مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (21) – العدد الأول – يناير 2020

إطار مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي

د./ رمضان عارف رمضان محروس

مدرس المحاسبة والمراجعة

كلية التجارة- جامعة جنوب الوادي

A Proposed Framework for Developing the Performance of the Internal Audit in Egyptian Banks to Mitigate the Financial Inclusion Risks

Dr./ Ramadan Aref Ramadan Mahrous

Lecture of Accounting and Auditing

Faculty of Commerce- South Valley University

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA

محروس، رمضان عارف؛ (2020). إطار مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي. *مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة – جامعة بورسعيد*، 21(1)، 265- 348.

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

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار لتطوير أداء المراجعة الداخلية للحد من المخاطر المحتملة للشمول المالي بالبنوك المصرية، وذلك من خلال تحديد كل من المخاطر المحتملة لتطبيق برامج الشمول المالي، وأنشطة المراجعة الداخلية المرتبطة بالتأكيد والاستشارات والتي تعمل على الحد من تلك المخاطر، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة في أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها التأكيدية والاستشارية في ظل الشمول المالي؛ وتمت الدراسة على عينة من المراجعين الداخليين، ومديري إدارات الالتزام والمخاطر وتكنولوجيا المعلومات ومديري الفروع بالبنوك المصرية، والباحثين من أساتذة الجامعات؛ وباستخدام اختبار كروسكال واليز وتحليل الانحدار الخطي البسيط توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، عدم وجود اختلاف في آراء فئات الدراسة بشأن مزايا تطبيق برامج الشمول المالي في البنوك المصرية، كما وجدت الدراسة اختلاف في آراء الفئات بشأن المخاطر المحتملة للشمول المالي، بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي لأنشطة المراجعة الداخلية التأكيدية والاستشارية في الحد من المخاطر المحتملة للشمول المالي، كما أثبتت الدراسة وجود تأثير إيجابي لمحددات فعالية المراجعة الداخلية في أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها التأكيدية والاستشارية.

المصطلحات الأساسية: الشمول المالي، مخاطر الشمول المالي، فعالية المراجعة الداخلية، الدور التأكيدي، الدور الاستشاري.

A Proposed Framework for Developing the Performance of the Internal Audit in Egyptian Banks to Mitigate the Financial Inclusion Risks

Abstract

This study aimed to provide a framework for developing the performance of the internal audit to reduce the potential risks of financial inclusion in Egyptian banks. This is done by identifying the potential risks of applying financial inclusion programs, and internal audit activities related to assurance and consulting that work to reduce those risks. In addition to, determining the factors affecting the performance of the internal audit of its assurance and consulting activities in light of financial inclusion; The study was conducted on a sample including internal auditors, managers of compliance, risk and information technology departments, branch managers in Egyptian banks, and researchers from Universities professors. By using the Kruskal-Wallis test and simple linear regression analysis the study reached several results, the most important of which that there is no difference in the opinions of the study groups regarding the advantages of implementing financial inclusion programs and policies in Egyptian banks. The study also, found that there is a difference in opinions of the study groups regarding the potential risks of financial inclusion. In addition to, the existence of a positive effect of internal audit assurance and consulting activities in reducing the potential risks of financial inclusion, as well as, the study proved the existence of a positive effect for the determinants of the internal audit effectiveness on the performance of the internal audit for its assurance and consulting activities.

Keywords: Financial Inclusion**,** Financial Inclusion Risks, Internal Auditing Effectiveness, Assurance Activity, Consulting Activity.

1- الإطار العام للدراسة

1/1 المقدمة:

ارتبط ظهور مفهوم الشمول المالي بفكرة أساسية تشير إلى حتمية أن تشمل التنمية جميع المجالات، وليس كما كان يعتقد سابقا أن التنمية ترتبط بمستوى الناتج المحلي الإجمالي فقط (Kabakova and Plaksenkov, 2018). وقد أصبح الشمول المالي أحد أهم أولويات السياسة العالمية في أعقاب الأزمة المالية الأخيرة، حيث أدرك قادة مجموعة العشرين G20 ارتباط الشمول المالي بالاستقرار المالي وحماية المستهلك (Ahmed and Mallick, 2019).

وقد تم اعتبار الشمول المالي أحد الركائز التسعة الأساسية في أجندة التنمية العالمية، وذلك خلال قمة G20 التي انعقدت في سول بكوريا الجنوبية في نوفمبر 2010 (Global Partnership for Financial Inclusion "GPFI", 2011). كما أصبح زيادة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية للفقراء والمحرومين أحد الأولويات الأساسية لدى السياسيين على مستوى العالم بهدف الحد من الفقر وزيادة النمو الاقتصادي (Xu, 2019).

ويشير الشمول المالي إلى أن جميع فئات المجتمع يمكنها الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية، وتستطيع استخدام هذه المنتجات والخدمات بشكل فعال، وأن هذه المنتجات والخدمات قد صممت وفقا لاحتياجات جميع فئات المجتمع وتقدم بتكلفة معقولة وبجودة مناسبة (Le et al., 2019; Ahmed and Mallick, 2019).

ويعد الشمول المالي أحد أهم مقاييس التنمية المالية والتطور الاقتصادي (Xu, 2019). حيث تكون النظم المالية المبنية على الشمول المالي أكثر فائدة للفقراء والفئات المحرومة، من خلال تشجيع الاستثمار في الأنشطة الإنتاجية (Honohan, 2008; Le et al., 2019; Oz-Yalaman, 2019) بينما تكون النظم المالية التي تقدم خدماتها لفئات معينة في المجتمع سببا في لجوء الأفراد إلى الاعتماد على التمويل غير الرسمي، وبالتالي زيادة عدم المساواة والفقر والحد من النمو (Xu, 2019).

ويفيد الشمول المالي المنشآت التي تواجه صعوبات في التمويل، حيث لم يعد التمويل مقيدا بالوقت أو المكان، في ظل إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام (Lee et al., 2020). كما أنه يسهم في زيادة الحصيلة الضريبية للحكومات من خلال زيادة دخول الأفراد بمرور الزمن

وخضوعهم للتشريعات الضريبية (Oz-Yalaman, 2019). بالإضافة إلى أن الشمول المالي يعزز كل من الاستقرار المالي والنزاهة المالية للقطاع المصرفي (صندوق النقد العربي، 2015).

وعلى الرغم من المزايا الكبيرة التي يوفرها الشمول المالي، إلا أن تطبيق الشمول المالي قد يؤدي إلى ظهور تحديات ومخاطر جديدة في القطاع المصرفي، حيث تتعرض البنوك إلى زيادة حدة المنافسة وزيادة احتمالات تلاعب العملاء، وعدم كفاية الفروع والعاملين في البنوك، والحاجة إلى التطوير المستمر في جودة الخدمات وتخفيض تكلفة المعاملات (Zachosova et al., 2018). وقد ألقى تقرير الاستقرار المالي لعام 2018 الصادر عن البنك المركزي المصري الضوء على، أن زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحقيق الشمول المالي قد يزيد من مخاطر التشغيل في البنوك المصرية.

وتعد البنوك من القطاعات الأكثر حساسية للمخاطر، مما يستدعي تطبيق أفضل الممارسات المرتبطة بإدارة المخاطر لتجنب التأثيرات السلبية الكبيرة، التي تنتج عن تعثر البنوك (Suh et al., 2019). حيث تساعد إدارة المخاطر على تجنب الخسائر، والإفلاس وتكاليف فقد السمعة (Florio and Leoni, 2017). وتتطلب المبادئ الأساسية للجنة بازل للرقابة المصرفية الفعالة أن يكون لدى البنوك عملية شاملة لإدارة المخاطر تتناسب مع حجم المخاطر لديه وأهميته النظامية (Basel Committee, 2012).

ويأتي دور المراجعة الداخلية كأحد أهم أدوات الرقابة الداخلية في تدعيم إدارة المخاطر بالبنوك، من خلال قيامها بالدور الحديث المبني على تقديم التأكيد والاستشارات في مجال إدارة المخاطر والحوكمة وإضافة القيمة. ويجب أن تضع المراجعة الداخلية ضمن أهم أولوياتها مراجعة موثوقية الأنظمة الآلية وكفاءة العمليات والامتثال، ومراجعة عمليات إدارة المخاطر والحوكمة، ومراجعة الاستدامة والنواحي الاجتماعية (Swinkels, 2012).

2/1 مشكلة الدراسة:

تصدر موضوع الشمول المالي قمة اهتمام الباحثين والسياسيين والمنظمات الدولية في الآونة الأخيرة، كأحد أهم التوجهات التي تدعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتركز الاهتمام على وضع البرامج والمبادرات الدولية والإقليمية والمحلية التي تهدف إلى تحقيق الشمول المالي ودمج جميع قطاعات المجتمع في النظام المالي الرسمي؛ مع توجيه اهتمام خاص إلى دراسة أبعاد وأهداف ومزايا الشمول المالي، وكيفية الاستفادة من التطورات التكنولوجية والحلول الرقمية كركائز لتطبيق الشمول المالي. لذا فقد تناولت بعض الدراسات السابقة دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما تناولت مجموعة أخرى من الدراسات دور التطورات

التكنولوجية والحلول الرقمية في تطبيق الشمول المالي، كما اهتمت بعض الدراسات أيضا بالأبعاد المحاسبية للشمول المالي من حيث تأثيره على نظم المعلومات المحاسبية وكيفية الإفصاح عن المعلومات المرتبطة به. إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت المخاطر المتعلقة بتطبيق الشمول المالي والتي ترتبط في جزء كبير منها بالاستفادة من التطورات التكنولوجية والحلول الرقمية كركائز لتطبيق هذا المفهوم؛ كما أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت دور الآليات الرقابية في إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي. لذا فإن الدراسة الحالية سوف تركز اهتمامها حول بحث المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي في البنوك المصرية، ودور المراجعة الداخلية كأحد أهم آليات الرقابة الداخلية في إدارة هذه المخاطر والحد منها.

بناء على ما سبق يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة الحالية في: "ما دور المراجعة الداخلية في إدارة والحد من مخاطر تطبيق الشمول المالي في البنوك المصرية؟"، ويمكن تقسيم هذا التساؤل الأساسي إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما المقصود بالشمول المالي، وما أبعاده ، وما مخاطره؟
2- ما دور المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الشمول المالي؟
3- ما أثر كفاءة وفعالية المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي؟
4- هل يمكن توفير إطار يساعد المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي؟

3/1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من المخاطر التي تنشأ عن تطبيق برامج الشمول المالي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1- دراسة مفهوم الشمول المالي، والموقف الدولي والإقليمي والمحلي من هذا المفهوم.
2- تحديد المخاطر المرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي.
3- تحديد دور المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الشمول المالي.
4- تقييم الوضع الراهن فيما يتعلق بدور المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الشمول المالي والحد منها.
5- اقترح إطار يحقق كفاءة وفعالية المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

4/1 أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها مما يلي:

1- تزايد الاهتمام بتطبيق برامج الشمول المالي واعتباره أحد الأهداف القومية لتحقيق رؤية مصر 2030 والمرتبطة بالتنمية المستدامة، واهتمام الحكومة المصرية والبنك المركزي المصري بتوفير البيئة التشريعية والتنظيمية اللازمة لمساعدة البنوك على تطبيق هذه البرامج.

2- زيادة الاهتمام من قبل الجمعيات المهنية والتنظيمية بالدور الهام الذي يجب أن تضطلع به وظيفة المراجعة الداخلية كأحد أهم آليات الرقابة الداخلية في البنوك، في ظل تطور مفهوم المراجعة الداخلية واتساع نطاق عملها، ليشمل مهام التأكيد وتقديم الاستشارات في مجال إدارة المخاطر والحوكمة.

3- اقتصرت معظم الدراسات السابقة على تناول ركائز تحقيق الشمول المالي، وأثر التوسع في الشمول المالي على أداء البنوك والمجتمع، مع التركيز على الجوانب الإيجابية لتطبيق الشمول المالي، ولم تتناول المخاطر المحتملة والتي يمكن أن تتعرض لها البنوك في حالة التوسع في تطبيق برامج الشمول المالي دون الاستعداد الكافي لتطبيق تلك البرامج، من خلال توفير بيئة رقابية ملائمة تعمل على الاستفادة من مزايا الشمول المالي والحد من المخاطر المحتملة المرتبطة به، وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.

4- اقتصرت معظم الدراسات التي تناولت دور المراجعة الداخلية في البنوك، على تقييم دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر التشغيلية التقليدية، وسوف تركز الدراسة الحالية على تقييم وتطوير دور المراجعة الداخلية في إدارة والحد من المخاطر التشغيلية غير التقليدية، والتي ظهرت كنتيجة لتطبيق البنوك لبرامج الشمول المالي والتوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية كأحد ركائز الشمول المالي.

4- توفير أدلة تجريبية من واقع البيئة المصرية تسهم في إلقاء الضوء على أهمية تطبيق برامج الشمول المالي، والمخاطر المحتملة التي ترتبط بهذه البرامج، والدور الهام الذي يمكن أن تقوم به المراجعة الداخلية في البنوك في مجال إدارة والحد من هذه المخاطر.

5/1 تنظيم الدراسة:

تحقيقا لأهداف الدراسة فقد تم تنظيم هذه الدراسة في عدة أجزاء، تناول الجزء الأول منها الإطار العام للدراسة، ويعرض الجزء الثاني الإطار النظري للشمول المالي، ويناقش الجزء الثالث المراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي، ويتناول الجزء الرابع الدراسة الميدانية، ثم تختتم الدراسة بالجزء الخامس والذي يتناول النتائج والتوصيات والدراسات المستقبلية.

2- الإطار النظري للشمول المالي

1/2 عرض وتحليل الدراسات السابقة:

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

أ- دراسات ركزت على أهمية الشمول المالي والمخاطر المرتبطة به:

هدفت دراسة (Iqbal and Sami, 2017) إلى قياس أثر تطبيق الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الهند، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي لزيادة عدد فروع البنوك وزيادة قاعدة الودائع على الناتج القومي الإجمالي، مما يشير إلى أن الشمول المالي يؤثر إيجابيا على النمو الاقتصادي. واختبرت دراسة (Ozili, 2018) أثر استخدام التكنولوجيا الرقمية في تطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي، والمخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الرقمية؛ وتوصلت إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يرتبط بزيادة الثغرات الأمنية للنظم، وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض ثقة العملاء في برامج الشمول المالي، وأشارت الدراسة إلى أن كثير من البيئات التشريعية والتنظيمية لا تخدم التوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية كأداة لتطبيق الشمول المالي.

وتناولت دراسة (Zachosova et al., 2018) تحديد الفرص والمخاطر والتحديات المرتبطة بتطبيق الشمول المالي في أوكرانيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فرص وتحديات ومخاطر للشمول المالي على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسات المالية، وعلى مستوى الدولة ككل، وتضمنت المخاطر على مستوى البنوك كل من زيادة فرص الاحتيال وحدة المنافسة والضغوط المرتبطة بزيادة جودة الخدمات وتخفيض الأسعار. وبحثت دراسة (إبراهيم، 2019) العلاقة بين الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ودور الإفصاح عن معلومات الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية؛ وتوصلت إلى أن الشمول المالي يحقق أهداف التنمية المستدامة، كما أن الإفصاح عن سياسات الشمول المالي يدعم شفافية التقارير المالية ويؤدي إلى زيادة مصداقية التقارير المالية للبنوك المصرية.

واختبرت دراسة (إبراهيم والصعيدي، 2019) أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تنشيط سوق الأوراق المالية المصرية؛ وتوصلت إلى أن الشمول المالي يسهم في زيادة رأس المال السوقي، وكذلك تحسن مضاعف الربحية، ومعدل دوران حركة الأسهم للبنوك المقيدة في البورصة المصرية. وهدفت دراسة (شحاتة، 2019) إلى تقديم نموذج محاسبي للقياس والإفصاح عن ابتكارات التكنولوجيا المالية كأحد أهم ركائز تطبيق الشمول المالي، وأثر ذلك على معدلات

الأداء المصرفي؛ وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل متطلبات الشمول المالي أدى إلى تحسين معدلات الأداء المصرفي بالبنوك المصرية من حيث الربحية، والسيولة، وجودة الأصول.

وبحثت دراسة (عبد الدايم، 2019) العوامل المؤثرة في الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالي، وأثرها على أداء البنوك المصرية، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين خصائص البنك وفعالية حوكمة الشركات والإفصاح عن الشمول المالي، كما وجدت علاقة ارتباط ايجابي بين الإفصاح عن الشمول المالي وتحسن أداء البنوك المصرية.

وتناولت دراسة (Ahamed and Mallick, 2019) العلاقة بين تطبيق الشمول المالي والاستقرار المالي وأداء القطاع المصرفي؛ وتوصلت إلى أن ارتفاع مستوى الشمول المالي يرتبط بزيادة استقرار البنوك في 86 دولة شملتها الدراسة، وانخفاض تكاليف المعاملات، وزيادة قاعدة الودائع، وزيادة جودة وسلامة البنوك. واختبرت دراسة (Le et al., 2019) تأثير التوجه نحو الشمول المالي في دول أسيا على الكفاءة المالية والاستقرار المالي، وتوصلت إلى أن التوسع في الشمول المالي له تأثير إيجابي على الاستقرار المالي، بينما يؤدي تطبيق الشمول المالي إلى آثار سلبية على الكفاءة المالية.

وفحصت دراسة (Oz-Yalaman, 2019) العلاقة بين تطبيق الشمول المالي والإيرادات الضريبة في 137 دولة شملتها الدراسة؛ وتوصلت إلى أن الشمول المالي يرتبط إيجابيا بالإيرادات الضريبية، وأشارت الدراسة إلى أن تطبيق الشمول المالي يعد أحد محددات الإيرادات الضريبية للدول. واختبرت دراسة (Lee et al., 2020) أثر الشمول المالي على نمو مبيعات الشركات في 47 دولة من الدول النامية، وتوصلت إلى أن تطبيق الشمول المالي يساعد المنشآت في زيادة نمو المبيعات في الظروف العادية والدول غير الأسيوية.

ويبدو من خلال عرض وتحليل هذا القسم من الدراسات السابقة ما يلي:

1- تنامي الاهتمام المحلي والعالمي بتطبيق سياسات وبرامج الشمول المالي، نظرا لما يترتب على ذلك من مزايا للأفراد والبنوك والمجتمع بشكل عام.
2- جاءت نتائج معظم الدراسات متسقة فيما يتعلق بمنافع تطبيق سياسات وبرامج الشمول المالي من حيث التأثير الإيجابي على النمو الاقتصادي، والاستقرار المالي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
3- ركزت بعض الدراسات الأجنبية على بحث التحديات والمخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي، بهدف الاستفادة من مزايا تطبيق الشمول المالي، وإلقاء الضوء على الحاجة إلى تطوير آليات للحد من المخاطر المحتملة للشمول المالي.

4- تناولت بعض الدراسات المحلية منافع تطبيق الشمول المالي، مع محاولة تلك الدراسات تقديم أطر للقياس والإفصاح عن البيانات والمعلومات المرتبطة بالشمول المالي، إلا أن تلك الدراسات لم تتعرض للجانب الآخر المرتبط بتطبيق الشمول المالي، وهو المخاطر المحتملة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي، وهو ما سوف تحاول الدراسة الحالية التركيز عليه كأحد الفجوات البحثية التي لم تلق اهتمام مناسب من جانب الباحثين.

ب- دراسات ركزت على دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية:

هدفت دراسة (حجاج وآخرون، 2010) إلى تقديم إطار مقترح لتطوير أساليب المراجعة الداخلية في تقييم المخاطر التشغيلية في البنوك المصرية وأثرها على أداء المراجعين الداخليين؛ وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود تأثير معنوي لأنشطة المراجعة الداخلية على تقييم المخاطر التشغيلية في البنوك المصرية. وفحصت دراسة (Karagiorgos et al., 2010) دور التنظيم الجيد للرقابة الداخلية في تأكيد أمان ورسوخ أنشطة البنوك في اليونان، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها أن فعالية وظيفة المراجعة الداخلية تعد أحد العناصر الهامة في قوة وكفاءة نظام الرقابة الداخلية، وأحد ضمانات استمرارية ونجاح البنوك. كما توصلت دراسة (AlMatarneh, 2011) إلى أن فعالية المراجعة الداخلية في البنوك الأردنية تتأثر بموضوعية وكفاءة المراجعين الداخليين.

وبحثت دراسة (Zwaan et al., 2011) أثر مشاركة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر، وانعكاس ذلك على موضوعية المراجع الداخلي في استراليا، وتوصلت إلى أن المراجعة الداخلية تؤدي دورا هاما في إدارة المخاطر من خلال تقييم وإعداد التقارير عن إدارة المخاطر، وتقديم الاستشارات اللازمة لذلك، إلا أن زيادة مشاركة المراجعين الداخليين في إدارة المخاطر سوف يؤثر سلبيا على استقلاليتهم وموضوعيتهم. وتناولت دراسة (عبد الرحمن وعلي، 2014) العلاقة بين الدور الحديث للمراجعة الداخلية (التأكيدي والاستشاري) وفعالية إدارة المخاطر في البنوك السودانية، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابي بين الأدوار الحديثة للمراجعة الداخلية وفعالية إدارة المخاطر.

كما تناولت دراسة (عوض، 2014) قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة المراجعة الداخلية تعمل على ضبط وتخفيض مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة المصرفية الالكترونية للبنوك السعودية. وهدفت دراسة (أحمد، 2016) إلى اقتراح إطار للتكامل بين المراجعة الداخلية والالتزام في البنوك المصرية لزيادة فعالية مكافحة غسل الأموال وتمويل

الإرهاب، وتوصلت إلى ضرورة التكامل بين المراجعة الداخلية ووظيفة الالتزام من خلال عقد لقاءات دورية والتنسيق بشأن فحص النظم الموضوعة للتأكد من كفاءتها وفعاليتها، واقتراح ما يلزم لتلافي أوجه القصور وتحديث وتطوير هذه الإجراءات والنظم.

وفحصت دراسة (الهواري، 2016) العلاقة بين آليات حوكمة الشركات وضبط المخاطر في البنوك المصرية، وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح تنفيذ مهام إدارة المخاطر يتطلب وجود مراجعة داخلية مستقلة تنفذ أنشطة المراجعة على جميع أعمال البنك بما فيها إدارة المخاطر. وهدفت دراسة (غالي وآخرون، 2016) إلى تحديد انعكاسات الدور الحديث للمراجعة الداخلية (التأكيدي والاستشاري) وتأثيره على تعزيز مراحل إدارة المخاطر في البيئة المصرية، وتوصلت إلى أن تقرير المراجع الداخلي عن المخاطر يزيد من الثقة في مصداقية التقارير المالية، كما أن الدور الحديث للمراجعة الداخلية يسهم في تعزيز مراحل إدارة المخاطر. وفي هذا السياق توصلت دراسة (غنيم، 2016) إلى أن أداء المراجعة الداخلية لأنشطة التأكيد والاستشارات في البنوك والمنشآت السعودية يرتبط بدرجة توافر الكفاءة المهنية والاستقلال للمراجع الداخلي. كما توصلت دراسة (AL-Akra et al., 2016) إلى أن وظيفة المراجعة الداخلية في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ما زالت تحتاج إلى تأكيد الاستقلال والموضوعية، والتأكيد على الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية.

