



تطوير أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية كمدخل مقترح
للحد من مخاطر الشمول المالي
(دراسة ميدانية على البنوك الكويتية)

**Developing the performance of internal
auditing in Kuwaiti banks as a proposed
approach To reduce the risks of financial
inclusion**

(Field study on Kuwaiti banks)

إعداد

سالم محمد معطش جمعان العنزي
كلية التجارة – جامعة مدينة السادات

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار لتطوير أداء التدقيق الداخلي للحد من المخاطر المحتملة للشمول المالي بالبنوك الكويتية، وذلك من خلال تحديد كل من المخاطر المحتملة لتطبيق برامج الشمول المالي، وأنشطة التدقيق الداخلي المرتبطة بالتأكد والاستشارات والتي تعمل على الحد من تلك المخاطر، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة في أداء التدقيق الداخلي لأنشطتها التأكيدية والاستشارية في ظل الشمول المالي، وتمت الدراسة على عينة من المدققين الداخليين، ومديري إدارات الالتزام والمخاطر وتكنولوجيا المعلومات ومديري الفروع بالبنوك الكويتية، والباحثين من أساتذة الجامعات، وباستخدام اختبار كروسكال والبز وتحليل الانحدار الخطي البسيط توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، عدم وجود اختلاف في آراء فئات الدراسة بشأن مزايا تطبيق برامج الشمول المالي في البنوك الكويتية، كما وجدت الدراسة اختلاف في آراء الفئات بشأن المخاطر المحتملة للشمول المالي، بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي لأنشطة التدقيق الداخلي التأكيدية والاستشارية في الحد من المخاطر المحتملة للشمول المالي، كما أثبتت الدراسة وجود تأثير إيجابي لمحددات فعالية التدقيق الداخلي في أداء التدقيق الداخلي لأنشطتها التأكيدية والاستشارية.

المصطلحات الأساسية: الشمول المالي، مخاطر الشمول المالي، فعالية التدقيق الداخلي، الدور التأكيدية، الدور الاستشاري.

Abstract

This study aimed to provide a framework for developing the performance of internal auditing to reduce the potential risks of financial inclusion in Kuwaiti banks, by identifying each of the potential risks for the application of financial inclusion programs, and certainly related internal audit activities and consulting that work to reduce those risks, in addition to identifying factors Affecting the performance of the internal audit of their confirmatory and advisory activities in light of financial inclusion. The study was conducted on a sample of internal auditors, managers of compliance and risk departments, information technology, branch managers in Kuwaiti banks, and researchers from university professors.

Using the Kruskal and Buzz test and the simple linear regression analysis, the study reached several results, the most important of which is the absence of a difference in the opinions of the study groups regarding the advantages of applying financial inclusion programs in Kuwaiti banks. Confirmatory and advisory internal audit activities in reducing the potential risks of financial inclusion. The study also demonstrated a positive impact of the determinants of the effectiveness of internal auditing on the performance of internal auditing of its confirmatory and advisory activities.

Keywords: Financial inclusion, risks of financial inclusion, effectiveness of internal audit, assertive role, advisory role.

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

ارتبط مفهوم الشمول المالي بفكرة أساسية تشير إلى حتمية أن تشمل التنمية جميع المجالات، وليس كما كان يعتقد سابقاً أن التنمية ترتبط بمستوى الناتج المحلي الإجمالي فقط (Kabakova and Plasenkov, 2018) وقد أصبح الشمول المالي أحد أهم أولويات السياسة العالمية في أعقاب الأزمة المالية الأخيرة، حيث أدرك قادة مجموعة العشرين G20 ارتباط الشمول المالي بالاستقرار المالي وحماية المستهلك (Ahmed and Malick, 2019)

وقد تم اعتبار الشمول المالي 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 “GPII”, 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 المالي إلى أن جميع فئات المجتمع يمكنها الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية، وتستطيع استخدام هذه المنتجات والخدمات بشكل فعال، وأن هذه المنتجات والخدمات قد صممت وفقاً لاحتياجات جميع فئات المجتمع وتقدم بتكلفة معقولة وبجودة مناسبة (Le et al., 2019, Ahmed and Mallick, 2019)

ويعد الشمول المالي أحد أهم مقاييس التنمية المالية والتطور الاقتصادي (Xu, 2019) حيث تكون النظم المالية المبنية على الشمول المالي أكثر فائدة للفقراء والفئات المحرومة، من خلال تشجيع الاستثمار في الأنشطة الإنتاجية (Honohan, 2008, Le et al, 2015, Oz- Yalaman, 2019) بينما تكون النظم المالية التي تقدم خدماتها لفئات معينة في المجتمع سبباً في لجوء الأفراد إلى الاعتماد على التمويل غير الرسمي. وعلى الرغم من المزايا الكبيرة التي يوفرها الشمول المالي، إلا أن تطبيق الشمول المالي قد يؤدي إلى ظهور تحديات ومخاطر جديدة في القطاع المصرفي، حيث تتعرض البنوك إلى زيادة حدة المنافسة وزيادة احتمالات تلاعب العملاء، وعدم كفاية الفروع والعاملين في البنوك، والحاجة إلى التطوير المستمر في جودة الخدمات وتخفيض تكلفة المعاملات (Zachosova et al, 2018).

وتعد البنوك من القطاعات الأكثر حساسية للمخاطر، مما يستدعي تطبيق أفضل الممارسات المرتبطة بإدارة المخاطر لتجنب التأثيرات السلبية الكبيرة، التي تنتج عن تعثر البنوك (Suh et al., 2019) حيث تساعد إدارة المخاطر على تجنب الخسائر، والإفلاس وتكاليف فقد السمعة (Florio and Leoni, 2017) وتتطلب المبادئ الأساسية للجنة بازل للرقابة المصرفية الفعالة أن يكون لدى البنوك عملية شاملة لإدارة المخاطر تتناسب مع حجم المخاطر لديه وأهميته النظامية (Basel Committee, 2012)

ويأتي دور التدقيق الداخلي كأحد أهم أدوات الرقابة الداخلية في تدعيم إدارة المخاطر بالبنوك، من خلال قيامها بالدور الحديث المبني على تقديم التأكيد والاستشارات في مجال إدارة المخاطر والحوكمة وإضافة القيمة، ويجب أن تضع التدقيق الداخلي ضمن أهم أولوياتها مراجعة موثوقية الأنظمة الآلية وكفاءة العمليات والامتثال، ومراجعة عمليات إدارة المخاطر والحوكمة، ومراجعة الاستدامة والنواحي الاجتماعية (Swinkels, 2012)

مشكلة الدراسة:

تصدر موضوع الشمول المالي قمة اهتمام الباحثين والسياسيين والمنظمات الدولية في الآونة الأخيرة، كأحد أهم التوجهات التي تدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتركز الاهتمام على وضع البرامج والمبادرات الدولية والإقليمية والمحلية التي تهدف إلى تحقيق الشمول المالي ودمج جميع قطاعات المجتمع في النظام المالي الرسمي، مع توجيه اهتمام خاص إلى دراسة أبعاد وأهداف ومزايا الشمول المالي، وكيفية الاستفادة من التطورات التكنولوجية والحلول الرقمية كركائز لتطبيق الشمول المالي. لذا فقد تناولت بعض الدراسات السابقة دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما تناولت مجموعة أخرى من الدراسات دور التطورات التكنولوجية والحلول الرقمية في تطبيق الشمول المالي، كما اهتمت بعض الدراسات أيضاً بالأبعاد المحاسبية للشمول المالي من حيث تأثيره على نظم المعلومات المحاسبية وكيفية الإفصاح عن المعلومات المرتبطة به، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت المخاطر المتعلقة بتطبيق الشمول المالي والتي ترتبط في جزء كبير منها بالاستفادة من التطورات التكنولوجية والحلول الرقمية كركائز لتطبيق هذا المفهوم، كما أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت دور الآليات الرقابية في إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي. لذا فإن الدراسة الحالية سوف تركز اهتمامها حول بحث المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي في البنوك الكويتية ودور التدقيق الداخلي كأحد أهم آليات الرقابة الداخلية في إدارة هذه المخاطر والحد منها.

بناء على ما سبق يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة الحالية في: " ما هو دور التدقيق الداخلي في إدارة والحد من مخاطر تطبيق الشمول المالي في البنوك الكويتية؟" ويمكن تقسيم هذا التساؤل الأساسي إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما المقصود بالشمول المالي، وما أبعاده، وما مخاطره؟
- ٢- ما دور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر الشمول المالي؟
- ٣- ما أثر كفاءة وفعالية التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي؟
- ٤- هل يمكن توفير إطار يساعد التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية للحد من المخاطر التي تنشأ عن تطبيق برامج الشمول المالي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١- دراسة مفهوم الشمول المالي.
- ٢- تحديد المخاطر المرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي.
- ٣- تحديد دور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر الشمول المالي.
- ٤- تقييم الوضع الراهن فيما يتعلق بدور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر الشمول المالي والحد منها.
- ٥- اقتراح إطار يحقق كفاءة وفعالية التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها مما يلي:

- ١- تزايد الاهتمام بتطبيق برامج الشمول المالي واعتباره أحد الأهداف القومية لتحقيق رؤية الكويت ٢٠٣٥ والمرتبطة بالتنمية المستدامة، واهتمام الحكومة الكويتية والبنك المركزي الكويتي بتوفير البيئة التشريعية والتنظيمية اللازمة لمساعدة البنوك على تطبيق هذه البرامج.
- ٢- زيادة الاهتمام من قبل الجمعيات المهنية والتنظيمية بالدور الهام الذي يجب أن تضطلع به وظيفة التدقيق الداخلي كأحد أهم آليات الرقابة الداخلية في البنوك، في ظل تطور مفهوم التدقيق الداخلي واتساع نطاق عمله، ليشمل مهام التأكيد وتقديم الاستشارات في مجال إدارة المخاطر والحوكمة.
- ٣- اقتصر معظم الدراسات السابقة على تناول ركائز تحقيق الشمول المالي، وأثر التوسع في الشمول المالي على أداء البنوك والمجتمع، مع التركيز على الجوانب الإيجابية لتطبيق الشمول المالي، ولم تتناول المخاطر المحتملة والتي يمكن أن تتعرض لها البنوك في التوسع في تطبيق برامج الشمول

المالي دون الاستعداد الكافي لتطبيق تلك البرامج، من خلال توفير بيئة رقابية ملائمة تعمل على الاستفادة من مزايا الشمول المالي والحد من المخاطر المحتملة المرتبطة به، وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.

- ٤- اقتصرت معظم الدراسات التي تناولت دور التدقيق الداخلي في البنوك، على تقييم دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر التشغيلية التقليدية، وسوف تركز الدراسة الحالية على تقييم وتطوير دور التدقيق الداخلي في إدارة والحد من المخاطر التشغيلية غير التقليدية، والتي ظهرت كنتيجة لتطبيق البنوك لبرامج الشمول المالي والتوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية كأحد ركائز الشمول المالي.
- ٥- توفير أدلة تجريبية من واقع البيئة الكويتية تساهم في إلقاء الضوء على أهمية تطبيق برامج الشمول المالي، والمخاطر المحتملة التي ترتبط بهذه البرامج، والدور الهام الذي يمكن أن تقوم به التدقيق الداخلي في البنوك في مجال إدارة والحد من هذه المخاطر.

تنظيم الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة فقد تم تنظيم هذه الدراسة في عدة أجزاء، تناول الجزء الأول منها الإطار العام للدراسة، ويعرض الجزء الثاني الإطار النظري للشمول المالي، ويناقش الجزء الثالث التدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي، ويتناول الجزء الرابع الدراسة الميدانية، ثم تختتم الدراسة بالجزء الخامس والذي يتناول النتائج والتوصيات والدراسات المستقبلية.

الإطار النظري للشمول المالي

عرض وتحليل الدراسات السابقة:

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

أ- دراسات ركزت على أهمية الشمول المالي والمخاطر المرتبطة به:

هدفت دراسة (Iqbal and Sami, 2017) إلى قياس أثر تطبيق الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الهند، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي لزيادة عدد فروع البنوك وزيادة قاعدة الودائع على الناتج القومي الإجمالي، مما يشير إلى أن الشمول المالي يؤثر إيجابياً على النمو الاقتصادي. واختبرت دراسة (Ozili, 2018) أثر استخدام التكنولوجيا الرقمية في تطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي، 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 المالي، وأشارت الدراسة إلى أن كثير من البيانات التشريعية والتنظيمية لا تخدم التوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية كأداة لتطبيق الشمول المالي.

