" أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك "

بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان

" أثر تطبيق الشمول المالى على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالى:دراسة تطبيقية"

إشراف

أ.د. منصور حامد محمود
أستاذ المحاسبة الخاصة
كلية التجارة – جامعة القاهرة
المشرف الرئيس

د.ثناء عطية فراج
أستاذ المحاسبة المساعد
كلية التجارة–جامعة القاهرة
المشرف المشارك

اعداد الباحثة/ آية عادل محمود عوض
مدرس مساعد بقسم المحاسبة
كلية التجارة – جامعة القاهرة
Aya_awad@foc.cu.edu.eg

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك، بالإضافة إلى التعرف على درجة تطبيق البنوك الممثلة لعينة الدراسة للشمول المالى فى مصر، وذلك من خلال دراسة تطبيقية وتحليل البيانات بإستخدام أساليب الإحصاء الوصفى (كالحد الأقصى والحد الأدنى والوسط الحسابى والانحرافات المعيارية) وذلك لوصف المتغيرات الخاضعة للدراسة، ولتحليل العلاقة بين هذه المتغيرات تم استخدام أسلوبى: تحليل الارتباط، وتحليل الانحدار، وقد خلص البحث إلى وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالى والأداء المالى بالبنوك، حيث أن توسع البنوك فى تطبيق الشمول المالى مع وجود مستويات مرتفعة من الوعى والتثقيف المالى لدى الأفراد يمكنهم من الوصول واستخدام تلك الخدمات المالية ومن ثم جذب أكبر عدد من هؤلاء العملاء ذوى فئات مختلفة من الادخار لتكون تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفى، مما ينعكس على ارتفاع نسبة السيولة، وتعزيز الأداء المالى لديه، ويؤدى ذلك أيضاً إلى زيادة قدرته على أداء إلتزاماته التعاقدية، وكذلك زيادة تدفق التمويل لكافة الفئات داخل المجتمع، وتحقيق المزيد من الأرباح على المدى الطويل، مما ينعكس ذلك فى النهاية على الاستقرار المالى.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالى– الأداء المالى– السيولة البنكية

Abstract

This Research Aims To Identify The Impact of Applying Financial Inclusion To The Financial Performance of Banks and Know The Degree To Which Banks Representing The Study Sample Apply Financial Inclusion In Egypt. This Is Accomplished Through An Applied Study and Analysis of Data Using Descriptive Statistical Methods (Such As Maximum, Minimum, Mean, and Standard Deviations) To Describe The Variables Under Study. To Analyze The Relationship Between These Variables, Two Methods Were Used:

Correlation Analysis, Regression Analysis. The Research Concluded That There Is A Statistically Significant Positive Relationship Between The Application of Financial Inclusion and The Financial Performance of Banks Since The Expansion of Banks To Apply Financial Inclusion With High Levels of Financial Awareness and Education Among Individuals Enables Them To Access and Use These Financial Services. Therefore, This Attracts The Largest Number of These Customers With Different Categories of Savings To Make Their Financial Dealings With The Banking Sector. This Reflects The High Liquidity Ratio and The Enhancement of Its Financial Performance. This Also Increases Its Ability To Perform Its Contractual Obligations, As Well As Increases The Flow of Funding To All Groups Within The Society, and Achieves More Long-Term Profits, Which Ultimately Results In Financial Stability.

Keywords: Financial Inclusion – Financial Performance – Bank Liquidity

المقدمة

حظى موضوع الشمول المالى بإهتمام متزايد من دول العالم فى السنوات الأخيرة، وأصبح هدفاً استراتيجياً لكثير من دول العالم، وتم تضمينه كجزء أساسى لاستراتيجية الأمم المتحدة 2030، وقامت الكثير من المؤسسات التنظيمية والرقابية بوضع سياسات وآليات لتعزيز الشمول المالى، ويرتكز توسيع قاعدة انتشار الشمول المالى فى الدول على أساسين، أولهما: توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما: تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات المرتبطة بها. وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية والبنوك عدداً من المبادرات والمقترحات التى قد تساهم فى زيادة مستويات انتشار الشمول المالى من أهمها: استمرار تطوير الخدمات المالية المبتكرة، وزيادة استخدام الخدمات المالية إلكترونياً مثل الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهواتف المحمولة.

من ناحية أخرى، يحتل الأداء المالى للبنوك أهمية خاصة، نظرا للدور الهام الذى يقوم به فى توفير المعلومات اللازمة لأصحاب المصالح (المودعين، الدائنين، الدولة، المساهمين). فبالنسبة للمودعين، يعتبر الأداء المالى أداة يستطيع من خلاله المودعون معرفة الربحية الناتجة عن أموالهم المودعة. بالنسبة للدائنين، يعتبر الأداء المالى وسيلة يستطيع من خلالها معرفة مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته. بالنسبة للدولة، يشير الأداء المالى إلى مدى قدرة البنك على سداد الضرائب المستحقة عليه. و بالنسبة للمساهمين، يشير الأداء المالى إلى العائد المحقق على أموالهم المستثمرة (Ben Moussa,2013,P.49).

طبيعة المشكلة

يُعد مفهوم الشمول المالى واسع ومتعدد ولكنه يهدف فى النهاية إلى توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهولة ويسر وبتكلفة معقولة لجميع أفراد، وفى مختلف أماكن تواجدهم الجغرافية بالدولة، وللشمول المالى أهمية بالغة لا تقتصر فقط على كونه وسيلة رئيسية للتحول نحو الاقتصاد غير النقدى بل أصبح أحد ركائز النمو الاقتصادى، ورفع كفاءة الخدمات المالية ، وبالتالى تحسين الأداء المالى للقطاع المصرفى.

