أولـى فقد عرف السعر بأنه "قيمة المنتج التي يمكن تعديلها صعوداً أو هبوطاً وفقاً لمتغيـرات داخليـة وخارجية تحيط بعمل المؤسسة وبما يتفق وإمكانات الشراء لـدى المنتفعـين ووفـق أذواقهـم" . ( السرحان ، 2020 : 65 )**

**كما يجب التعرف على عملية التسعير وذلك من أجل الوصول إلى مفهوم الـسعر المصرفي فعملية التسعير تعرف بأنها قرار تحديد الأسعار الذي يتخذ من خلال عملية إداريـة متكاملة مع مراعاة جملة أمور تتداخل في مفهوم السعر، فالتسعير هو وضع أسعار عالية بمـا يكفي لتغطية التكاليف والحصول على الأرباح من جانب، وأسعار منخفضة بما يكفي لاجتـذاب العملاء من جانب آخر والتسعير الأمثل ليس طريقة لتغطية تكاليف وإحـداث غطـاء إيجـابي فحسب، بل إنه إستراتيجية كبيرة يجب أن تأخذ بالإعتبار كل الأهداف التسويقية خـلال عمليـة التسويق ( البكري، 2015 : 56 )**

**كما عرفت عملية التسعير بأنها "فن ترجمة القيمة في وقت معين ومكان معين للسلع والخدمات المعروضة إلى قيمة نقدية وفقاً للعملة المتداولة في المجتمع مع الأخذ بالإعتبار الظروف الداخلية للمنشأة" (نبو ،2020 :239 ) ، أما مفهوم السعر المصرفي هو "معدل الفائدة على الودائع والقروض والرسوم والمصروفات الأخرى التي يتحملها المصرف لقاء تقديم الخدمات المـصرفية أو العمـولات التـي يتلقاهـا المصرف نتيجة تقديمه الخدمات للغير.( السرحان ، 2020 :74 )**

**4/2/1: أهداف التسعير المصرفي:**

**تشكل عملية وضع أهداف التسعير للخدمة المـصرفية المهمـة الأساسـية للمخططـين الإستراتيجيين ذلك أن تحديد أهداف التسعير بوضوح وبشكل مرن تساعد المخططين في وضـع الأطر النظرية والسياسات الواقعية الخاصة بالتسعير، فقد أشارت عدة أبحاث إلى أن العميل يقوم بعمل مقارنات بين معالم وأبعاد الخدمة المقدمة له فقد يقارن العميـل بين سعر الخدمة ومستوى جودة الخدمة ( الجاك ، 2021 : 22 ) ، هذا ويمكن توضيح بعض الأهداف التي تسعى البنوك لتحقيقهـا مـن عمليـة التـسعير كالتالى:**

1. **أهداف مرتبطة بالتعامل: وتشمل على هدفين كالتالى:**

* **الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء: هذا الهدف مرتبط بالحصة السوقية من العملاء في الـسوق المـصرفي أي حجـم عمـلاء المصرف منسوباً إلى الجمهور المصرفي، فبعض البنــوك تهدف من تسعير خدمـاتها للحفـاظ على هذه النسبة أو زيـادتها ويكون عنصر التسعــير أحد الأدوات لتحقيق ذلك، ولعل هذا الهـدف يتميز بمرونة السعر وقابليته للتكيف مع أوضاع المصرف التنافسية وقبول المـصرف بخـسائر محدودة بشكل مؤقت في سبيل تعظيم الحصة السوقية من العملاء وتحقيق الأرباح على المـدى الطويل ( نبو، 2020 : 241 )**
* **المحافظة على الحصة السوقية للمصرف في السوق: بعض البنوك ترى أن وضعها مثإلى في الـسوق فتحاول المحافظـة عليـه بـدون إيجاد صراعات مع المنافسين والعمل على تحقيق نوع من الاستقرار، الأمر الذي يؤدي لتوليـد صورة ايجابية لدى العملاء نتيجـة اسـتقرار الأسـعار وهـو شـيء محبـذ لـدى العميـل ..(Macdonald & Koch, 2016: 354)**

1. **أهداف مرتبطة بالأرباح)حسن ،2020 :57 ) :-**

* **تعظيم الأرباح**:**حيث يعد الربح أحد الأهداف الأساسية للمصرف وهو ما يعنى بتحقيق معدلات معقولة مـن الأرباح للمساهمين ويختلف مستوى الأرباح المطلوبة من مصرف لآخر.**
* **تعظيم العائد على الاستثمار**:**فقد يكون الهدف من عملية التسعير هو تحقيق نسبة العائد المطلوب على الأموال المستثمرة في المصرف ، لذا فقد تقوم إدارة المصرف بتحديد الأسعار على أساس هذه النسبة بمعنى أن يتم إضافة نسبة العائد المطلوبة لتكلفة الخدمة.**

1. **أهداف مرتبطة بالمحافظة على القيم:(الجندى ، 2020 : 77 )**

* **المحافظة على الصورة الذهنية للمصرف**:**وذلك من خلال التميز في تقديم الخدمة المصرفية في أذهان العملاء والذي يؤدي بشكل مـا لإدراك الفروق بين ما يقدمه المصرف من خدمات والبنوك الأخرى .**
* **تحقيق مستوى عإلى من الجودة**:**فقد يكون هدف المصرف شريحة من المجتمع تتصف بعدم حـساسيتها للـسعر وينـصب اهتمامها على جودة الخدمة التي يحصلون عليها وهذا الهدف يتطلب جودة عالية للخدمـة ممـا يعني تكلفة عالية و بالتإلى أسعار أعلى .**

1. **هدف المحافظة على نوعية الائتمان مع نظم قوية لإدارة المخاطر:وقد يكون أحد أهداف المصرف هي سلامة المركز المالى للمصرف والمحافظـة علـى استقراره ومكانته في السوق، كما تتميز هذه السياسة بعدم التهور في تقديم القروض ولا تـسمح هذه السياسة بتركيزات الائتمان، ومن نتائج هذه السياسة أرباح متدنية وهي الأدنى فـي خـسائر القروض من بين السياسات الأخرى ( Macdonald and Koch, 2016, :354)**

**4/2/2 : اتخاذ قرارات التسعير:**

**يعتبر اتخاذ قرارات التسعير من القرارات الهامة التي تقدم عليها الإدارة، وذلـك نظـراً لما يحدثه من تأثيرات على صعيد الوضع التنافسي للمصرف وعلى المستوى الربحي للمصرف وأهدافه ، وغالبا ما يتخذ قرار التسعير عند تسعير خدمات جديدة أو تغيير في أسـعار خـدمات موجودة إما لتغيير في تكلفة الخدمة أو لمواكبة المنافسة ، وعموماً فإن قرارات التسعير تتخذ غالبـاً فـي حـالتين رئيـسيتين همـا : ( عباس ، 2018 :287 ) ( الطائى ، 2019 :210 )**

1. **تسعير الخدمة المصرفية الجديدة**:**عند تسعير الخدمة المصرفية الجديدة فإنه غالباً ما يكون أمام إدارة المصرف أهـداف تسعى إلى تحقيقها وهي:**

* **تحقيق قبول سريع للخدمة المصرفية الجديدة من قبل العملاء.**
* **المحافظة على وضع المصرف في السوق مع تحقيق الربح.**

1. **تسعير الخدمات المصرفية الحالية :- قد يضطر المصرف لتغيير أسعار الخدمات القائمة فتقديم الخدمات الجديدة ليست هي الحالة الوحيدة التي يحتاج فيها المصرف لتحديد استراتيجيات التسعير، فقد يقوم المصرف بتغيير أسعار خدماته لأسباب قد تكون داخلية أو خارجية ، وفيما يلي توضيح للأسباب التي قد تدفع بالمصرف لتعديل أسعاره. فالأسباب الداخلية تتمثل في تنشيط الطلب على خدمة معينة تعاني من انخفاض حصتها السوقية ، التغيرات في تكلفة الخدمات المقدمة ، وعدم وجود انسجام بين الخدمات التي تنتمي لنفس المجموعة ، أما الأسباب الخارجية فتتمثل في إذا كانت أسعار بعض الخدمات أعلى نسبياً من أسعار الخدمات المماثلة في البنوك الأخرى ، عدم ملائمة أسعار الخدمات المقدمة مع إمكانيات وحاجات بعض الشرائح في المجتمع ، اعتقاد العملاء بأن أسعار الخدمات المقدمة مرتفعه عند مقارنتها بأسعار الخدمات المماثلـة في البنوك الأخرى ، تعديل الأسعار استجابة لظروف المنافسة ، و تعديل الأسعار استجابة للتشريعات والأنظمة والقوانين.**

**4/2/3 : العوامل المؤثرة في قرارات التسعير Factors affecting pricing decisions :**  
 **يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على قرارات تسعير الخـدمات المـصرفية، هذا وسوف يتم تناول أهم العوامل وأكثرها تأثيرا على قرار التسعير على النحو التالى:**

1. **العملاء: يؤثر العملاء بدرجة كبيرة على قرارات التسعير وذلك من خـلال تـأثيرهم فـي الطلب، فلذلك يتوجب على المصرف فحص أسعار خدماته ومعرفة رأي العملاء فـي تلـك الأسعار، فإذا وجد عملاء المصرف السعر مرتفع فإنه يقومون بـرفض الخدمـة والتوجـه للحصول على الخدمة من مصارف منافسة وبأسعار أقل. ( الجاك، 2021 : 26 )**
2. **المنافسون: بات من الضروري أخذ وجود المنافسين في عين الاعتبار عند اتخـاذ قـرار التسعير، وذلك لأن أسعار المنافسين تؤثر في الطلب على الخدمة، وقد تجبـر البنوك على تخفيض أسعارها مما قد يؤثر على ربحية المصرف، وربما تعمل أسـعار المنافـسين على خروج المصرف من دائرة المنافسة إذا كانت أسـعار خدماتـه أعلـى مـن أسـعار المنافسين. .(Horngren, et. al., 2020, : 420)**
3. **التكاليف: تؤثر التكاليف في تحديد سعر بيع المنتج أو الخدمة، وتقوم المنشآت عادة بتسعير منتجاتها بسعر يزيد عن تكاليف إنتاجها، وتهدف البنوك عند وضع الـسعر أن تغطـي كامل التكاليف المترتبة على تقديم الخدمة وتحقيق هامش ربح معقول يقبله المصرف، وفي ظل شدة المنافسة السائدة فإنها لن تستطيع تحقيق الهامش الذي ترغب فيه إذا كان الـسعر أعلي من سعر السوق وستضطر إلى تخفيض السعر ليتوافق مع سعر السوق وبما لا يقـل عن التكلفة (Horngren, et. al., 2018, : 460 ).**
4. **عوامل قانونية وتشريعية: قد تفرض القوانين والأنظمة أسعار محددة لـبعض الخـدمات، وبالتالى لايستطيع المصرف التدخل بالتسعير إلا ربما في حدود معينة وفق القوانين والأنظمة.**
5. **عوامل واقتصادية واجتماعية**: **قد تفرض الحكومات على البنوك المساهمة في خـدمات اجتماعية وبيئة وغيرها، فذلك يدفع المصرف إلى أخذ ذلك في عين الاعتبار عند التسعير.**
6. **العرض والطلب: يؤثر الطلب على قرار التسعير لخدمات المصرفية، فـإذا كـان الطلـب منخفض على خدمة معينة قد تدفع المصرف لتخفيض سعر الخدمة من أجل تنشيط وزيـادة الطلب عليها، أو إلى العكس في بعض الخدمات خاصة إذا كان سعر خدمة منخفض مقارنة مع المنافسين .**

