جامعة مدينة السادات

USC RANKING

انعكاسات تفعيل الشمول المالي على ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في البيئة المصرية

إعـــــــداد

الدكتور / أيمن عادل عبد الفتاح عيد

أستـــاذ إدارة الأعمـــال المساعـــد

ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث

كلية التجارة ـ جامعة مدينة السادات

الباحث / عصام محمد محمود حسب

نائب مدير الائتمان بالبنك الأهلي المصري

باحث دكتوراه بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة ـ جامعة مدينة السادات

٢٠٢١ م ـ ١٤٤٣هـ

▪ **ملخص البحث باللغة العربية:**

تمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور تفعيل متطلبات الشمول المالي كأحد الإستراتيجيات الرائدة التي تبناها البنك المركزي المصري سعياً نحو تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز الاستقرار المالي، وبيان انعكاساتها على ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية. وسعياً نحو تحقيق هذا الهدف اعتمد الباحثان على تصميم قائمة استقصاء وتوجيهها إلى عينة من مسئولي: الإدارة العليا، وإدارة الإئتمان، وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الحوكمة والالتزام المصرفي بالبنوك التجارية وفقاً لملكيتها (قطاع عام، قطاع خاص، فروع أجنبية)، وذلك بواقع ٢٩٠ مفردة بنسبة استجابة ٧٦٪.

وقد توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها: إلتزام البنوك التجارية محل الدراسة بمعايير وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة حيث بلغ المتوسط الإجمالي لضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبنوك التجارية محل الدراسة (٤,٥٨)، وكذلك وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الشمول المالي ممثلة في (استخدام الخدمات المالية، اتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) مع ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٩٢).

▪ **Abstract:**

The main objective of the research was to identify the role of activating the financial inclusion requirements as one of the leading strategies adopted by the Central Bank of Egypt in an effort to improve economic and social conditions and enhance financial stability, and to show its implications for the controls of granting credit to small and medium enterprises in the Egyptian environment. In order to achieve this goal, the researchers relied on designing a survey list and directing it to a sample of officials: senior management, credit management, information technology management, governance and banking compliance management in commercial banks according to their ownership (public sector, private sector, foreign branches), at a rate of 290 items. 76% response rate.

The researchers reached a set of results, the most important of which are: the commitment of the commercial banks under study to the criteria and controls for granting credit to small and medium enterprises, where the total average of the controls for granting credit to small and medium enterprises in the commercial banks under study was (4,58), as well as the existence of a statistically significant correlation between the dimensions of inclusion Financial represented in (the use of financial services, the availability of financial services, the quality of financial services) with the controls for granting credit to small and medium enterprises, where the value of the correlation coefficient was (0.592).

أولاً : تمهيد:

أصبحت الابتكارات المالية تمارس دوراً كبيراً ومتزايداً في ممارسة أنشطة وخدمات القطاع المالي بشكل عام، والجهاز المصرفي على وجه التحديد من خلال التخلص من المشاكل الناتجة عن العمليات المصرفية التقليدية والاستفادة من الوقت المهدر، ودقة الأعمال، وسرعة الانتشار، والوصول إلى الفئات المهمشة والتي لا تستفيد من الخدمات التقليدية للبنوك التجارية. كما أن الابتكارات المالية بما تتضمنه من أدوات وآليات وخدمات تكنولوجية مستحدثة تمثل الركيزة الأساسية في تنمية الاستثمارات المالية الحالية والمرتقبة لكافة المشروعات وذلك من خلال ما يسمى بالشمول المالي Financial Inclusion والذي أصبح واحد من أهم المفاهيم التي حظيت مؤخراً باهتمام المنظمات الدولية والبنوك المركزية بشكل عام، والبنك المركزي المصري على وجه التحديد وذلك باعتبار الشمول المالي كأولوية هامة خلال السنوات الأخيرة من خلال إطلاق العديد من المبادرات الإقليمية والعالمية لتحسين نظام الشمول المالي في مصر (Alex Bank, 2017).

وقد أطلق البنك المركزي المصري عام ٢٠١٠م المبادرة الأولى لدعم قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث قام بتحفيز وتشجيع البنوك على التوسع في تمويل هذا القطاع عن طريق إعفاء البنوك من نسبة الاحتياطي مقابل منح القروض للمشروعات التي يتراوح رأسمالها بين ٢٥٠ ألف جنيه و خمسة ملايين جنيه، ويتراوح إجمالي مبيعاتها بين مليون جنيه و٢٠ مليون جنيه. وقد حققت تلك المبادرة نجاحاً وحفزت البنوك على استحداث إدارات لتمويل هذا القطاع (النشرة الاقتصادية للجهاز المصرفي المصري، ٢٠١٤).

كما قام البنك المركزي المصري عام ٢٠١٦م بإطلاق مبادرة تهدف إلى توجيه البنوك المصرية إلى زيادة التمويل المقدم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بحيث تصبح نسبة تمويل هذه المشروعات ما لا يقل عن ٢٠٪ من إجمالي محفظة القروض في البنوك خلال السنوات الأربعة القادمة، وذلك من خلال سعر فائدة تنافسي، فضلاً عن أنه يجب على كل بنك إنشاء وحدات متخصصة لتوفير كافة الخدمات المالية لهذه المشروعات، ومن الجدير بالذكر أن أحد البنوك التجارية العامة قد قام بضخ حوالي ٤٩ مليار جنيه مصري لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة منذ إطلاق هذه المبادرة وحتى يوليو ٢٠١٧م (البنك الأهلي المصري، ٢٠١٨).

ويسعى هذا البحث إلى الكشف عن انعكاسات تفعيل متطلبات الشمول المالي بما يتضمنه من أدوات وخدمات تكنولوجية على ضوابط تمويل المشروعات صغيرة ومتوسطة الحجم بالبيئة المصرية في إطار مبادرة الشمول المالي التي أطلقها البنك المركزي المصري.

ثانياً : مفاهيم البحث:

١- الشمول المالي Financial inclusion: هو عبارة عن وصول الخدمات أو المنتجات المالية من حسابات وتأمين وتمويل وائتمان لشرائح مختلفة من العملاء سواء كانوا أفراد أو مؤسسات وذلك بجودة عالية وأسعار معقولة تمكنهم من التعامل مع

القنوات الرسمية المالية كالبنوك والبريد ... وغيرها من المؤسسات المالية، ويرتكز الشمول المالي على ما يأتي:

- الخدمات المالية الرقمية.
- التثقيف والتوعية المالية.
- الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

٢- المؤشرات العامة للسلوك الائتماني General indicators of credit behavior: عبارة عن مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية التي يسترشد بها البنك عند تقييم العملاء (سواء الأفراد الطبيعيين أو المنشآت الصغيرة أو متوسطة الحجم) والتي تؤثر بشكل رئيس على معدلات منح الائتمان بالقطاع المصرفي ممثلة في البنوك التجارية.

٣- المشروعات الصغيرة والمتوسطة Small & medium enterprises (SMEs): تتعدد التعريفات التي تتناول المشروعات الصغيرة والمتوسطة فمنهم من يركز علي حجم الأعمال السنوية فقط ومنهم من يركز على حجم العمالة، ومنهم من يركز على رأس المال المدفوع.

ثالثاً: الدراسات السابقة:

قام الباحثان في هذا الجزء باستعراض مجموعة من الدراسات التي أتيح لهما الاطلاع عليها من حيث أهم الأهداف والنتائج التي توصلت إليها وذلك على النحو التالي:

- ✓ **دراسات سابقة تناولت الشمول المالي.**
- ✓ **دراسات سابقة تناولت محددات تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.**

١- دراسات سابقة تناولت الشمول المالي:

استهدفت دراسة (Mitton,2008) تحديد المجموعات التي يحتمل أن تظل مستبعدة مالياً في المستقبل، وكذلك تحديد مواطن قوة وضعف مبادرات الشمول المالي الحالية، والنظر في كيف يمكن لصانعي السياسة والممارسين معالجة احتياجات المستبعدين مالياً. إن الاستبعاد المالي يشير إلى عدم القدرة أو الصعوبة أو التردد في الوصول إلى ما يسمى بالخدمات المالية السائدة .يعتبر الحد من الاستبعاد المالي أولوية بالنسبة للحكومة البريطانية لأنه يمكن أن يؤدي إلى الاستبعاد الاجتماعي. وهذه الدراسة الحالية ركزت على مراجعة السياسات والممارسات الحالية التي تهدف إلى الحد من الاستبعاد المالي. وشملت الخدمات المالية المشمولة النقدية والمشورة المتعلقة بالديون، والقدرة المالية، والخدمات المصرفية، والائتمان والتأمين بأسعار معقولة.

استهدفت دراسة (Kumar,2013) بيان أوجه الاختلاف بين الشمول المالي والاستبعاد المالي حيث يشير مفهوم الشمول المالي تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة لمجموعات واسعة من المجموعات المهمشة ذات الدخل المنخفض ويمكن إبراز أهم محددات الشمول المالي بالقطاع المصرفي بكل من (عدد الفروع، عدد حسابات الائتمان، مبالغ الائتمان غير المسددة، عدد حسابات الإيداع، مبالغ الإيداعات، تعداد السكان، عدد الموظفين). بينما يشير الاستبعاد المالي إلى الخدمات المصرفية المرفوضة أو التي يتجاهلها الجمهور حيث تعاني الشركات الصغيرة والمتوسطة من ارتفاع تكاليف

التعامل النقدي والتأخير في التحويلات المالية التي تدفعها إلى الاستبعاد الاجتماعي والمالي.

كما تناول دراسة أعدها بنك الإسكندرية (Alex Bank,2017) الخطوات الرئيسية التي تبنتها الحكومة المصرية والبنك المركزي المصري كسلطة إشرافية ورقابية للحد من الاعتماد على المعاملات النقدية حيث تم تأسيس المجلس الوطني للمدفوعات عام ٢٠١٧م بهدف الحد من استخدام الأوراق النقدية خارج النظام المصرفي، وتحفيز استخدام المدفوعات الالكترونية. كما تم إصدار لوائح جديدة تعرف بلوائح خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، حيث تسمح هذه اللوائح الجديدة لعملاء البنوك نقل أو استلام الأموال والتحويلات من حساباتهم الخاصة باستخدام هواتفهم الذكية. كما وقعت الحكومة المصرية مذكرة تفاهم مع شركة فيزا وهى شركة تكنولوجيا للمدفوعات العالمية لتمكين وصول المدفوعات الرقمية للإعانات الحكومية إلي ٢٢ مليون أسرة مصرية. وأكدت تلك الدراسة على قيام البنك المركزي المصري بإنشاء وحدة الشمول المالي تستهدف تعزيز ودعم الشمول المالي في مصر فضلاً عن إنشاء إدارة مركزية مستقلة لحماية مستهلكي الخدمات المالية.

وفي الآونة الأخيرة، أصبحت قضية الشمول المالي والاستقرار المالي تحظى بأولوية في جداول أعمال السياسات عبر العالم. ومع ذلك، هناك ندرة نسبية في الدراسات التجريبية التي تعالج هذا الموضوع. وقدمت دراسة (Siddik et al.,2018) تحقيقات تجريبية حول ما إذا كان الإدراج المالي يساهم في الاستقرار المالي للبلد، حيث تم قياسه بواسطة مقياس Z، حيث تظهر النتائج القوية بناءا علي استخدام تقييم بيانات اللحظية في GMM والتي أوضحت أن متغيرات الشمول المالي التي تم قياسها بعدد المقترضين من الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى إجمالي المقترضين ونسبة القروض غير المسددة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى إجمالي القروض لها مساهمات إيجابية كبيرة في الاستقرار المالي. وتشير النتائج أيضا إلى أن الناتج المحلي الإجمالي للفرد، والسيولة، ونسبة الائتمان الخاص إلى الناتج المحلي الإجمالي هي إيجابية ونسبة الائتمان المحلي المقدم إلى القطاع الخاص والأزمة المالية ترتبط ارتباطا سلبيا بالاستقرار المالي . كما تكتسب النتائج التجريبية لهذه الدراسة أهمية أكبر لصانعي السياسة حيث أنها تستدعي اهتمام الحكومات وصانعي السياسات للاضطلاع بهذه السياسات لتسريع تحقيق الشمول المالي لبلدانهم والذي سيؤدي بدوره إلى استقرار مالي أكبر في البلاد.

