

تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا Covid-19

مي محمد علم الدين
Accounting Lecturer at CIC- Cairo
Mai_a_eldin@cic-cairo.com

دكتور: تغريد مختار سيد معوض
دكتوراه الفلسفة في المحاسبة
كلية التجارة - جامعة عين شمس
taghredmoawad@yahoo.com

المستخلص

أصبحت قضية الشمول المالي في مختلف دول العالم ذات أولوية في جداول أعمال المؤسسات، وكان هناك دوراً كبيراً للتكنولوجيا الرقمية في تحقيق أهداف واستراتيجيات الشمول المالي وذلك من خلال تقديم خدمات مالية متنوعة بطريقة مستدامة. ولم تغفل جمهورية مصر العربية عن مواكبة هذه التطورات المالية فقد التزمت بعض المؤسسات المالية بتنفيذ سياسات تسهل الخدمات المالية لمختلف الشرائح باعتبارها وسيلة مباشرة للقضاء على الفقر بالإضافة إلى تشجيع الاستثمارات الصغيرة والتي تهدف إلى الوصول إلى أوضاع مالية أفضل خاصة في الدول النامية، وقد زاد سعي المؤسسات لتحقيق استراتيجيات الشمول المالي في ظل تداعيات أزمة كورونا على المستوى الدولي.

ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية ولمحاولة الوصول إلى دليل عملي بشأن تحديد وتقييم دور ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل أزمة كورونا، فقد اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب قائمة الاستقصاء، وقد تمثلت عينة الدراسة على عملاء البنوك التجارية المدرجة بالبورصة المصرية ضمن مؤشر EGX 100، خلال الفترة من الربع الثاني من عام ٢٠٢٠ وحتى الربع الرابع من عام ٢٠٢٠، وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي والاحصاء الاستدلالي لتحليل بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فعالية تطبيق ركائز الشمول المالي ودعم الميزة التنافسية في البنوك التجارية في ظل أزمة كورونا، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك قصور في تحقيق بعض أهداف واستراتيجيات الشمول المالي خلال أزمة كورونا، وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم استقرار النظام المالي المصري خلال أزمة كورونا، وعدم توافر المعلومات الكافية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لبعض فئات المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ البنوك التجارية في جمهورية مصر العربية؛ محددات الشمول المالي؛ جائحة كورونا.

المقدمة:

لقد اكتسب الشمول المالي المزيد من الاهتمام بين صانعي السياسات ليس فقط على مستوى الاقتصاد الوطني ولكن على الصعيد الدولي، حيث يهتم الشمول المالي بوسائل وآليات توفر الخدمات المالية لجميع السكان بما في ذلك الفئات محدودة الدخل والضعيفة بالإضافة إلى المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (Harelimana, 2017)، وبالتالي قد يؤدي الشمول المالي إلى تغيير جذري في بنية النظام المالي الكلي وزيادة كفاءته (إبراهيم، الصعيدي، ٢٠١٨). كما يوفر الشمول المالي للأفراد محدودي الدخل إمكانية الادخار للمستقبل، مما يعمل على تعزيز الاستقرار المالي وخصوصاً التمويل الشخصي، كما يسمح بوجود مستويات مرتفعة من الودائع التي قد تساهم في تأمين قاعدة للودائع أكثر استقراراً خلال الأوقات العصيبة للبنوك التجارية (Han and Melecky, 2013). وبالتالي يعتبر التوسع في الشمول المالي وزيادة الخدمات المالية بمثابة مظلة تتضمن كافة الشرائح والفئات المجتمعية بالنظام المالي الرسمي داخل الدولة، مما يعمل على تقوية هذا النظام كما يساعد الدولة على نمو الاقتصاد، ويتطلب تحقيق استراتيجيات الشمول المالي تقديم مجموعة من الخدمات المالية على سبيل المثال: الحسابات المصرفية والمدخرات، التأجير التمويلي، التأمين والرواتب، وخطط التقاعد، بالإضافة إلى تعزيز القدرة المالية وحماية المستهلك. وقد زاد الاهتمام بتحسين نسبة الشمول المالي بعد الازمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ وقد يرجع السبب في ذلك إلى تأثير تلك الأزمة بشكل مباشر على نسبة البطالة وإنهيار العديد من الشركات والمؤسسات الإنتاجية والمصرفية، ونتيجة لذلك فقد قامت البنوك المركزية بوضع خطط واستراتيجيات لتطوير ودعم ركائز الشمول المالي. وبناءً على ذلك وباعتبار جائحة كورونا احدى فترات الأزمات والتي قد يترتب عليها العديد من الآثار السلبية المتعلقة بمهنة المحاسبة بشكل عام، وبالخدمات المالية والمصرفية بشكل خاص. حيث يقع على عاتق البنوك التجارية خلال فترة الجائحة توفير الخدمات المالية الإلكترونية بمستوي جودة مرتفع مما يتطلب المزيد من الجهد والتطوير لتحقيق ذلك.

نشأ COVID-19 في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩، وفقاً لتاريخ منظمة الصحة العالمية حيث قد أعلنت أن لديها ٢٧ حالة من حالات الالتهاب الرئوي مجهول السبب، ولقد تم تحديد السبب لاحقاً على أنه فيروس جديد، والذي يُطلق على صورته السريرية COVID-19، وفي ١١ مارس ٢٠٢٠، أعلنت منظمة الصحة العالمية الوباء العالمي، وقد تجاوز في ذلك الوقت ٣٢,٥ مليون حالة وأكثر من ٩٨٩ ألف حالة وفاة، وقد كانت هناك مشاكل في الخدمات اللوجستية من المعدات الطبية، مما جعل من الصعب على المهنيين الحصول على المعدات التي تضمن سلامتهم، مما يجعل من الصعب عليهم علاج المرضى، وقد نفذت حكومات البلدان في جميع أنحاء العالم استراتيجيات لاحتواء تقدم هذا الفيروس على أساس الحصر الكلي أو الجزئي للسكان (García-Sánchez and García-Sánchez, 2020).

وبناءً على ذلك تعتبر الدراسة الحالية إضافة إلى أدبيات الفكر المحاسبي التي تناولت الآثار الناتجة عن الشمول المالي خصوصاً خلال فترة الأزمات، والتي هدفت إلى تحديد وتقييم دور الشمول المالي في

دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في جمهورية مصر العربية في ظل تداعيات أزمة كورونا، وسوف تتناول الدراسة الحالية الاطار المفاهيمي للشمول المالي من حيث المفهوم، الأهداف، الأبعاد، إيجابيات وسلبيات الشمول المالي، وأخيراً التحديات التي تواجهها البنوك التجارية العاملة في جمهورية مصر العربية والتي تعوق قدرتها على التوسع في الشمول المالي.

طبيعة المشكلة:

في إطار العلاقة بين الاستقرار المالي والشمول المالي فقد لا يمكن للشمول المالي تحقيق استراتيجياته في حالة عدم وجود استقرار في النظام المالي، ويعتبر سوء تدفق المعلومات من أهم أسباب عدم وجود استقرار مالي والذي يعوق كفاءة أداء الأسواق المالية، كما أن وجود سياسات اقتصاد كلى غير مستقرة قد يؤدي إلى حدوث أزمات في أسعار الصرف نظراً لتعارض السياسات المالية مع سعر الصرف السائد، والذي يؤدي إلى عدم وجود استقرار مالي، وبالتالي قد تقوم بعض الدول بالمبالغة في حجم الاقتراض من دول أخرى بعملة أجنبية مما يؤدي إلى زيادة عجز الموازنة والذي قد يؤثر على الموازنة العامة للدولة وبالتالي يؤدي إلى عدم وجود استقرار مالي للنظام السائد. بالإضافة إلى أن الدول التي قد تقترض من الخارج سوف تعاني من مخاطر مرتبطة بأسعار الصرف مما قد يؤدي إلى عجز بميزان الصرف الأجنبي للدولة (لاشين، ٢٠١٨). ومن الجانب الآخر يساعد الشمول المالي على رفع مستوى المعيشة وتحسين الظروف المالية للفقر، بالإضافة إلى دعم الاستقرار الاجتماعي من خلال زيادة الاهتمام بالتممية المالية، وبالتالي يعتبر الاستقرار المالي والشمول المالي وجهان لعملة واحدة.