**يرى الباحثان أن هناك عوامل عديدة قد تؤثر بصورة عامة أو خاصة على تسعير الخدمة المصرفية ويجب على المصرف أن يأخذها بالحسبان إذ أن المنتج المالى له سمات مميزة ، مع بنية معقدة، وهنا سوف تظهر جملة من العوامل التي تؤثر على قرارات التسعير, والتي في الغالب يتعلق الكثير منها في الأمور التإلىة :- (Iuliana & Nora,2019: 30 )**

* **تكاليف تصنيع وتقديم الخدمات للعملاء.**
* **الصورة الذهنية، الموقع، والحجم، والحصة السوقية للمنشأة الخدمية.**
* **العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والمنافسة.**
* **حجم السوق وتركيبه وحساسيته للسعر والتوزيع والانتشار.**
* **تمييز المنشاة عن غيرها، من حيث موقعها في السوق ، مظهرها ، نوعيتها ، مقارنة بخدمات المنافسين .**

|  |
| --- |
| **عوامل خارجية**   * **العملاء** * **المنافسة** * **القيود القانونية** * **التقدم التكنولوجى**   **عوامل داخلية**   * **هدف الشركة** * **المزيج التسويقى** * **التكاليف** * **المخاطر**     السعرر  **المصدر : إعداد الباحثان** |

**4/3 :التكنولوجيا المالية وأثرها على تكاليف الخدمات المصرفية:**

**تساهم التكنولوجيا المالية في تبسيط أداء العمليات والخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بشكل كبير ، مما يساهم في تعزيز وتطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لعملائها ، حيث يساهم في تسريع العمليات المتعلقة بحصول العميل علي الإئتمان المطلوب له ، فبدلا من الإنتظار أيام من أجل المراجعة ومعالجة البيانات وإعطاء العميل الموافقة بالقرض ، فسوف يصبح من خلال تقنيات التكنولوجيا المالية بمقدور العميل حصوله علي القرض المطلوب خلال فترة قصيرة ومن خلال تليفونه ، حيث يتم تقييم العميل لإعطاء الموافقة له أو رفضها ، فى خلال دقائق علي الحاسب الألى ،ويظهر أثر التكنولوجيا المالية من خلال :-**

**(Alexandra A., 2018:15) (Ali M. & Ed,2018:23)( Anjan V, 2019: 56)**

1. **حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (إعرف عميلك ) :- تنفق المؤسسات المالية سنويا أموال طائلة لمواكبة أنظمة إعرف العميل ( (KYCالمعروفة ب(Know your Customer ) بهدف تقليل أنشطة غسيل الأموال والتلاعب والإحتيال ، ويتم هذا من خلال معرفة مجموعة من البيانات لعملائها و التحقق منها لكل بنك علي حده ، لكنه عند تبني تقنية البلوك تشين كأحد أهم وسائل الشمول المالى فإنها سوف تساهم بعملية تحقق موحدة مستقلة للعميل علي مستوي جميع البنوك المصرفية ، لذلك لن تحتاج البنوك المصرفية لإنفاق أموال علي أنظمة إعرف عميلك لإجراء عملية تحقق من جديد. و بهذه الطريقة سوف توفر البنوك المصرفية التكلفة التي كانت تنفق علي هذه أنظمة إعرف العميل .**
2. **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل:- يمكن للتكنولوجيا المالية كأحد أهم أسباب الشمول المالى أن تكون فعالة جدا في عملية المدفوعات و الحوالات لأنها ستوفر أمان أكبر وتكلفة أقل للبنوك لإجراء أي معاملة بينها وبين عملائها أو حتي بين البنوك بعضهم البعض . في الوقت الحالى هناك الكثير من الوسطاء في نظام المدفوعات ، لكن سلسلة الكتل يمكنها إلغاء الكثير من الوسطاء وهذه ميزة أساسية في التقنية.**
3. **إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة إلى بنية تحتية جديدة** :- **بما أن هذه التقنية لا تحتاج إلى مراكز بيانات فيمكن للمناطق النائية في البلدان النامية التي لاتتوفر فيها الخدمات المصرفية الرسمية أن تقفز مباشرة للحلول القائمة على تقنية سلسلة الكتل وأن توفّر التكاليف الهائلة لإنشاء بنية تحتية جديدة .**
4. **إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة :-لا شك أن من أهم تطبيقات تقنية سلسلة الكتل كأحد أهم وسائل الشمول المالى تتمحور حول المعاملات المالية فهي تتميز بسرعة وسهولة نقل الأموال عبر الحدود من مكان لآخر في لحظات ، مع رسوم تحويل أقل بكثير من الوضع القائم حاليا في البنوك غير المطبقة للتقنية .**
5. **توفير العقود الذكية التي تضفي المزيد من الشفافية :- أيضا من الحلول الأخرى التي توفرها التقنية هي العقود الذكية Smart Contractالتي تتحكم في حركة الأصول الرقمية بين الأطراف ، حيث تهدف العقود الذكية إلى إضفاء الثقة لجميع الاتفاقيات المالية من خلال جعل كل المعاملات المالية أكثر شفافية ومرئية للجميع. وبذلك يكون العملاء قادرين علي مراقبة صرف هذه الأموال من قبل الحكومات لتساعد للحد من الفساد أو حتى التهرب الضريبي في المستقبل.**
6. **تستخدم في التمويل التجاري :- يتم استخدام التكنولوجيا المالية في تسريع عمليات التسويات في مجال التمويل التجاري ، حيث أن هذه التقنية سوف تساهم في توفير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية .**
7. **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء :- يحقق تبني تقنية سلسلة الكتل كأحد أهم وسائل الشمول المالى التقليل من التكاليف للبنوك والعملاء علي النحو التإلى :**

* **التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود طرف ثالث من خلال إعداد المحافظ  
  الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية .**
* **التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والتصدير وتحويل الأموال.**
* **التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون  
  الحاجة إلى إقامة بنية تحتية جديدة ومن خلال إلغاء الحاجة إلى عملية مطابقة البيانات .**

1. **تحقيق الشفافية والأمان والحد من عمليات الاحتيال والجرائم الإلكترونية من خلال :-**

* **تحقيق المزيد من الشفافية والأمان لجعل المعاملات المالية مرئية مع عدم إمكانية تغيرها .**
* **تحقيق الشفافية في قدرة البنك علي متابعة المعاملات المالية للعملاء ، والأمان للعملاء من خلال ثبات العمليات المالية وعدم تغيرها عبر الزمان .**
* **تحقيق المزيد من الشفافية من خلال ما يسمي بالعقود الذكية التي تهدف إلى إتمام المعاملات دون وسيط.**
* **القضاء علي الفساد المالى من خلال جعل البيانات مرئية مع عدم وجود وسيط لإتمام المعاملات المالية.**

1. **مواجهة المنافسة في ظل التحويلات :- من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الإلكتروني، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات .**
2. **تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها :-من خلال**

* **تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق .**
* **عدم الحاجة لبذل جهد إداري لحفظ السجلات أو تسوية الخلافات المتعلقة بالمعاملات**
* **تساهم في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها .**
* **تساهم في تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين الكفاءة للبنوك .**
* **تساهم في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميل .**

**4/4 : الشمول المالى وأثره على تكاليف الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية :-**

**أولاً :- تساهم النتائج التالية المحققة من تبني القطاع المصرفي للشمول المالى الى خفض التكلفة ومن ثم تعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك المصرفية والعملاء علي حد سواء لمواجهة المنافسة العالمية ، في ضوء النقاط التالية:**

1. **التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية .**
2. **التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.**
3. **التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة إلى إقامة بنية تحتية جديدة .**
4. **تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة مع تسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.**
5. **توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير بالإضافة الى تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية .**
6. **مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني فانخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلى الطرق غير الرسمية.**
7. **تطبيق تقنية تقنيات الشمول المالى في العمليات الإدارية للبنوك بما في ذلك معاملات التسوية يقلل من التكلفة.**
8. **القضاء علي الفساد المالى من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات .**

**ثانياً :- تساهم النتائج التإلىة المحققة من تبني القطاع المصرفي للشمول المالى في تعزيز وتطوير الخدمات المصرفية لجذب المزيد من العملاء ، في ضوء النقاط التإلىة :**

* **تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق من ثم عدم الحاجة لبذل جهد إداري لحفظ السجلات أو تسوية الخلافات المتعلقة بالمعاملات**
* **تساهم في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها كما تساهم في تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين الكفاءة للبنوك .**
* **تساهم في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميلو تحقيق الشفافية في قدرة البنك علي متابعة المعاملات المالية للعملاء ومن ثم جعل المعاملات المالية مرئية مع عدم إمكانية تغيرها .**
* **تحقيق الأمان للعملاء من خلال ثبات العمليات المالية وعدم تغيرها عبر الزمان .**
* **القضاء علي الفساد والحد من عمليات الإحتيال الناتجة عن الشفافية وثبات المعاملات .**
* **تحقيق المزيد من الشفافية من خلال ما يسمي بالعقود الذكية التي تهدف إلى إتمام المعاملات دون وسيط.**
* **اختصرت التقنية المعاملات الورقية مما يعزز مستويات الأمان والدقة والسرعة في عمليات التحويلات المالية.**
* **يحقق الشمول المالى الخصوصية من خلال عدم الكشف عن هوية المستخدم .**

**المحورالخامس : الدراسة الميدانية**

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية:

**وتتناول أداة الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة والأسإلىب الإحصائية المستخدمة بالإضافة إلى تقييم أداة الدراسة كما يلي:**

