أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية

دراسة ميدانية

دكتور

وليد سمير عبدالعظيم الجبلي

مدرس بقسم الحاسبة

معهد الإدارة والسكرتارية والحاسب الآلي

كلية البنات القبطية بالقاهرة

دكتور

محمود محمد عبدالرحيم حسين

مدرس بقسم الحاسبة

كلية التجارة ـ جامعة بنها

مجلة البحوث التجارية ـ كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد الثالث والأربعون ـ العدد الثالث يوليه 2021

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

ملخص :-

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

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

الكلمات المفتاحية :-

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

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

Abstract :-

The study aims to demonstrate the impact of financial technology in supporting and enhancing financial inclusion and its impact on the pricing of banking services and then on reducing the costs of these services, with an indication of the effect of financial inclusion on reducing the costs of banking services. Between the inductive approach and the deductive approach, where the inductive approach was used in studying, analyzing and evaluating previous studies related to both financial inclusion, financial technology, reducing the cost of banking services in order to obtain the data necessary to prepare the theoretical framework of the study, which shows the effect of financial inclusion as a mediating variable on the relationship between financial technology Reducing the cost of banking services, and the deductive approach, when the researcher relies on relatively stable general arguments and theories to extract conclusions related to the study, and to derive partial results from the inductive conclusions. The study found a set of results, the most important of which is that financial technology contributes to supporting and strengthening the mechanisms of financial inclusion by enhancing access of all segments of society to financial services and products, removing asymmetry in information between all parties, achieving transparency, security and enhancing privacy, with easy access for all individuals to Suitable financing for their needs, ease of opening an account and other services that individuals need. Financial technology affects reducing the cost of banking in Egyptian banks by completing financial transactions safely, transparently and

at a lower cost, while completing transfers in remote areas without the need for new infrastructure, in addition to completing payments and financial transfers very quickly, and reducing time and material costs for banks and customers. Financial inclusion affects reducing the cost of banking in Egyptian banks by reducing the cost of financial transfers resulting from the absence of an intermediary, by preparing digital wallets and dealing with them to transfer funds without additional fees.

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

مقدمة الدراسة :-

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

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

إن الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف أصبحت تحتل أهمية كبيرة بحيث تعمل على تسهل الحياة اليومية على الأفراد وذلك بالخدمات التي تقدمها مثل خدمات الصراف الآلي، واستلام الفواتير والدفع الآلي وغيرها، فهذا دفع إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية وبطرق تسعيرها بهدف جلب العملاء، والمحافظة على مركز المصرف التنافسي في ظل التطورات التكنولوجية، ولكن الخدمة المصرفية مازالت بحاجة إلى تعريف الجمهور بها وبفوائدها خاصة في المجتمعات النامية.

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 ، ويعد الشمول المالي أحد أهم مقاييس التنمية المالية والتطور الاقتصادي حيث تكون النظم المالية المبنية على الشمول المالي أكثر فائدة للفقراء والفئات المحرومة، من خلال تشجيع الاستثمار في الأنشطة الإنتاجية بينما تكون النظم المالية التي تقدم خدماتها لفئات معينة في المجتمع سببا في لجوء الأفراد إلى الاعتماد على التمويل غير الرسمي. (العنزى :2020 : 241) ، وتأتى هذه الدراسة لبيان أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية من خلال المحاور التالية :-

المحور الأول : منهجية الدراسة والدراسات السابقة .

المحور الثانى : التكنولوجيا المالية و تعزيز الشمول المالى .

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

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

المحور الخامس : الدراسة الميدانية .

المحور الأول : منهجية الدراسة والدراسات السابقة :-

1/1 : مشكلة الدراسة :-

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

كما يعتبر الشمول المالي إحدى ركائز النمو الاقتصادي، فيعمل على دمج الاقتصاد غير الرسمي للأفراد والمؤسسات داخل الهيكل الاقتصادي الرسمي للدولة، ويضمن تطور الخدمة التي تقدمها المؤسسات المالية المدرجة في نطاقه لتوافر عنصر التنافسية بين المؤسسات، كما يساعد في تحسن مستوى المعيشة داخل الدولة وانخفاض معدلات الفقر من خلال احتوائه شرائح معينة داخل المجتمع كالفقراء، ومحدودي الدخل، والمرأة، والشباب، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر. (حسني: 2018 :25)

ونظرا لأن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والتكنولوجيا المالية حيث أنه من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود تكنولوجيا مالية ، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لا تزال مستبعدة من الناحية المالية، ولذلك فقد أولي البنك المركزي المصري اهتماما بسياسات واستراتيجيات الشمول المالي أخذ على عاتقة مسئولية تعزيز الشمول المالي وتنسيق الجهود الوطنية الرامية إلى تحقيقه إدراكا للعلاقة الوثيقة بين الشمول المالي، والاستقرار المالي، والنمو الاقتصادي بصورة خاصة، وتحقيق التنمية المستدامة بصورة عامة تماشيا مع طرح الحكومة المصرية لإستراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر ٢٠٣٠ (البنك المركزي المصري، ٢٠١٧).

إن تعزيز الشمول المالي يساهم في تحسين وصول الخدمات المالية العدد اكبر من الأفراد والمنشآت، ويتم على جانبين :- (زواید :2021 : 15)

- **<u>الأول:</u> في عرض الخدمات المالية عن طريق التوسع في الخدمات المالية المبتكرة وجنب المزيد من التحويلات المالية .**
- **<u>و الثاني:</u> في الطلب على الخدمات المالية من خلال تبني أحث تطبيقات التكنولوجيا المالية مع استراتيجيات قومية للتثقيف المالي، وبما يحقق معالجة قضية نقص المعلومات وتذليل العديد من الصعوبات المترتبة على هذا النقص، وخاصة فيما يتعلق بالمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر، وما له من أثر إيجابي في دمج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي وتيسير الحصول على التمويل.**

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

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

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

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسى السابق مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :-

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

1 /2 : أهمية الدراسة :-

- **الأهمية العلمية :-**

تكمن أهمية الدراسة العلمية في كونها تتناول موضوعا أساسيا ألا وهو:-

- ✓ **أهمية الشمول المالي حيث أصبح محور اهتمام الحكومات، والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية على وجه الخصوص، خاصة أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي، والنمو الاقتصادي للدول ، مع تزايد الاهتمام بتطبيق برامج الشمول المالي واعتباره أحد الأهداف القومية لتحقيق رؤية مصر 2030 والمرتبطة بالتنمية المستدامة، واهتمام الحكومة والبنك المركزي بتوفير البيئة التشريعية والتنظيمية اللازمة لمساعدة البنوك على تطبيق هذه البرامج.**
- ✓ **يعد البحث امتداداً لأدبيات الفكر المحاسبى التى اهتمت بدراسة الشمول المالى – التكنولوجيا المالية ، وأوصت بإجراء المزيد من الدراسات حول التكنولوجيا المالية - الشمول المالى وكيفية تطبيقها فى البيئة المصرية والأجنبية ومدى قدرتهما فى خفض تكلفة الخدمات المصرفية (حمدى : 2020) (عماد : 2019) (حسين : 2020) (الزهراء :2019) (عبد الدايم :2019) Juan J. & (Shihadeh and Liu، 2019) (Le et al :2019) (Sergio L :2018)**
- ✓ **المساهمة فى تعزيز المساحة المعرفية عن الشمول المالى على الرغم من تزايد الاهتمام به فى الدراسات الأجنبية والعربية ، إلا أنه - فى حدود علم الباحثان - توجد فجوة بحثية فى الأدبيات**

المحاسبية تتمثل فى عدم وجود دراسات تناولت. أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .

- ✓ **قلة عدد البحوث والدراسات المتخصصة أو ندرتها - فى حدود علم الباحثان - التى تناولت موضوع الدراسة ، حيث لم تلق اهتماماً كافياً فى الكتابات المحاسبية خاصة فى البيئة المصرية التى تناولت أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية ، بالإضافة الى ندرة الدراسات الخاصة بالربط بين الشمول المالى و التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية .**

- **<u>الأهمية العملية :-</u>**

تكمن أهمية الدراسة العملية فى :-

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

3/ 1 : أهداف الدراسة :-

- **الأهداف الفكرية**

- توضيح ماهية التكنولوجيا المالية خصائصها والتحديات التى تواجه تطبيقها والمجالات التى ستتأثر بها .
- ماهية الشمول المالى ودور التكنولوجيا المالية فى تعزيزه .
- ماهية الخدمات المصرفية ، ودور التكنولوجيا المالية والشمول المالى فى تخفيضها .

- **الأهداف التطبيقية**

- بيان دور تطبيقات التكنولوجيا المالية فى دعم عناصر الشمول المالى .
- بيان أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية على تسعير الخدمة المصرفية ومن ثم على تخفيض تكاليف هذه الخدمات .
- بيان أثر الشمول المالى على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية .

4/1 : الدراسات السابقة :-

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

أ- دراسات ركزت على الشمول المالي :

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 قاعد الناتج القومي الإجمالي، مما يشير إلى أن الشمول المالي يؤثر إيجابية على النمو الاقتصادي. واختبرت دراسة (zili :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 الشمولي المالي، وأشارت الدراسة إلى أن كثير من البيئات 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 86 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 أسيا 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 (z - Yalaman :2019) العلاقة بين تطبيق الشمول المالي والإيرادات الضريبة في ١٣٧ دولة شملتها الدراسة، وتوصلت إلى أن الشمول المالي يرتبط إيجابية 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 الأسيوية.

أ- دراسات ركزت على التكنولوجيا المالية :

قامت دراسة (Christian H., & Lars H., 2016) بفحص المحددات التي شجعت انتشار التكنولوجيا المالية في 64 دولة، وتوصلت الدراسة إلى أن الولايات المتحدة لديها أكبر سوق للتكنولوجيا المالية يليها المملكة المتحدة، كندا، الهند وألمانيا، وأن الدول تشهد تزايد استخدام التكنولوجيا المالية عندما تكون أسواق المال متطورة، كما صنفت الدراسة أنواع خدمات التكنولوجيا المالية تمشيا مع سلسلة القيمة المالية في البنوك التقليدية إلى أنشطة تمويلية، إدارة الأصول، مدفوعات وأنشطة مالية أخرى، وقد

وجد أن التمويل هو أكثر الأنشطة التي تقدم من خلال التكنولوجيا المالية يليه المدفوعات وإدارة الأصول، ويرجع ذلك إلى فجوة التمويل التقليدي التي تواجهها الشركات متوسطة وصغيرة الحجم حول العالم والقيود التمويلية التي فرضتها القواعد التنظيمية المصرفية الصارمة بعد الأزمة المالية العالمية ، كما أشارت دراسة (Maja P : 2018) إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية الاستثمارية يتضمن خدمات إدارة الأصول والاستشارات المالية الآلية والتخطيط المالي، ويتم تقديم هذه الخدمات بتكلفة أقل من الخدمات المالية التقليدية مع زيادة إمكانية الوصول وشفافية نماذج الأعمال المصرفية، هذا النوع من الخدمات المالية يجذب المواطنين الرقميين خاصة في الأسواق المالية الناشئة، كما أن الخدمات الأكثر وضوحا هي طرق الدفع البديلة كخدمة مالية أساسية تمكن العملاء من إدارة واستلام المدفوعات بسرعة وبتكلفة يمكن تحملها بالاعتماد فقط على القنوات الرقمية .

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

وقد قامت دراسة (Catharine L & Julapa :2018) بفحص ما إذا كانت منصات التكنولوجيا المالية للإقراض تتمكن من توسيع نطاق الائتمان من خلال اختراق المناطق المحرومة من الخدمات المصرفية التقليدية، وذلك باستخدام بيانات من عام 2014 إلى 2016 من أحد أكبر المنصات التقليدية، وذلك باستخدام بياناتها متاحة للعامة، من حيث قاعدة بيانات حول القروض (معدلات الفائدة، تاريخ إنشاء القروض، تاريخ

الاستحقاق) وخصائص خطر المقترضين (الوظيفة، معدل الدين للدخل، السن، وملكية الأصول)، كما تم تجميع بيانات حول قنوات الإقراض التقليدية من خلال البنوك، وذلك باستخدام بيانات بطاقات الائتمان المقرر عنها شهريا من البنوك الكبيرة، وخصائص العملاء الذين لديهم تاريخ ائتماني، وبيانات حول الودائع، الفروع، ومتغيرات اقتصادية مثل البطالة المحلية، متوسط الدخل، والكثافة السكانية، وقد توصلت الدراسة إلى أن أنشطة إقراض العملاء من خلال التكنولوجيا المالية اخترقت المناطق المحرومة من الخدمات البنكية خاصة المناطق التي لديها فروع بنكية أقل عدد قليل من الفروع الخدمة عدد كبير من المقترضين المحليين، كما أن التكنولوجيا المالية لديها حصة سوقية مرتفعة في المناطق حيث تشير المتغيرات الاقتصادية إلى بيئة مليئة بالتحديات.