وتناولت دراسة (Zachosova et al., 2018) تحديد الفرص والمخاطر والتحديات المرتبطة بتطبيق الشمول المالي في أوكرانيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فرص وتحديات ومخاطر للشمول المالي على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسات المالية، وعلى مستوى الدولة ككل، وتضمنت المخاطر على مستوى البنوك كل من زيادة فرص الاحتيال وحدة المنافسة والضغوط المرتبطة بزيادة جودة الخدمات وتخفيض الأسعار.

وهدفت دراسة (شحاتة، ٢٠١٩) إلى تقديم نموذج محاسبي للقياس والإفصاح عن ابتكارات التكنولوجيا المالية كأحد أهم ركائز تطبيق الشمول المالي، وأثر ذلك على معدلات الأداء المصرفي، وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل متطلبات الشمول المالي أدى إلى تحسين معدلات الأداء المصرفي بالبنوك الكويتية من حيث الربحية، والسيولة، وجودة الأصول.

وبحثت دراسة (عبد الدايم، ٢٠١٩) العوامل المؤثرة في الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالي، وأثر على أداء البنوك المصرية، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين خصائص البنك وفعالية حوكمة الشركات والإفصاح عن الشمول المالي، كما وجدت علاقة ارتباط إيجابي بين الإفصاح عن الشمول المالي وتحسن أداء البنوك الكويتية.

وتناولت دراسة (Ahmed and Malick, 2019) العلاقة بين تطبيق الشمول المالي والاستقرار المالي وأداء القطاع المصرفي، وتوصلت إلى أن ارتفاع مستوى الشمول المالي يرتبط بزيادة استقرار البنوك في ٨٦ دولة شملتها الدراسة، وانخفاض تكاليف المعاملات، وزيادة قاعدة الودائع، وزيادة جودة وسلامة البنوك.

واختبرت دراسة (Le et al, 2019) تأثير التوجه نحو الشمول المالي في دول آسيا على الكفاءة المالية والاستقرار المالي، وتوصلت إلى أن التوسع في الشمول المالي له تأثير إيجابي على الاستقرار المالي، بينما يؤدي تطبيق الشمول المالي إلى آثار سلبية على الكفاءة المالية.

وفحصت دراسة (Oz- Yalaman, 2019) العلاقة بين تطبيق الشمول المالي والإيرادات الضريبية في 137 دولة شملتها الدراسة، وتوصلت إلى أن الشمول المالي يرتبط إيجابياً بالإيرادات الضريبية، وأشارت الدراسة إلى أن تطبيق الشمول المالي يعد أحد محددات الإيرادات الضريبية للدول. واختبرت دراسة (Lee et al, 2020) أثر الشمول المالي على نمو مبيعات الشركات في 47 دولة من الدول النامية، وتوصلت إلى أن تطبيق الشمول المالي يساعد المنشآت في زيادة نمو المبيعات في الظروف العادية والدول غير الآسيوية.

ويبدو من خلال عرض وتحليل هذا القسم من الدراسات السابقة ما يلي:

- 1- تنامي الاهتمام المحلي والعالمي بتطبيق سياسات وبرامج الشمول المالي، نظراً لما يترتب على ذلك من مزايا للأفراد والبنوك والمجتمع بشكل عام.
- 2- جاءت نتائج معظم الدراسات متسقة فيما يتعلق بمنافع تطبيق سياسات وبرامج الشمول المالي من حيث التأثير الإيجابي على النمو الاقتصادي، والاستقرار المالي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- 3- ركزت بعض الدراسات الأجنبية على بحث التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي، بهدف الاستفادة من مزايا تطبيق الشمول المالي، وإلقاء الضوء على الحاجة إلى تطوير آليات للحد من المخاطر المحتملة للشمول المالي.
- 4- تناولت بعض الدراسات المحلية منافع تطبيق الشمول المالي، مع محاولة تلك الدراسات تقديم أطر للقياس والإفصاح عن البيانات والمعلومات المرتبطة بالشمول المالي، إلا أن تلك الدراسات لم تتعرض للجانب الآخر المرتبط بتطبيق الشمول المالي، وهو المخاطر المحتملة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي، وهو ما سوف تحاول الدراسة الحالية التركيز عليه كأحد الفجوات البحثية التي لم تلق اهتمام مناسب من جانب الباحثين.

مفهوم وأبعاد الشمول المالي:

اهتمت الدراسات السابقة بتعريف الشمول المالي كأحد المفاهيم الحديثة نسيان وتناولت هذا المفهوم من عدة زوايا من حيث ما يعنيه وما يتطلبه وما يؤدي إليه، كما تم تناول هذا المفهوم بطرق مختلفة من قبل صانعي السياسة والمدافعين عنه، وقد تم إجراء تعديلات على تعريف الشمول المالي بمرور الوقت ليشمل جانب الطلب بدلاً من تركيز الدراسات المبكرة على جانب العرض فقط متمثلاً في بعد الوصول.

وتنقسم تلك التعريفات إلى مجموعتين أساسيتين، الأولى وتتبنى اتجاه غير مباشر لتعريف الشمول المالي من خلال تعريف الاستبعاد المالي كمدخل لتحديد أبعاد الشمول المالي، والمجموعة الثانية وتمثل في الاتجاه الذي يتبنى التعريف المباشر للشمول المالي.

ويعرض الباحث فيما يلي للاتجاهين بغرض تحديد ماهية وأبعاد مصطلح الشمول المالي.

أ- الاتجاه غير المباشر لتعريف الشمول المالي:

كانت أحد المحاولات المبكرة لتعريف الاستبعاد المالي من خلال دراسة (Lyshon and Thrift, 1995) حيث عرفت الاستبعاد المالي بأنه تلك العمليات التي تمنع بعض أفراد وفئات المجتمع من الوصول إلى النظام المالي. كما عرفت دراسة (Sinclair, 2001) الاستبعاد المالي بأنه عدم القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية بشكل مناسب، وذلك بسبب مشكلات تتعلق بالأسعار أو التسويق، أو الاستبعاد الذاتي كرد فعل للتجارب السلبية.

وفي نفس السياق عرفته دراسة (Panigyrkai et al., 2002) بأنه عدم قدرة بعض قطاعات المجتمع على الوصول إلى خدمات مالية مناسبة. وعرفته دراسة (Carbo et al., 2005) بأنه عدم قدرة بعض الفئات الاجتماعية على الدخول إلى النظام المالي. وعرفته المفوضية الأوروبية (European Commission (EC) بأنه حالة يواجه فيها الأشخاص صعوبات في الوصول إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية في السوق الرئيسية، والتي تناسب احتياجاتهم وتمكنهم من العيش حياة اجتماعية كريمة في المجتمع (EC, 2008). ويرى (Kartal, et al., 2018) أن الاستبعاد المالي يشير إلى قصور في إمكانية

الدخول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي يقدمها النظام المالي السائد من جانب قطاعات محددة في المجتمع، بشكل ملائم وبتكلفة منخفضة وبطريقة عادلة وآمنة.

ويرى (Devlin, 2005) أن هناك مشكلة في تقديم تعريف دقيق للاستبعاد المالي. لذا فقد قمت بعض الدراسات عدة عوامل للاستبعاد المالي (Kempson and Whyley, 1999, Devlin, 2005):

- ١- استبعاد يرتبط بحرية الدخول، ويشير إلى القيود المفروضة على الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، والتي ترتبط بالتقييمات السلبية للمخاطر.
- ٢- استبعاد يرتبط بالشروط ويشير إلى عدم قدرة بعض الأفراد أو فئات المجتمع على الاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية بسبب الشروط بتقديم تلك الخدمات والمنتجات.
- ٣- استبعاد يرتبط بالسعر، حيث يؤدي التسعير غير المناسب للخدمات والمنتجات المالية إلى إجماع بعض الأفراد والفئات الاجتماعية عن التعامل مع مقدمي هذه الخدمات.
- ٤- استبعاد يرتبط بالتسويق، والذي ينتج عن استبعاد بعض الأفراد أو فئة معينة من السوق المستهدف من جانب مقدمي الخدمات والمنتجات المالية.
- ٥- استبعاد يرتبط بالموارد، ويشير إلى وجود مجموعة من الأفراد أو فئات المجتمع التي لا تملك دخول تقديرية مستقبلية للدخار مما يجعلهم مستبعدين مالياً.
- ٦- الاستبعاد الذاتي، وينشأ من تردد بعض الأفراد والفئات الاجتماعية عن التعامل مع مقدمي الخدمات والمنتجات المالية، بسبب اعتقادهم المسبق برفض طلباتهم.

ب- الاتجاه المباشر لتعريف الشمول المالي:

تناولت مجموعة كبيرة من الدراسات تعريف الشمول المالي بشكل مباشر، حيث عرفته دراسة (Sarma, 2008) بأنه عملية تتضمن سهولة الوصول وتوافر استخدام النظام المالي الرسمي لجميع أعضاء الاقتصاد. كما عرفته دراسة (Chakrabarty, 2013) بأنه ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة، التي تحتاجها جميع فئات المجتمع بما فيها محدودي الدخل والمهمشين، والتي تقدمها المؤسسات الرئيسية الفاعلة بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة. وعرفته دراسة (Damodaran, 2013) بأنه عمليات تنطوي على تقديم خدمات البنوك للفقراء بتكلفة معقولة مما يحسن من ظروفهم المعيشية. وترى دراسة (Bruhn and Love, 2014) أن الشمول المالي هو استخدام الخدمات المالية الرسمية بواسطة الفقراء. ويرى (Ben Naceur et al, 2015) أن الشمول المالي يشير إلى نسبة السكان الذين يستخدمون الخدمات المالية. كما عرفه (Bayero, 2015) بأنه يشير إلى قدرة الأفراد على الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية، حيث يتم وصف الأفراد بالمشمولين مالياً عندما يملكون أو يستخدمون منتج أو خدمة مالية رسمية. ويعرف صندوق النقد العربي الشمول المالي بأنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية، ويشمل ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتمويل وخدمات التأمين والائتمان، بهدف تجنب سوء استغلال احتياجات بعض فئات المجتمع من الخدمات المالية والمصرفية، وتقادياً للجوء البعض إلى الجهات غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار (صندوق النقد العربي، ٢٠١٥).

كما عرف مركز الشمول المالي التابع للبنك الدولي بأنه حالة يستطيع فيها جميع الأشخاص القادرين على استخدام الخدمات المالية الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات عالية الجودة والتي يتم توفيرها بأسعار معقولة وبطريقة ملائمة ولائقة للعملاء (Center for Financial Inclusion, 2013) ووفقاً لتقرير الأمم المتحدة فإن الشمول المالي هو توفير مستدام للخدمات المالية بأسعار معقولة مما يؤدي إلى دمج الفقراء في الاقتصاد الرسمي (United Nations, 2016)

ويرى (ذكر الله، ٢٠١٧) أن الشمول المالي هو إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات، والعمل على تمكين تلك الفئات من استخدام الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة، من خلال النظام المالي الرسمي. كما عرفه (Kartal et al., 2018) بأنه توصيل الخدمات المالية للفقراء بتكلفة معقولة، وجوهر الشمول المالي هو التأكيد على أن مدى مناسب من الخدمات المالية يتاح لجميع الأفراد بشكل مفهوم ويمكنهم من الدخول لهذه الخدمات.

ويتضح من التعريفات السابقة باتجاهها المباشر وغير المباشر، أن تحقيق الشمول المالي يرتبط بعدة أبعاد تتمثل في توفير الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية لجميع الفئات الاجتماعية بغض النظر عن حالتهم الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية، وكذلك تقديم منتجات وخدمات مالية في متناول الجميع، بالإضافة إلى استخدام هذه المنتجات والخدمات من جانب العملاء. وفي هذا السياق حدد مركز الشمول المالي **Center of Financial Inclusion at Accion** خمسة أبعاد للشمول المالي تمثلت فيما يلي:

- ١- الوصول، ويعني القدرة على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية، الائتمان، الادخار، التأمين، المدفوعات.
- ٢- جودة المنتجات والتسليم، مريحة، بأسعار معقولة ومناسبة، تقدم باحترام وحماية للعميل.
- ٣- الكفاءة المالية، يتم تقديم المعلومات اللازمة للعملاء، مع توافر القدرة على اتخاذ قرارات ترتبط بالإدارة الجيدة للأموال.
- ٤- الشمولية، كل من يستطيع ويرغب في التعامل مع النظام المالي لديه حق الوصول بما في ذلك الفقراء والنساء وسكان المناطق الريفية.
- ٥- سوق متنوعة وتنافسية، توافر مجموعة من مقدمي المنتجات والخدمات المالية، وتوافر بنية أساسية قوية، وتوافر إطار تنظيمي واضح.