1. **أداة الدراسة: أداة الدراســة هــي الوسـيلة التــي يســتخدمها الباحثان لجمــع المعلومـات اللازمــة عــن الظاهرة موضوع الدراسة، ويوجد العديد من الأدوات المسـتخدمة فـي مجـال البحـث العلمـي للحصــول علــى المعلومــات والبيانــات اللازمــة ، وقــد اعتمــد الباحثان علــى الإستبيان (وهو الأمر الذى فرضته طبيعة وحداثة موضوع الدراسة ) كــأداةرئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة.**
2. **مجتمع وعينة الدراسة : ونظرا للحداثة الشديدة للتكنولوجيا، فقد اقتصر تطبيقه في مصر على (البنك الأهلى المصرى – بنك مصر – بنك CIB – البنك العربى الأفريقى ) ومجموعة من الشركات الوليدة الصغيرة، بالإضافة الى الاهتمام الأكاديمي، ولذلك ما كان لنا إلا محاولة التواصل مع تلك الجهات للوقوف على خبراتهم في ذلك المجال، من أجل الإجابة على استفسارات الاستقصاء، والتي اعتمد عليها الباحثان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات - وهو الأمر الذى فرضته طبيعة وحداثة الموضوع- وقد تم تصميمها بحيث تعمل على تغطية فروض الدراسة .**
3. **عينة الدراسة : تَّم اختيار مفردات عينة البحث من مجتمع الدراسة الموضح في الفقرة السـابقة عـن طريـق العينـة العشـوائية كما يلى :**

**جدول (1) عينة الدراسة**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **البيان** | **القوائم الموزعة** | **القوائم التى تم استلمها** | **القوائم التى لم يتم استلمها** | **القوائم غير الصالحة للتحليل** | **القوائم الصالحة للتحليل** |
| **العدد** | **120** | **90** | **30** | **20** | **70** |
| **النسبة %** | **100** | **75** | **25** | **22.2** | **77.3** |

1. **الأسلوب الإحصائي المستخدم:**

**تم استخدام أسلوب التكرارات والنسبة المئوية في التحليل وذلك في البيانات الشخصية والأساسية عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للحصول على النتائج، وكذلك تم استخدام الإحصاءات الوصفية وهي (الوسط الحسابي) لمعرفة اتجاهات عبارات كل محور ولإثبات صحة المحور أو عدم صحته أو مدى توافق العبارات مع الفرض، بالإضافة إلى استخدام الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع.**

1. **اختبار الثبات والصدق:**

**يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات أيضا أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها يكون الإختبار ثابتا تماما. كما يعرف الثبات أيضا بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الإختبار أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المستقصى منهم من خلال إجاباتهم على مقياس معين، وبحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور التي يتضمنها هذا الإستبيان، والجدول التإلى يوضح نتائج هذا الإجراء .**

**جدول (2) الثبات( معامل ألفا كرونباخ) والصدق لعينة الدراسة**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **المحأور** | **الأول** | **الثانى** | **الثالث** | **الرابع** |
| **الثبات** | **0.884** | **0.851** | **0.825** | **0.883** |
| **الصدق** | **0.940** | **0.906** | **0.908** | **0.939** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن الثبات (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات المحور الأول بلغ 0.884 أى 88 % ولعبارات المحور الثاني فقد بلغ 0.851 أى 85 % ، بينما الثبات لعبارات المحور الثالث فقد بلغ 0.825 أي 82 % ، بينما الثبات لعبارات المحور الرابع فقد بلغ 0.883 أي 88 % وهذا يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة.**

**والصدق لعبارات المحور الأول 0.940أي 94 % ، ولعبارات المحور الثاني 0.906 أي 90 % ، والصدق لعبارات المحور الثالث 0.908أي 90 % ، بينما الصدق لعبارات المحور الرابع 0.939 أي 93 % وهذا يعني صلاحية الإستبيان للقياس .**

**ثانياً : تحليل البيانات الشخصية : تتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة على :-**

1. **العمر**

**جدول (3 ) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق العمر**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **العمر** | **30 سنة فأقل** | **31- 40 سنة** | **41 – 50 سنة** | **51 سنة فأكثر** | **المجموع** |
| **التكرار** | **16** | **17** | **15** | **32** | **70** |
| **النسبة %** | **22.9** | **24.3** | **21.4** | **31.4** | **100** |

**يتضح أن أغلب أفراد العينة من الفئة العمرية ( 51سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم 22 أي بنسبة 31.4 % ، ويليهم الفئة العمرية ( 31-40سنة) حيث بلغ عددهم 17 أي بنسبة ، %24.3 ، أما الفئة العمرية ( 30سنة فأقل) فبلغ عددهم 16أي بنسبة %22.9 ، بينما الفئة العمرية (41 – 50 سنة) فبلغ عددهم 15أي بنسبة %21.4 من أفراد العينة الكلية .**

1. **المؤهل الدراسى**

**جدول (4 ) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق المؤهل الدراسى**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المؤهل الدراسى** | **بكالوريوس** | **دبلوم** | **ماجستير** | **دكتوراه** | **أخرى** | **المجموع** |
| **التكرار** | **32** | **13** | **19** | **5** | **1** | **70** |
| **النسبة %** | **45.7** | **18.6** | **27.1** | **7.1** | **1.4** | **100** |

**يتضح أن أغلب أفراد العينة كانوا من حملة البكالوريوس حيث بلغ عددهم 32 بنسبة 45.7 % ، ويليهم حملة الماجستير حيث بلغ عددهم 19بنسبة 27.1 % ، أما حملة الدبلوم العإلى فبلغ عددهم 13 بنسبة 18.6 % ، أما حملة الدكتوراه فقد بلغ عددهم 5 بنسبة 7.1 ، أما الذين لديهم مؤهلات مهنية أخرى بلغ عددهم 1 بنسبة 1.4 من أفراد العينة الكلية .**

1. **التخصص العلمى**

**الجدول (5 ) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق التخصص العلمى**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **التخصص** | **محاسبة ومراجعة** | **تكاليف إدارية** | **إدارة أعمال** | **علوم حاسب** | **هندسة اتصالات** | **أخرى** | **المجموع** |
| **التكرار** | **18** | **5** | **23** | **9** | **11** | **4** | **70** |
| **النسبة %** | **76.8** | **7.1** | **32.9** | **12.9** | **15.7** | **5.7** | **100** |

**يتضح أن أغلب أفراد العينة تخصصهم العلمي إدارة الأعمال حيث بلغ عددهم 23 بنسبة 32.9 % ، ويليهم تخصص محاسبة حيث بلغ عددهم18بنسبة 76.8 % ، ويليهم تخصص ويليهم التخصص هندسة اتصالات حيث بلغ عددهم 11 بنسبة15.7 % ، أما تخصص علوم الحاسب فقد بلغ عددهم 9 بنسبة 12.9 % ، أما تخصص تكاليف ومحاسبة إدارية فقد بلغ عددهم 5 بنسبة7.1 % ، أما التخصصات الأخرى فقد بلغ عددهم 4 بنسبة 5.7 % من أفراد العينة الكلية .**

1. **المسمى الوظيفى .**

**الجدول (6 ) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق المسمى الوظيفى**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الوظيفة** | **عضو هيئة تدريس** | **محاسب** | **مراجع حسابات** | **أخصائى تكنولوجيا** | **المجموع** |
| **التكرار** | **10** | **12** | **29** | **19** | **70** |
| **النسبة %** | **14.3** | **17.1** | **41.4** | **27.1** | **100** |

**يتضح أن أغلب أفراد العينة يشغلون وظيفة مراجع حسابات بلغ عددهم 29 بنسبة 41.4 % ، أما الذين لديهم وظيفة أخصائى تكنولوجيا فبلغ عددهم 19 بنسبة 27.1 % ، بينما الذين هم يشغلون وظيفة محاسب فبلغ عدد 12 بنسبة 17.1 % ، ويليهم الذين وظيفتهم عضوا هيئة تدريس حيث بلغ عددهم 10بنسبة 14.3 % من أفراد العينة الكلية .**

1. **سنوات الخبرة**

**الجدول ( 7) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق سنوات الخبرة**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **سنوات الخبرة** | **5 سنوات فأقل** | **6-10 سنوات** | **11-15 سنوات** | **16-20 سنوات** | **21 سنة فأكثر** | **المجموع** |
| **التكرار** | **24** | **14** | **20** | **5** | **7** | **70** |
| **النسبة %** | **34.3** | **20** | **28.6** | **7.1** | **10** | **100** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة خبرتهم (أقل من 5 سنوات) حيث بلغ عددهم 24 وبلغت نسبتهم34.3 % ،ويليهم الذين سنوات خبرتهم ( 11-15سنة) حيث كان عددهم 20بنسبة 28.6 ، أما الذين سنوات خبرتهم ( 6-10سنة) فقد بلغ عددهم 14 بنسبة 20 % ، بينما الذين سنوات خبرتهم (21سنة فأكثر) فبلغ عددهم 7 بنسبة 10 % ، أما الذين سنوات خبرتهم ( 16-20سنة) فقد بلغ عددهم 5 بنسبة 7.1 % من أفراد العينة الكلية .**

**ثالثا ً : اختبار البيانات الأساسية:**

1. **التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحاور:**

**المحور الأول: أثر التكنولوجيا المالية فى دعم وتعزيز الشمول المالى.**

**جدول (8)التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحور الأول**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **البيان** | أوافق بشدة | | أوافق | | محايد | | لا أوافق | | لا أوافق بشدة | |
| **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** |
| **أن اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف إلى تشجيع الشمول المالى وتطوير الأسواق المالية من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء** | **56** | **80** | **10** | **14.3** | **3** | **4.3** | **1** | **1.4** | **0** | **0** |
| **تساعد التكنولوجيا الماليةعلى تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية** | **44** | **62.9** | **18** | **25.7** | **6** | **8.6** | **2** | **2.9** | **0** | **0** |
| **ينبغي أن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءا من إستراتيجيات وطنية للشمول المالى،والتثقيف المالى والرقمي، مع تشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص، والمجتمع المدني، وأصحاب المصلحة الآخرين** | **38** | **54.3** | **25** | **35.7** | **4** | **5.7** | **3** | **4.3** | **0** | **0** |
| **تساهم التكنولوجيا المالية فى توثيق جميع الإجراءات الوقائية ببصمة رقمية يصعب تقليدها أو اختراقها.** | **28** | **40** | **26** | **37.1** | **9** | **12.9** | **6** | **8.6** | **0** | **0** |
| **يساهم تبني التكنولوجيا المالية من قبل في تحقيق عدد من المنافع كزيادة تعميم الخدمات المالية والشمول المالى، وتعميق الأسواق المالية ، وتحسين أنظمة المدفوعات والتحويلات عبر الحدود .** | **24** | **34.3** | **27** | **38.6** | **8** | **11.4** | **11** | **15.7** | **1** | **1.4** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها.** | **28** | **40** | **18** | **25.7** | **8** | **11.4** | **16** | **22.9** | **0** | **0** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة** | **27** | **38.6** | **23** | **32.9** | **8** | **11.4** | **12** | **17.1** | **0** | **0** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية** | **30** | **42.9** | **22** | **31.4** | **7** | **10** | **11** | **15.7** | **0** | **0** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد** | **34** | **48.6** | **20** | **28.6** | **7** | **10** | **8** | **11.4** | **1** | **1.4** |
| **الاجمالى** | **309** | **49.6** | **189** | **30.4** | **52** | **8.3** | **70** | **11.4** | **2** | **0.3** |