وبحثت دراسة (Paraskevi, 2016) أهمية تفعيل دور المراجعة الداخلية ونظم الرقابة في إدارة المخاطر المصرفية في البنوك اليونانية، في ظل الاعتراف بوجود مخاطر كامنة في جميع أقسام البنوك، وتوصلت إلى أن المراجعة الداخلية من خلال الفحص المنظم وفي ضوء توفير الوقت الكافي لها أثناء الفحص، تسهم في فهم ومواجهة المخاطر المرتبطة بأنشطة البنوك. كما توصلت دراسة (الزامل، 2017) إلى أن عوامل الاستقلال، والتأهيل العلمي والمهني المناسب، وبذل العناية المهنية الواجبة هي من محددات فعالية المراجعة الداخلية في البيئة المصرية. وأثبتت دراسة (Chang et al., 2019) أن جودة المراجعة الداخلية ترتبط بكل من الكفاءة المهنية للمراجع الداخلي، وعدد أعضاء قسم المراجعة الداخلية.

ويبدو من خلال عرض وتحليل هذا القسم من الدراسات السابقة ما يلي:

1- جاءت نتائج معظم الدراسات السابقة متسقة فيما يتعلق بدور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر في البنوك، حيث ترتبط جودة المراجعة الداخلية واعتمادها على المفهوم الحديث في أداء أنشطتها بزيادة فعالية إدارة المخاطر في القطاع المصرفي.

2- لم تتناول الدراسات السابقة العلاقة بين الدور الحديث للمراجعة الداخلية بشقيه التأكيدي والاستشاري، وإدارة المخاطر التي نشأت عن التوجه نحو تطبيق سياسات وبرامج الشمول المالي واستخدام التكنولوجيا الرقمية كأحد أهم ركائز التطبيق. وهذا ما سوف تركز عليه الدراسة الحالية.

3- ربطت الدراسات السابقة فعالية أداء أنشطة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر بمجموعة من العوامل، التي تضمن جودة أداء المراجعين الداخليين. وهو ما ستركز عليه الدراسة الحالية عند بناء إطار لدور المراجعة الداخلية في إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي.

2/2 مفهوم وأبعاد الشمول المالي:

اهتمت الدراسات السابقة بتعريف الشمول المالي كأحد المفاهيم الحديثة نسبيا، وتناولت هذا المفهوم من عدة زوايا من حيث ما يعنيه وما يتطلبه وما يؤدي إليه، كما تم تناول هذا المفهوم بطرق مختلفة من قبل صانعي السياسة والمدافعين عنه، وقد تم إجراء تعديلات على تعريف الشمول المالي بمرور الوقت ليشمل جانب الطلب بدلا من تركيز الدراسات المبكرة على جانب العرض فقط متمثلا في بعد الوصول. وتنقسم تلك التعريفات إلى مجموعتين أساسيتين، الأولى وتتبنى اتجاه غير مباشر لتعريف الشمول المالي من خلال تعريف الاستبعاد المالي كمدخل لتحديد أبعاد الشمول المالي، والمجموعة الثانية وتتمثل في الاتجاه الذي يتبني التعريف المباشر للشمول المالي. ويعرض الباحث فيما يلي للاتجاهين بغرض تحديد ماهية وأبعاد مصطلح الشمول المالي.

أ- الاتجاه غير المباشر لتعريف الشمول المالي:

كانت أحد المحاولات المبكرة لتعريف الاستبعاد المالي من خلال دراسة (Lyshon and Thrift, 1995) حيث عرفت الاستبعاد المالي بأنه تلك العمليات التي تمنع بعض أفراد وفئات المجتمع من الوصول إلى النظام المالي. كما عرفت دراسة (Sinclair, 2001) الاستبعاد المالي بأنه عدم القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية بشكل مناسب، وذلك بسبب مشكلات تتعلق بالأسعار أو التسويق، أو الاستبعاد الذاتي كرد فعل للتجارب السلبية. وفي نفس السياق عرفته دراسة (Panigyrkais et al., 2002) بأنه عدم قدرة بعض قطاعات المجتمع على الوصول إلى خدمات مالية مناسبة. وعرفته دراسة (Carbo et al., 2005) بأنه عدم قدرة بعض الفئات الاجتماعية على الدخول إلى النظام المالي. وعرفته المفوضية الأوروبية European Commission (EC) بأنه حالة يواجه فيها الأشخاص صعوبات في الوصول

إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية في السوق الرئيسية، والتي تناسب احتياجاتهم وتمكنهم من العيش حياة اجتماعية كريمة في المجتمع (EC, 2008). ويرى (Kartal et al., 2018) أن الاستبعاد المالي يشير إلى قصور في إمكانية الدخول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي يقدمها النظام المالي السائد من جانب قطاعات محددة في المجتمع، بشكل ملائم وبتكلفة منخفضة وبطريقة عادلة وآمنة.

ويرى (Devlin, 2005) أن هناك مشكلة في تقديم تعريف دقيق للاستبعاد المالي. لذا فقد قدمت بعض الدراسات عدة عوامل للاستبعاد المالي (Kempson and Whyley, 1999; Devlin, 2005):

1- استبعاد يرتبط بحرية الدخول، ويشير إلى القيود المفروضة على الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، والتي ترتبط بالتقييمات السلبية للمخاطر.
2- استبعاد يرتبط بالشروط، ويشير إلى عدم قدرة بعض الأفراد أو فئات المجتمع على الاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية بسبب الشروط المرتبط بتقديم تلك الخدمات والمنتجات.
3- استبعاد يرتبط بالسعر، حيث يؤدي التسعير غير المناسب للخدمات والمنتجات المالية إلى إحجام بعض الأفراد والفئات الاجتماعية عن التعامل مع مقدمي هذه الخدمات.
4- استبعاد يرتبط بالتسويق، والذي ينتج عن استبعاد بعض الأفراد أو فئة معينة من السوق المستهدف من جانب مقدمي الخدمات والمنتجات المالية.
7- استبعاد يرتبط بالموارد، ويشير إلى وجود مجموعة من الأفراد أو فئات المجتمع التي لا تملك دخول تقديرية مستقبلية للادخار مما يجعلهم مستبعدين ماليا.
6- الاستبعاد الذاتي، وينشأ من تردد بعض الأفراد والفئات الاجتماعية من التعامل مع مقدمي الخدمات والمنتجات المالية، بسبب اعتقادهم المسبق برفض طلباتهم.

ب- الاتجاه المباشر لتعريف الشمول المالي:

تناولت مجموعة كبيرة من الدراسات تعريف الشمول المالي بشكل مباشر. حيث عرفته دراسة (Sarma, 2008) بأنه عمليه تتضمن سهولة الوصول وتوافر استخدام النظام المالي الرسمي لجميع أعضاء الاقتصاد. كما عرفته دراسة (Chakrabarty, 2013) بأنه ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة، التي تحتاجها جميع فئات المجتمع بما فيها محدودي الدخل والمهمشين، والتي تقدمها المؤسسات الرئيسية الفاعلة بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة. وعرفته دراسة (Damodaran, 2013) بأنه عمليات تنطوي على تقديم خدمات البنوك للفقراء بتكلفة معقولة مما يحسن من ظروفهم المعيشية. وترى دراسة (Bruhn and

(Love, 2014) أن الشمول المالي هو استخدام الخدمات المالية الرسمية بواسطة الفقراء. ويرى (Ben Naceur et al., 2015) أن الشمول المالي يشير إلى نسبة السكان الذين يستخدمون الخدمات المالية. كما عرفه (Bayero, 2015) بأنه يشير إلى قدرة الأفراد على الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية، حيث يتم وصف الأفراد بالمشمولين ماليا عندما يملكون أو يستخدمون منتج أو خدمة مالية رسمية. ويعرف صندوق النقد العربي الشمول المالي بأنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية، ويشمل ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتمويل وخدمات التأمين والائتمان، بهدف تجنب سوء استغلال احتياجات بعض فئات المجتمع من الخدمات المالية والمصرفية، وتفاديا للجوء البعض إلى الجهات غير الرسمية التي لا تخضع للرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار (صندوق النقد العربي، 2015).

كما عرفه مركز الشمول المالي التابع للبنك الدولي بأنه حالة يستطيع فيها جميع الأشخاص القادرين على استخدام الخدمات المالية الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات عالية الجودة، والتي يتم توفيرها بأسعار معقولة وبطريقة ملائمة ولائقة للعملاء (Center for Financial Inclusion, 2013). ووفقا لتقرير الأمم المتحدة فإن الشمول المالي هو توفير مستدام للخدمات المالية بأسعار معقولة مما يؤدي إلى دمج الفقراء في الاقتصاد الرسمي (United Nations, 2016).

ويرى (ذكر الله، 2017) أن الشمول المالي هو إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات، والعمل على تمكين تلك الفئات من استخدام الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة، من خلال النظام المالي الرسمي. كما عرفه (Kartal et al., 2018) بأنه توصيل الخدمات المالية للفقراء بتكلفة معقولة، وجوهر الشمول المالي هو التأكيد على أن مدى مناسب من الخدمات المالية يتاح لجميع الأفراد بشكل مفهوم ويمكنهم من الدخول لهذه الخدمات.

ويتضح من التعريفات السابقة باتجاهيها المباشر وغير المباشر، أن تحقيق الشمول المالي يرتبط بعدة أبعاد تتمثل في توفير الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية لجميع الفئات الاجتماعية بغض النظر عن حالتهم الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية، وكذلك تقديم منتجات وخدمات مالية في متناول الجميع، بالإضافة إلى استخدام هذه المنتجات والخدمات من جانب العملاء. وفي هذا السياق حدد مركز الشمول المالي Center of Financial Inclusion at Accion خمسة أبعاد للشمول المالي تمثلت فيما يلي:

1- الوصول، ويعني القدرة على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية، الائتمان، الادخار، التأمين، المدفوعات.
2- جودة المنتجات والتسليم، مريحة، بأسعار معقولة ومناسبة، تقدم باحترام وحماية للعميل.
3- الكفاءة المالية، يتم تقديم المعلومات اللازمة للعملاء، مع توافر القدرة على اتخاذ قرارات ترتبط بالإدارة الجيدة للأموال.
4- الشمولية، كل من يستطيع ويرغب في التعامل مع النظام المالي لديه حق الوصول بما في ذلك الفقراء والنساء وسكان المناطق الريفية.
5- سوق متنوعة وتنافسية، توافر مجموعة من مقدمي المنتجات والخدمات المالية، وتوافر بنية أساسية قوية، وتوافر إطار تنظيمي واضح.

3/2 أهمية الشمول المالي:

يهدف الشمول المالي إلى تسهيل وصول المنتجات والخدمات المالية إلى أكبر عدد ممكن من السكان المحرومين في المجتمع، فهو بمثابة محاولة لتحقيق النمو الشامل للمجتمع من خلال إتاحة التمويل اللازم لمختلف الفئات، مما يؤدي إلى جني فوائد الخدمات المالية (Iqbal and Sami, 2017; Kartal et al., 2018). وتعتبر القطاعات المستبعدة من النظام المالي الرسمي شرائح مستبعدة عموما في المجتمع (Sarma and Pais, 2011). لذا يستخدم الشمول المالي للحد من الاستبعاد الاجتماعي للقطاعات المحرومة في المجتمع والتي تشمل المرأة الفقيرة والأشخاص منخفضي التعليم، وذوي الدخول المنخفضة، وسكان المناطق الريفية، والدول ذات التوزيع غير العادل للدخل (Kunt and Klapper, 2012; Katoroogo, 2016). وبالتالي يعد الشمول المالي محرك أساسي للتنمية الاقتصادية، حيث يتمكن الأفراد والمؤسسات من خلال الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية من توسيع الاستهلاك، وإدارة المخاطر والاستثمار في السلع المعمرة والصحة والتعليم (Bose et al., 2017; Soriano, 2017; Grohmann et al., 2018). كما يزود الشمول المالي الأسر الفقيرة بفرصة تكوين المدخرات، وتكوين الاستثمارات والقدرة على الوصول إلى الائتمان (Ellis et al., 2010). وهو أيضا يمكن غير القادرين من التعامل مع الأزمات المالية الشخصية الناتجة عن ظروف طارئة مثل المرض والبطالة (Collins et al., 2009).

إن صعوبة الوصول إلى التمويل هو العائق الأساسي لنمو المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم (Bose et al., 2017). لذا فإن إتاحة التمويل لهذه المنشآت سوف يعمل على دعم التنمية الاقتصادية، والتأثير على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بالفئات الفقيرة ومحدودة

الدخل، والوصول إلى الأفراد والمنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر سوف يحقق المصلحة العامة ويوفر مزيد من فرص العمل، مما يؤدي إلى خفض معدلات الفقر وتحسين في توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة (ذكر الله، 2017).

ويعمل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي من خلال دعم استقرار قاعدة الودائع وتحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي، وقد تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض أكثر حفاظا على ودائعهم خلال الأزمات، وبالتالي فإن ودائعهم تعتبر مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليها، وفي غياب مثل هذا النوع من الودائع تجد البنوك صعوبات في الاستمرار في الإقراض (صندوق النقد العربي، 2015 ,Khan 2011; Han and Melecky, 2013; Neaime and Gaysset, 2018). كما أن خسائر القروض الصغيرة ترتبط بدرجة أقل من المخاطر النظامية مقارنة بالخسائر المحققة من تعثر القروض الكبيرة، وبالتالي فإن تيسير منح الائتمان والقروض الصغيرة سوف يؤدي إلى زيادة الاستقرار على مستوى مقدمي الخدمات المالية (صندوق النقد العربي، 2015). وقد أثبتت دراسة (Shihadeh and Liu, 2019) أن الشمول المالي يزيد من ربحية البنوك ويخفض من المخاطر التي يتعرض لها.

بالإضافة إلى أن الشمول المالي يحسن من الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، حيث يؤدي اتساع قاعدة عملاء البنك إلى زيادة درجة التفاؤل في مؤشرات ميزانية البنك فيما يتعلق بالتوجه نحو أنشطة استثمارية جديدة، والتنويع والمرونة في محفظة المخاطر لمواجهة الخسائر غير المتوقعة (Neaime and Gaysset, 2018).

إلى جانب أخر فإن الشمول المالي يمنع التمويل غير المشروع (Neaime and Gaysset, 2018). حيث يؤدي امتناع البنوك عن التعامل مع أصحاب الدخول المنخفضة إلى لجوء تلك الفئات إلى الخدمات المالية غير الرسمية والتي قد تكون غير مشروعة، مما يعوق عمل الجهات الرقابية القائمة على تنفيذ قوانين وضوابط النزاهة المالية، نظرا لصعوبة تتبع حركة الأموال في النظام غير الرسمي (صندوق النقد العربي، 2015).

كما أن تطبيق الشمول المالي سوف يؤدي إلى تحقيق استقرار الاقتصاد الكلي، ففي حالة الاستبعاد المالي لبعض فئات المجتمع فإن القرارات والتعاملات المالية لهذه الفئات سوف تتم باستقلال عن السياسات النقدية للبنوك المركزية مما يحد من فعالية السياسات النقدية، وبالتالي فإن دمج الفئات الاجتماعية المستبعدة ضمن النظام الرسمي سوف يزيد من فعالية استخدام

أسعار الفائدة كأحد أدوات السياسة النقدية (Cecchetti and Kharroubi, 2012; Neaime and Gaysset, 2018; Zachosova et al., 2018).

4/2 معوقات الشمول المالي وسبل مواجهتها:

على الرغم من الإصلاحات المالية خلال الثمانينيات والتسعينيات والتي قامت بها معظم الدول، والتي كان من المتوقع أن تؤدي إلى التوسع في استخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية مثل القروض والمدخرات، وخدمات الدفع والخدمات الأخرى ذات الصلة، إلا أن درجة الوصول إلى واستخدام الخدمات المالية الرسمية ما زالت منخفضة (Arun and Kamath, 2015). كما أن التوسع في فروع البنوك ونشر مؤسسات التمويل متناهية الصغر في بعض دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لم يخفض من مستوى الاستبعاد المالي، ولكن ما زال قطاع كبير من السكان يعاني بشدة من الدخول المحدود إلى الخدمات المالية الأساسية، وقد أدرك صانعي السياسة أن البنوك غير قادرة بوضعها الراهن على كسب قطاعات واسعة من السكان وبوجه خاص القطاعات محدودة الدخل في المجتمع (Pearce, 2011). وفي هذا السياق أظهرت بحوث البنك الدولي الخاصة بالمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية، أن حوالي 38% من إجمالي السكان البالغين على مستوى العالم ليست لديهم قدرة الحصول على الخدمات المالية الرسمية (ذكر الله، 2017). وقد تناولت دراسات كثيرة العقبات التي تواجه الشمول المالي إلا أنه ما زال هناك بعض العقبات غير المعروفة والتي تحد من انتشار الأنظمة المالية الرسمية في جميع البلدان (Owen and Pereira, 2018).

وقد أشارت المفوضية الأوروبية إلى أن معوقات الشمول المالي تتمثل في (EC, 2008):

1- قصور في جانب العرض، والذي يرتبط بخصائص المنتجات والخدمات المالية المتاحة وطريقة طرحها للتسويق والبيع.

2- قصور في جانب الطلب، ويرتبط بالوضع والقدرات المالية للعملاء.

ويرى البعض أن معوقات الشمول المالي ترتبط بمستويات البطالة ومحدودية الدخل، وضعف البنية الأساسية، إلى جانب التعقيد النسبي للدخول إلى البنوك والمؤسسات المالية وتوقيتات العمل والمنتجات غير الملائمة، والمستندات والإجراءات المرهقة (Damodaran, 2013; Neaime and Gaysset, 2018). وكذلك فإن انخفاض درجة التعليم والمعرفة اللازمة لفهم المنتجات والخدمات المالية يحد من الوصول المالي (Katoroogo, 2016; Iqbal and Sami, 2017). بالإضافة إلى وجود فجوة بين القطاعات الاجتماعية المستبعدة ماليا والنظام المالي الرسمي من حيث تقديم المعرفة المالية وآلية تقديم الخدمات المالية

(Damodaran, 2013). كما أن قصور المعلومات المتاحة من قبل المؤسسات المالية فيما يتعلق بمنتجات وخدمات الشمول المالي تعد أحد أهم معوقات الشمول المالي (Zachosova et al., 2018).

وقد حددت بعض الدراسات معوقات الشمول المالي في عدة عوامل أهمها (Clamara et al., 2014; Abu Seman, 2016; Iqbal and Sami, 2017):

1- مكان المعيشة، حيث يعاني ساكني المناطق الريفية من صعوبة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية. فقد تحجم بعض المؤسسات المالية عن الانتقال إلى المناطق الجغرافية التي تسكنها فئات اجتماعية ذات دخل محدود، وبالتالي فإن الاستبعاد المالي يرتبط في المقام الأول بمشاكل مادية أهمها الوصول الجغرافي.
2- غياب التشريعات القانونية، والتمييز النوعي ضد السيدات.
3- المعرفة المحدودة بالخدمات المالية، وانخفاض درجة التعليم.
4- مستوى الدخل المنخفض والعمولات والمصروفات التي تتقاضاها البنوك.
5- شروط التعامل على الحسابات والحد الأدنى لفتح الحساب.
6- تعقيد المستندات المطلوبة للتعاملات.
7- نوع الأعمال التجارية ورفض الإقراض بسبب صغر حجم الأعمال.

إن معرفة معوقات الشمول المالي على درجة عالية من الأهمية، حتى يتمكن صانعي السياسة ومتخذي القرار من إزالة تلك المعوقات. ويرى (Damodaran, 2013) أن الشمول المالي لا يعني مجرد فتح حسابات بنكية للادخار، ولكن الأهم هو زيادة الوعي لدي جميع أفراد المجتمع بالمنتجات المالية، والاستشارات المتعلقة بإدارة الأموال وسبل التمويل والائتمان المثلى. وفي نفس السياق أشارت كثير من الدراسات السابقة إلى أن تحقيق الشمول المالي يتطلب محو الأمية المالية (Kostov et al., 2015). وتوفير البنية الأساسية (Iqbal and Sami, 2017). وتحسين جودة المؤسسات المالية، وتوفير القواعد القانونية الفعالة وقوة الإنفاذ القانوني، وتحقيق الاستقرار السياسي (Allen et al., 2016). وتقديم تكنولوجيا مبتكرة تعمل على تقليل تكلفة العمليات وتسمح بتقديم الخدمات المالية بسرعة أكبر وبشكل ملائم لقطاعات واسعة من السكان (Neaime and Gaysset, 2018).

ويمكن القول أن تطبيق الشمول المالي يتوقف على درجة تطور البنية الأساسية للنظام المصرفي، وتحسين أنظمة الائتمان وتسهيل أنظمة الضمانات، بالإضافة إلى وضع إطار واضح لتطوير البنية الأساسية المالية والشبكات في المناطق المهمشة (شحاتة، 2019).

بناء على ما سبق يمكن القول أن أهم مقومات الشمول المالي تتمثل في:

1- توفير البنية الأساسية وزيادة عدد فروع البنوك لتوفير الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع.

2- مراجعة التشريعات واللوائح التنظيمية بما يخدم توسيع أنشطة البنوك وتقييمات المخاطر.

2- ملاءمة المنتجات والخدمات المالية لاحتياجات الفقراء ومحدودي الدخل.

3- توفير المنتجات والخدمات المالية بتكلفة معقولة وتبسيط الإجراءات والمستندات المطلوبة.

4- الاهتمام بجودة المنتجات والخدمات المالية المتوافرة.

5- الاهتمام بنشر الثقافة المالية والتوعية بأهمية التعامل مع النظام المالي الرسمي ومخاطر اللجوء إلى نظم التمويل غير الرسمية.

5/2 الموقف الدولي والإقليمي للشمول المالي:

يعد الشمول المالي أحد أهم الاهتمامات الدولية، كما أن وصول نسبة كبيرة من البالغين للقطاع المالي الرسمي أصبح مصدر قلق ومحل اهتمام لصناع السياسة على مستوى العالم. بالإضافة إلى أن الدول النامية تعتبر تطبيق الشمول المالي أحد الأهداف الأساسية لديها، نظرا للارتباط المباشر بين الاستبعاد المالي وتدنى مستويات المعيشة والفقر (Damodaran, 2013). وقد نوقش الشمول المالي كقضية سياسية لأول مرة في المملكة المتحدة عام 1997، وبحلول عام 2010 أصبح من القضايا السياسية العالمية (Kabakova and Plaksenkov, 2018). ويتضح ذلك من قمة دول G20 المنعقدة في بطرسبرج بروسيا عام 2009، وإعلان تحالف الشمول المالي في 2011 بعنوان Alliance of Financial Inclusion's Maya Declaration 2011 (Arun and Kamath, 2015).