أهمية الشمول المالي:

يهدف الشمول المالي إلى تسهيل وصول المنتجات والخدمات المالية إلى أكبر عدد ممكن من السكان المحرومين في المجتمع، فهو بمثابة محاولة لتحقيق النمو الشامل للمجتمع من خلال إتاحة التمويل اللازم لمختلف الفئات، مما يؤدي إلى جني فوائد الخدمات المالية (Iqbal and Sami, 2017, Kartat et al., 2018) وتعتبر القطاعات المستبعدة من النظام المالي الرسمي شرائح مستبعدة عموماً في المجتمع (Sarma and Pais, 2011) لذا يستخدم الشمول المالي للحد من الاستبعاد الاجتماعي للقطاعات المحرومة في المجتمع والتي تشمل المرأة الفقيرة والأشخاص منخفضي التعليم، وذوي الدخل المنخفضة، وسكان المناطق الريفية، والدول ذات التوزيع غير العادل للدخل (Kunt and Klapper, 2012, Katorogo, 2016) وبالتالي يعد الشمول المالي محرك أساسي للتنمية الاقتصادية، حيث يتمكن الأفراد والمؤسسات من خلال الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية من توسيع الاستهلاك، وإدارة المخاطر والاستثمار في السلع المعمرة والصحة والتعليم (Bose et al., 2017, Soriano, 2017, Grohmann et al., 2018) كما يزود الشمول المالي الأسر الفقيرة بفرصة تكوين المدخرات، وتكوين الاستثمارات والقدرة على الوصول إلى الائتمان (Ellis et al., 2010) وهو أيضاً يمكن غير القادرين من التعامل مع الأزمات المالية الشخصية الناتجة عن ظروف طارئة مثل المرض والبطالة (Collins et al., 2009)

إن صعوبة الوصول إلى التمويل هو العائق الأساسي لنمو المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم (Bose et al., 2017) لذا فإن إتاحة التمويل لهذه المنشآت سوف يعمل على دعم التنمية الاقتصادية، والتأثير على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بالفئات الفقيرة ومحدودة الدخل، والوصول إلى الأفراد والمنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر سوف يحقق المصلحة العامة ويوفر مزيد من فرص العمل، مما يؤدي إلى خفض معدلات الفقر وتحسين في توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة. (ذكر الله، ٢٠١٧).

ويعمل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي من خلال دعم استقرار قاعدة الودائع وتحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي، وقد تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض أكثر حفاظاً على ودائعهم خلال الأزمات، وبالتالي فإن ودائعهم تعتبر مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليها، وفي غياب مثل هذا النوع من الودائع تجد البنوك صعوبات في الاستمرار في الإقراض (صندوق النقد العربي، Khan, (2011, Han and Melecky, 2013, Neaime and Gaysset, 2018) كما أن خسائر القروض الصغيرة ترتبط بدرجة أقل من المخاطر النظامية مقارنة بالخسائر المحققة من تعثر القروض الكبيرة، وبالتالي فإن تيسير منح الائتمان والقروض الصغيرة سوف يؤدي إلى زيادة الاستقرار على مستوى مقدمي الخدمات المالية (صندوق النقد العربي، ٢٠١٥). وقد أثبتت دراسة (Shihadeh and Liu, 2019) أن الشمول المالي يزيد من ربحية البنوك ويخفض من المخاطر التي يتعرض لها.

بالإضافة إلى أن الشمول المالي يحسن من الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، حيث يؤدي اتساع قاعدة عملاء البنك إلى زيادة درجة التفاوض في مؤشرات ميزانية البنك فيما يتعلق بالتوجه نحو أنشطة استثمارية جديدة، والتنوع والمرونة في محفظة المخاطر لمواجهة الخسائر غير المتوقعة (Neaime and Gaysset, 2018)

إلى جانب آخر فإن الشمول المالي يمنع التمويل غير المشروع (Neaime and Gaysset, 2018) حيث يؤدي امتناع البنوك عن التعامل مع أصحاب الدخل المنخفضة إلى لجوء تلك الفئات إلى الخدمات المالية غير الرسمية والتي قد تكون غير مشروعة، مما يعوق عمل الجهات الرقابية القائمة على تنفيذ قوانين وضوابط النزاهة المالية، نظراً لصعوبة تتبع حركة الأموال في النظام غير الرسمي (صندوق النقد العربي، ٢٠١٥).

كما أن تطبيق الشمول المالي سوف يؤدي إلى تحقيق استقرار الاقتصاد الكلي، ففي حالة الاستبعاد المالي لبعض فئات المجتمع فإن القرارات والتعاملات المالية لهذه الفئات سوف تتم باستقلال عن السياسات النقدية للبنوك المركزية مما يحد من فعالية السياسات النقدية، وبالتالي فإن دمج الفئات الاجتماعية المستبعدة ضمن النظام الرسمي سوف يزيد من فعالية استخدام أسعار الفائدة كأحد أدوات السياسة النقدية (Cecchetti and Kharroubi, 2012, Neaime and Gaysset, 2018, Zachosova et al., 2018)

معوقات الشمول المالي وسبل مواجهتها:

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 (Arun and Kamath, 2015) كما أن التوسع في فروع البنوك ونشر مؤسسات التمويل متناهية الصغر في بعض دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لم يخف من مستوى الاستبعاد المالي، 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 وبوجه خاصة القطاعات محدودة الدخل في المجتمع (Pearce, 2011) وفي هذا السياق أظهرت بحوث البنك الدولي الخاصة بالمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية، أن حوالي ٣٨% من إجمالي السكان البالغين على مستوى العالم ليست لديهم قدرة الحصول على الخدمات المالية الرسمية (ذكر الله، ٢٠١٧) وقد تناولت دراسات كثيرة العقبات التي تواجه الشمول المالي 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 المالي تتمثل في (EC,2008):

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

ويرى البعض أن معوقات الشمول المالي ترتبط بمستويات البطالة ومحدودية الدخل، وضعف البنية الأساسية، إلى جانب التعقيد النسبي للدخول إلى البنوك والمؤسسات المالية وتوقيتات العمل والمنتجات غير الملائمة، والمستندات والإجراءات المرهقة (Damodaran, 2013, Neaime and Gaysset, 2018) وكذلك فإن انخفاض درجة التعليم والمعرفة اللازمة لفهم المنتجات والخدمات المالية يحد من الوصول المالي (Katoroogo, 2016, Iqbal and Sami, 2017) بالإضافة إلى وجود فجوة بين القطاعات الاجتماعية المستبعدة مالياً والنظام المالي الرسمي من حيث تقديم المعرفة المالية وآلية تقديم الخدمات المالية (Damodaran, 2013) كما أن قصور المعلومات المتاحة من قبل المؤسسات المالية فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الشمول المالي تعد أحد أهم معوقات الشمول المالي (Zachosova et al,2018)

وقد حددت بعض الدراسات معوقات الشمول المالي في عدة عوامل أهمها (Clamare et al., 2014, Abu Seman, 2016, Iqbal and Sami, 2017)

- ١- مكان المعيشة، حيث يعاني ساكني المناطق الريفية من صعوبة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، فقد تحجم بعض المؤسسات المالية عن الانتقال إلى المناطق الجغرافية التي تسكنها فئات اجتماعية ذات دخل محدود، وبالتالي فإن الاستبعاد المالي يرتبط في المقام الأول بمشاكل مادية أهمها الوصول الجغرافي.

- ٢- غياب التشريعات القانونية، والتمييز النوعي ضد السيدات.
- ٣- المعرفة المحدودة بالخدمات المالية، وانخفاض درجة التعليم.
- ٤- مستوى الدخل المنخفض والعمولات والمصروفات التي تتقاضاها البنوك.
- ٥- شروط التعامل على الحسابات والحد الأدنى لفتح الحساب.
- ٦- تعقيد المستندات المطلوبة للتعاملات.
- ٧- نوع الأعمال التجارية ورفض الإقراض بسبب صغر حجم الأعمال.

إن معرفة معوقات الشمول المالي على درجة عالية من الأهمية، حتى يتمكن صانعي السياسة ومتخذي القرار من إزالة تلك المعوقات. ويرى (Damodaran, 2013) أن الشمول المالي لا يعني مجرد فتح حسابات بنكية للادخار، ولكن الأهم هو زيادة الوعي لدى جميع أفراد المجتمع بالمنتجات المالية، والاستشارات المتعلقة بإدارة الأموال وسبل التمويل والائتمان المثلي، وفي نفس السياق أشارت كثير من الدراسات السابقة إلى أن تحقق الشمول المالي يتطلب محور الأهمية المالية (Kostov et al, 2015). وتوفير البنية الأساسية (Iqbal and Sami, 2017) وتحسين جودة المؤسسات المالية، وتوفير القواعد القانونية الفعالة وقوة الإنفاذ القانوني وتحقيق الاستقرار السياسي (Allen et al, 2016) وتقديم تكنولوجيا مبتكرة تعمل على تقليل تكلفة العمليات وتسمح بتقديم الخدمات المالية بسرعة أكبر وبشكل ملائم لقطاعات واسعة من السكان Neaime and (Gaysset, 2018)

ويمكن القول أن تطبيق الشمول المالي يتوقف على درجة تطور البنية الأساسية للنظام المصرفي وتحسين أنظمة الائتمان وتسهيل أنظمة الضمانات، بالإضافة إلى وضع إطار واضح لتطوير البنية الأساسية المالية والشبكات في المناطق المهمشة (شحاتة، ٢٠١٩)

بناء على ما سبق يمكن القول أن أهم مقومات الشمول المالي تتمثل في:

- ١- توفير البنية الأساسية وزيادة عدد فروع البنوك لتوفير الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع.
- ٢- مراجعة التشريعات واللوائح التنظيمية بما يخدم توسيع أنشطة البنوك وتقييمات المخاطر.
- ٣- ملائمة المنتجات والخدمات المالية لاحتياجات الفقراء ومحدودي الدخل.
- ٤- توفير المنتجات والخدمات المالية بتكلفة معقولة وتبسيط الإجراءات والمستندات المطلوبة.
- ٥- الاهتمام بجودة المنتجات والخدمات المالية المتوافرة.
- ٦- الاهتمام بنشر الثقافة المالية والتوعية بأهمية التعامل مع النظام المالي الرسمي ومخاطر اللجوء إلى نظم التمويل غير الرسمية.

مخاطر الشمول المالي :

تتعرض البنوك لعدة أنواع من المخاطر والتي تشمل، المخاطر التشغيلية المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهي تعد من أكثر المخاطر تأثيراً على أنشطة البنوك وتنشأ عن عدم التأمين الكافي للنظم، وعدم ملائمة تصميم النظم وصيانتها وإنجاز الأعمال وإساءة الاستخدام من جانب العملاء، ومخاطر السمعة التي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك نتيجة إخفاقها في تأسيس شبكة خدمات موثقة وأمنة أو نتيجة عدم قدرتها على إدارة النظم بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها، والمخاطر القانونية التي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين المقررة خصوصاً فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (عوض، ٢٠١٤).

وتولى البنوك أهمية خاصة لعملية إدارة مخاطر التشغيل كأحد أهم المخاطر في الوقت الراهن، والتي زادت حدتها كنتيجة للتطورات التكنولوجية والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية باستخدام الحلول الرقمية لتحقيق الشمول المالي.

وقد صنفت دراسة (Zachosova et al., 2018) مخاطر الشمول المالي إلى مخاطر يتعرض لها الأفراد، ومخاطر يتعرض لها الشركات، ومخاطر يتعرض لها المؤسسات المالية، ومخاطر على المستوى القومي، كما حددت الدراسة عدة مخاطر للشمول المالي على مستوى المؤسسات المالية منها:

- ١- زيادة احتمالات الغش من جانب العملاء.

- ٢- زيادة حدة المنافسة في سوق المال.
- ٣- الحاجة إلى التطوير المستمر في جودة المنتجات والخدمات المالية.
- ٤- الحاجة إلى التدريب المستمر للموظفين وزيادة مؤهلاتهم.
- ٥- الحاجة إلى تخفيض أسعار المنتجات والخدمات المالية لكسب مزايا تنافسية.

