أثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل
(دراسة ميدانية)

عبد العظيم عماد الدين مصطفي الشقنقيري*

*عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيرى باحث بقطاع البحوث الاقتصادية ، البنك المركزى المصرى وتتمثل الاهتمامات البحثية فى الاتجاهات المعاصرة فى المعايير المحاسبية الدولية والمحلية ، وتقييم الجدارة الائتمانية بالبنوك للحد من التعثر المصرفى ، واعادة الهيكلة المالية بقطاع البنوك وبالبنك المركزى المصرى ، ومحاسبة الاستدامية المصرفية من منظور الاداء المصرفى المتوازن ، ومستجدات الشمول المالى فى البيئتين الدولية والمحلية واثره على قيمة المنشأة
Email : Diaaemad78@yahoo.com

ملخص البحث

استهدف البحث التعرف علي أثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل، في مجموعة من الأبعاد حول مفهوم الشمول المالي، أهدافه، أهميته، مؤشراته وأثره علي الأداء المصرفي، القواعد والمبادئ التنظيمية للشمول المالي الصادرة عن المؤسسات المحلية والدولية، بالإضافة إلي مفهوم مخاطر التشغيل وأنواعها، ومنهجية قياسها، أهمية الافصاح عنها وأثرها علي الأداء المالي للبنوك، دور إجراءات المراجعة والرقابة الداخلية ونظام الضبط الداخلي ونظام المعلومات المصرفي ونظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المرتبطة بالشمول المالي. وقد توصل البحث إلي مجموعة الدلالات والنتائج أهمها أن نظام الضبط الداخلي ونظام التغذية العكسية بالبنك سوف يتأثر بمستجدات الشمول المالي، زيادة مخاطر الدورة المحاسبية والمخاطر الناتجة عن دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك حال التوسع في الشمول المالي. واقترح البحث في سياق ذلك ضرورة تطوير إجراءات المراجعة والرقابة الداخلية ونظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي.

Abstract:

The research aimed to identify the impact of financial inclusion on operational risks, in a set of dimensions about the concept of financial inclusion, its objectives, importance, indicators and its impact on banking performance, the regulatory rules and principles for financial inclusion issued by local and international institutions, in addition to the concept of operational risk and their types, the methodology for measuring them, the importance of disclosure About it and its impact on the financial performance of banks, the role of the internal audit and control procedures, the internal control system, the banking information system and the information technology systems in managing the risks associated with financial inclusion. The research found a set of indications and results, the most important of which is that the bank's internal control system and the bank's feedback system will be affected by the developments of financial inclusion, the increase in the risks of the accounting cycle and the risks arising from the cycle of operational procedures in the bank in case of expanding financial inclusion. In this context, the research suggested the need to develop internal auditing and control procedures, the information technology governance system and the bank's banking information system in case of expanding financial inclusion.

مقدمة البحث :

تولي البنوك أهمية خاصة لعملية إدارة المخاطر التشغيلية كأحد أهم المخاطر في الوقت الراهن، والتي زادت حدتها نتيجة ظهور ابتكارات تكنولوجية وتقنيات مالية ومصرفية جديدة، الأمر الذي يفرض علي البنوك المركزية تطوير نطاق الاشراف ومراقبة الأسواق والمؤسسات والأنظمة المالية والمصرفية لتشمل المخاطر المتعلقة بتلك الابتكارات التكنولوجية والتقنيات المالية والمصرفية الحديثة وتأثيرها علي الاستقرار المالي **(صندوق النقد العربي، ٢٠١٩)**.

وتمثل التقنيات المالية والمصرفية الحديثة كركيزة أساسية للشمول المالي فرصاً وتحديات في الوقت ذاته للبنوك، الأمر الذي يستوجب تحقيق التوازن بين استخدام التقنيات المالية والمصرفية الحديثة في تسوية المعاملات المالية والمصرفية والمخاطر المصاحبة لها وذلك من خلال تحديد المخاطر وتقييمها، وضمان مراقبتها وإدارتها بشكل فعال وفي الوقت المناسب، فضلاً عن توفير إطار قانوني وتنظيمي قائم على المخاطر وعادل ويعكس تقييماً دقيقًا للمخاطر ويمكن الإشراف عليه بفعالية وكفاءة، **(GPFI, 2017)**.

أولاً: مشكلة البحث :

يعتبر الشمول المالي من الآليات المصرفية المستجدة في البنوك التجارية، والتي يتم تنظيم منهجيتها من قبل المؤسسات الدولية كبنك التسويات الدولية وصندوق النقد الدولي وصندوق النقد العربي والبنوك المركزية بكل دولة من دول العالم.

ولتحقيق أهداف الشمول المالي يجب الاهتمام بتسهيل عملية الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية بالبنوك، وبحيث أن تكون المنتجات المالية والمصرفية معتدلة التكلفة، بالإضافة إلي تحسين جودة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية. ولاشك في أن التكنولوجيا المالية لها دورًا مهمًا في تحسين الشمول المالي لعدة أسباب أهمها أنها تساعد في تقليل تكلفة المنتجات المالية والمصرفية وتحسن جودتها، كما أنها تقلل من تكلفة المعاملات، وتساعد في زيادة الاختيارات والمرونة للعملاء .**(Final Report to the European Commission, 2019)**

وتولي البنوك أهمية خاصة لعملية إدارة مخاطر التشغيل كأحد أهم المخاطر في الوقت الراهن، والتي زادت حدتها كنتيجة للتطورات التكنولوجية والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية واستخدام

الحلول الرقمية لتحقيق الشمول المالي، حيث تتعرض البنوك لعدة أنواع من المخاطر والتي تشمل، المخاطر التشغيلية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية، وهي تعد من أكثر المخاطر تأثيراً علي أنشطة البنوك والتي تنشأ عن عدم التأمين الكافي للنظم وعدم ملاءمة تصميم النظم وأعمال الصيانة وانجاز الأعمال واساءة الاستخدام من جانب العملاء **(عوض، ٢٠١٤)**.

وعلي الرغم من المزايا النسبية للشمول المالي لدعم سلامة النظام المالي ونزاهته، إلا أنه يمكن أن يؤدي إلي مخاطر محتملة بالبنوك وخاصة مخاطر التشغيل، حيث ينطوي العمل المصرفي الالكتروني علي مجموعة واسعة من المخاطر التشغيلية الناتجة عن عدم توافر وسائل الأمان للنظام المصرفي الالكتروني، مما يسبب اختراق ودخول غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك، فضلاً عن اساءة الاستخدام من قبل العملاء وعدم معرفتهم بالإجراءات الوقائية لحماية حساباتهم من الاختراق.

وفي هذا الشأن، فقد كانت للمبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة الصادرة عن لجنة بازل في عام ٢٠١٢ دوراً في دعم الممارسات الرقابية السليمة لإدارة هذا النوع من المخاطر، والتي تعد الحدود الدنيا المقبولة لتنظيم عمل المؤسسات المالية في مجال الشمول المالي .