كما استهدفت دراسة (Chai et al.,2018) قياس الشمول المالي للعمليات غير الرسمية من خلال مستوى نشاط الإقراض لدى العملاء التي تمارس أنشطتها في إطار القطاع المالي غير الرسمي، وتختلف هذه الدراسة عن سائر الدراسات الأخرى التي تناولت محددات الشمول المالي من المنظور التقليدي (العمر، الدخل، النوع، مستوى التعليم، المخاطر). وتقدم هذه الدراسة ثلاثة أبعاد أخرى هي الشبكات الاجتماعية، والقرب من المؤسسات الرسمية، والتفاعل بينهما، وذلك بهدف إزالة القيود الائتمانية عن طريق تفعيل آليات الشمول المالي.

تناولت دراسة (Park, & Mercado,2018) تقديم مؤشراً جديداً للشمول المالي لعدد ١٠١ دولة باستخدام تحليل الأوزان الرئيسية لتسع مؤشرات تقيس ثلاثة أبعاد تتمثل

في كل من (النفاذ أو سهولة الدخول، مدى توافر الخدمة، واستخدام الخدمة)، كما خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها أن تأثيرات الشمول المالي بأبعاده المختلفة على مستويات الفقر وعدم المساواة في الدخل محور هام في اختيار السياسات المناسبة لتحقيق النمو الشامل.

بينما سعت دراسة (السيد؛ محمد، ٢٠١٨) إلى تحليل فرص ومخاطر التكنولوجيا المالية باستخدام تحليل SWOT analysis والكشف عن أهم مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية وعلاقتها بمحددات الشمول المالي سعياً نحو استخلاص أهم محاور الاستفادة من فرص التكنولوجيا المالية في القطاع المالي المصري. وخلصت الدراسة إلى أن الأسواق الهامشية والصغيرة تعاني من نقص في الخدمات المالية واستخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية حيث أن البنوك المصرية أبدت اهتماماً بالمدفوعات غير النقدية والتحويل المالي إلا أنها مازالت محدودة حتى الآن على الرغم من اتخاذ العديد من الإصلاحات التنظيمية والاستقرار الاقتصادي والعدد الكبير من العملاء غير المتعاملين مع البنوك تمثل فرصة حقيقية لريادة عملية نشر الخدمات المالية.

٢- دراسات سابقة تناولت دور الشمول المالي في تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

استهدفت دراسة (Beck et al.,2016) بالإستناد إلى البيانات المستخلصة من ٣٢ بلداً خلال الفترة من عام ١٩٩٦ حتى ٢٠١٠م لتقييم العلاقة بين الابتكار المالي من جهة، ونمو البنوك وهشاشتها، فضلاً عن النمو الاقتصادي، من جهة أخرى. توصلت إلى أن التدابير المختلفة للابتكار المالي، واستيعاب مفهوم واسع النطاق والابتكارات المحددة، ترتبط بنمو أسرع للبنك، ولكنها تزداد هشاشة بنكية وأداء ضعيف للبنك خلال الأزمة المالية. وهذه التأثيرات تكون أقوى في البلدان ذات أسواق الأوراق المالية الكبيرة والأطر التنظيمية الأكثر تقييدًا. وتؤكد الأدلة على التأثير الإجمالي الإيجابي للابتكار المالية على النمو الاقتصادي، وارتباط الابتكارات المالية مع معدل النمو المرتفع في البلدان النامية والصناعات ذات فرص نمو أفضل.

كما تناولت دراسة (مصطفى،٢٠١٦) مفهوم الشمول المالي والاستقرار المالي والمتطلبات الرئيسية لتحقيق الشمول المالي وكذلك لتحقيق الاستقرار المالي، ومؤشرات أداء الشمول المالي والاستقرار المالي والتجارب العالمية في التمويل الأصغر، والصغير، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وقد استهدفت دراسة (Shihadeh et al.,2018) الكشف عن العلاقة بين الشمول المالي وأداء البنوك في اقتصاد الأردن باستخدام بيانات سنوية من ١٣ بنكًا تجاريًا من ٢٠٠٩ إلى ٢٠١٤م. حيث تم قياس الأداء من إجمالي الدخل والعائد على الأصول لهذه البنوك. كما تم استخدام ستة معايير مختلفة للشمول المالي شملت الاعتمادات للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، والودائع للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وعدد أجهزة الصراف الآلي، وعدد خدمات أجهزة الصراف الآلي، وعدد بطاقات الائتمان، والخدمات الجديدة. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك تأثير معنوي للشمول المالي على الأداء عند قياسه بإجمالي الدخل، والعائد على الاستثمار، كما ساهم الشمول المالي في تعزيز أداء البنوك.

- **التعليق على الدراسات السابقة ومساهمة البحث الحالي:**

١- تناولت معظم الدراسات مفهوم ومحددات (أبعاد) الشمول المالي كأحد الاستراتيجيات الحديثة التي تبنتها كل من الدول المتقدمة والنامية سعياً نحو دعم وتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي على المستوى الكلي، إلا أنها لم تفصح عن الآليات الفعالة لتحويل المؤسسات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي ومن ثم تمويلها في الضوابط والسياسات الائتمانية المتبعة وتقييم أدائها.

٢- تناولت بعض الدراسات دور الشمول المالي في تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال الاعتماد على دراسة وتحليل العلاقة بين المتغيرات الوصفية للشمول المالي وأثرها في تنمية هذه المشروعات بشكل عام، إلا أن هذ الدراسات لم تتطرق إلى النماذج الكمية التي تعكس أثر محددات الشمول المالي على معدلات منح الائتمان المصرفي لتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

٣- في حدود علم الباحثان لا توجد دراسات عربية تناولت أثر محددات الشمول المالي من حيث (النفاذ إلى العملاء – إتاحة الخدمات للعملاء – الاستخدام من قبل العملاء) على ضوابط منح الائتمان بالارتكاز على مؤشرات التقييم المالية وغير المالية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في إطار تفعيل مبادرات الشمول المالي التي أقرها البنك المركزي المصري في الآونة الأخيرة.

رابعاً : مشكلة البحث:

شهدت الفترة الأخيرة، اعتماد الحكومة المصرية برامج مختلفة لتوسيع نطاق المعاملات غير النقدية من خلال إدخال الأنظمة الالكترونية في العديد من الجهات الحكومية واتخاذ العديد من التدابير والإجراءات التحفيزية لتشجيع الاختراق / النفاذ المالي Penetration accounts والتي سجلت ٤٢ % من البالغين المصريين عام ٢٠٢٠م في ضوء المؤشرات العامة للقطاع المصرفي آن ذاك.

وتأكيدا على ممارسة القطاع المصرفي دوراً حيوياً في ظل النظام الاقتصادي العالمي الجديد القائم على آليات السوق، والذي شهد العديد من الأزمات المالية في الآونة الأخيرة التي أثرت بشكل مباشر على الأداء الاقتصادي لمختلف دول العالم. وتواجه البنوك بصفة عامة والمصرية بصفة خاصة العديد من المخاطر عند ممارستها للأنشطة المصرفية، وتتزايد تلك المخاطر مع تزايد حجم أعمال هذه البنوك وانتشارها الجغرافي ودرجة التطور في خدماتها. لذا تبنت كثير من الدول استراتيجيات وسياسات هامة لمواكبة التطورات في الأسواق المالية ومواجهة الآثار المترتبة على الأزمات المالية، واختلفت تلك الاستراتيجيات من حيث مدى عمقها ومجال تركيزها من دولة إلى أخرى (سعد، ٢٠١٢).

وفي سياق تزايد أهمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة لما تؤديه من دور هام وفعال في علاج بعض المشاكل الاقتصادية التي تواجه العديد من دول العالم المتقدمة والنامية، حيث تشكل هذه المشروعات بنية اقتصادية لا يستهان بها في تدعيم كلا من المؤشرات الاقتصادية وتحقيق الاستقرار المالي. ولم تكن جمهورية مصر العربية بمعزل عن تعميق أوجه الاهتمام بهذا القطاع حيث أصبحت المشروعات الصغيرة

والمتوسطة توجه استراتيجي للقطاع المصرفي انطلاقا من الإيمان بأهمية هذه الشريحة ومردود أنشطتها الايجابية في ضوء ملائمة خصائصها لواقع المؤشرات الاقتصادية.

ومن ثم يمكن تجسيد مشكلة الدراسة بصورة رئيسة في الكشف عن تأثير متطلبات تفعيل الشمول المالي من حيث النفاذ إلى المؤسسات والعملاء، إتاحة الخدمات باستخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية، ومدى استخدام تلك الخدمات من قبل الفئات المستهدفة على معدلات منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة وفقاً لاستراتيجية البنك المركزي المصري بتنفيذ مبادرات الشمول المالي وبلغة أكثر تحديداً فإن هذا البحث يسعى من خلال التقصي والتحليل إلى الإجابة على عدد من التساؤلات البحثية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

١. ما العلاقة بين محددات تفعيل الشمول المالي وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تعليمات البنك المركزي المصري؟
٢. هل يسهم الشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) في تعزيز ضوابط منح الائتمان في المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟

خامساً: أهداف البحث: يتمثل الهدف الرئيس للبحث في التعرف على دور تفعيل متطلبات الشمول المالي كأحد الاستراتيجيات الرائدة التي تبناها البنك المركزي المصري سعياً نحو تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز الاستقرار المالي، وبيان انعكاساتها على ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية. وذلك سعياً نحو تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

١. الكشف عن طبيعة العلاقة بين محددات تفعيل الشمول المالي وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تعليمات البنك المركزي المصري.
٢. بيان مدى مساهمة الشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) في تعزيز ضوابط منح الائتمان في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

سادساً: أهمية البحث: تكمن أهمية البحث في عدد من العوامل تتمثل فيما يأتي:

١- الاهتمام الكبير بمفهوم الشمول المالي منذ أوائل العقد الأول من القرن الحالي، لما للشمول المالي من آثار إيجابية تهدف بشكل رئيسي للتخفيف من حدة الفقر في بلد ما. حيث اتخذت الحكومات والبنوك المركزية والمنظمون في جميع أنحاء العالم مبادرات في السنوات الأخيرة، والشروع في وضع أنظمة جديدة لتعزيز الشمول المالي في بلدانهم (Shiimi,2010).

٢- قياس الشمول المالي وعلاقته بمؤشرات الشركات الصغيرة والمتوسطة، وبصفة عامة كلما كان الحصول على التمويل واستخدامه أسهل بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، كلما ارتفع مستوى الشمول المالي، وفي النهاية يكون الاستقرار المالي للاقتصاد أكثر، ولأنها لها تأثير كبير على خلق الوظائف والحد من الفقر في أي اقتصاد جنبا إلى جنب مع ميزة المرونة إلى حد ما في امتصاص الصدمات الاقتصادية (Shinozaki, 2012) .

٣- من الناحية العملية، فإن نتائج الدراسة يمكن أن تساعد المسئولين بالبنوك التجارية محل الدراسة في الاستفادة من محددات تفعيل الشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية.

سابعاً: فروض البحث: تتمثل فروض البحث فيما يلي:

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين محددات تفعيل الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تعليمات البنك المركزي المصري.

الفرض الثاني: لا يوجد أثر معنوي للشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تعزيز ضوابط منح الائتمان في المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية.

ثامناً: حدود البحث: تمثلت حدود البحث في العناصر الرئيسية التالية:

(١) **بالنسبة للحدود الخاصة بمجتمع البحث،** اقتصر البحث على العاملين في الإدارات التالية بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة (الإدارة العليا، إدارة المخاطر، إدارة الائتمان، إدارة تكنولوجيا المعلومات).