بالإضافة إلى ذلك، تمثل الابتكارات المالية والحلول الرقمية كركيزة للشمول المالي فرصاً 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 (صندوق النقد العربي، ٢٠١٩)، ويمكن أن يؤدي ضعف الرقابة على عمليات الشمول المالي إلى تهديد السلامة المالية على المستوى الكلي والجزئي (Zachosova et al., 2018) حيث ترتبط الزيادة السريعة في الابتكارات المالية والحلول الرقمية بظهور مخاطر جديدة تحتاج إلى بذل الجهد في تحديدها ومواجهتها بكفاءة وفي الوقت الملائم، لذا ينص المبدأ الثاني من مبادئ الشمول المالي الرقمي الصادر عن GPEI and G20 على تحقيق التوازن بين الابتكارات المالية ومخاطر الشمول المالي الرقمي، من خلال التعرف على المخاطر الناشئة عن الشمول المالي الرقمي وكيفية إدارة وتقييم ورقابة تلك المخاطر (GPII and G 20, 2016)

إن الابتكارات المالية والحلول الرقمية يمكن أن تزيد من صعوبات تلبية متطلبات الامتثال المرتبطة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى زيادة المخاطر السيبرانية مع زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة إذا لم تواكب تلك التطورات الضوابط الرقابية المناسبة (صندوق النقد العربي، ٢٠١٩)، كما أن استخدام البنوك للابتكارات المالية والحلول الرقمية لتعزيز الشمول المالي قد يصطدم بنقص الكفاءات والخبرات البشرية، وعدم وجود قواعد بيانات متكاملة بشأن كيفية توظيف واستخدام تلك الابتكارات والحلول، بالإضافة إلى عدم تأمين المعاملات الإلكترونية وبالتالي اهتزاز ثقة العملاء في هذه الخدمات (شحاتة، ٢٠١٩).

وتشكل الهجمات الإلكترونية خطراً نظامياً، ويمكن أن تؤدي إلى اضطرابات في التشغيل وتحقيق خسائر مالية والإضرار بالسمعة، لذا يجب أن يكون منع وقوعها على قمة أولويات الجهات التنظيمية، حيث أدى التوسع في استخدام الحلول الرقمية إلى زيادة المنافذ المعرضة للقرصنة الإلكترونية مما يزيد من احتمالات نجاح تلك الهجمات، وقد فرض ذلك على المسؤولين عن الجهاز المصرفي ضرورة وضع أطر تحافظ على أمن المعلومات والوقاية من الهجمات الإلكترونية ورصدها وتبادل المعلومات بشأن تلك الهجمات ومتابعة التعامل معها وكيفية تلافي آثارها السلبية (He et al., 2017)

وعلى الرغم من عدم نجاح كثير من الهجمات الإلكترونية على البنوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، إلا أن التقارير تشير إلى ارتفاع عدد تلك الهجمات على البنوك، مع سرعة تطور طبيعة الجرائم وزيادة درجة تعقيدها، وفي ذات الوقت لا تزال درجة الاستعداد لمواجهة تلك المخاطر تتسم بالضعف في معظم البلدان (Symantec, 2017)

ويلاحظ خلال الفترة الأخيرة تركيز الاهتمام على تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك، بهدف ضبط المخاطر الجديدة التي تواجه الأنشطة المصرفية وإدارة تلك المخاطر والسيطرة عليها، من خلال الابتكار المستمر لطرق إدارة المخاطر وتحديث القوانين ونظم الرقابة والإشراف للمحافظة على سلامة الجهاز المصرفي (عوض، ٢٠١٤) واعترافاً من البنك المركزي الكويتي بمخاطر الشمول المالي فقد حرص على تعزيز الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي بهدف توفير الحماية اللازمة للمتعاملين مع البنوك، من خلال إنشاء مركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي لتقديم خدمات أمن المعلومات للقطاع المصرفي.

وتتمثل أهم خدمات مركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي في التعامل والإبلاغ عن أي مخاطر سيبرانية وتعميم الإنذار المبكر والتنبيهات والإجراءات الاحترازية، وكذلك المراقبة الأمنية وجمع وتعميم التهديدات الإلكترونية المحتملة، بالإضافة إلى فحص وتقييم المخاطر المرتبطة بالثغرات والبرمجيات الخبيثة. كما أطلق البنك المركزي الكويتي مبادرة تعزيز الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي. وفي نفس السياق أصدر البنك المركزي الكويتي تعليمات خاصة بشأن تطبيق متطلبات معيار التقرير المالي الدولي رقم (٩) والتي تعزز من إدارة مخاطر الائتمان لدى البنوك.

التدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي:

يؤدي تعثر البنوك إلى آثار سلبية كبيرة على الاقتصاديات القومية، ويبدو ذلك واضحاً من مقدار الخسائر التي تتكبدها دول العالم نتيجة تعثر أو إخفاق البنوك، فقد تعرض الاقتصاد الأمريكي إلى خسائر تصل إلى ٩٠ بليون دولار في الفترة من ٢٠٠٨ حتى ٢٠١١، نتيجة لإعلان بنك تجاري و ٥٧ مؤسسة إخبارية لتعثرها وخضوعها للسلطات الفيدرالية خلال تلك الفترة (Tillman, 2015)، كما أدى سقوط بنك Barings الإنجليزي إلى خسائر بلغت ٨٥٠ مليون إسترليني. (Button, 2008)

مسئوليات التدقيق الداخلي المرتبطة بالشمول المالي:

تزداد أهمية الرقابة الداخلية في البنوك في ظل تطبيق التكنولوجيا الحديثة وانتشار الخدمات المالية الرقمية (حجاج وآخرون، ٢٠١٠)، ويمكن لوظيفة التدقيق الداخلي كأحد آليات الرقابة الداخلية في البنوك أن تساعد الإدارة في تحسين وتطوير الرقابة الداخلية على العمليات والتقارير والالتزام (Chang et al., 2019). حيث يقوم التدقيق الداخلي بفحص وتقييم إجراءات الرقابة الداخلية بالبنوك، وكذلك تقييم جودة أداء الوظائف المختلفة وأداء العاملين فيما يتعلق بالمسئوليات الموكولة إليهم (عوض، ٢٠١٤)، كما يؤدي التدقيق الداخلي دوراً هاماً في عملية إدارة المخاطر في البنوك من خلال المساهمة في تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر، والتنبؤ بتلك المخاطر والاحتراس والتخطيط لمواجهةها بصفة دورية (أحمد وعبد الفتاح، ٢٠١٦)

محددات فعالية التدقيق الداخلي بالبنوك في إطار الشمول المالي:

حتى تحقق التدقيق الداخلي أهدافها فيجب أن يتسم المدققين الداخليين بالموضوعية والاستقلال عن الإدارات التنفيذية في جميع مراحل عملية المراجعة للأنشطة المصرفية (عوض، ٢٠١٤)، وكذلك فإن تحقق فعالية التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في البنوك يعتمد على الاستعانة بالوسائل المختلفة مثل، نماذج الإبلاغ عن أحداث/ خسائر مخاطر التشغيل، والتقييم الذاتي، ومؤشرات الإنذار المبكر، وقوائم الاستقصاء لتحديد رؤيتها وإستراتيجيتها تجاه إدارة المخاطر التشغيلية (أحمد وعبد الفتاح، ٢٠١٦)

كما طلب المبدأ السادس والعشرون من مبادئ لجنة بازل بأن يتوافر لإدارة التدقيق الداخلي في البنوك المقومات التالية: (Basel Committee, 2012)

- الموارد الكافية والكوادر المدربة بشكل مناسب ولديها الخبرة المرتبطة بفهم وتقييم الأعمال التي يقومون بمراجعتها.
- الاستقلال الملائم، من خلال الارتباط الإداري بمجلس إدارة البنك ولجنة التدقيق، ولديه مكانة تضمن استجابة الإدارة للتوصيات التي يقدمها.
- الحصول على أي تغييرات هامة لإستراتيجية وسياسات وعمليات إدارة مخاطر البنك في الوقت المناسب.
- إمكانية الوصول والاتصال الكامل مع أي من الموظفين، والوصول الكامل للسجلات والملفات والبيانات في البنك ومؤسساته التابعة، إذا تطلب إنجاز أعمال التدقيق ذلك.
- تطبيق منهج يحدد المخاطر الجوهرية التي يريدها البنك.
- إعداد خطة مراجعة يتم تحديثها بشكل منتظم، وتعتمد على تقييم المخاطر.
- توافر السلطة اللازمة لتقييم أي مهمة مساندة له.

الدراسة الميدانية:

منهجية الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى تحقيق ما يلي:

- 1- تقييم مدى إدراك عينة الدراسة لأهمية الشمول المالي، وآرائهم بشأن جهود البنوك الكويتية في هذا المجال، ومدى إدراكهم لمخاطر الشمول المالي.
- 2- تقييم مدى إدراك عينة الدراسة لقدرة التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية على أداء دور فعال في إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي، وتقييم الوضع الراهن بشأن تطور دور التدقيق الداخلي.
- 3- تقييم دور أنشطة التدقيق الداخلي المقترحة بالبنوك الكويتية لإدارة والحد من مخاطر الشمول المالي.
- 4- تقييم أثر محددات فعالية التدقيق الداخلي في أداء أنشطة التدقيق بالبنوك الكويتية.

فروض الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة الحالية فقد وضع الباحث عدة فروض في صيغة فرض لعدم كما يلي:

الفرض الرئيسي الأول: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك الكويتية لتطبيق الشمول المالي وما يترتب عليه من مزايا ومخاطر.

وينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية كما يلي:

الفرض الفرعي الأول: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك الكويتية لتطبيق الشمول المالي.

الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مخاطر الشمول المالي على البنوك الكويتية.

الفرض الرئيسي الثاني: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية على الحد من مخاطر الشمول المالي.

الفرض الرئيسي الثالث: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق الشمول المالي.

وينقسم هذا الفرض إلى فرضين فرعيين كما يلي:

الفرض الفرعي الأول: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مدى تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن أسباب عدم تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

الفرض الرابع: لا يوجد تأثير دال إحصائياً للدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية.

الفرض الخامس: لا يوجد تأثير دال إحصائياً للدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية.

الفرض السادس: لا يوجد تأثير دال إحصائياً لمحددات فعالية التدقيق الداخلي على الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في ظل الشمول المالي بالبنوك الكويتية.

الفرض السابع: لا يوجد تأثير دال إحصائياً لمحددات فعالية التدقيق الداخلي على الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في ظل الشمول المالي بالبنوك الكويتية.

أسلوب الدراسة:

استخدام الباحث الدراسة المسحية كأسلوب بحثي يتم تنفيذه من خلال قوائم الاستقصاء، وقد قام الباحث بإدارة وتنفيذ الاستقصاء بشكل شخصي، بهدف التأكد من الإجابة على جميع الأسئلة بشكل سليم، والرد على الاستفسارات بشأن محتويات قائمة الاستقصاء، ولضمان الحصول على معدل مناسب من الردود.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاث فئات، تتمثل فيما يلي:

- 1- العاملين في إدارة التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية (المدققين الداخليين).
- 2- مديري إدارات الائتزام والمخاطر وتكنولوجيا المعلومات ومديري الفروع بالبنوك الكويتية (الإدارات الأخرى بالبنك).
- 3- الباحثين من أساتذة الجامعات (الباحثين).

عينة الدراسة:

استخدام الباحث معادلة لحساب حجم عينة الدراسة والتي اقترحها (Saunders et al, 2000) وهي تأخذ الصيغة التالية:

$$n = (N \times 100) \div re \%$$

حيث تشير n إلى حجم العينة المطلوب، وتشير N إلى الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب، كما تشير re إلى معدل الردود المتوقع الحصول عليه، وقد تم الاسترشاد بعدة دراسات سابقة لتحديد الحد الأدنى المناسب لحجم العينة ومعدل الردود المتوقع لقوائم الاستقصاء، كما يظهر من الجدول التالي:

جدول رقم (1) معدل الاستجابة في الدراسات السابقة

دراسات السابقة	القوائم الموزعة	الردود	نسبة الردود
دراسة (أحمد، ٢٠١٦)	195	163	83.6%
دراسة (عوض، ٢٠١٤)	110	85	77.3%
دراسة (الزامل، ٢٠١٧)	150	93	62%
دراسة (إبراهيم، ٢٠١٩)	110	95	86%
المتوسط الإجمالي	141	109	77.22%

وبتطبيق المعادل السابقة كما يلي:

$$n = (109 \times 100) \div 77.22 = 141$$

وبالتالي فإن حجم العينة المطلوب للدراسة هو 141 مفردة، وتحوطا من انخفاض نسبة الردود فقد قام الباحث بتوزيع ١٥٠ قائمة على عينة الدراسة.

تصميم قائمة الاستقصاء:

تم تصميم قائمة الاستقصاء كأداة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة، واحتوت على ثلاث أقسام، وقد تناول القسم الأول التعرف على آراء عينة الدراسة بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي في البنوك الكويتية، وتحديد مدى إدراكهم لجهود البنوك في هذا الشأن، وما يترتب على الشمول المالي من مخاطر محتملة، وتناول القسم الثاني تقييم الوضع الراهن لأداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية فيما يتعلق بمخاطر الشمول المالي

المحتملة، وتناول القسم الثالث آراء العينة بشأن تأثير أنشطة التدقيق الداخلي في مخاطر الشمول المالي، وأثر محددات الفعالية على أداء التدقيق الداخلي لأنشطتها.

