الافصاح عن الشمول المالي واهميته في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز مصداقية التقارير المالية
(دراسة ميدانية علي البنوك المدرجة بالبورصة المصرية)

د.رشا احمد على ابراهيم *

(*) **رشا احمد على ابراهيم** : مدرس بقسم المحاسبة - المعهد المصرى لاكاديمية الاسكندرية للادارة والمحاسبة ، وتتمثل الاهتمامات البحثية في المحاسبة المالية والمراجعة .

Email : rashwahed@gmail.com

ملخص البحث :

الهدف: تهدف الدراسة الي التعرف علي دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي وضعت من قبل منظمة الأمم المتحدة ، وقياس أثر الإفصاح عن معلومات الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية وتحسين جودة المعلومات المحاسبية ومن ثم تحسين مستوى الإفصاح بالتقارير المالية وجذب المزيد من الاستثمارات في سوق الأوراق المالية .

التصميم والمنهجية: للإجابة على تساؤلات البحث واختبار فروضه استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبيان وتوزيعها على عينة البحث المكونة من (المحاسبين والمراجعين – رؤساء الأقسام – المدراء الماليين بالبنوك التجارية بالبيئة المصرية) ، وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي (spss) ، وتفيد الدراسة الميدانية في تجميع البيانات اللازمة لاختبار فروض البحث وتحديد الآثار الإيجابية للشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وايضا تحديد أهمية الإفصاح عن معلومات الشمول المالي، ومدى التزام البنوك بسياسة الشمول المالي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية ومن ثم ترشيد القرارات الاستثمارية .

النتائج: تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إحصائية بين تطبيق سياسات الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية ، أي أن أفراد العينة يؤيدون أن تطبيق سياسات الشمول المالي سوف يساهم في مزيد من تحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية ، كما توجد علاقة علاقة ارتباط معنوية بين الإفصاح عن سياسات الشمول المالية وتحقيق جودة التقارير المالية ، حيث أن أفراد العينة يؤيدون بأهمية الإفصاح لكل بنك عن سياسات الشمول المالي المطبقة لما له من أثر في تعزيز مصداقية التقارير المالية لهذه البنوك . كما أكدت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية وتحقيق شفافية التقارير المالية في سوق الأوراق المالية لما له من أثر في تحقيق الشفافية للتقارير المالية للبنوك المقيدة بالبورصة المصرية .

الأصالة والإضافة: تسهم الدراسة في سد الفجوة البحثية في الأدب المحاسبي فيما يتعلق بقياس انعكاس تحقيق الشمول المالي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة بالبيئة المصرية ، كما تمثل الدراسة إضافة في تقديم إطارا مقترحا للإفصاح عن معلومات الشمول المالي للبنوك المدرجة في البورصة المالية بما يحقق أهداف التنمية المستدامة ويعزز شفافية الإفصاح للتقارير المالية لهذه البنوك .

الكلمات الدالة:الإفصاح عن الشمول المالي ، أهداف التنمية المستدامة ، جودة التقارير المالية .

Abstract:

Objective: The main objective of the research is to identify the role of financial inclusion in achieving sustainable development objectives . The study also aims at measuring the impact of disclosure of financial inclusion information on the credibility of financial reports, improving the quality of accounting information and attracting more investments in the capital market.

IDesign and methodology: To answer the research questions and test its hypotheses, the study used the descriptive analytical approach, and a questionnaire was designed and distributed to the research sample consisting of (accountants and auditors - department heads - financial managers in commercial banks in the Egyptian environment), and analyzed using the statistical program (spss), and the field study benefits in Collecting the necessary data to test research hypotheses and determine the positive effects of financial inclusion in achieving sustainable development goals, as well as determining the importance of disclosing financial inclusion information, and the extent of banks' commitment to the policy of financial inclusion in improving the quality of accounting information and then rationalizing investment decisions.

Results: The results of the study indicate that there is a statistical correlation between the application of financial inclusion policies and the achievement of sustainable development goals within the Egyptian environment. There is a significant correlation between the disclosure of financial inclusion policies and the achievement of the quality of financial reports, as the sample members support the importance of disclosing each bank about the applied financial inclusion policies because of its impact on enhancing the credibility of the financial reports of these banks. The results of the study also confirmed the existence of a statistically significant relationship between the disclosure of banking services and products and the achievement of transparency of financial reports in the stock market because of its impact on achieving transparency of the financial reports of banks listed in the Egyptian Stock Exchange.

Originality and value : The study contributes to bridging the research gap in the accounting literature with regard to measuring the reflection of achieving financial inclusion on achieving sustainable development goals in the Egyptian environment. It enhances the transparency of disclosure of the financial reports of these banks.