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

<u>ما يميز الدراسة الحالية :</u>

- **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 .**

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

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

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

5/1 : فروض الدراسة :-

- **الفروض الفكرية :-**

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

- **الفروض التطبيقية :-**

- **الفرض الرئيسى :- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين تقنيات التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية .**

ويتفرع منه مجموعة من الفروض الفرعية :-

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

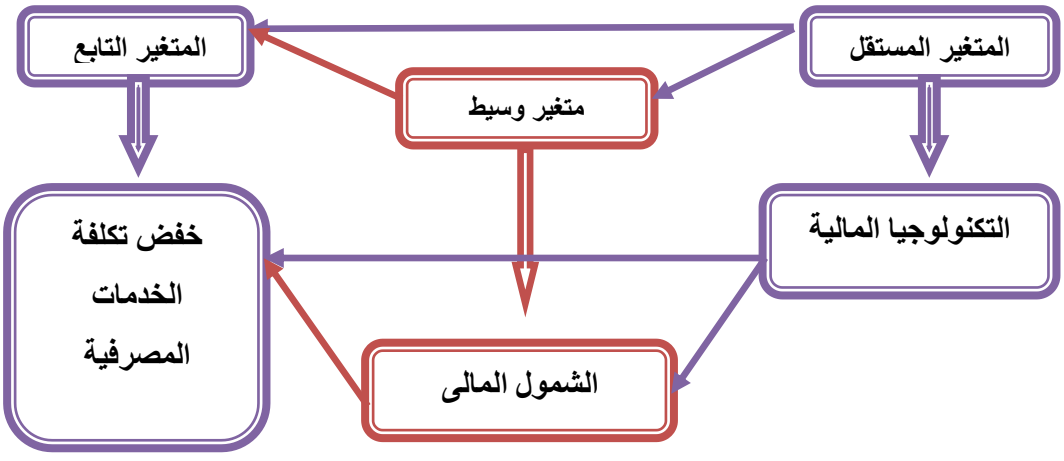
5 /1 : منهج الدراسة :-

لتحقيق هدف الدراسة واختبار فروضها تم الاعتماد على المنهج المعاصر الذى يجمع بين المنهج الاستقرائى inductive approach والمنهج الاستنباطى Deductive approach حيث تم استخدام :-

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

1 /7 : نموذج الدراسة :-

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



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

المصدر : إعداد الباحثان

لإثبات العلاقة السابقة لابد التأكد من :-

1- أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية)

2- أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير الوسيط (الشمول المالى) .

3- أن المتغير الوسيط (الشمول المالى) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية) .

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

8/1 : حدود الدراسة :-

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

المحور الثانى : التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالى

1/2 : مفهوم التكنولوجيا المالية:

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

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

وتشير التكنولوجيا المالية إلى الخدمات المالية التي أصبحت متاحة بفضل التقدم التكنولوجي الرقمي، مع التأثير بشكل حيوي على الخدمات التي تقدم نموذجية من خلال المنشآت المالية التقليدية خاصة البنوك وهذا التأثير يأتي من خلال تكاليف منخفضة وخدمات مالية متطورة تناسب احتياجات العملاء، كما تستخدم

التكنولوجيا المالية نظم معلومات ابتكاريه وتكنولوجيا التشغيل الآلي في الخدمات المالية، تكنولوجيا رقمية حديثة تقدم خدمات مالية أكثر كفاءة من حيث التكلفة في أجزاء من القطاع المالي تمتد من الإقراض إلى إدارة الأصول، ومن استشارات المحفظة الاستثمارية إلى نظم الدفع البديلة وتحليل البيانات الكبيرة وتحول طريقة تقديم الخدمات المصرفية والوساطة المالية. (Xavier V: 2019 :6)

وتعّرف التكنولوجيا المالية كذلك بأنها "مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الإلكترونية تمتاز بالملائمة وبأسعارها المعقولة مقارنة بتلك الخدمات التقليدية، وهي تساهم في خدمة الأشخاص ذوي الدخل المحدود وتعمل على تحسين الوضعية الاقتصادية لهم (Haider, 2018, 02) .

التكنولوجيا المالية هي تلك الخدمات المبتكرة والمنتجات المقدمة بواسطة التكنولوجيا مثل الهاتف المحمول واستخدام العملات الرقمية المشفرة مثل عملة Bitcoin و Blockchain كبديل عن العملات التقليدية (Chuen & Ernie G.S, 2015, 07).

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

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

2/2: التطبيقات الابتكارية للتكنولوجيا المالية:

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

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

3/2 : أهداف التكنولوجيا المالية :-

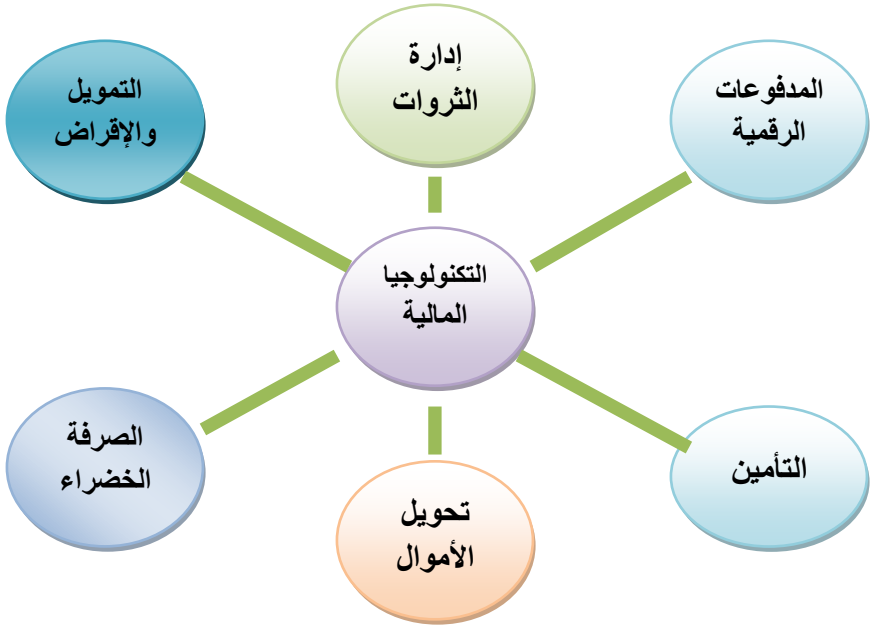
تسعى التكنولوجيا المالية إلى: (Ahmed &Monir :2019: 30)

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

- **المقارنة : حيث أن خدمات ومنتجات (Fintech) تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والبنوك من حيث الخدمة والأسعار.**

4/2 : مجالات التخصص في التكنولوجيا المالية :

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



الشكل (2) مجالات التكنولوجيا المالية

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على تقرير البنك الدولي للتنمية المستدامة

وفيما يلي توضيح بشكل موجز ومختصر لمجالات صناعة التكنولوجيا المالية:

1. **إدارة الثروات :التكنولوجيا المالية غيرت إدارة الأموال، حيث ترتكز إدارة الثروات الآلية على إدارة الأصول منخفضة التكاليف في محافظ منخفضة المخاطر، وتقدم بعض الشركات الاستشارة مباشرة للمستهلكين والبعض الآخر مشورة عن طريق الهاتف، وقد ازدادت شعبية الاستشارة الآلية بشكل كبير في الآونة الأخيرة لإدارة الثروات الرقمية في أعقاب الأزمة المالية وتراجعت الثقة في المؤسسات المالية الكبيرة حيث بدأت الشركات الناشئة في تقديم المشورة المالية بشكل مباشر. (David Ramos, 2019: 63)**

2. **المدفوعات الرقمية : بين تطور التكنولوجيا والأعراف الاجتماعية، يشهد هذا النظام تحولاً كبيراً في كيفية بدء المدفوعات ومعالجتها، خاصة مع انتشار الهواتف الذكية وظهور الدفع عبر الهاتف النقال وتكنولوجيا البلوك تشين، وفي ثلاثة مجالات على وجه الخصوص المدفوعات من شخص الى شخص، ومدفوعات التجزئة في المتاجر، ومعالجة بطاقات الائتمان وبطاقة الخصم والتسوية . (Albarto Et All, 2019: 155)**
3. **التمويل والإقراض الرقمي : وهو الإقراض غير المصرفي القائم على التكنولوجيا باستخدام إمكانية الوصول إلى البيانات وخوارزميات متطورة وقوة الحوسبة مكنت الشركات الجديدة للتنافس مع البنوك التقليدية من خلال تقديم قروض جديدة جذابة للمقترضين، حيث تقوم الشركات بالمطابقة الرقمية مع المقرضين والمقترضين.**
4. **التأمين :في عام 2019 قطاع التأمين عرف ثورة في خضم شركات التكنولوجيا المالية، فمع ظهور التأمين الرقمي حدث قلق وتخوف لدى 24 % من شركات التأمين، حيث بدأ التأمين الرقمي يلقى قبول على نطاق واسع وتفهم هذا النوع من التكنولوجيا جعل شركات التأمين تتوقع أن ما بين 1 – 20 % من مداخيلها ستكون محل خطر . (Sunday ,Mianga, 2019: 18)**
5. **تحويل الأموال عبر سلسلة البلوكات (البلوك تشين) لا تزال تكنولوجيا سلسلة البلوكات في بداياتها ومن ضمن تطبيقاتها غير المحدودة التي يمكن استخدامها هي العملات الرقمية المشفرة التي تعتبر عملات البتكوين من أشهرها والأسهم والتحويلات المالية، في الوقت الذي تتيح فيه تكنولوجيا سلسلة البلوكات للغرباء بالوثوق بعضهم البعض من دون تدخل لجهات رسمية من خلال سجل حسابات مفتوح وموزع وتشفير قوي (تقرير بيرفورت: 2016 : 49)**
6. **الصيرفة الخضراء :تعمل هذه البنوك على أن تعود خدماتها بالنفع على البيئة سواء من خلال تقليل انبعاث الكربون من المستهلكين أو البنوك ويمكن للمستهلك توفير الورق وتعود بالنفع على البيئة من الناحية المثالية، ومن الأمثلة على الصيرفة الخضراء الخدمات المصرفية عبر الانترنيت، وتعمل الفوائد البيئية في كلا الاتجاهين، فهي تجمع بين التحسينات التشغيلية وتغيير عادات الزبون التي تلعب التكنولوجيا المالية دوراً مهماً فيها (Albarto Et All, 2019: 155).**

5/2 : قطاعات التكنولوجيا المالية :-

وتتمثل في قطاعين رئيسين وهما :-

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

- **قطاع المدفوعات : أدى انتشار أجهزة المحمول مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية إلى نمو قوي في التجارة عبر الأجهزة المحمولة ففي نهاية عام 2018 بلغ أنفاق التجارة الالكترونية المتنقلة في الولايات المتحدة 22.7 مليار دولار أمريكي ، نتيجة توافر إمكانات التسوق على الأجهزة المحمولة أو تطبيقات الهاتف المحمول والمخصصة بشكل يزود رواد التسوق عبر الانترنت مثل Amazon، eBay بتطبيقات ومواقع التسوق المخصصة للجوال في العديد من المتاجر الفعلية، كما يمكن أيضا استخدام الأجهزة المحمولة كطريقة للدفع باستخدام تقنيات NFC لفحص المحافظ الرقمية ، وتشمل خدمات هذا القطاع عادة كل من دفع الفواتير ، تحويل المدفوعات محليا ، تطبيقات المحفظة الالكترونية على الهواتف المحمولة**
- **قطاع الإقراض والحصول على رأس المال : ساعدت منصات الإقراض P2P من نظير إلى نظير والتي تعد نوعا جديدا من اقتصاد المشاركة من على ربط المستثمرين بالمقرضين من دون أن يعمل البنك كوسيط ، ففي عام 2017 ارتفع قيمة الإقراض العالمي P2P إلى سبعة أضعاف ما كان عليه في عام 2015 فقد ارتفع من 9 مليار دولار إلى 64 مليار دولار أمريكي (STATISTICA.COM) ساهمت به هذه المؤسسات الناشئة بالتكنولوجيا المالية عن طريق ممارستها لأنشطة عديدة منها :- (Assam:2019 : 74) (Misbah:2019 :8-12)**

- **<u>تدوير الأموال:</u> هي منصة للإقراض الائتماني الرقمي المباشر دون وسائط يحركها بالكامل شبكة مستخدميها ، ففي مصر مثلا نجد شركةMONEY FELLOWS التي تأسست عام 2014 قامت بفكرة تدوير الأموال في أكثر من 90 دولة مما يتيح للأفراد الحصول على القروض**

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

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

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

- ✓ التحويل الدولي للأموال :- في شكل مدفوعات دولية وصلت قيمتها في الدول النامية مبلغ 431 مليار دولار عام 2017 حلت المملكة العربية السعودية في المرتبة الثانية بعد قطر والإمارات العربية في المرتبة الرابعة من حيث التحويلات المرسلة سنويا.
- ✓ ادارة الثروات:- والتي تتضمن خدمة التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة أو استشارة مالية لذلك تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتتنافس عليها عن طريق دعوة متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.
- ✓ التأمين :- يوجد عددا كبيرا من الأفراد لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبعدم امتلاكهم لهذا الحساب لا يمكن أن يكون لهم سجل ائتماني أو مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية ، لذلك قامت شركات -up start للفينتك بإيجاد الحل عن طريق قيامها بالتأمين فائق الصغر وذلك بربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي الهاتف المحمول لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين. (حمدي والزهراء :2019 : 409)

- ✓ **سلسلة (block chain) هي قاعدة بيانات موزعة بسلاسل عمودية أو خاصة أو مختلطة وشفافة ومجهولة المصدر لان هوية المشتركين في المعاملة ممثلة بمفتاح عنوان متعددة العقد مربوطة بسلاسل مضمونة غير قابلة للتغيير أو التلاعب بها، وهي تقنية رقمية تعتمد على نظام رقمي من حيث إدخال البيانات أو التوقيع الرقمي المعتمد كما أنها تكنولوجيا سهلة الاستعمال أو الوصول فعن طريق تقنية البلوكشين يمكن أنشاء تطبيقات دون استثمار كبير في البنية التحتية بفضل الابتكارات والتقنية الحديثة ، وذات تكاليف اقل كما أنها فائقة السرعة لأنها لا تحتاج إلى وسيط في تسوية المعاملات ولا يمكن التلاعب في سجلات بياناتها لان إدارة تقنية البلوكشين تتعامل بقواعد وممارسات وعمليات يتم التحكم بها أي تحت سيطرة وملكية ، وقد حققت هذه التقنية عالية الدقة قفزة نوعية في مجال التعاملات المالية وأضحى التنافس للحصول عليها هدفا تسعى اغلب البنوك والمؤسسات المالية نحوه .**