واستخدم الباحث ثلاثة أنواع من الأسئلة: حيث استخدام الأسئلة المغلقة كما في السؤال الثاني بالقسم الثاني بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية، والأسئلة الترتيبية كما في عدة أسئلة بجميع أقسام قائمة الاستقصاء، والأسئلة المفتوحة، مثلما ورد في السؤال الثاني بالقسم الثاني عندما تم طلب ذكر مجالات التطور في دور التدقيق الداخلي في حالة الإجابة بنعم.

تنفيذ الاستقصاء وجمع البيانات:

يمكن توضيح القوائم الموزعة والقوائم المستلمة ولا تستوفي شروط التحليل (المرفوضة) والقوائم الصحيحة التي تم تحليلها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٢) القوائم الموزعة والمستلمة والتي أجرى عليها التحليل:

بيان	المدققين الداخليين	الإدارات الأخرى	الباحثين	الإجمالي	
	عدد	عدد	عدد	عدد	نسبة
عدد القوائم الموزعة	40	60	50	150	100%
عدد القوائم المفقودة	8	11	-	19	12.67%
عدد القوائم المستلمة	32	49	50	131	87.33%
عدد القوائم المرفوضة	6	7	6	19	12.66%
عدد القوائم المقبولة	26	42	44	112	74.67%

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض نسبة الردود في فئة المدققين الداخليين والعاملين بالإدارات الأخرى بالبنوك الكويتية، نظراً لحساسية قطاع البنوك وتخوف المستقصى منهم من الإدلاء ببيانات قد تستخدم في أغراض غير البحث العلمي، على الرغم من تأكيد الباحث على سرية البيانات، كما أن بعض من مفردات الفئتين طلب من الباحث عدم ذكر أسماء البنوك التي تعاون أفرادها في الرد على قوائم الاستقصاء، وقد التزم الباحث بعدم ذكر أسماء البنوك التي شاركت في الرد على قوائم الاستقصاء، ويعتقد الباحث أن القوائم المالية وعددها 112 قائمة استقصاء والتي تمثل نسبة ردود بلغت 74.67% تعد نسبة كافية للتحليل وذلك بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تمت في نفس المجال.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام SPSS 16. FOR Windows وقد تم إعطاء أوزان ترجيحية للأسئلة المتدرجة على النحو التالي:

موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
خمس درجات	أربع درجات	ثلاث درجات	درجتان	درجة واحدة

وتم إجراء التحليلات الإحصائية التالية:

الإحصاءات الوصفية: تم استخدام مقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف البيانات، وإجراء المقارنات بين فئات المجتمع.

الإحصاء التحليلي:

- تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ 'Cronbach' Alpha لتحديد مدى موثوقية إجابات عينة الدراسة على قائمة الاستقصاء وإمكانية تعميم نتائج الدراسة، وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ في ضوء تكرارات العينة 0.946 وهي تتعدى 0.6 وهذا يعني الوثوق في نتائج تحليل العينة وإمكانية تعميم النتائج.
- اختبار كروسكال واليز Kruskal- Wallis للكشف عن وجود اختلاف دال إحصائياً بين فئات المستقصى منهم. فإذا ظهر من خلال التحليل الإحصائي SPSS أن مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 فهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، أما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 فهذا يعني قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل.

٣- كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis في بناء نماذج الدراسة للربط بين أنشطة التدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي، وكذلك للربط بين محددات فعالية التدقيق الداخلي وأنشطة التدقيق الداخليين، ويرجع استخدام الانحدار البسيط لتجنب مشاكل الارتباط الداخلي والارتباط الذاتي، وذلك من خلال الصيغة التالية:

النموذج الأول: ويختص بدراسة تأثير الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في مخاطر الشمول المالي:

$$Y_{RISX} = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

النموذج الثاني: ويختص بدراسة تأثير الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في مخاطر الشمول المالي:

$$Y_{RISX} = \beta_0 + \beta_2 X_2$$

النموذج الثالث: ويختص بدراسة تأثير محددات فعالية التدقيق الداخلي في الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي

$$Y_{ASS} = \beta_0 + \beta_3 X_3$$

النموذج الرابع: ويختص بدراسة تأثير محددات فعالية التدقيق الداخلي في الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي

$$Y_{CON} = \beta_0 + \beta_3 X_3$$

حيث:

β_0 : نقطة قطع محور العينات

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: معاملات الانحدار

Y_{RISX} : مخاطر الشمول المالي

Y_{ASS} : الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي

Y_{CON} : الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي

X_1 : الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي

X_2 : الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي

X_3 : محددات فعالية التدقيق الداخلي

ويعتمد هذا الأسلوب في تفسير النتائج على قيمة معامل التحديد R^2 والذي يقيس نسبة التغير في المتغير التابع الناتجة عن التغيرات في المتغير المستقل، وقيمة F وهي تشير للمعنوية الكلية للنموذج حيث يعتبر النموذج معنويًا إذا كانت قيمة F معنوية، ومعاملات الانحدار β وهي قيم يتم تقديرها لتستخدم في تحديد القيمة المقدرة للمتغير التابع، وللحكم على معنوية معاملات الانحدار يتم استخدام مستوى المعنوية المقابل لقيمة T المناظرة لمعاملات الانحدار.

تفسير نتائج التحليل الإحصائي:

جهود البنوك الكويتية لتطبيق الشمول المالي ومزاياه ومخاطره:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرئيسي الأول المرتبط بأراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك الكويتية لتطبيق الشمول المالي وما يترتب عليه من مزايا ومخاطر.

أ- فيما يتعلق بجهود البنوك الكويتية في تطبيق الشمول المالي:

يوضح الجدول رقم (٣) ردود عينة الدراسة بشأن الجهود التي تقوم بها البنوك الكويتية في مجال تطبيق برامج الشمول المالي.

جدول رقم (٣) آراء عينة الدراسة بشأن جهود البنوك الكويتية بشأن الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P- Value
المدققين الداخليين	4.307	0.471	2.409	0.300
الإدارات الأخرى بالبنك	4.524	0.505		
الباحثين	4.367	0.780		

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

١- **على مستوى الإحصاء الوصفي:** سجلت نسبة الموافقة بشأن جهود البنوك الكويتية في تطبيق الشمول المالي وتقديم جهودها لجميع المواطنين على حد سواء، درجة مرتفعة في الثلاث فئات حيث بلغ متوسط نسبة الموافقة 4.307 في فئة المدققين الداخليين، 4.524 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، 4.367 في فئة الباحثين، كما انخفضت قيمة الانحراف المعياري في الثلاث فئات مما يدل على ارتفاع درجة الاتفاق بين مفردات العينة في الثلاث فئات بشأن جهود البنوك الكويتية في تطبيق الشمول المالي.

٢- **على مستوى الإحصاء التحليلي:** سجلت قيمة كروسكال 2.409 بمستوى معنوية P-0.300 Value وهي أكبر 0.05 مما يعني عدم وجود اختلافات معنوية بين آراء فئات الدراسة بشأن جهود البنوك الكويتية في تطبيق الشمول المالي وتقديم جهودها لجميع المواطنين على حد سواء.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك الكويتية لتطبيق الشمول المالي"

ب- فيما يتعلق بمزايا تطبيق الشمول المالي:

يوضح الجدول رقم (٤) ردود عينة الدراسة بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

جدول رقم (٤) آراء عينة الدراسة بشأن مزايا الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P- Value
المدققين الداخليين	4.507	0.402	4.961	0.061
الإدارات الأخرى بالبنك	4.333	0.786		
الباحثين	4.182	0.724		

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

١- **على مستوى الإحصاء الوصفي:** سجلت نسبة الموافقة على مزايا تطبيق الشمول المالي درجة مرتفعة في الثلاث فئات حيث بلغ متوسط نسبة الموافقة 4.507 في فئة المدققين الداخليين، 4.333 في الإدارات الأخرى بالبنك، 4.182 في فئة الباحثين، كما انخفضت قيمة الانحراف المعياري في الثلاث فئات مما يدل على ارتفاع درجة الاتفاق بين مفردات العينة في الثلاث فئات بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

٢- **على مستوى الإحصاء التحليلي:** سجلت قيمة كروسكال 4.961 بمستوى معنوية P-0.061 Value وهي أكبر 0.05 مما يعني عدم وجود اختلافات دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي"

ج- فيما يتعلق بمخاطر الشمول المالي:

جاءت ردود عينة الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (٥) آراء عينة الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي

P-Value	قيمة كروسكال	الباحثين		الإدارات الأخرى بالبنك		المدققين الداخليين		البند
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
(أ) مخاطر التشغيل والمرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:								
0.131	4.061	0.492	3.625	0.770	3.480	0.859	3.461	عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية
0.000	44.002	0.508	4.500	0.608	3.250	0.477	3.316	عدم التأمين الكافي للمعاملات الإلكترونية
0.262	2.680	0.672	3.400	0.704	3.687	0.904	3.526	عدم ملاءمة تصميم النظم، وعدم الصيانة المستمرة لها
0.000	43.208	0.672	4.415	0.479	3.333	0.507	4.615	التوقف المفاجئ للنظم
0.000	27.223	0.686	3.333	0.452	3.250	0.506	4.579	قتل النظم في انجاز الأعمال
0.776	0.507	0.841	3.902	0.856	3.805	0.889	3.672	إساءة استخدام النظم من جانب العملاء
0.255	2.735	0.390	3.182	0.377	3.167	0.392	3.077	إساءة استخدام النظم من جانب العاملين
0.000	22.174	0.624	3.727	0.660	3.047	0.884	3.692	حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك
(ب) مخاطر السمعة والتي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك وتنشأ عن:								
0.022	7.642	0.450	3.727	1.048	3.310	0.971	3.615	إخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وأمنة
0.637	0.902	0.541	3.273	0.842	3.214	1.056	3.346	عدم قدرة البنوك على إدارة النظم بكفاءة
(ج) مخاطر قانونية والتي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين من خلال:								
0.000	34.189	0.872	3.727	0.491	3.048	0.874	4.269	انتهاك سرية المعلومات الشخصية للعملاء
0.003	11.408	0.947	3.409	0.705	3.119	1.058	4.000	الاحتيال المالي والاختلاس
0.001	13.637	0.753	3.386	0.715	3.024	1.248	3.962	تزوير البيانات
3.727	18.743	1.088	3.545	0.986	3.147	1.017	4.346	غسل الأموال وتمويل الإرهاب

توضح نتائج الجدول رقم (٥) ما يلي:

- فيما يتعلق بالمخاطر التشغيلية والمرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:

١- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- تعدت قيمة الوسط الحسابي لجميع آراء مفردات العينة القيمة (٣) مما يعني الموافقة على وجود مخاطر للشمول المالي، إلا أن درجة الموافقة قد اختلفت من بند إلى آخر، وكذلك اختلفت درجة الموافقة على البند الواحد من فئة إلى أخرى من فئات الدراسة.

- حقق بند التوقف المفاجئ للنظام كأحد مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات أعلى وسط حسابي لدرجة الموافقة 4.615 في فئة المدققين الداخليين، بينما سجل نفس البند المرتبة الرابعة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 3.333 والمرتبة الثانية لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.415

- سجلت درجة الموافقة لبند فشل النظام في انجاز الأعمال كأحد مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وسط حسابي 4.579 في فئة المدققين الداخليين ليأتي في المرتبة الثانية. بينما سجل نفس البند المرتبة الخامسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 3.250، والمرتبة السابعة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.333

- جاء بند إساءة استخدام النظام من جانب العملاء في المرتبة الثالثة بوسط حسابي 3.762 في فئة المدققين الداخليين، بينما حقق هذا البند المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة في فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي 3.805 واحتل هذا البند المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة في فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.902

- بلغ الوسط الحسابي لبند حدوث اختراق مؤثر لأنظم البنك 3.692 في فئة المدققين الداخليين وبالتالي احتل المركز الرابع من حيث درجة الموافقة، بينما سجل هذا البند أدنى قيمة للوسط الحسابي بلغت 3.047 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك مما جعله يأخذ المرتبة الأخيرة في هذه الفئة من حيث درجة الموافقة، كما سجل الوسط الحسابي لهذا البند في فئة الباحثين قيمة بلغت 3.727 ليأتي في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة.

- سجل بند عدم ملاءمة تصميم النظم وعدم الصيانة المستمرة لها المركز الخامس في درجة الموافقة في فئة المدققين الداخليين حيث بلغ الوسط الحسابي 3.526 بينما سجل هذا البند المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 3.687 وسجل هذا البند وسط حسابي بلغ 3.400 في فئة الباحثين ليحتل المركز السادس من حيث درجة الموافقة.