وقد اهتم قادة G20 خلال عام 2010 بالشمول المالي وذلك خلال قمة سول بكوريا الجنوبية، وتم اعتباره أحد المحاور الأساسية في جدول أعمال التنمية العالمية، وترتب على ذلك تكوين رابطة عالمية للشمول المالي Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI)، تهدف إلى وضع خطة عمل لتطبيق الشمول المالي خلال عدة سنوات، وقد تم دعوة مجموعة من خبراء الشمول المالي وخمس هيئات دولية قائمة على وضع المعايير الدولية Standard Setting Bodies (SSBs) للبدء في تكثيف العمل على تطبيق برامج الشمول المالي (صندوق النقد العربي، 2015). ومنذ عام 2010 تعهدت أكثر من 55 دولة بتحقيق الشمول المالي، كما أطلقت أكثر من 30 دولة استراتيجيات قومية لتنمية وتطوير الشمول المالي (Alex Bank, 2017). كما قام البنك الدولي بإنشاء قاعدة بيانات الشمول المالي والتي تشمل

800 مؤشر للشمول المالي تغطي أكثر من 150 دولة، ليسمح بقياس مستويات الادخار ووسائل الدفع، ومستويات الديون، ومناهج إدارة المخاطر (World Bank, 2018).

وتظهر قاعدة بيانات البنك الدولي وجود تحسن كبير خلال الفترة من 2012 إلى 2014 في نسبة البالغين على مستوى العالم، من حيث إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية (Soriano, 2017). كما وضعت دول كثيرة خلال عامي 2018 و2019 قوانين لحماية البيانات والأمن السيبراني Cyber-Security بهدف حماية مستخدمي المنتجات والخدمات المالية وذلك لدعم استراتيجيات الشمول المالي (EIU, 2019).

وعلى المستوى الإقليمي، هناك اعتراف واضح في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بارتباط الاستقرار المالي والتنمية بتحقيق الشمول المالي، ومع سيطرة قطاع البنوك في هذه الدول على القطاع المالي فإن أنشطة البنوك تؤثر بدرجة قوية على الناتج المحلي مقارنة بالدول المتقدمة (Neaime and Gaysset, 2018). وعلى الرغم من اهتمام دول هذا الإقليم بالشمول المالي إلا أن مستوى الشمول المالي في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أحد أدنى المستويات في العالم (Alex bank, 2017). وعلى المستوى العربي، فقد تم تخصيص أسبوع للشمول المالي العربي يوم 2017/4/27 وطرح البنك المركزي مبادرة "حساب لكل مواطن" (ذكر الله، 2017).

6/2 الجهود المصرية في مجال الشمول المالي:

تعاني مصر من ارتفاع مستوى الاستبعاد المالي، وذلك وفقا لإحصائيات البنك الدولي عام 2014، والتي قدرت المتعاملين مع البنوك بنسبة 12% من المصريين، و14% من نسبة البالغين (Financial Inclusion Data/Globalfindex 2014). ويرتبط الاستبعاد المالي في مصر بوجود قطاع غير رسمي ضخم، وزيادة مستوى الفقر ومعدلات البطالة، وسيطرة التعاملات النقدية على غالبية الأنشطة في الاقتصاد المصري (Alex Bank, 2017).

وأشارت دراسة البنك الدولي عام 2010 إلى أن مصر تعاني من قصور في البنية المؤسسية والنظام المالي، حيث يضع الإطار التشريعي السائد قيود على تكلفة وشروط التمويل، وهناك ضعف في القوانين المنظمة لضمانات العملاء والإفلاس وتسوية النزاعات، وفيما يتعلق بالمعلومات فهي غير كافية وغير موثوق بها، بسبب قصور المعلومات المتاحة عن الجدارة الائتمانية للعملاء وعدم كفاية الإحصائيات المتاحة عن القطاع المالي، كما أن مصادر المعلومات تنحصر فقط في مصدر وحيد لدى البنك المركزي، بالإضافة إلى عدم الثقة الكافية في التقارير المالية المنشورة وعدم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات بسبب انحراف بعض التطبيقات

الفعلية عن معايير المحاسبة والمراجعة، وعدم وجود آليات الردع والإطار التشريعي لممارسي مهنة المحاسبة والمراجعة في مصر (World Bank, 2010).

وعلى الرغم مما تقدم، فقد وضعت مصر الشمول المالي في السنوات الأخيرة كأحد أولوياتها. وذلك من خلال بذل جهود كبيرة في مجال تطوير وتقوية القوانين والتشريعات والإطار الرقابي، وتطوير البنية الأساسية للمعلومات والتقارير المالية، وتوسيع مجال العمليات غير النقدية من خلال التحول الالكتروني في الوحدات الحكومية، واستخدام بعض الأدوات التي تشجع على إنشاء حسابات مصرفية (World Bank, 2010). كما تعد مصر من الدول التي تملك تشريعات بشأن الجرائم الالكترونية وأمن المعلومات (International Telecommunication Union "ITU", 2017).

وقد شهد القطاع المصرفي المصري في الوقت الحالي تطورا كبيرا في استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية كأحد ركائز الشمول المالي (شحاتة، 2019). كما حدد البنك المركزي المصري دور البنوك في تحقيق الشمول المالي وخدمة كافة فئات المجتمع من خلال النقاط التي وردت في الكتاب الدوري بتاريخ 6 أبريل 2017 بشأن الأسبوع العربي للشمول المالي، والتي تمثلت في:

1- ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، مع توفير التدريب للعاملين في هذا المجال.
2- التشجيع على المنافسة بين البنوك وذلك عن طريق توفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين البنوك للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة.
3- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.
4- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض.
5- تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي.

ويلاحظ أن الجهود المبذولة في مجال تطبيق برامج الشمول المالي، قد أدت إلى تحسن مؤشرات الشمول المالي عام 2017، حيث بلغت نسبة السكان البالغين ولديهم حسابات بنكية 33% (Alex Bank, 2017). واستمرارا في جهود إرساء فكر الشمول المالي، يشارك البنك المركزي المصري في اليوم العربي للشمول المالي منذ عام 2017، والذي امتدت فعالياته لمدة شهر كامل في ابريل 2019، وشمل ذلك نشر الوعي للمواطنين وفتح حسابات بدون حد أدنى وبدون مصروفات، ونتج عن هذه الفعاليات فتح 767 ألف حساب جديد بلغت نسبة حسابات

السيدات منها 42% والشباب 20%، بالإضافة إلى فتح 287 ألف محفظة الكترونية، وقد تم متابعة الحسابات المفتوحة خلال فعاليات عام 2018 للوقوف على الوضع الحالي لهذه الحسابات، وتبين أن 95% من هذه الحسابات مفعلة (البنك المركزي المصري، 2019، تقرير الاستقرار المالي لعام 2018). كما أشارت التقارير الدولية إلى تحسن في ترتيب مصر من حيث توفير البيئة الملائمة والممارسات التي تدعم الشمول المالي خلال عامي 2018 و2019 (EIU, 2019).

وقد شارك البنك المركزي المصري في عدة مبادرات دولية لتحسين الشمول المالي، كما استمر البنك المركزي المصري كعضو في الاتحاد الدولي للشمول المالي منذ 2013، وتم اختيار مصر في يوليو 2017 مع كل من الصين والمكسيك كأحد النماذج الدولية في مبادرات الشمول المالي التي أطلقتها مجموعة البنك الدولي (Alex Bank, 2017).

وفي نفس السياق، ومع إيمان الدولة المصرية بأهمية الشمول المالي لجميع القطاعات الاجتماعية بهدف إدماجها في النظام المالي الرسمي، فقد بذلت الدولة جهود كبيرة لتشجيع وتطوير الشمول المالي، وشملت هذه الجهود ما يلي:

1- إعلان البنك المركزي عن مبادرة التوسع في تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة في يناير 2016، مع قيام كل بنك بتأسيس وحدة متخصصة لتقديم الخدمات المالية لهذه المنشآت.
2- اعتماد البنك المركزي لتشريع جديد يرتبط بخدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول في نوفمبر 2016، ويسمح هذا التشريع لعملاء البنوك بتحويل واستلام التمويل والحوالات عن طريق الهاتف المحمول.
3- تأسيس المجلس القومي للمدفوعات عام 2017، بهدف تخفيض استخدام النقود وتدعيم استخدام الدفع الالكتروني وتطوير نظام المدفوعات القومية.
4- توقيع الحكومة المصرية لمذكرة تفاهم مع شركة تكنولوجيا الدفع العالمي، لتتمكن من الدفع الالكتروني للإعانات الحكومية للعائلات المصرية المستحقة.
5- تأسيس البنك المركزي لـ"وحدة الشمول المالي".
6- إعلان البنك المركزي خطة تأسيس إدارة مركزية مستقلة لحماية مستهلكي الخدمات المالية.
7- نجاح مصر في استضافة أكبر مؤتمر دولي للشمول المالي في شرم الشيخ في 3 سبتمبر 2017 بمشاركة 94 دولة و119 مؤسسة دولية.

8- اعتماد البنك المركزي في 17 يناير 2018 للمواصفات الخاصة بالقبول الالكتروني للمدفوعات لدى التجار باستخدام رمز الاستجابة السريع QR Code، طبقا للمعايير الصادرة عن شركة EMVCO.

9- بدء البنك المركزي في 30 سبتمبر 2018 للمرحلة التجريبية لقاعدة البيانات الشاملة لتجميع وتحليل البيانات ذات الصلة بالشمول المالي.

10- إصدار إجراءات العناية الواجبة بعملاء منتجات وخدمات الشمول المالي في 11 نوفمبر 2018 .

11- إصدار قانون المدفوعات الالكترونية والذي يسرى بداية من يونيو 2019، والذي قدم اعتراف بالنقود الالكترونية، كما أن هذا القانوني يتطلب أن تتم مدفوعات القطاع الخاص والوحدات الحكومية الكترونيا.

12- إصدار القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي في 10 يوليو 2019.

وعلى الرغم من تلك الجهود وكذلك قرار البنك المركزي المصري رقم 2301 لسنة 2016 بشأن الإفصاح عن معلومات الشمول المالي، إلا أن الوضع الراهن يشير إلى قصور المعلومات المتاحة عن مشاركة البنوك في أنشطة الشمول المالي وتأثير ذلك على الأداء، بالإضافة إلى أن الإجراءات المعقدة في البنوك الوطنية والأجنبية العاملة في مصر تعد أحد أهم معوقات الشمول المالي (عبد الدايم، 2019).

7/2 الشمول المالي الرقمي:

ساعد الانتشار العالمي للتكنولوجيا الرقمية وبوجه خاص الهواتف المحمولة في زيادة قدرة مجموعة كبيرة من الأفراد والمنشآت الصغيرة على الدخول إلى المنتجات والخدمات المالية (Alex Bank, 2017). وفي مسح شمل 12 دولة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عام 2016، اتضح زيادة عدد الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية بمقدار سبعة أضعاف منذ عام 2009 واحتلت جمهورية مصر العربية المركز الثاني بعد دولة الإمارات العربية المتحدة من حيث تركز الاستثمارات في الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية (WAMDA, 2016). وفي ضوء اعتبار التكنولوجيا الرقمية أحد ركائز الشمول المالي، فإن البنك المركزي المصري يعتمد على نشر استخدام الخدمات المالية الرقمية بهدف التوسع في تطبيق الشمول المالي (عبد الدايم، 2019). كما أن معظم مبادرات الشمول المالي تتضمن تطوير أنشطة البنوك باستخدام الهواتف المحمولة (Koker and Jentzsch,, 2011). ويرجع ذلك إلى أن التطور التكنولوجي والتوسع في الابتكارات والحلول المالية الرقمية يخفض من تكلفة

الخدمات والمعاملات، ويؤدي إلى زيادة جودة المنتجات والخدمات المالية، ويسمح بزيادة الاختيارات والمرونة المتاحة للعملاء (Damodaran, 2013; GPFI and G20, 2016). بالإضافة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تتيح للأفراد والمنشآت الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية، في أي وقت وفي أي مكان في العالم بطريقة فعالة من حيث الوقت والتكلفة، كما أن التكنولوجيا الرقمية تساعد في التغلب على العوائق الأساسية لجانب العرض والمتمثلة في ارتفاع تكلفة الحسابات المصرفية والعدد المحدود لفروع البنوك في المناطق الريفية (Soriano, 2017; Ozili, 2018).

وأشارت دراسة (Soriano, 2017) إلى أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تدعم تطوير الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي بثلاث طرق:

1- تعمل الحلول المالية الرقمية على زيادة نطاق الوصول لجميع العملاء وبوجه خاص المستبعدين ماليا. من خلال التغلب على مشاكل انخفاض عدد فروع البنوك، وضعف البنية الأساسية للطرق والمواصلات.
2- تساعد التكنولوجيا الرقمية في تخفيض تكلفة الخدمات المالية، مما يتيح إمكانية خدمة الفقراء ومحدودي الدخل بطريقة مربحة وهو ما لم يكن ممكنا قبل ذلك.
3- تمكن التكنولوجيا المالية الرقمية من توفير نماذج أعمال جديدة، وتساعد في التوسع في تقديم خدمات للعملاء، وتؤدي إلى تحقيق أرباح إضافية لمقدمي الخدمات المالية.

ومن ناحية أخرى، يرى (Ozili, 2018) أن الاعتماد على استخدام التكنولوجيا الرقمية لا يؤدي في بعض الأحيان إلى تحقيق الشمول المالي، كما قد يحدث في الحالات التالية:

1- توجيه خدمات التمويل الرقمي لذوي الدخل المرتفع، بهدف التوسع في استخدام خدمات جديدة مما يعود بالربح على مقدمي الخدمة، ولا يتم توجيه هذه الخدمات نحو ذوي الدخل المحدود وهم المستهدفين في برامج الشمول المالي، نظرا لاحتياج التمويل الرقمي لبنية أساسية تتطلب تكاليف مرتفعة للوصول إلى هذه الفئات الاجتماعية.
2- حدوث تحيز تعليمي عند تقديم خدمات التمويل الرقمي، من خلال توجيه الخدمات للقادرين على التعامل مع التكنولوجيا الرقمية وتجنب التعامل مع غير المتعلمين بحجة عدم قدرتهم على فهم أو التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
3- توجيه خدمات التمويل الرقمي إلى المدن والمناطق الرئيسية التي تتوافر بها البنية الأساسية وتتجنب المناطق الريفية.

8/2 مخاطر الشمول المالي:

تتعرض البنوك لعدة أنواع من المخاطر والتي تشمل، المخاطر التشغيلية المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهي تعد من أكثر المخاطر تأثيرا على أنشطة البنوك وتنشأ عن عدم التأمين الكافي للنظم، وعدم ملاءمة تصميم النظم وصيانتها وإنجاز الأعمال وإساءة الاستخدام من جانب العملاء؛ ومخاطر السمعة التي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك نتيجة إخفاقها في تأسيس شبكة خدمات موثقة وآمنة أو نتيجة عدم قدرتها على إدارة النظم بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها؛ والمخاطر القانونية التي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين المقررة خصوصا فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (عوض، 2014). وتولي البنوك أهمية خاصة لعملية إدارة مخاطر التشغيل كأحد أهم المخاطر في الوقت الراهن، والتي زادت حدتها كنتيجة للتطورات التكنولوجية والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية باستخدام الحلول الرقمية لتحقيق الشمول المالي (البنك المركزي المصري، 2019، تقرير الاستقرار المالي لعام 2018).

وقد صنفت دراسة (Zachosova et al., 2018) مخاطر الشمول المالي إلى مخاطر يتعرض لها الأفراد، ومخاطر تتعرض لها الشركات، ومخاطر تتعرض لها المؤسسات المالية، ومخاطر على المستوى القومي، كما حددت الدراسة عدة مخاطر للشمول المالي على مستوى المؤسسات المالية منها:

1- زيادة احتمالات الغش من جانب العملاء.
2- زيادة حدة المنافسة في سوق المال.
3- الحاجة إلى التطوير المستمر في جودة المنتجات والخدمات المالية.
4- الحاجة إلى التدريب المستمر للموظفين وزيادة مؤهلاتهم.
5- الحاجة إلى تخفيض أسعار المنتجات والخدمات المالية لكسب مزايا تنافسية.

بالإضافة إلى ذلك، تمثل الابتكارات المالية والحلول الرقمية كركيزة للشمول المالي فرصا وتحديات في الوقت ذاته للبنوك، مما يفرض على البنوك والجهات الرقابية النظر في كيفية تحقيق التوازن بين الحفاظ على سلامة وقوة الجهاز المصرفي والتوسع في تلك الابتكارات والحلول (صندوق النقد العربي، 2019). ويمكن أن يؤدي ضعف الرقابة على عمليات الشمول المالي إلى تهديد السلامة المالية على المستوى الكلي والجزئي (Zachosova et al., 2018). حيث ترتبط الزيادة السريعة في الابتكارات المالية والحلول الرقمية بظهور مخاطر جديدة تحتاج إلى بذل الجهد في تحديدها ومواجهتها بكفاءة وفي الوقت الملائم، لذا ينص المبدأ الثاني من مبادئ الشمول المالي الرقمي الصادر عن GPFI and G20 على تحقيق التوازن بين

الابتكارات المالية ومخاطر الشمول المالي الرقمي، من خلال التعرف على المخاطر الناشئة عن الشمول المالي الرقمي وكيفية إدارة وتقييم ورقابة تلك المخاطر (GPFI and G20, 2016).

إن الابتكارات المالية والحلول الرقمية يمكن أن تزيد من صعوبات تلبية متطلبات الامتثال المرتبطة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى زيادة المخاطر السيبرانية مع زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة إذا لم تواكب تلك التطورات الضوابط الرقابية المناسبة (صندوق النقد العربي، 2019). كما أن استخدام البنوك للابتكارات المالية والحلول الرقمية لتعزيز الشمول المالي قد يصطدم بنقص الكفاءات والخبرات البشرية، وعدم وجود قواعد بيانات متكاملة بشأن كيفية توظيف واستخدام تلك الابتكارات والحلول، بالإضافة إلى عدم تأمين المعاملات الالكترونية وبالتالي اهتزاز ثقة العملاء في هذه الخدمات (شحاتة، 2019).

وتشكل الهجمات الالكترونية خطرا نظاميا، ويمكن أن تؤدي إلى اضطرابات في التشغيل وتحقيق خسائر مالية والإضرار بالسمعة، لذا يجب أن يكون منع وقوعها على قمة أولويات الجهات التنظيمية، حيث أدى التوسع في استخدام الحلول الرقمية إلى زيادة المنافذ المعرضة للقرصنة الالكترونية مما يزيد من احتمالات نجاح تلك الهجمات، وقد فرض ذلك على المسئولين عن الجهاز المصرفي ضرورة وضع أطر تحافظ على أمن المعلومات والوقاية من الهجمات الالكترونية ورصدها وتبادل المعلومات بشأن تلك الهجمات ومتابعة التعامل معها وكيفية تلافي آثارها السلبية (He et al., 2017).

وعلى الرغم من عدم نجاح كثير من الهجمات الالكترونية على البنوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، إلا أن التقارير تشير إلى ارتفاع عدد تلك الهجمات على البنوك، مع سرعة تطور طبيعة الجرائم وزيادة درجة تعقيدها، وفي ذات الوقت لا تزال درجة الاستعداد لمواجهة تلك المخاطر تتسم بالضعف في معظم البلدان (Symantec, 2017).

ويلاحظ خلال الفترة الأخيرة تركز الاهتمام على تطبيق مبادئ الحوكمة في البنوك، بهدف ضبط المخاطر الجديدة التي تواجه الأنشطة المصرفية وإدارة تلك المخاطر والسيطرة عليها، من خلال الابتكار المستمر لطرق إدارة المخاطر وتحديث القوانين ونظم الرقابة والإشراف للمحافظة على سلامة الجهاز المصرفي (عوض، 2014). واعترافا من البنك المركزي المصري بمخاطر الشمول المالي فقد حرص على تعزيز الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي بهدف توفير الحماية اللازمة للمتعاملين مع البنوك، من خلال إنشاء مركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي لتقديم خدمات أمن المعلومات للقطاع المصرفي (البنك المركزي المصري، 2019، تقرير الاستقرار المالي لعام 2018).

وتتمثل أهم خدمات مركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي في التعامل والإبلاغ عن أي مخاطر سيبرانية وتعميم الإنذار المبكر والتنبيهات والإجراءات الاحترازية، وكذلك المراقبة الأمنية وجمع وتعميم التهديدات الالكترونية المحتملة، بالإضافة إلى فحص وتقييم المخاطر المرتبطة بالثغرات والبرمجيات الخبيثة (صندوق النقد العربي، 2019). كما أطلق البنك المركزي المصري مبادرة "تعزيز الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي" بهدف زيادة أعداد الكوادر الاحترافية المعتمدة دوليا في مجال الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي (البنك المركزي المصري، 2019، تقرير الاستقرار المالي لعام 2018). وفي نفس السياق أصدر البنك المركزي المصري تعليمات خاصة بشأن تطبيق متطلبات معيار التقرير المالي الدولي رقم (9) والتي تعزز من إدارة مخاطر الائتمان لدى البنوك (صندوق النقد العربي، 2019).

3- المراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي

يؤدي تعثر البنوك إلى أثار سلبية كبيرة على الاقتصاديات القومية، ويبدو ذلك واضحا من مقدار الخسائر التي تتكبدها دول العالم نتيجة تعثر أو إخفاق البنوك. فقد تعرض الاقتصاد الأمريكي إلى خسائر تصل إلى 90 بليون دولار في الفترة من 2008 حتى 2011، نتيجة لإعلان 355 بنك تجاري و57 مؤسسة ادخارية لتعثرها وخضوعها للسلطات الفيدرالية خلال تلك الفترة (Tillman, 2015). كما أدى سقوط بنك Barings الانجليزي إلى خسائر بلغت 850 مليون إسترليني (Button, 2008). ولم تكن البنوك المصرية بمعزل عن الأزمات التي تعرضت لها البنوك العالمية، حيث أدت الأزمة المالية العالمية إلى خسائر في أرصدة البنوك المصرية في الخارج (حجاج وآخرون، 2010). لذا يهتم البنك المركزي المصري بتقوية نظام الرقابة الداخلية بالبنوك وتدعيم جودة الحوكمة، بهدف التخفيف من مخاطر التشغيل والخسائر التي قد يتحملها القطاع المصرفي (البنك المركزي المصري، 2019، تقرير الاستقرار المالي لعام 2018).