ويعد الشمول المالي توجهاً استراتيجياً لأي دولة بهدف دعم الإستقرار المالي، كما يعتبر محور رئيسي من محاور النمو الاقتصادي، وذلك عن طريق إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، بالإضافة إلى استقطاب الفئات المستبعدة على استخدام خدمات الدفع والتحويل، وخدمات التمويل والائتمان، من خلال القنوات الرسمية، وذلك لتفادي لجوء البعض إلى القنوات غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة، ولذلك قد قام البنك المركزي المصري واتحاد بنوك مصر بتعزيز أليات الشمول المالي، واتخاذ خطوات جادة لتحقيق استراتيجيات الشمول المالي (عثمان، صالح، ٢٠١٨).

وقد أشارت دراسة (Khan, 2011) إلى أن للشمول المالي العديد من الآثار الإيجابية على الاستقرار المالي على سبيل المثال: تقليل المخاطر، وزيادة الكبيرة في عدد صغار المدخرين وبالتالي يؤدي التوسع في الشمول المالي إلى زيادة حجم واستقرار قاعدة ودائع البنوك التي من شأنها أن تقلل من اعتماد البنوك على التمويل غير الأساسي الذي يعتبر أكثر تقلباً خلال الأزمات، كما أن الشمول المالي يمكّن الأفراد من التعامل مع الصدمات التي قد تتعرض لها دخولهم بسبب حالات الطوارئ غير المتوقعة مثل المرض أو فقدان الوظيفة.

وفي سياق حالات الطوارئ غير المتوقعة التي قد يتعرض لها العالم بأكمله فقد أثر انتشار فيروس كورونا COVID-19 في معظم دول العالم، وقد تصل في بعض القطاعات إلى الإفلاس.

ومن هنا ازدادت أهمية الدور الاجتماعي للبنوك التجارية في ظل تلك الأزمة التي يمر بها العالم بأكمله، مما يستدعى ضرورة توسيع استراتيجيات وركائز الشمول المالي والذي يؤثر بالتبعية على الميزة التنافسية للبنوك التجارية، ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة الحالية والتي تتبلور في تقييم دور ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا.

٣/ الإطار المفاهيمي للشمول المالي:

يُعد الشمول المالي من المواضيع الهامة التي نالت الاهتمام الأكاديمي والمهني على المستوي الدولي وخصوصاً بعد الأزمة المالية العالمية، حيث نال اهتمام عالمي من قبل المؤسسات المالية والبنوك المركزية. وبناءً على ذلك فسوف يتم تناول الإطار المفاهيمي للشمول المالي من حيث: مفهوم ومحددات الشمول المالي، بالإضافة إلى أهمية وأهداف الشمول المالي، كما سوف يتم تناول أبعاد وركائز الشمول المالي بهدف توضيح تأثير ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل تداعيات أزمة كورونا كما يلي:

١/٣ مفهوم ومحددات الشمول المالي:

على المستوي الأكاديمي، فقد تناولت العديد من الدراسات قضايا الشمول المالي في البيئة المصرية، كما قد نال اهتمام العديد من الباحثين على المستوي الدولي لتحديد الإيجابيات والسلبيات الناتجة عنه، حيث يعتبر الشمول المالي بمثابة آلية لتقديم الخدمات المالية إلى جميع فئات المجتمع بما فيها الطبقات محدودة الدخل (Akhil Damodaran, 2013)، وقد عرفت دراسة (Eccles and Serafeim, 2013) الشمول المالي على أنه الوسيلة التي يتم من خلالها توسيع نطاق الخدمات المالية مرتفعة الجودة والاستفادة منها، بالإضافة إلى دراسة (Granter, 2013) والتي قد عرفت على أنه الدرجة التي يصبح عندها جميع فئات المجتمع قادرين على الوصول إلى الخدمات المالية مرتفعة الجودة وبالتكلفة المناسبة. كما عرفت دراسة (Cámara and Tuesta, 2017) على أنه مدى استخدام الشكل الرسمي للخدمات المالية من قبل الأفراد وبناءً على ذلك فهناك العديد من المتطلبات المرتبطة بالشمول المالي والتي تتمثل في: تعزيز وصول الخدمات المالية إلى جميع فئات المجتمع بما في ذلك ادراج الفئات المستبعدة ضمن النظام المالي، تحديد واجبات وحقوق الفئات المتعاملة مع المؤسسات المالية، انشاء وتطوير قواعد البيانات لتسجيل بيانات العملاء، وزيادة عدد ماكينات الصرف الآلي.

وقد عرف البنك الدولي (٢٠١٤) الشمول المالي على أنه الكيفية التي يتم بها الوصول الشامل إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية والمقدمة للأفراد وللشركات الصغيرة والمتوسطة بتكلفة معقولة، ويتفق معه في الرأي (AFI, 2016) حيث عرفه بأنه حالة يمكن من خلالها لجميع الأشخاص استخدام والتمتع بالخدمات المالية، بما في ذلك الطبقات الفقيرة، وإمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة المناسبة وبأسعار معقولة مع مراعاة الحفاظ على كرامة العملاء. كما قد أوضحت دراسة (Bose et al., 2016) أن الشمول المالي هو مفهوم واسع يشمل تقديم الدعم التمويلي للشركات الصغيرة والمتوسطة،

بالإضافة إلى تمويل البرامج التي تدعم توفير حسابات مصرفية منخفضة التكلفة أو مجانية، الحصول على ودیعة أولیة منخفضة، ودعم الأنشطة المصرفية عبر الهاتف المحمول.

وفي سياق محددات الشمول المالي فقد قامت العديد من الدراسات بالبحث في محددات الشمول المالي، حيث قد أشارت دراسة (Cámara and Tuesta, 2014) إلى أن المؤشرات التقليدية التي تستخدم لقياس مدى وصول الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع غير وافية، حيث تعتبر التكنولوجيا الجديدة التي قد تم اعتمادها تتجاوز مؤشرات الوصول المصرفي التقليدي والذي يقاس بعدد أجهزة الصراف الآلي وعدد الفروع. حيث أن التطورات المصرفية الجديدة والتي تتم عبر الهاتف المحمول بالإضافة إلى استخدام خدمات مالية متنوعة عبر الانترنت قد أدت إلى التوسع في الخدمات المالية الرسمية، والتي قد يتم استخدامها في بعض الأحيان للتغلب على مشكلة الوصول إلى الخدمات المالية والتي تتمثل في المسافات الجغرافية الطويلة، حيث تلعب المراسلات المصرفية دوراً كبيراً في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية، كما أشارت دراسة (Damodaran, 2012) إلى أن الأمية والبطالة احدي محددات الشمول المالي حيث تؤدي الأمية إلى الجهل بالحقوق وكافة التسهيلات المتاحة للأفراد، وبالتبعية قد تؤدي إلى استبعاد ميزة مالية، والبطالة التي تشير إلى عدم قدرة الدولة على توفير فرص للعمل، وعدم توفر فرص عمل تؤدي إلى عدم توفير دخل وبالتالي عدم توفير امكانية للوصول إلى التمويل والادخار. وتتفق معها في الرأي دراسة (Demirguc- Kunt et al., 2014) والتي توصلت إلى أن هناك ثلاثة أبعاد لقياس التنمية البشرية لأي دولة وهي: العمر، حجم المعرفة ومحو أمية كبار السن، بالإضافة إلى أن توفير مستوى معيشي لائق من خلال مستوى دخل مناسب. وتعتبر هذه المؤشرات بمثابة محددات للشمول المالي.

