أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تفعيل متطلبات الشمول المالي – دراسة ميدانية

الأستاذ الدكتور / أحمد زكي حسين متولي
أستاذ المراجعة ورئيس جامعة قناة السويس
وعميد كليه التجارة - بالإسماعيلية
جامعة قناة السويس

الدكتور / حسين محمد سليمان
مدرس المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - بالإسماعيلية
جامعة قناة السويس

إعداد
خالد عبد الحميد إبراهيم أحمد

الملخص

هدف البحث إلى توضيح أثر التحول الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات علي تفعيل الشمول المالي، وقياس تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي، وتحليل دور نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تعزيز الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي، وبيان تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق النزاهة المالية كمتطلب للشمول المالي .

ولتحقيق أهداف البحث إعتمد الباحث علي المنهج الاستقرائي لمراجعة الدراسات السابقة المرتبطة لتحديد فرضيات البحث بغرض اختبار العلاقات التي تضمنها هذا البحث، وذلك من خلال اجراء دراسة ميدانية علي عينة من البنوك التجارية بالقطاعين العام والخاص وقد بلغ حجم هذه العينه (٣٤٣) مفردة، وتم تجميع بيانات الدراسة الميدانية اعتمادا علي قائمة الإستقصاء.

وقد أشارت نتائج البحث الي ان نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية لها تأثير معنوي على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام ومقدار هذا التأثير هو (٨١.١%)، حيث يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام،

كما يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام.

وأوصي البحث بضرورة عمل برنامج يومي متخصص للتثقيف المالي للعاملين بالقطاع غير الرسمي ويهدف إلي تعريفهم بالمفاهيم المالية وما تقدمه البنوك من منتجات وخدمات وكيفية الإستفادة منها، كما اوصي بضرورة الاهتمام بالحماية المالية للمستهلك لبناء الثقة في القطاع المصرفي وبالتالي في تشجيع الشمول المالي .

الكلمات الدالة: التكنولوجيا المالية ، الإستقرار المالي ، الحماية المالية للمستهلك.

The impact of accounting information technology on activating the requirements of financial inclusion

Abstract

The purpose of the research is to clarify the impact of digital transformation as one of the information technology innovations on activating financial inclusion, also measure the impact of accounting information technology systems on achieving financial stability as a requirement for financial inclusion, also analyze the role of accounting information technology systems in enhancing consumer financial protection as a requirement for financial inclusion, and to show the impact of information technology systems Accounting to achieve financial integrity as a requirement for financial inclusion.

To achieve the objectives of the research, the researcher relied on the inductive approach to review previous studies related to determining the research hypotheses in order to test the relationships included in this research, by conducting a field

study on a sample of commercial banks in the public and private sectors, Field study based on the survey list.
The results of the research indicated that accounting information technology systems have a significant impact on activating the requirements of financial inclusion in commercial banks in the public sector, and the amount of this effect is (81.1%), as there is an impact of accounting information technology systems on achieving financial stability as a requirement for financial inclusion in commercial banks in the sector. There is also an impact of accounting information technology systems on achieving financial protection as a requirement for financial inclusion in commercial banks in the public sector.
The research recommended the necessity of conducting a specialized daily program for financial education for workers in the informal sector, and it aims to introduce them to financial concepts, the products and services offered by banks, and how to benefit from them.
Keywords: financial technology, financial stability, consumer financial protection.

القسم الأول
الإطار العام للبحث

أولاً: فكرة البحث

تتميز نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبيه بدقه وسرعه المعلومات التي تقدمها للمستخدمين وبذلك تمكنهم من الاستقرار في اعمالهم من خلال تلقي الدعم اللازم لمزاوله انشطتهم، لذلك تقوم المنظمات ببناء وتصميم أنظمة المعلومات من أجل السيطرة علي الأعداد الهائلة من المعلومات الضرورية لادارة المنظمة، وذلك لضمان وصول المعلومات الموثوقة والملائمة الي كافة مستويات المنظمة وبالشكل الملائم والتوقيت المناسب لاستخدامها واستغلالها ضمن حاجات وطبيعة عمل المنظمة، ونظرا للتطور المستمر لمنظمات الاعمال فان الحاجة اصبحت ملحة لتصميم نظم معلومات محاسبية قادرة علي مواكبة أي تطور للحصول علي نظام يتمتع بمواصفات تجعله قادراً علي توفير المعلومات في التوقيت المناسب لمتخذي القرارات.

وفي نفس الوقت تزايدت أحجام المعاملات والتسويات المالية بشكل كبير علي المستوي العالمي بسبب تصاعد حركه التجارة الدولية والثورة التكنولوجية التي اتسعت في كل المجالات وبخاصة في المجال المالي، لذا اتجهت النظم المالية الرقابية في كل انحاء العالم الي سن التشريعات وصيانة السياسات للتحفيز والتشجيع علي الحد من التعاملات النقدية والانتقال بشكل تدريجي الي نظم الدفع غير النقدي كالتعامل عبر وسطاء ماليون والتعامل الاكتروني بما يحقق كفاءة اقتصادية عالية .