Keywords: disclosure of financial inclusion, sustainable development goals, quality of financial reports.

القسم الأول : الإطار العام للدراسة

١/١ المقدمة :

يقصد بالشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المفيدة التي تلبي احتياجاتهم بسهولة وبأقل تكلفة ، مثل المعاملات المالية والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين . حيث يساهم تطبيق سياسات الشمول المالي في جعل تقديم الخدمات المالية اليومية أسهل ، مما يساعد الأفراد والشركات على التخطيط لكل شيء بدءًا من الأهداف طويلة المدى وحتى حالات الطوارئ غير المتوقعة. بصفتهم يمتلكون حسابات ، من المرجح أن يستخدم الأشخاص خدمات مالية أخرى ، مثل الائتمان والتأمين ، لبدء الأعمال التجارية وتوسيعها ، والاستثمار في التعليم أو الصحة ، وإدارة المخاطر ، والتعامل مع الأزمات المالية ، والتي يمكن أن تحسن حياتهم بشكل عام.

حيث تمثل القدرة على الوصول إلى حساب المعاملات هي الخطوة الأولى لتوسيع نطاق الشمول المالي لأن حساب المعاملات يسمح للأشخاص بتوفير المال وإرسال المدفوعات وتلقيها. كما يمكن أن يعمل حساب المعاملات أيضًا كمدخل للاستفادة من الخدمات المالية الأخرى ، وهذا يمثل سبب رئيسي في ضمان وصول الأشخاص في جميع أنحاء العالم إلى حساب المعاملات من مكانهم ، وهذا مايمثل محور تركيز مبادرة مجموعة البنك الدولي للشمول المالي بحلول عام ٢٠٢٠.

وهناك علاقة قوية ومباشرة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة. حيث يشمل تأثير الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بمحدودي الدخل وفئات معينة من المجتمع مثل النساء والشباب ، بالإضافة إلى التركيز على دعم وصول المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى الخدمات المالية ، وتشجيع استخدام التقنيات المالية الحديثة لتعزيز الشمول المالي. ونشر ثقافة التمويل في البنوك ، كما يساهم بتعزيز الشمول المالي في المساعدة على مواجهة تحديات الفقر والبطالة وتحقيق العدالة الاجتماعية . .مما يؤكد الأثر المباشر في تحقيق الشمول المالي لأهداف التنمية المستدامة .

١/ ٢ مشكلة الدراسة :

يقصد بالشمول المالي هو اتاحة جميع الخدمات البنكية والفرص ذات النوعية المناسبة لمختلف الفئات ومختلف شرائح ، من خلال تقديم الخدمات المالية التي تتواكب مع احتياجات الفقراء والنساء وجميع الشرائح المستبعدة ، كما أن الشمول المالي يجعل دور البنك لا ينحصر فقط على تحقيق

الأرباح ، بل يمتد إلى العمل كأداة مالية وطنية تقوم بتنفيذ وتدعيم التنمية الوطنية بمختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تحقق أهداف التنمية المستدامة ، مما يجعل أداء البنك يشمل جميع انحاء الدولة لتقديم الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع ، بغرض تحقيق الشمول المالي الذي يعد مطلبا استراتيجيا من أجل تحقيق فرص النمو والتقدم الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس على تحقيق التنمية المستدامة . وجاءت الدراسة في محاولة للإجابة على التساؤلات التالية :

١. هل توجد علاقة ارتباط بين تطبيق الشمول المالي وبين تحقيق أهداف التنمية المستدامة في البنوك التجارية ؟
٢. هل توجد علاقة ارتباط بين الإفصاح عن الشمول المالي في البنوك وبين تعزيز جودة التقارير المالية داخل البنك ؟
٣. ما هي طرق الإفصاح عن سياسات الشمول المالي بما يحقق شفافية الإفصاح للتقارير المالية للبنوك المدرجة في البورصة المصرية ؟

١/ ٣ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى بحث وتحليل أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة للبنوك المدرجة في البورصة المصرية ، مع توضيح كيفية الإفصاح عن الشمول المالي وأثره في تعزيز مصداقية التقارير المالية للبنوك التجارية ، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

١. دراسة أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة والعلاقة بينهما ، مع تحديد هذه الأهداف .
٢. دراسة واختبار أثر الإفصاح المقترح عن سياسات الشمول المالي على تحقيق جودة التقارير المالية في البنوك المدرجة بالبورصة المالية .
٣. دراسة واختبار أثر الإفصاح المقترح عن الخدمات والمنتجات البنكية ونسب توزيعها على تحقيق شفافية التقارير المالية في سوق الأوراق المالية .