كما قامت دراسة (Uddin and Chowdhury, 2017) بتصنيف محددات الشمول المالي إلى محددات مرتبطة بالمؤسسات المصرفية وأخرى مرتبطة بالاقتصاد الكلي وقد توصلت الدراسة إلى أن حجم البنك وكفاءته وسعر الفائدة السائد التي يفرضها لها تأثير مباشر على الشمول المالي. كما توصلت إلى أن معدل معرفة القراءة والكتابة لها تأثير إيجابي مباشر على الأنشطة المتعلقة بالشمول المالي، في حين أن نسبة الإعالة العمرية مرتبطة سلباً بالشمول المالي، علاوة على ذلك تظهر نتائج الدراسة أن حجم البنك له تأثير كبير على معدل تحصيل الودائع والقروض. وقد قامت دراسة (Oyelami et al., 2017) بالبحث عن محددات الشمول المالي في أفريقيا وقد أوضحت نتائج الدراسة أن الشمول المالي يتأثر بشكل كبير بعوامل الدخل ومحو الأمية بالإضافة إلى معدل الفائدة وقد قامت الدراسة باستخدام عدد أجهزة الصراف الآلي كمؤشر لقياس الشمول المالي، علاوة على ذلك فقد بحثت دراسة ((Nandru et al., 2016) في بعض العوامل المرتبطة بالخدمات المصرفية والتي تستخدم كمحددات لقياس الشمول المالي، على سبيل المثال مستوى الدخل والعمر والوضع الوظيفي، وتظهر نتائج الدراسة أن مستوى الدخل والتعليم من المحددات التي لها تأثير كبير على أنشطة الشمول المالي، وتتفق معها في الرأي دراسة (Soumaré et al., 2016) والتي بحثت في العوامل المتعلقة بالشمول المالي في وسط وغرب أفريقيا، من خلال استخدام قاعدة بيانات

الشمول المالي العالمي (Global FI Index)، وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة أن الشمول المالي كان مرتبطاً بمستوي التعليم والعمر والدخل، والوضع الوظيفي بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية، وحجم الأسرة ودرجة الثقة في المؤسسات المالية.

٢/٣ أهداف وأهمية الشمول المالي:

يعتبر الغرض الرئيسي من الشمول المالي هو توفير الخدمات المالية بأسعار معقولة مثل القروض والمدخرات والمعاشات التقاعدية والتأمين وأنظمة الدفع والتحويلات وخدمات الإيداع لجميع الفئات وخصوصاً الذين لا يتعاملون مع البنوك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، نقاط البيع، وأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وما إلى ذلك (Bose et al., 2017) بالإضافة إلى أن الشمول المالي يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة أرباح البنوك، وتحسن الربحية وتحسين الأداء المالي العام حيث تعتمد البنوك على الاستخدام العالي للخدمات المالية الرقمية المبتكرة مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي (ATM) وجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية (Iqra and Samreen , 2015)، لذلك تلعب البنوك دوراً مهماً في تحقيق التنمية المستدامة لأي دولة من خلال تخصيص قدر كبير من الموارد للمشاركة في أنشطة الشمول المالي وإبلاغ هذه المعلومات إلى مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك المنظمون الحكوميون (Roy et al., 2015)، مع مراعاة الحفاظ على علاقات فعالة مع أصحاب المصلحة من خلال الإفصاح عن معلومات حول أنشطة الشمول المالي والتي تؤدي إلى تخفيض درجة عدم تماثل المعلومات بين الإدارة وأصحاب المصلحة المعنيين، وبالتالي يقلل من تكاليف الوكالة ويحسن الربحية المصرفية والأداء المالي بشكل عام (Hillman and Keim, 2001; Bose et al., 2017).

وبالنسبة لجمهورية مصر العربية، تعتبر مشاركة البنوك في أنشطة الشمول المالي ليست إلزامية بموجب القوانين الحالية، حيث يمكن للبنوك الانخراط طوعاً في مثل هذه الأنشطة والإفصاح عن هذه المعلومات، بينما يشجع البنك المركزي المصري البنوك على الانخراط في الشؤون المالية وأنشطة الإدماج، عن طريق خفض نسب احتياطياتها لهم من ١٤٪ إلى ١٢٪ (Villasenor et al., 2016)، وبالتالي يعتبر زيادة الوعي بالجوانب المالية من أهم أهداف الشمول المالي لأنه سوف يحقق خيارات مالية قد تكون اختيارية ولكنها تدعم البرامج الحكومية والتي بدورها تؤدي إلى الاستقرار السياسي خصوصاً في فترة الأزمات وانتشار الأوبئة.

٤/ تأثير جائحة كورونا على الميزة التنافسية للبنوك التجارية:

تتمثل الميزة التنافسية للبنوك في مدى قدرة البنك على توفير خدمات عالية الجودة وبسعر مناسب في التوقيت المناسب (عطا الله، ٢٠٠٥)، وتعرف الميزة التنافسية بناءً على ثلاث إستراتيجيات أساسية تقوم المؤسسة من خلالها باستغلالها وهي: الجودة من خلال منتجات تتميز بالكفاءة العالية، الابتكار من خلال تقديم منتجات فريدة، والتكلفة وذلك من خلال إدارة التكلفة بشكل جيد (الفقير، آدم، ٢٠٢١)، كما تمثل الميزة التنافسية من وجهة نظر المستهلك على أنها كل ما يعتبره المستهلك ضروري لتوفير حاجته، وتقوم به

المؤسسة بشكل متميز عن المؤسسات المثلثة في السوق (Getomer,2002). وقد أشارت دراسة (حيدر، ٢٠٠٢) إلى أن الميزة التنافسية عبارة عن مدى قدرة المؤسسة على وضع وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها أفضل من المؤسسات الأخرى المثلثة، بالإضافة إلى أنه يمكن تحقيق الميزة التنافسية من خلال استغلال الموارد المالية والتنظيمية والمعلوماتية والقدرات التي تتمتع بها المؤسسة، والتي تمكنها من تطبيق استراتيجياتها التنافسية. والجدير بالذكر أن تحقيق الميزة التنافسية يرتبط ببعدين أساسيين: القيمة المدركة للعميل وقدرة المؤسسة على تحقيق الميزة التنافسية. كما تتمثل خصائص الميزة التنافسية للبنوك التجارية في: الاهتمام بالمصادر والموارد البشرية الداخلية للبنك، جودة إدارته للعلاقات مع العملاء، التطوير والبحث عن أسس تكوين المزايا التنافسية للبنوك من جانب الموارد البشرية (عجوز، ٢٠١٧)، كما أن هناك العديد من السياسات المتبعة من جانب البنوك لبناء الميزة التنافسية.

وقد أشارت دراسة (Hassan and Bashir, 2013) إلى أن التحليل الاستراتيجي عبارة عن مجموعة الإجراءات التي تستخدمها إدارة البنك في تحديد مدى التغيير في البيئة الخارجية، بالإضافة إلى تحديد الميزة التنافسية للبنك في السيطرة على بيئته الداخلية والذي يهدف إلى زيادة قدرة الإدارة العليا في تحديد أهدافها ومواجهة المخاطر التي قد تتعرض إليها من البيئة الخارجية. وفي هذا السياق ووفقاً لمفهوم التحليل الاستراتيجي حيث يشمل البيئة الخارجية والتي تضم الفرص والتهديدات، والبيئة الداخلية والتي تضم نقاط القوة والضعف، فالفرص هي التي تتيح للبنك اختيار استراتيجية جديدة وتطبيقها في البيئة التنافسية، ومدى قدرتها على تجنب التهديدات المحتملة التي تمكنها من الحفاظ على الميزة التنافسية، وفي إطار التهديدات المحتملة التي تلحق بالبيئة الخارجية فتعتبر جائحة كورونا COVID-19 التي لحقت بكل دول العالم في نهاية عام ٢٠١٩ إحدى التهديدات التي يجب مواجهتها للحد من الآثار السلبية الناتجة عنها، حيث قد أدى انتشار فيروس كورونا إلى عزل ما يقرب من ربع سكان العالم في منازلهم، بالإضافة إلى أن التباعد الاجتماعي قد أصبح أكثر طلباً، وقد توقفت أغلب الصناعات، وبالتالي قد أثرت الإجراءات التي اتخذتها الحكومات على الاقتصاد الدولي (He et al., 2020)، وبناءً على ذلك ولمواجهة الآثار السلبية الناتجة عن جائحة كورونا فتتوقع الدراسة الحالية أن البنوك التجارية العاملة في جمهورية مصر العربية سوف تتخذ خطوات حاسمة للحفاظ على الميزة التنافسية لها ودعمها خلال فترة الأزمة.