وبدأت فكرة الشمول المالي تأخذ في الاتساع خاصة مع زيادة استخدام التكنولوجيا في المعاملات في العالم وعولمة انتقال الافكار ورؤوس الاموال، فلقد ساهمت الثورة التكنولوجية المعلوماتية في تعزيز الشمول المالي حيث ظهرت العديد من الخدمات المالية المتطورة لعل اهمها خدمه النقود المحموله التي ترتكز علي استخدام الهاتف المحمول والخدمات المصرفيه عبر الوكلاء مما قلص من القيود التي تحد من امكانيه وصول هذه الخدمات للافراد ولكن هل هناك استغلال أمثل لتوظيف نظم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل متطلبات الشمول المالي .

وفي ضوء ماسبق، تتلخص فكرة البحث في الإجابة علي التساؤلات التالية :

١- هل تؤثر نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي ؟

٢- ما أثر نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تعزيز الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي ؟

ثانياً : أهداف البحث

١- قياس تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي .

٢- تحليل دور نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تعزيز الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي .

ثالثاً: أهمية البحث

تكمن اهمية الدراسة في تزايد اهتمام الأكاديميين والحكومات والبنوك المركزية علي المستوي المحلي والاقليمي والدولي بضرورة تفعيل متطلبات الشمول المالي كأحد ركائز تحقيق التنمية الاقتصادية والاستقرار المالي، ويمكن تناول أهمية هذه الدراسة كالتالي :

١- الأهمية العلمية :

تزايد الإهتمام العالمي بالشمول المالي في السنوات الأخيرة، حيث اتخذت الحكومات والبنوك المركزية مبادرات لتعزيز الشمول المالي لما له من تأثيرات إيجابية علي تحسين ربحية المؤسسات المالية والمصرفية وتحسين الاستقرار المالي .

٢- الأهمية العملية :

تعظيم استفادة البنوك التجارية من مزايا تفعيل الشمول المالي بشأن تقديم الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أعلي .

٣- الأهمية الاقتصادية :

توضيح مدي مساهمة نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تفعيل متطلبات الشمول

المالي واثر ذلك علي تمكين الفئات الاجتماعية الاكثر فقرا والمستثناه من قطاعات الصيرفة التقليدية من المشاركة في الدورة الاقتصادية وانعكاسة علي تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي .

رابعاً: فروض البحث

الفرض الرئيسي الأول : " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام "

ويشتق من الفرض الرئيسي الأول مجموعة من الفروض الفرعية كما يلي :

١- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

٢- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام

الفرض الرئيسي الثاني : " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص "

ويشتق من الفرض الرئيسي الثاني مجموعة من الفروض الفرعية كما يلي :

١- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

٢- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

خامساً : خطة البحث

فى إطار مشكلة البحث وأهميته وتحقيقاً لأهدافه ، ووفقا للمنهج المتبع ، تم تقسيم هذا البحث إلى ستة أقسام على النحو التالى :

القسم الأول: الإطار العام للبحث .

القسم الثاني : أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي.
القسم الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحقيق الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي .
القسم الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وإختبار الفروض.
القسم الخامس : النتائج والتوصيات .

القسم الثاني

أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية علي تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي

١- مفهوم وأهمية الاستقرار المالي :

أشارت دراسة (Dienillah, 2018) ، (ياسمين، ٢٠١٨) الي أن الاستقرار المالي يعني قدرة النظام المالى على تخصيص الموارد الاقتصادية بكفاءة، وإدارة المخاطر المالية، مما يؤدى إلى زيادة قدرة المؤسسات المالية وغير المالية على أداء التزاماتها التعاقدية، والتخفيف من احتمالية حدوث معوقات تحول دون إتمام عملية الوساطة المالية ، وتحقيق الرفاهية لكل فئات المجتمع، كذلك زيادة تدفق التمويل لكافة الأطراف داخل المجتمع" .

وأضافت دراسة (Maritsa, 2021) ، أن الاستقرار المالي يشير إلى الحالة التي يكون فيها القطاع المالي قادراً على التحوط ضد الأزمات الداخلية والخارجية، والقدرة علي الاستمرارية في أداء وظيفته المتمثلة في توجيه الموارد المالية إلى الفرص الاستثمارية وأداء المدفوعات بكفاءة وذلك في حالة وقوع الأزمات ، وعدم الإخلال بعمل الآليات المتعلقة بالحد من المخاطر المرتبطة بعملية منح الائتمان والسيولة أو مخاطر السوق والمخاطر التشغيلية .