وفي ضوء ما سبق، يدور البحث حول أثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل، وفي هذا السياق يحاول البحث الاجابة علي التساؤلات البحثية الآتية :

١- ما هي طبيعة الشمول المالي ومؤشراته وأثره علي الأداء المصرفي؟
٢- ما هي طبيعة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها البنوك ومنهجية قياسها؟ وما أهمية الافصاح عنها وأثرها علي الأداء المالي للبنوك؟
٣- ما هي أهم القواعد والمبادئ التنظيمية وجهود الباحثين علي المستويين المحلي والدولي في مجال الشمول المالي ومخاطر التشغيل ؟
٤- هل هناك دور لإجراءات المراجعة الداخلية ونظام الرقابة الداخلية ونظام الضبط الداخلي ونظام المعلومات المصرفي ونظم تكنولوجيا المعلومات في تنظيم إدارة المخاطر المخاطر التشغيلية المترتبة علي الشمول المالي والحد منها؟
٥- ما هو الأثر المتوقع علي العائد المصرفي حال توسع البنك في أنشطة الشمول المالي؟
٦- هل توجد فروق جوهرية بين البنكين محل عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل؟

ثانياً: أهداف البحث :

يسعي البحث إلي :-

١- التعرف علي طبيعة الشمول المالي ومؤشراته وأثره علي الأداء المصرفي .

٢- التعرف علي طبيعة المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها البنوك ومنهجية قياسها وأهمية الافصاح عنها وأثرها علي الأداء المالي للبنوك.

٣- عرض أهم القواعد والمبادئ التنظيمية وجهود الباحثين علي المستويين المحلي والدولي في مجال الشمول المالي ومخاطر التشغيل.

٤- التعرف علي دور إجراءات المراجعة الداخلية ونظام الرقابة الداخلية ونظام الضبط الداخلي ونظام المعلومات المصرفي ونظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المخاطر المترتبة علي الشمول المالي.

٥- التعرف الأثر المتوقع علي العائد المصرفي حال توسع البنك في أنشطة الشمول المالي.

٦- دراسة وتحليل مستوي جوهرية الفروق بين البنكين محل عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل.

ثالثاً: أهمية البحث :

يستمد البحث أهميته في الآتي :-

١- دعم الفكر المحاسبي بأهم الإصدارات الفنية والمحاسبية والمهنية المتعلقة بظاهرة الشمول المالي بالبنوك.

٢- القاء الضوء علي أحد الموضوعات التي تعتبر مثار جدل ونقاش في الفكرين المحاسبي والمصرفي ومحاولة المساهمة في دراسة أثر الشمول المالي علي المخاطر التشغيلية بإعتباره من الآليات المستجدة للحد من المخاطر المصرفية في البنوك التجارية.

٣- تحديث قواعد البيانات بالبنوك بأهم المتغيرات الحاكمة للشمول المالي ودرجة تأثيرها علي المخاطر التشغيلية.

٤- إمداد الإدارات المصرفية سواء بالبنوك التجارية أو بالبنك المركزي بأهم المؤشرات المالية وغير المالية اللازمة لتقييم كفاءة وفاعلية الشمول المالي في الحد من المخاطر التشغيلية.

٥- تعظيم استفادة البنوك التجارية من مزايا تفعيل الشمول المالي بشأن تقديم الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بتكلفة أقل وجودة أعلي.

رابعاً: حدود البحث :

يقتصر البحث علي :-

- استقراء مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة في الفترة من ٢٠١٢ حتي ٢٠٢٠ لتحديد وتوصيف الفجوة البحثية.
- تقييم مخاطر التشغيل بدلالة اخفاقات نظم المراجعة الداخلية ونظم تكنولوجيا المعلومات في ظل التوسع في أنشطة الشمول المالي.

خامساً: الأبعاد التنظيرية للبحث :

١-طبيعة الشمول المالي بالبنوك التجارية :

يُعرف الشمول المالى بأنه تقديم الخدمات المالية والمصرفية إلى شرائح المجتمع منخفضة الدخل بتكلفة معقولة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة التي تعتمد علي التكنولوجيا المالية **(Iqbal & Mirakhor, 2012; The World Bank, 2017)**.

ويهدف الشمول المالي إلي تعزيز الاستفادة من ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية، تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بتكلفة معقولة وبشكل شفاف وعادل إلي العملاء، دعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية والحفاظ علي قاعدة العملاء الحالية للبنوك، توسيع قاعدة العملاء من فئات المجتمع المهمشة وصغار العملاء والمنشآت الصغيرة والمتوسطة بما ينتج عنه توزيع أمثل للمخاطر علي كافة فئات العملاء، تحسين معدلات الأداء المصرفي – السيولة والربحية وجودة الأصول وكفاية رأس المال، ضمان تحقيق الاستقرار المالي علي مستوي البنك والقطاع المصرفي ككل، الحد من مخاطر استخدام منتجات وخدمات مالية متداولة خارج النظام الرسمي .**(Jansen, S., 2018; Anarfoa, E. & Others, 2020)**

وتتجلي أهمية الشمول المالي في الحد من المخاطر التي يتعرض لها النظام المالي من خلال تنويع الأصول المصرفية وجذب البنوك لعملاء جدد، المساهمة في تخفيف حدة المخاطر التي يتعرض لها القطاع المصرفي، تحسن فاعلية الوساطة المالية من خلال زيادة عدد الجهات الفاعلة

وحجم وقيمة المعاملات، تحقيق انخفاض ملحوظ في تكلفة تنفيذ السياسات الاجتماعية (**Hong, D. & others, 2020; Barajas, A. & others, 2020**).

وقد أقرت مجموعة العشرين مؤشرات الشمول المالي الأساسية المقدمة من الشراكة العالمية للشمول المالي والتي تناولت ثلاث أبعاد رئيسية هي الوصول إلي الخدمات المالية والمصرفية، استخدام الخدمات المالية والمصرفية، جودة الخدمات المالية والمصرفية (**العراقي، النعيمي ،٢٠١٨**).

وينطوي الشمول المالي علي مخاطر تشغيلية ترتبط بتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ أنشطته أهمها عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع الحلول الرقمية، عدم التأمين الكافي للمعاملات الالكترونية، وعدم ملاءمة تصميم النظم وعدم الصيانة المستمرة لها، التوقف المفاجئ للنظم، فشل النظم في إنجاز الأعمال، اساءة استخدام النظم سواء من جانب العملاء أو العاملين، فضلاً عن حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك (**محروس، ٢٠٢٠**).

وللشمول المالي تأثير علي استقرار النظام المالي، حيث أن للشمول المالي ايجابيات عديدة فهو يعمل علي توسيع الخدمات المالية لتشمل القطاعات غير المالية، يوفر خدمات مصرفية مريحة وآمنة للعملاء، ويوفر سيطرة أكبر علي التمويل الشخصي للعملاء، ويساعد علي اتخاذ القرارات المالية السريعة، ويساعد علي الحد من تداول الأموال المزيفة، إلا أن الشمول المالي لا يخلو من السلبيات حيث أنه لا يخدم الأفراد الذين ليس لديهم الأجهزة الرقمية، كما أنه يعتمد بشكل مفرط علي الاتصال بالانترنت، كما أن انتهاكات أمان البيانات الرقمية يمكن أن يخفض ثقة العملاء في منصات التمويل الرقمي، سوف تستفيد منصات التمويل الرقمي القائمة علي الرسوم من العملاء ذوي الدخل المرتفع والمتوسط علي حساب العملاء ذوي الدخل المنخفض الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف المعاملات (**Ozili, P., 2018**).