1/3 المراجعة الداخلية وإدارة المخاطر:

يتطلب المبدأ الخامس عشر من المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة الصادرة عن لجنة بازل في سبتمبر 2012 أن يكون لدى البنوك عملية شاملة لإدارة المخاطر تتضمن إشرافا فعالا من مجلس الإدارة والإدارة العليا، هذه العملية تحدد وتقيس وتقيم وتتابع كافة المخاطر الجوهرية والإبلاغ عنها والسيطرة عليها أو الحد منها في الوقت الملائم، كما تشمل تقييم مدى كفاءة رأس المال وسيولة البنك مقارنة مع حجم المخاطر وظروف السوق والأوضاع الاقتصادية، بالإضافة إلى وضع تدابير للطوارئ تأخذ في الاعتبار الظروف الخاصة بالبنك ومراجعة تلك

التدابير، ويجب أن تتناسب عملية إدارة المخاطر بالبنك مع حجم المخاطر لديه وأهميته النظامية (Basel Committee, 2012).

وقد توجهت الأنظار في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 إلى المراجعين الداخليين باعتبارهم الأكثر تأهيلا للمساعدة في إدارة المخاطر، لما يملكونه من معارف وخبرات تجعلهم مؤهلين لأداء دور فعال في هذا الشأن، وقد ترتب على ذلك تطور ملحوظ في مهنة المراجعة الداخلية خلال السنوات القليلة الماضية (الشيخي، 2013). وقد انعكس ذلك التطور والاهتمام المتزايد في توسيع نطاق ومهام المراجعة الداخلية لتشمل تقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر، من خلال المفهوم الحديث للمراجعة الداخلية والذي قدمه المعهد الأمريكي للمراجعين الداخليين، حيث عرف المراجعة الداخلية بأنها نشاط تأكيدي واستشاري، موضوعي ومستقل، يصمم بهدف إضافة قيمة وتحسين عمليات المنشأة، وهي تساعد المنشأة في تحقيق أهدافها وذلك عن طريق تطبيق مدخل منظم لتقييم وتحسين فاعلية إدارة المخاطر وإجراءات الرقابة والحوكمة (IIA, 2013).

وتعد المراجعة الداخلية على أساس المخاطر أحد أدوات الإدارة الإستراتيجية التي تهدف إلى إضافة قيمة، من خلال تركيز المراجعة الداخلية على اكتشاف المخاطر قبل حدوثها، وتكوين تصورات شاملة لهذه المخاطر، وتوفير اقتراحات وتوصيات بشأن التعامل مع المخاطر المتوقعة، بالإضافة إلى تحديد الإجراءات الرقابية اللازمة للأطراف المسئولة عن إدارة المخاطر، وتوفير تأكيد معقول لمجلس الإدارة ولجنة المراجعة عن فعالية تنفيذ إطار مراقبة إدارة المخاطر (غالي، 2012).

ويؤكد المبدأ الخامس عشر من مبادئ لجنة بازل على الدور الهام للمراجعة الداخلية في إدارة المخاطر، حيث نص المعيار على ضرورة أن يكون لدى البنوك وظائف لإدارة المخاطر تشمل جميع المخاطر الهامة، ولديها الموارد الكافية، والاستقلال، والسلطة، والقدرة على الوصول إلى مجلس إدارة البنك، ويجب أن تكون واجبات إدارة المخاطر مستقلة بشكل واضح عن إدارات تحمل المخاطر في البنك، وأن وظائف إدارة المخاطر ترفع تقارير مباشرة لمجلس الإدارة والإدارة العليا عن حالات التعرض للمخاطر، ويجب أن تخضع وظيفة إدارة المخاطر للمراجعة المنتظمة من إدارة المراجعة الداخلية (Basel Committee, 2012).

ويوضح المعهد الأمريكي للمراجعين الداخليين أن نشاط المراجعة الداخلية يجب أن يقيم فعالية ويسهم في تطوير عمليات إدارة المخاطر (IIA, 2013). وبالتالي تعد المراجعة الداخلية أحد أهم العناصر الفعالة في إدارة المخاطر المصرفية، من خلال قدرتها على الوصول إلى

البيانات والحقائق والمعلومات التي تعمل على تقليل درجة المخاطر المصرفية في ظل التغيرات التي تشهدها أنشطة البنوك، وقد أشار المعيار رقم (2100) الصادر عن المعهد الأمريكي للمراجعين الداخليين إلى ضرورة مشاركة المراجع الداخلي في نشاط تقييم وتحسين نظم إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة باستخدام منهج منظم ومنضبط (IIA, 2013).

كما ينص المبدأ السادس والعشرون من مبادئ لجنة بازل على ضرورة أن يكون لدى البنك أطر عمل مناسبة للرقابة الداخلية، تشمل ترتيبات واضحة لتفويض السلطات والمسئوليات، والتأكد من توافق إجراءات الرقابة الداخلية، ووجود إدارات مستقلة وذات كفاءة للمراجعة الداخلية ومراقبة الالتزام، للتحقق من الالتزام بالضوابط والقوانين والأنظمة السارية، وذلك لإرساء والحفاظ على منظومة تشغيل توازن بين قيام البنك بأنشطته والمخاطر المرتبطة بتلك الأنشطة. كما نص المبدأ السادس والعشرون من مبادئ لجنة بازل أيضا على أنه يجب أن يكون لدى البنك إدارة للمراجعة الداخلية دائمة ومستقلة تكلف بتقييم فعالية وملاءمة وكفاية السياسات والعمليات والضوابط الداخلية لأعمال البنك، ويشمل ذلك إدارة المخاطر والالتزام والحوكمة، وضمان الالتزام بالعمليات والسياسات (Basel Committee, 2012).

وتشير دراسة (أبو جبل، 2015) إلى أن زيادة استخدام البنوك للتكنولوجيا في أداء الخدمات المصرفية أدى لظهور مخاطر وتحديات جديدة، مما يتطلب تطوير أنظمة الرقابة والمراجعة الداخلية لضمان سلامة ودقة العمليات المالية، وقد كشفت نتائج تلك الدراسة عن غياب تحديد أهداف ونطاق المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية وكذلك عدم تحديد البيانات المطلوبة لتنفيذ المراجعة الداخلية المستمرة، على الرغم من توافر معايير الأداء المهني ومقررات لجنة بازل المختلفة وتعليمات البنك المركزي المصري. وفي نفس السياق توصلت دراسة (الإبياري، 2018) إلى أن واقع المراجعة الداخلية في البيئة المصرية يقوم على منظور المراجعة التقليدية غير المعاصرة، وأن المسئولين عن الحوكمة الداخلية يدركون الحاجة إلى تطوير المراجعة الداخلية.

2/3 مسئوليات المراجعة الداخلية المرتبطة بالشمول المالي:

تزداد أهمية الرقابة الداخلية في البنوك في ظل تطبيق التكنولوجيا الحديثة وانتشار الخدمات المالية الرقمية (حجاج وآخرون، 2010). ويمكن لوظيفة المراجعة الداخلية كأحد آليات الرقابة الداخلية في البنوك أن تساعد الإدارة في تحسين وتطوير الرقابة الداخلية على العمليات والتقرير والالتزام (Chang et al., 2019). حيث تقوم المراجعة الداخلية بفحص وتقييم إجراءات الرقابة الداخلية بالبنوك، وكذلك تقييم جودة أداء الوظائف المختلفة وأداء العاملين فيما يتعلق

بالمسئوليات الموكولة إليهم (عوض، 2014). كما تؤدي المراجعة الداخلية دورا هاما في عملية إدارة المخاطر في البنوك من خلال المساهمة في تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر، والتنبؤ بتلك المخاطر والاحتراس والتخطيط لمواجهتها بصفة دورية (أحمد وعبدالفتاح، 2016).

وقد ورد ضمن القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول والصادرة عن البنك المركزي المصري في 29 نوفمبر 2016 المسئوليات التالية للمراجعة الداخلية في البنوك المصرية:

1- يجب على إدارة المراجعة الداخلية أن تقدم إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة والإدارة العليا، تقييم مستقل وموضوعي عن مدى فعالية الضوابط الرقابية التي يتم تطبيقها للحد من المخاطر الناتجة عن تقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول بما في ذلك مخاطر التكنولوجيا.

2- إجراء المراجعة الداخلية و/أو الخارجية بصفة دورية على العمليات التي تتم بالإسناد أو الوكالة من جانب أطراف خارجية، يتم الاعتماد عليهم لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول، وينبغي ألا يقل نطاق المراجعة عن مثيله المطبق على المستوى الداخلي في البنك.

كما أصدر البنك المركزي المصري ورقة مناقشة بشأن إدارة مخاطر التشغيل والحد الأدنى لرأس المال الرقابي اللازم لمقابلتها وفقا لإصلاحات بازل 3 الصادرة في ديسمبر عام 2017، والتي ورد فيها بشأن المتطلبات النوعية لإدارة مخاطر التشغيل في البنوك، أن مجلس الإدارة يعد مسئولا عن التأكد من أن الإطار العام لإدارة مخاطر التشغيل يخضع لمراجعة داخلية شاملة وفعالة من إدارة المراجعة الداخلية للبنك والتي يجب أن تكون مستقلة تماما عن إدارة مخاطر التشغيل، ويجب على مجلس الإدارة أن يحافظ على استقلالية إدارة المراجعة الداخلية والتأكد من أنها توفر معلومات دقيقة عن مخاطر التشغيل لمجلس إدارة البنك واللجان التابعة له.

كما ورد بالكتاب الدوري بشأن القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي الصادر عن البنك المركزي المصري في 17 يوليو 2019 المسئوليات التالية للمراجعة الداخلية في البنوك المصرية:

- بشأن آلية الموافقة على منتجات وخدمات الشمول المالي، يجب أن يتقدم البنك بطلب إصدار منتجات وخدمات الشمول المالي إلى إدارة الشئون المصرفية بالبنك المركزي متضمنة تحديد نظم الضبط الداخلي التي سوف يتم تطبيقها، وإجراءات المراجعة الداخلية والالتزام والنظم الآلية المستخدمة لإحكام الرقابة على التعاملات وتحديد أية أنماط غير عادية والإبلاغ عنها للإدارات المختصة.

- بشأن نظم إدارة المخاطر الخاصة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، يجب على البنك وضع سياسات ونظم ضبط داخلي وإجراءات معتمدة من مجلس الإدارة، بشان إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب المتعلقة بمنتجات أو خدمات الشمول المالي التي تم تحديدها من قبل البنك أو على مستوى الدولة والقيام بالحد منها.

3/3 محددات فعالية المراجعة الداخلية بالبنوك في إطار الشمول المالي:

حتى تحقق المراجعة الداخلية أهدافها فيجب أن يتسم المراجعين الداخليين بالموضوعية والاستقلال عن الإدارات التنفيذية في جميع مراحل عملية المراجعة للأنشطة المصرفية (عوض، 2014). وكذلك فإن تحقق فعالية المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر في البنوك يعتمد على الاستعانة بالوسائل المختلفة مثل، نماذج الإبلاغ عن أحداث/ خسائر مخاطر التشغيل، والتقييم الذاتي، ومؤشرات الإنذار المبكر، وقوائم الاستقصاء لتحديد روئيتها وإستراتيجيتها تجاه إدارة المخاطر التشغيلية (أحمد وعبد الفتاح، 2016).

كما طالب المبدأ السادس والعشرون من مبادئ لجنة بازل بأن يتوافر لإدارة المراجعة الداخلية في البنوك المقومات التالية (Basel Committee, 2012):

- الموارد الكافية والكوادر المدربة بشكل مناسب ولديها الخبرة المرتبطة بفهم وتقييم الأعمال التي يقومون بمراجعتها.
- الاستقلال الملائم، من خلال الارتباط الإداري بمجلس إدارة البنك ولجنة المراجعة، ولديه مكانة تضمن استجابة الإدارة للتوصيات التي يقدمها.
- الحصول على أي تغيرات هامة لإستراتيجية وسياسات وعمليات إدارة مخاطر البنك في الوقت المناسب.
- إمكانية الوصول والاتصال الكامل مع أي من الموظفين، والوصول الكامل للسجلات والملفات والبيانات في البنك ومؤسساته التابعة، إذا تطلب إنجاز أعمال المراجعة ذلك.
- تطبيق منهج يحدد المخاطر الجوهرية التي يديرها البنك.
- إعداد خطة مراجعة يتم تحديثها بشكل منتظم، وتعتمد على تقييم المخاطر.
- توافر السلطة اللازمة لتقييم أي مهمة مساندة له.

وبالنسبة للموقف في مصر، فإنه على الرغم من تبعية إدارة المراجعة الداخلية إلى مجلس الإدارة، إلا أن ذلك لم يحدث تأثيرا إيجابيا ملموسا على إدارة مخاطر التشغيل في البنوك، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدعيم إدارة المراجعة الداخلية بتخصصات متنوعة مما أدى لوجود كثير من المشاكل بالبنوك، كما أن هناك اهتمام محدود من قبل مجلس الإدارة بتأهيل المراجعين

الداخليين (أحمد وعبد الفتاح، 2016). كما قد تواجه البنوك نقص الخبرات والكفاءات في إدارة المراجعة الداخلية، خاصة بعد اتجاه المراجعة الداخلية للقيام بالدورين التأكيدي والاستشاري، والمجالات الحديثة التي تستهدفها مثل برامج الشمول المالي وأبعاد التنمية المستدامة، والوظائف التي تخدمها والتي تشمل الرقابة وإدارة المخاطر والحوكمة (السيد، 2015).

وفي إطار سعي البنك المركزي المصري إلى تحسين جودة وكفاءة المراجعة الداخلية بالبنوك، وحرصا على تطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال المراجعة الداخلية، فقد تم مطالبة البنوك المصرية مؤخرا بإجراء تقييمات خارجية للمراجعة الداخلية مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات من خلال مراقب حسابات مستقل، بحيث يتم إخطار البنك المركزي باسم الجهة التي تقوم بذلك ونطاق العمل بنسخة من تقرير التقييم بعد عرضه على مجلس إدارة البنك ولجنة المراجعة، وذلك تماشيا مع المعيار رقم (1312) من معايير الممارسة المهنية الصادرة عن IIA، ويجب أن يتضمن تقرير التقييم على الأقل ما يلي (البنك المركزي المصري، كتاب دوري بتاريخ 29 يوليو 2018 بشأن إجراء تقييمات المراجعة الداخلية):

1- تقييم مدى توافق /التزام المراجعة الداخلية مع المعايير الدولية للممارسة المهنية.

2- تحديد احتياجات المراجعة الداخلية للوفاء بتوقعات الأطراف المعنية.

3- تقييم مدى كفاء وفعالية أنشطة المراجعة الداخلية في تحقيق أهداف البنك.

4- تحديد مجالات التحسين اللازمة للارتقاء بأداء المراجعة الداخلية.

وقد قامت كافة البنوك المصرية بإجراء التقييمات الخارجية للمراجعة الداخلية، وخلصت إلى خطة عمل لتحسين فعالية وكفاءة أنشطة المراجعة الداخلية بكل بنك، وتقوية نظام الرقابة الداخلية لاكتشاف نقاط الضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها، مما يحد من الأحداث المتعلقة بمخاطر التشغيل، ويتم متابعة البنوك في تنفيذ خطة الإجراءات التصحيحية (البنك المركزي المصري، 2019، تقرير الاستقرار المالي لعام 2018).

4/3 إطار مقترح لدور المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي:

تناولت الدراسة في الجزء الثاني تحديد مفهوم الشمول المالي وأهدافه ومقوماته، وكذلك الموقف الدولي والإقليمي والمحلي من هذا المفهوم، بالإضافة إلى تحديد أثر التقدم التكنولوجي على هذا المفهوم وما يرتبط به من مخاطر. وتناول الجزء الثالث دور المراجعة الداخلية في إدارة والحد من تلك المخاطر، ومحددات فعالية المراجعة الداخلية والتي تؤثر في أداء أنشطتها في مجال إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي. وفي هذه الصفحات المتبقية من الجزء الثالث سوف يحاول الباحث الاستفادة من إسهامات الدراسات السابقة، وتعليمات البنك المركزي

المصري وما ورد بمقررات لجنة بازل المختلفة، ومعايير الأداء المهني للمراجعة الداخلية، في اقتراح إطار لتطوير أداء المراجعة الداخلية يعمل على الحد من مخاطر الشمول المالي مع الاعتماد على مدخل الأنشطة والخصائص في صياغة هذا الإطار، والذي يشير إلى أن الأنشطة المحددة للمراجعة الداخلية في الإطار المقترح تعتمد بشكل أساسي على توافر مجموعة من الخصائص (المحددات) التي تضمن أداء الأنشطة بكفاءة وفعالية.

1/4/3 أهداف الإطار المقترح:

يتمثل الهدف الرئيسي للإطار في تقديم مجموعة من المقترحات التي تساعد على زيادة كفاءة وفعالية المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الشمول المالي والحد منها، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالي:

- تحديد المخاطر المرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي.
- تحديد الأنشطة التي تقوم بها إدارة المراجعة الداخلية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.
- تحديد العوامل المؤثرة (المحددات) في كفاءة وفعالية أداء المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

2/4/3 مفاهيم الإطار المقترح:

يركز هذا الإطار على عدة مفاهيم وهي:

1/2/4/3 مخاطر الشمول المالي:

وتشير مخاطر الشمول المالي إلى المخاطر والتأثيرات السلبية التي قد تنشأ عن تطبيق برامج الشمول المالي والحلول الرقمية في البنوك المصرية، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

(أ) مخاطر التشغيل والمرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:

- عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع الحلول الرقمية.
- عدم التأمين الكافي للمعاملات الالكترونية.
- عدم ملاءمة تصميم النظم، وعدم الصيانة المستمرة لها.
- التوقف المفاجئ للنظم.
- فشل النظم في إنجاز الأعمال.
- إساءة استخدام النظم من جانب العملاء.

- إساءة استخدام النظم من جانب العاملين.
- حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك.

(ب) مخاطر السمعة والتي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك: والتي تنتج عن الآتي:

- إخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وآمنة.
- عدم قدرة البنوك على إدارة النظم بكفاءة.

(ج) مخاطر قانونية والتي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين، والتي تنتج عن:

- انتهاك سرية المعلومات الشخصية للعملاء.
- الاحتيال المالي والاختلاس.
- تزوير البيانات.
- غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

2/2/4/3 الدور المعاصر للمراجعة الداخلية في إدارة المخاطر:

ويشير إلى الأنشطة التي تؤديها إدارة المراجعة الداخلية والتي تواكب تطبيق برامج الشمول المالي، وتهدف إلى الاستفادة من مزايا الشمول المالي والحد من مخاطره.

3/2/4/3 العوامل المؤثرة (المحددات) في كفاءة وفعالية أداء المراجعة الداخلية:

وتشير إلى العناصر والمقومات الواجب توافرها في تكوين إدارة المراجعة الداخلية والخصائص المرتبطة بالعاملين في هذه الإدارة.

3/4/3 مبادئ إعداد الإطار المقترح:

سوف يتم بناء الإطار المقترح لدور المراجعة الداخلية في إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي بالاعتماد على المبادئ التالية:

1- الواقعية: حيث يبنى الإطار الحالي على الاعتراف بأهمية الشمول المالي وكذلك بالمخاطر التي ترتبط بتطبيقه في البنوك، كما يحدد الإطار المقترح الأنشطة التي تقوم بها إدارة المراجعة الداخلية في ظل تطبيق ركائز الشمول المالي مع تحديد العوامل التي تؤثر على جودة أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها.

2- المعاصرة: حيث يقدم الإطار الحالي رؤية تتماشى مع الظروف المعاصرة والتي تتمثل في السعي نحو تطبيق الشمول المالي، وكذلك الدور الحديث للمراجعة الداخلية بشقيه التأكيدي والاستشاري في ظل التوسع في مفهوم المراجعة الداخلية والإصدارات المهنية.

3- القابلية للفهم: حيث يستخدم الإطار الحالي مصطلحات واضحة وقابلة للاستخدام من قبل البنوك، خاصة في ظل انتشار مفاهيم الشمول المالي، وإدارة المخاطر، وعلاقة المراجعة الداخلية بإدارة المخاطر في البنوك.

4- الدقة: ويشير إلى ضرورة أن يوفر الإطار الحالي درجة دقة مناسبة تعمل على تمكين الأطراف المهتمة من الحصول على تقييم ملائم لمدى تأثير أنشطة المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي في البنوك.

4/4/3 أنشطة المراجعة الداخلية المرتبطة بالشمول المالي:

يجب التأكيد في البداية، ووفقا للمعايير المهنية المرتبطة بهذا الشأن أن إدارة المخاطر هي مسئولية الإدارة العليا للبنك، ويقتصر دور المراجعة الداخلية على تقديم التأكيدات والنصح والمشورة والدعم اللازمين للإدارة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة المخاطر. ويمكن لإدارة المراجعة الداخلية القيام بالأنشطة التالية في مجال إدارة مخاطر الشمول المالي بهدف الحد من تلك المخاطر، مع التأكيد على عدم مشاركة إدارة المراجعة الداخلية في الأنشطة التنفيذية المرتبطة بإدارة مخاطر الشمول المالي حتى لا تفقد استقلاليتها:

1/4/4/3 أنشطة ترتبط بالدور التأكيدي للمراجعة الداخلية:

- توفير تأكيد بأنه تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة مناسبة.
- توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها.
- تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة ببيانات الشمول المالي.
- مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالإفصاح عن مستوى تطبيق برامج الشمول المالي في البنك.
- مراجعة النظم الالكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط طوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف هذه الأنظمة.
- التأكد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الالكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل.
- تقييم مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي.
- تقييم احتمالات حدوث الاحتيال والغش وانتهاك سرية البيانات وطرق مواجهة هذه الممارسات.

- التأكد من توافر سجلات موثقة لإدارة المخاطر وخطط الطوارئ وأن هذه السجلات والخطط يتم تحديثها باستمرار.

2/4/4/3 أنشطة ترتبط بالدور الاستشاري للمراجعة الداخلية:

- مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة.
- مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي.
- تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي.
- تقديم النصح والمشورة فيما يتعلق بالتعاقد مع مزودي الخدمات وجهات الإسناد الخارجية.
- المشاركة في تطوير إستراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا الرقمية.
- تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي.

5/4/3 محددات فعالية المراجعة الداخلية:

يعد تحديد الأنشطة التي تؤديها المراجعة الداخلية في إطار تطبيق الشمول المالي على درجة عالية من الأهمية، إلا أن أداء هذه الأنشطة مرتبط بمجموعة من المحددات التي لابد من توافرها كضمانة لأداء هذه الأنشطة بكفاءة وفعالية للحد من مخاطر الشمول المالي. وتنقسم هذه المحددات إلى قسمين كما يلي:

1/5/4/3 محددات مرتبطة بتنظيم أداء إدارة المراجعة الداخلية: وتتمثل فيما يلي:

- تطبيق منهج المراجعة الداخلية على أساس المخاطر.
- حرية الوصول إلى المعلومات والاتصال الدائم بجميع الإدارات والموظفين.
- توافر الموارد الكافية من حيث عدد العاملين وتخصصاتهم المختلفة.
- دعم الإدارة العليا ومجلس الإدارة والتأكيد على أهمية دور المراجعة الداخلية.
- الاستقلال الملائم لإدارة المراجعة الداخلية بما يضمن نزاهتها وعدم تعرضها لضغوط.
- توافر ميثاق مكتوب لوظيفة المراجعة الداخلية مع تحديثه ومراجعته باستمرار.
- توافر خطة مراجعة تعتمد على تقييم المخاطر ويتم تحديثها باستمرار في ضوء التوسع في الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي.
- توافر خطة لإجراء التقييمات الخارجية لأداء إدارة المراجعة الداخلية من قبل مراجعين مستقلين.