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

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

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

- ✓ **هامش ربح منخفض :-هامش الربح المنخفض هو سمة أساسية لأعمال التكنولوجيا المالية الناجحة. ففي عالم اليوم أين تتوفر المعلومات والخدمات بسهولة، لا يبحث العملاء عن أقل الأسعار فقط، بل مع توفر خدمات جيدة ومتنوعة، ومن هنا يتوجه العملاء إلى الخدمات والمنتجات ذات التكلفة المنخفضة، وتعمل هنا الشركات والبنوك على مبدأ الدخل المتراكم كمرحلة أولى من الابتكار التكنولوجي، والفكرة هنا هي الحصول على شريحة واسعة من العملاء مع تحقيق الربحية من خلال هوامش منخفضة وأحجام كبيرة. وهذا ما سيؤدي إلى زيادة إيرادات الشركة على المدى الطويل نتيجة زيادة عدد العملاء المستهلكين لخدمات التكنولوجيا المالية .**
- ✓ **الأصول الخفيفة :- يمكن للشركات ذات الأصول الخفيفة أن تكون مبتكرة وقابلة للتطوير دون تكبد تكاليف ثابتة كبيرة على الأصول. ينتج عن هذا تكاليف هامشية منخفضة نسبًيا، مما يعزز المبدأ الأول "هامش الربح المنخفض،" ويكون هذا بواسطة استخدام أحدث التقنيات المتاحة في السوق مثل الهاتف المحمول الذي يمكن من خلاله إدارة البيانات والمعاملات المالية ودفع الفواتير ومتابعة البيانات المصرفية ما يسهم في التقليل من التكاليف .**

- ✓ **قابلية التوسع :- تقوم الشركة بتوسيع عملياتها في السوق مع الإبقاء على التكاليف في أدنى مستوياتها، فعند تطوير المؤسسات المالية لمنتجاتها وخدماتها المالية، تقل تكاليف هذا المشروع على المدى الطويل مع زيادة حجم العمليات التكنولوجية، ومنه ستقل الحاجة إلى الخدمات التقليدية بشكل واضح، وهذا الأمر من شأنه أن يعمل على توسيع نطاق وفورات الحجم بما في ذلك ضمان الكفاءة والفعالية والأمان للعملاء.**
- ✓ **الابتكار :- تحتاج الشركات والمؤسسات المالية الناجحة في مجال التكنولوجيا المالية أيضا إلى أن تكون مبتكرة، من حيث المنتجات والعمليات. بالأخص مع انتشار استخدام الهواتف المحمولة وخدمات الإنترنت على نطاق واسع، ويمكن تحقيق الكثير من الابتكارات في تقنيات الهاتف المحمول في مجال التكنولوجيا المالية .**
- ✓ **سهولة الامتثال:- المؤسسات المالية والشركات التي لا تخضع لأنظمة امتثال عالية ستكون قادرة على الابتكار ولديها متطلبات رأس مال أقل. في حين أن الاستقرار المالي وحماية المستهلك مهمان لعمل السوق في البيئة التنظيمية الصارمة. بالإضافة إلى مزايا بيئة "الامتثال السهل،" فإن الشركات التي تتلقى إعانات أو حوافز مدعومة بجدول أعمال الإدماج الاجتماعي والمالي والاقتصادي الناتجة عن نظام عدم المساواة في الدخل/ الثروة سيكون لها ميزة إضافية. تتمثل هذه الميزة في إنفاق موارد أقل على أنشطة الامتثال وتشجيع الابتكار .**

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

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

1. **تحسين آليات جذب العملاء: تمتد خدمات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى مناطق جغرافية واسعة النطاق، ما يتيح فرصة أمام تلك الشركات لجذب عدد كبير من العملاء.**
2. **معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: أصبح من الأسهل معالجة المعاملات المالية المعقدة بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.**
3. **شمول مالي أفضل: تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.**

4. **خفض تكلفة الخدمات: في كثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية " Fintech" إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، ما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض.**
5. **تقديم التحليلات المالية المتقدمة: تمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم للبيانات، ما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.**
6. **نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة كما المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام أرس المال والموارد، وإدارة الملكية الفكرية والأصول و تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.**
7. **تحقيق الاستقرار المالي: تحد تلك التقنية من المنافسة بين الشركات التكنولوجية الناشئة والبنوك القائمة، ما يقلل من إمكانية تجزئة القطاع المصرفي، وسوق الخدمات المالية والمصرفية، ومن ثم تقليل المخاطر التي قد تنتج عن تزايد المنافسة.**

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

1/3 : ماهية الشمول المالى :-

ارتبط مفهوم الشمول المالي بفكرة أساسية تشير إلى حتمية أن تشمل التنمية جميع المجالات، وليس كما كان يعتقد سابقة أن التنمية ترتبط بمستوى الناتج المحلي الإجمالي فقط ، 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 (GPFT).2011 ". كما أصبح زيادة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية للفقراء والمحرومين أحد الأولويات الأساسية لدى السياسيين على مستوى العالم بهدف الحد من الفقر وزيادة النمو الاقتصادي (Xu :2019) ، ويشير الشمول 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 وفقا الاحتياجات جميع فئات المجتمع وتقدم بتكلفة معقولة وبجودة مناسبة .

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

- **عرف بنك الاحتياط الهندي الشمول المالي بأنه تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى فئات واسعة من ذوي الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع مثقف وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة . (Reserve Bank of India Bulletin :2019)**
- **ويرى أخر أن الشمول المالي هو"الحصول على الخدمات المالية والائتمانية في الوقت المناسب والكافي عند الحاجة للفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة.(الخزرجى :2020: 262)**
- **كما عرف الشمول المالي هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء." حيث يمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة . (Kabakova:2019:19)**
- **فتعريف مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) ينص على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة و الميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة . (Xu: 2019:17)**
- **وكما عرفت لجنة (FATF) الشمول المالي بأنه ضمان الحصول على الخدمات المالية بتكلفة ميسورة بطريقة عادلة وشفافة ولأغراض مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، من المهم أن تكون هذه المنتجات و الخدمات المالية تقدم من خلال المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم المناسب بما يتمشى مع فرق العمل المعنية بالإجراءات المالية والتوصيات . (Attia & Benson:2018:23).**

<u>من خلال التعريفات السابقة يتضح للباحث متطلبات الشمول المالى فى :-</u>

- **تعزيز وتحسين فرص وصول الخدمات المالية الى كافة فئات المجتمع سواء كان أفراداً أو منشآت ، وجذب المستبعدين الى النظام المالى الرسمى وتعريفهم بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها .**

- **تعزيز وحماية حقوق مستهلكى الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم .**
- **العمل على سهولة الوصول الى مصادر التمويل بغرض تحسين الظروف المعيشية للمواطنين .**
- **إيصال الدعم لمستحقيه ، وذلك من خلال تحويله بشكل مباشر على البطاقات مسبوقة الدفع والتى يتم ربطها بحساباتهم البنكية .**

2/3 : أهمية الشمول المالى :-

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

- **تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل، فعلى سبيل المثال، إن الوصول للتمويل الماكروي (تمويل المشاريع المتناهية الصغر) يزيد فرصة توظيف أشخاص من خارج عائلة صاحب المشروع بنسبة 50 % ، كما يسهم استخدام القنوات الالكترونية في دفع المعونات الاجتماعية إلى تخفيض تكلفتها على الحكومة بمستويات تقارب 80 % كما يسهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول لها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي.**
- **تعزيز استقرار النظام المالى: إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، وللتوضيح فإن مزيدا من الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية مع تخفيف مستويات التركز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات، كما يعزز هذا التنويع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث أن المودعين الكبار هم أول المنسحبين من النظام المالي الرسمي عند حدوث أي طارئ (أظهرت إحدى الدراسات أن زيادة نسبة السكان الذين لديهم وصول لخدمات الودائع المصرفية بنسبة 10 % سيقلل من**

مستويات سحب الودائع في الأزمات المالية بنسبة 8 %) ، حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.

- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: أظهرت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.
- أتمتة النظام المالي: يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والالكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي .

3/3 : أهداف الشمول المالي :-

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

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

4/3 : أبعاد الشمول المالى :-

رافقت التطورات في مفهوم الشمول المالي توسعا في طبيعة أبعاده لتشمل :- (ابراهيم :2019 : 55) (EIU:2019 :4) (Qwen :2018 :14)

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

5/3 : التحديات التي تعوق التوسع في الشمول المالي:

على الرغم من الإصلاحات المالية خلال الثمانينيات والتسعينيات والتي قامت بها معظم الدول، والتي كان من المتوقع أن تؤدي إلى التوسع في استخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية مثل القروض والمدخرات الأخرى ذات الصلة، إلا أن درجة الوصول إلى واستخدام الخدمات المالية الرسمية مازالت منخفضة ، كما أن التوسع في فروع البنوك ونشر مؤسسات التمويل متناهية الصغر في بعض دول الشرق الأوسط وشمال أفريقية لم يخفض 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 .

وفي هذا السياق أظهرت بحوث البنك الدولي الخاصة بالمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية، أن حوالي 38% 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 :- (العنزى :2020 : 247)

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

ويرى البعض أن معوقات الشمول المالي ترتبط :- (Zachosova et al، 2018 :70)

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

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

- ➢ **عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.**
- ➢ **ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات .**

- **غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي واشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض.**
- **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات .**

6/3 : دور التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي :-

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

- **ستستفيد المؤسسات المالية من النمط المتسارع للتقنيات الحديثة المتعلقة بالهواتف المحمولة والانترنت وهنا يمكنها تقديم خدمات مالية متنوعة تلبي رغبات العملاء من خلال فهمها، وفي هذه الحالة تكون المؤسسات قد عرضت منتجاتها وخدماتها إلى قاعدة الهرم، بحيث لو أن العملاء لا يمتلكون بنيه تحتية مصرفية ومالية أو نقاط دفع تقليدية قريبة، فهنا سيبرز الدور الكبير للتكنولوجيا المالية في تحقيق الانتشار الحقيقي للخدمات المالية والمصرفية، وبالتالي تكون قد لعبت دورا رئيسيا وهاما في تحقيق الشمول المالي وتعزيزه (Bárcena & others, 2017: 78).**
- **يوجد فرص واعدة لاستخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية على وجه التحديد، فعلى الرغم من التقدم المحرز في مجال الخدمات المالية على مدار العقود الماضية، لا تزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وإبرام الصفقات وحفظ التعاملات المالية تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة في عدد من الأنشطة المالية. بناءً عليه (Al Ajlouni et all :2018 :35) ، يعتقد البعض أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تسهم في زيادة مستويات كفاءة وفاعلية الخدمات المالية بطريقة تماثل الطريقة التي غيرت بها الإنترنت صناعة الإعلام، وسوف تمكن الأفراد والشركات من الحصول على خدمات مالية أفضل**

دون وجود وسطاء ماليين أو ما يسمى "بإنترنت القيمة" أو فكرة "تضييق القطاع المصرفي the narrowing of the banking sector" ، فعلى صعيد القطاع المصرفي، يمكن أن تسهم في خفض واسع النطاق لتكاليف تقديم الخدمات المصرفية، ذلك بما يشمل تكاليف العمليات والامتثال والإفصاح وتكاليف أنظمة أعرف عميلك بنسب تتراوح ما بين 30 - 70 في المائة من تكلفة هذه العمليات. ويقدر الوفر الناتج عن ذلك بما يتراوح بين 8 و12 مليار دولار سنوياً بالنسبة لكبرى البنوك الاستثمارية. بناءً عليه، يسعى عدد من البنوك للاستثمار في هذه التقنيات.

- تعتبر أنظمة الدفع والتسوية أحد أهم مجالات الخدمات المالية التي ستستفيد من التكنولوجيا المالية ، حيث تنطوي عمليات المقاصة والتسوية التقليدية على عمليات وأطراف متعددة بما يخلق في بعض الحالات اختناقات بفعل العمليات اليدوية وكثرة المتطلبات التنظيمية ويؤدي إلى تأخير وقت التسوية وارتفاع التكاليف. في المقابل تسهم التكنولوجيا المالية في زيادة كفاءة عمليات الدفع والتسوية من خلال خفض الوقت اللازم لإنجاز المعاملات من أيام إلى دقائق وتعمل على خفض التكلفة المرتبطة بمثل هذه العمليات بشكل ملموس. كما يمكن أن يلبي استخدام الحلول المستندة إلى التكنولوجيا المالية احتياجات نظام التسويات الإجمالية الفوري [Real Time Gross Settlement (RTGS)] بما يساعد كذلك على تعزيز المرونة و الموثوقية (Ahmed :2019 :415).
- تعتبر التحويلات المالية من أبرز الخدمات المالية التي بدأت بالفعل الاستفادة من تقنيات التكنولوجيا المالية وعلى نطاق واسع حيث أصبح من الممكن التحويل الفوري للأموال عبر الحدود بتكلفة منخفضة نسبياً وفي وقت لا يتجاوز دقائق. هذه التقنيات يمكن أن تساهم في زيادة حجم التحويلات العالمية التي تقدر بحوالي 500 مليار دولار سنوياً باستخدام قنوات التحويلات التقليدية (Nealme:2018 :235).
- يعول على تقنيات التكنولوجيا المالية لدعم الشمول المالي، حيث يعتبر كل من الهاتف المحمول وBlockchain من الحلول الواعدة للغاية لتوفير الخدمات المالية لمليارات الأشخاص غير المخدومين مالياً .يمكن أن تحقق هذه التقنيات عائدات مصرفية تبلغ وفق تقديرات البنك الدولي حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام 2020 (Baruri P:2019 :38) .
- لقد أحدثت تقنيات التكنولوجيا المالية ثورة فى مجال التمويل كما ساهمت فى تحقيق الشمول المالى عن طريق إتاحتها لطرق دفع جديدة متطورة ، ومنخفضة التكلفة والجهد والوقت خصوصاً فى المناطق البعيدة والنائية ، وبالتالى مكنت ملايين من الأفراد فى البلدان منخفضة الدخل من الاستفادة من الخدمات المالية .

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

يعتبر القطاع المصرفي قطاع حيوي ومهم وله دور بارز في الاقتصادي الوطني، فقد تنوعت الخدمات التي تقدمها المصارف وزاد الاعتماد عليها من أجل المساهمة في التنمية الاقتصادية في ظل التحديات التي تواجهها عملية التنمية، واهتمت الدول بوضع تشريعات وقوانين تنظم عمل المصارف وذلك لما يمثله ذلك القطاع من أهمية في الحياة الاقتصادية.