وتتمثل الخطوات العملية لبناء استراتيجية الشمول المالي في دراسة البيئة القانونية والتشريعية في الدولة، تحديد الجهة التي تتولي قيادة بناء استراتيجية الشمول المالي، تحديد الجهة التي تتولي قيادة بناء استراتيجية الشمول المالي، تحديد التحديات التي تواجه بناء استراتجية الشمول المالي، تعيين اللجان المتعلقة ببناء استراتيجية الشمول المالي وتحديد مهامها، تعيين منسق لمشروع بناء استراتيجية الشمول المالي، تحديد دور الشركاء الرئيسيين في بناء استراتيجية الشمول المالي، تحديد

الاطار الزمني لعملية بناء استراتيجية الشمول المالي، تعزيز خبرات أعضاء اللجنة الفنية لبناء استراتيجية الشمول المالي، التعاقد مع خبراء في بناء استراتيجيات الشمول المالي وجمع البيانات وتحليلها، دراسة الوضع القائم للشمول المالي وتحديد الفجوة واحتياجات فئات المجتمع، تحديد وتقييم الجهود والمبادرات المبذولة لتعزيز الشمول المالي في الدولة، تحديد المخرجات والنتائج المتوقعة من تطبيق استراتيجية الشمول المالي وبما يشمل مؤشرات وطرق القياس والتحقق، إعداد مسودة وثيقة استراتيجية الشمول المالي وخطة تطبيقها، اعتماد استراتيجية الشمول المالي وخطة تطبيقها، اطلاق استراتيجية الشمول المالي بعد الحصول علي الدعم الحكومي **(صندوق النقد العربي، ٢٠١٥)**.

و يتطلب تعزيز الشمول المالي توافر مجموعة من الركائز اللازمة لتحقيق بيئة ملائمة له أهمها توفير بنية تحتية مالية مناسبة لتلبية متطلبات الشمول المالي، توفير بيئة تنظيمية وقانونية ملائمة من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح، تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، تطوير نظم الدفع والتسوية لتسهيل تنفيذ العلميات المالية وتسويتها وبما يحقق فاعلية المعاملات المصرفية، التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول **(اتحاد المصارف العربية، ٢٠١٧)**.

ويلعب البنك المركزي المصري دوراً محورياً في تعزيز الشمول المالي من خلال إطلاقه العديد من المبادرات التي تشجع البنوك التجارية علي تنفيذ آلية الشمول المالي وذلك من خلال تقديم البنوك لمجموعة من الأنشطة والخدمات المالية والمصرفية أهمها تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، التمويل العقاري، منظومة الدفع الوطنية "ميزة"، خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول **(البنك المركزي المصري، ٢٠١٨)**.

وقد إصدار البنك المركزي المصري مجموعة من القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي و التي يتعين علي البنوك الالتزام بها والتي تمثلت في ضرورة تصميم منتجات وخدمات الشمول المالي بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وذلك بما يسمح بإدماج الأفراد والشركات داخل النظام المالي الرسمي، وكذلك تطبيق إجراءات العناية الواجبة بعملاء ومنتجات وخدمات الشمول، والتقدم بطلبات إصدار منتجات وخدمات الشمول المالي إلي إدارة الشئون المصرفية بالبنك المركزي، وأن يعد كل بنك تقرير ربع سنوي يتم ارساله إلي قطاع الرقابة المكتبية بالنتائج المحققة بعد إصدار منتجات وخدمات الشمول المالي **(البنك المركزي المصري، ٢٠١٩)**.

وقد أكدت القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول الصادرة عن البنك المركزي المصري أن تقديم خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول ينطوي علي العديد من المخاطر والمميزات في نفس الوقت، وبينما لا تعتبر تلك المخاطر جديدة علي البنوك إلا أن خصائص خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول قد تزيد درجات المخاطر التشغيلية بالإضافة إلي خلق تحديات جديدة لإدارة تلك المخاطر، وتتمثل هذه المخاطر التشغيلية في المخاطر الناجمة عن الاحتيال أو الأخطاء في تنفيذ المعاملات، أو الخلل في عمل النظام، أو غيرها من الأحداث غير المتوقعة التي قد تؤدى إلى عدم قدرة البنك على تقديم الخدمات أو تعرض البنك أو عملائه لخسائر مالية، ومخاطر أمن المعلومات الناتجة عن احتمال استغلال إحدي الجهات غير المشروعة لنقاط الضعف بأنظمة خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول لإحداث الضرر، الذي ينتج عنه آثار تتعلق بمستوي سلامة وإتاحة وسرية البيانات **(البنك المركزي المصري، ٢٠١٦)**.

وأكدت المبادئ الصادرة عن مجموعة العشرين حول الشمول المالي علي ضرورة وضع إطار سليم لحماية بيانات وخصوصية العملاء ومعالجة المخاطر التي يتعرض لها عملاء الخدمات المالية والمصرفية الالكترونية مثل عدم كفاية أمن النظم، وتعطل النظام الذي يمنع وصول الأموال، والانتهاكات والأخطاء وتسريب المعلومات ومخاطر الاحتيال واساءة الاستخدام وذلك عن طريق فرض القواعد المتعلقة بالممارسات الاحتيالية **(GPFI and G20, 2016)**.

٢- طبيعة مخاطر التشغيل البنوك التجارية :

تُعرف المخاطر التشغيلية بأنها الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها البنك نتيجة الخلل في نظام الرقابة الداخلية أو نظام التشغيل الداخلي لديه، أو إخفاق وفشل العاملين والموارد البشرية في أداء مهامهم بكفاءة، أو أعطال في أنظمة التشغيل الإلكترونية، أو نتيجة عوامل وأحداث خارجية، ويتضمن ذلك عمليات التزوير والغش، ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية ويستثنى من ذلك المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة **(Maina, G., & other; Hussain &Shafi, 2014)**.

وقد حددت لوائح بازل ثمانية أنواع مختلفة من الخسائر التشغيلية يتم تصنيف هذه الخسائر وفقاً لنتائج مجموعة من الأحداث هي "وسائل احتيال داخلي، وسائل احتيال خارجي، ممارسات العاملين

والإخلال أمن وسلامة البنك، ممارسات غير سليمة لعملاء البنك أو نتيجة التعامل غير السليم على المنتجات المصرفية، الإضرار بالأصول المادية للبنك، تعطل العمل وإخفاق النظم، القصور فى الإنجاز والتنفيذ وإدارة العمليات" (Hemrit & Ben Arab, 2012).

يتعين على البنوك استخدام الأسلوب المعياري لحساب المتطلبات الرأسمالية لمقابلة مخاطر التشغيل وفقاً للدعامة الأولى من مقررات بازل ليكون بديلا عن أسلوب المؤشر الأساسي، حيث يعتبر الأسلوب المعياري أحد مُكونات الإطار العام للإصلاحات النهائية لبازل3 وتعتمد منهجية حساب المتطلبات الرأسمالية لمقابلة مخاطر التشغيل وفقاً للأسلوب المعياري علي ثلاثة عناصر هي مؤشر الأعمال وهو مؤشر لقياس مخاطر التشغيل ويتم حسابه من واقع القوائم المالية للبنك، مؤشر الأعمال المرجح ويعكس هذا المؤشر حجم نشاط البنك، مُضاعف الخسائر الداخلية متوسط صافي الخسائر التاريخية لمخاطر التشغيل، يتم حساب متطلبات رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل كحاصل ضرب مُكون مؤشر الأعمال المُرجح ومُضاعف الخسائر الداخلية (Basel Committee on Banking Supervision, 2016).