إن التحول من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي يحقق العديد من الأهداف التي تخدم المواطنين والمشاريع التجارية والحكومات على حد سواء، حيث ينتج عنه تحسين فعالية السياسة الاقتصادية والنقدية والمالية على حد سواء وتعزيز النمو الاقتصادى بالإضافة إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحصيل والسداد التى تتسم بالكفاءة والتنوع والأمن والمرونة وسهولة الوصول إلى المناطق الريفية والنائية. علاوة على ذلك، يؤدي أيضاً التحول إلى الاقتصاد غير النقدي إلى المزيد من الاندماج في الاقتصاد العالمي، وكذا الحد من التهرب الضريبي ومن ثم زيادة حصيلة الضريبية في الناتج المحلي الإجمالى، ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، بالإضافة لزيادة العمر الإفتراضى للعملات الورقية عبر الحد من الحاجة إلى تداولها فى الأسواق، وتحسين الأداء المالى للبنوك وزيادة حصتها السوقية (Sudipta Bose et al,2017,P.266; ; Kalunda Elizabeth,2015,P.35).

على الرغم من أهمية الأداء المالى للبنوك إلا أنه قد يتعرض للعديد من المخاطر ومن أهمها المخاطر الائتمانية خاصة فى حالة فشل أحد العملاء أو عجزه عن تسديد الالتزامات المترتبة عليه فى تواريخ الاســـتحقاق، حيث تؤثر تلك النوعية من المخاطر تأثيراً كبيراً على الأداء المالى (Peter&Victor,2014,P.15; Eva Lukebohmert,2008,P.11).

بناءاً على ما تقدم تتمثل المشكلة الرئيسية للبحث فى التساؤل الآتى:

هل يؤثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك؟

أهداف البحث

تقتصر أهداف البحث على التعرف على أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك.

فرض البحث:

H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالى و الأداء المالى بالبنوك.

أهمية البحث

الأهمية العلمية

1. دراسة موضوع الشمول المالى، الذى لا يخُفى أهميته في تحقيق العديد من الفوائد لفئات المجتمع كافة على نحو عام وفئة ذوى الدخل المحدود على نحو خاص، والذى يساهم بدوره فى تخفيض من مستويات الفقر والبطالة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية و الإستقرار المالى و زيادة معدلات الادخار وخفض معدلات التعثر المالى، وتعزيز الأداء المالى بالبنوك.
2. تحديد تأثير تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك.

الأهمية العملية

1. مساعدة البنوك والمحللين الماليين والمستثمرين ومستخدمى المعلومات والمستبعدين من النظام المالى فى الاهتمام بدور الشمول المالى وأثره على الأداء المالى.
2. تزايد اهتمام الجهات الرقابية والمصرفية بالشمول المالى والذى أصبح محور اهتمام البنك المركزى المصرى، ووزارة المالية، والجهات الحكومية.

3. تحليل مؤشرات لقياس الشمول المالى، لتحسين وصول واستخدام الخدمات المالية من قبل شريحة أكبر من المواطنين سواء الأفراد أو المنشأت، وجذب المستبعدين إلى النظام المالى الرسمى.
4. ارتكاز البنوك على جانب هام فى مجال النشاطات المصرفية خاصة فى ظل الأزمات التى عصفت بكافة البنوك والبيئة التنافسية المحيطة بها.
5. التركيز على الدور المحورى لتأثير تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك مما يزيد من قدرة الادارة على اتخاذ قرارات مالية مناسبة.

خطة البحث

يشتمل البحث فى الأجزاء التالية على عدة نقاط تتمثل فى:

1/ التعرف على **الاطار المفاهيمى** للشمول المالى الذى يتضمن مفهوم الشمول المالى، وأهدافه، وأبعاده، ومتطلبات تحقيقه.

2/ التعرف على مفهوم الأداء المالى، والعوامل المؤثرة عليه كأداة يمكن من خلالها استخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل لتحقيق أعلى عائد مع أقل تكلفة ممكنة.

3/ تناول أهم الدراسات السابقة التى تعرضت لأثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك.

4/ تناول العلاقة بين تطبيق الشمول المالى والأداء المالى بالبنوك.

5/ الدراسة التطبيقية.

6/ خلاصة البحث. وفيما يلى يتم تناول كل جزء من الأجزاء السابقة حسب ترتيبها:

1/1 مفهوم الشمول المالى

يعرف المعهد المصـرفى المصـرى الشـمول المالى بأنه:"إتاحة وتوسـيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما فى ذلك كافة المعاملات البنكية بأســـعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية" (زكريا،محمد،2015،ص7).

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP فتعرف الشمول المالى بأنه: "إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى خدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم– المعاملات والمدفوعات

والمدخرات والائتمان والتأمين– ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة" (المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء،2019،ص1).

2/1 أبعاد الشمول المالى

أتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالى(GPFI) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالى، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية (GPFI,2012,P.2) وهم:

- الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services.
- استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services.
- جودة الخدمات المالية Quality of The Service Delivery.

أولا: الوصول إلى الخدمات المالية

يشير هذا البُعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفى مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلى...الخ).

ثانيا:استخدام الخدمات المالية

يشير بُعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفى، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة (AFI,2013,P.3).

ثالثا: جودة الخدمات المالية

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بُعد الجودة هو تحدى فى حد ذاته، حيث أن الوصول الى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. أن السعى من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوى العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية

المقدمة، حيث يعد بُعداً غير مباشـــر إذ يوجد العديد من العوامل التى تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالى للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشـــفافية المنافســـة فى الســـوق، بالاضـــافة إلى عوامل غير ملموســـة مثل ثقة العميل (AFI,2013,P.4).