إن الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف أصبحت تحتل أهمية كبيرة بحيث تعمل على تسهل الحياة اليومية على الأفراد وذلك بالخدمات التي تقدمها مثل خدمات الصراف الآلي، واستلام الفواتير والدفع الآلي وغيرها، فهذا دفع إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية وبطرق تسعيرها بهدف جلب العملاء، والمحافظة على مركز المصرف التنافسي في ظل التطورات التكنولوجية، ولكن الخدمة المصرفية مازالت بحاجة إلى تعريف الجمهور بها وبفوائدها خاصة في المجتمعات النامية.

1/4 : الخدمات المصرفية :-

1/1/4 : مفهوم الخدمة المصرفية:

إن العمل المصرفي يندرج ضمن الأنشطة الخدمية التي يتمثل عملها الرئيسي في قبول الودائع المصرفية المختلفة ومن ثم منحها على شكل قروض مما يعني ارتباطها ارتباطاً وثيقاً بقبول الودائع، إضافة لتقديم خدمات يتميز بها مصرف عن آخر وتكسبه ميزة تنافسية (أبو موسى: 2020 : 52)

فمفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام فقد عرفت الخدمة بأنها " تمثل عمل أو تسهيلات تقود للمساعدة في إنجاز الأعمال مقابل أجرٍ معين" (الصميدي ويوسف: 2011 : 19)

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

كما تم تعريفها بأنها "عبارة عن مجموعة من الأنشطة و المنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير لأجل والتحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات" (جبر: 2017 : 80) ، عند الحديث عن الخدمات فإننا نتعامل مع أشياء غير ملموسة وليس بالضرورة إن يصاحبها انتقال مادي للشيء أو حيازة وإنما الحصول على المنفعة أو الفائدة بصورة غير ملموسة

(الضمور :2019 : 18)، كما نجد أن بالإمكان تعريف الخدمة المصرفية بأنها أنشطة يقدمها المصرف بهدف تلبية احتياجات ورغبات العملاء وتحقيق عوائد من وراء تقديمه تلك الأنشطة.

2/1/4 : خصائص الخدمة المصرفية:

حتى تؤتي الخدمة المصرفية ثمارها وتحقق الفوائد العائد من تقديمها فإنها لابد من تميزها بخصائص وصفات معينة ويمكن إيجاز بعضها كالتالي: (أحمد :2020 : 116) (عباس :2018 : 284)

1. **لا يمكن صنع الخدمة مقدماً :- لا يمكن إنتاج الخدمة مقدماً وتخزينها لحين طلب العميل، فموظف المصرف يقوم بإنتاج الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه طالباً تقديم الخدمة، لذا فإن على الموظف أن يقدم الخدمة بنفس مستوى الجودة المطلوبة من قبل العميل قدر الإمكان في كل مرة، فضلاً عن فن التعامل مع العميل .**
2. **منتجات غير ملموسة: تتصف الخدمات المصرفية بأنها غير ملموسة حيث إنها لا تشغل حيزاً من الفراغ، لذا فان المصارف تعتمد على الجهود الترويجية التي يمكن من خلالها شرح وتوضيح مزايا الخدمات المقدمة، فالخدمة المصرفية تتميز بأنها تباع أولا ومن ثم يشعر العميل بقيمة التعامل بها ومدى إشباعها لحاجاته بمعنى أنه يلمس مزاياها بعد التعامل بها وليس قبل التعامل بها .**
3. **لا يمكن للموظف إنتاج عينات من الخدمة: إن الاستفادة من الخدمة تتم في نفس الوقت، لذا من المستحيل إنتاج الخدمة وإرسال عينات منها إلى العميل بشكل مسبق، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى نظراً لأن كل عميل له حساسيات استقبال خاصة به أثناء الحصول على الخدمة، لذا فإنه من العسير وضع نموذج موحد يعلنه المصرف لكي يرضي كل عملائه. وهذا بالطبع يفرض على موظفي المصرف الاهتمام الشخصي بكل عميل على حدة .**
4. **التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: من المعروف أن الخدمات المصرفية، مثلها مثل الخدمات الأخرى، تتميز بعدم الملموسية وبما أن كل عميل له حساسية خاصة به أثناء الحصول على الخدمة لذا فإن الحكم النهائي على جودة الخدمة المصرفية يكون من قبل العميل.**
5. **الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت: إن الخدمات المصرفية وبحكم أنه لا يمكن إنتاجها مقدماً أو تخزينها، وبالتالي فهي تنتج وتستهلك في نفس الوقت, أما العميل فلا يمكنه مطلقاً الحكم على جودتها إلا بعد الاستفادة منها، وبعد تقديم الخدمة يتم الحكم على جودتها فهذه الجودة إما أن تحقق السعادة في نفس العميل أو تجلب له التعاسة، لذا تهتم المصارف كثيراً بمعرفة ذلك، وهذا يمكن أن يتم عن طريق استقصاءات توجه إلى العملاء لمعرفة مدى رضاهم عن الجودة المقدمة .**

6. **الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء: يحدث في بعض الأحيان أن يسحب المنتجون سلعهم من السوق في حال تبين وجود أخطاء فنية فيها، هذا الأمر يختلف في الخدمات المصرفية وسائر الخدمات الأخرى، فمجرد أن تصنع الخدمة وتقدم إلى العميل فإنها تستهلك في التو واللحظة، لذا فإن على موظفي المصرف أن يدركوا أن تقديم الخدمة والاستفادة منها هو لحظة واحدة ثمينة، وبالتالي عليهم أن يتأكدوا ليس فقط من أن الخدمة مناسبة، وإنما أيضاً متفوقة في جميع جوانبها حيث أنه لا مجال للإضافة عليها وذلك بعد تقديمها للعميل.**
7. **الانتشار الجغرافي: تقوم المصارف بإنشاء شبكة فروع لها كي تستطيع تقديم وعرض خدماتها للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المنتفعين وبالتالي زيادة عدد الوحدات المباعة من الخدمات الأمر الذي يؤدي لتقليل التكلفة.**
8. **جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعميل: الموظف في المصرف يتعامل ويتفاعل مباشرةً مع العميل، وإنتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناءً على تفاعل إنساني بينه وبين العميل، فالاستهلاك يتم بمجرد تقديم الخدمة وبالتالي لا يمكن إجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الإنتاج، فالاستهلاك قد تم بالفعل في نفس لحظة الإنتاج، لذا فالمسؤولية هنا أكبر وأخطر وتتطلب ضمانات للجودة وهذه الضمانات يعود جزء كبير منها إلى داخل موظف المصرف ذاته، وبالتالي من المهم أن يستعد الموظف ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة، لذا فان الرقابة على جودة الخدمة المصرفية يتطلب جهوداً اكبر منها في الرقابة على جودة السلع ولعل هذه الخاصية تزيد من تكلفة الخدمات المقدمة.**

3/1/4 :- مشاكل قياس تكلفة الخدمات :-

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

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

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

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

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

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

أ. **الارتباط بين تكاليف النشاط ووحدة التكلفة : ويعني هذا أنه يجب أن تتوفر علاقة السبب والنتيجة بين التكلفة والنشاط الذي يتسبب في حدوث التكلفة وبصورة تجزم بأن أهم العوامل التي تؤثر في مقدار هذه التكاليف هو التقلبات أو التغيرات فى حجم النشاط علي أساس المقياس المختار ، ولاشك أن إيجاد علاقة الارتباط بين التكلفة والنشاط يتطلب ضرورة قياس الارتباط إحصائيا من التكاليف المتغيرة لقسم أو مركز معين ومقياسين أو أكثر لحجم النشاط . والمقياس الذي يظهر اعلي درجة من الارتباط مع التكاليف المتغيرة فإنه يعتبر أصلح وانسب مقياس يمكن استخدامه للتعبير عن حجم نشاط هذا المركز .**

ب. **التعبير الدقيق عن حجم النشاط : ويعني هذا أنه ينبغي أن يعكس الأساس المستخدم للتعبير عن حجم نشاط التغيرات التي تحدث في حجم مخرجات النشاط فقط . فعلي سبيل المثال : أن اختيار تكلفة**

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

ج. الوضوح وسهولة الفهم : ويعني ذلك ضرورة أن تكون وحدات القياس المستخدمة قابلة للفهم بطريقة سهلة - حيث أن وحدات القياس المعقدة تعتبر شيئا غير مرغوب فيه - كما يجب ألا يترتب علي استخدامها أعباء أو نفقات إضافية للوحدة بل يجب التوصل إليه بأقل تكلفة ممكنة . وعلاوة على ما سبق فإن وحدة القياس يجب أن تكون سهلة في تحديدها وقياسها وتميزها. بمعني أن تكون محدودة في صورة كمية وليست فى صورة وصفية وان تكون قابلة للمعاملة الحسابية والإحصائية .

د. إمكانية فرض رقابة مناسبة على الوحدة المحتارة : ويعني ذلك أنه يجب أن تكون وحدات القياس المختارة قابلة للرقابة بدرجة مناسبة ، فساعات العمل المباشرة المعيارية (أو ساعات دوران الآلات المخططة) في ظل مستوي النشاط الفعلي تعبر ولا شك معيارا لقياس مستوي النشاط عن ساعات العمل المباشر الفعلية وذلك من وجهة نظر قابلة كل منهما للأغراض الرقابة وتقييم الأداء .

ه. تجانس وحدات التكلفة داخل المركز الواحد : من المتعارف عليه أن يجب مراعاة توحيد وحدات القياس في جميع المراكز أو الأقسام التي تتشابه مع بعضها في العمل أو النشاط حتي يمكن إجراء المقارنات من فترة مالية لآخري في الوحدة الخدمية الواحدة ، أو إجراء المقارنات بين الأنشطة والأعمال في الوحدات الخدمية المتشابهة ، أي أنه من ناحية يجب مراعاة التجانس بين وحدات القياس المختارة داخل مركز النشاط حتي يمكن الوصول الي تكلفة الوحدة ، حيث أن ربط المدخلات بالمخرجات يعتمد بدرجة كبيرة علي تجانس هذه الوحدات .

2. مشكلة صعوبة تحديد مراكز الإنتاج ومراكز الخدمات الإنتاجية داخل منشات الخدمات : تعد عملة تحديد خطوط تنظيمية واضحة مشكلة كبري في تطبيق محاسبة التكاليف في تلك المنشات ، كما أن صعوبة توضيح تدفق الأنشطة الخدمية يخلق مشكلة متعلقة بالفصل بين أقسام الخدمات الأصلية وأقسام الخدمات المعاونة . على أساس أن جميع تلك الأقسام تؤدي خدمات مما يجعل الفصل بينهما أمرا صعبا على عكس النشاط الصناعي حيث يكون الفصل بين مراكز الإنتاج ومراكز الخدمات واضحا نظرا لارتباط الأول بالنشاط الانتاجي ، بينما نشاط الثانية يتمثل في تأدية الخدمات المعاونة لمراكز الإنتاج .

3. **مشكلة اختيار طريقة قياس التكلفة في المنشات الخدمات :** من المتعارف عليه أن معظم المشروعات الصناعية تتيح منتجا متجانسا وملموسا ويمكن تحديده بسهولة وبالتالي يمكن قياس التكلفة باستخدام نظام تكاليف المراحل أو باستخدام نظام تكاليف الأوامر الإنتاجية إذا ما تعدت المنتجات الوصول الي تكلفة كل أمر من أوامر الإنتاج المختلفة ، أما أنشطة الخدمات فإنها تتسم بصفة عامة بتعدد الخدمات التي تؤدي داخل مراكز التكلفة مثل خدمات مراكز المعمل في المستشفي ، حيث يقوم بتقديم خدمات متنوعة ومتعددة للمرضي ، ويكون هذا الاختلاف واضحا في زمن تأدية كل خدمة عن الأخرى ،و بالتالي يؤدي الي اختلاف تكلفة كل خدمة عن الأخرى . كما أن بعض الأنشطة الخدمية قد تكون متكررة ونمطية والبعض الآخر غير متكرر وغير نمطي ، ونظرا لأن الخدمة قد تختلف من فترة لأخرى ومن مستفيد لأخر مثال تلك الخدمات التي تقدمها المستشفيات .
4. **مشكلة صعوبة تقدير التكاليف :** نظرا لتنوع وتعدد الخدمات في الوحدات الخدمية فأنه توجد صعوبة في عملية تقدير التكاليف او وضع معيار لوحدة تكلفة الخدمة لعدم وجود علاقة واضحة بين المدخلات والمخرجات للنشاط الخدمي لاعتماد كثير من الأنشطة الخدمية علي العنصر البشري في تأدية خدماتها المختلفة .
5. **مشكلة صعوبة التنبؤ بحجم العمل** : هنالك مشكلة أيضاً في مجال تتمثل في صعوبة التنبؤ بحجم النشاط ، مما يجعل تطبيق مفاهيم الطاقة غاية في الصعوبة في مشروعات الخدمات .
6. **مشكلة التكاليف غير المباشرة :** أن مشكلة التكاليف غير المباشرة وصعوبة توزيعها على المركز نظراً الصعوبة وجود أسس عادلة مناسبة يعتمد عليها لتوزيع التكاليف غير المباشرة فإن هذا خلق أيضا مشكلة التكاليف غير المباشرة في مراكز الخدمات .

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

أ. عدم توافر الخبرات المؤهلة علميا وعمليا أن تبني مؤسسة خدمية كبري نظام محاسبة التكاليف علي كافة مراكزها الإنتاجية والخدمية مع تركيز الجهد لإرساء دعائمه ، ويمكن بعد ذلك نقل هذه الخبرات الي المؤسسات الأخرى ، فالتدرج مطلوب في تطبيق نظام محاسبة التكاليف في منشات الخدمات.

ب. التخوف من زيادة العمل الكتابي والمحاسبي نتيجة لتطبيق نظام محاسبة تكاليف في تلك المنشات .

ج. صغر حجم وحدات الخدمات مما يجعل تطبق لمحاسبة التكاليف فيها غير اقتصادي : أن العبرة دائما بالموازنة بين العائد والتكلفة وان مزايا وجود نظام التكاليف في أي منشأة تفوق أي تكاليف إضافة يتطلبها تنفيذ النظام .