- حقق بند عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية وسط حسابي بلغ 3.461 في فئة المدققين الداخليين ليأتي في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة، بينما سجل نفس البند وسط حسابي قيمته 3.480 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليأتي في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة، في حين بلغ الوسط الحسابي 3.625 في فئة الباحثين ليأتي هذا البند في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة.

- جاء بند عدم التأمين الكافي للمعاملات الإلكترونية في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي قيمته 3.316 بينما جاء في المرتبة الخامسة في فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي 3.250، وجاء في المرتبة في الأولى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.500

- يأتي بند إساءة استخدام النظام من جانب العاملين في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 3.077، واحتل هذا البند المرتبة الأخيرة أيضاً في فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 3.182، بينما احتل المرتبة السادسة في فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 3.167

٢ - على مستوى الإحصاء التحليلي:

سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية P- Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات للبنود التالية:

- عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية.
- عدم ملاءمة تصميم النظم، وعدم الصيانة المستمرة لها.
- إساءة استخدام النظم من جانب العملاء.
- إساءة استخدام النظم من جانب العاملين.

بينما سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية P- Value أكبر من 0.05 مما يعني وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات للبنود التالية:

- عدم التأمين الكافي للمعاملات الإلكترونية.
- التوقف المفاجئ للنظم.
- فشل النظم في إنجاز الأعمال.
- حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك.

- فيما يتعلق بمخاطر السمعة والتي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك:

١ - على مستوى الإحصاء الوصفي:

سجل إخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وأمنة كأحد مسببات مخاطر السمعة متوسط درجة موافقة بلغت 3.615 في فئة المدققين الداخليين، ومتوسط بلغ 3.310 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، ووسط حسابي قيمته 3.727 في فئة الباحثين. بينما بلغ الوسط الحسابي 3.346, 3.214, 3.273 في فئة المدققين الداخليين وفئة الإدارات الأخرى بالبنك وفئة الباحثين على التوالي لبند مخاطر السمعة في ضوء تطبيق برامج الشمول المالي الناشئة عن عدم قدرة البنك على إدارة النظم بكفاءة.

٢ - على مستوى الإحصاء التحليلي:

سجلت قيمة كروسكال المناظرة لإخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وأمنة كأحد مسببات مخاطر السمعة للشمول المالي مستوى معنوية P- Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن هذا البند. بينما سجلت قيمة كروسكال المناظرة للمخاطر القانونية الناشئة عن عدم قدرة البنك على إدارة النظم بكفاءة، مستوى معنوية P- Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن مخاطر السمعة الشمول المالي الناشئة عن عدم قدرة البنك على إدارة النظم بكفاءة.

- فيما يتعلق بالمخاطر القانونية التي تنشأ عن انتهاك القوانين والضوابط:

١ - على مستوى الإحصاء الوصفي:

- حقق بند غسل الأموال وتمويل الإرهاب أعلى وسط حسابي لدرجة الموافقة 4.346 في فئة المدققين الداخليين، وكذلك فئة الإدارات الأخرى بالبنوك بوسط حسابي بلغ 3.147 بينما احتل المرتبة الثانية لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.545

- سجل بند انتهاك سرية المعلومات الشخصية المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة بوسط حساب بلغ 4269 لدى فئة المدققين الداخليين، بينما سجل المرتبة الثالثة بوسط حسابي 3.048 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، في حين احتل هذا البند المرتبة الأولى لدى فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 3.727

- سجل بند الاحتيال المالي والاختلاس المرتبة الثالثة لدى فئة المدققين الداخليين من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي 4.000 وكذلك المركز الثالث لدى فئة الباحثين بوسط حسابي 3.409 بينما حقق هذا البند المرتبة الثانية لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك حيث بلغ الوسط الحسابي 3.119

- احتل بند تزوير البيانات المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة لدى جميع الفئات بوسط حسابي بلغ 3.962 لدى فئة المدققين الداخليين، 3.024 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك، و 3.386 لدى فئة الباحثين

٢ - على مستوى الإحصاء التحليلي:

سجلت قيمة كروسكال لجميع بنود المخاطر القانونية مستوى معنوية P- Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن المخاطر القانونية التي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مخاطر الشمول المالي على البنوك الكويتية" على مستوى بعض البنود، ورفض هذا الفرض على مستوى بعض البنود الأخرى.

قدرة التدقيق الداخلي على الحد من مخاطر الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرئيسي الثاني المرتبط بآراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية على الحد من مخاطر الشمول المالي. ويوضح الجدول التالي آراء عينة الدراسة في هذا الشأن

جدول رقم (٦) آراء عينة الدراسة بشأن قدرة التدقيق الداخلي على الحد من مخاطر الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P- Value
المدققين الداخليين	3.346	0.562	5.164	0.076
الإدارات الأخرى بالبنك	3.738	0.8280		
الباحثين	3.455	0.791		

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

١- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجلت جميع الفئات درجات موافقة بشأن قدرة التدقيق الداخلي على الحد من مخاطر الشمول المالي، حيث بلغ الوسط الحسابي لدرجات الموافقة 3.346 في فئة المدققين الداخليين، و3.738 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، و3.455 في فئة الباحثين، مما يعني أن فئات الدراسة ترى أن التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية تستطيع أداء دور فعال في الحد من مخاطر الشمول المالي.

٢- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال 5.164 بمستوى معنوية P-0.076 Value وهي أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلافات دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن قدرة التدقيق الداخلي عن الحد من مخاطر الشمول المالي.

النتيجة: قبول الفرض الرئيسي الثاني والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية على الحد من مخاطر الشمول المالي" تقييم مدى تطور أداء التدقيق الداخلي في ظل الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرئيسي الثالث المرتبط بآراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

أ- فيما يتعلق بالوضع الراهن لأداء التدقيق الداخلي:

يوضح الجدول التالي آراء عينة الدراسة بشأن مدى تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

جدول رقم (٧) آراء عينة الدراسة بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي في ظل تطبيق الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P- Value
المدققين الداخليين	0.405	0.496	5.121	0.077
الإدارات الأخرى بالبنك	0.308	0.470		
الباحثين	0.182	0.340		

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

١- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجلت جميع الفئات درجات موافقة منخفضة بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي في ظل تطبيق الشمول المالي، حيث بلغ الوسط الحسابي لدرجة الموافقة 0.405 في فئة المدققين الداخليين، و0.308 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك و0.182 في فئة الباحثين، مما يدل على أن آراء جميع فئات العينة تشير إلى قصور أداء التدقيق الداخلي وعدم تطوره بما يتلاءم مع تطبيق برامج الشمول المالي في البنوك الكويتية.

٢- **على مستوى الإحصاء التحليلي:** سجلت قيمة كروسكال 5.121 بمستوى معنوية P-0.077 Value وهي أكبر 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن عدم تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي".

أ- فيما يتعلق بأسباب عدم تطور أداء التدقيق الداخلي:

يوضح الجدول رقم (٨) آراء عينة الدراسة بشأن أسباب عدم تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

جدول رقم (٥) آراء عينة الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي

P-Value	قيمة كروسكال	الباحثين		الإدارات الأخرى بالبنك		المدققين الداخليين		البنود
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
0.401	1.826	0.318	3.889	0.669	3.722	0.913	4.000	يركز التدقيق الداخلي على المراجعة المالية وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط
0.000	2.366	0.828	4.000	0.685	3.667	0.954	4.077	عدم تبني المفهوم الحديث للتدقيق على أساس المخاطر
0.006	10.298	0.969	3.556	0.704	3.687	0.904	3.526	عدم تقديم التدقيق الداخلي للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر
0.043	6.272	0.695	3.440	0.840	4.000	0.862	4.077	عدم توافر خطط لدى التدقيق الداخلي بشأن مراجعة النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية
0.595	6.272	0.695	3.440	0.840	3.944	0.801	4.154	نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني)
0.015	1.039	0.676	4.232	1.161	3.944	0.375	4.846	عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي، والأمن السيبراني
0.118	4.272	0.504	4.424	0.970	4.000	0.506	4.615	عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة التدقيق الداخلي وتطوير أدائهم

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

١- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- سجلت جميع الفئات درجات موافقة بشأن أسباب عدم تطور أداء التدقيق الداخلي في ظل تطبيق الشمول المالي درجة مرتفعة، حيث تعدت نسبة الموافقة القيمة (٣) لجميع البنود في الثلاث فئات.

- حاز سبب عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي والأمن السيبراني المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.846 بينما حاز على المرتبة الثالثة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.232، 3.944 على التوالي

- سجل بند عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة التدقيق الداخلي وتطوير أدائهم المركز الثاني لدى فنتي المدققين الداخليين والإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 4.615, 4.000 على التوالي، بينما حقق هذا البند المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.424 لدى فئة الباحثين.

- يأتي في المركز الثالث من حيث درجة الموافقة بند عدم تقديم التدقيق الداخلي للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.538 بينما بلغ الوسط الحسابي 3.389 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليسجل المركز الأخير من حيث درجة الموافقة، كما بلغ الوسط الحسابي 3.556 لدى فئة الباحثين ليحتل هذا البند المركز قبل الأخير.

- جاء بند نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، لدى فنتي المدققين الداخليين والإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.154, 3.944 (انحراف معياري 1.161) على التوالي، بينما بلغ الوسط الحسابي لنفس البند في فئة الباحثين 4.232 (انحراف معياري 0.676) ليأتي في المركز الثاني من حيث درجة الموافقة.

- احتل بند عدم توافر خطط لدى التدقيق الداخلي بشأن تدقيق النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية المرتبة الخامسة من حيث الأهمية بوسط حسابي يبلغ 4.077 بينما جاء هذا البند في المركز الأول بوسط حسابي 4.000 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك، وجاء في المركز الأخير لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.440

- يأتي بند عدم تبني المفهوم الحديث للتدقيق على أساس المخاطر في المركز السادس لدى المدققين الداخليين والإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 4.077, 3.667 على التوالي، بينما بلغ الوسط الحسابي 4.000 لدى فئة الباحثين ليأتي هذا البند في المركز الرابع من حيث درجة الموافقة.

- جاء بند تركيز التدقيق الداخلي على التدقيق المالي وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.000 بينما سجل الوسط الحسابي لهذا البند 3.723 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك 3.889 لدى فئة الباحثين ليأتي في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة لدى الفئتين.

٢- على مستوى الإحصاء التحليلي:

سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية بمستوى معنوية P- Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن الأسباب التالية لعدم تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق الشمول المالي:

- تركيز التدقيق الداخلي على التدقيق المالي وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط.

- عدم تبني المفهوم الحديث للتدقيق على أساس المخاطر.

- نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني)

- عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة التدقيق الداخلي وتطوير أدائهم.

سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية بمستوى معنوية P- Value أقل من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات الدراسة بشأن الأسباب التالية لعدم تطور أداء التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية في ظل تطبيق الشمول المالي:

- عدم تقديم التدقيق الداخلي للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر.

- عدم توافر خطط لدى التدقيق الداخلي بشأن مراجعة النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية.

- عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي، والأمن السيبراني.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن أسباب عدم تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي " على مستوى بعض البنود ورفض هذا الفرض على مستوى بعض البنود الأخرى.

العلاقة بين الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرابع المرتبط بالعلاقة بين أنشطة التدقيق الداخلي في مجال التأكد ومخاطر الشمول المالي. ويوضح الجدول رقم (٩) آراء عينة الدراسة بشأن دور أنشطة التدقيق الداخلي التأكيدية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

جدول رقم (٩) آراء العينة بشأن تأثير الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي.

جدول رقم (٩) آراء تأثير الدور التأكدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي.