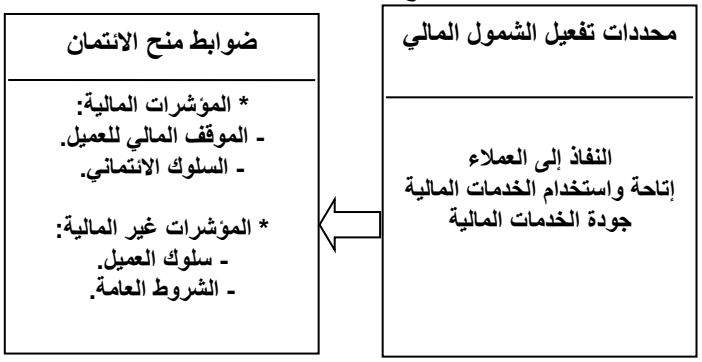
(٢) **بالنسبة للحدود الخاصة بموضوع البحث،** اقتصر البحث على تناول محددات تفعيل الشمول المالي بالبنوك التجارية المصرية على المستوى الجزئي دون التعرض للمؤشرات الاقتصادية الكلية.

(٣) **بالنسبة للحدود المكانية،** اقتصرت الدراسة الميدانية على البنوك التجارية محل الدراسة متمثلة في (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، البنك التجاري الدولي CIB، بنك الاسكان والتعمير، بنك الاسكندرية، البنك الأهلي القطري QNB)، وبالتالي يمكن تعميم نتائج الدراسة الحالية.

تاسعاً: نموذج البحث: يمكن تناول نموذج البحث من خلال الشكل الآتي:

شكل رقم (١)

نموذج متغيرات البحث



المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء الدراسات السابقة.

عاشراً : الاطار النظري للبحث:

تمثل قضية الشمول المالي في الدول النامية ومن ضمنها مصر تحدياً وأمراً في غاية الأهمية للتعامل مع تحديات الفقر والبطالة والسعي نحو عدالة توزيع الدخول والاستخدام الأمثل للموارد. ويعد دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر أولوية للدولة في المرحلة الراهنة حيث جاءت مبادرة البنك المركزي بتخصيص حوالي ٢٠٠ مليار جنيه لدعم هذه المشروعات وتمويلها بعائد منخفض إيماناً منه بالدور الذي تلعبه في النهوض بالصناعة المصرية وتحسن الأوضاع الاقتصادية بشكل عام.

فضلاً عن أن البنك المركزي المصري لم يكن بمعزل عن الاهتمام بالشمول المالي حيث أطلق عام ٢٠١٠م المبادرة الأولى لدعم قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتحفيز وتشجيع البنوك على التوسع في تمويل هذا القطاع عن طريق إعفاء البنوك نسبة من الاحتياطي مقابل منح القروض للمشروعات التي يتراوح رأسمالها بين ٢٥٠ ألف جنيه وخمسة ملايين جنيه، ويتراوح إجمالي مبيعاتها بين مليون جنيه و٢٠ مليون جنيه. كما قدم عام ٢٠١٦ مبادرة تهدف إلى توجيه البنوك المصرية إلى زيادة التمويل المقدم لهذه المشروعات بحيث تصبح نسبة تمويلها ما لا يقل عن ٢٠٪ من إجمالي محفظة القروض في البنوك خلال السنوات الأربعة القادمة، وذلك من خلال سعر فائدة تنافسي يصل إلى ٥٪، فضلاً عن إلزام كافة البنوك بإنشاء وحدات متخصصة لتوفير كافة الخدمات المالية لهذه المشروعات، ومن الجدير بالذكر أن البنك الأهلي المصري قد قام بضخ حوالي ٤٩ مليار جنيه مصري لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة منذ إطلاق هذه المبادرة وحتى يوليو ٢٠١٧م (البنك الأهلي المصري،٢٠١٨؛Alex Bank, 2017).

١- دور الشمول المالي في تعزيز كفاءة المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

يأتي الشمول المالي على رأس أولويات أجندة البنك المركزي المصري في إطار تحقيق الاستقرار المالي لدعم النمو الاقتصادي وأهداف التنمية المستدامة التي هي محور استراتيجية "رؤية مصر ٢٠٣٠"، وذلك بإتاحة مختلف الخدمات المالية للاستخدام من جانب جميع فئات المجتمع عبر القنوات الرسمية بجودة وتكلفة مناسبة مع حماية حقوق المستفيدين من تلك الخدمات بما يمكنهم من إدارة أموالهم بشكل سليم.

وفي سبيل تعزيز الشمول المالي اتخذ البنك المركزي المصري العديد من الخطوات منذ إنشاء الإدارة المركزية للشمول المالي والتي تقوم بدور محوري في التنسيق سواء على المستوى المحلي والاقليمي والدولي بهدف توحيد الجهود الرامية لتعزيز الشمول المالي. وتعزيزاً لدور البنك الريادي في مجال الشمول المالي على المستوى الدولي، تسلم البنك المركزي المصري في سبتمبر ٢٠١٩م رئاسة مجلس إدارة التحالف الدولي للشمول المالي، وجدير بالذكر أن البنك المركزي المصري عضواً فاعلاً بالتحالف منذ عام ٢٠١٣م، وتتيح هذه العضوية الاطلاع على أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال وتبادل الخبرات العملية مع البنوك المركزية للدول الأعضاء الذين يزيد عددهم عن ٩٠ دولة.

وفي سياق متصل نحو ترسيخ مبدأ الشمول المالي في القطاع المصرفي، أصدر البنك المركزي تعليمات بشأن إنشاء إدارات للشمول المالي بالبنوك تتبع المسئول التنفيذي الرئيسي أو نائبه، وتتولى عملية التنسيق داخلياً بين إدارات البنك من ناحية والبنك المركزي من ناحية أخرى فيما يتعلق بالشمول المالي، كما تم حث البنوك على تطوير استراتيجيات للشمول المالي تراعي الأبعاد الثلاثة والمتمثلة في الإتاحة، والاستخدام، والجودة.

٢- محاور ودعائم الشمول المالي بالقطاع المصرفي المصري:

في إطار وضع أهداف ورؤية واضحة لإعداد وتصميم استراتيجية وطنية للشمول المالي اعتمادا على قياس مستوياته على جانبي العرض والطلب والذي سوف يسهم في وضع الأطر والسياسات الداعمة لتضمين المواطنين داخل المنظمة المالية الرسمية، بادر البنك المركزي بإنشاء اللجنة الخارجية لبيانات الشمول المالي، وجاري تنفيذ مسح ميداني على جانب الطلب للوقوف على الخدمات المالية المستخدمة من قبل الأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (القطاع الرسمي وغير الرسمي)، وذلك بالتعاون مع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء على عينة ممثلة من محافظات الجمهورية. ولقد شارك أعضاء اللجنة سالفة الذكر في تحديد الأولويات والاحتياجات من البيانات، فضلاً عن الاتفاق على المؤشرات الرئيسية للشمول المالي التي وضعت وفقاً للمؤشرات الدولية الصادرة في ذات الشأن.

وفي ضوء نتائج المسح الميداني التي كشف عنها مركز المعلومات بالبنك المركزي المصري بشأن دراسة الفجوات على جانب المعروض من الخدمات المالية، تم صياغة الإطار العام للشمول المالي والذي يرتكز على أربعة محاور أساسية يتم العمل عليها بشكل مستدام بالاضافة إلى مجموعة من الدعائم تتمثل في تهئية البيئة التشريعية والتعليمات الرقابية، التكنولوجيا المالية والابتكار، البنية التحتية التكنولوجية والمدفوعات، والتنسيق مع الجهات المعنية. كما أنشأ البنك المركزي قاعدة بيانات الشمول المالي على جانب المعروض من الخدمات المالية، والتي تعتمد على استخدام الرقم القومي بالنسبة للمصريين كأساس لجمع البيانات من مقدمي الخدمات المالية ويجري حالياً تنقيح البيانات على أن يتم نشر المؤشرات الأساسية لقاعدة بيانات الشمول المالي بشكل دوري. ومن الجدير بالذكر أن إطار الشمول المالي سوف يتضمن نسبة المواطنين والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية ويحتفظون بحسابات إما بالبنوك أو البريد المصري بناء على نتائج المسح الميداني للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (القطاع الرسمي وغير الرسمي(. ويوضح الجدول التالي رقم (١) مساهمة الإطار العام للشمول المالي في أهداف التنمية المستدامة الدولية ورؤية مصر ٢٠٣٠م:

جدول رقم (١)
مساهمة الإطار العام للشمول المالي في أهداف التنمية المستدامة الدولية ورؤية مصر ٢٠٣٠م

بيان	محاور ودعائم الإطار العام للشمول المالي بالبنك المركزي المصري	أهداف أجندة التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) المرتبطة بالاطار العام للشمول المالي بالبنك المركزي المصري
المحاور	التثقيف المالي وحماية حقوق العملاء.	جودة الحياة - اقتصاد قوي - عدالة واندماج
	المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والقطاع الزراعي.	اقتصاد قوي - جودة الحياة - االستدامة البيئية
	التنوع في المنتجات والخدمات المالية	جودة الحياة - عدالة واندماج – معرفة وابتكار
	الخدمات المالية الرقمية	الاستدامة البيئية - عدالة واندماج – معرفة وابتكار
الدعائم	تهيئة البيئة التشريعية والتعليمات الرقابية	السلام والأمن - الحوكمة - المكانة الريادية
	التكنولوجيا المالية والابتكار	معرفة وابتكار - جودة الحياة
	البنية التحتية التكنولوجية والمدفوعات	معرفة وابتكار - جودة الحياة - عدالة واندماج
	التنسيق مع الجهات المعنية	السلام والأمن - الحوكمة – المكانة الريادية

المصدر: تقرير الاستقرار المالي للعام 2019، البنك المركزي المصري.

٣- محددات منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء الاصدارات التنظيمية والمهنية:

اهتمت الأجهزة والمؤسسات المالية والجهات التنظيمية والرقابية بتقديم مجموعة من الضوابط والمحددات التي تشكل معايير استرشادية لتقديم الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تفعيل مبادرات الشمول المالي، ويمكن تناولها على النحو الآتي (Noor, 2017):

١/٣- المبادئ العامة لمنح الائتمان لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

في سياق عرض وتحليل السياسة الائتمانية لتمويل الشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة وفقاً لأحدث التعديلات التي أقرها البنك الأهلي المصري في سبتمبر ٢٠٢٠م باعتباره أحد البنوك التجارية العامة الرائدة في مجال تفعيل متطلبات الشمول المالي واستخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية التي تخدم قطاع عريض من العملاء، وبما يتماشى مع توجيهات البنك المركزي المصري كسلطة إشرافية ورقابية يمكن تلخيص أهم المبادئ العامة لمنح الائتمان لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في النقاط الآتية:

- يتم منح الائتمان بناء على أسس موضوعية تطبق على كافة العملاء (دون أية معاملة تفضيلية للأطراف المرتبطة بالبنك)، وبعد دراسة المشروع والنشاط الاقتصادي الذي يعمل فيه، والاطمئنان إلى توافر الجدارة الائتمانية ومن ثم قدرة المشروع على الذاتية على السداد من واقع التدفقات النقدية باعتبارها مصدر السداد الأساسي وأن الائتمان الممنوح وفق احتياجاته التي أسفرت الدراسة عنها.
- يراعى لدى تجديد أو منح أو زيادة أية تسهيلات ائتمانية موقف السيولة لدى البنك، وكذا المواءمة مع آجال موارده والتي يتم تحديدها عن طريق قطاع إدارة الأموال مع مراعاة كافة مخاطر التشغيل الأخرى من خلال القطاعات المعنية باتباع التعليمات والاجراءات المنظمة لذلك.