د. مشكلة اهتمام مشروعات الخدمات ممثلة في إدارتها بجانب الإيرادات أكثر من اهتمامها بجانب النفقات: أن عدم إدراك الإدارة لمسؤلياتها حيال كل من الإيرادات والتكاليف الذين يتفاعلان معا يمكن الحكم على كفاءة هذه الادارة وليس بالإيرادات وحدها يكون الحكم .

4/1/4 :- قياس تكلفة الخدمة المصرفية:

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

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

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

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

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

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

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

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

أ. **الفجوة الأولى: بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات، وتنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين توقعات العميل و إدراك الإدارة لهذه التوقعات، أي عجزها عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة، لأنه إذا ما عرفت إدارة المنظمة ما الذي يتوقعه العملاء كان بمقدورها تقديم خدمات وفقا**

لهذه التوقعات وبالتالي سوف تكون مرضية (الخدمات بالنسبة لهم لأنها تقابل توقعاتهم، أما فيما يخص الأسباب التي تؤدي إلى ظهور هذه الفجوة فتتمثل في :-

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

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

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

ج. **<u>الفجوة الثالثة</u>: بين مواصفات جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة، والتي يمكن أن يطلق عليها أيضا اسم فجوة أداء الخدمة الفعلي، تنتج هذه الفجوة عن الفرق بين مواصفات جودة الخدمة و التسليم الفعلي لها، بمعنى أن مجرد وجود مواصفات مناسبة لجودة الخدمة لا تكفي بل لابد أن يلتزم مقدمو**

الخدمة هذه المواصفات حتى تضمن المنظمة تقديم الخدمة وفقا للمواصفات الصحيحة الموضوعة و بالتالي تقابل توقعات العملاء، و لهذه الفجوة أيضا عدد من الأسباب تتمثل فيما يلي:-

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

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

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

2/4 : مفهوم السعر المصرفي:

قبل التطرق إلى مفهوم السعر المصرفي نتعرف على مفهوم السعر بشكل أولى فقد عرف السعر بأنه "قيمة المنتج التي يمكن تعديلها صعوداً أو هبوطاً وفقاً لمتغيرات داخلية وخارجية تحيط بعمل المؤسسة وبما يتفق وإمكانات الشراء لدى المنتفعين ووفق أذواقهم" . (السرحان : 2020 : 65)

كما يجب علينا التعرف على عملية التسعير وذلك من أجل الوصول إلى مفهوم السعر المصرفي فعملية التسعير تعرف بأنها قرار تحديد الأسعار الذي يتخذ من خلال عملية إدارية متكاملة مع مراعاة جملة أمور تتداخل في مفهوم السعر، فالتسعير هو وضع أسعار عالية بما يكفي لتغطية التكاليف والحصول على الأرباح من جانب، وأسعار منخفضة بما يكفي لاجتذاب الزبائن من جانب آخر والتسعير الأمثل ليس طريقة لتغطية تكاليف وإحداث غطاء إيجابي فحسب بل إنه إستراتيجية كبيرة يجب أن تأخذ بالاعتبار كل الأهداف التسويقية خلال عملية التسويق (البكري :2015 : 56)

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

1/2/4: أهداف التسعير المصرفي:

تشكل عملية وضع أهداف التسعير للخدمة المصرفية المهمة الأساسية للمخططين الاستراتيجيين ذلك أن تحديد أهداف التسعير بوضوح وبشكل مرن تساعد المخططين في وضع الأطر النظرية والسياسات الواقعية الخاصة بالتسعير، فقد أشارت عدة أبحاث إلى أن العميل يقوم بعمل مقارنات بين معالم وأبعاد الخدمة المقدمة له فقد يقارن العميل بين سعر الخدمة ومستوى جودة الخدمة (الجاك :2021 : 22) ويمكن لنا من توضيح بعض الأهداف التي تسعى المصارف لتحقيقها من عملية التسعير كالتالي:

1) **أهداف مرتبطة بالتعامل : وتشمل على هدفين كالتالي:**

- **الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء: هذا الهدف مرتبط بالحصة السوقية من العملاء في السوق المصرفي أي حجم عملاء المصرف منسوباً إلى الجمهور المصرفي، فبعض المصارف تهدف من تسعير خدماتها للحفاظ على هذه النسبة أو زيادتها ويكون عنصر التسعير أحد الأدوات لتحقيق ذلك، ولعل هذا الهدف يتميز بمرونة السعر وقابليته للتكيف مع أوضاع المصرف التنافسية**

وقبول المصرف بخسائر محدودة بشكل مؤقت في سبيل تعظيم الحصة السوقية من العملاء وتحقيق الأرباح على المدى الطويل (نبو: 2020 : 241)

- **المحافظة على الحصة السوقية للمصرف في السوق: بعض المصارف ترى أن وضعها مثالي في السوق فتحاول المحافظة عليه بدون إيجاد صراعات مع المنافسين والعمل على تحقيق نوع من الاستقرار الأمر الذي يؤدي لتوليد صورة ايجابية لدى العملاء نتيجة استقرار الأسعار وهو شيء محبذ لدى العميل .(Macdonald& Koch, 2016, 354).**

2) **أهداف مرتبطة بالأرباح (حسن : 2020 :57) :-**

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

3) **أهداف مرتبطة بالمحافظة على القيم: (الجندى : 2020 : 77)**

- ✓ **المحافظة على الصورة الذهنية للمصرف: وذلك من خلال التميز في تقديم الخدمة المصرفية في أذهان العملاء والذي يؤدي بشكل ما لإدراك الفروق بين ما يقدمه المصرف من خدمات والمصارف الأخرى .**
- ✓ **تحقيق مستوى عالى من الجودة: فقد يكون هدف المصرف شريحة من المجتمع تتصف بعدم حساسيتها للسعر وينصب اهتمامها على جودة الخدمة التي يحصلون عليها وهذا الهدف يتطلب جودة عالية للخدمة مما يعني تكلفة عالية و بالتالي أسعار أعلى .**

4) **هدف المحافظة على نوعية الائتمان مع نظم قوية لإدارة المخاطر: وقد يكون أحد أهداف المصرف هي سلامة المركز المالي للمصرف والمحافظة على استقراره ومكانته في السوق، كما تتميز هذه السياسة بعدم التهور في تقديم القروض ولا تسمح هذه السياسة بتركيزات الائتمان، ومن نتائج هذه السياسة أرباح متدنية وهي الأدنى في خسائر القروض من بين السياسات الأخرى(Macdonald and Koch, 2016, p354)**

2/2/4 : اتخاذ قرارات التسعير:

يعتبر اتخاذ قرارات التسعير من القرارات الهامة التي تقدم عليها الإدارة، وذلك نظراً لما يحدثه من تأثيرات على صعيد الوضع التنافسي للمصرف وعلى المستوى الربحي للمصرف وأهدافه، وغالبا ما يتخذ قرار التسعير عند تسعير خدمات جديدة أو تغيير في أسعار خدمات موجودة إما لتغيير في تكلفة الخدمة أو لمواكبة المنافسة ، وعموماً فإن قرارات التسعير تتخذ غالباً في حالتين رئيسيتين هما : (عباس :2018 :287) (الطائى :2019 :210)

أ. تسعير الخدمة المصرفية الجديدة: عند تسعير الخدمة المصرفية الجديدة فإنه غالباً ما يكون أمام إدارة المصرف أهداف تسعى إلى تحقيقها وهي:

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

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

3/2/4 : العوامل المؤثرة في قرارات التسعير Factors affecting pricing decisions :

يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على قرارات تسعير الخدمات المصرفية، ونحن سوف نستعرض أهم العوامل وأكثرها تأثيرا على قرار التسعير وهي كالتالي:

1) **العملاء : يؤثر العملاء بدرجة كبيرة على قرارات التسعير وذلك من خلال تأثيرهم في الطلب، فلذلك يتوجب على المصرف فحص أسعار خدماته ومعرفة رأي العملاء في تلك الأسعار، فإذا وجد عملاء**

المصرف السعر مرتفع فإنه يقومون برفض الخدمة والتوجه للحصول على الخدمة من مصارف منافسة وبأسعار أقل. (الجاك : 2021 : 26)

2) المنافسون : بات من الضروري أخذ وجود المنافسين في عين الاعتبار عند اتخاذ قرار التسعير، وذلك لأن أسعار المنافسين تؤثر في الطلب على الخدمة، وقد تجبر المصارف على تخفيض أسعارها مما قد يؤثر على ربحية المصرف، وربما تعمل أسعار المنافسين على خروج المصرف من دائرة المنافسة إذا كانت أسعار خدماته أعلى من أسعار المنافسين. (Horngren, et. al., 2020, p 420).

3) التكاليف : تؤثر التكاليف في تحديد سعر بيع المنتج أو الخدمة، وتقوم المنشآت عادة بتسعير منتجاتها بسعر يزيد عن تكاليف إنتاجها، وتهدف المصارف عند وضع السعر أن تغطي كامل التكاليف المترتبة على تقديم الخدمة وتحقيق هامش ربح معقول يقبله المصرف، وفي ظل شدة المنافسة السائدة فإنها لن تستطيع تحقيق الهامش الذي ترغب فيه إذا كان السعر اعلي من سعر السوق وستضطر إلى تخفيض السعر ليتوافق مع سعر السوق وبما لا يقل عن التكلفة (Horngren, et. al., 2018, pp.460) .

4) عوامل قانونية وتشريعية : قد تفرض القوانين والأنظمة أسعار محددة لبعض الخدمات، وبالتالي لا يستطيع المصرف التدخل بالتسعير إلا ربما في حدود معينة وفق القوانين والأنظمة.

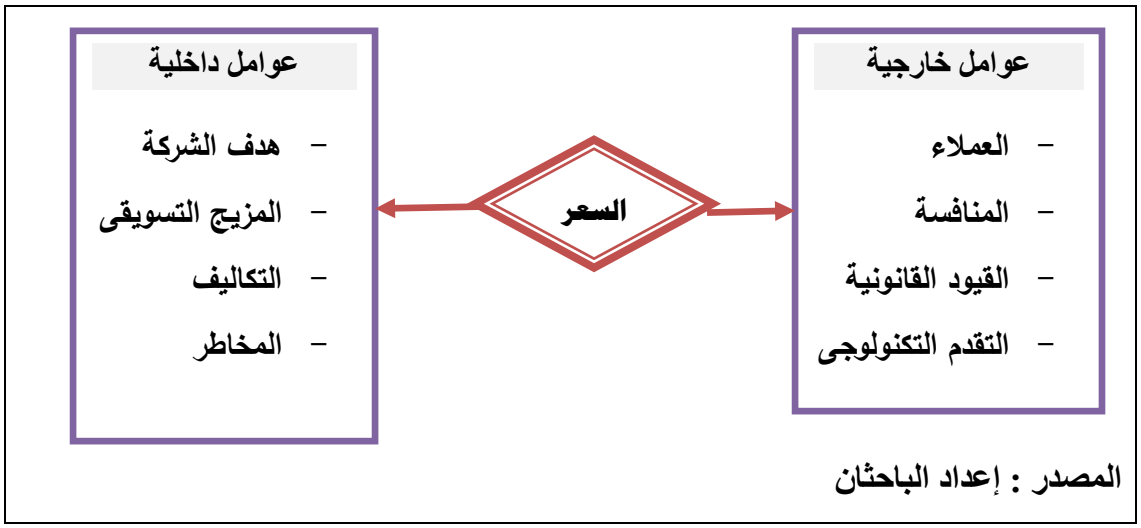
5) عوامل واقتصادية واجتماعية : قد تفرض الحكومات على المصارف المساهمة في خدمات اجتماعية وبيئة وغيرها، فذلك يدفع المصرف إلى أخذ ذلك في عين الاعتبار عند التسعير.

6) العرض والطلب : يؤثر الطلب على قرار التسعير لخدمات المصرفية، فإذا كان الطلب منخفض على خدمة معينة قد تدفع المصرف لتخفيض سعر الخدمة من أجل تنشيط وزيادة الطلب عليها، أو إلى العكس في بعض الخدمات خاصة إذا كان سعر خدمة منخفض مقارنة مع المنافسين .

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

- تكاليف تصنيع وتقديم الخدمات للزبائن.
- الصورة الذهنية، الموقع، والحجم، والحصة السوقية للمنشأة الخدمية.
- العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والمنافسة.
- حجم السوق وتركيبه وحساسيته للسعر والتوزيع والانتشار.

- تمييز المنشاة عن غيرها، من حيث موقعها في السوق ،مظهرها ،نوعيتها ، مقارنة بخدمات المنافسين.



المصدر : إعداد الباحثان

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

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

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

1. حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك) :- تنفق المؤسسات المالية سنويا أموال طائلة لمواكبة أنظمة اعرف العميل (KYC) المعروفة ب(Know your Customer) بهدف تقليل أنشطة غسيل الأموال والتلاعب والاحتيال ، ويتم هذا من خلال معرفة مجموعة من البيانات لعملائها و التحقق منها لكل بنك علي حدى ، لكنه عند تبني تقنية البلوكتشين كأحد أهم وسائل الشمول المالى فإنها سوف تساهم بعملية تحقق موحدة مستقلة للعميل علي مستوي جميع البنوك المصرفية ، لذلك لن تحتاج البنوك المصرفية لإنفاق أموال علي أنظمة اعرف عميلك لإجراء عملية

تحقق من جديد. و بهذه الطريقة سوف توفر البنوك المصرفية التكلفة التي كانت تنفق علي هذه أنظمة اعرف العميل.