ويري الباحث أن مفهوم الاستقرار المالي لا يقتصر على كيفية التعامل مع الأزمات المالية وقت وقوعها فقط، ولكنه يعمل بالأساس على تأهيل القطاع المالي لاستيعاب وامتصاص تلك الأزمات والحد من احتمالات وقوعها، وهذا يتطلب قدراً

كبيراً من الشفافية وحاكمية المؤسسات والأسواق المالية وتحقيق انضباط الأداء بالأسواق المالية، والتأكد من قدرة النظم الخاصة بالمدفوعات والتسوية والمقاصة على الاستمرار وقت الأزمات في القيام بوظيفتها بكفاءة .

ويمكن إدراك أهمية الاستقرار المالي من خلال ما يلي (Akosah et al., 2018) :

١- التصدي للأزمات المالية ، حيث ان الاضطرابات والأزمات المالية من اهم المخاطر التي تهدد استقرار الاقتصاد العالمي ، وخاصة ازمة الرهن العقاري التي تفاقمت في امريكا في عام ٢٠٠٧ ، والتي أثرت بشكل كبير على استقرار الاقتصاد العالمي ، وكان ذلك بسبب عدم كفاية التنظيم لضمان صحة وسلامة النظام المالي ككل ، مما ترتب عليه عدم الاستعداد للتصدي للأزمة التي ضربت القطاع المالي ، بسبب الافتقار إلى الأدوات اللازمة لتقدير ضخامة الأزمة ، مما أدي إلى ضرورة إعادة تشكيل البنية الرقابية والإشرافية للقطاع المالي ، والتنظيم بشكل أكثر شمولية ، ومن هنا يتضح اهمية الاستقرار المالي للتصدي للأزمات المالية ، ولذلك لابد من زيادة التدخل في اسواق المال لتقليل حدة المخاطر ، وتحسين حوكمة النظام المالي العالمي من خلال شبكة مسؤولين لإدارة المخاطر ، مما يترتب عليه تدعيم الاستقرار المالي بشكل مستمر .

٢- غياب الاستقرار المالي يؤثر على النمو الاقتصادي ، حيث أنه كلما زادت حدة الأزمات المالية، وطالت فترة بقائها كلما قلت معدلات النمو الاقتصادي ، ولذلك سعت العديد من الحكومات منذ فترة طويلة إلى تنظيم المؤسسات المالية ، وخاصة البنوك التجارية لضمان أنها آمنة وسليمة ، وقادرة على الوفاء بالتزاماتها ، وذلك بسبب الآثار المدمرة للأزمات المالية والاقتصادية العالمية على جميع الأصعدة الاقتصادية ، والسياسية والاجتماعية ، وممتدة لسنوات بعد حدوثها .

٢- شروط تحقيق الاستقرار المالي :-

عرضت دراسة كلاً من (Yusgiantoro et al., 2019) ، (Carlson et al., 2019) ، (Androsova, 2016) ، (Morgan, 2014) شروط لضمان تحقيق الاستقرار المالي وهي :

١- لابد أن تكون المصارف مستودعات أمنة لأموال المودعين ، مع حماية مصالحهم ، وتلبية التزاماتهم بسرعة لضمان الاستقرار المالي .
٢- قدرة البنوك على زيادة رأس المال استجابة لارتفاع قوة السوق ، وذلك بسبب أن البنوك التي تتمتع بقوة سوقية أعلي بسبب ارتفاع نسب رأس المال يمكن أن يعوض عن القروض المتعثرة ، مما يخفض مخاطر الإعسار المصرفي ، مما يؤدي إلى زيادة الاستقرار المالي .
٣- قيام الحكومة والبنوك المركزية بالسياسات التنظيمية من خلال إجراءاتها الرقابية بإدارة البنوك التجارية ، لتحديد مدي الائتمان الذي تقدمه هذه المؤسسات ، ومقدار المخاطرة التي هم على استعدا لاتخاذها ، وبالتالي تقييم المخاطر المالية ، وتسعيرها ، وتحديدها ، وإداراتها ، وذلك من أجل تخفيف العدوي المالية .
٤- يجب أن يكون النظام المالي قادراً علي نقل الموارد بكفاءة وسلاسة من المدخرين إلي المستثمرين ، مع كفاءة إدارة توزيع الموارد الاقتصادية جغرافياً ، كما يجب تقييم المخاطر المالية وتسعيرها بدقة معقولة ، ويجب أن تدار بشكل جيد نسبياً ، بالإضافة إلى أنه يجب أن يكون النظام المالي في حالة تمكنه من استيعاب المفاجآت والصدمات الاقتصادية والمالية الحقيقية بشكل مريح .