٥/ ركائز الشمول المالي ودورها في الحد من الآثار السلبية في ظل جائحة كورونا:

أعلنت أزمة جائحة كورونا أهمية الشمول المالي للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر واستخدام التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي، ويعتمد مفهوم الشمول المالي على عدة ركائز تشمل على:

- تثقيف العميل وتوعيته مالياً.
- حماية العميل من الناحية المالية.
- سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية.

- سهولة وصول الخدمة إلى جميع الفئات من الأفراد والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة .

- الإستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة .

- جودة العملية المالية والحصول على الخدمة المالية بسعر مناسب.

وفيما يلي شرح لكل ركيزة من الركائز السابقة

- **تثقيف العميل وتوعيته مالياً.**

بسبب الحاجة المتزايدة للأشخاص للدخار لتأمين أنفسهم وقت تقاعدهم عن العمل أو وقت حدوث الأزمات، وزيادة فرص إجراء المعاملات المالية نتيجة لتطور التكنولوجيا المالية، يواجه عدد متزايد من الأسر اتخاذ قرارات مالية معقدة (Kawamura et al.,2021) يقصد بتثقيف المستهلك وتوعيته مالياً: قدرة العميل على فهم الخدمات المالية وإدارة أمواله بصورة فعالة (Ramakrishnan,2011).

ويعرف بأنه مدى القدرة على محو الأمية المالية ومساعدة العميل على إتخاذ أفضل القرارات المالية. وفي إطار ظهور فيروس كورونا فإن البنك المركزي قد تولى مسؤولية توجيه البنوك نحو توعية المواطنين عبر وسائل التواصل الإجتماعي ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة.

- **حماية العميل من الناحية المالية.**

عندما يعلم المرء حقوقه لا يستطيع أحد أن يتلاعب بأمواله لذا فإن البنك المركزي قد شدد على ضرورة إلزام البنوك بضمان حصول العملاء على كامل حقوقهم من حيث السرية والعدالة في الحصول على الخدمة والشفافية ورفع الشكاوى المقدمة من العملاء للمسؤولين وإيجاد حلول سريعة. وفي ظل جائحة كورونا فقد قامت البنوك بتوفير الحماية الصحية للعميل فقامت بإتخاذ الإجراءات الاحترازية ضماناً لسلامة العميل وذلك بتوفير الجوارب البلاستيكية والكحول .

- **سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية.**

تشير ركيزة سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية إلى مدى قدرة العميل على إستخدام الخدمات المالية وتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد المشاكل والعقبات التي تحول بين العميل وبين استخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة فتح حساب و مدى توفر وإنتشار نقاط الماكينات المصرفية (AFI,2013)

لقد أثبتت جائحة كورونا أن الدول قادرة على التحول الرقمي بشكل سريع فأثبتت أنه يمكن العمل من المنزل ويمكن التعلم من المنزل وهذا يعتمد على البنية التحتية المالية والتكنولوجية القوية ووسائل الدفع المتعددة عن طريق الهاتف المحمول أو جهاز الكمبيوتر، وباستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً وعن طريق الإنترنت .

- سهولة وصول الخدمة إلى جميع الفئات من الأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة .
- في ظل تداعيات جائحة كورونا فقد ساهمت ركائز الشمول المالي من خلال قرارات البنك المركزي بعدة إجراءات أهمها:
- إلغاء رسوم السحب النقدي من خلال ماكينات ATM وذلك لتشجيع على التعامل مع خلال ماكينات الصراف الآلي لتقليل التزام بين المواطنين وتخفيض معدل الإصابات بين المواطنين .
- استخدام الخدمات المصرفية من تبرعات وتحويل أموال وتحويل الرصيد عبر محافظ الهاتف المحمول مجاناً.
- صرف منحة العمالة المؤقتة عبر الكروت المصرفية تجنباً للإزدحام بين المواطنين
- الإنتشار الواسع لماكينات الصراف الآلي في جميع أنحاء الجمهورية وسهولة السحب والإيداع بدون رسوم وبأى ماكينة دون الإلتزام بكونك عميل لدى البنك ودون التقييد بالبنك الذى مفتوح الحساب عليه.
- إتاحة الخدمات البنكية دون الحاجة للذهاب إلى البنك نفسه عن طريق الهاتف المحمول أو الكمبيوتر .
- **الإستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة.**
- تعددت وسائل الدفع الإلكتروني وتتمثل في:
- **البطاقات المصرفية :** مثل بطاقات الإئتمان وبطاقات الدفع الإلكترونية والنقود البلاستيكية
- **الشيك الإلكتروني :** وهى رسالة عن طريق الإنترنت مؤمنة وموثقة يقوم مصدر الشيك بإرسالها إلى مستلم الشيك .
- **العملة المشفرة والنقود الإلكترونية :** بديل لطرق الدفع التقليدية وهى عبارة عن مجموعة من التقنيات الممغنطة إلكترونياً تسمح بتبادل الأموال دون الحاجة إلى وجودها فى صورة ورقية ويتم تشغيل معظم العملات المشفرة من خلال إستخدام تقنية البلوك تشين - سلاسل الكتل (نوراي، وآخرون، ٢٠٢٠، زاويد، ٢٠٢١)
- وفى ظل أزمة كورونا فإن التعامل من خلال بدائل النقود الورقية أكثر ضماناً لعدم نقل العدوى من خلال العملات الورقية .
- **جودة العملية المالية والحصول على الخدمة المالية بسعر مناسب .**
- تتمثل جودة العملية المالية فى مدى القدرة على إنجاز الخدمة بشكل فعال، وسرعة الاستجابة لطلب العميل ومدى إستعداد موظفين البنوك إلى تقديم الخدمات المصرفية، وسهولة الحصول على

الخدمة، فإذا تم تقديم خدمة تتلائم مع توقعات العملاء فإن الخدمة تتصف بالجودة حيث أن جودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على إحتياجات وتوقعات العملاء (الزيادى، ٢٠١٩).

ومن هنا يمكن وبالتالي يمكن صياغة فروض الدراسة :

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ركائز الشمول المالي ودعم الميزة التنافسية في ظل جائحة كورونا
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ركائز الشمول المالي ودعم الميزة التنافسية في ظل جائحة كورونا.

٦/ أهمية الدراسة:

لقد أدى التوسع في الشمول المالي إلى زيادة اهتمام الباحثين والدراسات المحاسبية بدراسة وتقييم الشمول المالي، وبالتالي تتمثل أهمية الدراسة في محاولة تحديد وتقييم دور ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية خلال فترة الأزمات وبشكل خاص خلال جائحة كورونا باعتبارها إحدى الأزمات الحديثة على المستوى الدولي، وتتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

من الناحية العلمية: تعتبر هذه الدراسة إضافة إلى أدبيات الفكر المحاسبي والمتعلقة بركائز الشمول المالي خلال تداعيات جائحة كورونا، وذلك من خلال تقديم الخلفية العلمية للشمول المالي بالإضافة إلى دور ركائز الشمول المالي في زيادة دعم الميزة التنافسية خلال فترة الجائحة.

من الناحية العملية: تقدم هذه الدراسة دليلاً عملياً على الأثار المترتبة على جائحة كورونا والمتعلقة بدور ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية.