2. **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل:- يمكن للتكنولوجيا المالية كأحد أهم أسباب الشمول المالى ان تكون فعالة جدا في عملية المدفوعات و الحوالات لأنها ستوفر أمان أكبر وتكلفة أقل للبنوك لإجراء أي معاملة بينها وبين عملاءها أو حتي بين البنوك بعضهم البعض. في الوقت الحالى هناك الكثير من الوسطاء في نظام المدفوعات ، لكن سلسلة الكتل يمكنها إلغاء الكثير من الوسطاء و هذه ميزة أساسية في التقنية.**
3. **إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة الى بنية تحتية جديدة :- بما أن هذه التقنية لا تحتاج إلى مراكز بيانات فيمكن للمناطق النائية في البلدان النامية التي لا تتوفر فيها الخدمات المصرفية الرسمية أن تقفز مباشرة للحلول القائمة على تقنية سلسلة الكتل وأن توفّر التكاليف الهائلة لإنشاء بنية تحتية جديدة.**
4. **إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة :- لا شك أن من أهم تطبيقات تقنية سلسلة الكتل كأحد أهم وسائل الشمول المالى تتمحور حول المعاملات المالية فهي تتميز بسرعة وسهولة نقل الأموال عبر الحدود من مكان لآخر في لحظات ، مع رسوم تحويل أقل بكثير من الوضع القائم حاليا في البنوك الغير مطبقة للتقنية.**
5. **توفير العقود الذكية التى تضفى المزيد من الشفافية :- أيضا من الحلول الأخرى التي توفرها التقنية هي العقود الذكية Smart Contractالتي تتحكم في حركة الأصول الرقمية بين الأطراف، حيث تهدف العقود الذكية إلى إضفاء الثقة لجميع الاتفاقيات المالية من خلال جعل كل المعاملات المالية أكثر شفافية ومرئية للجميع. وبذلك يكون العملاء قادرين علي مراقبة صرف هذه الأموال من قبل الحكومات لتساعد للحد من الفساد أو حتى التهرب الضريبي في المستقبل.**
6. **تستخدم في التمويل التجاري :- يتم استخدام التكنولوجيا المالية في تسريع عمليات التسويات في مجال التمويل التجاري ، حيث ان هذه التقنية سوف تساهم في توقير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية.**
7. **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء :- يحقق تبني تقنية سلسلة الكتل كأحد أهم وسائل الشمول المالى التقليل من التكاليف للبنوك والعملاء علي النحو التالي:**

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

8. **<u>تحقيق الشفافية والأمان والحد من عمليات الاحتيال والجرائم الالكترونية من خلال :-</u>**
   - ✓ **تحقيق المزيد من الشفافية والأمان لجعل المعاملات المالية مرئية مع عدم إمكانية تغيرها.**
   - ✓ **تحقيق الشفافية في قدرة البنك علي متابعة المعاملات المالية للعملاء ، و الأمان للعملاء من خلال ثبات العمليات المالية وعدم تغيرها عبر الزمان.**
   - ✓ **تحقيق المزيد من الشفافية من خلال ما يسمي بالعقود الذكية التي تهدف الي إتمام المعاملات دون وسيط.**
   - ✓ **القضاء علي الفساد المالي من خلال جعل البيانات مرئية مع عدم وجود وسيط لإتمام المعاملات المالية.**
9. **<u>مواجهة المنافسة في ظل التحويلات</u> :- من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء الي الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات.**
10. **<u>تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها :-</u> من خلال**
    - ✓ **تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق.**
    - ✓ **عدم الحاجة لبذل جهد إداري لحفظ السجلات أو تسوية الخلافات المتعلقة بالمعاملات**
    - ✓ **تساهم في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها.**
    - ✓ **تساهم في تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين الكفاءة للبنوك.**
    - ✓ **تساهم في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميل.**

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

أولاً :- تساهم النتائج التالية المحققة من تبنى القطاع المصرفى للشمول المالى الى خفض التكلفة ومن ثم تعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك المصرفية والعملاء على حد سواء لمواجهة المنافسة العالمية ، فى ضوء النقاط التالية:

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

ثانياً :- تساهم النتائج التالية المحققة من تبنى القطاع المصرفى للشمول المالى فى تعزيز وتطوير الخدمات المصرفية لجذب المزيد من العملاء ، فى ضوء النقاط التالية:

- **تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق من ثم عدم الحاجة لبذل جهد إداري لحفظ السجلات أو تسوية الخلافات المتعلقة بالمعاملات**
- **تساهم في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها كما تساهم في تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين الكفاءة للبنوك.**
- **تساهم في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميل و تحقيق الشفافية في قدرة البنك علي متابعة المعاملات المالية للعملاء ومن ثم جعل المعاملات المالية مرئية مع عدم إمكانية تغيرها.**

- **تحقيق الأمان للعملاء من خلال ثبات العمليات المالية وعدم تعيرها عبر الزمان.**
- **القضاء علي الفساد والحد من عمليات الاحتيال الناتجة عن الشفافية وثبات المعاملات.**
- **تحقيق المزيد من الشفافية من خلال ما يسمي بالعقود الذكية التي تهدف الي إتمام المعاملات دون وسيط.**
- **اختصرت التقنية المعاملات الورقية مما يعزز مستويات الأمان والدقة والسرعة في عمليات التحويلات المالية.**
- **يحقق الشمول المالى الخصوصية من خلال عدم الكشف عن هوية المستخدم .**

المحور الخامس : الدراسة الميدانية

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية:

وتتناول أداة الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة بالإضافة إلي تقييم أداة الدراسة كما يلي:

أ- أداة الدراسة: أداة الدراسة هي الوسيلة التي يستخدمها الباحثان لجمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة، وقد اعتمد الباحثان على الاستبيان (وهو الأمر الذى فرضته طبيعة وحداثة موضوع الدراسة) كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة.

ب- مجتمع وعينة الدراسة : ونظرا للحداثة الشديدة لتكنولوجيا، فقد وجد انه اقتصر تطبيقه في مصر على (البنك الأهلى المصرى – بنك مصر – بنك CIB – البنك العربى الأفريقى) ومجموعة من الشركات الوليدة الصغيرة، بالإضافة الى الاهتمام الاكاديمي، ولذلك ما كان لنا إلا محاولة التواصل مع تلك الجهات للوقوف على خبراتهم في ذلك المجال، من أجل الإجابة على قوائم الاستقصاء، والتي اعتمدت عليها الباحثان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات -وهو الأمر الذى فرضته طبيعة وحداثة الموضوع- وقد تم تصميمها بحيث تعمل على تغطية فروض الدراسة .

ج- عينة الدراسة : تَّم اختيار مفردات عينة البحث من مجتمع الدراسة الموضح في الفقرة السابقة عن طريق العينة العشوائية كما يلى :

جدول (1) عينة الدراسة

البيان	القوائم الموزعة	القوائم التى تم استلمها	القوائم التى لم يتم استلمها	القوائم الغير صالحة للتحليل	القوائم الصالحة للتحليل
العدد	120	90	30	20	70
النسبة %	100	75	25	22.2	77.3

د- الأسلوب الإحصائي المستخدم :

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

ذ- اختبار الثبات والصدق:

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

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

المحاور	الأول	الثانى	الثالث	الرابع
الثبات	0.884	0.851	0.825	0.883
الصدق	0.940	0.906	0.908	0.939

يتضح من الجدول أعلاه أن الثبات (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات المحور الأول بلغ 0.884 أى 88 % ولعبارات المحور الثاني فقد بلغ 0.851 أى 85 % ، بينما الثبات لعبارات المحور الثالث فقد بلغ 0.825

أي 82 % ، بينما الثبات لعبارات المحور الرابع فقد بلغ 0.883 أي 88 % وهذا يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة.

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

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

1. العمر

جدول (3) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق العمر

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

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

2. المؤهل الدراسى

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

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

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

3. التخصص العلمى

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

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

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

4. المسمى الوظيفى .

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

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

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

5. سنوات الخبرة

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

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة خبرتهم (أقل من 5 سنوات) حيث بلغ عددهم 24 وبلغت نسبتهم 34.3 % ،ويليهم الذين سنوات خبرتهم (11-15سنة) حيث كان عددهم 20بنسبة 28.6 ، أما الذين سنوات خبرتهم (6-10سنة) فقد بلغ عددهم 14 بنسبة 20 % ، بينما الذين سنوات خبرتهم (21سنة فأكثر) فبلغ عددهم 7 بنسبة 10 % ، أما الذين سنوات خبرتهم (16-20سنة) فقد بلغ عددهم 5 بنسبة 7.1 % من أفراد العينة الكلية .

ثالثاً : اختبار البيانات الأساسية:

أ. التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحاور:

المحور الأول : أثر التكنولوجيا المالية في دعم وتعزيز الشمول المالي .

جدول (8) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحور الأول

البيان	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أن اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف إلى تشجيع الشمول المالي وتطوير الأسواق المالية من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء	56	80	10	14.3	3	4.3	1	1.4	0	0
تساعد التكنولوجيا المالية على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية	44	62.9	18	25.7	6	8.6	2	2.9	0	0
ينبغي أن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءا من إستراتيجيات وطنية للشمول المالي، والتثقيف المالي والرقمي، مع تشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص، والمجتمع المدني، وأصحاب المصلحة الآخرين	38	54.3	25	35.7	4	5.7	3	4.3	0	0
تساهم التكنولوجيا المالية فى توثيق جميع الإجراءات الوقائية ببصمة رقمية يصعب تقليدها أو اختراقها.	28	40	26	37.1	9	12.9	6	8.6	0	0
يساهم تبني التكنولوجيا المالية من قبل في تحقيق عدد من المنافع كزيادة	24	34.3	27	38.6	8	11.4	11	15.7	1	1.4

تعميم الخدمات المالية والشمول المالي؛ وتعميق الأسواق المالية؛ وتحسين أنظمة المدفوعات والتحويلات عبر الحدود .										
تساعد التكنولوجيا المالية على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها.	28	40	18	25.7	8	11.4	16	22.9	0	0
تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة	27	38.6	23	32.9	8	11.4	12	17.1	0	0
تساعد التكنولوجيا المالية على حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية	30	42.9	22	31.4	7	10	11	15.7	0	0
تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد	34	48.6	20	28.6	7	10	8	11.4	1	1.4
الاجمالى	309	49.6	189	30.4	52	8.3	70	11.4	2	0.3

<u>يتضح من الجدول السابق ما يلى:-</u>

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

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

جدول (9) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحور الثاني

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

يتضح من الجدول السابق ما يلى:-

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

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

جدول (10) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لعبارات المحور الثالث

البيان	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية	52	74.3	13	18.6	5	7.1	0	0	0	0
التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.	44	62.9	17	24.3	8	11.4	1	1.4	0	0
التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة الي إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة الي تطبيق أنظمة اعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها.	36	51.4	24	34.3	7	10	3	4.3	0	0
تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة الي عملية مطابقة البيانات.	33	47.1	25	35.7	8	11.4	4	5.7	0	0

تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة و تسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.	30	42.9	28	40	9	12.9	3	4.3	0	0
توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير. مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني.	27	38.6	28	40	13	18.6	0	0	2	2.9
تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية.	29	41.4	27	38.6	10	14.3	2	2.9	2	2.9
انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل إلي الطرق غير الرسمية.	22	31.4	31	44.3	12	17.1	2	2.9	3	4.3
العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق، و القضاء علي الفساد المالي من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات.	33	47.1	23	32.9	10	14.3	1	1.4	3	4.3
الاجمالى	306	48.6	216	34.2	82	13.1	16	2.5	10	1.6

يتضح من الجدول السابق ما يلى:-

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

ب. الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابى والانحراف المعيارى) لعبارات المحاور:

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

جدول (12) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الأول

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

يتضح من الجدول السابق ما يلى:-

- **الوسط الحسابى العام يشير بشكل قاطع إلى (موافق بشدة) أى أن أراء عينة الدراسة حول دور وأهمية تقنية Blockchain فى دعم الشمول المالى ، جاءت موافقة بشدة على دور تقنية Blockchain فى دعم الشمول المالى .**

- **يشير معامل الاختلاف العام (26.8) إلى انخفاض نسبة التشتت فى أراء المستقصى منهم (يوجد تجانس كبير فى الآراء) حول دور وأهمية تقنية Blockchain فى دعم الشمول المالى والتحول الرقمى .**
- **من خلال تحليل معامل الاختلاف لكل عنصر يلاحظ أن عنصر تساعد تقنية Blockchain على تشفير كافة البيانات مما يحسن من أمن البيانات وتحسين اللامركزية والفاء الطرف الثالث الوسيط ، مما يقلل من الوقت والتكلفة لإتمام الصفقات يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 12.98 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 87.02 % ، والعنصر الذى يليه هو عنصر تساعد تقنية Blockchain على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 17.5 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 82.5 % ، وفى المرتبة الأخير يأتى تساعد تقنية Blockchain على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها نسبة تشتت و اختلاف 28.9 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 71.1 % .**

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

جدول (13) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثاني

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

يتضح من الجدول السابق ما يلى:-

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

- **<u>المحور الثالث: أثر الشمول المالى على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية</u>**

جدول (14) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور الثالث

العبارات	الوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	معامل الاختلاف
التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية	4.6	0.60	13.1
التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.	4.4	0.75	17.1
التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة الي إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة الي تطبيق أنظمة اعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها.	4.3	0.82	19
تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة الي عملية مطابقة البيانات.	4.2	0.87	20.7

تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة و تسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.	4.2	0.83	19.8
توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير. مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني.	4.1	0.91	22.2
تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية.	4.1	0.96	23.4
انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل الي الطرق غير الرسمية.	3.9	0.99	25.4
العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق ، و القضاء علي الفساد المالي من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات.	4.1	1	24.4
الاجمالى	4.2	0.86	20.5

يتضح من الجدول السابق ما يلى:-

- **الوسط الحسابى العام يشير بشكل قاطع إلى (موافق بشدة) أى أن أراء عينة الدراسة حول أثر التكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية تميل بشدة الى الموافقة على وجود أثر واضح للتكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**
- **يشير معامل الاختلاف العام (20.5) إلى انخفاض نسبة التشتت فى أراء المستقصى منهم (يوجد تجانس كبير فى الآراء) حول أثر التكنولوجيا المالية على تكلفة الخدمات المصرفية فى البنوك المصرية .**

- **من خلال تحليل معامل الاختلاف لكل عنصر يلاحظ أن عنصر التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 13.1 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 86.9 %، والعنصر الذى يليه هو التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال يشير إلى أقل نسبة تشتت و اختلاف 17.1 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 82.9 % ، وفى المرتبة الأخير يأتى انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل الي الطرق غير الرسمية نسبة تشتت و اختلاف 25.4 % بين العينة أى أن الآراء متجانسة بنسبة 74.6 % .**

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

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

يتضح من الجدول السابق ما يلى:-

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

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

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

المتغيرات المستقل (X^1)	المتغير الوسيط (Z^1)	المتغير التابع(Y^1)
التكنولوجيا المالية	الشمول المالى	خفض تكلفة الخدمات المصرفية

لإثبات العلاقة السابقة لابد التأكد من :-

- **أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية)**
- **أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير الوسيط (الشمول المالى) .**
- **أن المتغير الوسيط (الشمول المالى) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية) .**
- **أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يوثر على المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية) بوجود المتغير الوسيط (الشمول المالى) .**
- **<u>الفرض الفرعى الأول:</u> لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ودعم وتعزيز الشمول المالى بالبنوك المصرية .**

جدول (16) نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرض الأول

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
1	0.224	0.050	0.036

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

جدول (17) تحليل التباين للفرض الأول

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

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

جدول (18) معاملات الانحدار للفرض الأول

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

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

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

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

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

جدول (19) نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرض الثانى

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
2	0.411	0.169	0.157

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

جدول (20) تحليل التباين للفرض الثانى

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

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

جدول (21) معاملات الانحدار للفرض الثانى

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

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الحد الثابت للنموذج بلغت (2.399) وهي قيمة المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية) المقدر عندما تكون قيم المتغير المستقل مساوية للصفر، ونجد أن ميل المتغير المستقل التكنولوجيا المالية يساوي 0.447 وهذا يعني زيادة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية ، تؤدي إلي زيادة المتغير التابع (خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية) بمعدل 0.447 ونلاحظ أن مستوي المعنوية أقل من 0.05 .