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **اجمالى الإجابات حول دور وأهمية تقنية Blockchainفى دعم الشمول المالى تشير الى أن نسبة ( موافق بشدة وموافق ) تمثل 80% ونسبة (محايد) 8.3 % ونسبة ( غير موافق وغير موافق بشدة ) 7. 11 % من حجم عينة الدراسة .**
* **أن أكثر عنصر اتفقت عليه عينة الدراسة هو تساعد تقنية Blockchain على تشفير كافة البيانات مما يحسن من أمن البيانات وتحسين اللامركزية والغاء الطرف الثالث الوسيط ،مما يقلل من الوقت والتكلفة لإتمام الصفقات (موافق وموافق بشدة) 94.3%، والعنصر الثانى تساعد تقنية Blockchain على إزالة عدم التماثل في المعلومات بين جميع الأطراف و تحقيق الشفافية والأمان وتعزيز الخصوصية حيث أن نسبة ( موافق بشدة وموافق ) 90 % .**

**المحور الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية**

**جدول (9) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحور الثاني**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **البيان** | أوافق بشدة | | أوافق | | محايد | | لا أوافق | | لا أوافق بشدة | |
| **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** |
| **حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك )** | **58** | **82.9** | **11** | **15.7** | **1** | **1.4** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات .** | **46** | **65.7** | **17** | **24.3** | **6** | **8.6** | **1** | **1.4** | **0** | **0** |
| **إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة إلى بنية تحتية جديدة** | **38** | **54.3** | **25** | **35.7** | **6** | **8.6** | **1** | **1.4** | **0** | **0** |
| **إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة** | **28** | **40** | **30** | **42.9** | **10** | **14.3** | **2** | **2.9** | **0** | **0** |
| **تستخدم في التمويل التجاري حيث ان التكنولوجيا المالية سوف تساهم في توفير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية .** | **24** | **34.3** | **35** | **50** | **7** | **10** | **2** | **2.9** | **2** | **2.9** |
| **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء** | **24** | **34.3** | **34** | **48.6** | **8** | **11.4** | **3** | **4.3** | **1** | **1.4** |
| **تحقيق الشفافية والأمان والحد من عمليات الإحتيال والجرائم الإلكترونية** | **27** | **38.6** | **25** | **35.7** | **13** | **18.6** | **4** | **5.7** | **1** | **1.4** |
| **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل** | **28** | **40** | **26** | **37.1** | **10** | **14.3** | **6** | **8.6** | **0** | **0** |
| **تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق والمساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها** | **30** | **42.9** | **21** | **30** | **14** | **20** | **3** | **4.3** | **2** | **2.9** |
| **الاجمالى** | **275** | **45.8** | **224** | **37.2** | **75** | **12.4** | **22** | **3.6** | **6** | **1.00** |

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **إجمالى الإجابات حول أثر استخدام تقنية Blockchain على الممارسات المحاسبية.تشير الى أن نسبة ( موافق بشدة وموافق ) تمثل83 % ونسبة (محايد) 12.4 % ونسبة ( غير موافق وغير موافق بشدة ) 6. 4 % من حجم عينة الدراسة.**
* **أن أكثر عنصر اتفقت عليه عينة الدراسة هو حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك ) حيث أن نسبة ( موافق وموافق بشدة ) 98.6% ، والعنصر الثانى مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات حيث أن نسبة ( موافق بشدة وموافق ) 90 % .**

**المحور الثالث:أثر الشمول المالى على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية**

**جدول (10) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحور الثالث**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **البيان** | أوافق بشدة | | أوافق | | محايد | | لا أوافق | | لا أوافق بشدة | |
| **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** | **التكرار** | **النسبة** |
| **التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية** | **52** | **74.3** | **13** | **18.6** | **5** | **7.1** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.** | **44** | **62.9** | **17** | **24.3** | **8** | **11.4** | **1** | **1.4** | **0** | **0** |
| **التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة إلى إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة إلى تطبيق أنظمة اعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها .** | **36** | **51.4** | **24** | **34.3** | **7** | **10** | **3** | **4.3** | **0** | **0** |
| **تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة إلى عملية مطابقة البيانات .** | **33** | **47.1** | **25** | **35.7** | **8** | **11.4** | **4** | **5.7** | **0** | **0** |
| **تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة و تسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.** | **30** | **42.9** | **28** | **40** | **9** | **12.9** | **3** | **4.3** | **0** | **0** |
| **توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير . مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني .** | **27** | **38.6** | **28** | **40** | **13** | **18.6** | **0** | **0** | **2** | **2.9** |
| **تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية .** | **29** | **41.4** | **27** | **38.6** | **10** | **14.3** | **2** | **2.9** | **2** | **2.9** |
| **انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلى الطرق غير الرسمية.** | **22** | **31.4** | **31** | **44.3** | **12** | **17.1** | **2** | **2.9** | **3** | **4.3** |
| **العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق، والقضاء علي الفساد المالى من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات .** | **33** | **47.1** | **23** | **32.9** | **10** | **14.3** | **1** | **1.4** | **3** | **4.3** |
| **الاجمالى** | **306** | **48.6** | **216** | **34.2** | **82** | **13.1** | **16** | **2.5** | **10** | **1.6** |

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **اجمالى الإجابات حول أثر استخدام تقنية Blockchain على مهنة المحاسبة والمراجعة تشير الى أن نسبة ( موافق بشدة وموافق ) تمثل 82.8 % ونسبة (محايد) 13.1 % ونسبة ( غير موافق وغير موافق بشدة ) 1. 4 % من حجم عينة الدراسة .**
* **أن أكثر عنصر اتفقت عليه عينة الدراسة هوالتقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية حيث أن نسبة ( موافق وموافق بشدة ) 92.9% .**

1. **الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي والإنحراف المعياري) لعبارات المحاور:**

* **المحور الأول:أثر التكنولوجيا الماليةفى دعم وتعزيز الشمول المالى.**

**جدول (12) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الأول**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **العبارات** | **الوسط الحسابى** | **الانحراف المعيارى** | **معامل الاختلاف** |
| **أن اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف إلى تشجيع الشمول المالى وتطوير الأسواق المالية من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء** | **4.7** | **0.61** | **12.98** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية** | **4.4** | **0.77** | **17.5** |
| **ينبغي أن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءا من إستراتيجيات وطنية للشمول المالى، والتثقيف المالى والرقمي، مع تشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص، والمجتمع المدني، وأصحاب المصلحة الآخرين** | **4.4** | **0.78** | **17.73** |
| **تساهم التكنولوجيا المالية فى توثيق جميع الإجراءات الوقائية ببصمة رقمية يصعب تقليدها أو اختراقها.** | **4** | **1** | **25** |
| **يساهم تبني التكنولوجيا المالية من قبل في تحقيق عدد من المنافع كزيادة تعميم الخدمات المالية والشمول المالى وتعميق الأسواق المالية وتحسين أنظمة المدفوعات والتحويلات عبر الحدود .** | **3.9** | **1** | **25.6** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها.** | **3.8** | **1.1** | **28.9** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة** | **3.9** | **1** | **25.6** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية** | **4** | **1** | **25** |
| **تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد** | **4.1** | **1** | **24.4** |
| **الاجمالى** | **4.1** | **1.1** | **26.8** |

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **الوسط الحسابى العام يشير بشكل قاطع إلى ( موافق بشدة) أى أن أراء عينة الدراسة حول دور وأهمية تقنية Blockchain فى دعم الشمول المالى، جاءت موافقة بشدة على دور تقنية Blockchainفى دعم الشمول المالى.**
* **يشير معامل الإختلاف العام (26.8) إلى انخفاض نسبة التشتت فى أراء المستقصى منهم ( يوجد تجانس كبير فى الآراء ) حول دور وأهمية تقنية Blockchainفى دعم الشمول المالى والتحول الرقمى .**
* **من خلال تحليل معامل الإختلاف لكل عنصر يلاحظ أن عنصر (تساعد تقنية Blockchain على تشفير كافة البيانات مما يحسن من أمن البيانات وتحسين اللامركزية والغاء الطرف الثالث الوسيط ،مما يقلل من الوقت والتكلفة لإتمام الصفقات )يشير إلى أقل نسبة تشتت 12.98 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 87.02 % ، والعنصر الذى يليه هو عنصر (تساعد تقنية Blockchain على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية )يشير إلى أقل نسبة تشتت واختلاف 17.5 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 82.5 % ، وفى المرتبة الأخيرة يأتى (تساعد تقنية Blockchain على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها )نسبة تشتت واختلاف 28.9 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 71.1 % .**
* **المحور الثاني: أثر التكنولوجيا الماليةعلى تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية**

**جدول (13) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثاني**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **العبارات** | **الوسط الحسابى** | **الانحراف المعيارى** | **معامل الاختلاف** |
| **حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك )** | **4.8** | **0.42** | **8.75** |
| **مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات .** | **4.5** | **0.71** | **15.75** |
| **إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة إلى بنية تحتية جديدة** | **4.4** | **0.71** | **16.1** |
| **إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة** | **4.2** | **0.79** | **18.8** |
| **تستخدم في التمويل التجاري حيث ان التكنولوجيا المالية سوف تساهم في توقير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية .** | **4.1** | **0.90** | **21.9** |
| **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء** | **4.1** | **0.87** | **21.2** |
| **تحقيق الشفافية والأمان والحد من عمليات الإحتيال والجرائم الإلكترونية** | **4** | **0.97** | **24.25** |
| **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل** | **4** | **0.94** | **23.5** |
| **تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق والمساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها** | **4** | **1** | **25** |
| **الاجمالى** | **4.2** | **0.82** | **19.5** |

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **الوسط الحسابى العام يشير بشكل قاطع إلى ( موافق بشدة) أى أن أراء عينة الدراسة حول أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية تميل بشدة الى الموافقة على وجود أثر واضح للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
* **يشير معامل الاختلاف العام (19.5) إلى انخفاض نسبة التشتت فى أراء المستقصى منهم ( يوجد تجانس كبير فى الآراء ) حول أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
* **من خلال تحليل معامل الاختلاف لكل عنصر يلاحظ أن عنصرحفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك ) يشير إلى أقل نسبة تشتت واختلاف 8.75 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 91.25 % ، والعنصر الذى يليه هومواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلاتيشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 15.75 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 84.25 % ، وفى المرتبة الأخير يأتىتعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العملياتالماليةبشكل أسرع وأدق و المساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلهابنسبة تشتت و اختلاف 25 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 75 % .**
* **المحور الثالث:أثر الشمول المالى على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية**