٧/ أهداف الدراسة:

يهدف البحث بشكل رئيسي إلى تحديد وتقييم دور ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية بجمهورية مصر العربية بالإضافة إلى تحديد أهم الأثار المحتملة والتي تنعكس على هذا الدور والنتيجة عن جائحة كورونا، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

- ١- التعرف على الإطار المفاهيمي للشمول المالي لتوضيح أبعاد وركائز الشمول المالي.
- ٢- تحديد انعكاسات جائحة كورونا على ركائز الشمول المالي ودورها في دعم الميزة التنافسية.

٨/ حدود الدراسة:

تشمل الدراسة الحالية عملاء البنوك التجارية العاملة في جمهورية مصر العربية والمدرجة ضمن مؤشر EGX 100 باعتباره يتضمن الشركات والبنوك الأكثر تداولاً في بورصة الأوراق المالية المصرية.

٩/ منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي لمحاولة الوصول لدليل عملي بشأن الأثار المترتبة على جائحة كورونا والمتعلقة بدور الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية العاملة في جمهورية مصر العربية.

١٠ / الدراسة الميدانية واختبار فروض الدراسة:

يتناول هذا القسم وصف لمجتمع وعينة الدراسة وإختبار معامل الصدق والثبات للتأكد من مدى صلاحية الدراسة وإختبار صحة فروض الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة البنوك التجارية المدرجة فى البورصة المصرية وتتكون عينة الدراسة من عملاء البنوك وتم إختيار عينة عشوائية وتم توزيع ٣٨٤ إستمارة إستقصاء وبلغ عدد الإستمارات التى تم إستلامها ٣٧٩ وتم إستبعاد ٥ إستمارات غير صالحة للتحليل وهو ما يمثل ٩٨% من إجمالى الإستمارات المرسله للعملاء

أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة فى إستمارة الإستقصاء بهدف جمع البيانات والتى تهدف إلى إختيار فروض الدراسة وتم صياغة أسئلة الإستقصاء التى تتكون من ثلاث محاور :

المحور الأول: يتضمن الخصائص الديموجرافية

المحور الثانى الخاص بالشمول المالى فى ظل جائحة كورونا .

المحور الثالث : الخاص بالميزة التنافسية فى البنوك التجارية .

متغيرات الدراسة

فى ضوء مشكلة البحث وأهدافه وفروضه فإن البحث الميدانى يعتمد على مجموعة من المتغيرات تتمثل فى :

ركائز الشمول المالى واعتمد الباحثان على مجموعة من المقاييس :

- تثقيف العميل وتوعيته مالياً.
- حماية العميل من الناحية المالية.
- سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية.
- سهولة وصول الخدمة إلى جميع الفئات من الأفراد والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة .
- الإستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة .
- جودة العملية المالية والحصول على الخدمة المالية بسعر مناسب .
- مقياس ليكرت الخماسي : حيث أن الرقم (٥) يدل على الموافقة التامة بينما الرقم (١) عدم الموافقة التامة
- مقياس الميزة التنافسية: ويتمثل فى الجودة والابداع والابتكار والتكلفة وسرعة الاستجابة لطلب العميل

التحليل الإحصائي

للتأكد من صحة الفروض تم إخضاع البيانات إلى التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج SPSS

كما يلي :

- أسلوب الإحصاء الوصفي كالمتوسطات والانحراف المعياري لتوصيف ركائز الشمول المالي والميزة التنافسية .
- الارتباط لقياس وجود علاقة بين المتغيرات
- أسلوب تحليل الانحدار للكشف عن تأثير وتقييم العلاقة بين المتغيرات

ثبات وصدق أداة الدراسة

بإستخدام ألفا كرونباخ

جدول رقم (١)

جميع العبارات	الفا كرونباخ
٢٩	٠,٨٥٥

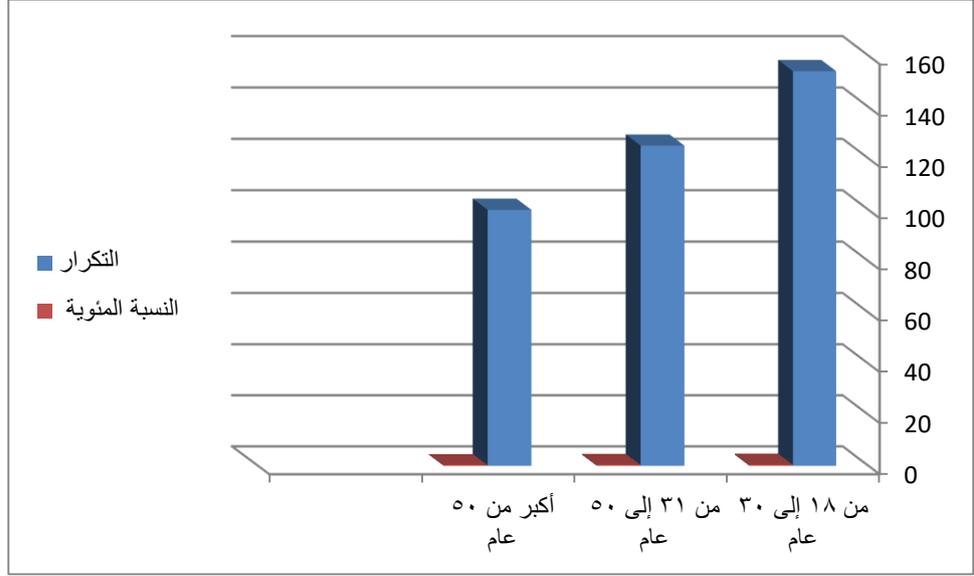
يتضح مما سبق صدق وثبات عبارات الدراسة

تحليل النتائج وإختبار فروض الدراسة

الخصائص الديموجرافية

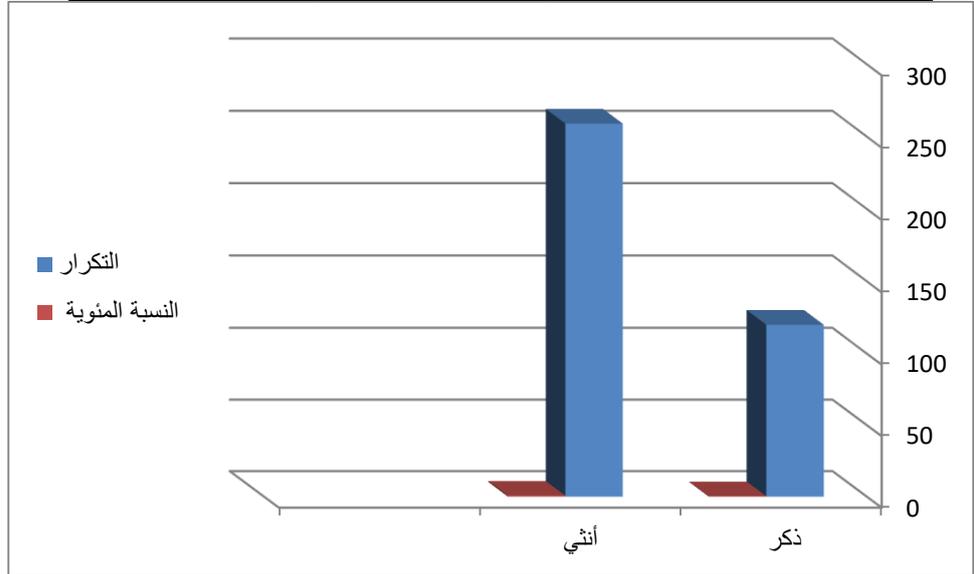
١- العمر

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من ١٨ إلى ٣٠ عام	١٥٤	٤٠,٦%
من ٣١ إلى ٥٠ عام	١٢٥	٣٣%
أكبر من ٥٠ عام	١٠٠	٢٦,٤%
المجموع	٣٧٩	١٠٠%