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

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

❖ الفرض الفرعى الثالث : لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى و خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية

جدول (22) نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرض الثالث

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
1	0.338	0.114	0.101

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

جدول (23) تحليل التباين للفرض الثالث

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

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

جدول (24) معاملات الانحدار للفرض الثالث

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

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

وعلية يرفض فرض العدم القائل " لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى و خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية "

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

وعلى ما سبق نستنتج عدم صحة الفرض الرئيسى للدراسة القائل :

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

نتائج الدراسة :-

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

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

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

- **تؤثر استخدام التكنولوجيا المالية على خفض تكلفة المصرفية فى البنوك المصرية من خلال :-**

- ✓ **حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك)**
- ✓ **إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل ، مع إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة الي بنية تحتية جديدة ، بالإضافة الى إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة .**
- ✓ **تستخدم في التمويل التجاري حيث ان التكنولوجيا المالية سوف تساهم في توفير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية.**
- ✓ **التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء**
- ✓ **مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء الي الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات.**

- ✓ **تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق و المساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها**
- ✓ **تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين الكفاءة للبنوك والمساهمة في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميل**

❖ **يؤثر الشمول المالى في خفض تكلفة المصرفية فى البنوك المصرية من خلال:-**

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

توصيات الدراسة :-

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

الدراسات المستقبلية :-

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

المراجع

أولاً : المراجع العربية :-

1. **ابراهيم ، رشا أحمد علي (2019) ، أهمية الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والإفصاح عنه في تعزيز مصداقية التقارير المالية دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في البورصة المصرية ، مجلة التجارة والتمويل ، المجلد الأول ، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة / جامعة طنطا .**
2. **إيمان بومود، و آخرون. (2020) ، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية. مجلة رؤى اقتصادية ،المجلد 10 ، العدد الأول ، ص 36 :59 .**
3. **ايهاب خليفة ، البلوك تشين: الثورة التكنولوجية القادمة في عالم المال والإدارة، المستقبل لأبحاث والدراسات المتقدمة ، العدد 3 ، مارس 2018 .**
4. **البنك المركزى المصرى (2017) ، كتاب دورى بتاريخ 2017/4/6 " الأسبوع العربى للشمول المالى" .**
5. **البنك المركزى المصرى (2019) ، كتاب دورى بتاريخ 2019/8/17 " القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالى " .**
6. **بومود ، ايمان (2020) ، ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها فى تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية ، مجلة رؤى اقتصادية ، جامعة الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المجلد 10 ، العدد الثانى ، ص 333-348 .**
7. **تقرير بيرفورت (2016) ، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا .**
8. **جازية ، حسينى (2019) ، مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز المنتجات المصرفية الخضراء بالإشارة إلى بنك الدوحة بقطر ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت- كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد (15)، العدد (48) ، ج 1 ، ص 149 -163 .**
9. **الجاك، نادر الفاتح صالح (2021) ، دور الرقابة الداخلية في تقليل المخاطر الخدمات المصرفية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني للفترة من 2009-2017 م، مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية ، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر وجامعة الحضارة ، العدد الثانى ،ص 1 -25 .**
10. **جعفر ، حنان علاء الدين (2020) آلية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة – جامعة عين شمس ، العدد الأول ، ابريل .**

11. الجندى، هاجر محمود عبد الحميد (2019) ، إطار مقترح لتسعير خدمات مصارف المعاملات الإسلامية باستخدام منهج التكلفة المستهدفة: دراسة ميدانية ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة - جامعة بور سعيد ، العدد الثالث ، ص 61- 85 .
12. حسن، إلهام عز الدين وآخرون (2020) ، دور الخدمة الإلكترونية والتسعير في جذب العملاء: دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوداني ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، لمركز القومي للبحوث غزة أ المجلد 4 ، العدد 12 ، ص 47 -65 .
13. حسين ، أحمد محمود (2020) ، محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة كأداة لتحديد تكلفة الخدمة المصرفية (دراسة حالة مصرف الرشيد فرع الدورة) ، مجلة كلية مدينة العلم ، العدد 1 ، المجلد 12 ، ص 161 -177 .
14. حسين ، وآخرون (2020) ، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة ، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي ، مجلة الادارة والاقتصاد – الجامعة المسنتصرة ، العدد421 ، حزيران ، ص 45 -61 .
15. حمدى ، زهراء صالح (2020) ، أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للمصارف مع الاشارة لتجارب دولية ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، لمجلد 12 ،العدد 28 ، ص 166 -181 .
16. حمدي زينب ،قاسم الزهراء، (2019) ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 8، العدد 1 ، ص 16-33 .
17. حمو ، زهراء جار الله (2020) ، دور التكنولوجيا المالية فى تعزيز فاعلية الشمول المالي ، مجلة الادارة والاقتصاد ، المجلد 9 ، العدد 33 ، ص 92-124 .
18. الخزرجي ، فؤاد محمد عبدالله (2020) ، مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي -دراسة ميدانية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية ، ص 257 – 271 .
19. درو، عبد الجليل إدريس أحمد (2019) ، مدى استخدام منهج التكلفة المستهدفة في ترشيد قرارات تسعير الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية - المصارف العاملة بولاية البحر الأحمر ، مجلة جامعة البحر الأحمر للعلوم الإنسانية العدد الأول - يونيو ، ص 143-160 .
20. ذكر الله ، أحمد (2017) ، تطور المشهد الاقتصادى تقرير دورى ، المعهد المصرى للدراسات السياسية والإستراتيجية .

21.رجب ، ياسمين مجدى (2018) ، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالى على الاستقرار المالى للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية ، المؤتمر العلمى الثانى لقسم المحاسبة والمراجعة ، كلية التجارة – جامعة الإسكندرية ، بعنوان " الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالى رؤية مصر 2030 : ، من الفترة 20-21 سبتمبر 2018 .

22.الزبيدى ، حمزة فائق وهيب (2019) ، التنفيذ ضمن التخطيط الإستراتيجي وأثره في جودة الخدمة المصرفية (بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية) ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد الثالث عشر العدد 42 ، الفصل الأول ، ص 102 -124 .

23.زوايد ، لزهارى (2021) ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ، مجلة ريحان للنشر العلمي ، مركز فكر للدراسات والتطوير ، العدد 6 ، يناير ، ص 1-23 .

24.السرحان، نشوي هايل خلف (2020) ، أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ـ غير منشورة ، جامعة آل البيت ـ عمادة الدراسات العليا (الأردن) .

25.السمرائى ، شاكر محمود ، دور المصارف الإسلامية فى تحقيق أبعاد الاشتمال المالى فى الأردن ، رسالة ماجستير ـ منشورة ، جامعة آل البيت ، 2018 .

26.شحاتة ، محمد موسى (2019) ، 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 ـ جامعة طنطا ، العدد الأول ، يونيو ، ص 602-666 .

27.الشمري ، ناظم محمد و العبد اللات،عبد الفتاح زهير (2020) ، الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع ، الأردن.

28.صندوق النقد العربي ، "استخدامات تقنية Blockchain في الخدمات المالية ، 2019/6/12 .

29.الطائى ، أمتثال رشيد (2019) ، تخفيض كلفة الخدمة المصرفية وتحسين تسعيرها تطويرها باستعمال تقنية الكلفة المستهدفة بحث تطبيقي في مصرف الرشيد الادارة العامة وبعض فروعه ، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة المثنى / كلية الادارة والاقتصاد ، المجلد 9 ، العدد 1 ، ص 208 - 2016 .

30.عبد الدايم ، سلوى عبد الرحمن (2019) ، العوامل المؤثرة على الافصاح عن مؤشرات الشمول المالى وأثرها على تحسين أداء البنوك – دراسة ميدانية ـ مجلة الفكر المحاسبة ، كلية التجارة ـ جامعة عين شمس ، المجلد 23 ، العدد 3 ، الخريف ، ص 562 -625 .

31. عبد الرحيم، وهيبة وبن قدور، أشواق (2018) ، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 7 ،العدد 3 ، ص 56-59 .
32. عز الدين شرون ، العملات المشفرة مستقبل المعاملات المالية : البتكوين أنموذجا ، مجلة المنهل الاقتصادى ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ـ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، الجزائر ، المجلد 1 ، العدد 2 ، 2018 .
33. عطية ، أحمد عايش ، تفعيل متطلبات الشمول المالى من خلال استخدام الحوسبة السحابية وتأثير ذلك محاسبياً ، المؤتمر العلمى الثانى لقسم المحاسبة والمراجعة ، كلية التجارة ـ جامعة الإسكندرية ، بعنوان " الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالى رؤية مصر 2030 : ، من الفترة 20-21 سبتمبر 2018 .
34. عماد، مروة (2019) ، فينتك" قوة للتحول في القطاع المالي والمصرفي.
35. العنزى ، سالم محمد معطش جمعان (2020) ، تطوير أداء التدقيق الداخلى فى البنوك الكويتية كمدخل مقترح للحد من مخاطر الشمول المالى ـ دراسة ميدانية على البنوك الكويتية ـ ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، كلية التجارة – جامعة مدينة السادات ، المجلد 6 ، العدد الأول ، مايو ويونيو ، ص 240-270 .
36. العنزى ، سالم محمد معطش جمعان (2020) ، دور التحول الرقمى فى تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الالكترونية فى ظل أزمة كوفيد 19 ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، كلية التجارة ـ جامعة مدينة السادات ، المجلد 6 ، العدد الأول ، مايو ويونيو ، ص127 – 150 .
37. الفيتورى ، عبد السلام محمد (2019) ، دور التكلفة المستهدفة في ترشيد الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية في مصرف الإجماع العربي بمدينة بنغازي/ ليبيا ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة – جامعة عين شمس ، العدد الثالث ، أكتوبر ، ص 121 -162 .
38. الكاديكى ، أحمد على (2020) ، دور إدارة الجودة الشاملة فى خفض تكلفة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، جامعة قناة السويس ـ كلية التجارة بالإسماعيلية ، المجلد 6 ، العدد الرابع ، ص 522-551 .
39. محروس ، رمضان عارف (2020) ، مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالى ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة – جامعة بور سعيد ، العدد الأول ، يناير ، ص 265 – 348 .

40. محمد ، نسرين جاسم (2020) ، تأثير الشفافية المالية على الشمول المالي/بحث تحليلي في مصرف الرافدين ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت/ كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (61)، العدد (50) ، ج 1 ، ص 176 -199 .
41. منى حسن ابو المعاطى الشرقاوى ، دراسة تحليلية لأثر فاعلية استخدام تكنولوجيا سلاسل الثقة BLOCKCHAIN في البيئة المحاسبية وانعكاسها على قطاعات الأعمال المختلفة ، مجلة الفكر المحاسبى ، كلية التجارة – جامعة عين شمس ، المجلد 23 ، العدد الأول ، 2019 .
42. نبو ، مجيد (2020) ، إستخدام نظام التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت "TD-ABC" للرقابة على التكاليف في القطاع المصرفي: دراسة تطبيقية ببنك التنمية المحلية"BDL" ، وكالة أدرار ، مجلة البشاير الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد، بشار ـ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، المجلد 6 ، العدد 1 ، ص 231 – 247
43. النعمة ، نغم حسين (2019) ، دور الشمول المالى فى تقديم الدعم المالى للمرأة فى العراق ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد 11 ، العدد الثانى ، ص 17 – 31 .
44. هلالي، حسين مصطفى (2019) ، إطار مقترح لتسعير خدمات مصارف المعاملات الإسلامية باستخدام منهج التكلفة المستهدفة: دراسة ميدانية ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، جامعة بورسعيد ـ كلية التجارة ، العدد الثالث ، ص 61 -85 .
45. يونس ، طارق محمود (2018) ، دور المصارف تحسين التثقيف والتوعية المالية المصرفية كأحد ركائز الشمول المالى – دراسة استكشافية ـ ، المؤتمر العلمى الثانى لقسم المحاسبة والمراجعة ، كلية التجارة – جامعة الإسكندرية ، بعنوان " الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالى رؤية مصر 2030 : ، من الفترة 20-21 سبتمبر 2018 .