- توافر إجراءات محددة للرقابة على التعاملات المستحدثة والمرتبطة بالشمول المالي (مثل خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول).
- توافر طرق لتحديد والإبلاغ عن أي أنماط غير عادية للتعاملات المستحدثة والمرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي.
- توافر إجراءات معتمدة بشأن إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمرتبطة بتطبيق الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي.

2/5/4/3 محددات مرتبطة بالعاملين بإدارة المراجعة الداخلية: وتشمل ما يلي:

- الإلمام بالإصدارات العلمية المرتبطة بإدارة المخاطر، والشمول المالي، والأمن السيبراني.
- متابعة درجات التقييم المقررة للبنوك بمعرفة الوكالات الدولية لتعديل حدود وتصنيفات المخاطر.
- توفير الكفاءات والخبرات العملية اللازمة، والتي على دراية بمخاطر الشمول المالي والحلول الرقمية.
- توافر الخبرة في النظم الالكترونية والأمن السيبراني.
- توافر خطة منهجية لتدريب العاملين باستمرار لمواجهة أي مخاطر ناتجة عن التوسع في الحلول الرقمية وتطبيق برامج الشمول المالي.

6/4/3 مزايا الإطار المقترح:

يحقق الإطار المقترح عدة مزايا أهمها:

1- يزيد هذا الإطار من فهم المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي في البنوك المصرية.
2- يوفر هذا الإطار الاستفادة من المفهوم الحديث للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي في البنوك المصرية.
3- يساعد هذا الإطار على تطوير أداء المراجعة الداخلية وتحقيق الفعالية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك.

4- الدراسة الميدانية

1/4 منهجية الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى تحقيق ما يلي:

1- تقييم مدى إدراك عينة الدراسة لأهمية الشمول المالي، وآرائهم بشأن جهود البنوك المصرية في هذا المجال، ومدى إدراكهم لمخاطر الشمول المالي.

2- تقييم مدى إدراك عينة الدراسة لقدرة المراجعة الداخلية في البنوك المصرية على أداء دور فعال في إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي، وتقييم الوضع الراهن بشأن تطور دور المراجعة الداخلية.

3- تقييم دور أنشطة المراجعة الداخلية المقترحة بالبنوك المصرية لإدارة والحد من مخاطر الشمول المالي.

4- تقييم أثر محددات فعالية المراجعة الداخلية في أداء أنشطة المراجعة بالبنوك المصرية.

1/1/4 فروض الدراسة:

تحقيقا لأهداف الدراسة الحالية فقد وضع الباحث عدة فروض في صيغة فرض العدم كما يلي:

الفرض الرئيسي الأول: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك المصرية لتطبيق الشمول المالي وما يترتب عليه من مزايا ومخاطر.

وينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية كما يلي:

الفرض الفرعي الأول: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك المصرية لتطبيق الشمول المالي.

الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن مخاطر الشمول المالي على البنوك المصرية.

الفرض الرئيسي الثاني: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية على الحد من مخاطر الشمول المالي.

الفرض الرئيسي الثالث: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق الشمول المالي.

وينقسم هذا الفرض إلى فرضين فرعيين كما يلي:

الفرض الفرعي الأول: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن مدى تطور أداء المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن أسباب عدم تطور أداء المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

الفرض الرابع: لا يوجد تأثير دال إحصائيا للدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية.

الفرض الخامس: لا يوجد تأثير دال إحصائيا للدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية.

الفرض السادس: لا يوجد تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية على الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي بالبنوك المصرية.

الفرض السابع: لا يوجد تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية على الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي بالبنوك المصرية.

2/1/4 أسلوب الدراسة:

استخدم الباحث الدراسة المسحية كأسلوب بحثي يتم تنفيذه من خلال قوائم الاستقصاء، وقد قام الباحث بإدارة وتنفيذ الاستقصاء بشكل شخصي، بهدف التأكد من الإجابة على جميع الأسئلة بشكل سليم، والرد على الاستفسارات بشأن محتويات قائمة الاستقصاء، ولضمان الحصول على معدل مناسب من الردود.

3/1/4 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاث فئات، تتمثل فيما يلي:

1- العاملين في إدارة المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية (المراجعين الداخليين).

2- مديري إدارات الالتزام والمخاطر وتكنولوجيا المعلومات ومديري الفروع بالبنوك المصرية (الإدارات الأخرى بالبنك).

3- الباحثين من أساتذة الجامعات (الباحثين).

عينة الدراسة:

استخدم الباحث معادلة لحساب حجم عينة الدراسة والتي اقترحها (Saunders et al., 2000) وهي تأخذ الصيغة التالية:

$$n = (N \times 100) \div re\ \%$$

حيث تشير n إلى حجم العينة المطلوب؛ وتشير N إلى الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب؛ كما تشير re إلى معدل الردود المتوقع الحصول عليه. وقد تم الاسترشاد بعدة دراسات سابقة لتحديد الحد الأدنى المناسب لحجم العينة ومعدل الردود المتوقع لقوائم الاستقصاء، كما يظهر من الجدول التالي:

جدول رقم (1) معدل الاستجابة في الدراسات السابقة

الدراسات السابقة	القوائم الموزعة	الردود	نسبة الردود
دراسة (أحمد، 2016)	195	163	%83.6
دراسة (عوض، 2014)	110	85	%77.3
دراسة (الزامل، 2017)	150	93	%62
دراسة (إبراهيم، 2019)	110	95	%86
المتوسط الإجمالي	141	109	%77.22

وبتطبيق المعادلة السابقة كما يلي:

$$n = (109 \times 100) \div 77.22 = 141$$

وبالتالي فإن حجم العينة المطلوب للدراسة هو 141 مفردة، وتحوطا من انخفاض نسبة الردود فقد قام الباحث بتوزيع 150 قائمة على عينة الدراسة.

4/1/4 تصميم قائمة الاستقصاء:

تم تصميم قائمة الاستقصاء كأداة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة، واحتوت على ثلاثة أقسام، وقد تناول القسم الأول التعرف على أراء عينة الدراسة بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي في البنوك المصرية وتحديد مدى إدراكهم لجهود البنوك في هذا الشأن، وما يترتب على الشمول المالي من مخاطر محتملة؛ وتناول القسم الثاني تقييم الوضع الراهن لأداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية فيما يتعلق بمخاطر الشمول المالي المحتملة؛ وتناول القسم الثالث أراء العينة بشأن تأثير أنشطة المراجعة الداخلية في مخاطر الشمول المالي، وأثر محددات الفعالية على أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها.

واستخدم الباحث ثلاثة أنواع من الأسئلة؛ حيث استخدم الأسئلة المغلقة كما في السؤال الثاني بالقسم الثاني بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية؛ والأسئلة الترتيبية كما في عدة أسئلة بجميع أقسام قائمة الاستقصاء؛ والأسئلة المفتوحة، مثلما ورد في السؤال الثاني بالقسم الثاني عندما تم طلب ذكر مجالات التطور في دور المراجعة الداخلية في حالة الإجابة بنعم.

5/1/4 تنفيذ الاستقصاء وجمع البيانات:

يمكن توضيح القوائم الموزعة والقوائم المستلمة ولا تستوفي شروط التحليل (المرفوضة) والقوائم الصحيحة التي تم تحليلها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (2) القوائم الموزعة والمستلمة والتي أجري عليها التحليل

بيان	المراجعين الداخليين	الإدارات الأخرى	الباحثين	الإجمالي	
	عدد	عدد	عدد	عدد	نسبة %
عدد القوائم الموزعة	40	60	50	150	%100
عدد القوائم المفقودة	8	11	–	19	%12.67
عدد القوائم المستلمة	32	49	50	131	%87.33
عدد القوائم المرفوضة	6	7	6	19	%12.66
عدد القوائم المقبولة	26	42	44	112	%74.67

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض نسبة الردود في فئة المراجعين الداخليين والعاملين بالإدارات الأخرى بالبنوك المصرية، نظرا لحساسية قطاع البنوك وتخوف المستقصى منهم من الإدلاء ببيانات قد تستخدم في أغراض غير البحث العلمي، على الرغم من تأكيد الباحث على سرية البيانات، كما أن بعض من مفردات الفئتين طلب من الباحث عدم ذكر أسماء البنوك التي تعاون أفرادها في الرد على قوائم الاستقصاء، وقد التزم الباحث بعدم ذكر أسماء البنوك التي شاركت في الرد على قوائم الاستقصاء؛ ويعتقد الباحث أن القوائم المقبولة وعددها 112 قائمة استقصاء والتي تمثل نسبة ردود بلغت 74.67% تعد نسبة كافية للتحليل وذلك بالنظر إلي الدراسات السابقة التي تمت في نفس المجال.

6/1/4 المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم معالجة البيانات إحصائيا باستخدام SPSS16.For Windows وقد تم إعطاء أوزان ترجيحية للأسئلة المتدرجة علي النحو التالي:

موافق بشدة	موافق	موافق إلي حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
خمس درجات	أربع درجات	ثلاث درجات	درجتان	درجة واحدة

وتم إجراء التحليلات الإحصائية التالية:

الإحصاءات الوصفية: تم استخدام مقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف البيانات، وإجراء المقارنات بين فئات المجتمع.

الإحصاء التحليلي:

1- تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ Cronbach' Alpha لتحديد مدى موثوقية إجابات عينة الدراسة على قائمة الاستقصاء وإمكانية تعميم نتائج الدراسة، وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ في

ضوء تكرارات العينة 0.946 وهي تتعدى 0.6 وهذا يعني الوثوق في نتائج تحليل العينة وإمكانية تعميم النتائج.

2- اختبار كروسكال واليز Kruskal-Wallis، للكشف عن وجود اختلاف دال إحصائيا بين فئات المستقصي منهم. فإذا ظهر من خلال التحليل الإحصائي SPSS أن مستوي الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 فهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، أما إذا كان مستوي الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 فهذا يعني قبول فرض العدم ورفض الفرض البديل.

2- كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis في بناء نماذج الدراسة للربط بين أنشطة المراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي، وكذلك للربط بين محددات فعالية المراجعة الداخلية وأنشطة المراجعة الداخلية، ويرجع استخدام الانحدار البسيط لتجنب مشاكل الارتباط الداخلي والارتباط الذاتي، وذلك من خلال الصيغة التالية:

النموذج الأول: ويختص بدراسة تأثير الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في مخاطر الشمول المالي:

$$Y_{RISK} = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

النموذج الثاني: ويختص بدراسة تأثير الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في مخاطر الشمول المالي:

$$Y_{RISK} = \beta_0 + \beta_2 X_2$$

النموذج الثالث: ويختص بدراسة تأثير محددات فعالية المراجعة الداخلية في الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية:

$$Y_{ASS} = \beta_0 + \beta_3 X_3$$

النموذج الرابع: ويختص بدراسة تأثير محددات فعالية المراجعة الداخلية في الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية:

$$Y_{CON} = \beta_0 + \beta_3 X_3$$

حيث:

β_0: نقطة قطع محور العينات.

β_1 ، β_2 β_3 : معاملات الانحدار.

Y_{RISK}: مخاطر الشمول المالي.

Y_{ASS}: الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية.

Y_{CON}: الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية.

X_1: الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية.

X_2: الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية.

X_3: محددات فعالية المراجعة الداخلية.

ويعتمد هذا الأسلوب في تفسير النتائج على قيمة معامل التحديد R^2 والذي يقيس نسبة التغير في المتغير التابع الناتجة عن التغيرات في المتغير المستقل، وقيمة F وهي تشير للمعنوية الكلية للنموذج حيث يعتبر النموذج معنويا إذا كانت قيمة F معنوية، ومعاملات الانحدار β وهي قيم يتم تقديرها لتستخدم في تحديد القيمة المقدرة للمتغير التابع، وللحكم على معنوية معاملات الانحدار يتم استخدام مستوى المعنوية المقابل لقيمة T المناظرة لمعاملات الانحدار.

2/4 تفسير نتائج التحليل الإحصائي:

1/2/4 جهود البنوك المصرية لتطبيق الشمول المالي ومزاياه ومخاطره:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرئيسي الأول المرتبط بآراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك المصرية لتطبيق الشمول المالي وما يترتب عليه من مزايا ومخاطر.

أ- فيما يتعلق بجهود البنوك المصرية في تطبيق الشمول المالي:

يوضح الجدول رقم (3) ردود عينة الدراسة بشأن الجهود التي تقوم بها البنوك المصرية في مجال تطبيق برامج الشمول المالي.

جدول رقم (3) أراء عينة الدراسة بشأن جهود البنوك المصرية بشأن الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P-Value
المراجعين الداخليين	4.307	0.471	2.409	0.300
الإدارات الأخرى بالبنك	4.524	0.505		
الباحثين	4.367	0.780		

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجلت نسبة الموافقة بشأن جهود البنوك المصرية في تطبيق الشمول المالي وتقديم جهودها لجميع المواطنين على حد سواء، درجة مرتفعة في الثلاث فئات حيث بلغ متوسط نسبة الموافقة 4.307 في فئة المراجعين الداخليين، و4.524 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، و4.367 في فئة الباحثين، كما انخفضت قيمة الانحراف

المعياري في الثلاث فئات مما يدل على ارتفاع درجة الاتفاق بين مفردات العينة في الثلاث فئات بشأن جهود البنوك المصرية في تطبيق الشمول المالي.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال 2.409 بمستوى معنوية P-Value 0.300 وهي أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود اختلافات معنوية بين أراء فئات الدراسة بشأن جهود البنوك المصرية في تطبيق الشمول المالي وتقديم جهودها لجميع المواطنين على حد سواء.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك المصرية لتطبيق الشمول المالي"

ب- فيما يتعلق بمزايا تطبيق الشمول المالي:

يوضح الجدول رقم (4) ردود عينة الدراسة بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

جدول رقم (4) أراء عينة الدراسة بشأن مزايا الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P-Value
المراجعين الداخليين	4.507	0.402	4.961	0.061
الإدارات الأخرى بالبنك	4.333	0.786		
الباحثين	4.182	0.724		

توضح نتائج الجدول السابق ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجلت نسبة الموافقة على مزايا تطبيق الشمول المالي درجة مرتفعة في الثلاث فئات حيث بلغ متوسط نسبة الموافقة 4.507 في فئة المراجعين الداخليين، و4.333 في الإدارات الأخرى بالبنك، و4.182 في فئة الباحثين، كما انخفضت قيمة الانحراف المعياري في الثلاث فئات مما يدل على ارتفاع درجة الاتفاق بين مفردات العينة في الثلاث فئات بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال 4.961 بمستوى معنوية P-Value 0.061 وهي أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي"

ج- فيما يتعلق بمخاطر الشمول المالي:

جاءت ردود عينة الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (5) أراء عينة الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي

البنود	المراجعين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين		قيمة كروسكال	P-Value
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
(أ) مخاطر التشغيل والمرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:								
عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية	3.461	0.859	3.480	0.770	3.625	0.492	4.061	0.131
عدم التأمين الكافي للمعاملات الالكترونية	3.316	0.477	3.250	0.608	4.500	0.508	44.002	0.000
عدم ملاءمة تصميم النظم، وعدم الصيانة المستمرة لها	3.526	0.904	3.687	0.704	3.400	0.672	2.680	0.262
التوقف المفاجئ للنظم	4.615	0.507	3.333	0.479	4.415	0.672	43.208	0.000
فشل النظم في إنجاز الأعمال	4.579	0.506	3.250	0.452	3.333	0.686	27.223	0.000
إساءة استخدام النظم من جانب العملاء	3.762	0.889	3.805	0.856	3.902	0.841	0.507	0.776
إساءة استخدام النظم من جانب العاملين	3.077	0.392	3.167	0.377	3.182	0.390	2.735	0.255
حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك	3.692	0.884	3.047	0.660	3.727	0.624	22.174	0.000
(ب) مخاطر السمعة والتي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك وتنشأ عن:								
إخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وآمنة	3.615	0.971	3.310	1.048	3.727	0.450	7.642	0.022
عدم قدرة البنوك على إدارة النظم بكفاءة	3.346	1.056	3.214	0.842	3.273	0.541	0.902	0.637
(ج) مخاطر قانونية والتي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين، من خلال:								
انتهاك سرية المعلومات الشخصية للعملاء	4.269	0.874	3.048	0.491	3.727	0.872	34.189	0.000
الاحتيال المالي والاختلاس	4.000	1.058	3.119	0.705	3.409	0.947	11.408	0.003
تزوير البيانات	3.962	1.248	3.024	0.715	3.386	0.753	13.637	0.001
غسل الأموال وتمويل الإرهاب	4.346	1.017	3.147	0.986	3.545	1.088	18.743	0.000

توضح نتائج الجدول رقم (5) ما يلي:

- فيما يتعلق بالمخاطر التشغيلية والمرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- تعدت قيمة الوسط الحسابي لجميع أراء مفردات العينة القيمة (3) مما يعني الموافقة على وجود مخاطر للشمول المالي، إلا أن درجة الموافقة قد اختلفت من بند إلى آخر، وكذلك اختلفت درجة الموافقة على البند الواحد من فئة إلى أخرى من فئات الدراسة.
- حقق بند التوقف المفاجئ للنظام كأحد مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات أعلى وسط حسابي لدرجة الموافقة 4.615 في فئة المراجعين الداخليين، بينما سجل نفس البند المرتبة الرابعة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 3.333، والمرتبة الثانية لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.415.
- سجلت درجة الموافقة لبند فشل النظام في إنجاز الأعمال كأحد مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وسط حسابي 4.579 في فئة المراجعين الداخليين ليأتي في المرتبة الثانية، بينما سجل نفس البند المرتبة الخامسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 3.250، والمرتبة السابعة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.333.
- جاء بند إساءة استخدام النظام من جانب العملاء في المرتبة الثالثة بوسط حسابي 3.762 في فئة المراجعين الداخليين، بينما حقق هذا البند المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة في فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي 3.805، واحتل هذا البند المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة في فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.902.
- بلغ الوسط الحسابي لبند حدوث اختراق مؤثر لأنظم البنك 3.692 في فئة المراجعين الداخليين وبالتالي احتل المركز الرابع من حيث درجة الموافقة، بينما سجل هذا البند أدنى قيمة للوسط الحسابي بلغت 3.047 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك مما جعله يأخذ المرتبة الأخيرة في هذه الفئة من حيث درجة الموافقة، كما سجل الوسط الحسابي لهذا البند في فئة الباحثين قيمة بلغت 3.727 ليأتي في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة.
- سجل بند عدم ملاءمة تصميم النظم وعدم الصيانة المستمرة لها المركز الخامس في درجة الموافقة في فئة المراجعين الداخليين حيث بلغ الوسط الحسابي 3.526، بينما سجل هذا البند المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 3.687، وسجل هذا البند وسط حسابي بلغ 3.400 في فئة الباحثين ليحتل المركز السادس من حيث درجة الموافقة.
- حقق بند عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية وسط حسابي بلغ 3.461 في فئة المراجعين الداخليين ليأتي في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة، بينما سجل نفس البند وسط حسابي قيمته 3.480 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليأتي في

المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة، في حين بلغ الوسط الحسابي 3.625 في فئة الباحثين ليأتي هذا البند في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة.

- جاء بند عدم التأمين الكافي للمعاملات الالكترونية في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قيمته 3.316، بينما جاء في المرتبة الخامسة في فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي 3.250، وجاء في المرتبة في الأولى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.500.
- يأتي بند إساءة استخدام النظام من جانب العاملين في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ3.077، واحتل هذا البند المرتبة الأخيرة أيضا في فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 3.182، بينما احتل المرتبة السادسة في فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 3.167.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية P-Value أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات للبنود التالية:

- عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية.
- عدم ملاءمة تصميم النظم، وعدم الصيانة المستمرة لها.
- إساءة استخدام النظم من جانب العملاء.
- إساءة استخدام النظم من جانب العاملين.

بينما سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية P-Value أقل من 0.05 مما يعني وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن مخاطر الشمول المالي المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات للبنود التالية:

- عدم التأمين الكافي للمعاملات الالكترونية.
- التوقف المفاجئ للنظم.
- فشل النظم في إنجاز الأعمال.
- حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك.

- فيما يتعلق بمخاطر السمعة والتي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجل إخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وآمنة كأحد مسببات مخاطر السمعة متوسط درجة موافقة بلغت 3.615 في فئة المراجعين الداخليين، ومتوسط بلغ 3.310 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، ووسط حسابي قيمته 3.727

في فئة الباحثين. بينما بلغ الوسط الحسابي 3.346 و3.214 و3.273 في فئة المراجعين الداخليين وفئة الإدارات الأخرى بالبنك وفئة الباحثين على التوالي لبند مخاطر السمعة في ضوء تطبيق برامج الشمول المالي الناشئة عن عدم قدرة البنك على إدارة النظم بكفاءة.

2 – على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال المناظرة لإخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وآمنة كأحد مسببات مخاطر السمعة للشمول المالي مستوى معنوية P-Value أقل من 0.05 مما يعني وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن هذا البند. بينما سجلت قيمة كروسكال المناظرة للمخاطر القانونية الناشئة عن عدم قدرة البنك على إدارة النظم بكفاءة، مستوى معنوية P-Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن مخاطر السمعة للشمول المالي الناشئة عن عدم قدرة البنك على إدارة النظم بكفاءة.

– فيما يتعلق بالمخاطر القانونية التي تنشأ عن انتهاك القوانين والضوابط:

1– على مستوى الإحصاء الوصفي:

- حقق بند غسل الأموال وتمويل الإرهاب أعلى وسط حسابي لدرجة الموافقة 4.346 في فئة المراجعين الداخليين، وكذلك فئة الإدارات الأخرى بالبنوك بوسط حسابي بلغ 3.147، بينما احتل المرتبة الثانية لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.545.
- سجل بند انتهاك سرية المعلومات الشخصية المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.269 لدى فئة المراجعين الداخليين، بينما سجل المرتبة الثالثة بوسط حسابي 3.048 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، في حين احتل هذا البند المرتبة الأولى لدى فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 3.727.
- سجل بند الاحتيال المالي والاختلاس المرتبة الثالثة لدى فئة المراجعين الداخليين من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي 4.000، وكذلك المركز الثالث لدى فئة الباحثين بوسط حسابي 3.409، بينما حقق هذا البند المرتبة الثانية لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك حيث بلغ الوسط الحسابي 3.119.
- احتل بند تزوير البيانات المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة لدى جميع الفئات بوسط حسابي بلغ 3.962 لدى فئة المراجعين الداخليين، و3.024 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك، و3.386 لدى فئة الباحثين.