النوع

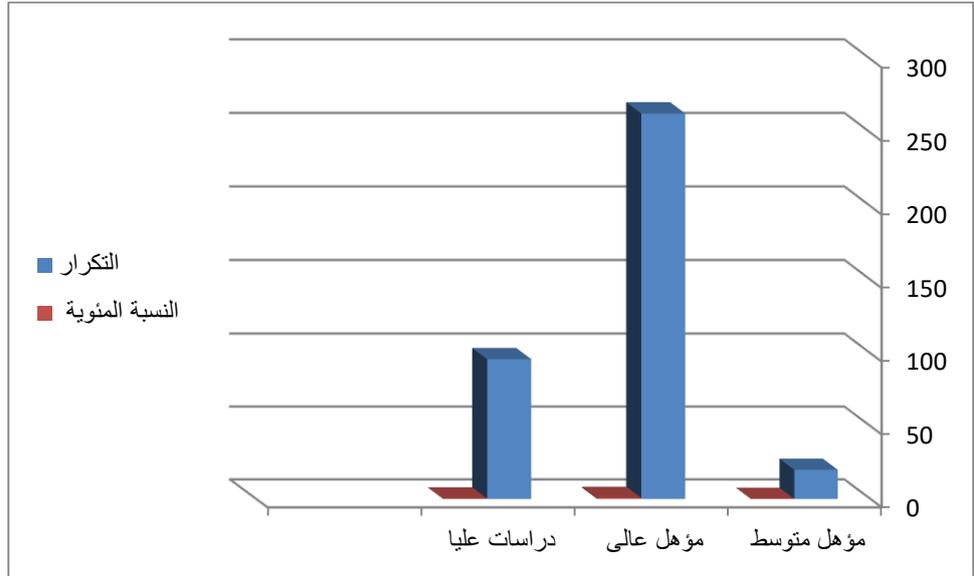
المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٢٠	٣١,٦%
أنثي	٢٥٩	٦٨,٤%
المجموع	٣٧٩	١٠٠%



المؤهل العلمي

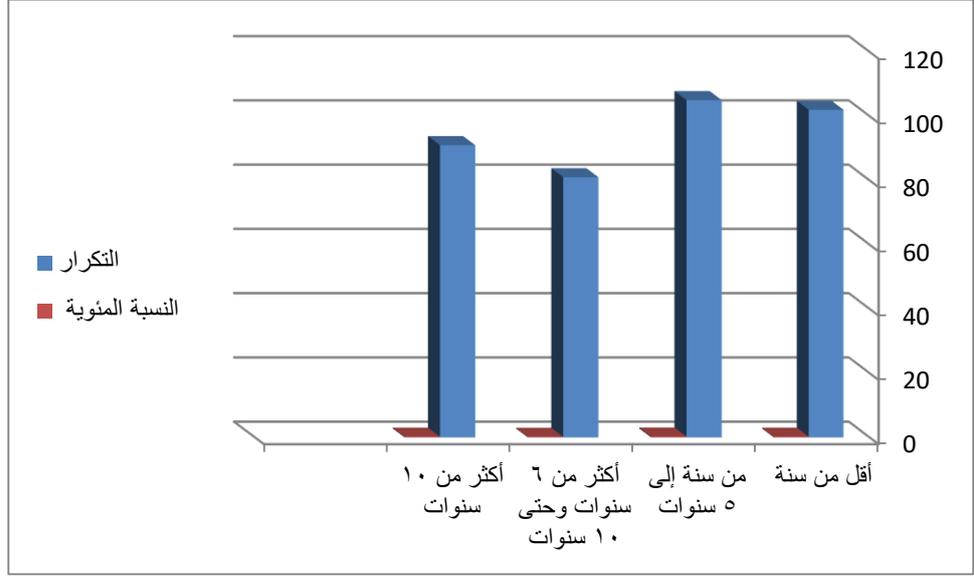
المتغير	التكرار	النسبة المئوية
---------	---------	----------------

مؤهل متوسط	٢٠	%٥,٢
مؤهل عالي	٢٦٣	%٦٩,٤
دراسات عليا	٩٦	%٢٥,٤
المجموع	٣٧٩	%١٠٠



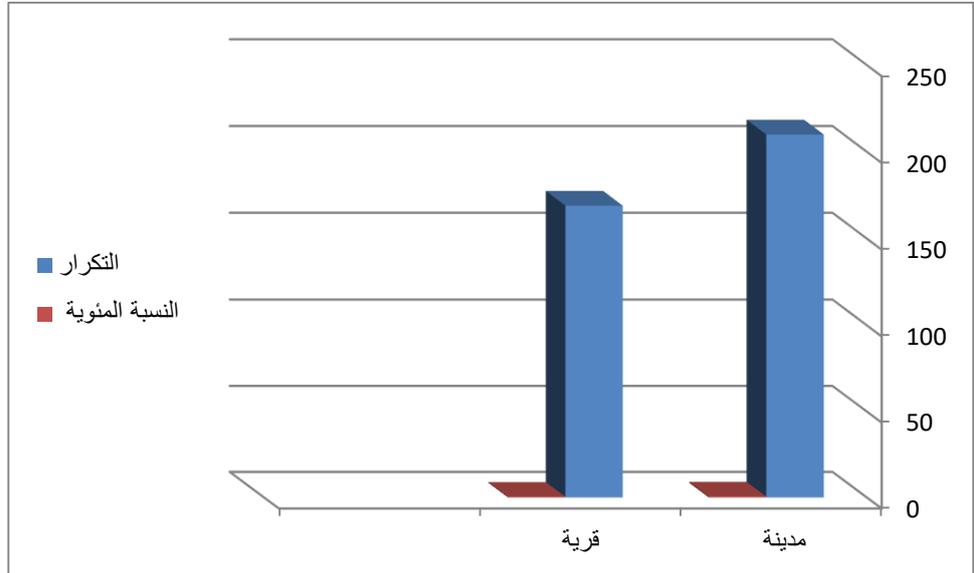
المدة التي قضاها العميل مع البنك

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	١٠٢	%٢٦,٩
من سنة إلى ٥ سنوات	١٠٥	%٢٧,٧
أكثر من ٦ سنوات وحتى ١٠ سنوات	٨١	%٢١,٤
أكثر من ١٠ سنوات	٩١	%٢٤
المجموع	٣٧٩	%١٠٠



السكن

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مدينة	٢١٠	%٥٥,٤٠
قرية	١٦٩	%٤٤,٦٠
المجموع	٣٧٩	%١٠٠



تحليل النتائج

التحليل الوصفي

تشير جميع عبارات ركائز الشمول المالي والميزة التنافسية إلى أن درجات الموافقة كانت عالية لجميع العبارات وتتراوح قيمة المتوسطات بين ٣,٥٢ و ٤,٥٤

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
الركيزة الأولى: تنفيذ العميل وتوعيته مالياً		
.676	4.25	١- يؤثر المستوى التعليمي على اتخاذ العميل للقرار المالي السليم
.670	4.22	٢- تؤثر حملات التوعية التي يقودها البنك المركزي تأثيراً إيجابياً على المواطنين
.692	4.51	٣- يقوم موظفي البنك بنشر التوعية المالية للعملاء
الركيزة الثانية: حماية العميل من الناحية المالية		
1.230	3.52	٤- يوفر البنك السرية التامة للعميل
.850	4.02	٥- يعمل البنك على تحقيق العدالة بين العملاء بغض النظر عن رصيده حساباته
.989	3.77	٦- يوفر البنك إجراءات الوقاية وإتخاذ الإجراءات الاحترازية
الركيزة الثالثة: سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية		
.809	4.40	٧- يبسر البنك سهولة التواصل من خلال الموقع الإلكتروني
1.510	3.40	٨- سهولة الوصول إلى الأرقام المختصرة
.866	4.38	٩- إنتشار ماكينات الصراف الآلي بالقرب من محل إقامتك
.918	4.30	١٠- سهولة التعامل بالبطاقات المصرفية
الركيزة الرابعة: سهولة وصول الخدمات إلى جميع الفئات من الأفراد والمشروعات		
.802	4.49	١١- توجد ماكينات الصراف الآلي بالقرب من مكان عمالك
.901	4.17	١٢- هناك سهولة في الحصول على الراتب الشهري
.966	4.14	١٣- هناك سهولة في إجراء الخدمات البنكية من خلال الهاتف وعبر الإنترنت
.980	4.08	١٤- سهولة عمليات السحب والإيداع
الركيزة الخامسة: الإستخدام الأمثل للخدمات المالية الرقمية		