3/1 أهداف الشمول المالى

يهدف الشـمول المالى إلى تحسـين فرص وصـول واسـتخدام الخدمات المالية إلى كافة شـرائح المجتمع بأسعار معقولة وبعدالة وشفافية، وتتمثل الأهداف الرئيسية من تطبيق الشمول المالى فيما يلـى:(ســـلـمـى الـوردجـى،2017،ص1;عـبـد الـقـادر إســـمـاعـيـل،2018،ص1-2 ;AkhilDomodaran,2013,P.58-59 ;George&Lakshmi,2018,P.1935-1936; Anupama,Sumita,2013,P.16):

أ. على مستوى الدولة

1. أن تكون التعاملات المالية للأفراد معروفة ومحددة بشكل واضح للدولة، بحيث ترتفع حصيلة الضرائب، ومنع التهرب الضريبى، إضافة إلى إلغاء الشيكات الحكومية، ليتجه المواطن للدفع الإلكترونى لتحقيق الشفافية والوضوح.
2. يساهم نظام التحصيل الإلكترونى فى سرعة تحصيل إيردات الدولة، وزيادة العمر الافتراضى للعملات الورقية عبر الحد من الحاجة لتداولها فى الأسواق، ومن ثم توفير فى تكلفة طباعة هذه العملات.
3. تخفيض تكاليف النقل والتأمين على النقدية من وإلى البنك المركزى.
4. دعم المشـروعات متناهية الصـغر والصـغيرة والمتوسـطة حيث يسـاهم ذلك فى انخفاض معدل التضـــخم، و الحفاظ على قيمة القوة الشـــرائية للنقود، و انخفاض

أسـعار الفائدة على الإقراض فى البنوك، و بالتالى زيادة تمويل اسـتثمارات حقيقية التى تؤدى إلى زيادة فرص العمل.

ب. على مستوى القطاع المصرفى

1. زيادة قدرة القطاع المصرفى على توسيع الإستثمارات من خلال التوسع فى أجهزة الصراف الآلى Automated Teller Machine(ATM)، وانتشار الفروع البنكية، ونقاط البيع Point of Sale(POS) ، بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية ملائمة وفقا لرغبات واحتياجات العملاء.
2. زيادة عدد المتعاملين فى القطاع المصرفى يؤدى إلى زيادة السيولة البنكية، وهو ما قد ينعش الاقتصاد، فالسيولة التي يدّخرها الفرد في بيته تمكّنه وحده من الاستفادة منها، أما السيولة المودعة في البنك فتمكّن أطرافاً أخرى من الاستفادة منها واستثمارها بدلاً من بقائها دون استثمار.
3. تعزيز قنوات اتصال فعالة بين القطاع المصرفى والعملاء، ومن ثم جذب أكبر عدد من العملاء.
4. جذب فئات محدودى ومتوسطى الدخل وليس هنا فحسب وإنما أيضا سكان المناطق النائية لتكون تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفى، ومن ثم تحسين ربحية ذلك القطاع وزيادة أسعار الأسهم فى السوق مما ينعكس فى النهاية على تعزيز الأداء المالى.
5. توسع فى استخدام التكنولوجيا الجديدة فى التعاملات المالية.

ج. على مستوى العملاء

1. تقديم تسهيلات سداد إلكترونية تتسم بالكفاءة والمرونة وبتكاليف معقولة.
2. تزويد العميل بكافة المعلومات اللازمة فى كل مراحل تعامله مع مقدمى الخدمات المالية.
3. زيادة الوعى والتثقيف المالى لديهم بما سيحقق لهم خيارات مالية مبنية على معلومات صحيحة.

4. الاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بحيادية وموضوعية.
5. امتلاك الفرد حساباً بنكياً، يوفر له سجلاً بنكياً يمكّنه من الحصول على تمويل بنكى فى حالات الطوارئ، أو حتى فى حال أراد الحصول على تمويل لغرض الاستثمار.
6. الحد من مخاطر التعامل النقدى، حيث أن فقد المال النقدي أسهل من فقده في الحساب المصرفي، وهذه مشكلة تؤرق الدول النامية بشكل كبير، ولذلك فإن الكثير من الدول الأفريقية حالياً تشجّع مواطنيها على إيداع أموالهم وادخارها فى البنوك بدلاً من ادخارها فى المنازل، وفى ذلك تخفيض لنسبة جرائم الأموال أيضاً.

بناء على ما سبق يمكن للباحثة تلخيص أهداف الشمول المالى بصفة عامة على النحو التالى:

أ. التحول من مجتمع نقدى يعتمد على تداول العملات الورقية إلى مجتمع إلكترونى يعتمد على استخدام خدمات مالية إلكترونية.
ب. توفير فرص مناسبة لكافة فئات المجتمع لإدارة أموالهم ومدخراتهم بصورة آمنة.
ج. حماية رؤوس الأموال من القنوات غير الرسمية التى لا تخضع لإشراف الجهات الرقابية.
د. إتاحة التمويل لأصحاب المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مما يساعد على دعم النمو الاقتصادى، وتوفير فرص عمل، وتقليل نسب البطالة والفقر.
هـ. نشر الوعى والتثقيف المالى للعملاء.
و. تشجيع أصحاب الحسابات البنكية فى استخدام بطاقاتهم فى الشراء عبر المتاجر الإلكترونية بدلاً من الدفع النقدى، وهو ما يجعلهم يزيدون تعاملهم مع النشاط البنكى بشكل أكبر.
ز. تقدم البنوك فى مجال تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر (الانترنت، الهاتف المحمول، أجهزة الصراف الآلى.....) يساعدها فى جذب أكبر عدد من العملاء الجدد، و يسهل من قدرتها على تقديم خدمات مصرفية بأيسر وأسرع الطرق وأكثرها أمناً وذلك من أجل تحقيق الشمول المالى.