2 – على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال لجميع بنود المخاطر القانونية مستوى معنوية P-Value أقل من 0.05، مما يعني وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن المخاطر القانونية التي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول والذي ينص على "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن مخاطر الشمول المالي على البنوك المصرية" على مستوى بعض البنود، ورفض هذا الفرض على مستوى بعض البنود الأخرى.

2/2/4 قدرة المراجعة الداخلية على الحد من مخاطر الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرئيسي الثاني المرتبط بآراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة المراجعة الداخلية في البنوك المصرية على الحد من مخاطر الشمول المالي. ويوضح الجدول التالي أراء عينة الدراسة في هذا الشأن.

جدول رقم (6) أراء عينة الدراسة بشأن قدرة المراجعة الداخلية على الحد من مخاطر الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P-Value
المراجعين الداخليين	3.346	0.562	5.164	0.076
الإدارات الأخرى بالبنك	3.738	0.8280		
الباحثين	3.455	0.791		

توضح نتائج الجدول رقم (6) ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجلت جميع الفئات درجات موافقة بشأن قدرة المراجعة الداخلية على الحد من مخاطر الشمول المالي، حيث بلغ الوسط الحسابي لدرجات الموافقة 3.346 في فئة المراجعين الداخليين، و3.738 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، و3.455 في فئة الباحثين، مما يعني أن فئات الدراسة ترى أن المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية تستطيع أداء دور فعال في الحد من مخاطر الشمول المالي.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال 5.164 بمستوى معنوية P-Value 0.076 وهو أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن قدرة المراجعة الداخلية على الحد من مخاطر الشمول المالي.

النتيجة: قبول الفرض الرئيسي الثاني والذي ينص على "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية على الحد من مخاطر الشمول المالي"

3/2/4 تقييم مدى تطور أداء المراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرئيسي الثالث المرتبط بآراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

أ- فيما يتعلق بالوضع الراهن لأداء المراجعة الداخلية:

يوضح الجدول التالي أراء عينة الدراسة بشأن مدى تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

جدول رقم (7) أراء عينة الدراسة بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية في ظل تطبيق الشمول المالي

الفئات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال	P-Value
المراجعين الداخليين	0.405	0.496	5.121	0.077
الإدارات الأخرى بالبنك	0.308	0.470		
الباحثين	0.182	0.340		

يوضح الجدول رقم (7) ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي: سجلت جميع الفئات درجات موافقة منخفضة بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية في ظل تطبيق الشمول المالي، حيث بلغ الوسط الحسابي لدرجات الموافقة 0.405 في فئة المراجعين الداخليين، و0.308 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك، و0.182 في فئة الباحثين، مما يدل على أن أراء جميع فئات العينة تشير إلى قصور أداء المراجعة الداخلية وعدم تطوره بما يتلاءم مع تطبيق برامج الشمول المالي في البنوك المصرية.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال 5.121 بمستوى معنوية P-Value 0.077 وهو أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء

فئات الدراسة بشأن عدم تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص على " لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي"

أ- فيما يتعلق بأسباب عدم تطور أداء المراجعة الداخلية:

يوضح الجدول رقم (8) أراء عينة الدراسة بشأن أسباب عدم تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي.

جدول رقم (8) أراء عينة الدراسة بشأن أسباب عدم تطور أداء المراجعة الداخلية

البنود	المراجعين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين		قيمة كروسكال	P-Value
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
تركيز المراجعة الداخلية على المراجعة المالية وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط	4.000	0.913	3.722	0.669	3.889	0.318	1.826	0.401
عدم تبني المفهوم الحديث للمراجعة على أساس المخاطر	4.077	0.954	3.667	0.685	4.000	0.828	2.366	0.306
عدم تقديم المراجعة الداخلية للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر	4.538	0.877	3.389	1.036	3.556	0.969	10.298	0.006
عدم توافر خطط لدى المراجعة الداخلية بشأن مراجعة النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية	4.077	0.862	4.000	0.840	3.440	0.695	6.272	0.043
نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني)	4.154	0.801	3.944	1.161	4.232	0.676	1.039	0.595
عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي، والأمن السيبراني	4.846	0.375	3.944	1.126	4.232	0.828	8.044	0.015

عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة المراجعة الداخلية وتطوير أدائهم	4.615	0.506	4.000	0.970	4.424	0.504	4.272	0.118

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- **سجلت جميع الفئات درجات موافقة بشأن أسباب عدم تطور أداء المراجعة الداخلية في ظل تطبيق الشمول المالي درجة مرتفعة، حيث تعدت نسبة الموافقة القيمة (3) لجميع البنود في الثلاث فئات.**
- **حاز سبب عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي والأمن السيبراني المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.846، بينما حاز على المرتبة الثالثة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي بلغ 3.944، 4.232 على التوالي.**
- **سجل بند عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة المراجعة الداخلية وتطوير أدائهم المركز الثاني لدى فئتي المراجعين الداخليين والإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته4.615 و4.000 على التوالي، بينما حقق هذا البند المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.424 لدى فئة الباحثين.**
- **يأتي في المركز الثالث من حيث درجة الموافقة بند عدم تقديم المراجعة الداخلية للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.538، بينما بلغ الوسط الحسابي 3.389 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليسجل المركز الأخير من حيث درجة الموافقة، كما بلغ الوسط الحسابي 3.556 لدى فئة الباحثين ليحتل هذا البند المركز قبل الأخير.**
- **جاء بند نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، لدى فئتي المراجعين الداخليين والإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.154، و3.944 (انحراف معياري 1.161) على التوالي، بينما بلغ الوسط الحسابي لنفس البند في فئة الباحثين 4.232 (انحراف معياري 0.676) ليأتي في المركز الثاني من حيث درجة الموافقة.**
- **احتل بند عدم توافر خطط لدى المراجعة الداخلية بشأن مراجعة النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية المرتبة الخامسة من حيث الأهمية بوسط حسابي يبلغ 4.077، بينما جاء هذا البند**

في المركز الأول بوسط حسابي 4.000 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك، وجاء في المركز الأخير لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 3.440.

- يأتي بند عدم تبني المفهوم الحديث للمراجعة على أساس المخاطر في المركز السادس لدى المراجعين الداخليين والإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 4.077، و3.667 على التوالي، بينما بلغ الوسط الحسابي 4.000 لدى فئة الباحثين ليأتي هذا البند في المركز الرابع من حيث درجة الموافقة.
- جاء بند تركيز المراجعة الداخلية على المراجعة المالية وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.000، بينما سجل الوسط الحسابي لهذا البند 3.723 في فئة الإدارات الأخرى بالبنك و3.889 لدى فئة الباحثين ليأتي في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة لدى الفئتين.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي: سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية P-Value أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن الأسباب التالية لعدم تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق الشمول المالي:

- تركيز المراجعة الداخلية على المراجعة المالية وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط.
- عدم تبني المفهوم الحديث للمراجعة على أساس المخاطر.
- نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني).
- عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة المراجعة الداخلية وتطوير أدائهم.

بينما سجلت قيمة كروسكال المناظرة لبعض البنود مستوى معنوية P-Value أقل من 0.05 مما يعني وجود اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات الدراسة بشأن الأسباب التالية لعدم تطور أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية في ظل تطبيق الشمول المالي:

- عدم تقديم المراجعة الداخلية للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر.
- عدم توافر خطط لدى المراجعة الداخلية بشأن مراجعة النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية.
- عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي، والأمن السيبراني.

النتيجة: قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث والذي ينص على "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين أراء فئات المستقصى منهم بشأن أسباب عدم تطور أداء المراجعة

الداخلية بالبنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي" على مستوى بعض البنود، ورفض هذا الفرض على مستوى بعض البنود الأخرى.

4/2/4 العلاقة بين الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الرابع المرتبط بالعلاقة بين أنشطة المراجعة الداخلية في مجال التأكيد ومخاطر الشمول المالي. ويوضح الجدول رقم (9) أراء عينة الدراسة بشأن دور أنشطة المراجعة الداخلية التأكيدية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

جدول رقم (9) أراء العينة بشأن تأثير الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي

البنود	المراجعين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توفير تأكيد بأنه تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة مناسبة	4.692	0.471	4.051	0.647	3.909	0.520
توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها	4.731	0.452	3.949	0.826	3.818	0.582
تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة ببيانات الشمول المالي	4.538	0.508	4.205	0.656	4.000	0.431
مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالإفصاح عن مستوى تطبيق برامج الشمول المالي في البنك	4.731	0.361	4.128	0.615	4.272	0.872
مراجعة النظم الالكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط طوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف هذه الأنظمة	4.769	0.429	4.205	1.055	4.182	0.581
التأكد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الالكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل	4.538	0.486	4.615	0.633	4.727	0.450
تقييم مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي	4.654	0.562	4.461	0.600	4.345	0.680
تقييم احتمالات حدوث الاحتيال والغش وانتهاك سرية البيانات وطرق مواجهة هذه الممارسات	4.577	0.809	4.077	0.774	4.318	0.601
التأكد من توافر سجلات موثقة لإدارة المخاطر وخطط الطوارئ وأن هذه السجلات والخطط يتم تحديثها باستمرار	4.461	0.760	4.589	0.594	4.364	0.650

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- سجلت جميع الفئات درجات مرتفعة للموافقة بشأن أثر الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي، إلا أن ترتيب أهمية البنود قد اختلف بين الفئات.
- يأتي بند مراجعة النظم الالكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط الطوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف الأنظمة في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.769، بينما حاز هذا البند على المرتبة الخامسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.205، كما سجل المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.182.
- يأتي في المركز الثاني من حيث درجة الموافقة بند مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالإفصاح عن مستوى تطبيق برامج الشمول المالي بالبنك لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.731 (انحراف معياري 0.361)، بينما بلغ الوسط الحسابي 4.128 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليسجل المركز السادس من حيث درجة الموافقة، كما بلغ الوسط الحسابي 4.272 لدى فئة الباحثين ليحتل هذا البند المركز الخامس من حيث درجة الموافقة.
- سجل بند توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها وسط حسابي لدرجة الموافقة بلغ 4.731 (انحراف معياري 0.452) ليحتل المركز الثالث لدى فئة المراجعين الداخليين، بينما احتل نفس البند المركز الأخير من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قيمته 3.949، و3.818 على التوالي.
- جاء بند توفير تأكيد بأنه تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة صحيحة في المركز الرابع من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قدره 4.692، بينما جاء هذا البند في المرتبة قبل الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قيمته 4.051 و3.909 على التوالي.
- سجل بند تقييم مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بالشمول المالي المركز الخامس من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.654،

بينما جاء هذا البند في المركز الثالث لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قدره 4.461، و4.345 على التوالي.

- احتل تقييم احتمالات حدوث الغش وانتهاك سرية البيانات وطرق مواجهة هذه الممارسات المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.577، بينما جاء هذا البند في المركز السابع لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قدره 4.077، كما بلغ الوسط الحسابي 4.318 لدى فئة الباحثين ليحتل المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة.
- يأتي التأكد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الالكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قيمته 4.538، بينما سجل هذا البند المركز الأول من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.615، و4.727 على التوالي.
- جاء بند تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة ببيانات الشمول المالي في المرتبة قبل الأخيرة من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.538 لدى فئة المراجعين الداخليين، كما سجل وسط حسابي قيمته 4.205 لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك ليأتي في المرتبة الرابعة، بينما جاء هذا البند في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.000.
- يأتي بند التأكد من توافر سجلات موثقة لإدارة المخاطر وخطط الطوارئ وأن هذه السجلات والخطط يتم تحديثها باستمرار في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي قدره 4.461 لدى فئة المراجعين الداخليين، بينما جاء هذا البند في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي قيمته 4.589 و4.364 على التوالي.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي:

يوضح الجدول رقم (10) نتائج نموذج الانحدار الذي يربط بين الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي، حيث جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (10) الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي

النموذج	المعاملات B	قيمة T	P-Value
الثابت	2.511	9.841	0.000
الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية	0.142 -	2.380 -	0.018
قيمة F = 5.666 قيمة معامل التحديد R^2 = 0.152			

يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد قد بلغت 0.152، مما يعني أن الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية يفسر 15.2% من التغير في مخاطر الشمول المالي، كما أن العلاقة بين الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي عكسية حيث جاءت إشارة معامل الانحدار سالبة، وهذا يعني أن أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها التأكيدية يؤدي إلى الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية؛ كما أن مستوى المعنوية P-Value المناظر للدور التأكيدي للمراجعة الداخلية بلغ 0.018 وهو أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود تأثير دال إحصائيا للدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

النتيجة: رفض الفرض الرابع وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا للدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية.

5/2/4 العلاقة بين الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة الفرض الخامس المرتبط بالعلاقة بين أنشطة المراجعة الداخلية في مجال تقديم الاستشارات ومخاطر الشمول المالي. ويوضح الجدول رقم (11) أراء عينة الدراسة بشأن دور أنشطة المراجعة الداخلية الاستشارية في الحد من مخاطر الشمول المالي.

جدول رقم (11) أراء العينة بشأن تأثير الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي

البنود	المراجعين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة	4.461	0.646	4.128	0.800	4.545	0.663
مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي	4.385	0.897	4.179	0.682	4.091	0.802
تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي	4.615	0.819	4.359	0.627	4.272	0.758
المشاركة في تطوير إستراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا الرقمية	4.538	0.859	4.308	0.694	4.272	0.728
تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي	4.731	0.533	4.103	0.718	4.364	0.685

توضح نتائج الجدول رقم (11) ما يلي:

1- على مستوى الإحصاء الوصفي:

- **سجلت جميع الفئات درجات مرتفعة للموافقة بشأن أثر الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي، إلا أن ترتيب أهمية البنود قد اختلف بين الفئات.**
- **يأتي تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي، في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.731، بينما جاء هذا البند في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قدره 4.103، كما جاء في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.364.**
- **سجل تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي، المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.615، بينما تصدر هذا البند المرتبة الأولى لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قدره 4.359، وجاء في المرتبة الرابعة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.272 (انحراف معياري 0.728).**
- **احتلت المشاركة في تطوير إستراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا الرقمية المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي المراجعين الداخليين والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.538 و4.272 (انحراف معياري 0.758) على التوالي، بينما جاء هذا البند في المرتبة الثانية للموافقة لدى فئة العاملين بالإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.308.**
- **تأتي مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة، في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي المراجعين الداخليين والعاملين بالإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.461 و4.128 على التوالي، بينما احتل هذا البند المرتبة الأولى في درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.545.**
- **جاء بند مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي، في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئتي المراجعين الداخليين والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.385 و4.091 على التوالي، بينما احتل هذا البند المرتبة الثالثة في درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.179.**

2- على مستوى الإحصاء التحليلي:

يوضح الجدول رقم (12) نتائج نموذج الانحدار الذي يربط بين الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي، حيث جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (12) الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي

النموذج	المعاملات B	قيمة T	P-Value
الثابت	2.482	11.161	0.000
الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية	0.148 –	2.880 –	0.004
قيمة F = 8.296 قيمة معامل التحديد R^2 = 0.161			

تبين نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد قد بلغت 0.161، مما يعني أن الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية يفسر 16.1% من التغير في مخاطر الشمول المالي، كما أن العلاقة بين الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية ومخاطر الشمول المالي عكسية حيث جاءت إشارة معامل الانحدار سالبة، مما يعني أن أداء المراجعة الداخلية لأنشطة الاستشارات سوف يؤدي إلى الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية؛ كما أن مستوى المعنوية P-Value المناظر للدور الاستشاري للمراجعة الداخلية بلغ 0.004 وهو أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود تأثير لأنشطة المراجعة الداخلية المرتبطة بتقديم الاستشارات في الحد من مخاطر الشمول المالي.

النتيجة: رفض الفرض الخامس وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا للدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية.

6/2/4 العلاقة بين محددات فعالية المراجعة الداخلية وأداء أنشطة المراجعة:

يحاول الباحث في هذا الجزء التحقق من صحة كل من الفرض السادس والفرض السابع والمرتبطان بدراسة العلاقة بين محددات فعالية المراجعة الداخلية والدور التأكيدي والدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي. ويوضح الجدول رقم (13) أراء عينة الدراسة في هذا الشأن.

جدول رقم (13) أراء العينة بشأن تأثير محددات فعالية المراجعة الداخلية على أداء أنشطة المراجعة الداخلية

البنود	المراجعين الداخليين		الإدارات الأخرى بالبنك		الباحثين	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
(أ) عوامل مرتبطة بتنظيم أداء إدارة المراجعة الداخلية:						
تطبيق منهج المراجعة الداخلية على أساس المخاطر	4.692	0.471	3.846	0.779	4.363	0.487
حرية الوصول إلى المعلومات والاتصال الدائم بجميع الإدارات والموظفين	3.615	1.502	4.154	0.744	4.455	0.663
توافر الموارد الكافية من حيث عدد العاملين وتخصصاتهم المختلفة	4.807	0.402	4.103	0.598	4.273	0.758
دعم الإدارة العليا ومجلس الإدارة	4.615	0.697	4.308	0.655	4.273	0.623

والتأكيد على أهمية دور المراجعة الداخلية						
الاستقلال الملائم لإدارة المراجعة الداخلية بما يضمن نزاهتها وعدم تعرضها لضغوط	4.461	0.647	4.444	0.695	4.000	0.863
توافر ميثاق مكتوب لوظيفة المراجعة الداخلية مع تحديثه ومراجعته باستمرار	4.538	0.761	4.000	0.761	4.455	0.791
توافر خطة لإجراء التقييمات الخارجية لأداء إدارة المراجعة الداخلية	4.962	0.196	4.103	0.502	4.546	0.504
توافر خطة مراجعة تعتمد على تقييم المخاطر ويتم تحديثها باستمرار في ضوء التوسع في الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي	4.923	0.393	4.128	0.832	4.384	0.663
توافر إجراءات محددة للرقابة على التعاملات المستحدثة والمرتبطة بالشمول المالي (مثل خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول)	4.423	0.703	4.179	0.790	4.182	0.582
توافر طرق لتحديد والإبلاغ عن أي أنماط غير عادية للتعاملات المستحدثة والمرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي	4.801	0.402	3.897	0.680	4.023	0.792
توافر إجراءات معتمدة بشأن إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمرتبطة بتطبيق الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي	4.769	0.430	4.026	0.707	4.091	0.802
(ب) عوامل مرتبطة بالعاملين بإدارة المراجعة الداخلية:						
الإلمام بالإصدارات العلمية المرتبطة بإدارة المخاطر، والشمول المالي، والأمن السيبراني	4.846	0.368	4.307	0.694	4.272	0.624
متابعة درجات التقييم المقررة للبنوك بمعرفة الوكالات الدولية لتعديل حدود وتصنيفات المخاطر	4.769	0.329	3.667	0.868	4.364	0.780
توفير الكفاءات والخبرات العملية اللازمة، والتي على دراية بمخاطر الشمول المالي والحلول الرقمية	4.731	0.533	4.333	0.621	4.182	0.581
توافر الخبرة في النظم الالكترونية والأمن السيبراني	4.615	0.571	4.282	0.793	4.454	0.791
توافر خطة منهجية لتدريب العاملين باستمرار لمواجهة أي مخاطر ناتجة عن التوسع في الحلول الرقمية وتطبيق برامج الشمول المالي	4.423	0.809	4.179	0.756	3.909	0.802

1- على مستوى الإحصاء الوصفي:

توضح نتائج الجدول السابق ما يلي:

- سجلت جميع الفئات درجات مرتفعة للموافقة بشأن تأثير عناصر فعالية المراجعة الداخلية على أداء الأنشطة المرتبطة بالحد من مخاطر الشمول المالي، إلا أن ترتيب أهمية البنود قد اختلف بين الفئات.

فيما يتعلق بالعوامل المرتبطة بتنظيم أداء إدارة المراجعة الداخلية:

- جاء بند توافر خطة لإجراء التقييمات الخارجية لأداء إدارة المراجعة الداخلية على رأس درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين حيث سجل وسط حسابي بلغ 4.962 بدرجة موافقة عالية جدا، وكذلك لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.546، بينما جاء هذا البند في المرتبة السادسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك مسجلا وسط حسابي مرتفع أيضا بلغ 4.103.
- اعتبرت فئة المراجعين الداخليين أن توافر خطة مراجعة تعتمد على تقييم المخاطر ويتم تحديثها باستمرار في ضوء التوسع في الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي يشير إلى درجة موافقة عالية جدا بلغ 4.923، بينما جاء هذا البند في المرتبة الخامسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 4.128، وكذلك جاء في المرتبة الرابعة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 4.384.
- سجل بند توافر الموارد الكافية من حيث عدد العاملين وتخصصاتهم المختلفة المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.807، بينما جاء في المرتبة السابعة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.103، و4.273 (انحراف معياري 0.758) على التوالي.
- سجل بند توافر طرق لتحديد والإبلاغ عن أي أنماط غير عادية للتعاملات المستحدثة والمرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي وسط حسابي قدره 4.801 لدى فئة المراجعين الداخليين ليأتي في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، بينما جاء هذا البند في المرتبة قبل الأخيرة لدى فئتي الإدارات الأخرى بالبنك والباحثين بوسط حسابي بلغ 3.897، و4.023 على التوالي.
- يأتي في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين، بند توافر إجراءات معتمدة بشأن إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمرتبطة بتطبيق الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي، بوسط حسابي بلغ 4.769، بينما جاء هذا البند في المرتبة الثامنة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.026، وفي المرتبة التاسعة لدى الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.091.

- جاء تطبيق منهج المراجعة الداخلية على أساس المخاطر في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة لدى المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.692، بينما جاء في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 3.846، بينما جاء في المرتبة الخامسة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.363.
- جاء بند دعم الإدارة العليا ومجلس الإدارة والتأكيد على أهمية دور المراجعة الداخلية في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة لدى المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.615، بينما حقق هذا البند المرتبة الثانية في درجة الموافقة لدى الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.308، في حين سجل هذا البند المرتبة السادسة لدى الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.273 (انحراف معياري 0.623).
- يأتي في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة لدى المراجعين الداخليين بند توافر ميثاق مكتوب لوظيفة المراجعة الداخلية مع تحديثه ومراجعته باستمرار بوسط حسابي قيمته 4.538، وفي المرتبة التاسعة لدى الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.000، بينما جاء في المرتبة الثالثة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.455 (انحراف معياري 0.791).
- جاء الاستقلال الملائم لإدارة المراجعة الداخلية بما يضمن نزاهتها وعدم تعرضها لضغوط في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقة لدى المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.461 وقد يرجع ذلك إلى تأكيدهم على أنهم مستقلين بالفعل ولا يحتاجون لإجراءات إضافية تضمن الاستقلال ودفاع البعض منهم عن فكرة الاستقلال التي يتمتعون بها من خلال قواعد تعيين رئيس إدارة المراجعة الداخلية واستقلالهم عن الإدارات التنفيذية، وجاء هذا البند في المرتبة الأولى لدى الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.444، بينما جاء في المرتبة الأخيرة لدى الباحثين من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.000 وعند الاستيضاح من البعض كانت الردود تشير إلى أن الاستقلال موجود فعلا وأن مشكلة المراجعة الداخلية في البنوك لا تكمن في تحقيق الاستقلال بقدر ما هي في حاجة إلى تطوير جوانب الأداء الأخرى.
- يأتي توافر إجراءات محددة للرقابة على التعاملات المستحدثة والمرتبطة بالشمول المالي (مثل خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول) في المرتبة قبل الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قدره 4.423، بينما يأتي هذا البند في المرتبة الثالثة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.179، وفي المرتبة الثامنة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 4.182.