ثانياً : المراجع الأجنبية :-

1. According to Deloitte report (2015) named: “banking business model of the future” by Kobler, Schotman and Bucherer. “Banking is undergoing significant change and all current business models are under scrutiny, digitalization is the most significant of several universal trends and disruptive new entrants may fundamentally change the competitive environment”

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, 403-427.**
3. **Ahamed, M., M. and Mallick, S. K. (2019). Is financial Inclusion Good for Bank Stability? International Evidence, Journal of Economic Behavior and Organization, 157 .**
4. **Ahmed T.Al Ajlouni, Monir Al-Hakim, (2019), Financial Technology In Banking Industry: Challenges And Opportunities, International Conference On Economics And Administrative Sciences Iceas2018,p45 .**
5. **Al Ajlouni A. & Al Hakim M., (2018) " Financial technology in banking industry: challenges and opportunities", www.ssrn.com,**
6. **Alberto Fraile Carmona, Agustín González-Quel Lombardo, Rafael Rivera Pastor, Carlota Tarín Quirós, Juan Pablo Villar García, David Ramos Muñoz, Luis Castejón Martín. 2019. Competition Issues In The Area Of Financial Technology (Fintech) . Study Presentation. Policy Department For Economic, Scientific AndQuality Of Life Policies, Directorate-General For Internal Policies., 631.061, April 2019 ,p145-166 .**
7. **Alexandra A., (2018) " Fin Tech as a facilitator for the capital market union? Working Papers, 18-15, , pp. 1-20.**
8. **Alt, R., & others. (2018). FinTech and the transformation of the financial industry. Electronic Markets (28).**
9. **An Analysis of the Opportunities and Threats in Blockchain Technology, Medium, February 13, 2017, accessible at:https://medium.com/the-mission/an-analysis-of-the-opportunities-and-threats-in-blockchain-technology-6f55d647be3e last accessed: February 15, 2018)**
10. **Anders B., Ali M., & Ed S., (2018) " Distrust in banks and Fin Tech participation: The case of peer – to – peer lending " www. ssrn.com. .**
11. **Anjan V., (2019)" Fin Tech and banking" www.ssrn.com .**

12. **Attia, Habib & Carol Benson, (2018). Digital Financial Services: Payment Aspects for Financial Inclusion in the Arab Region, *Working Paper* , Arab Monetary Fund.**
13. **Bárcena, A., & others. (2017). Financial inclusion of small rural producers. United Nations, Santiago: FRANCISCO G. VILLARREAL.**
14. **Chang H. & Kuan J.,(2017) " The Fin Tech revolution and financial regulation: The case of online supply chain financing" Asian Journal of Law and Society,4(1) , pp. 109- 13.ز**
15. **Christian H. & Lars H., (2016) " The emergence of the global fin Tech market: Economic and technological determinants"Working Papers, 6131, , pp. 1-37.**
16. **Chuen, D. L., & Ernie G.S, T. (2015). Emergence of FinTech and the LASIC principles. The Journal of Financial Perspectives: FinTech , 03 (03).**
17. **David Ramos Muñoz Juan Pablo Villar García Et Al, (2019): Competition Issues In The Area Of Financial Technology (Fintech), Policy Department For Economic, Scientific And Quality Of Life Policies Directorate-General For Internal Policies, Pe 631.061 – April 2019.**
18. **Economist Intelligence Unit "EIU" (2019), Global Microscope 2019: The enabling Environment for Financial Inclusion, New York, NY.**
19. **Emily L., (2017) " Financial inclusion: A challenge to the new paradigm of financial technology, regulatory technology and anti- money laundering law" Journal of Business Law, 6, , pp. 473-498.**
20. **Essam Khalaf Al-Anzi. (2019). Financial Technology (FinTech) and its Impact on Banking Financial Services. Research papers at the Fifth Doha Islamic Finance Conference, "Islamic Finance and the Digital World" (page 74). Qatar: Bait Al-Mashura finance Consultations.**
21. **Grohmann, A., Kluhs, T., and Menkhoff, L. (2018), Does 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. Available at: http://hdl.handle.net/10419/185765

22. Haider, H. (2018). Innovative financial technologies to support livelihoods and economic outcomes. UK: Helpdesk Report .

23. Huma Haider,(2018) : Innovative Financial Technologies To Support Livelihoods And Economic Outcomes , 22 June ,p1-18 , Helpdesk@K4d.Info.

24. Juan J. & Sergio L., (2018) " The Fin Tech revolution: A threat to global banking?" Research & Policy Briefs, 14, , pp. 1-12 .

25. Julapa J., & Catharine L., (2018) " Do Fin Tech lenders penetrate areas that are underserved by traditional banks?" Journal of Economics and Business, , pp. 1-26 .

26. Kabakova, O. and Plaksenkov, E. (2019), Analysis of Factors Affecting Financial Inclusion: Ecosystem view, Journal of Business Research, 89 .

27. Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane,(2019) , Marketing Management, 13th ed, Pearson Education, U.S.A., 12, p:306.

28. Le T., Chuc, A. T., and Taghizadeh – Hesary, F. (2019), Financial Inclusion and its Impact on Financial Efficiency and Sustainability: Empirical Evidence from Asia, Borsa Istanbul Review, 19(4).

29. Lee, C. C., Wang C.W., and Ho S.J. (2020), Financial Inclusion, Financial Innovation , and Firms' Sales Growth, International Review of Economics and Finance, 66, 189-205 .

30. Lovelock, Christopher & Wirtz Jochen,(2019) Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th ed, Pearson Education, New Jersey, U.S.A., p:406.

31. **Maja P., (2018) " Potential negative effects of Fin Tech on the financial services sector: Examples from the European Union, India and the United States of America" www.theseus.fi,**
32. **Marmore MENA Intelligence. (2019) Fintech Financial Technology Innovations. Middle East and North Africa Adapted from www.kfas.org Alqabas editor. (2017). Recovered from http://alqabas.com**
33. **Misbah cherif Abu Karsh. (2019). Fintech's new era of financial technology. Journal of Financial and Banking Studies, 26(01), 8-12 https://search.emarefa.net/ar/viewer/BIM-883804**
34. **Mohammed Mahmoud Imam. (January 01, 2020) The role of financial technology in developing the performance of Islamic banks. Retrieved from Islam Online https://islamonline.net**
35. **Neaime, S. and Gaysset, I. (2018), Financial Inclusion and Stability in MENA: Evidence from Poverty and Inequality, Finance Research Letters, 24, 230-237.**
36. **Nishikant Jha & shraddha bhome , (2016) study of green Banking trends in INDIA, international Monthly Refreed journal of research in management & technologie, Vol 2 May 13,p12 .**
37. **Owen, A. L. and Pereira, J. M. (2018), Bank Concentration, Competition, and Financial Inclusion, Review of Development Finance, 8, 1-17.**
38. **Oz- Yalaman, G. (2019), Financial Inclusion and Tax Revenue, Central Review,19.**
39. **Ozili, P. k. (2018), Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability, Borsa Istanbul Review, 18 (4).**
40. **Oz-Yalaman, G. (2019), Financial Inclusion and Tax Revenue, Central Bank Review, 19, 107-113.**
41. **Peterson K., (2018) " Impact of digital finance on Financial inclusion and stability" Borsa Istanbul Review, 18 (4), , pp. 329- 340.**

42. **Shihadeh, F. and Liu, B. (2019), Does Financial Inclusion Influence the Banks Risk and Performance? Evidence from Global Prospects, Academy of Accounting and Financial Studies Journal, 23 (3), 1-12.**
43. **Sunday , Mlanga , (2019), Implications of Financial Technology for Professionals in Financial Services in Nigeria , International Research Journal of Finance and Economics , issue 172 ,p18-35 .**
44. **Xavier V., (2019) " Competition and stability in modern banking: A post – crisis perspective" International Journal of Industrial Organization, , pp.1-15 .**
45. **Xu, X. (2019), Trust and Financial Inclusion: A Cross-Country Study, Finance Research Letters. Available at: https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.101310**
46. **Zachosova, N. Herasymenko, O., and Shevchenko, A. (2018), Risks and Possibilites of the Effect of Financial Inclusion on Managing the financial Security at the Macro Level, Investment Management and Finacial Innovations,**
15 (4).

ملحق الدراسة

قائمة الاستقصاء (الاستبيان)

القسم الأول

السيد / السيدة : .....

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحثان بإعداد دراسة بعنوان "

أثر الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية **– دراسة ميدانية –**

تهدف الدراسة الى :-

- بيان دور تطبيقات التكنولوجيا المالية فى دعم عناصر الشمول المالى .
- بيان أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية على تسعير الخدمة المصرفية ومن ثم على تخفيض تكاليف هذه الخدمات مع بيان أثر الشمول المالى على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية .

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

ولسيادتكم جزيل الشكر ووافر الاحترام والتقدير

د/ وليد سمير عبد العظيم الجبلى
مدرس بقسم المحاسبة
معهد الإدارة والسكرتارية والحاسب الآلى
كلية البنات القبطية

د/ محمود محمد عبد الرحيم حسين
مدرس بقسم المحاسبة
كلية التجارة / جامعة بنها

البيانات الشخصية

الاسم (اختياري) : .....

المؤهل :-

بكالوريوس	دبلوم	ماجستير	دكتوراه	أخرى

الوظيفـــــــة :-

عضوا هيئة تدريس	محاسب	مراجع حسابات	أخصائى تكنولوجيا

سنوات الخبــرة :-

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

العمر :-

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

التخصص :-

محاسبة ومراجعة	تكاليف	إدارة أعمال	علوم حاسب	هندسة اتصالات

الجزء الثاني

أسئلة قائمة الاستقصاء (الاستبيان)

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

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الفرض الرئيسى الأول :- **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى كمتغير وسيط على العلاقة بين تقنيات التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية .**						
الفرض الفرعى الأول :- **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ودعم وتعزيز الشمول المالى بالبنوك المصرية .**						
1	**أن اعتماد المصرف على التكنولوجيا المالية يهدف إلى تشجيع الشمول المالي وتطوير الأسواق المالية من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء**					
2	**تساعد التكنولوجيا المالية على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية**					
3	**ينبغي أن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءا من إستراتيجيات وطنية للشمول المالي، والتثقيف المالي والرقمي، مع تشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص، والمجتمع المدني، وأصحاب المصلحة الآخرين**					
4	**تساهم التكنولوجيا المالية فى توثيق جميع الإجراءات الوقائية ببصمة رقمية يصعب تقليدها أو اختراقها.**					
5	**يساهم تبني التكنولوجيا المالية من قبل في تحقيق عدد من المنافع كزيادة تعميم الخدمات المالية والشمول المالي؛ وتعميق الأسواق المالية؛ وتحسين أنظمة المدفوعات والتحويلات عبر الحدود .**					
6	**تساعد التكنولوجيا المالية على حماية الحقوق الأساسية للمواطنين، بعدم السماح بالرجوع في المعاملات بعد إتمامها.**					

7	تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة					
8	تساعد التكنولوجيا المالية على حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية					
9	تساعد التكنولوجيا المالية على سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التى يحتاجها الأفراد					
الفرض الفرعى الثانى :- **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك المصرية .**						
10	حفظ وتأكيد بيانات العميل والحد من تكلفة نظام (اعرف عميلك)					
11	مواجهة المنافسة في ظل التحويلات من خلال مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني ، انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم اللجوء الي الطرق غير الرسمية لإجراء تحويلات.					
12	إتمام التحويلات بالمناطق النائية دون الحاجة الي بنية تحتية جديدة					
13	إتمام المدفوعات والتحويلات المالية بسرعة فائقة					
14	تستخدم في التمويل التجاري حيث ان التكنولوجيا المالية سوف تساهم في توفير طرق أسرع وأكثر أمانا في نقل البضائع عير الحدود وتوفير خدمات التحويل اللحظية.					
15	التقليل من التكاليف الزمنية والمادية للبنوك والعملاء					
16	تحقيق الشفافية والأمان والحد من عمليات الاحتيال والجرائم الالكترونية					
17	إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل					
19	تعزيز الخدمات المصرفية والارتقاء بها من خلال تساعد البنوك في إجراء العمليات المالية بشكل أسرع وأدق و المساهمة في زيادة الكفاءة الإدارية وتوفير البيانات وتبادلها					
الفرض الفرعى الثالث :- **لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى و خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالبنوك**						

المصرية .						
20	**التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط ، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية**					
21	**التقليل من تكلفة عمليات تمويل التجارة الخارجية لعمليات الاستيراد والاستيراد وتحويل الأموال.**					
22	**التقليل من تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة الي إقامة بنية تحتية جديدة مع عدم الحاجة الي تطبيق أنظمة اعرف عميلك ، ومن ثم توفير التكلفة الخاصة بها.**					
23	**تقليل التكاليف للبنوك وتعزيز كفاءة البنية التحتية المصرفية من خلال إلغاء الحاجة الي عملية مطابقة البيانات.**					
24	**تلبية احتياجات التجارة الدولية لعمليات الاستيراد والتصدير بسرعة فائقة و تسهيل عمليات الدفع الالكترونية للتجارة الدولية المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير.**					
25	**توفير تكلفة التحويلات المتعلقة بعمليات الاستيراد والتصدير. مواجهة المنافسة من شركات العملات المشفرة والتي تستخدم خدمات الدفع الالكتروني.**					
26	**تسريع عمليات الاستيراد والتصدير الناتجة من توفير عمليات الدفع اللحظية وسرعة التحويلات من خلال هذه التقنية.**					
27	**انخفاض تكلفة التحويلات يجعل البنوك تكسب ميزة تنافسية وعدم لجوء العميل الي الطرق غير الرسمية.**					
28	**العمل بدون وسطاء مما يقلل من النفقات التشغيلية المترتبة على استخدام الأوراق ، و القضاء علي الفساد المالي من خلال جعل البيانات مرئية وعدم وجود وسيط لإتمام المعاملات.**					