البند	المدققين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توفير تأكيد بأنه تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة مناسبة	4.692	0.471	4.051	0.647	3.909	0.520
توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها	4.731	0.452	3.949	0.826	3.818	0.582
تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة ببيانات الشمول المالي	4.538	0.508	4.205	0.656	4.000	0.431
مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالإفصاح عن مستوى تطبيق برامج الشمول المالي في البنك	4.731	0.361	4.128	0.615	4.272	0.872
مراجعة النظم الإلكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط طوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف هذه الأنظمة	4.769	0.429	4.205	1.055	4.182	0.581
التأكد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الإلكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل	4.538	0.486	4.615	0.633	4.727	0.450
تقييم مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي	4.654	0.562	4.461	0.600	4.345	0.680
تقييم احتمالات حدوث الاحتيال والغش وانتهاك سرية البيانات وطرق مواجهة هذه الممارسات	4.577	0.809	4.077	0.774	4.318	0.601
التأكد من توافر سجلات موثقة لإدارة المخاطر وخطط الطوارئ وأن هذه السجلات والخطط يتم تحديثها باستمرار	4.461	0.760	4.589	0.594	4.364	0.650

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

١- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- سجلت جميع الفئات درجات مرتفعة للموافقة بشأن أثر الدور التأكدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي، إلا أن ترتيب أهمية البنود قد اختلف بين الفئات.
- يأتي بند مراجعة النظم الإلكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط الطوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف الأنظمة في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.769 بينما حاز هذا البند على المرتبة الخامسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.205، كما سجل المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.182
- يأتي في المركز الثاني من حيث درجة الموافقة بند مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالإفصاح عن مستوى تطبيق برامج الشمول المالي بالبنك لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.731 (انحراف معياري 0.361)، بينما بلغ الوسط الحسابي 4.128 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليسجل المركز السادس من حيث درجة الموافقة، كما بلغ الوسط الحسابي 4.272 لدى فئة الباحثين ليحتل هذا البند المركز الخامس من حيث درجة الموافقة.
- سجل بند توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها وسط حسابي لدرجة الموافقة بلغ 4.731 (انحراف معياري 0.452) ليحتل المركز الثالث لدى فئة المدققين الداخليين، بينما احتل نفس البند المركز الأخير من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قيمته 3.949، 3.818 على التوالي.

- جاء بند توفير تأكيد بأنه تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة صحيحة في المركز الرابع من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي قدره 4.692 بينما جاء هذا البند في المرتبة قبل الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قيمته 4.051, 3.909 على التوالي
- سجل بند تقييم مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بالشمول المالي المركز الخامس من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.654 بينما جاء هذا البند في المركز الثالث لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قدره 4.461, 4.345 على التوالي.
- احتل تقييم احتمالات حدوث الغش وانتهاك سرية البيانات وطرق مواجهة هذه الممارسات المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.577 بينما جاء هذا البند في المركز السابع لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قدره 4.077 كما بلغ الوسط الحسابي 4.318 لدى فئة الباحثين ليحتل المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة.
- يأتي التأكيد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الإلكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي قدره 4.538 بينما سجل هذا البند المركز الأول من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.615, 4.727 على التوالي.
- جاء بند تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة ببيانات الشمول المالي في المرتبة قبل الأخيرة من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.538 لدى فئة المدققين الداخليين، كما سجل وسط حسابي قيمته 4.205 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليأتي في المرتبة الرابعة، بينما جاء هذا البند في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.000
- يأتي بند التأكيد من توافر سجلات موثقة لإدارة المخاطر وخطط الطوارئ وأن هذه السجلات والخطط يتم تحديثها باستمرار في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي قدره 4.461 لدى فئة المدققين الداخليين، بينما جاء هذا البند في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قيمته 4.589, 4.364 على التوالي.

٢- على مستوى الإحصاء التحليلي:

يوضح الجدول رقم (١٠) نتائج نموذج الانحدار الذي يربط بين الدور التأكيد للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي، حيث جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠) الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي

النموذج	المعاملات B	قيمة T	P- Value
الثابت	2.511	9.841	0.000
الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي	-0.142	2.380	0.018
قيمة F = 5.666 قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.152$			

يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد قد بلغت 0.152 مما يعني أن الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي يفسر 15.2% من التغير في مخاطر الشمول المالي، كما أن العلاقة بين الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي عكسية حيث جاءت إشارة معامل الانحدار سالبة، وهذا يعني أن أداء التدقيق الداخلي لأنشطتها التأكيدية يؤدي إلى الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية، كما أن مستوى المعنوية P- Value المناظر للدور التأكيدي للتدقيق الداخلي بلغ 0.018 وهو أقل من 0.05 وهذا يشير إلى وجود تأثير دال إحصائياً للدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي.

النتيجة: رفض الفرض الرابع وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تأثير دال إحصائياً للدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية".

العلاقة بين الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الخامس المرتبط بالعلاقة بين أنشطة التدقيق الداخلي في مجال تقديم الاستشارات ومخاطر الشمول المالي، ويوضح الجدول رقم (١١) آراء عينة الدراسة بشأن دور أنشطة التدقيق الداخلي الاستشارية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

جدول رقم (١١) آراء العينة بشأن تأثير الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي.

البند	المدققين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة	4.461	0.646	4.128	0.800	4.545	0.663
مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي	4.385	0.897	4.179	0.682	4.091	0.802
تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي	4.615	0.819	4.359	0.627	4.272	0.758
المشاركة في تطوير إستراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا الرقمية	4.538	0.859	4.308	0.694	4.272	0.728
تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي	4.731	0.533	4.103	0.718	4.364	0.685

توضح نتائج الجدول رقم (١١) ما يلي:

١- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- سجلت جميع الفئات درجات مرتفعة للموافقة بشأن أثر الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي، إلا أن ترتيب أهمية البنود قد اختلف بين الفئات.

- يأتي تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي، في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.731 بينما جاء هذا البند في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قدره 4.103 كما جاء في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.364.

- سجل تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي، المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئة المدققين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.615 بينما تصدر هذا البند المرتبة الأولى لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قدره 4.359 وجاء في المرتبة الرابعة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.272 (انحراف معياري 0.728).

- احتلت المشاركة في تطوير إستراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا الرقمية المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي المدققين الداخليين والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.538، 4.272 (انحراف معياري 0.758) على التوالي، بينما جاء هذا البند في المرتبة الثانية للموافقة لدى فئة العاملين بالإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.308.

- تأتي مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي المدققين الداخليين والعاملين بالإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.461، 4.128 على التوالي، بينما احتل هذا البند المرتبة الأولى في درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.545.

- جاء بند مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي، في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي المدققين الداخليين والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.091، 4.385 على التوالي، بينما احتل هذا البند المرتبة الثالثة في درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.179.

٢- على مستوى الإحصاء التحليلي:

يوضح الجدول رقم (١٢) نتائج نموذج الانحدار الذي يربط بين الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي، حيث جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٢) الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي

النموذج	المعاملات B	قيمته T	P- Value
الثابت	2.482	11.161	0.000
الدور التأكيدى للتدقيق الداخلي	-0.148	2.880	0.004
قيمة $F = 8.296$ قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.161$			

يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد قد بلغت 0.161 مما يعني أن الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي يفسر 16.1% من التغير في مخاطر الشمول المالي، كما أن العلاقة بين الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي ومخاطر الشمول المالي عكسية حيث جاءت إشارة معامل الانحدار سالبة، مما يعني أن أداء التدقيق الداخلي لأنشطة الاستشارات سوف يؤدي إلى الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية، كما أن مستوى المعنوية P- Value المناظر للدور الاستشاري للتدقيق الداخلي بلغ 0.018 وهو أقل من 0.05 وهذا يشير إلى وجود تأثير لأنشطة التدقيق الداخلي المرتبطة بتقديم الاستشارات في الحد من مخاطر الشمول المالي. **النتيجة:** رفض الفرض الخامس وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تأثير دال إحصائياً للدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية".

نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار مقترح لتطوير أداء إدارة التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية للحد من مخاطر الشمول المالي، وذلك من خلال دراسة الجوانب المرتبطة بالشمول المالي وما يترتب على تطبيق سياساته وبرامجه من مخاطر، ودراسة التطورات الحديثة التي لحقت بالتدقيق الداخلي من حيث تطور المفهوم والمسئوليات والأنشطة التي تؤديها، مع التركيز على دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية، ومحددات الفعالية التي تضمن قيام التدقيق الداخلي بمسئولياتها التأكيدية والاستشارية بشكل ملائم، مما يؤدي إلى الحد من مخاطر الشمول المالي في البنوك الكويتية.

واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل النظري في بناء الإطار المقترح لتطوير أداء التدقيق الداخلي للحد من مخاطر الشمول المالي، وذلك من خلال الاستفادة من إسهامات الدراسات السابقة والإصدارات المهنية، والنشرات والتعليمات التي تصدر عن الجهات الإشرافية والرقابية في هذا المجال، كما استخدمت الدراسة الميدانية لتقييم صلاحية الإطار المقترح، وذلك من خلال استطلاع رأي عينة تكونت من 112 مفردة تشمل المدققين الداخليين ومديري إدارات الالتزام والمخاطر وتكنولوجيا المعلومات ومديري الفروع بالبنوك الكويتية، والباحثين من أساتذة الجامعات

وتوصلت الدراسة في جانبها النظري إلى النتائج التالية:

- 1- تناولت كثير من الدراسات السابقة تعرف الشمول المالي بشكل مباشر أو غير مباشر واتفق معظم تلك الدراسات على أن الشمول المالي يرتبط بالقدرة على الوصول والاستخدام للخدمات المالية الرسمية، لجميع قطاعات المجتمع بشكل عادل وبتكلفة معقولة وجودة مناسبة. وسوف يؤدي ذلك إلى تحقيق التنمية المستدامة، وتحقيق الاستقرار المالي وتأكيد النزاهة المالية وحماية المستهلك على مستوى البنوك والمؤسسات المالية، كما أن الشمول المالي يؤدي إلى زيادة فعالية السياسة النقدية والمالية على المستوى القومي.
- 2- يحتاج تطبيق الشمول المالي إلى مجموعة من المقومات أهمها، توفير البنية الأساسية اللازمة وزيادة عدد فروع البنوك ومراجعة التشريعات والقوانين واللوائح المنظمة للتعامل مع البنوك والجهاز المصرفي، وتوفير المنتجات والخدمات المالية بتكلفة معقولة وجودة مناسبة، وتبسيط الإجراءات والمستندات المطلوبة للحصول على هذه المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى نشر الوعي والثقافة المالية في المجتمع.
- 3- نظراً لأهمية الشمول المالي فقد حاز قدراً كبيراً من الاهتمام على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي، فعلى المستوى الدولي تم إعلان تحالف الشمول المالي، وتكوين الرابطة العالمية للشمول المالي، وإنشاء قاعدة بيانات الشمول المالي من قبل البنك الدولي، وعلى المستوى الإقليمي ثم إعلان عدة مبادرات إقليمية منها اليوم العربي للشمول المالي، إلا أن مستوى الشمول المالي في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بعد أحد أدنى المستويات على مستوى العالم.
- 4- ساعد تقدم وانتشار التكنولوجيا الرقمية في زيادة قدرة البنوك على الوصول إلى قطاعات واسعة من المجتمع بتكلفة معقولة وجودة مناسبة، مما أدى إلى اعتبار الحلول الرقمية أحد أهم ركائز الشمول المالي، وقد اتخذت البنوك الكويتية خطوات كبيرة في مجال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية من خلال إنشاء البنوك الإلكترونية والتوسع في تقديم خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني باستخدام الهواتف المحمولة والبطاقات الذكية.
- 5- على الرغم من مزايا تطبيق برامج الشمول المالي، إلا أن هناك مخاطر ترتبط بتطبيق هذه البرامج، وتنتج غالبية هذه المخاطر عن زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية كأحد ركائز الشمول المالي.
- 6- يتطلب زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية في أداء الخدمات المصرفية تطوير أنظمة الرقابة الداخلية، ويأتي دور التدقيق الداخلي كأحد أهم آليات نظام الرقابة الداخلية في البنوك للحد من مخاطر الشمول المالي، ويكشف واقع التدقيق الداخلي في البيئة الكويتية عن استمرار استخدام المنظر التقليدي في أداء مهام المراجعة، مما يحتاج إلى التأكيد على أهمية الدور الحديث للتدقيق الداخلي والذي يشمل مهام

- التأكيد والاستشارات في مجال إدارة المخاطر والحوكمة، بهدف الاستفادة من قدرات وخبرات التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية.
- ٧- يكشف دراسة النشرات والتعليمات الصادرة عن معهد المدققين الداخليين ولجنة بازل عن مجموعة من المسؤوليات الملقاة على عاتق الدقيق الداخلي والتي تتضمن مهام التأكيد والاستشارات بشأن التعامل مع المخاطر المصرفية، إلا أن تلك المسؤوليات تحتاج إلى تفعيل وتبني المنظور الحديث للتدقيق الداخلي على أساس المخاطر.
- ٨- يحتاج تفعيل دور التدقيق الداخلي في البنوك الكويتية للحد من مخاطر الشمول المالي إلى عدة مقومات، تطلق عليها الدراسات السابقة محددات الفعالية، وتنقسم هذه المحددات إلى قسمين، القسم الأول يرتبط بتنظيم وتحديد مهام وواجبات إدارة التدقيق الداخلي وتوفير الموارد والاستقلال اللازم لها، ويرتبط القسم الثاني بمواصفات أعضاء إدارة التدقيق الداخلي من حيث الكفاءة والخبرة والمعرفة بالتطورات الحديثة في مجال التدقيق الداخلي، ويؤدي توافر هذه المحددات إلى تحقيق فعالية التدقيق الداخلي وتطوير أدائها في البنوك مما يعمل على الحد من مخاطر الشمول المالي.