- يعد الأداء التاريخي وسابقة التعامل مع البنك أحد المؤشرات الهامة للقرار الائتماني ويتعين أيضاً تحليل وتقييم الأداء المستقبلي للمقترض وفقا والتوقعات المعدة في هذا الشأن كشرط ومعيار أساسي للموافقة على منح الائتمان ويجب أن يتم بناء هذه التوقعات بشكل موضوعي وفقا لظروف الصناعة (النشاط) وبيئة العمل التي يمارس فيها العميل نشاطه.
- يجب أن يرتبط قرار المنح بنتائج ومؤشرات الدراسات القطاعية والتحليلات والتقارير المعدة عن المحفظة الائتمانية بحيث تكون هذه النتائج أحد مبررات الموافقة أو الأعتذار عند المنح في حالة وجود أية سلبيات.
- يراعى لدى منح الائتمان موقف كافة الكيانات القانونية التي يمارس العميل نشاطه من خلالها وأن يؤخذ في الاعتبار قدر الائتمان الممنوح من البنك للأطراف ذات العلاقة بالعميل وذلك سواء عند تقرير الحدود الائتمانية للعميل أو عند تحديد درجة المخاطرة الائتمانية المتعلقة به تجنبا لزيادة درجة المخاطرة.
- مراعاه استيفاء كافة شروط وضوابط منح التسهيل وأن يكون الاستثناء من ذلك من خلال العرض على السلطة الائتمانية التي يدخل في نطاق صلاحياتها تلك الاستثناءات أو من تفوضه.
- يراعى عدم منح الائتمان و/أو شراء مديونيات عملاء البنوك الأخرى غير المنتظمين حتي لا يتم نقل مخاطر مديونيات غير منتظمة من تلك البنوك للبنك مانح الائتمان.
- عدم تمويل رأسمال شركة تحت التأسيس أو بغرض استكمال نسبة الـ ٢٥ % المقررة وفقا للقانون.
- تتم المراجعة السنوية لكافة التسهيلات وعرضها على السلطة المختصة وفقا لما هو موضح ببند السلطات سواء المباشرة، وغير المباشرة للتمويل الجاري، الاستثماري.
- يراعى عند منح الائتمان أو تجديده أو زيادته أن يكون مركز البنك من حيث امتياز الضمانات المقدمة في نفس مركز باقي البنوك الأخرى الدائنة أو يكون أفضل منها وأن يكون الاستثناء من هذه القاعدة بمبررات وضوابط توافق عليها السلطة المانحة التي يدخل في نطاق صلاحياتها إقرار هذه التسهيلات.

٢/٣- قواعد وضوابط منح الائتمان لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة:

أقر البنك المركزي المصري مجموعة من القواعد والضوابط العامة التي ترسي محددات منح الائتمان لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تعزيز استراتيجيات الشمول المالي وتحقيق الاستقرار الاقتصادي، ويمكن عرض هذه المحددات والضوابط بشكل موجز في النقاط التالية:

- **بحث شخصية العميل وأمانته ورغبته في سداد القرض أو التسهيلات الائتمانية الممنوحة**: حيث يعتبر هذا العنصر ضابط أساسي بدونه لا يصبح هناك مجال لبحث وتحليل الطلب الائتماني للعميل، ويستدل على نية العميل ورغبته في السداد من خلال علاقة العميل السابقة مع البنك ومجموعة الموردين ومصلحة الضرائب وباقي الجهات الحكومية، فضلاً عن بعض المؤشرات التي تتعلق بالسمات الشخصية للعميل.

- **التأكد من وجود خبرة سابقة للعميل في مجال النشاط المراد تمويله**: حيث يجب التأكد من هذا العنصر بالاعتماد على مدى استقرار مؤشرات السيولة وأهمها (معدل التداول، معدل السيولة السريعة، المعدل النقدي) وكذلك معدلات ربحية الأصول ويأتي في مقدمتها (معدل العائد على الأصول، معدل العائد على حق الملكية).
- **قدرة العميل الإدارية والمالية**: يمكن تحديد مدى ملائمة رأس مال العميل أو الشركة لنشاطه من خلال معدل الديون، ومعدل حقوق الملكية، وقيمة رأس المال العامل.
- **الظروف العامة المحيطة بالمهنة أو النشاط، والظروف الخاصة التي يتعرض لها نشاط العميل**: حيث يجب دراسة وتحليل نشاط العميل وتحديد موقعه بالدورة الاقتصادية من حيث مراحل الرواج أو الازدهار أو الثبات على الأقل وعدم وقوعه بمرحلة الهبوط أو الانكماش كما يجب معرفة حجم المنافسة التي يواجهها النشاط الاقتصادي للعميل وذلك من خلال تحليل معدل العائد على المبيعات على مدار ثلاث أو أربع سنوات فضلا عن تحليل حجم المبيعات خلال تلك الفترة.
- **الضمانات**: حيث يجب أن يشعر العميل بعبء المشاركة في التمويل والمسئولية، كما يجب أن يستشعر أن خطر النشاط سيقع على عاتقه وليس على عاتق البنك الممول، الأمر الذي يستوجب أخذ الضمانات المناسبة لقيمة التسهيلات المطلوبة.

حادي عشر: منهجية البحث: تناول الباحثان منهجية البحث من خلال تسليط الضوء على مجتمع وعينة الدراسة، ومتغيرات الدراسة، والمقاييس المستخدمة لقياس هذه المتغيرات، وطرق جمع البيانات، فضلاً عن الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار الفروض.

١- نوع البحث: يتعلق هذا البحث بالتعرف على اتجاهات الفئات محل الدراسة والتي تتمثل في مسئولي كل من الإدارة العليا، وإدارة الإئتمان، وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الحوكمة والالتزام المصرفي بالبنوك التجارية المصرية (بنوك القطاع العام، وبنوك القطاع الخاص، وفروع البنوك الأجنبية)، وذلك نحو محددات تفعيل الشمول المالي وانعكاساتها على ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية. وبالتالي فإن تصميم هذه الدراسة يعتمد على المدخل الوصفي في مجال البحوث الإنسانية، من أجل وصف الخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة الدراسة، وكذلك التعرف على العلاقات والإختلافات بين هذه المتغيرات، والتي تتمثل في محددات تفعيل الشمول المالي كمتغير مستقل وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة كمتغير تابع.

٢- أنواع ومصادر البيانات: اعتمد البحث الحالي على نوعين من البيانات اللازمة لتحقيق أهدافه، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

١/٢- البيانات الثانوية: اعتمد الباحثان على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وتمثلت هذه البيانات في عدد البنوك والعاملين بها، وبعض الدراسات السابقة التي تناولت محددات تفعيل الشمول المالي، واعتمد الباحثان في الحصول على تلك البيانات الثانوية من خلال الاطلاع على المراجع العربية والأجنبية والكتب والدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والتي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه، وكذلك شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

٢/٢- البيانات الأولية : اعتمد الباحثان في الحصول على البيانات الأولية لتحقيق أهداف الدراسة على تصميم قائمة استقصاء وتوجيهها إلى عينة الدراسة من مسئولي البنوك محل الدراسة بفئات (الإدارة العليا، وإدارة الإئتمان، وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الحوكمة والالتزام المصرفي).

٣- مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث في العاملين بالإدارات التالية (الإدارة العليا، إدارة المخاطر، إدارة الائتمان، إدارة تكنولوجيا المعلومات) بالبنوك التجارية حسب ملكيتها. كما اقتصر الباحثان على المراكز الرئيسية للبنوك التجارية محل الدراسة واستبعد الباحثان الفروع لقيود الوقت والتكلفة، والجدول رقم (٢) يشير إلى أعداد الفئات التي ركز عليها الباحثان في البنوك التجارية محل الدراسة:

جدول رقم (٢)

بيان أعداد العاملين بالبنوك التجارية (المراكز الرئيسية) محل الدراسة

الفئة / البنوك التجارية	الإدارة العليا	إدارة المخاطر	إدارة الائتمان	إدارة تكنولوجيا المعلومات	الإجمالي
البنك الأهلي المصري	٧١	٣١	٢٨	٢٥	١٥٥
بنك مصر	٤٨	٢٧	٢٦	١٧	١١٨
البنك التجاري الدولي CIB	٤١	١٩	٢١	١٩	١٠٠
بنك الاسكان والتعمير	٣٩	١١	١٩	١٢	٨١
بنك الاسكندرية	٥٢	١٩	٢٣	١٨	١١٢
البنك الأهلي القطري QNB	٣٣	١٥	١٩	١٧	٨٤
الإجمالي	**٢٨٤**	**١٢٢**	**١٣٦**	**١٠٨**	**٦٥٠**

ونظراً لكبر وضخامة مجتمع الدراسة، وصعوبة الحصول على إطار شامل لهذه المفردات وذلك نظراً لظروف أمنية وسرية خاصة بكل بنك اعتمد الباحثان على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل، وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة ٩٥٪، وحدود خطأ معياري ٥٪، وبافتراض أن نسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث هي ٥٠٪ - حيث يكون حجم العينة أكبر ما يمكن- فإن مجتمع العينة يساوي ٣٨٤ مفردة كما في المعادلة (عيد، ٢٠١٨) :

$$n = \frac{Z^2 . P\,(1-p)}{e^2}$$

حيث إن:

n : حجم العينة المراد تحديدها.

Z : حدود الخطأ المعياري ١,٩٦ وذلك عند درجة ثقة ٩٥٪

P : نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.
(p-١) : نسبة الذين لا تتوافر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.
e : مقدار الخطأ المسموح به عند التقدير.
ويجب ملاحظة أن:
Z = 1,96 وذلك عند درجة ثقة ٩٥٪
P(1-p)= 50% × (1-50%) = 0,25

$$N = \frac{(١,٩٦)^{٢} \times ٠,٥ \times ٠,٥}{(٠,٠٥)^{٢}} = ٣٨٤ \text{ مفردة}$$

٤- متغيرات البحث وأساليب القياس:

١/٤- المتغير المستقل: أبعاد الشمول المالي: تم قياس الشمول المالي على المقياس الذي قدمته دراسة (Park, & Mercado, 2018) والذي يتناوله عن طريق ثلاثة أبعاد تتمثل فيما يأتي (النفاذ إلى العملاء، إتاحة الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية).

٢/٤- المتغير التابع: ضوابط منح الائتمان: تم قياس ضوابط منح الائتمان من خلال الاعتماد على المؤشرات المالية (الموقف المالي للعميل، السلوك الائتماني)، والمؤشرات غير المالية (سلوك العميل، الشروط العامة) (الفرماوي،٢٠١٨).

٥- أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة وطريقة جمع البيانات في قائمة الاستقصاء من خلال استخدام المقابلة الشخصية مع المستقصى منهم، وقد شملت قائمة الاستقصاء الأجزاء التالية: **الجزء الأول**: تضمن مجموعة الأسئلة الموجهة بشأن أبعاد الشمول المالي، و**الجزء الثاني**: تضمن مجموعة الأسئلة الموجهة لقياس المؤشرات المالية وغير المالية لضوابط منح الائتمان وفقاً لتعليمات البنك المركزي. و**الجزء الثالث**: تضمن مجموعة الأسئلة الخاصة بالخصائص الوظيفية حيث تم قياسها بواسطة ثلاثة أسئلة مباشرة تتعلق(الادارة التابع لها، سنوات الخبرة، ملكية البنك).

٦- أساليب التحليل الإحصائي:

قام الباحثان بإخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفروض باستخدام الحاسب الآلي من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS & AMOS)** كما يأتي:

١/٦- المقاييس الإحصائية الوصفية كالمتوسطات والإنحراف المعياري.

٢/٦- أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient:

تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى، ولقد تم اختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار.