4/1 متطلبات تحقيق الشمول المالى

يحتاج التحول إلى مجتمع غير نقدى إلى تضافر الجهود على مستوى المجتمع من أجل تذليل العقبات التى تحول دون ذلك، حيث يؤدى هذا التحول إلى تعزيز الشمول المالى من خلال تقديم

خيارات للتحصيل والسداد تتسم بالكفاءة والتنوع والمرونة، ولضمان تحقيق ذلك لابد من المتابعة المستمرة وقياس ما تم و مقارنته بما يجب أن يكون، حيث إن الواقع العملى قد يوضح أن نسبة التوسع فى تطبيق الشمول المالى مقارنة بنسبة الزيادة السكانية ونسبة التطور التكنولوجى، قد تعتبر نسبة انجاز غير مرتفعة مما يستلزم تضافر جهود المجتمع ككل من أجل تبنى الشمول المالى، وتتضمن المتطلبات الرئيسية للشمول المالى ما يلى (vapulus,2018,P.2):

1. دراسة السوق المصرفى دراسة جيدة ومتجددة لمعرفة مدى جدوى الخدمات المصرفية الموجودة حالياً، ومدى تناسبها مع فئات المجتمع.
2. دراسة مطالب واحتياجات السوق من خدمات مصرفية لتحقيقها على أرض الواقع.
3. العمل على إطلاق خدمات جديدة تغطى كافة الاحتياجات المصرفية لكافة فئات المجتمع.
4. متابعة العملاء ومدى رضائهم عن الخدمات المُتاحة، وتوفير كل المعلومات التى يحتاجونها عن حساباتهم.
5. توفير الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم فى اختيار الخدمات الأكثر ملائمة لهم والتى تساعد على إدارة أموالهم بطريقة سليمة.
6. العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة مما يكسب ثقة العملاء بالخدمات المُقدمة.

2/ الأداء المالى

يُعد هدف البقاء والاستمرار من أهم الأهداف الرئيسية التى تسعى البنوك إلى تحقيقها خاصة فى ظل الأزمات المالية، والأحداث السياسية، والتغيرات الاقتصادية، والمنافسة الشديدة، التى يشهدها العالم، و إن هذا الهدف الذى تسعى إلى تحقيقه تلك البنوك مرتبط إلى درجة كبيرة بأدائها الكلى بشكل عام، و أدائها المالى بشكل خاص، ومن ثم فإن الأهداف الرئيسية والمحورية التى تسعى البنوك لها هو تحقيق أداء مالى جيد، بالإضافة إلى أن هناك العديد من الأطراف وذوى العلاقة الذين يهتمون بتقييم الأداء المالى، بهدف كشف الانحرافات ومعالجتها، وبالتالى فإن تقييم الأداء المالى للبنوك يُعد مفتاح تحقيقها لأهم أهدافها المتمثلة فى الربحية والسيولة، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتحقيق أعلى عائد مع أقل تكلفة ممكنة (Kyriaki et al,2008,P.105)،

بناءً عليه، تستهدف الباحثة فى هذا الجزء إلى التعرف على مفهوم الأداء المالى، والعوامل المؤثرة فى الأداء المالى.

1/2 مفهوم الأداء المالى

إختلف الباحثون والمفكرون الإداريون فى وضع مفهوم محدد للأداء بشكل عام، ذلك أنهم قد نظروا إليه من زاويتين مختلفين. تمثلت **الزاوية الأولى** بربط مصطلح الأداء بالنتائج والخطط والأهداف المحققة ومقارنتها بتلك المحددة مسبقاً، أما **الزاوية الثانية** فتمثلت فى قدرة البنوك على استغلال مواردها بكفاءة وفعالية. وأيا كانت وجهة النظر التى قُدم على أساسها مفهوم الأداء، ففى كلتا الحالتين يعتبر الأداء نشاطاً شاملاً ومستمراً بإستمرار البنوك (اياس إبراهيم،2016،ص13).

يعرفه (Charity Mulewa et al,2019,P.1937) بأنه :"مدى مساهمة الأنشطة التى يتم تنفيذها يومياً فى تحقيق قيمة خلال فترة زمنية محددة ، ومن ثم بلوغ الأهداف المالية بأقل تكاليف ممكنة".

يرى كل من (Toutou&Xiaodong,2011,P.24) بأنه:"مدى قدرة البنك على اســتخدام رأس المال للحصول على إيرادات تمكنه من الوفاء بإلتزاماته تجاه الآخرين".

من جهة أخرى عرفه(إســكندر وآخرون، 2018، ص426) إلى أنه:"قدرة البنك على اســتغلال الموارد بصــورة مثلى من أجل تحقيق نتائج تتطابق مع الخطط والأهداف المالية المخططة من قبل الإدارة خلال فترة زمنية محددة"

مما سبق يمكن للباحثة القول بأن الأداء المالى هو: انعكاس لمدى قدرة البنك على تحقيق أهدافه من خلال استخدام الموارد المتاحة لديه بأفضل صورة ممكنة من أجل تحقيق أقصى عائد ممكن بأقل تكلفة.

2/2 العوامل المؤثرة على الأداء المالى

يتأثر الأداء المالى بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية لعل من أهمها ما يلى (ثائر فتحى،2017،ص37;بوخريص الأمين،2016،ص5):

أولاً:العوامل الداخلية وتتمثل فى:

أ. حجم السيولة لدى البنك

ب. درجة الرفع المالى للبنك.

ج. تكلفة الحصول على الأموال.

د. مدى الكفاءة فى استخدام الموارد المالية المتاحة.

ثانيا:العوامل الخارجية وتتمثل فى:

أ. السياسات المالية والاقتصادية للدولة.

ب. درجة رضا العملاء عن البنك وخدماته.

ج. المخاطر التى تتعرض لها البنوك.

د. القوانين والتعليمات المفروضة من الجهات الرقابية على البنوك.

3/ الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات السابقة أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك، وقد اختلفت الدراسات فى نتائجها ما بين تأثير إيجابى معنوى، و إلى تأثير غير معنوى لتبنى نظام الشمول المالى على الأداء المالى.

هذا، وتعرض الباحثة فيما يلى مجموعة من أهم الدراســـات التى تناولت تأثير تطبيق الشـــمول المالى على الأداء المالى بالبنوك:

1/3 دراسة (Alagh&Emeka,2014)

بعنوان:

"Impact of Cashless Banking on Banks' Profitability(Evidence from Nigeria)"

"أثر الخدمات المالية غير النقدية على ربحية البنوك(دراسة تطبيقية فى نيجيريا)"

هدف الباحثان إلى دراسة تأثير الخدمات المالية غير النقدية على ربحية البنوك فى نيجيريا.