1.141	3.84	لديك عدة بطاقات لعدة بنوك	١٥-
1.165	3.81	تقوم بالدفع عن طريق بطاقة المشتريات	١٦-
1.387	3.66	تعتمد على البطاقات الالكترونية أكثر من العملات الورقية	١٧-
1.112	4.38	تقوم بدفع الفواتير عن طريق الهاتف أو الانترنت	١٨-
1.169	4.36	سهولة التعامل مع البطاقات لكبار السن	١٩-
		الركيزة السادسة :جودة العملية المالية والحصول عليها بسعر مناسب	
1.100	4.51	قصر وقت الإنتظار لطلب الخدمة بالبنك	٢٠-
1.269	3.88	تشعر بالولاء تجاه البنك	٢١-
1.190	4.10	تشعر بالرضا من خلال التعامل مع موظفي البنك	٢٢-
1.232	4.17	سرعة الاستجابة وتلبية الخدمة تليفونيا	٢٣-
		الميزة التنافسية	
1.299	4.19	يعمل البنك على التجديد والتنوع والابتكار فى تأدية الخدمة	٢٤-
1.439	3.88	يعمل البنك على التجديد والتنوع والابتكار فى الأدوات المالية التى يقدمها للعميل	٢٥-
1.435	4.13	هناك سرعة إستجابة لطلب العميل	٢٦-
1.464	4.54	تتناسب تكلفة الخدمة مع جودة الخدمة المقدمة	٢٧-
1.518	4.44	يواكب البنك التطور التكنولوجى خاصة فى ظل ازمة كورونا	٢٨-
1.552	4.09	يقدم البنك أسعار للخدمات أقل من المنافسين	٢٩-

اختبار الفروض

- **الفرض الأول** : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ركائز الشمول المالى ودعم الميزة التنافسية فى ظل جائحة كورونا

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون اذ يشير الجدول إلى

- وجود علاقة ارتباط موجبة بين ركائز الشمول المالى ودعم الميزة التنافسية

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X	Y
X1	Pearson Correlation	1	.510**	.530**	.367**	.427**	.576**	.723**	.329**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	378	378	376	377	378	377	375	378
X2	Pearson Correlation	.510**	1	.495**	.253**	.465**	.434**	.718**	.181**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	378	378	376	377	378	377	375	378
X3	Pearson Correlation	.530**	.495**	1	.558**	.495**	.480**	.792**	.226**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	376	376	376	376	376	375	375	376
X4	Pearson Correlation	.367**	.253**	.558**	1	.481**	.414**	.688**	.214**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	377	377	376	377	377	376	375	377
X5	Pearson Correlation	.427**	.465**	.495**	.481**	1	.544**	.795**	.346**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	378	378	376	377	378	377	375	378
X6	Pearson Correlation	.576**	.434**	.480**	.414**	.544**	1	.760**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	377	377	375	376	377	377	375	377
X	Pearson Correlation	.723**	.718**	.792**	.688**	.795**	.760**	1	.390**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	375	375	375	375	375	375	375	375
Y	Pearson Correlation	.329**	.181**	.226**	.214**	.346**	.468**	.390**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	378	378	376	377	378	377	375	378

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

تشير النتائج إلى معنوية العلاقة بين ركائز الشمول المالي وبين دعم الميزة التنافسية في ظل جائحة كورونا
 - اذن يتم قبول الفرض الأول القائل بأن هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين ركائز الشمول
 المالي ودعم الميزة التنافسية في ظل جائحة كورونا

اختبار الفرض الثاني

- **الفرض الثاني** : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ركائز الشمول المالي ودعم الميزة التنافسية
 في ظل جائحة كورونا

R ²	مستوى الدلالة	t	الخطأ المعياري	Beta	R ²	المتغير المستقل	مستوى الدلالة	F	R ²	المتغير التابع
%٥٥	٠,٠٠٠	٤,٦٦٢	٠,٠١٧	٠,٢٣٤	٠,٥٥	x1	٠,٠٠٠	٥٠٩,٥٨٧	٠,٥٧٧	الميزة التنافسية
%٣٣	٠,٠٠٠	٦,٦٦	٠,٤٤	٠,١٥٨	٠,٣٣	x2				
%٥١	٠,٠٠٠	٤,٤٨٧	٠,١٧٩	٠,٢٢٦	٠,٥١	x3				
%١٢	٠,٠٠٠	٧,١٦٠	٠,٣٤٦	٠,٣٤٢	٠,١٢	x4				
%٤٦	٠,٠٠٠	٤,٢٥٠	٠,٠٣٩	٠,٢١٤	٠,٤٦	x5				
%٦٣	٠,٠٠٠	٢٥,٢٧	٠,١١٣	٠,٧٩٥	٠,٦٣١	x6				

يشير الجدول السابق الي ان هناك اختلاف بين ركائز الشمول المالى من حيث

التاثير على الميزة التنافسية فجاءت فى المرتبة الاولى X6 الركيزة السادسة :جودة العملية

المالية والحصول عليها بسعر مناسب تليها X3 الركيزة الثالثة : سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية

- ومن هنا نقبل الفرض القائل أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين ركائز الشمول المالى ودعم الميزة التنافسية فى ظل جائحة كورونا.

النتائج

- جاءت الركيزة بالمرتبة الأولى تليها الركيزة من حيث قوة دعمها للميزة التنافسية .
- هناك علاقة إيجابية بين ركائز الشمول المالى والميزة التنافسية .

التوصيات

- إقامة ورش عمل توعية للمواطنين لزيادة تثقيفهم مالياً .
- عمل منح وجوائز للمرأة تشجيعاً لها لمشاركتها الفعالة فى دعم الإقتصاد القومى.
- إستبعاد الخدمات البنكية التى لا تتلائم مع القيم الدينية للمجتمع.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

إبراهيم، محمد زيدان، الصعيدي، شريف سعد، (٢٠١٨)، "أثر مقررات بازل ٣ على قيمة البنك لتعزيز استقرار الشمول المالي: بالتطبيق على البنوك التجارية العاملة في مصر، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة -كلية التجارة -جامعة الإسكندرية.

لاشين، طارق محمد إبراهيم. (٢٠١٨)، "تطور أنشطة بنك ناصر الاجتماعي بما يعكس الشمول المالي"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية.

عثمان، ياسمين مجدي رجب، صالح، محمد أحمد محمد. (٢٠١٨)، "تأثير تطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي للقطاع المصرفي: دراسة تطبيقية"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية.

عطا الله، فهد السرحان. (٢٠٠٥)، "دور الإبداع والابتكار التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا. حيدر صالح محمد، أهمية أبعاد الجودة في دراسة نموذج تصميم المنتج السلعي-دراسة تطبيقية www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=48697

زواويد،لزهارى،(٢٠٢١)، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا :مجلة ريحان للنشر العلمي،مركز فكر للدراسات والتطوير العدد ٦

عجور، حنين محمد بدر (٢٠١٧)، "دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء - دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الزيادى ، داليا عادل رمضان (٢٠١٩)، أثر تعزيز التثقيف المالي في فعالية الشمول المالي (دراسة ميدانية)، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة - جامعة طنطا بعنوان : التنمية المستدامة والشمول المالي (الرؤى والآثار والتداعيات) أبريل

نورى، لعلاوى ، عبد الرؤوف حماني (٢٠٢٠)، "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر :البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أنموذجاً"،مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت - معهد العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية مجلد ٥ العدد ١٢

الفقير ،عماد الدين على محمد، آدم ،عيسى ضو البيت محمد، دور القيادة الريادية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة البنك الزراعي السوداني - الخرطوم ٢٠١٨-٢٠١٣ م ، مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر وجامعة الحضارة، عدد ٢

المراجع الأجنبية:

AFI. (2016), "Digital Financial Services Basic Terminology. Kuala Lumpur, Malaysia".