وللإفصاح عن المخاطر التشغيلية بالتقارير المالية للبنوك أهمية بالغة ، حيث يجب أن تتضمن التقارير المالية للبنوك معلومات حول مفهوم المخاطر التشغيلية وإجراءات إداراتها ورأس المال اللازم لمقابلتها والنماذج المستخدمه في قياسها، وأوصت بضرروة تعزيز البنوك لممارسات الافصاح عن المخاطر التشغيلية لتحسين عملية إدارة المخاطر وضمان استدامتها واستقرارها، وأيضاً ينبغي علي السلطات الرقابية مراقبة وتعزيز الكشف عن المخاطر التشغيلية لجميع البنوك و التأكد من أن ممارسات الافصاح الخاصة بالبنوك تتوافق مع اتفاقيات بازل (Herghiligiu & Cuza, 2013).

وتؤثر المخاطر التشغيلية تأثير سلبي على الأداء المالي واستدامة أعمال البنوك التجارية، حيث تؤدي المخاطر التشغيلية إلى انخفاض القيمة السوقية للبنك، ولذلك ينبغي إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك، والإبلاغ عنها وتكوين رأس المال الكافي لها، كما ينبغي أيضاً تطوير أساليب نشطة لمراقبة المخاطر والتحكم فيها وغرس ثقافة الوعي بالمخاطر، والآليات المناسبة لتحديد المخاطر، ورصد المخاطر على نطاق واسع و أساليب الرقابة المناسبة، كذلك يجب أن تكون عملية إدارة المخاطر التشغيلية مصحوبة بأدوات لتحديد المخاطر التشغيلية وتقديرها ومراقبتها ، والتثقيف

المناسب للموظفين، كما أن نظام إدارة المخاطر التشغيلية الناجح يتطلب التنفيذ الفعال لعمليات إدارة المخاطر بالموارد اللازمة والفريق المختص، حيث أن لذلك آثار بعيدة المدى للتنفيذ الفعال لأي جهود لإدارة المخاطر التشغيلية بالبنوك التجارية (Arhenful, P., & other, 2019; Tominac, & other 2016).

وأكدت لجنة بازل للرقابة المصرفية في المبادئ ذات الصلة بالممارسات السليمة لإدارة المخاطر المحتملة للشمول المالي والتي جاءت ضمن المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة أنه يجب أن تكون السلطة الرقابية قادرة علي التأكد من أن البنوك تدرك المخاطر التشغيلية المرتبطة بمنتجاتها وآليات تقديمها وأن يكون لديهم الضوابط الداخلية ونظم المعلومات اللازمة لضمان إدارة هذه المخاطر بشكل مناسب، وتتضمن أمثلة أحداث المخاطر التشغلية المتعلقة بالشمول المالى في مخاطر الاحتيال الداخلي فمن الممكن أن تكون النقود الالكترونية مصدر للتلاعب بالدفاتر لسرقة أموال العملاء، مخاطر الاحتيال الخارجي حيث يمكن أن يكون استخدام الوكلاء المصرفيين مصدراً لمخاطر الاحتيال والسرقة والمعاملة المسيئة للعملاء والفشل في التعامل مع بيانات العملاء بسرية نتيجة طول المسافات بين مؤسسة مالية ووكلائها الأمر الذي يجعل الاشراف علي تصرفات الوكيل أمراً صعباً، مخاطر تطبيقات التكنولوجيا الحديثة فقد يفتقر العملاء الجدد في الخدمات المالية الرسمية والمعاملات المالية الرقمية إلى الإلمام بتطبيقات التكنولوجيا وتعقيدات الواجهات الرقمية، مما قد يؤدي إلى إرسال قيمة إلى رقم الهاتف المحمول الخاطئ أو نسيان التدابير الأمنية للجهاز المحمول والتي يمكن أن تؤدي أحيانًا إلى ظهور مشكلات تتعلق بالتوافر والموثوقية بسبب انقطاع الخدمة وقد تقوض هذه المشكلات إلي فقد ثقة العملاء في المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها أو قنواتها، فشل الأعمال وتعطل النظام فقد تكون المؤسسات المالية التي تستهدف العملاء في المناطق التي تفتقر إلى البنية التحتية الأساسية عرضه للانقطاع في تقديم الخدمات الأساسية، وتؤثر هذه الاضطرابات في الخدمة علي سمعة مقدم الخدمة وفقدان ثقة العملاء (Basel Committee on Banking Supervision, 2016).

بغرض تطوير وتحسين السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة مخاطر التشغيل ولتحقيق إدارة أكثر فاعلية وشمولية لمخاطر التشغيل فإنه يجب على البنوك إنشاء إدارة أو وحدة مستقلة لإدارة مخاطر التشغيل، يجب علي مجلس الإدارة أن يكون علي علم وإدراك تام بالجوانب الرئيسية لمخاطر

التشغيل واعتماد سياسات وإجراءات وإطار عام لإدارتها وأن يخضع هذا الإطار لمراجعة داخلية شاملة وفعالة والمحافظة علي استقلالية إدارة المراجعة الداخلية والتأكد من أنها توفر معلومات دقيقة عن مخاطر التشغيل، يتعين علي الإدارة العليا للبنك تنفيذ هذا الإطار العام وتطوير السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة مخاطر التشغيل لكافة المنتجات والأنشطة والعمليات والأنظمة المصرفية والتأكد من توثيق كافة الإجراءات والسياسات المتعلقة بمخاطر التشغيل والقواعد التنظيمية المتعلقة بإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات، يجب علي البنك الافصاح عن الإطار العام لإدارة مخاطر التشغيل لديه وعن حجم الخسائر الناتجة عنها بما يسمح بالمتعاملين معه وكافة الأطراف بالسوق تحديد قدرة البنك علي تحديد وتقييم ومراقبة والتحكم بالمخاطر التشغيلية لديه وتقييم الأسلوب المتبع من قبل البنك لإدارتها علي أن تتناسب البيانات والمعلومات المفصح عنها مع حجم البنك وتعقد عملياته وأنشطته والإطار العام للمخاطر لديه (**البنك المركزي المصري، ٢٠١٧**).

سادساً: الدراسة الميدانية (الإجرءات والنتائج):

لتقييم الظاهرة البحثية، قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية اعتماداً علي قائمة استقصاء أعدت خصيصاً في هذا الصدد، وفيما يلي أبعاد هذه الدراسة:

أ- أهداف الدراسة :

١- تقييم مدي إدراك عينة البحث لأهمية الشمول المالي والمخاطر التشغيلية المرتبطة بتطبيقه، وأيضاً تقييم مدي إدراكهم لأثر تطبيق الشمول المالي علي العائد المصرفي.
٢- تقييم مدي إدراك عينة البحث لدور إجراءات المراجعة الداخلية ونظام الرقابة الداخلية ونظام الضبط الداخلي ونظام المعلومات المصرفي ونظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المخاطر التشغيلية المرتبطة بالشمول المالي والحد منها.
٣- تقييم مستوي الدلالة الإحصائية للفروق بين البنكين محل عينة الدراسة لأثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل.

ب-مجتمع وعينة الدراسة :

يضم مجتمع الدراسة جميع البنوك التجارية العاملة في مصر سواء العامة أو الخاصة أو الاستثمارية المسجلة لدي البنك المركزي المصري. وتقتصر عينة الدراسة علي بنكين (البنك

الأهلي المصري، البنك التجاري الدولي)، نظراً لتوسعهما في أنشطة الشمول المالي وما يترت عليها من مخاطر للتشغيل.