**جدول (14) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثالث**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **العبارات** | **الوسط الحسابى** | **الانحراف المعيارى** | **معامل الاختلاف** |
| **التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية** | **4.6** | **0.60** | **13.1** |
| **التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.** | **4.4** | **0.75** | **17.1** |
| **التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة إلى إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة إلى تطبيق أنظمة اعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها .** | **4.3** | **0.82** | **19** |
| **تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة إلى عملية مطابقة البيانات .** | **4.2** | **0.87** | **20.7** |
| **تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة وتسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.** | **4.2** | **0.83** | **19.8** |
| **توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير . مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني .** | **4.1** | **0.91** | **22.2** |
| **تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية .** | **4.1** | **0.96** | **23.4** |
| **انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلى الطرق غير الرسمية.** | **3.9** | **0.99** | **25.4** |
| **العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق ، والقضاء علي الفساد المالى من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات .** | **4.1** | **1** | **24.4** |
| **الاجمالى** | **4.2** | **0.86** | **20.5** |

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **الوسط الحسابى العام يشير بشكل قاطع إلى ( موافق بشدة) أى أن أراء عينة الدراسة حول أثر التكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية تميل بشدة الى الموافقة على وجود أثر واضح للتكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
* **يشير معامل الاختلاف العام ( 20.5 ) إلى انخفاض نسبة التشتت فى أراء المستقصى منهم ( يوجد تجانس كبير فى الآراء ) حول أثر التكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
* **من خلال تحليل معامل الاختلاف لكل عنصر يلاحظ أن عنصرالتقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 13.1 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 86.9 %، والعنصر الذى يليه هوالتقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموإل يشير إلى أقل نسبة تشتت واختلاف 17.1 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 82.9 % ، وفى المرتبة الأخيرة يأتى انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلى الطرق غير الرسمية نسبة تشتت و اختلاف 25.4 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 74.6 % .**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **عبارات المحور** | **الوسط الحسابى** | **الانحراف المعيارى** | **معامل الاختلاف** |
| **الأول : أثر التكنولوجيا المالية فى دعم وتعزيز الشمول المالى.** | **4.1** | **1.1** | **26.8** |
| **الثانى : أثر التكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية** | **4.2** | **0.82** | **19.5** |
| **الثالث : أثر الشمول المالى على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية** | **4.2** | **0.86** | **20.5** |
| **الاجمالى** | **4.61** | **0.93** | **20.1** |

* **المحور الرابع: أثر الشمول المالى** كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا الماليةو خفض تكلفة الخدمات المصرفية .

**يتضح من الجدول السابق ما يلى:-**

* **الوسط الحسابى العام يشير بشكل قاطع إلى ( موافق بشدة) أى أن أراء عينة الدراسة حول أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية تميل بشدة الى الموافقة .**
* **يشير معامل الاختلاف العام ( 20.1) إلى انخفاض نسبة التشتت فى أراء المستقصى منهم ( يوجد تجانس كبير فى الآراء) حول أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا الماليةو خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
* **من خلال تحليل معامل الاختلاف لكل عنصر يلاحظ أن عبارات المحور الثانى أثر التكنولوجيا الماليةعلى تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 19.5 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 80.5% ، والعنصر الذى يليه هو عبارات المحور الثالث أثر الشمول المالى على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 20.5 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 79.5 % ، وفى المرتبة الأخير تأتى عبارات المحور الأول أثر التكنولوجيا المالية فى دعم وتعزيز الشمول المالى نسبة تشتت و اختلاف 25.4 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 74.6 % .**

**ثالثاً: اختبار الفرضيات:**

**استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات لمعرفة فرضية دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة علي عبارات كل فروض من الفروض ، ومدي تأثير المتغيرات المستقلة علي المتغير التابع :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المتغيرات المستقل X1))** | **المتغير الوسيط ( Z 1 )** | **المتغير التابع ( Y 1)** |
| **التكنولوجيا المالية** | **الشمول المالى** | **خفض تكلفة الخدمات المصرفية** |

**لإثبات العلاقة السابقة لابد التأكد من :-**

* **أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع ( خفض تكلفة الخدمات المصرفية )**
* **أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير الوسيط (الشمول المالى ) .**
* **أن المتغير الوسيط (الشمول المالى ) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية ) .**
* **أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية ) بوجود المتغير الوسيط (الشمول المالى ) .**
* **الفرض الفرعى الأول: لايوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ودعم وتعزيزالشمول المالى بالبنوك المصرية .**

**جدول (16) نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرض الأول**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **النموذج** | **معامل الارتباط** | **معامل التحديد** | **معامل التحديد المعدل** |
| **1** | **0.224** | **0.050** | **0.036** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.224 وهذا يعني وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغير الوسيط (دعم الشمول المالى) والمتغير المستقل التكنولوجيا المالية، كما نجد أن قيمة معامل التحديد 0.050 وهذه يعني %5 من التغيرات التي تحدث في المتغير الوسيط (دعم الشمول المالى) يكون تأثير والمتغير المستقل التكنولوجيا المالية، بينما %95يعود إلى عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج.**

**جدول (17) تحليل التباين للفرض الأول**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مصدر الاختلاف** | **مجموع المربعات** | **درجات الحرية** | **متوسط المربعات** | **قيمة (F )** | **مستوي المعنوية** |
| **الانحدار** | **1.185** | **1** | **1.185** | **3.601** | **0.062** |
| **الأخطاء** | **22.381** | **68** | **0.329** |  |  |
| **المجموع** | **23.566** | **69** |  |  |  |

**يتضح من الجدول أعلاه أن مستوي المعنوية 0.062 وهو أكبر من (%5 ) وهذا يقودنا إلى رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل وعدم معنوية نموذج الانحدار، مما يعني لا توجد فروق معنوية بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير الوسيط (دعم الشمول المالى) .**

**جدول (18) معاملات الانحدار للفرض الأول**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **متغيرات الانحدار** | **قيمة المعاملات** | **قيمة (T )** | **مستوي المعنوية** |
| **B 0** | **3.535** | **8.573** | **0.000** |
| **B 1** | **0.185** | **1.898** | **0.062** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت (3.535 ) وهي قيمة المتغير الوسيط (دعم الشمول المالى) المقدر عندما تكون قيم المتغير المستقل مساوية للصفر، ونجد أن ميل المتغير المستقل التكنولوجيا المالية يسأوي 0.185 وهذايعني زيادة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية تؤدي إلى زيادة المتغير الوسيط (دعم الشمول المالى) بمعدل 0.185 ونلاحظ أن مستوي المعنوية أقل من 0.05 .**

**وعليه يرفض فرض العدم القائل " لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ودعم وتعزيز الشمول المالى بالبنوك المصرية " .**

**ويقبل الفرض البديل القائل " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ودعم وتعزيز الشمول المالى بالبنوك المصرية " .**

* **الفرض الفرعى الثانى :- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية .**

**جدول (19) نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرض الثانى**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **النموذج** | **معامل الارتباط** | **معامل التحديد** | **معامل التحديد المعدل** |
| **2** | **0.411** | **0.169** | **0.157** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.411 وهذا يعني وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية) والمتغير المستقل التكنولوجيا المالية كما نجد أن قيمة معامل التحديد 0.169 وهذا يعني16% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية) يكون تأثير المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بينما 84 % يعود إلى عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج .**

**جدول (20) تحليل التباين للفرض الثانى**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مصدر الاختلاف** | **مجموع المربعات** | **درجات الحرية** | **متوسط المربعات** | **قيمة (F )** | **مستوي المعنوية** |
| **الانحدار** | **3.978** | **1** | **3.978** | **13.809** | **0.000** |
| **الأخطاء** | **19.589** | **68** | **0.228** |  |  |
| **المجموع** | **23.566** | **69** |  |  |  |

**يتضح من الجدول أعلاه أن مستوي المعنوية 0.000 وهو أكبر من (%5 ) وهذا يقودنا إلى رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل وعدم معنوية نموذج الانحدار، مما يعني لا توجد فروق معنوية بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية ) .**

**جدول (21) معاملات الانحدار للفرض الثانى**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **متغيرات الانحدار** | **قيمة المعاملات** | **قيمة (T )** | **مستوي المعنوية** |
| **B 0** | **2.399** | **4.639** | **0.000** |
| **B 1** | **0.447** | **3.716** | **0.000** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت (2.399 ) وهي قيمة المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية) المقدر عندما تكون قيم المتغير المستقل مساوية للصفر، ونجد أن ميل المتغير المستقل التكنولوجيا المالية يساوي 0.447 وهذايعني زيادة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية ، تؤدي إلى زيادة المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية ) بمعدل0.447 ويُلاحظ أن مستوي المعنوية أقل من 0.05 .**

**وعليه يرفض فرض العدم القائل "لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية " .**

**ويقبل الفرض البديل القائل " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية " .**

* **الفرض الفرعىالثالث : لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية**

**جدول (22) نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرض الثالث**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **النموذج** | **معامل الارتباط** | **معامل التحديد** | **معامل التحديد المعدل** |
| **1** | **0.338** | **0.114** | **0.101** |

* **يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.338 وهذا يعني وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغير الوسيط** (**الشمول المالى) والمتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك التجارية) كما نجد أن قيمة معامل التحديد 114 وهذه يعني %11من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك التجارية**) **يكون تأثير المتغير الوسيط ( الشمول المالى ) ، بينما %89 يعود إلى عوامل أخرى غير متضمنة في النموذج**

**جدول (23) تحليل التباين للفرض الثالث**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مصدر الاختلاف** | **مجموع المربعات** | **درجات الحرية** | **متوسط المربعات** | **قيمة (F )** | **مستوي المعنوية** |
| **الانحدار** | **2.690** | **1** | **2.690** | **8.763** | **0.004** |
| **الأخطاء** | **20.876** | **68** | **0.307** |  |  |
| **المجموع** | **23.566** | **69** |  |  |  |

**يتضح من الجدول أعلاه أن مستوي المعنوية 0.004وهو أقل من (%5 ) وهذا يقودنا إلى قبول الفرض البديل ومعنوية نموذج الانحدار، مما يعني توجد فروق معنوية بين المتغير الوسيط ( الشمول المالى ) والمتغير التابع** (**خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك التجارية**)

**جدول (24 ) معاملات الانحدار للفرض الثالث**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **متغيرات الانحدار** | **قيمة المعاملات** | **قيمة (T )** | **مستوي المعنوية** |
| **B 0** | **2.818** | **5.557** | **0.000** |
| **B 1** | **0.350** | **2.960** | **0.004** |

**يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت ( 2.818 ) وهي قيمة المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك التجارية**) **المقدر عندما تكون قيم المتغير المستقل مساوية للصفر، ونجد أن ميل المتغير الوسيط ( الشمول المالى) يساوي 0.350 وهذا يعني زيادة المتغير الوسيط( الشمول المالى) تؤدي إلى زيادة المتغير التابع**(**خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك التجارية**) **بمعدل0.350 ونلاحظ أن مستوي المعنوية أقل من 0.05 وعليه يرفض فرض العدم و يقبل الفرض البديل أي أن هذه القيمة لها تأثير معنوي ويعني أنالشمول المالى له تأثير عليخفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك التجارية**.