– جاء بند حرية الوصول إلى المعلومات والاتصال الدائم بجميع الإدارات والموظفين في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة لدى فئة المراجعين الداخليين بوسط حسابي قدره 3.615 وقد أشار بعض المراجعين إلى أن هذا البند متوافر فعلا ولا يوجد أي عوائق تواجه المراجعة الداخلية في الحصول على المعلومات أو التواصل مع الموظفين، بينما يأتي هذا البند في المرتبة الرابعة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.154، وفي المرتبة الثانية لدى فئة الباحثين بوسط حسابي قيمته 4.455 (انحراف معياري 0.663).

فيما يتعلق بالعوامل المرتبطة بالعاملين في إدارة المراجعة الداخلية:

– جاء بند الإلمام بالإصدارات العلمية المرتبطة بإدارة المخاطر، والشمول المالي والأمن السيبراني لدى فئة المراجعين الداخليين في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.846 بدرجة موافقة عالية جدا، وفي المرتبة الثانية لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.307، بينما جاء هذا البند في المرتبة الثالثة لدى فئة الباحثين مسجلا وسط حسابي مرتفع أيضا بلغ 4.272.

– يأتي بند متابعة درجات التقييم المقررة للبنوك بمعرفة الوكالات الدولية لتعديل حدود وتصنيفات المخاطر لدى فئتي المراجعين الداخليين والباحثين في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة بوسط حسابي بلغ 4.769، و4.364 على التوالي، بينما سجل المرتبة الخامسة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 3.667.

– جاء توفير الكفاءات والخبرات العملية اللازمة، والتي على دراية بمخاطر الشمول المالي والحلول الرقمية في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة لدى المراجعين الداخليين بوسط حسابي بلغ 4.731، بينما تصدر المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لدى فئة الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي قيمته 4.333، في حين احتل هذا البند المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة لدى فئة الباحثين بوسط حسابي بلغ 4.182.

– سجل توافر الخبرة في النظم الالكترونية والأمن السيبراني المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة لدى المراجعين الداخليين بوسط حسابي قدره 4.615، وجاء في المرتبة الثالثة لدى الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.282، بينما تصدر المرتبة الأولى لدى الباحثين بوسط حسابي قيمته 4.454.

– يأتي توافر خطة منهجية لتدريب العاملين باستمرار لمواجهة أي مخاطر ناتجة عن التوسع في الحلول الرقمية وتطبيق برامج الشمول المالي، في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة

لدى فئتي المراجعين الداخليين والباحثين بوسط حسابي بلغ 4.423، و3.909 على التوالي، بينما سجل المرتبة قبل الأخيرة لدى الإدارات الأخرى بالبنك بوسط حسابي بلغ 4.179.

2- على مستوى الإحصاء التحليلي:

يوضح الجدول رقم (14) نتائج نموذج الانحدار الذي يربط بين محددات فعالية المراجعة الداخلية والدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي، حيث جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (14) محددات فعالية المراجعة الداخلية والدور التأكيدي في ظل الشمول المالي

النموذج	المعاملات B	قيمة T	P-Value
الثابت	3.327	8.385	0.000
محددات فعالية المراجعة الداخلية	0.212	2.272	0.025
قيمة F = 5.163 قيمة معامل التحديد R^2 = 0.178			

توضح نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد قد بلغت 0.178، مما يعني أن محددات فعالية المراجعة الداخلية تفسر 17.8% من التغير في الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي، كما أن العلاقة بين محددات الفعالية والدور التأكيدي للمراجعة الداخلية طردية حيث جاءت إشارة معامل الانحدار موجبة، ويوضح ذلك أن توافر المحددات المقترحة لفعالية المراجعة الداخلية سوف يؤدي إلى زيادة جودة أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها التأكيدية في ظل الشمول المالي، كما أن مستوى المعنوية P-Value المناظر لمحددات فعالية المراجعة الداخلية بلغ 0.025 وهو أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية في الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية.

النتيجة: رفض الفرض السادس وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية على الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي بالبنوك المصرية".

كما يوضح الجدول رقم (15) نتائج نموذج الانحدار الذي يربط بين محددات فعالية المراجعة الداخلية والدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي.

جدول رقم (15) محددات فعالية المراجعة الداخلية والدور الاستشاري في ظل الشمول المالي

النموذج	المعاملات B	قيمة T	P-Value
الثابت	2.623	5.968	0.000
محددات فعالية المراجعة الداخلية	0.381	3.684	0.000
قيمة F = 13.575 قيمة معامل التحديد R^2 = 0.110			

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد قد بلغت 0.110، مما يعني أن محددات فعالية المراجعة الداخلية تفسر 11% من التغير في الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي، كما أن العلاقة بين محددات الفعالية والدور الاستشاري للمراجعة الداخلية طردية حيث جاءت إشارة معامل الانحدار موجبة، ويعني ذلك أن توافر محددات فعالية المراجعة الداخلية سوف يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها الاستشارية في ظل الشمول المالي، كما أن مستوى المعنوية P-Value المناظر لمحددات فعالية المراجعة الداخلية بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، وهذا يشير إلى وجود تأثير إيجابي لمحددات فعالية المراجعة الداخلية في الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي في البنوك المصرية.

النتيجة: رفض الفرض السابع وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية على الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي بالبنوك المصرية".

5- النتائج والتوصيات والدراسات المستقبلية

1/5 نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار مقترح لتطوير أداء إدارة المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول، وذلك من خلال دراسة الجوانب المرتبطة بالشمول المالي وما يترتب على تطبيق سياساته وبرامجه من مخاطر، ودراسة التطورات الحديثة التي لحقت بالمراجعة الداخلية من حيث تطور المفهوم والمسئوليات والأنشطة التي تؤديها، مع التركيز على دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر المصرفية، ومحددات الفعالية التي تضمن قيام المراجعة الداخلية بمسئولياتها التأكيدية والاستشارية بشكل ملائم، مما يؤدي إلى الحد من مخاطر الشمول المالي في البنوك المصرية.

واستخدمت الدراسة أسلوب التحليل النظري في بناء الإطار المقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية للحد من مخاطر الشمول المالي، وذلك من خلال الاستفادة من إسهامات الدراسات السابقة والاصدارات المهنية، والنشرات والتعليمات التي تصدر عن الجهات الإشرافية والرقابية في هذا المجال. كما استخدمت الدراسة الميدانية لتقييم صلاحية الإطار المقترح، وذلك من خلال استطلاع رأي عينة تكونت من 112 مفردة تشمل المراجعين الداخليين ومديري إدارات الالتزام والمخاطر وتكنولوجيا المعلومات ومديري الفروع بالبنوك المصرية، والباحثين من أساتذة الجامعات.

وتوصلت الدراسة في جانبها النظري إلى النتائج التالية:

1- تناولت كثير من الدراسات السابقة تعريف الشمول المالي بشكل مباشر أو غير مباشر، واتفق معظم تلك الدراسات على أن الشمول المالي يرتبط بالقدرة على الوصول والاستخدام للخدمات المالية الرسمية، لجميع قطاعات المجتمع بشكل عادل وبتكلفة معقولة وجودة مناسبة؛ وسوف يؤدي ذلك إلى تحقيق التنمية المستدامة من خلال الحد من الفقر والبطالة وتحسين مستوى المعيشة وعدالة توزيع الدخول على مستوى الأفراد، وتوفير التمويل اللازم وبتكلفة معقولة للمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم، وتحقيق الاستقرار المالي وتأكيد النزاهة المالية وحماية المستهلك على مستوى البنوك والمؤسسات المالية، كما أن الشمول المالي يؤدي إلى زيادة فعالية السياسة النقدية والمالية على المستوى القومي.

2- يحتاج تطبيق الشمول المالي إلى مجموعة من المقومات أهمها، توفير البنية الأساسية اللازمة وزيادة عدد فروع البنوك خاصة في المناطق المحرومة والنائية، ومراجعة التشريعات والقوانين واللوائح المنظمة للتعامل مع البنوك والجهاز المصرفي، وتوفير المنتجات والخدمات المالية بتكلفة معقولة وجودة مناسبة، وتبسيط الإجراءات والمستندات المطلوبة للحصول على هذه المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى نشر الوعي والثقافة المالية في المجتمع.

3- نظرا لأهمية الشمول المالي فقد حاز قدرا كبيرا من الاهتمام على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي، فعلى المستوى الدولي تم إعلان تحالف الشمول المالي، وتكوين الرابطة العالمية للشمول المالي، وإنشاء قاعدة بيانات الشمول المالي من قبل البنك الدولي؛ وعلى المستوى الإقليمي تم إعلان عدة مبادرات إقليمية منها اليوم العربي للشمول المالي، إلا أن مستوى الشمول المالي في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يعد أحد أدنى المستويات على مستوى العالم.

4- بذلت مصر جهودا كبيرة في مجال تطبيق برامج الشمول المالي، واعتبره المسئولين أحد أهم أركان تطبيق رؤية مصر 2030 فيما يتعلق بتحقيق التنمية المستدامة، ويبدوا ذلك واضحا من خلال التعديلات التشريعية والتحول نحو الدفع والتحصيل الالكتروني في الوحدات الحكومية، وتطبيق البنوك لبرامج الشمول المالي؛ وقد أدى ذلك إلى اختيار البنك الدولي لمصر كأحد النماذج الدولية في مبادرات الشمول المالي عام 2017؛ إلا أن هناك بعض نواحي القصور في المعلومات المتاحة عن مشاركة البنوك في أنشطة الشمول المالي، وتأثير ذلك على الأداء، بالإضافة إلى حاجة الإجراءات المطبقة في البنوك المصرية لمزيد من التبسيط.

5- ساعد تقدم وانتشار التكنولوجيا الرقمية في زيادة قدرة البنوك على الوصول إلى قطاعات واسعة من المجتمع بتكلفة معقولة وجودة مناسبة، مما أدى إلى اعتبار الحلول الرقمية أحد أهم ركائز الشمول المالي، وقد اتخذت البنوك المصرية خطوات كبيرة في مجال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية من خلال إنشاء البنوك الالكترونية والتوسع في تقديم خدمات الدفع والتحصيل الالكتروني باستخدام الهواتف المحمولة والبطاقات الذكية.

6- على الرغم من مزايا تطبيق برامج الشمول المالي، إلا أن هناك مخاطر ترتبط بتطبيق هذه البرامج، وتنتج غالبية هذه المخاطر عن زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية كأحد ركائز الشمول المالي؛ وقد اتخذ البنك المركزي المصري عدة إجراءات في هذا الشأن أهمها إنشاء مركز الاستجابة لطوارىء الحاسب الآلي، وإعلان مبادرة تعزيز الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي.

7- يتطلب زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية في أداء الخدمات المصرفية تطوير أنظمة الرقابة الداخلية، ويأتي دور المراجعة الداخلية كأحد أهم آليات نظام الرقابة الداخلية في البنوك للحد من مخاطر الشمول المالي؛ ويكشف واقع المراجعة الداخلية في البيئة المصرية عن استمرار استخدام المنظور التقليدي في أداء مهام المراجعة، مما يحتاج إلى التأكيد على أهمية الدور الحديث للمراجعة الداخلية والذي يشمل مهام التأكيد والاستشارات في مجال إدارة المخاطر والحوكمة، بهدف الاستفادة من قدرات وخبرات المراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية.

8- يكشف دراسة النشرات والتعليمات الصادرة عن معهد المراجعين الداخليين ولجنة بازل والبنك المركزي المصري، عن مجموعة من المسئوليات الملقاة على عاتق المراجعة الداخلية والتي تتضمن مهام التأكيد والاستشارات بشأن التعامل مع المخاطر المصرفية، إلا أن تلك المسئوليات تحتاج إلى التفعيل وتبني المنظور الحديث للمراجعة الداخلية على أساس المخاطر.

9- يحتاج تفعيل دور المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي إلى عدة مقومات، تطلق عليها الدراسات السابقة محددات الفعالية، وتنقسم هذه المحددات إلى قسمين؛ القسم الأول يرتبط بتنظيم وتحديد مهام وواجبات إدارة المراجعة الداخلية وتوفير الموارد والاستقلال اللازم لها، ويرتبط القسم الثاني بمواصفات أعضاء إدارة المراجعة الداخلية من حيث الكفاءة والخبرة والمعرفة بالتطورات الحديثة في مجال المراجعة الداخلية؛ ويؤدي

توافر هذه المحددات إلى تحقيق فعالية المراجعة الداخلية وتطوير أدائها في البنوك مما يعمل على الحد من مخاطر الشمول المالي.

10- يمكن الاستفادة من الإصدارات الدولية وتعليمات البنك المركزي المصري في وضع إطار متكامل لأنشطة ومسئوليات المراجعة الداخلية بشقيها التأكيدي والاستشاري في البنوك المصرية في ظل توفير محددات الفعالية اللازمة، وسوف يعمل ذلك الإطار على تطوير أداء المراجعة الداخلية للحد من مخاطر الشمول المالي.

وتوصلت الدراسة في جانبها التطبيقي إلى النتائج التالية:

1- قبول الفرض القائل "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن جهود البنوك المصرية لتطبيق الشمول المالي".

2- قبول الفرض القائل "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مزايا تطبيق الشمول المالي".

3- قبول الفرض القائل "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن مخاطر الشمول المالي على البنوك المصرية" فيما يتعلق ببعض بنود المخاطر ورفض هذا الفرض فيما يتعلق ببعض البنود الأخرى.

4- قبول الفرض القائل "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن قدرة المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية على الحد من مخاطر الشمول المالي".

5- قبول الفرض القائل "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن تطور أداء المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي".

6- قبول الفرض القائل "لا يوجد اختلاف دال إحصائيا بين آراء فئات المستقصى منهم بشأن أسباب عدم تطور أداء المراجعة الداخلية بالبنوك المصرية في ظل تطبيق برامج الشمول المالي" فيما يتعلق ببعض الأسباب ورفض هذا الفرض لبعض الأسباب الأخرى.

7- رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا للدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية".

8- رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا للدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في الحد من مخاطر الشمول المالي بالبنوك المصرية".

9- رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية على الدور التأكيدي للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي بالبنوك المصرية".

10- رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل "يوجد تأثير دال إحصائيا لمحددات فعالية المراجعة الداخلية على الدور الاستشاري للمراجعة الداخلية في ظل الشمول المالي بالبنوك المصرية".

2/5 توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

1- زيادة الاهتمام بحملات التوعية لنشر ثقافة الشمول المالي في المجتمع للاستفادة من مزايا الشمول المالي وتجنب المخاطر المرتبطة بانخفاض وعي العملاء.

2- التأكيد على ضرورة تطبيق المفهوم الحديث للمراجعة الداخلية بالبنوك المصرية وتوفير ما يلزم لأداء دوريها التأكيدي والاستشاري.

3- التأكيد على أهمية توفير محددات فعالية المراجعة الداخلية كضمانة لأداء مهام التأكيد والاستشارات بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

3/5 الدراسات المستقبلية:

1- ركزت الدراسة الحالية على المخاطر التشغيلية المرتبطة بالشمول المالي، ولم تتعرض للمخاطر الأخرى الاستراتيجية والائتمانية، مما يعد مجالا بحثيا للدراسات المستقبلية.

2- لم تتناول الدراسة الحالية انعكاس دور المراجعة الداخلية على أداء البنوك، وهذا يعد مجالا بحثيا للدراسات المستقبلية.

3- لم تتناول الدراسة الحالية دور أنشطة المراجعة الداخلية في الإفصاح عن معلومات الشمول المالي، مما يعد مجالا بحثيا للدراسات المستقبلية.

مراجع باللغة االعربية:

- **إبراهيم، رشا أحمد علي (2019)، أهمية الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والإفصاح عنه في تعزيز مصداقية التقارير المالية دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في البورصة المصرية، مجلة التجارة والتمويل، المجلد الأول، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة، جامعة طنطا.**
- **إبراهيم، محمد زيدان والصعيدي، شريف سعد (2019)، دور الشمول المالي في تنشيط سوق الأوراق المالية دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في البورصة المصرية، مجلة التجارة والتمويل، المجلد الأول، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة، جامعة طنطا.**
- **أبو جبل، نجوى محمود أحمد (2015)، تأثير إدراك المراجع الداخلي لمتطلبات المراجعة المستمرة والتزامه بها على جودة التقارير المالية: دراسة تحليلية وتجريبية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، 1، 70– 147.**
- **أحمد، أحمد السيد عبد الحميد وعبد الفتاح، محمد (2016)، استخدام أسلوب القياس المتوازن للأداء في المراجعة الداخلية في القطاع المصرفي للحد من مخاطر التشغيل: دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2، 209–227.**
- **أحمد، وفاء يوسف (2016)، إطار مقترح للتكامل بين وظيفتي الالتزام والمراجعة الداخلية لزيادة فاعلية البنوك في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 3، 497–606.**
- **الإبياري، هشام فاروق مصطفى (2018)، إعادة هندسة عملية المراجعة الداخلية : إطار ونموذج مقترح ودراسة استكشافية في بيئة الأعمال المصرية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، 1، 1–53.**
- **البنك المركزي المصري (2014)، تعليمات الرقابة الداخلية في البنوك.**
- **ـــــــــــ (2016)، القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول الصادرة في 2016/11/29.**

- ـــــــــــ (2017)، التقرير السنوي 2017/2016.
- ـــــــــــ (2017)، كتاب دوري بتاريخ 2017/4/6 بشأن الأسبوع العربي للشمول المالي.
- ـــــــــــ (2018)، قرار البنك المركزي المصري بشأن المواصفات الخاصة بالقبول الالكتروني للمدفوعات باستخدام رمز الاستجابة السريع QR Code بتاريخ 2018/1/17.
- ـــــــــــ (2018)، كتاب دوري بتاريخ 2018/7/29 بشأن إجراء تقييمات خارجية للمراجعة الداخلية.
- ـــــــــــ (2018)، إجراءات العناية الواجبة بعملاء منتجات وخدمات الشمول المالي بموجب موافقة مجلس أمناء وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بتاريخ 2018/11/11.
- ـــــــــــ (2019)، ورقة مناقشة بشأن إدارة مخاطر التشغيل والحد الأدنى لرأس المال الرقابي اللازم لمقابلتها وفقا لإصلاحات بازل 3 الصادرة في ديسمبر 2017.
- ـــــــــــ (2019)، تقرير الاستقرار المالي للعام 2018. www.cbe.org.eg.
- ـــــــــــ (2019)، الكتاب الدوري بتاريخ 2019/7/17 بشأن القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي بتاريخ 2019/7/10.
- السيد، محمد فوزي محمد (2015)، أثر المراجعة الداخلية للاستدامة على قيمة الشركة في ظل الإفصاح عن وبدائل إسناد دوريها كوظيفة دراسة ميدانية وتجريبية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
- الشيخي، معتز رمضان بوبكر (2013)، دور المراجع الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 17 (4)، 291–267.
- الزامل، نوال خالد محمد (2017)، العوامل المحددة لجودة وظيفة المراجعة الداخلية وأثرها على تفعيل حوكمة الشركات دراسة ميدانية، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، 1، 131–166.
- الهواري، ناهد محمد يسري (2016)، دور آليات الحوكمة في ضبط المخاطر المصرفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 4، 703–831.

- حجاج، أحمد ورضوان، عباس وحافظ، سماح طارق أحمد (2010)، تطوير دور المراجعة الداخلية في تقييم المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية وأثرها على أداء المراجع الخارجي مع دراسة تطبيقية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 34 (2)، 519–475.
- ذكر الله، أحمد (2017)، تطورات المشهد الاقتصادي تقرير دوري، المعهد المصري للدراسات السياسية والإستراتيجية. www.eipss-eg.org
- شحاتة، محمد موسى علي (2019)، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي: مع دراسة تطبيقية، مجلة البحوث المحاسبية، كلية التجارة، جامعة طنطا، 1، 602–666.
- صندوق النقد العربي "أمانة فريق الاستقرار المالي" (2019)، تقرير الاستقرار المالي في الدول العربية 2019.
- صندوق النقد العربي "فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية" (2015)، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي.
- عبد الدايم، سلوى عبد الرحمن (2019)، العوامل المؤثرة على الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالي وأثرها على تحسين أداء البنوك المصرية– دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 23 (3)، 63–1.
- عبد الرحمن، عبد الرحمن عبد الله وعلي، صالح حامد محمد (2014)، الدور الحديث للمراجعة الداخلية في زيادة فاعلية إدارة المخاطر: دراسة ميدانية على المصارف السودانية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، 28 (2)، 181 – 214.
- عوض، آمال محمد محمد (2014)، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضبط مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 18 (4)، 51–1.
- غالي، أشرف أحمد محمد (2012)، إطار مقترح للدور الحوكمي للمراجع في تحسين أداء إدارة المخاطر بمنشآت الأعمال– دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس.

– غالي، أشرف أحمد محمد وعبد الحليم، أحمد حامد محمود ومحمد، مؤمن فرحات السيد (2016)، أثر انعكاسات الدور الحديث للمراجعة الداخلية على تعزيز مراحل إدارة المخاطر: دراسة نظرية وميدانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، 7 (4)، 87–1.

– غنيم، محمود رجب يس (2016)، محددات جودة أنشطة المراجعة الداخلية ودورها في مواجهة الفساد المالي : دراسة ميدانية في البيئة السعودية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 20 (3)، 191– 256.