تم قياس **الخدمات المالية غير النقدية** من خلال المؤشرات التالية:

أ. مدى انتشار نقاط التحصيل Point of Sale (POS).

ب. مدى انتشار أجهزة الصرف الآلى(ATM)Automated Teller Machine .

ج. مدى تقديم خدمات مالية عبر شبكة الانترنت.

تم قياس **ربحية البنوك** من خلال معدل العائد على حقوق الملكية ROE.

كما تم جمع البيانات الثانوية من خلال التقارير السنوية للبنوك والبالغ عددها 28 بنكاً وذلك خلال الفترة (2006– 2012)، وتم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد لتحليل البيانات، و أساليب الإحصاء الوصفى كالوسط الحسابى والإنحراف المعيارى لتوصيف عينة الدراسة.

أشار الباحثان إلى أن التحول من اقتصاد نقدى إلى اقتصاد غير نقدى فى نيجيريا له تأثير كبير فى تعزيز الشمول المالى من خلال تطوير نظم الدفع التى تتسم بالكفاءة والتنوع والأمن والمرونة، مما يساعد على جذب أكبر عدد من العملاء الجدد لتكون تعاملاتهم المادية مع القطاع المصرفى، ومن ثم توفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، و رفع نسب السيولة لدى البنوك، وتعزيز الأداء المالى لديها.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود تأثير إيجابى معنوى لمدى انتشار أجهزة الصرف الآلى(ATM)، ونقاط التحصيل(POS) على ربحية البنوك.
2. وجود تأثير إيجابى غير معنوى للخدمات المالية عبر شبكة الانترنت على ربحية البنوك، ويرجع ذلك لإرتفاع معدلات الرسوم المتعلقة بتلك الخدمات، ومن ثم عدم إقبال العملاء عليها، مما يؤثر بشكل غير معنوى على ربحية البنوك.

2/3 دراسة (Auwal Musa et al,2015)

بعنوان:

"The Impact of Online Banking on the Performance of Nigerian Banking Sector"

"أثر التوسع فى تقديم الخدمات المالية عبر شبكة الانترنت على أداء القطاع المصرفى فى نيجيريا"

هدف الباحثون فى هذه الدراسة إلى إجراء المقارنة بين فترتين ماليتين: الفترة الأولى قبل تبنى بنود الخدمات المالية عبر الانترنت (2000–2004)، والفترة الثانية هى الفترة التى تلت قيام البنوك بالتبنى لبنود الخدمات المالية عبر الانترنت (2005–2009).

هذا، وتم قياس **الخدمات المالية عبر شبكة الانترنت** من خلال المؤشرات التالية:

أ. مدى الانفاق على الاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات.

ب. مدى استخدام العملاء لبطاقات الخصم Debit Cards .

ج. مدى انتشار أجهزة الصرف الآلى.

تم قياس **الأداء المصرفى** من خلال معدل العائد على الأصول، معدل العائد على حقوق الملكية، بالاضافة إلى هامش صافى الفائدة Net Interest Margin(NIM)، وتم جمع البيانات الثانوية من خلال التقارير السنوية للبنوك والبالغ عددها وقت اعداد الدراسة 21 بنكاً وذلك خلال الفترة (2004– 2013)، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات، كما تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفى كالمتوسط الحسابى، والإنحراف المعيارى لتوصيف عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إن التوسع فى تطبيق نظام الشمول المالى من خلال تقديم خدمات مالية عبر شبكة الانترنت يُمكن العملاء من إدارة حساباتهم البنكية وإجراء عملية التحويل من حساب لأخر، ومن ثم تقديم مجموعة من الخدمات المالية التى تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع، ومن ثم توفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، و رفع نسب السيولة لدى البنوك، وتعزيز الأداء المالى لديها.
2. وجود تأثير إيجابى معنوى لتبنى البنوك الخدمات المالية عبر شبكة الانترنت على أدائها خلال فترة ما بعد التبنى مقارنة بفترة قبل التبنى فى نيجيريا، حيث استفادت البنوك من استخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز عملياتها التجارية من أجل توسيع خدماتها المالية عبر شبكة الانترنت على الصعيد العالمى.

3/3 دراسة (Sifunjo Kisaka et al,2015)

بعنوان:

"The Relationship between Mobile Banking Deepening and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya"

"العلاقة بين التوسع فى تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والأداء المالى بالبنوك التجارية فى كينيا"

هدف الباحثون فى هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التوسع فى تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و الأداء المالى بالبنوك التجارية فى كينيا، حيث شهد القطاع المصرفى فى كينيا أوقات مضطربة بعد انهيار العديد من البنوك عام 1990، ومن أجل تقليل تكاليف التشغيل الخاصة بتلك الخدمات، تبنت البنوك الخدمات المالية عبر شبكة الإنترنت، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم الشخصية على أجهزة الحاسب الآلى الشخصية، كما توفر الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول حلولا تمكن من سهولة وصول واستخدام الخدمات المالية بها.

تم الاعتماد على البيانات الثانوية من خلال التقارير السنوية للبنوك المدرجة بالبورصة الكينية البالغ عددها 43 بنكاً وذلك خلال الفترة من(2009– 2013)، كما تم تحليل البيانات باستخدام كل من الإحصاء الوصفى، وتحليل الإنحدار الخطى Linear Regression بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

فيما يتعلق بالمتغير المستقل **(خدمات المالية عبر الهاتف المحمول)** فقد تم قياسه من خلال المؤشرات التالية:

أ. الإيداعات التى تم شحنها عبر الهاتف المحمول سنوياً / إجمالى الإيداعات التى تتم سنوياً من قبل العملاء.

ب. عدد العملاء الذين تم الوصول إليهم من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول سنوياً / إجمالى عدد العملاء سنوياً.