٣/٦- الاختبارات الإحصائية لفروض الدراسة، والتي من المتوقع أن تشتمل على اختبار **ف F-Test** ، واختبار **ت T-Test** المصاحبة لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

٧- تقييم الإعتمادية (الثبات) للمقاييس المستخدمة في البحث:

قام الباحثان باستخدام أسلوب معامل الإرتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient، باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار وفي تحديد مدى تمثيل محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئاً آخر (عيد، ٢٠١٨)، الذي يستخدم للتأكد من اتساق متغيرات الدراسة مع بعضها البعض، من خلال ارتباط المتغيرات داخل المجموعة الواحدة، وارتباط كافة المتغيرات ببعضها البعض، وذلك بالإعتماد على اختبار ألفا للاعتمادية والثقة Alpha Test. ومن المتعارف عليه إحصائياً أن إحصائية الاختبار يجب ألا تقل عن ٠,٦ وفي ضوء ذلك تم تطبيق أسلوب معامل الإرتباط ألفا على كل من مقاييس محددات تفعيل الشمول المالي، وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وذلك بصورة اجمالية للمقياس الواحد ككل، ولكل مجموعة بنود (متغيرات) من المجموعات التي يتكون منها كل مقياس على حدة، والجدول رقم (٣) يوضح درجة الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة كما يلي:

جدول رقم (٣)
تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات المقاييس المستخدمة في الدراسة

	المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha) ألفا كرونباخ
١- أبعاد الشمول المالي :			
١	استخدام الخدمات المالية.	٨	٠,٧٤٥
٢	إتاحة الخدمات المالية (الوصول إلى الخدمات).	٥	٠,٨٩٧
٣	جودة الخدمات المالية.	٦	٠,٧٧٥
	المقياس الإجمالي	١٩	٠,٨٦٥
٢- ضوابط منح الائتمان :			
١	العوامل غير المالية.	٤	٠,٦٠٢
٢	العوامل المالية.	٦	٠,٧٨٣
	المقياس الإجمالي	١٠	٠,٨٣٥

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (تم تطبيق الأسلوب لكل بُعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالاضافة إلى المقياس الإجمالي).

ويتضح من نتائج الجدول رقم (٣) أن قيمة ألفا كرونباخ قد تراوحت ما بين (٠,٦٠٢) و(٠,٨٩٧) حيث أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس محددات تفعيل الشمول المالي ككل كان مرتفع حيث بلغ (٠,٨٦٥)، وكذلك معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس ضوابط منح الائتمان ككل والذي بلغ (٠,٨٣٥)، وذلك بدرجة ثقة قدرها ٩٥ % حيث اقتربت المعنوية الحقيقية P-Value من الصفر، وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الإعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة وهذه النتائج تدعم الثقة في متغيرات الدراسة وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل الإحصائي التالية.

٨- **أساليب التحليل والإختبارات الإحصائية المستخدمة:** تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي واختبار صحة الفروض باستخدام الحاسب الآلي من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS 22) وبرنامج (AMOS 18)** كما يلي:

١/٨- أساليب تحليل البيانات:

- المقاييس الإحصائية الوصفية كالمتوسطات والإنحراف المعياري.
- أسلوب معامل الإرتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient.
- أسلوب تحليل الانحدار والإرتباط المتعدد.

٢/٨- الإختبارات الإحصائية لفروض الدراسة:

اعتمد الباحثان على عدد من الإختبارات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات وأنواع الفروض التي تم صياغتها، حيث اشتملت على اختبار ف F-Test ، واختبار ت T-Test المصاحبين لأسلوب تحليل الإنحدار والإرتباط المتعدد، وكذلك اختبار توكي Tukey Test.

أ- معدل الإستجابة على قوائم الإستقصاء: بعد جمع ومراجعة البيانات اللازمة والتي تطلبتها طبيعة مشكلة البحث، تمثلت نسب الإستجابة للعينة من مسئولي الإدارات بالبنوك التجارية محل الدراسة وفقاً لنوع الملكية كما هو موضح بالجدول رقم (٤):

جدول رقم (٤)

معدل الاستجابة على قائمة الاستقصاء محل الدراسة

الفئة / البنوك التجارية	عدد القوائم الموزعة	عدد القوائم المستلمة	عدد القوائم المستبعدة	عدد القوائم الصحيحة	معدل الاستجابة
بنوك قطاع عام	١٦١	١١٣	٥	١٠٨	% ٦٧
بنوك قطاع خاص	١٠٧	٨٩	٢	٨٧	% ٨١
فروع البنوك الأجنبية	١١٦	١٠١	٦	٩٥	% ٨٢
الإجمالي	٣٨٤	٣٠٣	١٣	٢٩٠	% ٧٦

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول السابق أن عدد القوائم المستلمة التي تمكن الباحثان من تجميعها بلغت ٣٠٣ قائمة استقصاء بنسبة ٧٩٪ وتم استبعاد عدد ١٣ قائمة استقصاء إما لعدم اكتمال البعض منها أوعدم الثقة في اجابات البعض الآخر (حيث كانت إجابات المستقصى منهم لهذه القوائم في اتجاه واحد فقط) ومن ثم بلغت القوائم الصحيحة والصالحة للتحليل الإحصائي ٢٩٠ قائمة استقصاء بنسبة ٧٦٪ من مسئولي البنوك

التجارية محل الدراسة وفقاً لملكيتها وهي نسبة مقبولة في البحوث الاجتماعية تعكس التمثيل الصادق للبيانات واختبارات التحليل الإحصائي.

ب- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات الدراسة المعلمات الإحصائية الرئيسية، والتي توضح خصائص المتغيرات وتتضمن الخصائص الأساسية كالمتوسط الحسابي (أحد مقاييس النزعة المركزية) والإنحراف المعياري (أحد مقاييس التشتت) بالإضافة إلى الجداول التكرارية، وذلك بالتطبيق على آراء المستقصى منهم. ويوضح الجزء التالي الإحصاءات الوصفية، وذلك على النحو التالي:

١- توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الوظيفية:

قام الباحثان بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الإستقصاء، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموجرافية موضع الإهتمام بقائمة الإستقصاء (الإدارة التابع لها، سنوات الخبرة، الملكية). وجاء توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الوظيفية **من حيث الإدارة التابع لها:** بلغ عدد العاملين بالإدارة العليا في العينة (٢٤) مفردة بنسبة (٨,٣ %) بينما بلغ عدد العاملين بإدارة الائتمان (١٠) بنسبة (٣,٤ %) في حين بلغ عدد العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات (٢٢٤) بنسبة (٧٧,٢ %) وأخيراً العاملين بإدارة الحوكمة والالتزام المصرفي (٣٢) بنسبة (١١ %). **بينما من حيث سنوات الخبرة:** بلغ عدد المستقصي منهم الذين كانت سنوات خبرتهم أقل من (٥) سنوات (٢٣) مفردة بنسبة (٧,٩ %) من إجمالي حجم العينة، في حين كان عدد المستقصي منهم الذين كانت تتراوح سنوات خبرتهم من (٥) سنوات إلي أقل من (١٠) سنوات بلغ (١٥١) مفردة بنسبة (٥٢,١ %) من إجمالي حجم العينة، الذين كانت تتراوح سنوات خبرتهم من (١٠) سنوات إلي أقل من (١٥) سنة بلغ (٨٢) مفردة بنسبة (٢٨,٣ %) من إجمالي حجم العينة أما عدد المستقي منهم الذين تجاوزت سنوات خبرتهم ١٥ سنة فقد بلغ (٣٤) مفردة بنسبة (١١,٧ %). وأخيراً **من حيث الملكية:** بلغ عدد المستقصى منهم ببنوك القطاع العام (١٠٨) مفردة بنسبة (٣٧,٢ %) من إجمالي حجم العينة. بينما بلغ عدد المستقصى منهم ببنوك القطاع الخاص (٨٧) مفردة بنسبة (٣٠ %)، وأخيراً بلغ عدد المستقصى منهم ببنوك الفروع الأجنبية (٩٥) مفردة بنسبة (٣٢,٨ %).

٢- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

يقوم الباحثان في الجزء التالي بعرض التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الوظيفية. وقد تناولت الدراسة المتغيرات التالية والمتمثلة في أبعاد الشمول المالي الثلاثة كمتغير مستقل (تضم ١٩ متغير) وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة تضم (١٠ متغيرات) كمتغير تابع.

١/٢- التحليل الوصفي لمحددات تفعيل الشمول المالي:

تم تقييم مستوى محددات تفعيل الشمول المالي من خلال الإجابة على متغيرات مقياس ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والذي يضم تسعة عشر متغير يغطي ثلاثة أبعاد كما هو موضح في الجدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)

التحليل الوصفي لمقياس أبعاد الشمول المالي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الأول: استخدام الخدمات المالية:		
١- يوجد تزايد مستمر في عدد من يمتلكون حسابات مالية لدى البنك.	٤,٨٨٠	٠,٣٤١
٢- هناك تزايد مستمر في عدد من يمتلكون بطاقات خصم لدى البنك (بطاقة خصم ATM).	٤,٦٥٠	٠,٤٨٤
٣- يوجد تزايد مستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمانية لدى البنك.	٤,٦٢٠	٠,٥٢٨
٤- يزداد استخدام عملاء البنك لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول في عمليات الشراء أوالسداد	٤,٤٤٠	٠,٥٨٠
٥- يزداد استخدام عملاء البنك لخدمة الانترنت البنكي لاتمام الصفقات أوتنفيذ المعاملات الالكترونية.	٤,٤٣٠	٠,٥٩٢
٦- يزداد امتلاك عملاء البنك لشهادات الاستثمار والادخار.	٤,٤٣٠	٠,٥٤٩
٧- يزداد استقبال عملاء البنك للحوالات المالية المحلية والدولية	٤,٦٠٠	٠,٦٣٨
٨- يزداد استخدام عملاء البنك للتأمين ضد كافة المخاطر لدى شركات التأمين.	٤,٤١٠	٠,٧٨٥
البعد الأول بشكل إجمالي	٤,٥٥٧	٠,٣٤٤
البعد الثاني: إتاحة الخدمات المالية (الوصول إلى الخدمات):		
٩- يوجد لدى البنك عدد فروع كافية تلبي متطلبات العملاء.	٤,٥٠٠	٠,٨٢٥
١٠- لدى البنك عدد أجهزة صراف آلي (ATMs) كافية تلبي متطلبات العملاء.	٤,١٠٠	٠,٦٩٦
١١- لدى البنك عقود مع عدد مناسب من شركات الصرافة التي تلبي متطلبات العملاء.	٤,٢٦٠	٠,٧٨٥
١٢- لدى البنك عقود مع عدد مناسب من شركات التأمين التي تلبي متطلبات العملاء.	٤,١٧٠	٠,٨١٤
١٣- لدى البنك عدد نقاط بيع P.O.S. كافية تلبي متطلبات العملاء.	٤,٣٧٠	٠,٨٤٤
البعد الثاني بشكل إجمالي	٤,٢٨١	٠,٦٦٨
البعد الثالث: جودة الخدمات المالية:		
١٤- يشعر العملاء بالرضا عن الخدمات المالية المقدمة من جانب البنك.	٤,٤٦٠	٠,٧٩٤
١٥- يتيح البنك الخدمات المالية المختلفة بتكلفة ملائمة للعملاء.	٤,٢٧٠	٠,٦٩٩
١٦- يفصح البنك عن معلومات الخدمات المالية بشكل واضح وكاف للعملاء.	٤,٤٨٠	٠,٦٩٧
١٧- يهتم البنك بنشر الثقافة المالية بين العملاء عن كيفية استخدام الخدمات المالية.	٤,٥٤٠	٠,٦٣٤

١٨- يقوم البنك بتوعية العملاء بعمليات الاحتيال التي يمكن أن تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها.	٤,٥٦٠	٠,٦٣٣
١٩- يوفر البنك الضوابط المنظمة لحماية حقوق العملاء.	٤,٥٢٠	٠,٥٤٠
البعد الثالث بشكل إجمالي	٤,٤٦٩	٠,٤٥٤
المؤشر العام	٤,٤٣٥	٠,٣٨٤

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح لنا من نتائج جدول رقم (٥) أن متغيرات البُعد الأول (استخدام الخدمات المالية) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٥٥٧) وانحراف معياري قدره (٠,٣٤٤)، وتأتي متغيرات البُعد الثالث (جودة الخدمات المالية) في المرتبة الثانية بمتوسط (٤,٦٩٠) وانحراف معياري قدره (٠,٤٥٤)، وأخيراً فإن متغيرات البُعد الثاني (إتاحة الخدمات المالية) تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٤,٢٨١) وانحراف معياري بلغ (٠,٦٦٨) وفقاً لاتجاهات الفئات بالبنوك محل الدراسة.