**وعليه يرفض فرض العدم القائل " لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية "**

**ويقبل الفرض البديل القائل " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية "**

**وعلى ما سبق نستنتج عدم صحة الفرض الرئيسى للدراسة القائل :**

**لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين تقنيات التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية .**

**نتائج الدراسة :-**

**من خلال الإطار النظري وتحليل بيانات الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:**

* **تساهم التكنولوجيا المالية فى دعم وتعزيز آليات الشمول المالى من خلال:-**

1. **تشفير كافة البيانات مما يحسن من أمن البيانات وتحسين اللامركزية وإلغاء الطرف الثالث الوسيط ،مما يقلل من الوقت والتكلفة لإتمام الصفقات .**
2. **تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وإزالة عدم التماثل في المعلومات بين جميع الأطراف وتحقيق الشفافية والأمان وتعزيز الخصوصية .**
3. **سهولة وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة .**
4. **سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد .**

* **تؤثر استخدام التكنولوجيا المالية على خفض تكلفة المصرفية فى البنوك المصرية من خلال :-**
* **حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (إعرف عميلك )**
* **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل ، مع إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة إلى بنية تحتية جديدة ، بالإضافة الى إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة .**
* **تستخدم في التمويل التجاري حيث ان التكنولوجيا المالية سوف تساهم في توفير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية .**
* **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء**
* **مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الإلكتروني، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات .**
* **تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق و المساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها**
* **تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين الكفاءة للبنوك والمساهمة في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميل**
* **يؤثر الشمول المالى فى خفض تكلفة المصرفية فى البنوك المصرية من خلال:-**

1. **التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية .**
2. **التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة إلى إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة إلى تطبيق أنظمة إعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها .**
3. **تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة إلى عملية مطابقة البيانات، التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.**
4. **تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة وتسهيل عمليات الدفع الإلكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.**
5. **توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير .مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني .**
6. **العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق ، والقضاء علي الفساد المالى من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات .**
7. **انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلى الطرق غير الرسمية.**

**توصيات الدراسة :-**

1. **ضرورة أن تقوم البنوك المصرية بوضع إستراتيجية تضمن من خلالها تحسين مساهمتها في الشمول المالى، وذلك بالعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة لديها والتوسع في إيصال الخدمات المالية الحديثة مستغلا بذلك هامش الثقة الذي يملكه لدى الجمهور.**
2. **إصدار تقرير مفصل -على غرار تقرير البنك الدولى- ربع سنوى عن إجراءات الشمول المالى المطبقة فى البنوك المصرية، ونتائج التطبيق على أداء البنوك المطبقة، على أن يصدر هذا التقرير من البنك المركزى المصرى .**
3. **ضرورة وجود استقرار مالى قوي، من خلال التنسيق بين السياستين المالية والنقدية وتحقيق النزاهة المالية والشفافية في التعاملات المصرفية ومكافحة عمليات غسيل الأموال.**
4. **نشر ثقافة الشمول المالى بين المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر حتى تستطيع الاندماج في الاقتصاد الرسمي.كما يجب أن يكون هناك توجها واضحاً في إطار دعم واضح من القطاع المصرفي، لتنشيط وتمويل المشروعات الصغيرة بصفتها عصب الاقتصاد القومي.**
5. **مراعاة تطبيق مبادرة الشمول المالى على مستوى كل القطاعات وأن يكون هناك تعريف موحد للشمول المالى على مستوى هذه القطاعات، لأن اختلاف المفاهيم يعيق التطبيق الفعال لأهداف الشمول المالى .**
6. **فتح فروع صغيرة للبنوك في عواصم المراكز و الريف و المناطق النائية والمدن البعيدة عن عواصم المحافظات مع تقليل الإجراءات و المستندات لمنح قروض لصغار الصناع و الزراع ، والاهتمام بتمويل الصناعة و الزراعة و المصدرين لتحقيق التنمية المستدامة .**
7. **ضرورة الوصول بالخدمات الماليةوبتكلفة معقولة لجميع الأسر والمشاريع ، بما في ذلكالمدخرات والائتمان القصير والطويل الأجل والتأجير والرهون العقارية والتأمين والمعاشات والمدفوعات والتحويلات الدولية ، مع ضرورة وجود تعدد في مزودي الخدمات المالية، حيثما كان ذلك مجدية ، من أجل تحقيق فعالية التكلفة ومجموعة واسعة من البدائل للعملاء والتي يمكن أن تشمل أي عدد من مجموعات مقدمي الخدمات الشخصية السليمة .**
8. **ضرورة العمل على زيادة الوعي المالى فإذا كان العميل متعلما ماليا ، فإنه سيحقق خيارات مالية أفضل ، لتحديد نوع المنتجات المالية التي يمكن أن تلبي احتياجاته الفردية وسوف يساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة معقولة إلىتحسين حياة الفقراء.**

**التوجهات البحثية المستقبلية**

* **دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالى في ظل اقتصاد المعرفة.**
* **تأثير الشفافية المالية على الشمول المالى.**
* **أثر التكامل بين التكنولوجيا المالية كأحد دعائم الشمول المالى وإدارة الجودة الشاملة على تكلفة الخدمات المصرفية .**
* **أثر الاستقرار المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين الشمول المالى وتكلفة الخدمات المالية: دراسة اختبارية.**
* **دور المراجعة الداخلية فى الحد من مخاطر الشمول المالى والتكنولوجيا المالية.**