٣- العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي :

الشمول المالي هو أحد الاستراتيجيات التي تؤدي إلى زيادة النمو الشامل في عديد من الدول ، ولذلك من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي ، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لا تزال مستبعدة من الناحية المالية ، حيث أشارت دراسة كلاً من (Bernadett, 2016) ، (Morgan, 2018) ، (ياسمين، ٢٠١٨) ، (Ahamed, 2017) الي:

١- أن الشمول المالي يؤثر في تكوين النظام المالي من حيث المعاملات والعملاء والخدمات ونقاط الوصول المتاحة ، وبالتالي يؤثر تفاعل المؤسسات والأسواق المختلفة في النظام المالي علي الاستقرار المالي .

٢- أن زيادة حجم المدخرات الصغيرة من شأنه أن يزيد من حجم واستقرار قاعدة الودائع ، مما يؤدي إلى انخفاض المخاطر ، وبالتالي تحقيق الاستقرار المالي ، كما أن القطاع المالي الشامل عادة يتميز بقاعدة ودائع مستقرة إذا كانت أكثر تنوعاً ، وبالتالي فإن ودائع العملاء ذوي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى ، أوصعوبة الحصول عليها .

٣- أن التوسع في الشمول المالي يمكن أن يساهم في نقل السياسة النقدية ، وذلك أنه في أوقات الشدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون بسحب ودائعهم من البنوك ، بما يؤثر سلبا على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة ، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعا ، ويتحقق هذا التنوع عن طريق الحصول علي الودائع المصرفية من عدد اكبر من الأفراد ، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الشمول المالي ، وبناء عليه فإن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع، وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي ، بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة وبالتالي يدعم الاستقرار المالي بشكل عام ، كما أن الشمول المالي يؤدي إلي توجيه الأرصدة الخامدة إلي استخدامات اكثر انتاجية ، وتحويلها إلي ودائع تُدر عائد .

ويري الباحث أن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ، ورفع مستوي معيشة الفقراء ، كما يؤدي إلي قطاع عائلي وقطاع اعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي ، مما يؤدي بدوره إلي زيادة استقرار النظام المالي ، كما يمكن للشمول المالي أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات ، فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي علي حساب القطاع غير الرسمي ، ويلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتفادي تركزها .

٤- دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحقيق الاستقرار المالي لتفعيل الشمول المالي :

تسهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي بتخفيض تكاليف التشغيل في البنوك وتسهيل تحليل البيانات الضخمة لأغراض إدارة المخاطر وكشف الاحتيال، وإضافة إلى ذلك تؤدي التوترات الجغرافية السياسية الجارية إلى تزايد أهمية التعامل مع قضايا مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ، سيكون للتكنولوجيا التي تستند إلى البيانات دور مهم في تسهيل الامتثال للقواعد التنظيمية، ويمكنها تيسير التجارة الخارجية والتحويلات ، بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود، كما يمكن أن يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة والذي بدوره يحقق الاستقرار المالي .

ومن شأن التحول الرقمي تيسير رفع كفاءة تحصيل الإيرادات وأداء المدفوعات الحكومية، ويمكن للتوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية أن يحد من الاحتيال ويسهم في فعالية انتقال آثار السياسة النقدية، وتعمل مصر بالفعل على تشجيع استخدام الوسائل الإلكترونية في أداء المدفوعات الحكومية كاستخدام الهواتف المحمولة .

مما سبق يتضح للباحث أن تحقيق الاستقرار المالي من خلال التكنولوجيا يبني ويعزز ثقة المستهلك في القطاع المالي ككل ، مما يجعله أكثر إقبالا على الانضمام إلى القطاع المالي، وتحقيق الاستقرار بدوره يؤثر بشكل إيجابي على العوامل التالية على سبيل المثال : التضخم، أسعار العائد ، بما ينعكس إيجابيا على تخفيض أسعار بعض المنتجات والخدمات الرئيسية، وبالتالي إتاحة الخدمات المالية للفقراء بأسعار معقولة وهو ما يوصلنا لتحقيق الشمول المالي .

القسم الثالث

دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحقيق الحماية المالية للمستهلك كمتطلب للشمول المالي

١- مفهوم الحماية المالية للمستهلك :

تعرف حماية المستهلك المالي على انها الحالة التي يتم من خلالها الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية، من خلال وجود أطار تشريعي واضح يحدد العلاقة ما بين كل من مقدمي الخدمات المالية والمصرفية ومستهلكي هذه الخدمات ، وذلك لضمان حصول مستهلكي تلك الخدمات على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية وحقهم عند التظلم ، إضافة إلى رفع وعي العملاء وتشجيعهم على تحسين المعرفة والمهارة اللازمتين لإدارة أموالهم لتمكينهم من اتخاذ قراراتهم المالية بشكل مدروس . (Elsayed, 2020)