وبصفة عامة، يتضح من استعراض التحليل الوصفي لأبعاد الشمول المالي أن المتوسط الإجمالي لمستوى أبعاد الشمول المالي بالبنوك التجارية محل الدراسة بلغ (٤,٤٣٥). وهذا يشير إلى أن مستوى الشمول المالي لدى فئات العاملين محل الدراسة مرتفع، حيث يرى الباحث أن ذلك قد يرجع إلى قيام البنك المركزي المصري بنشر وتعميق الثقافة المالية المصرفية منذ عام ٢٠١٦م وحتى الآن وتزايد المنافسة بين البنوك التجارية وفقاً لملكيتها (عام، خاص، فروع أجنبية) بشأن التوسع في استخدام خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكنها من طرح منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تتواكب مع متطلبات العملاء في ظل عصر الرقمنة، فضلاً عن تركيزها على تعزيز جودة هذه الخدمات في ضوء تحقيق التوازن بين ثلاثة عوامل رئيسية تتمثل في سعر الخدمة، الوقت اللازم للحصول عليها، ودرجة الخصوصية ومعدلات الأمان المقترنة بها.

٢/٢- التحليل الوصفي لضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة:

تم تقييم ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال الإجابة على متغيرات مقياس ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة والذي يضم عشرة عبارات تغطي البعد المالي وغير المالي له، كما يتضح من الجدول رقم (٦):

جدول رقم (٦)

التحليل الوصفي لمقياس ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد الأول: العوامل غير المالية:		
١- يقوم البنك بمنح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بناء على أسس موضوعية تطبق على كافة العملاء، دون أي معاملات تفضيلية للأطراف ذات العلاقة.	٤,٨٠٠	٠,٥٢٧
٢- يُعد تحليل شخصية عملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتحديد أمانتهم ورغبتهم في السداد أحد المؤشرات الهامة للقرار الائتماني.	٤,٣٨٠	٠,٦٢٣

٣- يتم دراسة السمعة الائتمانية لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لمعرفة مدى احترام المواعيد مع الأطراف ذوي العلاقة كالعملاء والموردين بالسوق.	٤,٥٩٠	٠,٥٣٣
٤- يتم دراسة السمعة الائتمانية لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لمعرفة مدى الوفاء بالالتزامات في مواعيدها.	٤,٥٨٠	٠,٥٠٨
البعد الأول بشكل إجمالي	٤,٥٨٧	٠,٣٧٠
البعد الثاني: العوامل المالية:		
٥- يعد تقييم الأداء التاريخي وسابقة التعامل لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة مع البنك أحد المؤشرات الهامة للقرار الائتماني.	٤,٧٧٠	٠,٤٣٢
٦- يتم تقييم الأداء المستقبلي لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة بشكل موضوعي وفقاً لظروف النشاط والصناعة وبيئة العمل التي يمارس العميل فيها نشاطه.	٤,٤٣٠	٠,٥٦٢
٧- يتم التأكد من وجود خبرة سابقة للعميل في النشاط المراد تمويله بالاعتماد على مدى استقرار مؤشرات الربحية في السنوات السابقة.	٤,٥٠٠	٠,٥٩٦
٨- يتم دراسة وتحليل نشاط العميل وتحديد موقعه بالدورة الاقتصادية.	٤,٥٥٠	٠,٥٦٩
٩- يتم دراسة وتحليل رأس مال عملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتحديد قدرتهم الإدارية والمالية.	٤,٦٤٠	٠,٥٦٧
١٠- يجب أن يشعر العميل بعبء المشاركة في التمويل والمسئولية عن النشاط في حالة الفشل.	٤,٥٩٠	٠,٥٦٥
البعد الثاني بشكل إجمالي	٤,٥٧٨	٠,٣٨١
المؤشر العام	٤,٥٨٣	٠,٣٤٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح لنا من نتائج جدول رقم (٦) أن متغيرات البعد الأول العوامل غير المالية تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٤,٥٨٧) وانحراف معياري (٠,٣٧٠)، وتأتي متغيرات البعد الثاني العوامل المالية في المرتبة الثانية بمتوسط (٤,٥٧٨) وانحراف معياري (٠,٣٨١) وفقاً لآراء العاملين بالبنوك التجارية محل الدراسة.

جـ - تحليل الإرتباط لمتغيرات الدراسة:

تم حساب معامل الإرتباط البسيط (بيرسون Pearson) بين متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة. فكلما اقتربت قيمة معامل الإرتباط من الواحد الصحيح كلما دل ذلك علي قوة الإرتباط بين المتغيرين، في حين تدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السالبة علي أن العلاقة عكسية. ويوضح الجدول التالي رقم (٧) معاملات الإرتباط بين محددات تفعيل الشمول المالي بأبعاده الثلاثة، وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ببعديه المالي وغير المالي:

ويتضح من مصفوفة معاملات الإرتباط بين أبعاد الشمول المالي وضوابط منح الائتمان ما يلي:

- يرتبط بعد استخدام الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي مع جميع ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (٠,٦٠١، ٠,٦٢٣) على التوالي.
- يرتبط بعد إتاحة الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي مع جميع ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (٠,١٨٢، ٠,٢٧٨) على التوالي.
- يرتبط بعد جودة الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي مع جميع ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ارتباطاً طردياً ذو دلالة احصائية حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (٠,٥٥٧، ٠,٦٠٥) على التوالي.

جدول (٧)

مصفوفة معاملات الإرتباط بين أبعاد الشمول المالي وضوابط منح الائتمان

المتغيرات		ابعاد الشمول المالي			ضوابط منح الائتمان	
		FI1	FI2	FI3	FCR1	FCR2
أبعاد الشمول المالي	FI1	١				
	FI2	٠,٤٨٠**	١			
	FI3	٠,٦٥١**	٠,٤٩٨**	١		
ضوابط منح الائتمان	FCR1	٠,٦٠١**	٠,١٨٢**	٠,٥٥٧**	١	
	FCR2	٠,٦٢٣**	٠,٢٧٨**	٠,٦٠٥**	٠,٦٩٨**	١

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

** معامل الإرتباط ذو دلالة احصائية عند ٠,٠١ . ن = ٢٩٠ مفردة .

وفي ضوء نتائج جدول رقم (٧) يمكننا رفض الفرض العدم والذي ينص على " لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين محددات تفعيل الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تعليمات البنك المركزي المصري". وقبول الفرض البديل والذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين محددات تفعيل الشمول المالي (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ضوء تعليمات البنك المركزي المصري".

د - تحليل الإرتباط والإنحدار المتعدد Multiple Regression & Correlation Analysis لطبيعة العلاقة بين أبعاد الشمول المالي وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة على السؤال الثاني والثالث لهذه الدراسة، والمتعلق بتحديد نوع ودرجة العلاقة بين الشمول المالي وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبنوك التجارية محل الدراسة مأخوذة بصورة إجمالية، ولتحقيق ذلك قام الباحث بتطبيق أسلوب تحليل الإرتباط والإنحدار المتعدد Multiple Regression Analysis للتحقق من نوع ودرجة هذه العلاقة بين أبعاد الشمول المالي للفئات بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة كمتغيرات مستقلة، وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة كمتغير تابع. وكذلك الأهمية النسبية لمتغيرات الشمول المالي الخاضعة للدراسة فى علاقتها بضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال طريقة الإدخال Enter علي النحو التالي كما يتضح من الجدول رقم (٨):

جدول رقم (٨)

نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد الشمول المالي وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة (مخرجات تحليل الانحدار المتعدد *Multiple Regression Analysis*)

أبعاد الشمول المالي الأكثر تاثيراً في ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة.	معامل الانحدار Beta	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2
١- يوجد تزايد مستمر في عدد من يمتلكون حسابات مالية لدى البنك.	٠,٠٦٧	٠,٥٥٣	٠,٣٠٦
٢- هناك تزايد مستمر في عدد من يمتلكون بطاقات خصم لدى البنك (بطاقة خصم مباشرة ATM).	٠,٢٤٤	٠,٤٣٧	٠,١٩١
٣- يوجد تزايد مستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمانية لدى البنك.	٠,٢٩٦	٠,٥٠٨	٠,٢٥٨
٤- يزداد استخدام عملاء البنك لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول في عمليات الشراء أوالسداد	٠,١٠٧	٠,٢٢٦	٠,٠٥١
٥- يزداد استخدام عملاء البنك لخدمة الانترنت البنكي لاتمام الصفقات أوتنفيذ المعاملات الالكترونية.	٠,١٥٦	٠,٥٢٨	٠,٢٧٩
٦- يزداد امتلاك عملاء البنك لشهادات الاستثمار والادخار.	٠,٠٤٠	٠,٢٠٩	٠,٠٤٤
٧- يزداد استقبال عملاء البنك للحوالات المالية المحلية والدولية	٠,١٣١	٠,٤٩٨	٠,٢٤٨
٨- يزداد استخدام عملاء البنك للتأمين ضد كافة المخاطر لدى شركات التأمين.	٠,١٤٢	٠,٣٦٤	٠,١٣٢
٩- يوجد لدى البنك عدد فروع كافية تلبي متطلبات العملاء.	٠,١١٣	٠,١٤٢	٠,٠٢٠
١٠- لدى البنك عدد أجهزة صراف آلي (ATMs) كافية تلبي متطلبات العملاء.	٠,١٩١	٠,٢٣٩	٠,٠٥٧

١١- لدى البنك عقود مع عدد مناسب من شركات الصرافة التي تلبي متطلبات العملاء.	٠,١٢٧	٠,٠٥٢	٠,٠٠٣
١٢- لدى البنك عقود مع عدد مناسب من شركات التأمين التي تلبي متطلبات العملاء.	٠,٣٧٠	٠,٢٩٤	٠,٠٨٦
١٣- لدى البنك عدد نقاط بيع .P.O.S كافية تلبي متطلبات العملاء.	٠,١٦٠	٠,٣٢٣	٠,١٠٤
١٤- يشعر العملاء بالرضا عن الخدمات المالية المقدمة من جانب البنك.	٠,٠١٦	٠,٣٤٢	٠,١١٧
١٥- يتيح البنك الخدمات المالية المختلفة بتكلفة ملائمة للعملاء.	٠,١١٧	٠,٣٩٠	٠,١٥٢
١٦- يفصح البنك عن معلومات الخدمات المالية بشكل واضح وكاف للعملاء.	٠,١٤٨	٠,٤٨٤	٠,٢٣٤
١٧- يهتم البنك بنشر الثقافة المالية بين العملاء عن كيفية استخدام الخدمات المالية.	٠,٠٥٠	٠,٤٧٤	٠,٢٢٥
١٨- يقوم البنك بتوعية العملاء بعمليات الاحتيال التي يمكن أن تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها.	٠,٠٦٥	٠,٥٠٥	٠,٢٥٥
١٩- يوفر البنك الضوابط المنظمة لحماية حقوق العملاء.	٠,٢١١	٠,٤٣٢	٠,١٨٧
معامل الارتباط المتعدد في النموذج R	٠,٨٦١		
معامل التحديد في النموذج R^2	٠,٧٤٢		
قيمة ف المحسوبة	٤٠,٨٤٢		
درجات الحرية	(١٩، ٢٨٩)		
مستوي الدلالة الاحصائية	٠,٠٠٠		

** تشير إلي معنوية اختبار T-Test عند مستوي ٠,٠١
* تشير إلي معنوية اختبار T-Test عند مستوي ٠,٠٥

ويتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

- **نوع وقوة العلاقة بين أبعاد الشمول المالي وضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة:**

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة وبين ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في تلك البنوك (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٨٦,١٪ (وفقاً لمعامل الإرتباط المتعدد في النموذج R). وهذه العلاقة طردية حيث كلما زاد اهتمام البنوك التجارية بأبعاد الشمول المالي زاد ذلك من مستوى الالتزام بضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- إن مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة يمكن أن يفسر حوالي ٧٤,٢٪ (وفقاً لمعامل التحديد R^2 في النموذج) من التباين الكلي في مستوى ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة لدى الفئات محل الدراسة بالبنوك التجارية.