ج. حجم المعاملات التى تمت سنوياً من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول/ حجم المعاملات التى تتم سنوياً.

هذا، بالإضافة إلى وجود مجموعة من المتغيرات الرقابية مثل: حجم الشركة والذى تم قياسه من خلال اللوغاريتم الطبيعى لمجموعة من الأصول، ونسبة السيولة التى تم قياسها من خلال Current Ratio نسبة التداول=الأصول المتداولة/الخصوم المتداولة.

كما تم قياس **الأداء المالى** (المتغير التابع) من خلال معدل العائد على الأصول ROA .

توصلت الدراسة إلى النتيجة التالية:

وجود علاقة إيجابية غير معنوية بين الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والأداء المالى بالبنوك، بينما يؤثر كل من عدد العملاء التى تم الوصول إليهم سنوياً من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وحجم المعاملات التى تتم عبر الهاتف المحمول بشكل إيجابى معنوى على الأداء المالى بالبنوك.

4/3 دراسة (Sudipta Bose et al,2017)

بعنوان:

"Non-Financial Disclosure and Market-based Firm Performance:The Initiation of Financial Inclusion"

"الافصاح غير المالى وأداء المنشأة السوقى: نشأة مفهوم الشمول المالى"

هدف الباحثون فى هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الافصاح عن الشمول المالى وبين أداء البنوك فى بنجلاديش كنوع من أنواع الاستجابة للمتطلبات التنظيمية التى دعت إلى ضرورة تبنى البنوك للشمول المالى، وأقترح الباحثون مؤشراً للافصاح عن أبعاد الشمول المالى يضم ثلاثة عشر بنداً فى ضوء التوجيه التنظيمى الذى فرضه البنك المركزى فى بنجلاديش باستخدام متغير وهمى على مستوى كل بُعد من أبعاد الشمول المالى من خلال اعطاء البنوك رقم (1) اذا كانت تقوم بتبنى ذلك البُعد، (صفر) بخلاف ذلك.

تم قياس **الشمول المالى** من خلال عدة بنود لعل من أهمها:

أ. البرامج التى تدعم المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم.

ب. المنظمات التى تدعم البرامج المذكورة فى بند (1) وتقوم بمنحها تسهيلات فريدة، مثل القروض الخالية من ضمانات أو أسعار الفائدة المنخفضة.

ج. برامج تمويل لدعم الأنشطة الزراعية (مثل المحاصيل والخضروات والفواكه وما إلى ذلك).
د. برامج تمويل لدعم الأنشطة الزراعية (مثل انتاج الألبان، وتربية المواشى).
هـ. برامج تمويل لدعم الأعمال التقليدية للحرف اليدوية بهدف توليد الدخل وتوفير فرص عمل لفئات المواطنين المعنية.
و. توفير تسهيلات مصرفية اضافية للفئات المستهدفة فى الشمول المالى (مثل الحسابات المصرفية منخفضة التكلفة، أو المجانية، وخفض قيمة الايداع الأولى، وانخفاض متطلبات تدعيم الودائع الجارية).
ز. القيام بحملة لادخال برنامج الشمول المالى للبنوك، من خلال تقديم التمويل لفئات مستهدفة.
ح. ادماج العملاء المستبعدين من النظام المالى فى الأنشطة المصرفية باستخدام الهواتف المحمولة مع توفير أى تسهيلات اضافية لتشجيعهم على استخدام هذه التسهيلات (مثل برنامج التدريب على كيفية استخدام الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول وما إلى ذلك).

تم قياس **أداء البنوك** من خلال مقياس Tobin's Q: وهو يعتبر مقياس للأداء المعتمد على سوق المال، و قد تمثل حجم العينة فى 30 بنكاً خلال الفترة التى غطتها الدراسة: (2009-2014)، وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفى كالمتوسط الحسابى، والإنحراف المعيارى، لتوصيف عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتيجة التالية:

وجود علاقة إيجابية بين الافصاح عن الشمول المالى وأداء البنوك فى فترات لاحقة، وهذه العلاقة يتم تعزيزها فى ضوء توافر عنصرى:المنافسة السوقية، والملكية الحكومية.

5/3 التعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:

بعد أن استعرضت الباحثة مجموعة من أهم الدراسات السابقة المتعلقة بدراسة أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك، يتم مناقشة وتحليل هذه الدراسات وذلك فى النقاط التالية:

1. وجود تضارب فى النتائج التى تم التوصل إليها من أثار ايجابية معنوية، وأثار ايجابية غير معنوية، وهو ما يستدعى دراسة تلك العلاقة.

2. ركزت معظم الدراسات السابقة على معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، و هامش صافى الفائدة كمؤشرات لتقييم الاداء المالى بالبنوك، بينما لم تركز تلك الدراسات على مؤشرات أخرى لتوضيح مدى تأثير تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك وذلك لتحقيق أهداف البحث.
3. لم تقدم الدراسات السابقة مؤشر مجُمعاً لمعظم أبعاد الشمول المالى، حيث ركزت معظم تلك الدراسات على الوصول واستخدام الخدمات المالية وعدم التطرق إلى بعد جودة الخدمات المالية.
4. وجود ندرة فى الدراسات العربية التى تناولت أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك فى مصر.