كما أن البنوك لديها خطوط أعمال استهلاكية وتجارية واستثمارية، ويمكن تصنيف خدمات المستهلك المالي إلى أربع فئات " تلقي الودائع ، الإقراض ، تقديم خدمات الدفع ، تقديم الخدمات المتعلقة بالاستثمارات الاستهلاكية " (بما في ذلك المعاشات الخاصة والتي تشكل جزءًا كبيرًا من استثمارات المستهلكين)، وهناك مجال آخر للخدمات المالية الاستهلاكية هو تأمين المستهلك ، فالحماية المالية للمستهلك لا تتعلق فقط بصعوبة الأداء أو تقديم معلومات دقيقة وكافية للمستهلك وانما تغطي جميع المجالات المذكورة أعلاه لخدمات المستهلك المالي وأدوات حماية المستهلك المتعلقة بها ، بما في ذلك حماية بيانات المستهلك المالي ، والتأمين على الودائع ، وخطط تعويض المستثمرين.

٢- العلاقة بين الشمول المالي والحماية المالية للمستهلك :

يعد موضوع الحماية المالية للمستهلك من العناصر الرئيسية لتحقيق الشمول المالي حيث ان وجود اطار شامل لحماية المستهلك المالي يؤدي الى زيادة الثقة والتنافسية في النظام المالي والمصرفي، بالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية

المقدمة للعملاء كما أنه يساهم في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية ومن ثم تحقيق الشمول المالي .

وان من العوامل الهامه لحماية المستهلك المالي لتفعيل الشمول المالي هو تحقيق التثقيف المالي، فالشمول المالي لا يتحقق من دون التثقيف المالي، فالمستهلك الواعي يُعتبر أكثر إدراكاً للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعياً لحقوقه وواجباته، ويمكن أن تؤدي المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية إلى تخفيف مشكلة تباين المعلومات ، خاصة مع وجود قدر من الإفصاح للعملاء عن المعلومات التي يمكن استخدامها ، مما يساعد على التثقيف المالي وبالتالى إدخال عملاء جدد في السوق المالي، **ويتضمن توفير الحماية المالية الكافية للمستهلك ما يلى (** Elsayed, 2020**)** ، **(**Alber, 2019**) :-**

١- الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة :

يجب على مقدمي الخدمات المالية والوسطاء مراعاة تقديم معاملات عادلة للمستهلكين دون ممارسة أي ضغوط للتاثير عليهم، كما يجب على مقدمي الخدمات المالية التاكد من ان طرق ترويج المنتجات ليست مضللة أو صعبة الفهم ، وشروط العقد واضحة للمستهلكين .

٢- الافصاح :

الإفصاح الكامل بجميع المعلومات ذات الصلة للمستهلكين باستخدام لغة سهلة الفهم ، بما في ذلك أسعار العائد الفعلية وشروط القروض ، ولتحسين الشفافية قد تقوم الجهة الرقابية أو المؤسسة المالية بنشر قائمة باسعار الخدمات المالية في الصحف أو غيرها من وسائل النشر

٣- الانصاف :

يتعين وضع آليات لمتابعة شكاوى المستهلكين وضمان وصولها إلى مقدمي الخدمة المالية والجهات الرقابية، لذلك يجب أن يتم إنشاء نظام يضع المسئولية الأولية لحل النزاع على عاتق مقدمي الخدمة المالية ، ويليها الرقابة من قبل طرف ثالث مستقل بما يعزز الثقة في النظام القائم .

٤- التثقيف المالي للمستهلك :

يتعين تثقيف المستهلكين ماليا وتوعيتهم لتحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدي المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية وبالأخص للعملاء الجدد، حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم، وقد يتم تثقيف المستهلك ماليا من قبل الهيئات الحكومية والجمعيات الاستهلاكية ، وفي أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة .

٥- تقديم المشورة الائتمانية :

في حالة زيادة المديونية فإن خدمات المشورة الائتمانية تكون فعالة في تقديم المساعدة للعملاء غير القادرين على الوفاء بالتزاماتهم المالية، حيث تقوم تلك الهيئات بمساعدة العملاء على إدارة مواردهم من خلال تثقيفهم ماليا وتقديم المشورة ، مع وضع خطط لإدارة الديون والتفاوض مع الدائنين لمحاولة تخفيض الأقساط المستحقة عليهم عن طريق تخفيض أسعار العائد وتيسيرشروط السداد ومدها لفترة أطول ، حتى يتسنى للعملاء الوفاء بالتزاماتهم المالية .

ويتفق الباحث مع دراسة (Coban, 2020) ، (Gonzalez, 2017) ، على أن هناك عدة إجراءات يجب إتباعها في المؤسسات المالية لحماية المستهلك ماليا لتعزيز الشمول المالي ، وتتمثل فيما يلي :

١- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وانهاء الخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة وجودة مناسبة .

٢- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع البنوك وإطلاعه على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ، وإبقائه على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية المقدمة بصورة منتظمة .

٣- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ، ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة إليهم .