ج- أداة الدراسة الميدانية :

أعد الباحث قائمة استقصاء لتجميع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية.

د- الأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل بيانات الدراسة :

اعتمد الباحث علي مقاييس الإحصاء الوصفي – الوسط الحسابي والانحراف المعياري والالتواء وبعض الاختبارات الاحصائية اللامعلمية لتحليل بيانات البحث واستخلاص أهم نتائجه، حيث تم توزيع قائمة استقصاء علي عينة بلغت ١٠٠ مفردة علي بنكي الأهلي المصري فرع أشمون والتجاري الدولي فرع شبين الكوم.

هـ-أهم نتائج تحليل بيانات الدراسة :

١- اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف Kolmogorov-Smirnov لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي :-

جدول رقم (١) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

	متغيرات البحث	قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov	القيمة الاحتمالية (Sig.)
X1	يفرض الشمول المالي تطوير إجراءات المراجعة الداخلية بالبنك	٥.٣٢٦	٠.٠٠٠
X2	لن يتأثر نظام الضبط الداخلي حال التوسع في الشمول المالي بالبنك	٥.٣١٢	٠.٠٠٠
X3	يتأثر نظام التغذية العكسية بمستجدات الشمول المالى بالبنك	٥.٢٥٨	٠.٠٠٠
X4	من الضروري تطوير نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات لتحسين بيئة الشمول المالي بالبنك	٥.١٨٥	٠.٠٠٠
X5	لا يشترط تطوير نظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي	٥.١١٢	٠.٠٠٠

تابع جدول رقم (١) نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

	متغيرات البحث	قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov	القيمة الاحتمالية (Sig.)
X6	من المتوقع زيادة مخاطر الدورة المحاسبية بالبنك حال التوسع في أنشطة الشمول المالي	٣.٨١٥	٠.٠٠٠
X7	ليس من الضروري تطوير نظام الرقابة الداخلية المالية حال التوسع في الشمول المالي بالبنك	٥.٢٨٥	٠.٠٠٠
X8	كلما توسعت أنشطة الشمول المالي بالبنك كلما زادت المخاطر المترتبة علي دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك	٥.١٨٥	٠.٠٠٠
X9	يشترط تطوير إجراءات الرقابة التشغيلية حال التوسع في أنشطة الشمول المالي بالبنك	٥.٢٦٨	٠.٠٠٠
X10	من المتوقع تدني العائد المصرفي كلما توسع البنك في أنشطة الشمول المالي	٥.٢٧٩	٠.٠٠٠

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لجميع المتغيرات أقل من مستوي الدلالة ١% وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المتغيرات لا يتبع التوزيع الطبيعي.

٢- نتائج التحليل الاحصائي الوصفي :

فيما يلي نتائج الإحصاء الوصفي لعناصر الدراسة وكما هي ظاهرة في الجدول الآتي :-

جدول رقم (٢) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي

	متغيرات البحث	الوسط الحسابي	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	الالتواء
X1	يفرض الشمول المالي تطوير إجراءات المراجعة الداخلية بالبنك	٢.٩٢٠	٠.٣٠٧	٠.٠٣١	-٤.١٤٩-
X2	لن يتأثر نظام الضبط الداخلي حال التوسع في الشمول المالي بالبنك	١.٠٩٠	٠.٣٥١	٠.٠٣٥	٤.٢٠٧
X3	يتأثر نظام التغذية العكسية بمستجدات الشمول المالي بالبنك	٢.٨٧٠	٠.٤٤٢	٠.٠٤٤	-٣.٥٠٠-

تابع جدول رقم (٢) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي

	متغيرات البحث	الوسط الحسابي	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	الالتواء
X4	من الضروري تطوير نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات لتحسين بيئة الشمول المالي بالبنك	٢.٨٦٠	٤٢٧.	٠.٠٤٣	-٣.٢٠٠-
X5	لا يشترط تطوير نظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي	١.١٥٠	٠.٣٨٦	٠.٠٣٩	٢.٥١٤
X6	من المتوقع زيادة مخاطر الدورة المحاسبية بالبنك حال التوسع في أنشطة الشمول المالي	٢.٥١٠	٠.٦٨٩	٠.٠٦٩	-١.٠٧٧-
X7	ليس من الضروري تطوير نظام الرقابة الداخلية المالية حال التوسع في الشمول المالي بالبنك	٢.٨٩٠	٠.٣٩٩	٠.٠٤٠	٣.٨٢٨
X8	كلما توسعت أنشطة الشمول المالي بالبنك كلما زادت المخاطر المترتبة علي دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك	٢.٨٧٠	٠.٣٦٧	٠.٠٣٧	-٢.٨٤١-
X9	يشترط تطوير إجراءات الرقابة التشغيلية حال التوسع في أنشطة الشمول المالي بالبنك	٢.٨٩٠	٠.٣١٤	٠.٠٣١	-٢.٥٣١-
X10	من المتوقع تدني العائد المصرفي كلما توسع البنك في أنشطة الشمول المالي	١.١٠٠	٠.٣٣٣	٠.٠٣٣	٣.٥٠٦

وتؤكد نتائج الجدول السابق علي ما يلي :

- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل الأول ٢.٩٢٠ والإنحراف المعياري له ٠.٠٣١ ، كما سجل الالتواء قيمة سالبة بلغت ٤.١٤٩، مما يعني أن عدد كبير من المستقصي منهم أبدوا موافقتهم بشدة علي أن الشمول المالي يفرض تطوير إجراءات المراجعة الداخلية بالبنك، ويستدل من ذلك ضرورة تحسين فعالية وكفاءة المراجعة الداخلية بالبنك، لما لها من دور كبير في إدارة المخاطر التشغيلية للشمول المالي، حيث أن لأنشطة المراجعة الداخلية دور تأكيد واستشاري في إدارة المخاطر التشغيلية للشمول المالي والتي تواكب تطبيقه والتي تهدف إلي الاستفادة من مزايا الشمول المالي والحد من مخاطره، ويتمثل الدور التأكيدي لأنشطة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر التشغيلية للشمول المالي في توفير تأكيد بأنه

تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة مناسبة، وكذلك توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها، تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة بيانات الشمول المالي، مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالافصاح عن مستوي تطبيق الشمول المالي في البنك، مراجعة النظم الالكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط طوارئ للتعامل في حالة توقف أو فشل هذه الأنظمة، التأكد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الالكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل، تقييم مدي الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي وتقييم احتمالات حدوث الاحتيال والغش وانتهاك سرية اليانات وطرق مواجهة هذه الممارسات، في حين يتمثل الدور الاستشاري لها في مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة، مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي، تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي، وتقديم النصح والمشورة فيما يتعلق بالتعاقد مع مزودي الخدمات وجهات الاسناد الخارجية، وكذلك المشاركة في تطوير استراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا المالية، وأيضاً تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي.

- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل الثاني ١.٠٩٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٣٥ ، كما سجل الالتواء قيمة موجبة بلغت ٤.٢٠٧ ، مما يعني أن عدد كبير من المستقصي منهم أبدوا عدم موافقتهم تماماً علي أنه لن يتأثر نظام الضبط الداخلي حال التوسع في الشمول المالي بالبنك، ويستدل من ذلك ضرورة تكامل أنظمة الضبط الداخلي في عمليات البنك مما يجعل عملية المراقبة أكثر فعالية، يتطلب النظام الفعال للضبط الداخلي توافر آليات بديلة مناسبة من أجل مواصلة العمل وخدمة العملاء عند حدوث تعطل في العمل اليومي او في عمليات التشغيل المختلفة.
- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل الثالث ٢.٨٧٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٤٤ ، كما سجل الالتواء قيمة سالبة بلغت ٣.٥٠٠، مما يعني أن عدد كبير من المستقصي منهم أبدوا موافقتهم بشدة علي أن نظام التغذية العكسية بالبنك سوف يتأثر بمستجدات الشمول المالي.

- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل الرابع ٢.٨٦٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٤٣ ، كما سجل الالتواء قيمة سالبة بلغت ٣.٢٠٠، مما يعني أن عدد كبير من منهم أبدوا موافقتهم بشدة علي أنه من الضروري تطوير نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات لتحسين بيئة الشمول المالي بالبنك، يستدل من ذلك أن عملية تطوير نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات يساهم في تخفيض المخاطر التي تصاحب استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك بما يدعم الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية للبنك الأمر الذي ينعكس في تقديم أفضل الخدمات المالية والمصرفية لعملاء الشمول المالي.
- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل الخامس ١.١٥٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٣٩ ، كما سجل الالتواء قيمة موجبة بلغت ٢.٥١٤، مما يعني أن مما يعني أن عدد كبير من المستقصي منهم أبدوا عدم موافقتهم تماماً علي أنه لا يشترط تطوير نظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي، يستدل من ذلك أنه لابد من تطوير نظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي، حيث يعتبر نظام المعلومات المصرفي من أهم العوامل في الحفاظ علي سلامة الأداء ودقة اتخاذ القرار كما أنها تعمل علي تدعيم القدرة علي الحد من المخاطر الناتجة عن تطبيق أنشطة الشمول المالي مما يستدعي أن يتوافر لدي البنك نظام معلومات مصرفي متكامل يساهم في تدفق مناسب للبيانات عبر كافة مستويات الهيكل التنظيمي، وأن يتسم هذا النظام بالفعالية ويدعم قدرة مجلس الإدارة والإدارة العليا علي اتخاذ ما يلزم من قرارات في الوقت المناسب، وأن يكون هذا النظام كافي للمتابعة والتحكم في كافة أنواع المخاطر بما في ذلك المخاطر التشغيلية الناتجة عن تطبيق أنشطة الشمول المالي. كما أن نظام المعلومات المصرفي يعد ضرورة أساسية من الضرورات التي فرضتها التطورات التكنولوجية السوق المصرفية العالمية، وذلك لإعتمادها على التكنولوجيا الرقمية في إيصال الخدمات المصرفية، بما يساهم في زيادة جودة و فعالية أداء الخدمات والعمليات وجعلته أكثر كفاءة وفاعلية في زيادة و تحسين رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة.
- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل السادس ٢.٥١٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٦٩ ، كما سجل الالتواء قيمة سالبة بلغت ١.٠٧٧، مما يعني أن عدد كبير من منهم أبدوا موافقتهم بشدة

علي أنه من المتوقع زيادة مخاطر الدورة المحاسبية بالبنك حال التوسع في أنشطة الشمول المالي.

- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل السابع ٢.٨٩٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٤٠ ، كما سجل الالتواء قيمة موجبة بلغت ٣.٨٢٨، مما يعني أن مما يعني أن عدد كبير من المستقصي منهم أبدوا عدم موافقتهم تماماً علي أنه ليس من الضروري تطوير نظام الرقابة الداخلية المالية حال التوسع في الشمول المالي بالبنك، ويستدل من ذلك أنه من الضروري تطوير وتقوية نظام الرقابة الداخلية المالية حال التوسع في الشمول المالي بالبنك لأكتشاف نقاط الضعف، واتخاذ الاجراءات التصحيحية بشأنها بما يحد من الأحداث المتعلقة بالمخاطر الناتجة عن توسع البنك في أنشطة الشمول المالي، حيث أن زيادة استخدام التكنولوجيا في أداء الخدمات المصرفية أدي لظهور مخاطر وتحديات جديدة، مما يتطلب تطوير نظام الرقابة الداخلية المالية لضمان سلامة ودقة العمليات المالية، ويتطلب هذ التطوير توافر إجراءات محددة للرقابة علي التعاملات المستحدثة والمرتبطة الشمول المالي"مثل خدمات الدفع بإستخدام الهاتف المحمول".
- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل الثامن ٢.٨٧٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٣٧ ، كما سجل الالتواء قيمة سالبة بلغت ٢.٨٤١، مما يعني أن عدد كبير من منهم أبدوا موافقتهم بشدة علي أنه كلما توسعت أنشطة الشمول المالي بالبنك كلما زادت المخاطر المترتبة علي دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك، ويستدل من ذلك أنه يترتب علي التوسع في أنشطة الشمول المالي زيادة المخاطر المرتبة علي دورة الاجراءات التشغيلية بالبنك المرتبطة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم منتجات وخدمات الشمول المالي والتي تنتج عن عدم وجود تأمين كافي للمعاملات الالكترونية وأيضاً اساءة استخدام النظم من جانب العملاء والعاملين أو التوقف المفاجئ للنظم أو فشل النظم في انجاز الأعمال أو حدوث اختراق لأنظمة البنك.
- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل التاسع ٢.٨٩٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٣١ ، كما سجل الالتواء قيمة سالبة بلغت ٢.٥٣١، ما يعني أن عدد كبير من منهم أبدوا موافقتهم بشدة علي أنه يشترط تطوير إجراءات الرقابة التشغيلية حال التوسع في أنشطة الشمول المالي بالبنك، يستدل من ذلك أنه يشترط تطوير إجراءات الرقابة التشغيلية حال التوسع في

أنشطة الشمول المالي بالبنك لمواجهة المخاطر التشغيلية المرتبطة بتطبيق أنشطة الشمول المالي ، وذلك من خلال التأكد من توافر خطط طوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف الأنظمة الالكترونية ومدي توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الالكترونية وحالات الاختراق التي تحدث أثناء التشغيل فضلاً تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة بالشمول المالي.

- بلغ الوسط الحسابي للتساؤل العاشر ١.١٠٠، والانحراف المعياري له ٠.٠٣٣ ، كما سجل الالتواء قيمة موجبة بلغت ٣.٥٠٦، مما يعني أن مما يعني أن عدد كبير من المستقصي منهم أبدوا عدم موافقتهم تماماً علي أنه من المتوقع تدني العائد المصرفي كلما توسع البنك في أنشطة الشمول المالي، ويستدل من ذلك أنه كلما توسع البنك في أنشطة الشمول المالي كلما ساهم ذلك في ارتفاع العائد المصرفي، ويعد الشمول المالي محرك كبير لربحية البنوك، حيث أن إدخال خدمات ومنتجات جديدة مبتكرة في القطاع المصرفي يؤثر بشكل ايجابي علي ربحية البنوك.