4/ العلاقة بين تطبيق الشمول المالى والأداء المالى

أ. يعزز تطبيق منظومة الشمول المالى من كفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية بأسعار مناسبة والتى تدعم بشكل مباشر سهولة حصول الفئات المستهدفة على الائتمان اللازم، وذلك من خلال تكلفة تمويل منخفضة، حيث يهدف الشمول المالى إلى توفير الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع بطريقة آمنة وفعالة. وقد أشارت دراسة (Iqra &Samreen,2015,P.88) إلى دور التثقيف المالى للعملاء فى تحقيق الشمول المالى، حيث يشكّل فهم المنتجات والخدمات المصرفية شرطاً أساسياً لتعميمها وحسن إستخدامها والإستفادة منها بشكل فعّال، وأيضاً يساهم التثقيف المالى فى سهولة وصول واستخدام العملاء للخدمات المصرفية من خلال استخدام مهارات مالية مختلفة والتى تمكنهم من إتخاذ قرارات مالية ملائمة، بالإضافة إلى مهارة اختيار الخدمات المالية المناسبة وفقاً لاحتياجات كل منهم، ومن ثم يمكن القول إن الشمول المالى لا يتحقق بدون التثقيف المالى، ويؤدى التوسع فى تقديم الخدمات المصرفية التى تتناسب مع كافة إحتياجات المجتمع إلى جذب أكبر عدد من العملاء الجدد، مما ينعكس على رفع نسبة السيولة، ومن ثم تحسين الأداء المالى بالبنوك.

ب. فى هذا الصدد، تضيف دراسة (Sifunjo Kisaka et al,2015,P.158) إن التوسع فى تطبيق منظومة الشمول المالى من خلال تقديم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول يساعد على جذب

أكبر عدد من شرائح العملاء لتصبح تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفى، مما ينعكس ذلك على تراكم المدخرات، و رفع نسبة السيولة، وتعزيز الأداء المالى.

ج. تشير دراسة (Auwal Musa et al,2015,P.67) إلى أن التوسع فى تطبيق منظومة الشمول المالى من خلال تقديم خدمات مالية عبر الانترنت يُمكن العملاء من إدارة حساباتهم البنكية والتحويل من حساب لآخر، ومن ثم تقديم خدمات مالية تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع، وتوفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، مما ينعكس على ارتفاع نسبة السيولة لدى البنوك، وتعزيز الأداء المالى لديها.

د. تجدر الاشارة إلى أن دراسة (Fadi Hassan et al,2018,P,120) قد تناولت العلاقة بين الشمول المالى وتعزيز الأداء المالى بالبنوك، وتوصل الباحثون إلى أن انتشار أجهزة الصراف الآلى كقنوات إلكترونية لتقديم خدمات مالية يشجع العملاء على زيادة استخدامهم لتلك الخدمات فى المناطق التى قد يكون من الصعوبة فتح فروع بنكية بها، أو أن بنكاً ما قد يكون مزدحماً، مما قد ينعكس ذلك على زيادة سيولة البنوك، وارتفاع قدرتها على توفير الائتمان، وتحقيق المزيد من الأرباح، وتعزيز الأداء المالى على المدى الطويل.

5/ الدراسة التطبيقية

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار صلاحية الفرض، اعتمدت الباحثة على التحليل الإحصائى الذى يناسب البحث الحالى فمن خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تم استخدام الأساليب والاختبارات الإحصائية التالية: **أساليب الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة Descriptive Statistics، مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة Correlation Analysis، تحليل الإنحدار Regression analysis.**

هذا، ويبلغ حجم العينة النهائى 16 بنك ويتم تقسيم البنوك الممثلة لعينة الدراسة إلى بنوك تجارية حكومية ويبلغ عددها 4 بنك، وبنوك تجارية غير حكومية ويبلغ عددها 12 بنك ومن ثم يبلغ حجم المشاهدات النهائية فى العينة 96 مشاهدة خلال سنوات الدراسة من عام 2014 حتى عام 2019 مقسمة إلى 24 مشاهدة للبنوك التجارية غير الحكومية، و 72 مشاهدة للبنوك التجارية الحكومية المصرية.

هذا، وتتم اختبارات التحليل الإحصائي على مستوى عينة البنوك الإجمالية، وذلك لغرض تعميم النتائج على عينة البنوك الممثلة للمجتمع والتي تمارس نشاطها فى مصر.

وبتحليل نتائج الاحصاء الوصفى لعينة الدراسة تبين أن الوسط الحسابى لتطبيق الشمول المالى فى البنوك الممثلة لعينة الدراسة78,9% و بلغت أدنى وأعلى قيمة للتطبيق هى 63,6%، 90,9%على التوالى، ويتضح من ذلك أن مستوى تطبيق الشمول المالى فى البنوك الممثلة لعينة الدراسة **متوسط**، وتشير أقل قيمة إلى أن بعض البنوك لديها مستوى تطبيق منخفض نسبياً، كما تشير أعلى قيمة إلى أن هناك بنوك آخرى تتمتع بمستوى مرتفع من التطبيق، و أظهرت نتائج التحليل الإحصائى على مستوى البنوك الممثلة لعينة الدراسة، **وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالى والأداء المالى بالبنوك**، حيث يؤدى توفير الحماية المالية للعملاء وتطوير مستوى التثقيف المالى لهم إلى تعزيز منظومة الشمول المالى من خلال زيادة ثقة العملاء فى القطاع المصرفى، و اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر، مما ينعكس على توفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، وارتفاع نسبة السيولة، ومن ثم تعزيز الأداء المالى لديها.

6/ خلاصة البحث

تناولت الباحثة **الاطار المفاهيمى للشمول المالى** الذى تتضمن مفهوم الشمول المالى، وأهدافه، وأبعاده، ومتطلبات تحقيقه، حيث يشير الشمول المالى إلى تعزيز وصول واستخدام وجودة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بأسعار معقولة، ومن ثم تشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، هذا بالإضافة إلى التعرف على مفهوم الأداء المالى، والعوامل المؤثرة عليه كأداة يمكن من خلالها استخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل لتحقيق أعلى عائد مع أقل تكلفة ممكنة، و استعراض أهم **الدراسات السابقة** التى تتناول أثر تطبيق الشمول المالى على الأداء المالى بالبنوك، ومناقشة **العلاقة** بين تطبيق الشمول المالى والأداء المالى بالبنوك، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائى على مستوى البنوك الممثلة لعينة الدراسة، **وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالى والأداء المالى بالبنوك.**

المراجع

أولاً :المراجع العربية

أ-الدوريات:

1. إسكندر نشوان، عصام الطويل، محمد شحادة،(2018)،"أثر مؤشرات الافصاح عن المخاطر الائتمانية على تحسين الأداء المالى للبنوك المدرجة فى بورصة فلسطين"، **مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية**، جامعة العربى بن المهيدى-أم البواقى، العدد9، ص ص418-447.
2. زكريا،محمد،(2015)،" دور المعهد المصرفى المصرى فى نشر الثقافة المالية كمحور أساسى فى منظومة الشمول المالى"، **مجلة اتحاد المصارف العربية**، العدد419، ص ص1-25.