٤- حماية بيانات العملاء المالية، ووضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم .
٥- توفير طرق مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقا لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب .
٦- توعية وتثقيف العملاء على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لفهم حقوقهم ومسئولياتهم والوفاء بالتزاماتهم .

٣- دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الحماية المالية للمستهلك لتفعيل الشمول المالي :

التطبيقات التكنولوجية دائمًا ما تُكسب أي مجال تدخل فيه طباعًا خاصة وتطورًا خاص ملحوظ ، الأمر الذي يجعل الكثير من الشركات والكيانات المالية تهتم بتلك التقنيات التي تحسن من صورة عملها ولا سيما البنوك أيضًا، فقامت الكيانات المالية بضم التطبيقات التكنولوجية تلك إلى التعاملات البنكية التقليدية ودمجها معها لتفعيل الشمول المالي، ومن أمثلة هذه التطبيقات التكنولوجية :

تقنيات البلوك تشين :

هي تقنية تكنولوجية إلكترونية تتم من خلالها التعاملات البنكية بطريقة سهلة وسريعة وسرية أكثر بكثير مما تتم في البنوك في الحالة العادية (Chen, 2019) .

تستخدم تلك التقنية طريقة P2P أومن شخص إلى شخص مما يدل على السرية التامة، فلا يوجد طرف وسيط في التعامل ولا حتى أي بوابة دفع إلكتروني، تقنية البلوك تشين تقوم بأداء المعاملات المالية بطريقة سريعة وسرية غير قابلة للاختراق وقليلة التكلفة جدًا مقارنة بالمعاملة العادية، كما تتميز بسهولة استخدامها من كل الوسائل السريعة مثل الحاسوب والهاتف الذكي، مما يُسهل عملية بناء قاعدة بيانات لكل العملاء وجذب الغير متعاملين ماليًا من أجل التعامل ماليًا في كل المجالات (Gonzalez, 2018) .

– علاقة البلوك تشين بالشمول المالي :

تعتبر البلوك تشين السبيل الأمثل لتحقيق الشمول المالي لأنها تفعل قدرة الدولة على مراقبة التعاملات المالية بكافة أحجامها لدرجة وقف التعاملات المشبوهة، والذي

بدوره يساعد علي تحقيق الحماية المالية للمستهلك، فمن مميزات تقنيات البلوك تشين (Chen, 2020) :

١- الشفافية، حيث أن دفاتر الحسابات في هذه التقنية معممة ويمكن الإطلاع عليها وهو ما يضمن وضوح السياسات والشفافية في التعاملات .
٢- غير قابلة للاختراق، فهو أمر أشبه بالمستحيلات وهو ما يجعل التحويلات الحسابية والسجلات مضادة للاختراق وتتمتع بدرجة عالية من الأمان .
٣- قدمت تقنية البلوك تشين مجال جديد في التعاملات المالية وهو العملات الرقمية مثل البيتكوين.
٤- لا تحتاج إلى نظام الضمانات، فالبلوك تشين تقنية تتم فيه التعاملات بين طرفين دون حاجة إلى وسيط أو بنوك أو أي خدمات دفع تؤخذ كضمان .
٥- السرعة والسرية وقلة التكلفة مما يسهل الإجراءات كثيرًا وتقديم الخدمة لأكبر فئة ممكنة من العملاء عن طريق شتى الطرق والوسائل المريحة التي تعمل على تحقيق عوامل نجاح الشمول المالي.

ويري الباحث أن الحماية المالية للمستهلك تعد من أولويات القطاع المصرفي لما لها من أثر على تحقيق الاستقرار المالي ومن ثم تفعيل الشمول المالي، كما إن الحماية المالية للمستهلك تعزز من المنافسة من خلال تشجيع المؤسسات المالية على تقديم منتجات وخدمات أفضل بدلا من استغلال المستهلكين، وبالتالي فإن الحماية المالية للمستهلك ضرورة لبناء الثقة في القطاع المصرفي وبالتالي في تشجيع الشمول المالي، وأخيرا فإن تبني الممارسات الجيدة بشأن الحماية المالية للمستهلك سيؤثر إيجابيا على قطاع الخدمات المالية .