مراجع باللغة الإنجليزية:

- **Abu Seman, J. (2016), Financial Inclusion: The Role of Financial System and Other Determinants, PHD Thesis, Salford Business School, University of Salford, UK.**
- **Ahamed, M., M. and Mallick, S. K. (2019), Is Financial Inclusion Good for Bank Stability?, International Evidence, Journal of Economic Behavior and Organization, 157, 403-427.**
- **Al-Akra, M., Abdel-Qader, W., and Mamun-Billah (2016), Internal Auditing in the Middle East and North Africa: A Literature Review, Journal of International Accounting, Auditing and Taxation, 26, 13-27.**
- **Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Peria, M.S.M., (2016), The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and use of Formal Accounts, Journal of Financial Intermediation, 17, 1-30.**
- **Alex Bank (2017), Financial Inclusion in Egypt. Available at: https://www.alexbank.com/document/documents/ALEX/Retail/Research/Flash-Note/AR/Financial-Inclusion_Dec17.pdf**
- **Al Matarneh, G. F. (2011), Factors Determining the Internal Audit Quality in Banks: Empirical Evidence from Jordan, International Research Journal of Finance and Economics, 73, 110- 119.**
- **Arun, T. and Kamath, R. (2015), Financial inclusion: Policies and practices, IIMB Management Review, 27, 267-287.**
- **Basel Committee on Banking Supervision (2012), Core Principles for Effective Banking Supervision. Available at: http://www.bis.org/publ/bcbs230.htm**
- **Bayero, M. A. (2015), Effects of Cashless Economy Policy on financial inclusion in Nigeria: An exploratory study, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 172, 49-56.**

- **Ben Naceur, S., Barajas, A., and Massara, A. (2015), Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion?, IMF Working Papers, 15 (31).**
- **Bose, S., Saha, A., Khan, H., and Islam, S. (2017), Non-Financial Disclosure and Market-Based Firm Performance: The initiation of Financial Inclusion, Journal of Contemporary Accounting and Economics, 13 (3), 263-281.**
- **Bruhn, M. and Love, I. (2014), The real Impact of Improved Access to Finance: Evidence from Mexico, The Journal of Finance, 69 (3), 1347-1376.**
- **Button, M. (2008), Doing Security: Critical Reflections and an Agenda for Change, Palgrave Macmillan, London.**
- **Carbo, V.S., Gardener, E. P. M., and Molyneux, P. (2005), Financial exclusion, Palgrave Macmillan.**
- **Cecchetti, S. and Kharroubi, E. (2012), Reassessing the Impact of Finance on Growth, BIS Working Paper 381, BIS, Basel.**
- **Center for Financial Inclusion (2013), Seizing the Moment: On the Road to Financial Inclusion, Financial Inclusion 2020, A Global Forum, Center for Financial Inclusion, ACCION.**
- **Chakrabarty, K. C. (2013), Keynote Address on Financial Inclusion, Mumbai.**
- **Chang, Y. T, Chen, H., Cheng, K. R., and Chi, W. (2019), The impact of Internal Audit Attributes on the Effectiveness of Internal Control over Operations and Compliance, Journal of Contemporary Accounting & Economics, 15, 1-19.**
- **Clamara,N., Pena, X., and Tuesta, D. (2014), Factors that Matter for Financial Inclusion: Evidence from Peru, Working Paper No. 14/09, Madrid, February.**
- **Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., and Ruthven, O. (2009), Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on $2 a Day, Princeton University Press.**
- **Damodaran, A. (2013), Financial Inclusion: Issues and Challenges, AKGEC International Journal of Technology, 4 (2), 54-59.**
- **Devlin, J. F. (2005), A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK, Journal of Consumer Policy, 28, 75-108.**
- **Economist Intelligence Unit "EIU" (2019), Global Microscope 2019: The enabling Environment for Financial Inclusion, New York, NY.**
- **Ellis, K., Lemma, A. and Rud, J. P. (2010), Financial Inclusion, Household Investment and Growth in Kenya and Tanzania. London: ODI Project Briefing No.43, Overseas Development Institute.**

- European Commission "EC" (2008), Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion, Report by the Director General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, European Commission.
- Financial Inclusion Data/Globalfindex 2014. Available at: https://globalfindex.worldbank.org/
- Florio, C. and Leoni, G. (2017), Enterprise Risk Management and Firm Performance: the Italian Case, the British Accounting Review, 49, 56-74.
- Global Partnership for Financial Inclusion "GPFI", (2011), The first G20 Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) forum, Forum report published on October. Available at: https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/GPFI%20Forum% 20Report.pdf.
- Global Partnership for Financial Inclusion "GPFI" and G20 (2016), G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion, Meeting in China.
- Grohmann, A., Kluhs, T., and Menkhoff, L. (2018), Does Financial Literacy Improve Financial Inclusion? Cross Country Evidence, Working Paper, No. 95, University of Munich (LMU) and Humboldt University Berlin, Collaborative Research Center Transregio 190: Rationality and Competition. Available at: http://hdl.handle.net/10419/185765
- Han, R. and Melecky, M. (2013), Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis, World bank policy research working paper 6577, World Bank.
- He, D., R., Leckow, V., Haksar, T., Mancini-Griffoli, N., Jenkinson, M., Kashima, T., Khiaonarong, C., Rochon, and Tourpe, H. (2017), Fintech and Financial Services: Initial Considerations, IMF Staff Discussion Note 17/05, International Monetary Fund, Washington, DC.
- Honohan, P. (2008), Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services, Journal of Bank Finance, 32, 2493-2500.
- International Telecommunication Union "ITU" (2017), Global Cyber-security Index, Geneva: ITU. Available at: https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-GCI.01-2017-PDF-E.pdf
- Iqbal, B. A. and Sami, S. (2017), Role of Banks in Financial Inclusion in India, Accounting and Administration, 62, 644–656.
- Kabakova, O. and Plaksenkov, E. (2018), Analysis of Factors Affecting Financial Inclusion: Ecosystem view, Journal of Business Research, 89, 198-205.

- **Karagiorgos, T., Drogalas, G., and, Dimou, A. (2010), Effectiveness of Internal Control System in the Greek Bank Sector, Working Paper.**
- **Kartal, M. T., Ibis, C., and Catıkkas, O. C. (2018), Adequacy of Audit Committees: A study of Deposit Banks in Turkey, Borsa Istanbul Review, 18 (2), 150-165.**
- **Katoroogo, R. M. (2016), Behavioural Determinants of Financial Inclusion in Uganda, PHD Thesis, Wits Business School, University of the Witwatersrand, Johannesburg, South Africa.**
- **Kempson, E. and Whyley, C. (1999), Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion, The Policy Press, Bristol.**
- **Khan, H. R. (2011), Financial Inclusion and Financial Stability: are they Two Sides of the Same Coin. Speech at BANCON. BIS Working Paper. Available at: http://www.bis.org/review/r111229f.pdf.**
- **Koker, L. and Jentzsch, N. (2011), Financial Inclusion and Financial Integrity: Aligned Incentives?, Shadow 2011 : The shadow Economy, Tax Evasion and Money Laundering : Proceedings of the 2011 Shadow Conference, University of Munster, Germany.**
- **Kostov, P., Arun, T., and Annim, S. (2015), Access to Financial Services: the Case of the "Mzansi" Account in South Africa, Review of Development Finance, 5, 34-42.**
- **Kunt, D. A. and Klapper, L. (2012), Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database, World Bank Group. Available at: www. worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB**
- **Le, T., Chuc, A. T., and Taghizadeh-Hesary, F. (2019), Financial Inclusion and its Impact on Financial Efficiency and Sustainability: Empirical Evidence from Asia, Borsa Istanbul Review, 19 (4), 310-322.**
- **Lee, C. C., Wang C.W., and Ho S.J. (2020), Financial Inclusion, Financial Innovation, and Firms' Sales Growth, International Review of Economics and Finance, 66, 189-205.**
- **Leyshon, A. and Thrift, N. (1995), Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States, Transactions of the Institute of British Geographers, 312-341.**
- **Neaime, S. and Gaysset, I. (2018), Financial Inclusion and Stability in MENA: Evidence from Poverty and Inequality, Finance Research Letters, 24, 230-237.**
- **Owen, A. L. and Pereira, J. M. (2018), Bank Concentration, Competition, and Financial Inclusion, Review of Development Finance, 8, 1-17.**

- Ozili, P. K. (2018), Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability, Borsa Istanbul Review, 18 (4), 329-340.
- Oz-Yalaman, G. (2019), Financial Inclusion and Tax Revenue, Central Bank Review, 19, 107-113.
- Panigyrakis, G. G., Theodoridis, P. K., and Veloutsou, C. A. (2002), All Customers are not Treated Equally: Financial Exclusion in Isolated Greek Islands, Journal of Financial Services Marketing, 7 (1), 54-66.
- Paraskevi, T. (2016), The Effectiveness of Internal Audit and Internal Control Systems in Greek Banks, Master Thesis, School of Economics, Business Administration and Legal Studies, International Hellenic University.
- Pearce, D. (2011), Financial Inclusion in the Middle East and North Africa, The World Bank Middle East and North Africa Region, Financial and Private Sector Development Unit.
- Sarma, M. (2008), Index of Financial Inclusion, Working paper, Indian Council for Research on International Economic Relations, No. 215.
- Sarma, M. and Pais, J. (2011), Financial Inclusion and Development, Journal of International Development, 23 (5), 613-628.
- Saunders, M. and Lewis, P. and Thornhill, A. (2000), Research Methods for Business Studies, 2nd Ed., Pearson Education Ltd., London.
- Shihadeh, F. and Liu, B. (2019), Does Financial Inclusion Influence the Banks Risk and Performance? Evidence from Global Prospects, Academy of Accounting and Financial Studies Journal, 23 (3), 1-12.
- Sinclair, S. (2001), Financial Exclusion: An Introductory Survey. Available at http://www.academia.edu/download/33733104/Financial_Exclusion_-_An_Introductory_Survey.pdf
- Soriano, M. A. (2017), Factors Driving Financial Inclusion and Financial Performance in Fintech New Ventures: An Empirical Study, PHD Thesis, Available at: https://ink.library.smu.edu.sg/etd_coll/145
- Suh, J. B., Nicolaides, R., and Trafford, R. (2019), The effects of Reducing Opportunity and Fraud Risk Factors on the Occurrence of Occupational Fraud in Financial Institutions, International Journal of Law, Crime and Justice, 56, 79-88.
- Swinkels, W. (2012), Exploration of a Theory of Internal Audit a Study on the Theoretical Foundations of Internal Audit in Relation to the Nature and the Control Systems of Dutch Public Listed Firms, PHD Thesis, University of Amsterdam.

- Symantec (2017), 2017 Internet Security Threat Report, Mountain View, California, 22. Available at: https://www.symantec.com/security-center/threat-report.
- The Institute of Internal Auditor "IIA" (2013), Effective Internal Audit in the Financial Services Sector. Available at: www.iia.org.uk
- Tillman, R. (2015), Bad Banks Recurrent Criminogenic Conditions in the US Commercial Banking Industry. in Gregg Barak (ed.), Routledge International Handbook of the Crimes of the Powerful. London.
- United Nations (2016), Digital Financial Inclusion. international telecommunication union (ITU), Issue Brief Series, Inter-Agency Task Force on Financing for Development, July. Available at: http://www.un.org/esa/ffd/wp-content/uploads/2016/01/Digital-Financial-Inclusion_ITU_IATFIssue-Brief.pdf. (Accessed 10 November 2017).
- WAMDA (2016), State of Fintech in MENA: Unbundling the Financial Services Industry. Available at: https://www.wamda.com/research/fintech-mena-unbundling-financial-services-industry.
- World Bank "WB" (2010), Access to Finance and Economic Growth in Egypt, A Study Led by Sahar Nasr.
- ---------- (2014), Digital finance: Empowering the Poor Via New Technologies, April. Available at: http://www.worldbank.org/en/news/feature/2014/04/10/digital-finance-empowering-poor-new technologies. (Accessed10 November 2017)
- ---------- (2018), DataBank, Global Financial Inclusion. Available at: http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=1228
- Xu, X. (2019), Trust and Financial Inclusion: A Cross-Country Study, Finance Research Letters. Available at: https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.101310
- Zachosova , N., Herasymenko, O., and Shevchenko, A. (2018), Risks and Possibilities of the Effect of Financial Inclusion on Managing the Financial Security at the Macro Level, Investment Management and Financial Innovations, 15 (4), 303-319.
- Zwaan, L., Stewart, J. and Submamian, N. (2011), Internal Auditing Involvement Enterprise Risk Management, Managerial Auditing Journal, 26, 586-604.

ملحق رقم (1) قائمة الإستقصاء

الأستاذ الفاضل /الأستاذة الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ؛

أتوجه لسيادتكم بهذه القائمة أملا في الحصول علي تعاونكم للعمل علي تطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية لتساير التطور الذي لحق بها في الدول المتقدمة في ظل تطبيق برامج الشمول المالي وما قد يرتبط به من مخاطر. وذلك من خلال البحث الذي يعده الباحث بعنوان " إطار مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي".

وإنني أقدر سلفا مساهمتكم المشكورة في هذا المجهود المشترك ونضعها محل عناية وتقدير من أجل الرقي ببيئة حوكمة الشركات.

ونود التأكيد لسيادتكم أن الهدف من استيفاء هذه القائمة لن يتعدي أغراض البحث العلمي ، لذلك سوف تكون إجاباتكم موضع سرية تامة.

والله ولي التوفيق؛

الباحث د. / رمضان عارف رمضان محروس

مدرس بقسم المحاسبة والمراجعة

كلية التجارة– جامعة جنوب الوادي

بيانات عامة

الاسم:.....(إذا رغبت في ذكره)

جهة العمل: .....

المؤهل العلمي:..... عدد سنوات الخبرة:.....

5- الوظيفة الحالية:.....

6- هل ترغب سيادتكم في الحصول علي نسخة من النتائج النهائية للدراسة؟

نعم ( ) لا ( )

5- إذا كان الإجابة (نعم) برجاء تحديد العنوان الذي ترغب في أن ترسل إليه نتائج الدراسة :

.....

القسم الأول

ويهدف هذا القسم إلي التعرف علي آراء المهتمين بشأن أهمية تطبيق برامج الشمول المالي في البنوك المصرية، وتحديد مدى إدراكهم للمخاطر المرتبطة بتطبيق هذه البرامج.

– برجاء وضع علامة (√) أمام العبارة التي تمثل الإجابة الصحيحة من وجهة نظركم :

1/1 من وجهة نظر سيادتكم هل توافق على أن البنوك المصرية تسعى إلي التوسع في برامج الشمول المالي وتقديم الخدمات المالية لجميع المواطنين على حد سواء؟

موفق بشدة ( ) موافق ( ) موافق إلى حد ما ( ) غير موافق ( ) غير موافق بشدة ( )

2/1 هل توافق سيادتكم على أن تطبيق برامج الشمول المالي سوف يؤدي إلي تحقيق مزايا كبيرة للأفراد والبنوك والاقتصاد ككل؟

موفق بشدة ( ) موافق ( ) موافق إلى حد ما ( ) غير موافق( ) غير موافق بشدة ( )

3/1: هل توافق سيادتكم على أن التوسع في تطبيق الشمول المالي قد يؤدي إلي تعرض البنوك للمخاطر التالية:

المخاطر	موافق بشدة (5)	موافق (4)	موافق إلي حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
(أ) مخاطر التشغيل والمرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات:					
1- عدم وجود قواعد بيانات متكاملة للتعامل مع التكنولوجيا الرقمية.					
2- عدم التأمين الكافي للمعاملات الالكترونية.					
3- عدم ملاءمة تصميم النظم، وعدم الصيانة المستمرة لها.					
4- التوقف المفاجئ للنظم.					
5- فشل النظم في إنجاز الأعمال.					
6- إساءة استخدام النظم من جانب العملاء.					
7- إساءة استخدام النظم من جانب العاملين.					
8- حدوث اختراق مؤثر لأنظمة البنك.					
(ب) مخاطر السمعة والتي تنشأ عن النظرة السلبية تجاه البنوك: والتي تنتج عن الآتي:					
1- إخفاق البنوك في تأسيس شبكات خدمات موثقة وآمنة.					
2- عدم قدرة البنوك على إدارة النظم بكفاءة.					
(ج) مخاطر قانونية والتي تنشأ عن انتهاك القواعد والضوابط والقوانين، والتي تنتج عن:					
1- انتهاك سرية المعلومات الشخصية للعملاء.					
2- الاحتيال المالي والاختلاس.					
3- تزوير البيانات.					
4- غسل الأموال وتمويل الإرهاب.					
(د) مخاطر أخرى:(أذكرها)					

القسم الثاني

ويهدف هذا القسم إلي تقييم الوضع الراهن لأداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية فيما يتعلق بإدارة مخاطر الشمول المالي.

1/2 حدد درجة موافقة سيادتكم على مدى قدرة المراجعة الداخلية في البنوك المصرية على أداء دور مناسب في الحد من مخاطر الشمول المالي؟

موفق بشدة ( ) موافق ( ) موافق إلى حد ما ( ) غير موافق( ) غير موافق بشدة ( )

2/2 هل ترى سيادتكم أن أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية قد تطور لمواجهة المخاطر المترتبة على تطبيق برامج الشمول المالي؟

نعم ( ) لا ( )

إذا كانت إجابتك بـ (نعم) برجاء ذكر المجالات التي شملها هذا التطور:

.....

.....

.....

3/2 إذا كانت إجابتكم بـ (لا) هل توافق على أن ما يلي يعد من أسباب عدم تطور دور المراجعة الداخلية في البنوك المصرية لمواجهة المخاطر المترتبة على تطبيق برامج الشمول المالي:

البنود	موافق بشدة (5)	موافق (4)	موافق إلي حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
1- تركيز المراجعة الداخلية على المراجعة المالية وفحص مدى صحة تقييم المخاطر فقط					
2- عدم تبني المفهوم الحديث للمراجعة على أساس المخاطر					
3- عدم تقديم المراجعة الداخلية للنصح والمشورة في مجال إدارة المخاطر					
4- عدم توافر خطط لدى المراجعة الداخلية بشأن مراجعة النظم المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية					
5- نقص الكوادر المتخصصة في مجال أمن المعلومات والتكنولوجيا الرقمية (الأمن السيبراني)					
6- عدم الإلمام الكافي بالإصدارات المرتبطة بإدارة المخاطر وبرامج الشمول المالي، والأمن السيبراني					
7- عدم توافر خطط منهجية لتدريب العاملين بإدارة المراجعة الداخلية وتطوير أدائهم.					
أسباب أخرى: (أذكرها)					

القسم الثالث

يهدف هذا القسم إلي تحديد مدي تأثير كل من أنشطة المراجعة الداخلية وخصائص إدارة المراجعة الداخلية والعاملين فيها على إدارة والحد من مخاطر الشمول المالي:

1/3 : حدد درجة موافقة سيادتكم على أن الأنشطة التالية للمراجعة الداخلية سوف تسهم في الحد من مخاطر تطبيق الشمول المالي في البنوك المصرية:

الأنشطة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	موافق إلي حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
أنشطة ترتبط بالدور التأكيدي للمراجعة الداخلية:					
1- توفير تأكيد بأنه تم تقييم مخاطر الشمول المالي بطريقة مناسبة.					
2- توفير تأكيد بشأن التقارير المكتوبة عن مخاطر الشمول المالي، وكيفية التعامل معها.					
3- تقييم كفاءة العمليات والبرامج وكذلك مصداقية المعلومات التشغيلية المرتبطة ببيانات الشمول المالي.					
4- مراجعة المعلومات المالية والكمية المرتبطة بالإفصاح عن مستوى تطبيق برامج الشمول المالي في البنك.					
5- مراجعة النظم الالكترونية والتأكد من كفاءتها وصيانتها باستمرار، والتأكد من توافر خطط طوارئ للتعامل في حالة فشل أو توقف هذه الأنظمة.					
6- التأكد من توافر الحماية الكافية من مخاطر الهجمات الالكترونية، وطرق التعامل مع حالات الاختراق التي قد تحدث أثناء التشغيل.					
7- تقييم مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة المرتبطة بتطبيق الشمول المالي.					
8- تقييم احتمالات حدوث الاحتيال والغش وانتهاك سرية البيانات وطرق مواجهة هذه الممارسات.					
9- التأكد من توافر سجلات موثقة لإدارة المخاطر وخطط الطوارئ					

وأن هذه السجلات والخطط يتم تحديثها باستمرار.					
أنشطة ترتبط بالدور الاستشاري للمراجعة الداخلية:					
1- مناقشة المخاطر المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع الإدارة.					
2- مساعدة الإدارة في تحسين إجراءات إدارة مخاطر الشمول المالي.					
3- تقديم النصح والتدريب للإدارة فيما يتعلق بكيفية مواجهة مخاطر الشمول المالي.					
4- المشاركة في تطوير إستراتيجية للتعامل مع مخاطر التكنولوجيا الرقمية.					
5- تقديم الدعم والمساعدة في إعداد التقارير المرتبطة بالتعامل مع مخاطر الشمول المالي.					
أنشطة أخرى: (أذكرها)					

2/3 : حدد درجة موافقة سيادتكم على أن أداء المراجعة الداخلية لأنشطتها المرتبطة بإدارة والحد من مخاطر تطبيق الشمول المالي في البنوك المصرية يتأثر بالمحددات التالية:

المحددات	موافق بشدة (5)	موافق (4)	موافق إلي حد ما (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
محددات مرتبطة بتنظيم أداء إدارة المراجعة الداخلية					
1- تطبيق منهج المراجعة الداخلية على أساس المخاطر.					
2- حرية الوصول إلى المعلومات والاتصال الدائم بجميع الإدارات والموظفين.					
3- توافر الموارد الكافية من حيث عدد العاملين وتخصصاتهم المختلفة.					
4- دعم الإدارة العليا ومجلس الإدارة والتأكيد على أهمية دور المراجعة الداخلية.					
5- الاستقلال الملائم لإدارة المراجعة الداخلية بما يضمن نزاهتها وعدم تعرضها لضغوط.					
6- توافر ميثاق مكتوب لوظيفة المراجعة الداخلية مع تحديثه ومراجعته باستمرار.					
7- توافر خطة لإجراء التقييمات الخارجية لأداء إدارة المراجعة الداخلية.					
8- توافر خطة مراجعة تعتمد على تقييم المخاطر ويتم تحديثها باستمرار في ضوء التوسع في الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي.					
9- توافر إجراءات محددة للرقابة على التعاملات المستحدثة والمرتبطة بالشمول المالي (مثل خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول).					
10- توافر طرق لتحديد والإبلاغ عن أي أنماط غير عادية للتعاملات المستحدثة والمرتبطة بتطبيق برامج الشمول المالي.					
11- توافر إجراءات معتمدة بشأن إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمرتبطة بتطبيق الحلول الرقمية وبرامج الشمول المالي.					
محددات مرتبطة بالعاملين بإدارة المراجعة الداخلية					
1- الإلمام بالإصدارات العلمية المرتبطة بإدارة المخاطر، والشمول المالي، والأمن السيبراني.					
2- متابعة درجات التقييم المقررة للبنوك بمعرفة الوكالات الدولية لتعديل حدود وتصنيفات المخاطر.					
3- توفير الكفاءات والخبرات العملية اللازمة، والتي على دراية بمخاطر الشمول المالي والحلول الرقمية.					

4- توافر الخبرة في النظم الالكترونية والأمن السيبراني.					
5- توافر خطة منهجية لتدريب العاملين باستمرار لمواجهة أي مخاطر ناتجة عن التوسع في الحلول الرقمية وتطبيق برامج الشمول المالي.					
عوامل أخرى: (أذكرها)					