ب- الرسائل العلمية:

1- اياس إبراهيم العياط،(2016)،" أثر مخاطر الائتمان على الأداء المالى للبنوك التجارية الأردنية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.
2- بوخريص الأمين،(2016)،" تأثير مخاطر السيولة على الأداء المالى: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجى BEA"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدى مرباح- ورقلة.
3- ثائر فتحى محمد،(2017)،" أثر المخاطر المالية على الأداء المالى للبنوك التجارية:دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة فى سوق عمان المالى"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء.

ج-أخرى

1- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء،(2019)،"أسئلة وأجوبة حول الخدمات المالية للشباب والأطفال"، https://www.findevgateway.org/ar/asylt-wajwbt-hwl-alkhdmat-almalyt-llshbab-walatfal
2- سلمى الوردجي،(2017)،"ما فائدة تطبيق نظام الشمول المالى"،**بوابة الأهرام**،سبتمبر، https://gate.ahram.org.eg/News/1582908.aspx

3- عبد القادر إسماعيل،(2018)،" المالية:البنية التحتية تستعد للإلزام بالسداد والتحصيل الإلكترونى يناير 2019"، **الوفد**، أكتوبر،
http://www.egyptianewspapers.com/pages/Newspapers/alwafd.html

ثانياً: المراجع الاجنبية

A-Periodicals

1- Anupama Sharma and Sumita Kukreja (2013),"An Analytical Study:Relevance of Financial Inclusion For Developing Nations",**International Journal of Engineering and Science** , Volume 2 ,No 6, PP 15-20.

2-Akhil Damodaran(2013),"Financial Inclusion:Issues and Challanges",**Akges International Journal of Technology** ,Volume 4 ,No 2, PP 54-59.

3-Alagh Jacinta Itah and Emeka E-Ene ,(2014),"Impact of Cashless Banking on Banks' Profitability(Evidence from Nigeria)",**Asian Journal of Finance& Accounting,**Volume 6, No 2,PP362-376.

4-Auwal Musa, Shafiu Abubakar Kurfi, and Haslinda Hassan, (2015), "The Impact of Online Banking on the Performance of Nigerian Banking Sector", **International Conference on E-Commerce**, PP1-6.

5-Ben Moussa Mohamed Aymen,(2013),"Impact of capital on financial performance of banks: the case of Tunisia",**Banks and Bank Systems,**Volume 8,No 4, PP47-54.

6-Charity Mulewa Kioko,Olweny Tobias and Linus Ochieng,(2019)," Effect of Financial Risk on Financial Performance of Commercial Banks In Kenya

Listed on The Nairobi Stock Exchange", **Strategic Journal of Business& Change Management,**Volume6,No2, PP1936-1952.

7-Eva Lukebohmert, (2008)," Concentration Risk in Credit Portfolios", **Working Paper**,November.

8-Fadi Hassan Shihadeh,(2018),"How individual's characteristics influence financial inclusion:evidence from MENAP", **International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management,** Volume 11 ,No 4, PP553-574.

9-George Varghese and Lakshmi Viswanathan,(2018)," Financial Inclusion: Opportunities, Issues and Challenges", **Theoretical Economics Letters**, Volume8, PP1935-1942.

10-Iqra Ikram and Samreen Lohdo, (2015), "Impact of Financial Inclusion on Banks Profitability: An Empirical Study of Banking Sector of Pakistan", **International Journal of Management Sciences and Business Research,** Volume 4 ,No 10, PP88-98.

11-Kyriaki Kosmidou ,Michael Doumpos and Constantin Zopounidis(2008), **Country Risk Evaluation**,New York, USA.

12-Peter Morgan and Victor Pontines, (2014)," Financial Inclusion and Financial Stability" , **Working Paper**,January.

13-Sifunjo Kisaka,George Munyi, Mary Muriki and Ann Kaindi Muio,(2015), "The Relationship between Mobile Banking Deepening and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya", **International Journal of Finance and Accounting,** Volume 6 ,No 10, PP156-172.

14-Sudipta Bose,Amitav Saha,Habib Zaman Khan and Shajul Islam, (2017), "Non-Financial Disclosure and Market-based Firm

Performance:The Initiation of Financial Inclusion", **Journal Of Contemporary Accounting&Economics** , Volume 13 , PP263-281.

15-Vapulus,(2018),"Role of Financial Technology In Financial Inclusion", **Blog**, June.

B-Theses

1-Kalunda El izabeth Nthambl, (2015), "The Financial Inclusion, Bank Stability, Bank Ownership and Financial Performance Of Commercial , Banks IN Kenya", **PHD Thesis,** University of Nairobi.

2-Toutou Janattah and Xiaodong (2011), "The Relationship Between Liquidity Risk and Performance:An Empirical Study of Banks In Europe2005-2010", **Master Thesis,** University of Umea.

C-Internet

1-Alliance for financial inclusion AFI, (2013), Alliance for financial inclusion Policy Model: AFI Core Set of Financial Inclusion Indicators, https://www.financialinclusion.ps/cached_uploads/download/2019/10/24/fidwg-core-indicators-final-pdf-1571930032.pdf.

2-GPFI,(2014),Financial Inclusion Action Plan(FIAP), http://www.g20.utoronto.ca/2014/6%202014%20Financial%20Inclusion%20Action%20Plan.pdf.