**المراجع**

**أولاً : المراجع العربية :-**

1. **ابراهيم ، رشا أحمد علي( 2019 ) ، أهمية الشمول المالى في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والإفصاح عنه في تعزيز مصداقية التقاريرالمالية دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في البورصة المصرية ، مجلة التجارة والتمويل ، المجلد الأول ، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة / جامعة طنطا .**
2. **إيمان بومود، و آخرون. (2020 ) ، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية. مجلة رؤى اقتصادية ،المجلد 10 ، العدد الأول .**
3. **ايهاب خليفة ، البلوك تشين: الثورة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة، المستقبل لأبحاث والدراسات المتقدمة ، العدد 3 ، مارس 2018 .**
4. **البنك المركزى المصرى (2017 ) ، كتاب دورى بتاريخ 6/4/2017 " الأسبوع العربى للشمول المالى"**
5. **البنك المركزى المصرى (2019 ) ، كتاب دورى بتاريخ 17/8/2019 " القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالى " .**
6. **بومود ، ايمان (2020 ) ، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها فى تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية ، مجلة رؤى اقتصادية ، جامعة الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المجلد 10 ، العدد الثانى.**
7. **تقرير بيرفورت (2016 ) ، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا .**
8. **جازية ، حسينى ( 2019 ) ، مدى مساهمة التكنولوجيا الماليةفي تعزيز المنتجات المصرفية الخضراء بالإشارة إلى بنك الدوحة بقطر ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت- كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد (15 )، العدد ( 48 ) ، ج 1.**
9. **الجاك، نادر الفاتح صالح (2021 ) ، دور الرقابة الداخلية في تقليل المخاطر الخدمات المصرفية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني للفترة من 2009-2017 م،** [**مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية**](https://0610ghzqj-1104-y-https-search-mandumah-com.mplbci.ekb.eg/Databasebrowse/Tree?searchfor=&db=&cat=&o=2205&page=1&from=) **، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر وجامعة الحضارة ، العدد الثانى.**
10. **جعفر ، حنان علاء الدين (2020 ) إلىة لتعزيز الشمول المالى في مصر في ظل التحديات والمعوقات ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة – جامعة عين شمس ، العدد الأول ، إبريل .**
11. **الجندى، هاجر محمود عبد الحميد ( 2019 ) ، إطار مقترح لتسعير خدمات مصارف المعاملات الإسلامية باستخدام منهج التكلفة المستهدفة: دراسة ميدانية ، مجلة البحوثالماليةوالتجارية ، كلية التجارة - جامعة بور سعيد ، العدد الثالث.**
12. **حسن، إلهام عز الدين وآخرون ( 2020 ) ، دور الخدمة الإلكترونية والتسعير في جذب العملاء: دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوداني ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، لمركز القومي للبحوث غزة أ المجلد 4 ، العدد 12.**
13. **حسين ، أحمد محمود (2020) ، محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة كأداة لتحديد تكلفة الخدمة المصرفية ( دراسة حالة مصرف الرشيد فرع الدورة ) ، مجلة كلية مدينة العلم ، العدد 1 ، المجلد 12 .**
14. **حسين ، وآخرون ( 2020 ) ، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالى في ظل اقتصاد المعرفة ، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي ، مجلة الادارة والاقتصاد – الجامعة المسنتصرة ، العدد421 ، حزيران.**
15. **حمدى ، زهراء صالح (2020) ، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالى للمصارف مع الاشارة لتجارب دولية ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 12 ،العـدد 28 .**
16. **حمدي زينب ،قاسم الزهراء،( 2019 ) ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 8، العدد 1 .**
17. **حمو ، زهراء جار الله (2020) ، دور التكنولوجيا المالية فى تعزيز فاعلية الشمول المالى ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المجلد 9 ، العدد 33.**
18. **الخزرجي ، فؤاد محمد عبدالله (2020 ) ، مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالى -دراسة ميدانية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بالمؤتمرالعلمي لقسم العلوم المحاسبية .**
19. **درو، عبد الجليل إدريس أحمد (2019 ) ، مدى استخدام منهج التكلفة المستهدفة في ترشيد قرارات تسعير الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية - البنوك العاملة بولاية البحر الأحمر ، مجلة جامعة البحر الأحمر للعلوم الإنسانية العدد الأول – يونيو.**
20. **ذكر الله ، أحمد (2017 ) ، تطور المشهد الاقتصادى تقرير دورى ، المعهد المصرى للدراسات السياسية والإستراتيجية .**
21. **رجب ، ياسمين مجدى (2018 ) ، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالى على الاستقرار المالى للبنوك التجارية المتدأولة بالبورصة المصرية ، المؤتمر العلمى الثانى لقسم المحاسبة والمراجعة ، كلية التجارة – جامعة الإسكندرية ، بعنوان " الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالى رؤية مصر 2030 : ، من الفترة 20-21 سبتمبر 2018 .**
22. **الزبيدى ، حمزة فائق وهيب ( 2019 ) ، التنفيذ ضمن التخطيط الإستراتيجي وأثره في جودة الخدمة المصرفية (بحث تطبيقي في عينة من البنوك العراقية ) ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد الثالث عشر العدد 42 ، الفصل الأول .**
23. **زوايد ، لزهارى (2021 ) ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالى في ظل جائحة كورونا ، مجلة ريحان للنشر العلمي ، مركز فكر للدراسات والتطوير ، العدد 6 ، يناير.**
24. **السرحان، نشوي هايل خلف (2020 ) ، أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير - غير منشورة ، جامعة آل البيت - عمادة الدراسات العليا ( الأردن ) .**
25. **السمرائى ، شاكر محمود ، دور البنوك الإسلامية فى تحقيق أبعاد الاشتمال المالى فى الأردن ، رسالة ماجستير - منشورة ، جامعة آل البيت ، 2018 .**
26. **شحاتة ، محمد موسى (2019 ) ، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالى وأثره على معدلات الأداء المصرفي :مع دراسة تطبيقية،مجلة البحوث المحاسبية،كلية التجارة - جامعة طنطا ، العدد الأول ، يونيو.**
27. **الشمري ، ناظم محمد والعبد اللات،عبد الفتاح زهير (2020) ، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات و معيقات التوسع ،الأردن.**
28. **صندوق النقد العربي ، "استخدامات تقنية Blockchain في الخدمات المالية، 12/6/2019 .**
29. **الطائى ، إمتثال رشيد (2019 ) ، تخفيض كلفة الخدمة المصرفية وتحسين تسعيرها تطويرها باستعمال تقنية الكلفة المستهدفة بحث تطبيقي في مصرف الرشيد الادارة العامة وبعض فروعه ، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة المثنى / كلية الادارة والاقتصاد ، المجلد 9 ، العدد 1 .**
30. **عبد الدايم ، سلوى عبد الرحمن (2019 ) ، العوامل المؤثرة على الافصاح عن مؤشرات الشمول المالى وأثرها على تحسين أداء البنوك – دراسة ميدانية - مجلة الفكر المحاسبة ، كلية التجارة - جامعة عين شمس ، المجلد 23 ، العدد 3 ، الخريف .**
31. **عبد الرحيم، وهيبة وبن قدور، أشواق ( 2018 ) ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 7 ،العدد 3 .**
32. **عز الدين شرون ، العملات المشفرة مستقبل المعاملات المالية: البتكوين أنموذجا ، مجلة المنهل الاقتصادى ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، الجزائر ، المجلد 1 ، العدد 2 ، 2018 .**
33. **عطية ، أحمد عايش ، تفعيل متطلبات الشمول المالى من خلال استخدام الحوسبة السحابية وتأثير ذلك محاسبياً ، المؤتمر العلمى الثانى لقسم المحاسبة والمراجعة ، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية ، بعنوان " الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالى رؤية مصر 2030 : ، من الفترة 20-21 سبتمبر 2018 .**
34. **عماد، مروة (2019 ) ، فينتك" قوة للتحول في القطاع المالى والمصرفي.**
35. **العنزى ، سالم محمد معطش جمعان (2020 ) ، تطوير أداء التدقيق الداخلىفى البنوك الكويتية كمدخل مقترح للحد من مخاطر الشمول المالى - دراسة ميدانية على البنوك الكويتية - ، المجلة العلمية للدراسات والبحوثالماليةوالإدارية ، كلية التجارة – جامعة مدينة السادات ، المجلد 6 ، العدد الأول ، مايو ويونيو.**
36. **العنزى ، سالم محمد معطش جمعان (2020 ) ، دور التحول الرقمى فى تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الالكترونية فى ظل أزمة كوفيد 19 ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، كلية التجارة - جامعة مدينة السادات ، المجلد 6 ، العدد الأول ، مايو ويونيو .**
37. **الفيتورى ، عبد السلام محمد ( 2019 ) ، دور التكلفة المستهدفة في ترشيد الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية في مصرف الإجماع العربي بمدينة بنغازي/ ليبيا، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة – جامعة عين شمس ، العدد الثالث ، أكتوبر .**
38. **الكاديكى ، أحمد على ( 2020 ) ، دور إدارة الجودة الشاملة فی خفض تكلفة الخدمات المصرفیة: دراسة میدانیة على البنوك التجاریةاللیبیة ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالإسماعيلية ، المجلد 6 ، العدد الرابع .**
39. **محروس ، رمضان عارف (2020 ) ، مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالى ، مجلة البحوثالماليةوالتجارية ، كلية التجارة – جامعة بور سعيد ، العدد الأول ، يناير.**
40. **محمد ، نسرين جاسم (2020 ) ، تأثير الشفافية المالية على الشمول المالى/بحث تحليلي في مصرف الرافدين ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت/ كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد ( 61)، العدد ( 50) ، ج1.**
41. **منى حسن ابو المعاطى الشرقأوى ، دراسة تحليلية لأثر فاعلية استخدام تكنولوجيا سلاسل الثقة BLOCKCHAIN في البيئة المحاسبية وانعكاسها على قطاعات الأعمال المختلفة ، مجلة الفكر المحاسبى ، كلية التجارة – جامعة عين شمس ، المجلد 23 ، العدد الأول ، 2019 .**
42. **نبو ، مجيد (2020 ) ، إستخدام نظام التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت "TD-ABC" للرقابة على التكاليف في القطاع المصرفي: دراسة تطبيقية ببنك التنمية المحلية "BDL"، وكالة أدرار ، مجلة البشاير الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد، بشار - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، المجلد 6 ، العدد 1 .**
43. **النعمة ، نغم حسين (2019 ) ، دور الشمول المالىفى تقديم الدعم المالى للمرأة فى العراق ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد 11 ، العدد الثانى .**
44. **هلإلى، حسين مصطفى ( 2019 ) ، إطار مقترح لتسعير خدمات مصارف المعاملات الإسلامية باستخدام منهج التكلفة المستهدفة: دراسة ميدانية ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، جامعة بورسعيد - كلية التجارة ، العدد الثالث .**
45. **يونس ، طارق محمود (2018 ) ، دور البنوك تحسين التثقيف والتوعية المالية المصرفية كأحد ركائز الشمول المالى – دراسة استكشافية - ، المؤتمر العلمى الثانى لقسم المحاسبة والمراجعة ، كلية التجارة – جامعة الإسكندرية ، بعنوان " الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالى رؤية مصر 2030 : ، من الفترة 20-21 سبتمبر 2018 .**