القسم الرابع
تحليل نتائج الدراسة الميدانية وإختبار الفروض

تمهيد:

تناول الباحث في هذا المبحث عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ، وذلك لاختبار مدي صحة أو عدم صحة فروض البحث، وذلك كما يلي :

الفرض الرئيسى الاول:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

للتحقق من هذا الافتراض فقد تم استخدام النموذج الخطى العام (**GLM**)، والذي يمكن استخدامه بحالة تعدد المتغيرات التابعة حيث يشير الفرض العدمي الى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام ، بينما يشير الفرض البديل الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام، وكانت النتائج كما يلي :

تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام باستخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات MANOVA

المتغير	الاختبار المستخدم	التقدير	F	الدلالة	حجم التأثير
الثابت	Pillai's Trace	0.980	3152.865	0.000	0.980
	Wilks' Lambda	0.020	3152.865	0.000	0.980
	Hotelling's Trace	48.506	3152.865	0.000	0.980
	Roy's Largest Root	48.506	3152.865	0.000	0.980
نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	Pillai's Trace	0.929	5.524	0.000	0.310
	Wilks' Lambda	0.211	8.310	0.000	0.404
	Hotelling's Trace	3.101	12.512	0.000	0.508
	Roy's Largest Root	2.896	35.659d	0.000	0.743

$$\alpha = 0.05$$

بالنسبة للثابت :

بتحليل نتائج الجدول يتضح للباحث معنوية ثابت التقدير والذي يرجع الى العوامل الأخرى الغير مضمنة بالنموذج حيث بلغت القيمة الدلالية له باستخدام جميع الاختبارات الخاصة بالانحدار المتعدد MANOVA (Pillai's Trace و Wilks' Lambda و Hotelling's Trace و Roy's Largest Root) ما قدره (٠.٠٠٠) وهى اقل من ٥%، مما يعنى ان **ثابت التقدير** له تأثير معنوي على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام ومقدار هذا التأثير هو ٩٨.٦%.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فرضين فرعيين :

الفرض الفرعي الاول:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

لدراسة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي :

تحليل الانحدار لتأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام

المعاملات	التقدير	قيمة احصاء T	الدلالة	R^2 معامل التحديد	F	الدلالة
الثابت	0.385	1.678	0.095	٠.٦١٣	٣٣٦.١٩٠	أقل من ٠.٠١
نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	0.905	18.335	0.000			

بتحليل نتائج الجدول يتضح للباحث وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام. حيث أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زادت نظم

تكنولوجيا المعلومات المحاسبية كلما زاد تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

وبناءا على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل اي يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

الفرض الفرعي الثاني:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

لدراسة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

تحليل الانحدار لتأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام

المعاملات	التقدير	قيمة احصاء T	الدلالة	R^2 معامل التحديد	F	الدلالة
الثابت	0.516	2.288	0.023	٠.٦١١	٣٣٢.٣٢٠	أقل من ٠.٠١
نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	0.886	18.230	0.000			

بتحليل نتائج الجدول يتضح للباحث وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام. حيث أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زادت نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية كلما زاد تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

وبناءا على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل اي يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

الفرض الرئيسي الثاني:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

للتحقق من هذا الافتراض فقد تم استخدام النموذج الخطى العام (**GLM**)، والذي يمكن استخدامه بحالة تعدد المتغيرات التابعة حيث يشير الفرض العدمي الى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص ، بينما يشير الفرض البديل الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص ، وكانت النتائج كما يلي :

تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص باستخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات MANOVA

المتغير	الاختبار المستخدم	التقدير	F	الدلالة	حجم التأثير
الثابت	Pillai's Trace	0.988	3009.405	0.000	0.988
	Wilks' Lambda	0.012	3009.405	0.000	0.988
	Hotelling's Trace	79.195	3009.405	0.000	0.988
	Roy's Largest Root	79.195	3009.405	0.000	0.988
نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	Pillai's Trace	0.595	2.392	0.000	0.198
	Wilks' Lambda	0.475	2.686	0.000	0.220
	Hotelling's Trace	0.960	3.004	0.000	0.242
	Roy's Largest Root	0.782	7.561d	0.000	0.439

$$\alpha = 0.05$$

- **بالنسبة للثابت :**

يوضح الجدول السابق معنوية **ثابت التقدير** والذي يرجع الى العوامل الأخرى الغير مضمنة بالنموذج حيث بلغت القيمة الدلالية له باستخدام جميع الاختبارات الخاصة بالانحدار المتعدد MANOVA (Pillai's Trace وWilks' Lambda و Hotelling's Trace و Roy's Largest Root) ما قدره (٠.٠٠٠) وهى اقل من ٥%، مما يعنى ان **ثابت التقدير** له تأثير معنوي على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص ومقدار هذا التأثير هو ٩٨.٩%.