وتوصلت الدراسة في جانبها التطبيقي إلى النتائج التالية:

- ١- قبول الفرض القائل " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك الكويتية لتطبيق الشمول المالي"
- ٢- قبول الفرض القائل " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي".
- ٣- قبول الفرض القائل " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مخاطر الشمول المالي على البنوك الكويتية" فيما يتعلق ببعض بنود المخاطر ورفض هذا الفرض فيما يتعلق ببعض البنود الأخرى.
- ٤- قبول الفرض القائل " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية على الحد من مخاطر الشمول المالي".
- ٥- قبول الفرض القائل " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي".
- ٦- قبول الفرض القائل " لا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن أسباب عدم تطور أداء التدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي" فيما يتعلق ببعض الأسباب ورفض هذا الفرض لبعض الأسباب الأخرى".
- ٧- رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تأثير دال إحصائياً للدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية.
- ٨- رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تأثير دال إحصائياً للدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك الكويتية.
- ٩- رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تأثير دال إحصائياً لمحددات فعالية التدقيق الداخلي على الدور التأكيدي للتدقيق الداخلي في ظل الشمول المالي بالبنوك الكويتية.
- ١٠- رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل القائل " يوجد تأثير دال إحصائياً لمحددات فعالية التدقيق الداخلي على الدور الاستشاري للتدقيق الداخلي في ظل الشمول المالي بالبنوك الكويتية.

توصيات الدراسة: في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- ١- زيادة الاهتمام بحملات التوعية لنشر ثقافة الشمول المالي في المجتمع للاستفادة من مزايا الشمول المالي وتجنب المخاطر المرتبطة بانخفاض وعي العملاء.
- ٢- التأكيد على ضرورة تطبيق المفهوم الحديث للتدقيق الداخلي بالبنوك الكويتية وتوفير ما يلزم لأداء دورها التأكيدي والاستشاري.
- ٣- التأكيد على أهمية توفير محددات فعالية التدقيق الداخلي كضمانة لأداء مهام التأكيد والاستشارات بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

المراجع

- ١- أبو جبل، نجوى محمود أحمد (٢٠١٥)، تأثير إدراك المراجع الداخلي لمتطلبات المراجعة المستمرة والتزامه بها على جودة التقارير المالية: دراسة تحليلية وتجريبية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، ١، ص ٧٠-١٤٠
 - ٢- أحمد أحمد السيد عبد الحميد وعبد الفتاح، محمد (٢٠١٦)، استخدام أسلوب القياس المتوازن للأداء في المراجعة الداخلية في القطاع المصرفي للحد من مخاطر التشغيل: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢، ص ٢٠٩-٢٢٧.
 - ٣- الإبياري، هشام فاروق مصطفى (٢٠١٨)، إعادة هندسة عملية المراجعة الداخلية: إطار ونموذج مقترح ودراسة استكشافية في بيئة الأعمال المصرية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، ١، ص ١-٥٣.
 - ٤- الشیخی، معنر رمضان بوبكر (٢٠١٣)، دور المراجع الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٧ (٤)، ص ٢٩١-٢٦٧
 - ٥- ذكر الله، أحمد (٢٠١٧)، تطورات المشهد الاقتصادي تقرير دوري، المعهد المصري للدراسات السياسية والإستراتيجية.
 - ٦- شحاتة، محمد موسى علي (٢٠١٩)، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، مع دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، ١.
 - ٧- عبد الدايم، سلوى عبد الرحمن (٢٠١٩) العوامل المؤثرة على الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالي وأثرها على تحسين أداء البنوك المصرية - دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٣ (٣).
 - ٨- عوض، أمال محمد محمد (٢٠١٤)، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٨ (٤)
- 1- Abu Seman, J. (2016) Financial Inclusion: The Role of Financial System and other Determinants, PHD Thesis, Salford Business School, University of Salford, UK.
 - 2- Ahamed, M., M. and Mallick, S. K. (2019). Is financial Inclusion Good for Bank Stability? International Evidence, Journal of Economic Behavior and Organization, 157.
 - 3- Allen, F., Demirguc- Kunt, A., Klapper, L., Peria, M.S.M., (2016), The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and use of Formal Accounts, Journal of Financial Intermediation, 17.
 - 4- Alex Bank (2017) Financial Inclusion in Egypt. Available at:
 - 5- <https://www.alexbank.com>
 - 6- Arun, T. and Kamath, R. (2015), Financial inclusion: Policies and practices, IIMB Management Review, 27.
 - 7- Basesl Committee on Banking Supervision (2012), Core Principles for Effective Banking Supervision. Available at: <http://www.bis.org>.
 - 8- Bayero, M. A. (2015). Effects of Cashless Economy Policy on financial inclusion in Nigeria: An exploratory study, Procedia- Social and Behavioral Sciences, 172.

- 9- Ben Naceur, S., Barajas, A., and Massara, A., (2015). Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion ? IMF Working Papers, 15 (31).
- 10- Bose, S., Saha, A., Khan, H. and Islam, S. (2017). Non – Financial Disclosure and Market Based Firm Performance: The initiation of Financial Inclusion, Journal of Contemporary Accounting and Economics, 13 (3).
- 11- Bruhn, M., and Love I. (2014), The real Impact of Improved Access to finance: Evidence from Mexico, The Journal of Finance, 69 (3).
- 12- Button, M. (2008), Doing Security: Critical Reflections and an Agenda for Change, Palgrave Macmillan, London.
- 13- Carbo, V.S., Gardener, E. P. M. and Molyneux, P. (2005). Financial exclusion, Palgrave Macmillan.
- 14- Cecchetti, S. and Kharroubi, E. (2012), Reassessing the Impact of Finance on Growth, BIS Working Paper 381, BIS, Basel,
- 15- Center for Financial Inclusion (2013), Seizing the Moment: On the Road to Financial Inclusion, Financial Inclusion 2020, A Global Forum, Center for Financial Inclusion, ACCION.
- 16- Chakrabarty, K. C. (2013), Keynote Address on Financial Inclusion, Mumbai.
- 17- Chang, Y. T, Chen, H. Cheng, K. R. and Chi, W (2019), The Impact of Internal Audit Attributes on the Effectiveness of Internal Control over operations and Compliance, Journal of Contemporary Accounting & Economics, 15.
- 18- Clamara, N., Pena, X. and Tuesta, D. (2014) Factors that Matter for Financial Inclusion: Evidence from Peru, Working Paper No. 14/09, Madrid, February.
- 19- Collins D., Morduch, J. Rutherford, S., and Ruthven, O. (2009), Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day, Princeton University Press.
- 20- Damodaran, A. (2013), Financial Inclusion: Issues and Challenges, AKGEC International Journal of Technology, 4(2).
- 21- Devlin, J. F. (2005), A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK, Journal of Consumer Policy. 28.
- 22- Ellis, K. Lemma, A. and Rud J. P. (2010), financial Inclusion, Household Investment and Growth in Kenya and Tanzania, London: ODI Project Briefing No. 43, Overseas Development Institute.
- 23- European Commission “ EC” (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, Report by the Director General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. European Commission.
- 24- Florio, C. and Leoni, G. (2017), Enterprise Risk Management and Firm Performance: the Italian Case, the British Accounting Review, 49.
- 25- Grohmann, A. Kluhs, T., and Menkhoff, L. (2018). Does Financial Literacy Improve Financial Inclusion? Cross Country Evidence, Working Paper, No. 95, University of Munich (LMU) and Humboldt University Berlin, Collaborative Research Center Transregio 190, Rationality and Competition.

- 26- Han, R. and Melecky, M. (2013), Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis, World bank policy research working paper 6577, World Bank.
- 27- He, D. R., Leckow, V., Haksar, T. Mancini- Griffoli, N., Jenkinson, M., Kashima, T., Khiaonarong C., Rochon, and Tourpe, H. (2017), Fintech and Financial Services: Initial Considerations, IMF Staff Discussion Note 17/05, International Monetary Fund, Washington, Dc.
- 28- Honohan, P. (2008), Cross- Country Variation in Household Access to Financial Services, *Journal of Bank Finance* 32,
- 29- Iqbal, B. A. and Sami, S. (2017), Role of Banks in Financial Inclusion In India, *Accounting and Administration*, 62.
- 30- Kabakova, O. and Plaksenkov, E. (2018), Analysis of Factors Affecting Financial Inclusion: Ecosystem view, *Journal of Business Research*, 89.
- 31- Kartal, M. T. Ibis, C., and Catikkas, O. C (2018), Adequacy of Audit Committees: A study of Deposit Banks in Turkey, *Borsa Istanbul Review*, 18(2).
- 32- Katoroogo, R. M. (2016). Behavioural Determinats of Financial Inclusion in Uganda, PHD Thesis, Wits Business School, University of the Witwatersrand, Johannesburg, South Africa.
- 33- Kempson, E. and Whyley, C. (1999), Kept out or opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion, The Policy Press, Bristol.
- 34- Khan, H. R. (2011), Financial Inclusion and financial stability: are they Two sides of the same Coin. Speech at BANCON. BIS working paper.
- 35- Koker L. and Jentzsch, N. (2011), Financial Inclusion and Financial Integrity: Aligned Incentives? Shadow 2011: The shadow Economy, Tax Evasion and Money Laundering: Proceedings of the 2011 Shadow Conference, University of Munster, Germany.
- 36- Kunt, D. A. and Klapper, L. (2012) Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database, World Bank Group.
- 37- 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).
- 38- Leyshon, A. and Thrift, N. (1995), Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States, *Transactions of the Institute of British Geographers*.
- 39- Neaime, S. and Gaysset, I. (2018), Financial Inclusion and Stability in MENA: Evidence from Poverty and Inequality, *Finance Research Letters*, 24.
- 40- OWen, A. L. and Pereira, J. M. (2018), Bank Concentration, Competition, and Financial Inclusion, *Review of Development Finance*, 8,
- 41- Ozili, P. k. (2018), Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability, *Borsa Istanbul Review*, 18(4).

- 42- Oz- Yalaman, G. (2019), Financial Inclusion and Tax Revenue, *Central Review*, 19.
- 43- Panigyrakis, G. G., Theodoridis, P. K., and Veloutsou, C. A. (2002), All Customers are not Treated Equally: Financial Exclusion in Isolated Greek Islands, *Journal of Financial Services Marketing*, 7(1).
- 44- Perarce, D. (2011), Financial Inclusion in the Middle East and North Africa, The World Bank Middle East and North Africa Region, Financial and Private Sector Development Unit.
- 45- Sarma, M. and Pais, J. (2011), Financial Inclusion and Development, *Journal of International Development*, 23 (5).
- 46- Saunders, M. and Lewis, P. and Thornhill, A. (2000), *Research Methods for Business Studies*, 2nd Ed. Pearson Education Ltd., London.
- 47- Shihadeh, F. and Liu B. (2019), Does Financial Inclusion Influence the Banks Risk and Performance? Evidence from Global Prospects, *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(3).
- 48- Sinclair, S. (2001) *Financial Exclusion: An Introductory Survey*.
- 49- Soriano, M. A. (2017), *Factors Driving Financial Inclusion and Financial Performance in Fintech New Ventures: An Empirical Study*, PHD Thesis.
- 50- Suh, J. B. Nicolaidis, R., and Trafford, R. (2019), The effect of Reducing Opportunity and Fraud Risk Factors on the Occurrence of Occupational Fraud in Financial Institutions, *International Journal of Law, Crime and Justice*, 56.
- 51- Swinkels, W. (2012), *Exploration of a Theory of Internal Audit a Study on the Theoretical Foundations of Internal Audit in Relation to the Nature and the Control Systems of Dutch public Listed Firms*, PHD Thesis, University of Amsterdam.
- 52- Symantec (2017), *2017 Internet Security Threat Report Mountain View California*,22.
- 53- Tillman, R. (2015), *Bad Banks Recurrent Criminogenic Conditions in the US Commercial Banking Industry*. in Gregg Barak (ed), *Routledge International Handbook of the Crimes of the Powerful*. London.
- 54- United Nations (2016), *Digital Financial Inclusion*. international telecommunication union (ITU), Issue Brief Series, Inter- Agency Task Force on Financing for Development, July.
- 55- WAMDA (2016) *State of Fintech in MENA: Unbundling the Financial Services Industry*.
- 56- xu, X. (2019), *Trust and Financial Inclusion: A Cross- Country Study*, *Finance Research Letters*.
- 57- Zachosova, N. Herasymenko, O., and Shevchenko, A. (2018), Risks and Possibilities of the Effect of Financial Inclusion on Managing the financial Security at the Macro Level, *Investment Management and Financial Innovations*, 15 (4).