- Akhil Damodaran. (2013), "Financial Inclusion: Issues and Challenges", *Akgec International Journal of Technology*, Vol. 4, No. 2.pp. 54-59.
- Bose, S., Bhattacharyya, A. and Islam, S. (2016), "Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy", *Journal of Banking and Finance Law and Practice*, Vol. 27 No. 1, pp.47-68.
- Bose, S., Saha, A., Khan, H. Z., & Islam, S. (2017), "Non-financial disclosure and market-based firm performance: The initiation of financial inclusion", *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, Vol. 13 No. 3, pp. 263-281.
- Cámara, N. and Tuesta, D. (2014). "Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional Index CAF- Bank of Development for Latin America", *Bank of Morocco – CEMLA – IFC Satellite Seminar at the ISI World Statistics Congress on "Financial Inclusion*.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Randall, D. (2014), "Islamic finance and financial inclusion: measuring use of and demand for formal financial services among Muslim adults", *Review of Middle East economics and finance*, Vol. 10 No. 2, pp.177-218.
- Eccles, R.G. and Serafeim, G. (2013), "Sustainability in financial services is not about being green", *HBR Blog Network*, 15.
- García-Sánchez, I.M. and García-Sánchez, A. (2020), "Corporate social responsibility during COVID-19 pandemic", *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, Vol. 6 No. 4, p.126.
- Gatnar, E. (2013), "Financial inclusion indicators in Poland".
- Han, R., & 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*, No. 6577.
- Harelimana, J.B. (2017), "Impact of mobile banking on financial performance of Unguka Microfinance Bank Ltd, Rwanda", *Global Journal of Management and Business Research*.
- Hassan, M.K., & Bashir, A.H. (2003), "Determinants of Islamic banking profitability", Paper presented at the Economic Research Forum (ERF), 10th annual conference, Marrakesh-Morocco, 16–18 December, pp. 3–31.
- He, P., Niu, H., Sun, Z. and Li, T. (2020), "Accounting index of COVID-19 impact on Chinese industries: A case study using big data portrait analysis", *Emerging Markets Finance and Trade*, Vol. 56 No. 10, pp.2332-2349.
- Hillman, A.J. and Keim, G.D. (2001), "Shareholder value, Stakeholder management, and social issues: What's the bottom line?", *Journal Of Strategic Management*, pp. 125-139.
- Iqra, I. and Samreen, L. (2015), "Impact of Financial Inclusion On Banks Profitability: An empirical study of banking sector of Karachi, Pakistan", *International Journal of Management Sciences and Business Research*, Oct-2015 ISSN (2226-8235) Vol 4 No. 10.
- Khan, H. R. (2011), "Financial inclusion and financial stability: are they two sides of the same coin", Speech at BANCON. BIS Working Paper. Available: <http://www.bis.org/review/r111229f.pdf>.
- Mohieldin, M., Iqbal, Z., Rostom, A. M., & Fu, X. (2011), "The role of Islamic finance in enhancing financial inclusion in Organization of Islamic Cooperation (OIC) countries".

- Nandru, P., Anand, B., & Rentala, S. A. (2016), "Determinants of financial inclusion: Evidence from account ownership and use of banking services", *International Journal of Entrepreneurship and Development Studies*, Vol. 4 No. 2, pp. 141-155.
- Oyelami, L. O., Saibu, O. M., & Adekunle, B. S. (2017), "Determinants of Financial Inclusion in Sub-Sahara African Countries", *Covenant Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 8 No. 2.
- Roy, M. K., Salam, S. M., & Parvez, S. (2015), "Sustainability In Banking Industry: Which way to move?", *ASA University Review*, Vol. 9 No. 2, pp.1-36.
- Soumaré, I., TchanaTchana, F., & Kengne, T. M. (2016), "Analysis of the determinants of financial inclusion in Central and West Africa", *Transnational Corporations Review*, Vol. 8 No. 4, 231-249.
- Uddin, A., Chowdhury, M. A. F., & Islam, M. N. (2017), "Determinants Of Financial Inclusion In Bangladesh: Dynamic Gmm & Quantile Regression Approach", *The Journal of Developing Areas*, Vol. 51 No. 2, pp. 221-237.
- Villasenor, J.D., West, D.M. and Lewis, R.J. (2016), "The 2016 Brookings financial and digital inclusion project report: Advancing equitable financial ecosystems".
- World Bank. (2014), "Financial inclusion: Global financial development report", <http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/88160961361888425203/90620801364927957721/GFDR2014_Complete_Report.pdf.
- Ramakrishnan, R., (2011)"Financial Literacy – The Demand Side of Financial Inclusion Swbhma Inclusive Growth and Beyond, India. .
- Kawamura Tetsuya, Mori Tomoharu, Motonishi Taizo, Ogawa Kazuhito , (2021), Is Financial Literacy Dangerous? Financial Literacy, Behavioral Factors, and Financial Choices of Households, *Journal of the Japanese and International Economies* , Volume 60, June, 101131.
- AFI (2013), Alliance for financial inclusion, measuring financial inclusion; core set of financial inclusion indicators, Malaysia.

الملاحق

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	العبارة
					الركيزة الأولى :تنقيف العميل وتوعيته مالياً
					١- يؤثر المستوى التعليمي على اتخاذ العميل للقرار المالي السليم
					٢-تؤثر حملات التوعية التي يقودها البنك المركزي تأثيراً إيجابياً على المواطنين
					٣- يقوم موظفي البنك بنشر التوعية المالية للعملاء
					الركيزة الثانية :حماية العميل من الناحية المالية
					٤- يوفر البنك السرية التامة للعميل
					٥- يعمل البنك على تحقيق العدالة بين العملاء بغض النظر عن رصيد حسابه
					٦- يوفر البنك إجراءات الوقاية وإتخاذ الإجراءات الإحترازية
					الركيزة الثالثة : سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية
					٧- يبسر البنك سهولة التواصل من خلال الموقع الإلكتروني
					٨- سهولة الوصول إلى الأرقام المختصرة
					٩- إنتشار ماكينات الصراف الآلى بالقرب من محل إقامتك
					١٠- سهولة التعامل بالبطاقات المصرفية
					الركيزة الرابعة : سهولة وصول الخدمات إلى جميع الفئات من الأفراد والمشروعات
					١١- توجد ماكينات الصراف الآلى بالقرب من مكان عملك
					١٢- هناك سهولة فى الحصول على الراتب الشهرى

					١٣- هناك سهولة فى إجراء الخدمات البنكية من خلال الهاتف وعبر الإنترنت
					١٤- سهولة عمليات السحب والايذاع
					الركيزة الخامسة :الإستخدام الأمثل للخدمات المالية الرقمية
					١٥- لديك عدة بطاقات لعدة بنوك
					١٦- تقوم بالدفع عن طريق بطاقة المشتريات
					١٧- تعتمد على البطاقات الالكترونية أكثر من العملات الورقية
					١٨- تقوم بدفع الفواتير عن طريق الهاتف أو الانترنت
					١٩- سهولة التعامل مع البطاقات لكبار السن
					الركيزة السادسة :جودة العملية المالية والحصول عليها بسعر مناسب
					٢٠- قصر وقت الإنتظار لطلب الخدمة بالبنك
					٢١- تشعر بالولاء تجاه البنك
					٢٢- تشعر بالرضا من خلال التعامل مع موظفى البنك
					٢٣- سرعة الاستجابة وتلبية الخدمة تليفونيا
					الميزة التنافسية
					٢٤- يعمل البنك على التجديد والتنوع والابتكار فى تأدية الخدمة
					٢٥- يعمل البنك على التجديد والتنوع والابتكار فى الأدوات المالية التى يقدمها للعميل
					٢٦- هناك سرعة إستجابة لطلب العميل

					٢٧- تتناسب تكلفة الخدمة مع جودة الخدمة المقدمة
					٢٨- يواكب البنك التطور التكنولوجي خاصة في ظل ازمة كورونا
					٢٩- يقدم البنك أسعار للخدمات أقل من المنافسين