- **الأهمية النسبية لأبعاد الشمول المالي:**

بناءً على النتائج الواردة بالجدول رقم (٨)، نستنتج أن:

- تمتعت معظم متغيرات الشمول المالي بعلاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية فيما بينها وبين الالتزام بضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في البنوك التجارية محل الدراسة. وهذا يعني أن البنوك التجارية يمكنها دعم وتعزيز مستوى الالتزام بضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال تعزيز مستوى الشمول المالي في ضوء التزايد المستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمانية لدى البنك، وتزايد استخدام عملاء البنك لخدمة الانترنت البنكي لاتمام الصفقات أوتنفيذ المعاملات الالكترونية، واستمرار البنوك في زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي (ATMs) التي تلبي متطلبات العملاء، فضلاً عن قيام البنوك بتوقيع عقود مع عدد مناسب من شركات التأمين التي تلبي متطلبات العملاء، وتوفير الضوابط المنظمة لحماية حقوق العملاء.

وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر رفض فرض العدم القائل " لا يوجد أثر معنوي للشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تعزيز ضوابط منح الائتمان في المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية.". وتم قبول الفرض البديل الذي ينص على " يوجد أثر معنوي للشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تعزيز ضوابط منح الائتمان في المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبيئة المصرية ". وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الإنحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى معنوية ٠,٠١ و ٠,٠٥ وفقاً لاختبار ف F-Test بين متغيرات الشمول المالي وضوابط منح الائتمان في المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة (Rasheed et al., 2019; Sayed & Shusha, 2019) حيث يؤدي الشمول المالي دوراً هاماً في تعزيز مستوى الالتزام بضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة، حيث يسهم التمويل الرقمي والشمول المالي في دعم الخدمات المالية التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية غير المصرفية لعملائها من خلال ربط الوسائط الرقمية مثل الهواتف المحمولة والإنترنت والبطاقات بأنظمة الدفع الرقمية الآمنة، كما يُسهم في التغلب على القضايا التي لا تزال قائمة للأفراد والشركات والحكومات والاقتصاديات، كما تؤثر الرقمنة على مستوى الشمول المالي ورفعه إلى جانب العديد من الفوائد مثل تخفيض التكلفة المالية والتأثير الإيجابي طويل الأجل على الأداء المصرفي.

ثاني عشر: نتائج الدراسة: توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج، يمكن تلخيصها فيما يأتي:

١- نتائج تتعلق بالشمول المالي:

- بصفة عامة، يعتبر مستوى الشمول المالي مرتفع لدى الفئات محل الدراسة حيث بلغ المتوسط الإجمالي لأبعاد الشمول المالي بالبنوك التجارية محل الدراسة وفقاً لملكيتها (٤,٤٣)،حيث يرى الباحثان أن ذلك قد يرجع إلى عدة أسباب أهمها: دور الشمول المالي الفعال في تحسين كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات بالقطاع المصرفي بما يكفل تنوع محافظ الأصول والالتزامات وتجنب مخاطر التركز، فضلاً عن دوره في ترسيخ قاعدة القطاع الرسمي على حساب القطاع المالي غير الرسمي.
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من الأبعاد الثلاثة للشمول المالي وبعضها البعض والمتمثلة في (استخدام الخدمات المالية، إتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية).

٢- نتائج تتعلق بضوابط الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة:

- بصفة عامة، يوجد التزام من جانب البنوك التجارية محل الدراسة بمعايير وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة حيث بلغ المتوسط الإجمالي لضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبنوك التجارية محل الدراسة (٤,٥٨). وقد تعود أسباب ذلك إلى قيام هذه البنوك بتطبيق تعليمات البنك المركزي المصري كسلطة إشرافية ورقابية بشأن الموازنة بين العوامل المالية وغير المالية عند فحص وتقييم الدراسات الائتمانية، فضلاً عن ضرورة قيام البنوك بأخذ الضمانات المناسبة لقيمة التسهيلات المطلوبة (أوراق تجارية، رهن آلات ومعدات المشروع، حفظ حق الملكية على الأصول والمنقولات، ولاسيما الضمانات النقدية التي تتعلق برهن الودائع أو تجميد الحسابات المصرفية).

٣- نتائج تتعلق بالعلاقة بين الشمول المالي وضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة:

- يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الشمول المالي ممثلة في (استخدام الخدمات المالية، اتاحة الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) مع جميع ضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وهذا يعني أنه كلما ارتفع مستوى الشمول المالي كلما أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى التزام البنوك التجارية بضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة وبين مستوى الالتزام بضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من جانب تلك البنوك (مأخوذة بصورة إجمالية) وهذه العلاقة طردية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٥٩٢)، فكلما زاد اهتمام إدارة البنوك التجارية محل الدراسة بالشمول المالي زاد ذلك من مستوى التزام تلك البنوك بالضوابط المالية وغير المالية لمنح الائتمان. وهذا يعني أن البنوك التجارية يمكنها دعم وتعزيز مستوى التزام البنوك بضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة

والمتوسطة من خلال تبني استراتيجيات الشمول المالي التي تكفل الحفاظ على قاعدة العملاء الحالية بالبنك وتوسيع قاعدة العملاء المستهدفة من خلال تقديم المزيد من المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية في كافة الأوقات وكافة الأماكن.

وفي ضوء ما سبق، يرى الباحثان ضرورة الاهتمام من جانب البنوك التجارية بأبعاد الشمول المالي التي من شأنها التأثير بشكل معنوي في مستوى الالتزام بضوابط منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال تهيئة بيئة العمل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في سياق تنفيذ مبادرات إتاحة التمويل اللازم لها التي أقرها البنك المركزي المصري منذ ١١ يناير ٢٠١٦م وحتى الآن.

ثالث عشر : توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، من خلال الإجابة عن أسئلة البحث وتحقيق أهدافه. أمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تبني محددات تفعيل الشمول المالي وانعكاساتها على ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة. وعلى ذلك فقد تناول الباحثان توصيات البحث من خلال التركيز على محورين رئيسيين فيما يأتي:

المحور الأول: توصيات خاصة بتنمية أبعاد الشمول المالي:

- ضرورة قيام البنوك التجارية بتطوير البنية التحتية وتحسين نظم الائتمان وتسهيل نظم الضمانات، وإعادة النظر في نظم التعسر المالي، وكذلك وضع إطار واضح لتأسيس بنية تحتية مالية وشبكات متطورة في المناطق المهمشة.
- ضرورة قيام البنوك التجارية بتنويع وتطوير المنتجات والخدمات المالية لتقديم خدمات مبتكرة وذات تكلفة متدنية.
- ضرورة قيام البنوك التجارية بوضع ضوابط لمتابعة العملاء ودراسة مدى رضائهم عن الخدمات المتاحة لهم، وتزويدهم بكافة المعلومات الخاصة بمعاملاتهم المصرفية بشكل آني.
- ضرورة توفير البنوك التجارية الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات والمنتجات المالية الأكثر ملائمة لهم، والتي تساعدهم على إدارة أموالهم بطريقة سليمة.
- تعزيز إجراءات حماية حقوق العملاء من خلال إعداد السياسات والتعليمات لضمان الشفافية والافصاح التام عن المنتجات والخدمات وشروطها تحقيقاً للعدالة وعدم التمييز بين العملاء.
- قيام البنوك التجارية بتسهيل وتيسير آليات وصول استخدام الفئات المهمشة إلى الخدمات والمنتجات المالية.
- ضرورة قيام البنوك التجارية بإنشاء قاعدة بيانات شاملة لقياس مستويات الشمول المالي بجانبي العرض والطلب للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- يجب على البنك المركزي المصري كسلطة إشرافية ورقابية سن تشريعات مصرفية جديدة وخلق بيئة تنظيمية واضحة بشأن المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، لتعزيز سبل إمدادها بخدمات الشمول المالي.

المحـور الثـاني: توصـيات خاصـة بضـوابط مـنح الائتمـان بالمشـروعات الصـغيرة والمتوسطة:

- ضرورة قيام إدارة البنوك التجارية بدراسة وتحليل كافة المؤشرات المالية (السيولة، الربحيـة، النشـاط / الكفـاءة، المديونيـة .... الـخ) كركيـزة أساسـية لمـنح الائتمـان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وفقاً للمعايير التي أقرها البنك المركزي كسلطة رقابية.
- ضرورة قيام إدارة البنـوك التجاريـة بدراسـة وتحليـل كافـة المؤشـرات غيـر الماليـة كالسمات الشخصية، وطبيعة الصناعة، والتطور التاريخي للتعامل بين العميل والبنـك ... الـخ كإطـار مكمـل للمؤشـرات الماليـة عنـد مـنح الائتمـان للمشـروعات الصـغيرة والمتوسطة، وفقاً للمعايير التي أقرها البنك المركزي كسلطة رقابية.
- ضرورة قيام البنوك التجارية الالتزام باستخدام أساليب يمكـن الاعتمـاد عليهـا للتحقـق مـن هويـة وصـلاحيات العمـلاء الـراغبين فـي الإشـتراك بخـدمات الإنترنـت البنكـي، وكذلك التحقق من هوية وصلاحيات العملاء المشـتركين بالخدمـة الـراغبين فـي تنفيـذ أنشطة مصرفية عبر خدمات الإنترنت البنكي.
- يجب على البنوك تحديـد وسـائل التصـديق التـي سـوف تسـتخدمها لخـدمات الانترنـت البنكي بناء على تحليل المخاطر المرتبطة بالنظام، مع الأخذ في الاعتبار تقيـيم نوعيـة المعاملات المصرفية التي تقدم عبر الانترنت البنكي.
- يجب على البنوك إسـتخدام التكنولوجيـا المناسـبة لإنشـاء كلمـات السـر بالإضـافة إلـى تطبيق الوسائل اللازمة للحفاظ على سرية كلمات السر في حالة تسليمها للعميل.
- يتم استخدام تكنولوجيا التشفير لحماية سرية وسلامة المعلومات التي تتسم بالحساسية.
- يجب على البنوك إنشاء بيئة تشغيل ملائمة تعمل على دعـم وحمايـة أنظمتهـا الخاصـة بخدمات الانترنت البنكي.
- يجب على البنوك وضع معـايير لتقيـيم ومتابعـة مسـتوى أداء تقـديم خـدمات الانترنـت البنكي، كما يجب اتخاذ التدابير اللازمة للتأكد من قدرة نظم خـدمات الانترنـت البنكـي والنظم الداخلية الخاصة بتقديم الخدمة على التعامل مع حجم العمليات المتوقعة والنمـو المستقبلي لهذا النوع من الخدمات.

رابع عشر: البحوث المستقبلية المقترحة:

يمكن للباحثين إجراء المزيد مـن البحـوث والدراسـات المسـتقبلية التـي تـرتبط بمتغيـرات البحث على النحو الآتي:

١. نموذج مقترح لبعض محددات الشمول المالي والنتائج المترتبة عليه.
٢. بحث دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقـة بـين الخـدمات الماليـة الرقميـة والاستقرار المالي.
٣. انعكاسات تفعيل الشمول المـالي علـى تحسـين جـودة الخـدمات المصـرفية بـالبنوك التجارية المصرية.
٤. الشـمول المـالي كمتغيـر وسـيط بـين حوكمـة تكنولوجيـا المعلومـات وإدارة الأمـن السيبراني.