٣- نتائج تحليل الفروق (إختبار مان – ويتنى) :

تم استخدام اختبار مان – ويتني Mann–Whitney للتحقق من مدي الدلالة الإحصائية للفروق بين البنوك محل عينة الدراسة وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي :-

جدول رقم (٣) نتائج تحليل الفروق بين البنوك محل عينة الدراسة

متغيرات الدراسة		قيمة اختبار Mann–Whitney	القيمة الاحتمالية (Sig.)
X1	يفرض الشمول المالي تطوير إجراءات المراجعة الداخلية بالبنك	١٢٢٧.٠٠٠	٠.٧٢٠
X2	لن يتأثر نظام الضبط الداخلي حال التوسع في الشمول المالي بالبنك	١٢٢٢.٠٠٠	٠.٦٦٢
X3	يتأثر نظام التغذية العكسية بمستجدات الشمول المالي بالبنك	١٢٢٦.٠٠٠	٠.٧٣٩

تابع جدول رقم (٣) نتائج تحليل الفروق بين البنوك محل عينة الدراسة

متغيرات الدراسة		قيمة اختبار Mann-Whitney	القيمة الاحتمالية (Sig.)
X4	من الضروري تطوير نظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات لتحسين بيئة الشمول المالي بالبنك	١١٧٤.٥٠٠	٠.٣٣٨
X5	لا يشترط تطوير نظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي	١٢٤٦.٥٠٠	٠.٩٦٨
X6	من المتوقع زيادة مخاطر الدورة المحاسبية بالبنك حال التوسع في أنشطة الشمول المالي	١١٩٦.٠٠٠	٠.٦٦٥
X7	ليس من الضروري تطوير نظام الرقابة الداخلية المالية حال التوسع في الشمول المالي بالبنك	١٢٤٨.٠٠٠	٠.٩٧٧
X8	كلما توسعت أنشطة الشمول المالي بالبنك كلما زادت المخاطر المترتبة علي دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك	١٢٠٣.٥٠٠	٠.٥٦٩
X9	يشترط تطوير إجراءات الرقابة التشغيلية حال التوسع في أنشطة الشمول المالي بالبنك	١٢٢٥.٠٠٠	٠.٧٥٠
X10	من المتوقع تدني العائد المصرفي كلما توسع البنك في أنشطة الشمول المالي	١٢٢٧.٥٠٠	٠.٧٥٤

يتضح من الجدول السابق أن قيمة الدلالة لجميع المتغيرات لاختبار مان ويتني أكبر من ٥% ، مما يعني عدم وجود اختلاف دال احصائياً بين أراء المستقصي منهم بالبنوك محل عينة الدراسة.

سادساً: خلاصة البحث ونتائجه :

عرض البحث موضوع أثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل، في مجموعة من الأبعاد حول مفهوم الشمول المالي وأهدافه وأهميته ومؤشراته، وأثره علي الأداء المصرفي، القواعد والمبادئ التنظيمية للشمول المالي الصادرة عن المؤسسات المحلية والدولية، بالإضافة إلي مفهوم مخاطر التشغيل وأنواعها، ومنهجية قياسها، أهمية الافصاح عنها وأثرها علي الأداء المالي للبنوك، دور إجراءات المراجعة الداخلية ونظام الرقابة الداخلية ونظام الضبط الداخلي ونظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المرتبطة بالشمول المالي وأثر الشمول المالي علي العائد المصرفي.

وقد توصل البحث إلي مجموعة من الدلالات والنتائج أهمها أن نظام الضبط الداخلي بالبنك سوف يتأثر حال التوسع في الشمول المالي، يتأثر نظام التغذية العكسية بالبنك بمستجدات الشمول المالي، زيادة مخاطر الدورة المحاسبية البنك حال التوسع في الشمول المالي، زيادة المخاطر المترتبة علي دورة الإجراءات التشغيلية بالبنك حال التوسع في أنشطة الشمول المالي، أن الشمول المالي يعد محرك كبير لربحية البنوك، حيث أن إدخال خدمات ومنتجات جديدة مبتكرة في القطاع المصرفي يؤثر بشكل ايجابي علي ربحية البنوك، تفعيل متطلبات الشمول المالي تؤدي إلي تحسين معدلات الأداء المصرفي من حيث الربحية والسيولة وجودة الأصول، الاعتماد علي نظام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي يساهم في زيادة الدقة في المعلومات وتحقيق الرقابة الذاتية علي عمليات التشغيل اليومية وانخفاض درجة الاعتماد علي العنصر البشري وزيادة كفاءة العمليات الداخلية، بالإضافة إلي عدم وجود فروق جوهرية بين البنكين محل عينة الدراسة لأثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل.

وقد اقترح الباحث في سياق ما سبق بضرورة الاهتمام بتطوير بتطوير إجراءات الرقابة والمراجعة الداخلية ونظام حوكمة تكنولوجيا المعلومات، ونظام المعلومات المصرفي بالبنك حال التوسع في الشمول المالي لضمان دقة وسلامة العمليات المالية، ضرورة تقييم مخاطر التشغيل بالبنوك التجارية بصفة دورية وبدلالة الأثر المباشر وغير المباشر للشمول المالي، ينبغي علي البنوك الحفاظ علي فائض رأس مال ما لا يجاوز الحد الأدني المنصوص عليه في معايير بازل حتي تستطيع الاستثمار في أنظمة رقابة داخلية متطورة لإدارة المخاطر التشغيلية، ويجب أن تتضمن التقارير المالية للبنوك الافصاح عن المخاطر التشغيلية لديها وإجراءات إدارتها ورأس المال اللازم لمقابلتها والنماذج المستخدمة في قياسها، يجب علي السلطات الرقابية مراقبة وتعزيز الكشف عن المخاطر التشغيلية لجميع البنوك والتأكد من أن ممارسات الافصاح الخاصة بالبنوك تتوافق مع اتفاقيات بازل، يجب علي البنوك المحافظة علي استقلالية إدارة المراجعة الداخلية بها والتأكد من أنها توفر معلومات دقيقة عن مخاطر التشغيل.

مراجع البحث

١- اتحاد المصارف العربية، إدارة البحوث والدراسات، (٢٠١٧)، "واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه"، ص٨.
٢- البنك المركزي المصري، (٢٠١٦)، كتاب دوري بشأن "القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول"، ص٣، ص٤.
٣- البنك المركزي المصري، (٢٠١٧)، "إدارة مخاطر التشغيل والحد الأدني لرأس المال الرقابي اللازم لمراقبتها وفقاً لأصلاحات بازل٣" ورقة عمل، ص٤، ص٥.
٤- البنك المركزي المصري، (٢٠١٩)، كتاب دوري بشأن "القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي".
٥- البنك المركزي المصري، تقرير الاستقرار المالي،(٢٠١٨)، ص ص: ٣١ – ٣٨.
٦- العراقي، بشار، النعيمي، زهراء ،(٢٠١٨)، "الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في اللدان العربية"، مجلة جامعة جيهان – اربيل العلمية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثاني، ص١٠٦.
٧- صندوق النقد العربي أمانة فريق الاستقرار المالي، (٢٠١٩)، " تقرير الاستقرار المالي في الدول العربية"، ص١٦٤ .
٨- صندوق النقد العربي، أمانة مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، (٢٠١٥)، "متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية"ورقة عمل.
٩- عوض، آمال محمد محمد، (٢٠١٤)، "دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية"، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، المجلد الثامن عشر، العدد الرابع، ص ص : ١– ٥١.
١٠- محروس، رمضان عارف، (٢٠٢٠)، " إطار مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد الواحد والعشرين، العدد الأول، ص ص : ٢٦٥ – ٣٤٧.