- **بالنسبة لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية :**

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني فرضين فرعيين :

الفرض الفرعي الاول:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

لدراسة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي :

تحليل الانحدار لتأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص

المعاملات	التقدير	قيمة احصاء T	الدلالة	R^2 معامل التحديد	F	الدلالة
الثابت	1.623	3.433	0.001	٠.٢٤٠	٤٠.٢٠٢	أقل من ٠.٠١
نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	0.638	6.341	0.000			

بتحليل نتائج الجدول يتضح للباحث وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص، حيث أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص

بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زادت نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية كلما زاد تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

وبناءا على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل اي يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

الفرض الفرعي الثاني:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

لدراسة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي :

تحليل الانحدار لتأثير نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص

المعاملات	التقدير	قيمة احصاء T	الدلالة	R^2 معامل التحديد	F	الدلالة
الثابت	1.413	2.896	0.004	٠.٢٥٣	٤٣.١١٥	أقل من ٠.٠١
نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية	0.682	6.566	0.000			

بتحليل نتائج الجدول يتضح للباحث وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص، حيث أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زادت نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية كلما زاد تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

وبناءا على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل اي يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

القسم السادس
النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

أ- نتائج الدراسة النظرية :

١- تحقيق الاستقرار المالي من خلال التكنولوجيا يبني ويعزز ثقة المستهلك في القطاع المالي ككل ، مما يجعله أكثر إقبالا على الانضمام إلى القطاع المالي .

٢- تسهم مبتكرات تكنولوجيا المعلومات المالية في التوسع في تقديم خدمات الشمول المالي لقطاع عريض من الفئات المهمشة وبالأخص الفئات المستبعدة مالياً والتي يصعب الوصول اليها بالشكل التقليدي من خلال التغلب علي مشاكل انخفاض عدد فروع البنك .

ب- نتائج الدراسة الميدانية – في ضوء الدراسة الحالية :

١- ان نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية لها تأثير معنوي على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام ومقدار هذا التأثير هو (٨١.١%) .

٢- يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

٣- يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع العام .

٤- ان نظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية لها تأثير معنوي على تفعيل متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص ومقدار هذا التأثير هو(٥٣.٥%) .

٥- يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الاستقرار المالي كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

٦- يوجد أثر لنظم تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على تحقيق الحماية المالية كمتطلب للشمول المالي في البنوك التجارية بالقطاع الخاص .

ثانياً: التوصيات

١- دعم انتشار الخدمات المالية إلكترونياً باستخدام شبكات الانترنت وتقديم الخدمات المالية في أي وقت وأي مكان في العالم عن طريق إتاحة وصول كل عميل لبياناته وخدماته المالية في أي وقت وأي مكان .

٢- الحماية المالية للمستهلك ضرورة لبناء الثقة في القطاع المصرفي وبالتالي في تشجيع الشمول المالي .

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١- د. محمد علي وهدان، (٢٠١٩) ، "دور البيانات الضخمة Big Data في تفعيل متطلبات الشمول المالي"، ***المؤتمر العلمي لكلية التجارة – جامعة طنطا***، ص ص: ٢٤٥- ٢٧٦ .

٢- د. نادر شعبان السواح، مبروك محمد السيد، (٢٠١٩)، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر" ، ***المؤتمر العلمي لكلية التجارة – جامعة طنطا*** ، ص ص: ٣١١ – ٣٥٦ .

٣- د. هيام سالم زيدان أحمد (٢٠١٨)، " الشمول المالي وأثرة علي الاستقرار المالي والاقتصادي في مصر – دراسة مقارنة"، ***المؤتمر العلمي لكلية التجارة – جامعة طنطا*** ، ص١٩٤ .

٤- د. ياسمين مجدي رجب عثمان، محمد احمد محمد صالح، (٢٠١٨) " تأثير تطبيق الشمول المالي علي الاستقرار المالي للقطاع المصرفي: دراسة تطبيقية "، ***المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعه***، كلية التجارة – جامعة الاسكندرية، ص ١٤٧، ص ١٦٣ .

ثانيا : المراجع الأجنبية :

1- Dienillah, A., A., Lukytawati, S., (2018), “ Impact Of Financial Inclusion On Financial Stability Based On Income Group Countries”, Bulletin of Monetary Economics and Banking, Vol.20, No.4, P: 430-431 .

2- Maritsa, F. H. N., & Widarjono, A. (2021), "Indonesian Islamic Banks and Financial Stability: An Empirical Analysis", EkBis: Journal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 5, No. 1, p: 575 .

3- Akosah , N., Loloh, F., Lawson , N., & Kumah , C., (2018), " Measuring Financial Stability in Ghana : A New Index - Based Approach" , Munich Personal RePEc Archive paper , University of the Witwatersrand and Bank of Ghana , Bank of Ghana, p:2-3 .

4- Morgan, P., Pontines, V., (2014), "Financial Stability and Financial Inclusion", SSRN Electronic Journal. ADBI Working Paper, No.488, p: 5 .

5- Androsova, E., F., Vasy Lenko, 0., (2016), " Simulation Evaluation Of Financial Stability Of The Banking Sector Of Ukraine", International Scientific And Production Journal, No.30, p:124 .

6- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Peria, M., S., M., (2016), "The foundations of financial inclusion: understanding ownership and use of formal accounts", ***Journal of Finance Intermediation,*** No.27، p:2 .