المراجـع

أولاً : المراجع العربية:

- **الكتب:**

١. الفرماوي، معاذ علي،(٢٠١٨)، **الإطار النظري والتطبيقي لصناعة التمويل الأصغر**، الطبعة الأولى، دار عبيد للنشر والتوزيع والطباعة.
٢. عيد، أيمن عادل، (٢٠١٦)، **البحث العلمي مدخل تطبيقي**، الطبعة الأولى، دار عبيد للطباعة والنشر.
٣. يوسف، حسين يوسف، (٢٠١٢)، **البنوك الالكترونية**، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة.

- **المقالات والدوريات:**

٤. إبراهيم، محمد زيدان؛ الصعيدي، شريف سعد، (٢٠١٩)، دور الشمول المالي في تنشيط سوق الأوراق المالية دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في البورصة المصرية، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الأول، ٣٠٦-٣٥٩.
٥. أحمد، أحمد كامل خليل، (٢٠١٩)، دور الشمول المالي في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ١٩٨.
٦. أحمد، محمد مشرح علي، (٢٠١٩)، نحو إستراتيجية وطنية للشمول المالي في مصر وأثرها على عملية التنمية المستدامة دراسة نظرية تحليلية، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ٩٥-١٢٣.
٧. الزيادي، داليا عادل رمضان، (٢٠١٩)، أثر تعزيز التثقيف المالي في فعالية الشمول المالي دراسة ميدانية، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ٤٦٧-٥٠٧.
٨. السواح، نادر شعبان؛ نصير، مبروك محمد السيد، (٢٠١٩)، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ٣١١-٣٥٩.
٩. عبد الجليل، انتصار أحمد، (٢٠١٩)، مبتكرات التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي في ضوء نظرية انتشار الابتكار، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ١-٥٢.
١٠. عبد الله، جلال حسن حسن، (٢٠١٩)، دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة في مصر، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ١٥١- ١٩٥.
١١. مرزوق، عبد العزيز علي؛ عبد الفتاح، عهد محمد بكر، (٢٠١٩)، أثر الأنماط الخمسة الكبرى للشخصية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في محافظة الغربية، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ٣٦٢-٤٠٤.
١٢. وهدان، محمد علي؛ عبد الهادي، إيمان فتحي، (٢٠١٩)، دور البيانات الضخمة Big Data في تفعيل متطلبات الشمول المالي دراسة تحليلية، ***المجلة العلمية للتجارة والتمويل***، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني، ٢٤٦-٢٧٦.

- **المؤتمرات العلمية والندوات:**

١٣. عبد المتعال، عزة، (٢٠١٨)، دور نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات في تفعيل متطلبات الشمول المالي في إطار رؤية مصر ٢٠٣٠ دراسة تحليلية، ***المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة***، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، ٧٥١-٧٩٥.
١٤. أبو سمرة، محمد عادل حسن، (٢٠١٩)، نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠، ***المؤتمر السنوي الرابع والعشرون***، إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١- ١٨.

١٥. واصل، علياء عبد الحميد محمد، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبياً ومهنياً في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق استراتيجية مصر ٢٠٣٠، ***المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة***، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، ١٦٧-٢٠٦.

- **مراجع أخرى:**

١٦. النشرة الاقتصادية للجهاز المصرفي المصري، ٢٠١٤.
١٧. البنك المركزي المصري، النشرة الإحصائية الشهرية، العدد رقم ٢٥٢ ، مارس ٢٠١٨.
١٨. البنك المركزي المصري، القواعد المنظمة لتقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت في القطاع المصرفي المصري، نوفمبر ٢٠١٤.
١٩. برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر) " نموذج قياس التحول الرقمي الحكومي – القياس الثامن، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٩.
٢٠. صندوق النقد العربي، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، ٢٠١٥، ١ – ٤٦.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1. Adegbite, O. O., Machethe, C. L., & Anderson, C. L. (2021). Revisiting the measurement of financial inclusion of rural smallholder farmers in Nigeria. Agricultural Finance Review.
2. Adeleke, R., & Alabede, O. (2021). Understanding the patterns and correlates of financial inclusion in Nigeria. *GeoJournal*, 1-18.
3. Akudugu, M. A. (2013). The determinants of financial inclusion in Western Africa: Insights from Ghana. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(8), 1-9.
4. Arya, K. K. (2018). Role of financial inclusion in economic development. *Journal of Accounting, Finance & Marketing*, 2(1),1-7.
5. Barik, R., & Pradhan, A. K. (2021). Does financial inclusion affect financial stability: Evidence from BRICS nations?. *The Journal of Developing Areas*, 55(1).
6. Bongomin, G. O. C., Mpeera Ntayi, J., & C. Munene, J. (2017). Institutional framing and financial inclusion: Testing the mediating effect of financial literacy using SEM bootstrap approach. International Journal of Social Economics, 44(12), 1727-1744.
7. Buchak, G. & Seru, A. (2017). Fin Tech, Regulatory Arbitrage, and the Rise of Shadow Banks.NBER Working Papers, NO 23288.
8. Chai, S., Chen, Y., Huang, B., & Ye, D. (2018). Social networks and informal financial inclusion in the people's republic of China.1-32.
9. Dar, A. B., & Ahmed, F. (2020). Financial inclusion determinants and impediments in India: insights from the global financial inclusion index. *Journal of Financial Economic Policy*.
10. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. world bank group.

11. Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. The World Bank.
12. Ehi Eric Esoimeme, (2017). A critical analysis of the effects of the Central Bank of Nigeria foreign exchange policy on financial inclusion, anti-money laundering measures and fundamental rights, *Journal of Money Laundering Control*, 20(4), 417-427.
13. Fernandes, C., Borges, M. R., & Caiado, J. (2021). The contribution of digital financial services to financial inclusion in Mozambique: an ARDL model approach. Applied Economics, 53(3), 400-409.
14. Fungacova, Z., & Weill, L. (2014). Understanding financial inclusion in China. *BOFIT Discussion Papers*, (10), 1.
15. Gillespie, T. (2018). Collective self-help, financial inclusion, and the commons: Searching for solutions to Accra's housing crisis. *Housing Policy Debate*, 28(1), 64-78.
16. Goedecke, J., Guérin, I., D'espallier, B., & Venkatasubramanian, G. (2018). Why do financial inclusion policies fail in mobilizing savings from the poor? Lessons from rural South India. *Development Policy Review*, 36, O201-O219.
17. Grohmann, A., Klühs, T., & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. *World Development*, 111, 84-96.
18. Ibtasam, S., Razaq, L., Anwar, H. W., Mehmood, H., Shah, K., Webster, J., ... & Anderson, R. (2018, June). Knowledge, access, and decision-making: Women's financial inclusion in Pakistan. In Proceedings of the 1st ACM SIGCAS Conference on Computing and Sustainable Societies, 1-12.
19. Kabakova, O., & Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of business Research*, 89, 198-205.
20. Kim, D. W., Yu, J. S., & Hassan, M. K. (2018). Financial inclusion and economic growth in OIC countries. *Research in International Business and Finance*, 43, 1-14.
21. Kim, K. (2021). Assessing the impact of mobile money on improving the financial inclusion of Nairobi women. *Journal of Gender Studies*, 1-17.
22. Kumar, N. (2013). Financial inclusion and its determinants: evidence from India. *Journal of Financial Economic Policy*. 5(1), 4-19.
23. Machdar, N. M. (2020). Financial inclusion, financial stability and sustainability in the banking sector: the case of Indonesia. 1, 193-202.

24. Mader, P. (2018). Contesting financial inclusion. *Development and Change*, 49(2), 461-483.
25. Majani, W. (2020). *Roles of Mobile Financial Services in Promoting Financial Inclusion Among SMEs in Tanzania* (Doctoral dissertation, Mzumbe University).
26. Maurer, B., Musaraj, S., & Small, I. (Eds.). (2018). Money at the Margins: Global Perspectives on Technology, Financial Inclusion, and Design (Vol. 6). Berghahn Books.
27. Mindra, R., Moya, M., Zuze, L. T., & Kodongo, O. (2017). Financial self-efficacy: a determinant of financial inclusion. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 338-353.
28. Mitton, L. (2008). Financial inclusion in the UK: Review of policy and practice. York: Joseph Rowntree Foundation.
29. Neaime, S., & Gaysset, I. (2018). Financial inclusion and stability in MENA: Evidence from poverty and inequality. Finance Research Letters, 24, 230-237.
30. Noor, H. (2017). Determining factors that influence financial inclusion among SMEs: the case of Harare Metropolitan (Master's thesis, University of Cape Town).
31. Ouma, S. A., Odongo, T. M., & Were, M. (2017). Mobile financial services and financial inclusion: Is it a boon for savings mobilization?. *Review of development finance*, 7(1), 29-35.
32. Ozili, P. K. (2020, January). Financial inclusion research around the world: A review. *In Forum for social economics*, 1-23.
33. Park, C.Y., & Mercado, J. R.V. (2018). Financial Inclusion: New Measurement and Cross-Country Impact Assessment.
34. Prabhakar, R. (2019). Financial inclusion: A tale of two literatures. *Social Policy and Society*, 18(1), 37-50.
35. Raj, B., & Upadhyay, V. (2020). Role of FinTech in Accelerating Financial Inclusion in India. In 3rd International Conference on Economics and Finance organised by the Nepal Rastra Bank at Kathmandu, Nepal during February, 28-29.
36. Ramzan, M., Amin, M., & Abbas, M. (2021). How does corporate social responsibility affect financial performance, financial stability, and financial inclusion in the banking sector? Evidence from Pakistan. *Research in International Business and Finance*, 55, 101314.

37. Riwayati, H. E. (2017). Financial Inclusion of business players in mediating the success of small and medium enterprises in Indonesia. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7(4).
38. Rumbogo, T., McCann, P., Hermes, N., & Venhorst, V. (2021). Financial Inclusion and Inclusive Development in Indonesia. In Challenges of Governance (161-181). Springer, Cham.
39. Sanderson, A., Mutandwa, L., & Le Roux, P. (2018). A Review of Determinants of Financial Inclusion. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(3), 1.
40. Sayed, M. N., & Shusha, A. (2019). Determinants of Financial Inclusion in Egypt. *Asian Economic and Financial Review*, 9(12), 1383.
41. Shihadeh, F. (2020). The influence of financial inclusion on banks' performance and risk: new evidence from MENAP.
42. Shihadeh, F. H. (2018). How individual's characteristics influence financial inclusion: evidence from MENAP. Int*ernational Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*.
43. Shihadeh, F. H., Hannon, A. M., Guan, J., Ul Haq, I., & Wang, X. (2018). Does financial inclusion improve the banks' performance? Evidence from Jordan. In Global tensions in financial markets. Emerald Publishing Limited. 117-138.
44. Shiimi, I. (2010). Financial inclusion–an imperative towards Vision 2030. *annual address by the Governor of the Reserve Bank of Namibia*, 28.
45. Tram, T. X. H., Lai, T. D., & Nguyen, T. T. H. (2021). Constructing a composite financial inclusion index for developing economics. The Quarterly Review of Economics and Finance.
46. Van, L. T. H., Vo, A. T., Nguyen, N. T., & Vo, D. H. (2021). Financial inclusion and economic growth: An international evidence. *Emerging Markets Finance and Trade*, 57(1), 239-263.
47. Zins, A., & Weill, L. (2016). The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of development finance*, 6(1), 46-57.

- **Other references:**

48. Alex Bank, financial inclusion in Egypt, annual report, 2017.
49. Basel committee on Banking Supervision, consultive document, guidance on the application of the core principles for effective banking supervision to the regulation and supervision of institutions relevant to financial inclusion, Bank for international settlemets, March 2016.