11- Anarfoa, E. & Others, (2020), "Financial regulation and financial inclusion in Sub-Saharan Africa: Does financial stability play a moderating role?" Research in International Business and Finance, Vol.51, PP: 1-11.

12- Arhenful, P., & other, (2019), "Evaluation of Operational Risk Management of Commercial Banks in Ghana" Advances in Management & Applied Economics, Vol.9 (4), PP.: 25-40.

13- Barajas, A. & others, (2020), " Financial Inclusion: What Have We Learned So Far ؟What Do We Have to Learn؟", IMF Working Papers.

14- Basel Committee on Banking Supervision, (2016), "Guidance on the application of the Core Principles for Effective Banking Supervision to the regulation and supervision of institutions relevant to financial inclusion", Available at: https://www.bis.org.

15- Basel Committee on Banking Supervision, (2016), "Standardised Measurement Approach for operational risk", Available at: https://www.bis.org.

16- Final Report to the European Commission, Expert Group on Regulatory Obstacles to Financial Innovation, (2019), "30 Recommendations on Regulation, Innovation and Finance", P90.

17- Global Partnership for financial inclusion, (2016), "G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion", P15, P16.

18- Global Partnership for financial inclusion, (2017), "Digital Financial Inclusion: Emerging Policy Approaches", P5, P6.

19- Hemrit, W., Ben Arab, M., (2012), "The major sources of operational risk and the potential benefits of its management", Journal of Operational Risk, Vol.7 (4), PP.: 71-92.

20- Herghiligiu, R., Cuza, A., (2013), "Operational Risk Disclosure in Romanian Commercial Banks" Journal of Public Administration, Finance and Law, Issue 4, PP.: 171-178.

21- Hong, D. & Others, (2020), "Financial inclusion and stability in the Asian region using bank-level data", Borsa Istanbul Review. Available at: https://www.sciencedirect.com/journal/borsa-istanbul-review.

22- Hussain, S., Shafi, M., (2014), "Operational Risk Management: A Case Study Of An Indian Commercial Bank" Research journali's Journal of Finance, Vol.2 (2), PP.: 1-28.

23- Iqbal, Z., Mirakhor, A., (2012),"financial Inclusion: Islamic finance perspective", Journal of Islamic Business and Management, Vol.2 (1), PP.: 35-64.

24- Jansen, S., (2018), "Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues", SSRN Electronic Journal, Asian Development Bank Institute Working Paper, No.259, pp: 1 – 29.

25- Maina, G.& Other, (2014), "Effects of Operational Risks in the Lending Process of Commercial Banks Profitability in Kakamega Town" International Journal of Business and Management Invention, Vol.3 (5), PP.: 11-17.

26- Ozili, P., (2018), "Impact of digital finance on financial inclusion and stability", Borsa Istanbul Review, Vol.18 (4), PP: 329 –340.

27- The World Bank, (2017), Financial Inclusion. Retrieved October 26, 2017, from http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion.

ملحق التحليل الإحصائي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Skewness	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Std. Error
X1	100	1.00	3.00	2.9200	.03075	.30748	-4.149-	.241
X2	100	1.00	3.00	1.0900	.03509	.35090	4.207	.241
X3	100	1.00	3.00	2.8700	.04416	.44165	-3.500-	.241
X4	100	1.00	3.00	2.8600	.04269	.42687	-3.200-	.241
X5	100	1.00	3.00	1.1500	.03860	.38599	2.514	.241
X6	100	1.00	3.00	2.5100	.06889	.68895	-1.077-	.241
X7	100	1.00	3.00	2.8900	.03994	.39937	3.828	.241
X8	100	1.00	3.00	2.8700	.03667	.36667	-2.841-	.241
X9	100	2.00	3.00	2.8900	.03145	.31447	-2.531-	.241
X10	100	1.00	3.00	1.1000	.03333	.33333	3.506	.241
Valid N (list wise)	100							

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Skewness	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Std. Error
X1	50	2.00	3.00	2.9200	.03876	.27405	-3.193-	.337
X2	50	1.00	2.00	1.0600	.03393	.23990	3.821	.337
X3	50	1.00	3.00	2.8800	.06154	.43519	-3.759-	.337
X4	50	1.00	3.00	2.8200	.06815	.48192	-2.766-	.337
X5	50	1.00	2.00	1.1400	.04957	.35051	2.140	.337
X6	50	1.00	3.00	2.4800	.09996	.70682	-1.010-	.337
X7	50	1.00	3.00	2.8800	.06154	.43519	3.759	.337
X8	50	1.00	3.00	2.8800	.05451	.38545	-3.450-	.337
X9	50	2.00	3.00	2.9000	.04286	.30305	-2.750-	.337
X10	50	1.00	2.00	1.1000	.04286	.30305	2.750	.337
Valid N (list wise)	50							

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Skewness	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Std. Error
X1	50	1.00	3.00	2.9200	.04815	.34047	-4.638-	.337
X2	50	1.00	3.00	1.1200	.06154	.43519	3.759	.337
X3	50	1.00	3.00	2.8600	.06395	.45221	-3.369-	.337
X4	50	1.00	3.00	2.9000	.05151	.36422	-3.960-	.337
X5	50	1.00	3.00	1.1600	.05966	.42185	2.721	.337
X6	50	1.00	3.00	2.5400	.09566	.67643	-1.181-	.337
X7	50	1.00	3.00	2.9000	.05151	.36422	3.960	.337
X8	50	2.00	3.00	2.8600	.04957	.35051	-2.140-	.337
X9	50	2.00	3.00	2.8800	.04642	.32826	-2.412-	.337
X10	50	1.00	3.00	1.1000	.05151	.36422	3.960	.337
Valid N (list wise)	50							

Test Statistics[a]

	X1	X2	X3	X4	X5
Mann-Whitney U	1227.000	1222.000	1226.000	1174.500	1246.500
Wilcoxon W	2502.000	2497.000	2501.000	2449.500	2521.500
Z	-.359-	-.437-	-.333-	-.959-	-.040-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.720	.662	.739	.338	.968

a. Grouping Variable: group

Test Statistics[a]

	X6	X7	X8	X9	X10
Mann-Whitney U	1196.000	1248.000	1203.500	1225.000	1227.500
Wilcoxon W	2471.000	2523.000	2478.500	2500.000	2502.500
Z	-.433-	-.029-	-.569-	-.318-	-.313-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.665	.977	.569	.750	.754

a. Grouping Variable: group

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	X4	X5
	N	100	100	100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	2.9200	1.0900	2.8700	2.8600	1.1500
	Std. Deviation	.30748	.35090	.44165	.42687	.38599
Most Extreme Differences	Absolute	.533	.531	.526	.519	.511
	Positive	.397	.531	.384	.371	.511
	Negative	-.533-	-.399-	-.526-	-.519-	-.349-
Kolmogorov-Smirnov Z		5.326	5.312	5.258	5.185	5.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X6	X7	X8	X9	X10
	N	100	100	100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	2.5100	2.8900	2.8700	2.8900	1.1000
	Std. Deviation	.68895	.39937	.36667	.31447	.33333
Most Extreme Differences	Absolute	.382	.529	.519	.527	.528
	Positive	.238	.391	.361	.363	.528
	Negative	-.382-	-.529-	-.519-	-.527-	-.382-
Kolmogorov-Smirnov Z		3.815	5.285	5.185	5.268	5.279
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.