**ثانياً : المراجع الأجنبية :-**

1. **According to Deloitte report (2015) named: “banking business model of the future” by Kobler, Schotman andBucherer. “Banking is undergoing significant change and all current business models are under scrutiny,digitalization is the most significant of several universal trends and disruptive new entrants may fundamentallychange the competitive environment”**
2. **Ahamed, M., M. and Mallick, S. K. (2019), Is Financial InclusionGood for Bank Stability?, International Evidence, Journal ofEconomic Behavior and Organization, 157, 403-427.**
3. **Ahamed, M., M. and Mallick, S. K. (2019). Is financial Inclusion Good for Bank Stability? International Evidence, Journal of Economic Behavior and  
   Organization, 157.**
4. **Ahmed T.AlAjlouni, Monir Al-Hakim, (2019), Financial Technology In Banking Industry: Challenges And Opportunities, International Conference On Economics And Administrative Sciences Iceas2018,p45 .**
5. **Al Ajlouni A. & Al Hakim M., (2018) “ Financial technology in bankingindustry: challenges and opportunities”,** [**www.ssrn.com**](http://www.ssrn.com)**,**
6. **Alberto Fraile Carmona, Agustín González-Quel Lombardo, Rafael Rivera Pastor, Carlota TarínQuirós, Juan Pablo VillarGarcía, David Ramos Muñoz, Luis Castejón Martín. 2019. Competition Issues In The Area Of Financial Technology (Fintech) . Study Presentation. Policy Department For Economic, Scientific AndQuality Of Life Policies, Directorate-General For Internal Policies., 631.061, April 2019 ,p145-166 .**
7. **Alexandra A., (2018) “ Fin Tech as a facilitator for the capital market union?Working Papers, 18-15, , pp. 1-20.**
8. **Alt, R., & others. (2018). FinTech and the transformation of the financial industry. Electronic Markets (28).**
9. **An Analysis of the Opportunities and Threats in Blockchain Technology, Medium, February 13, 2017, accessible at:https://medium.com/the-mission/an-analysis-of-the-opportunities-and-threats-in-blockchain-technology-6f55d647be3e last accessed: February 15, 2018)**
10. **Anders B., Ali M., & Ed S., (2018) “Distrust in banks and Fin Techparticipation: The case of peer – to – peer lending “www. ssrn.com. .**
11. **Anjan V., (2019)” Fin Tech and banking”** [**www.ssrn.com**](http://www.ssrn.com) **.**
12. **Attia, Habib& Carol Benson, (2018). Digital Financial Services: Payment Aspects for Financial Inclusion in the Arab Region, *Working Paper* , Arab Monetary Fund.**
13. **Bárcena, A., & others. (2017). Financial inclusion of small rural producers. United Nations, Santiago: FRANCISCO G. VILLARREAL.**
14. **Chang H. &Kuan J.,(2017) “ The Fin Tech revolution and financial regulation:The case of online supply chain financing” Asian Journal of Law and Society,4(1) , pp. 109- 13. ز**
15. **Christian H. & Lars H., (2016) “ The emergence of the global fin Tech market:Economic and technological determinants”Working Papers, 6131, , pp. 1-37.**
16. **Chuen, D. L., & Ernie G.S, T. (2015). Emergence of FinTech and the LASIC principles. The Journal of Financial Perspectives: FinTech , 03 (03).**
17. **David Ramos Muñoz Juan Pablo VillarGarcía Et Al, (2019): Competition Issues In The Area Of Financial Technology (Fintech), Policy Department For Economic, Scientific And Quality Of Life Policies Directorate-General For Internal Policies, Pe 631.061 – April 2019.**
18. **Economist Intelligence Unit "EIU" (2019), Global Microscope 2019:The enabling Environment for Financial Inclusion, New York, NY.**
19. **Emily L., (2017) “ Financial inclusion: A challenge to the new paradigm offinancial technology, regulatory technology and anti- money laundering law”Journal of Business Law, 6, , pp. 473-498.**
20. **EssamKhalaf Al-Anzi. (2019). Financial Technology (FinTech) and its Impact on Banking Financial Services. Research papers at the Fifth Doha Islamic Finance Conference, "Islamic Finance and the Digital World" (page 74). Qatar: Bait Al-Mashura finance Consultations.**
21. **Grohmann, A., Kluhs, T., and Menkhoff, L. (2018), Does FinancialLiteracy Improve Financial Inclusion? Cross Country Evidence,Working Paper, No. 95, University of Munich (LMU) andHumboldt University Berlin, Collaborative Research CenterTransregio 190: Rationality and Competition. Available at:**[**http://hdl.handle.net/10419/185765**](http://hdl.handle.net/10419/185765)
22. **Haider, H. (2018). Innovative financial technologies to support livelihoods and economic outcomes. UK: Helpdesk Report .**
23. **HumaHaider,( 2018) : Innovative Financial Technologies To Support Livelihoods And Economic Outcomes , 22 June ,p1-18 ,** [**Helpdesk@K4d.Info**](mailto:Helpdesk@K4d.Info)**.**
24. **Juan J. & Sergio L., (2018) “ The Fin Tech revolution: A threat to globalbanking?” Research & Policy Briefs, 14, , pp. 1-12 .**
25. **Julapa J., & Catharine L., (2018) “ Do Fin Tech lenders penetrate areas that are underserved by traditional banks?” Journal of Economics and Business, , pp. 1-26 .**
26. **Kabakova, O. and Plaksenkov, E. (2019), Analysis of Factors Affecting  
    Financial Inclusion: Ecosystem view, Journal of Business Research, 89 .**
27. **Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane,(2019) , Marketing Management, 13th ed, Pearson Education, U.S.A., 12, p:306.**
28. **Le T., Chuc, A. T., and Taghizadeh – Hesary, F. (2019), Financial Inclusion and its Impact on Financial Efficiency and Sustainability: Empirical Evidence from Asia, Borsa Istanbul Review, 19(4).**
29. **Lee, C. C., Wang C.W., and Ho S.J. (2020), Financial Inclusion, Financial Innovation , and Firms’ Sales Growth, International Review of Economics and Finance, 66, 189-205 .**
30. **Lovelock, Christopher &WirtzJochen,(2019) Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th ed, Pearson Education, New Jersey, U.S.A., p:406.**
31. **Maja P., (2018) “ Potential negative effects of Fin Tech on the financial services sector: Examples from the European Union, India and the United States of America”** [**www.theseus.fi**](http://www.theseus.fi)**,**
32. **Marmore MENA Intelligence. (2019) Fintech Financial Technology Innovations. Middle East and North Africa Adapted from** [**www.kfas.org**](http://www.kfas.org)**Alqabas editor. (2017). Recovered from** [**http://alqabas.com**](http://alqabas.com)
33. **Misbahcherif Abu Karsh. (2019). Fintech's new era of financial technology. Journal of Financial and Banking Studies, 26(01), 8-12**[**https://search.emarefa.net/ar/viewer/BIM-883804**](https://search.emarefa.net/ar/viewer/BIM-883804)
34. **Mohammed Mahmoud Imam. (January 01, 2020) The role of financial technology in developing the performance of Islamic banks. Retrieved from Islam Online** [**https://islamonline.net**](https://islamonline.net)
35. **Neaime, S. and Gaysset, I. (2018), Financial Inclusion and Stability in MENA: Evidencefrom Poverty and Inequality, Finance ResearchLetters, 24, 230-237.**
36. **NishikantJha&shraddhabhome , ( 2016) study of green Banking trends in INDIA, international Monthly Refreed journal of research in management &technologie, Vol 2 May 13,p12 .**
37. **Owen, A. L. and Pereira, J. M. (2018), Bank Concentration,Competition, and Financial Inclusion, Review of DevelopmentFinance, 8, 1-17.**
38. **Oz- Yalaman, G. (2019), Financial Inclusion and Tax Revenue, Central Review,19.**
39. **Ozili, P. k. (2018), Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and  
    Stability, Borsa Istanbul Review, 18(4).**
40. **Oz-Yalaman, G. (2019), Financial Inclusion and Tax Revenue,Central Bank Review, 19, 107-113.**
41. **Peterson K., (2018) “ Impact of digital finance on Financial inclusion and stability” Borsa Istanbul Review, 18 (4), , pp. 329- 340.**
42. **Shihadeh, F. and Liu, B. (2019), Does Financial Inclusion Influencethe Banks Risk and Performance? Evidence from GlobalProspects, Academy of Accounting and Financial Studies Journal,23 (3), 1-12.**
43. **Sunday ,Mlanga , (2019), Implications of Financial Technology for Professionals in Financial Services in Nigeria , International Research Journal of Finance and Economics , issue 172 ,p18-35 .**
44. **Xavier V., (2019) “ Competition and Stability in Modern Banking: A Post –  
    Crisis Perspective” International Journal of Industrial Organization, , pp.1-15 .**
45. **Xu, X. (2019), Trust and Financial Inclusion: A Cross-CountryStudy, Finance Research Letters. Available at:**[**https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.101310**](https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.101310)
46. **Zachosova, N. Herasymenko, O., and Shevchenko, A. (2018), Risks and  
    Possibilites of the Effect of Financial Inclusion on Managing the financial  
    Security at the Macro Level, Investment Management and Finacial Innovations,15 (4).**

**ملحق الدراسة**

**قائمة الاستقصاء ( الاستبيان )**

**القسم الأول**

**السيد / السيدة : .............................................................**

تحية طيبة وبعد

**يقوم الباحثان بإعداد دراسة بعنوان "** أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية **– دراسة ميدانية –**

تهدف الدراسة الى :-

* + - * بيان دور تطبيقات التكنولوجيا الماليةفى دعم عناصر الشمول المالى .
* بيان أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا الماليةعلى تسعير الخدمة المصرفية ومن ثم على تخفيض تكاليف هذه الخدمات مع بيان أثر الشمول المالى على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية .

**ويؤكد الباحثان لسيادتكم أن ما ستدلون به من إجابات على الأسئلة الواردة بهذه القائمة تمثل شهادة خبير وستكون موضع السرية التامة ويقتصر استخدامها على ما يتعلق بالدراسة الميدانية لهذا البحث ، وإذ أشكر لسيادتكم حسن تعأونكم معي فإني أتمنى من الله أن تثابوا خيراً على معأونتكم لي.**

**ولسيادتكم جزيل الشكر ووافر الاحترام والتقدير**

|  |  |
| --- | --- |
| د/ وليد سمير عبد العظيم الجبلى  مدرس بقسم المحاسبة  معهد الإدارة والسكرتارية والحاسب الآلى  كلية البنات القبطية | د/ محمود محمد عبد الرحيم حسين  مدرس بقسم المحاسبة  كلية التجارة / جامعة بنها |

**البيانات الشخصية**

**الاسم (اختياري) : ....................................................**

**المؤهل :-**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **بكالوريوس** | **دبلوم** | **ماجستير** | **دكتوراه** | **أخرى** |
|  |  |  |  |  |

**الوظيفـــــــــة :-**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **عضوا هيئة تدريس** | **محاسب** | **مراجع حسابات** | **أخصائى تكنولوجيا** |
|  |  |  |  |

**سنوات الخبـــرة :-**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **اقل من 5 سنوات** | **من6 : 10سنوات** | **من 15:11 سنة** | **من 16 – 20 سنة** | **21 سنة فأكثر** |
|  |  |  |  |  |

**العمر :-**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 30 سنة فأقل | 31 -40 | 41 -50 | ٥١ سنة فأكثر |
|  |  |  |  |

**التخصص :-**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **محاسبة ومراجعة** | **تكاليف** | **إدارة أعمال** | **علوم حاسب** | **هندسة اتصالات** |
|  |  |  |  |  |

**الجزء الثاني**

**أسئلة قائمة الاستقصاء ( الاستبيان )**

**نرجو تفضلكم مشكورين باختيار واحدة من الإجابات التي ترونهامناسبة لكل سؤال بوضع إشارة (√) في المكان المخصص**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارة** | **أوافق بشدة** | **أوافق** | **محايد** | | **لا أوافق** | **لا أوافق بشدة** | |
| الفرض الرئيسى الأول :-  لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين تقنيات التكنولوجيا الماليةو خفض تكلفة الخدمات المصرفية . | | | | | | | | |
| الفرض الفرعى الأول :-  لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الماليةودعم وتعزيز الشمول المالى بالبنوك المصرية . | | | | | | | | |
| **1** | **أن اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف إلى تشجيع الشمولالمالى وتطوير الأسواق المالية من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء** |  |  | |  |  | |  |
| **2** | **تساعد التكنولوجيا المالية على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية** |  |  | |  |  | |  |
| **3** | **ينبغي أن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءا من إستراتيجيات وطنية للشمول المالى، والتثقيف المالى والرقمي، مع تشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص، والمجتمع المدني، وأصحاب المصلحة الآخرين** |  |  | |  |  | |  |
| **4** | **تساهم التكنولوجيا المالية فىتوثيق جميع الإجراءات الوقائية ببصمة رقمية يصعب تقليدها أو اختراقها.** |  |  | |  |  | |  |
| 5 | **يساهم تبني التكنولوجيا المالية من قبل في تحقيق عدد من المنافع كزيادة تعميم الخدمات المالية والشمول المالى؛ وتعميق الأسواق المالية وتحسين أنظمة المدفوعات والتحويلات عبر الحدود .** |  |  | |  |  | |  |
| **6** | **تساعد التكنولوجيا المالية على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها.** |  |  | |  |  | |  |
| **7** | **تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة** |  |  | |  |  | |  |
| **8** | **تساعد التكنولوجيا المالية على حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية** |  |  | |  |  | |  |
| **9** | **تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد** |  |  | |  |  | |  |
| الفرض الفرعىالثانى :-  لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية . | | | | | | | | |
| **10** | **حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك )** |  |  | |  |  | |  |
| **11** | **مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء إلى الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات .** |  |  | |  |  | |  |
| **12** | **إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة إلى بنية تحتية جديدة** |  |  | |  |  | |  |
| **13** | **إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة** |  |  | |  |  | |  |
| **14** | **تستخدم في التمويل التجاري حيث ان التكنولوجيا المالية سوف تساهم في توفير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية .** |  |  | |  |  | |  |
| 15 | **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء** |  |  | |  |  | |  |
| **16** | **تحقيق الشفافية والأمان والحد من عمليات الاحتيال والجرائم الالكترونية** |  |  | |  |  | |  |
| **17** | **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل** |  |  | |  |  | |  |
| **19** | **تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق والمساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها** |  |  | |  |  | |  |
| الفرض الفرعى الثالث :-  لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى وخفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية . | | | | | | | | |
| **20** | **التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية** |  |  | |  |  | |  |
| **21** | **التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.** |  |  | |  |  | |  |
| 22 | **التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة إلى إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة إلى تطبيق أنظمة اعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها .** |  |  | |  |  | |  |
| **23** | **تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة إلى عملية مطابقة البيانات .** |  |  | |  |  | |  |
| **24** | **تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة و تسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.** |  |  | |  |  | |  |
| **25** | **توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني .** |  |  | |  |  | |  |
| **26** | **تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية .** |  |  | |  |  | |  |
| **27** | **انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلى الطرق غير الرسمية.** |  |  | |  |  | |  |
| **28** | **العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق ، والقضاء علي الفساد المالى من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات .** |  |  | |  |  | |  |