١/ ٤ أهمية الدراسة

يستمد البحث أهميته من أهمية سياسات الشمول المالي وآثاره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والتي تمثل خطة عالمية تهدف جميع الدول الفقيرة والغنية ، كما يستمد البحث أهميته من أهمية تحقيق شفافية الإفصاح وتعزيز مصداقية التقارير للبنوك التجارية المدرجة في البورصة المصرية من خلال تناول أثر الإفصاح عن سياسات الشمول المالي وكيفية الإفصاح عن هذه السياسات في صورة نموذج مقترح لاختبار مدى تأثيره وقبوله من قبل عينة الدراسة المختارة داخل البيئة المصرية .

١/ ٥ حدود ونطاق الدارسة

اقتصرت هذه الدراسة على فحص تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وأهمية الإفصاح عنها على البنوك التجارية المصرية المدرجة في سوق الأوراق المالي فقط ، واستبعاد البنوك الإسلامية من عينة الدراسة لأن مارستها وأدائها له طبيعة خاصة ، كما تمثل العينة على البنوك المتداولة فى البورصة المصرية أهمية خاصة في تحقيق شفافية الإفصاح بالتقارير المالية وأثرها القرارات الاستثمارية للمستثمرين في البورصة المصرية .

١/ ٦ منهجية الدراسة

سوف يعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي النظري من خلال استقراء البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث ، كما يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء دراسة ميدانية لاختبار أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تحقيق أهداف الاستدامة داخل البيئة المصرية ، وايضا في اختبار أهمية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية للبنوك المدرجة بالبورصة المصرية وكيفية الإفصاح عنها .

١/ ٧ تقسيم الدراسة

في ضوء مشكلة البحث وسعيا لتحقيق أهدافه ، سوف تستكمل أقسام الدراسة على النحو التالي :

- القسم الثاني : تحليل الدراسات السابقة واشتقاق فروض البحث
- القسم الثالث : الإطار النظري للدراسة
- القسم الرابع : الدراسة الميدانية
- القسم الخامس : نتائج وتوصيات الدراسة والتوجيهات البحثية المقترحة

القسم الثاني : تحليل الدراسات السابقة واشتقاق فروض البحث

يتضمن هذا القسم استعراضاً الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث للتعرف على منهجيتها والمتغيرات التي أخضعتها الدراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها ، كما تضمن تحليل هذه الدراسات للوقوف على ما تضيفه الدراسة الحالية، ومن ثم اشتقاق فروض البحث ، وهذا في ضوء ما سوف يتم عرضه من الدراسات السابقة على النحو التالي :

- ✓ الدراسات السابقة لتحليل العلاقة بين الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة
- ✓ الدراسات السابقة لتحليل أهمية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي
- ✓ التعليق على الدراسات السابقة واشتقاق فروض الدراسة

2/ ١ الدراسات السابقة لتحليل العلاقة بين الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة

أشارت دراسة (Louise, Do. , Morag، ٢٠١٠) الى تأثير الشمول المالي على تحقيق هدف الاستدامة المتعلق بتحسين الصحة ، من خلال توضيح أثر تطبيق أحد سياسات الشمول على صحة الأفراد من خلال تقديم المشورة المتعلقة بمزايا الرعاية الصحية بالإضافة إلى المشورة المالية ، مشيراً إلى الفوائد الصحية والنفسية للمشورة والتي تنعكس على نفسية واطمئنان العميل من خلال ما ساهمت بتحقيقه في التخفيف من الضغوط النفسية لمستخدمي الخدمة .

وقد أظهرت دراسة (Folorunsho, M., Ajide، ٢٠١٤) أثر الشمول المالي في تحقيق أهدف التنمية المستدامة كأداة حقيقية للحد من الفقر داخل المجتمعات الريفية النيجيرية باستخدام بيانات من ١٩٩٦-٢٠١٣. تم تحليل البيانات المستقاة من البنك المركزي النيجيري (CBN) ، والمكتب الوطني للإحصاء وقاعدة بيانات البنك الدولي. باستخدام Autoregressive Distributed Lag Modeling (ARDL). وأظهرت النتائج أن هناك علاقة طويلة المدى بين المتغيرات. وأكدت العلاقة على المدى القصير والطويل أهمية الشمول المالي كاستراتيجية مناسبة للحد من الفقر في المجتمعات الريفية. وكانت نتائج الدراسة لها تأثير واضح على القرارات السياسية للدولة ، إلا أن هذا التأثير الإيجابي للشمول المالي على الحد من الفقر يضعف في المناطق الريفية ، لهذا أوصت الدراسة بأن تقوم السلطات النقدية بتحريك الشمول المالي الريفي في البلاد.

وقد توصلت دراسة (GSMA MMU State of the Industry Report ٢٠١٤) إلى أن الوصول إلى التمويل اللازم من خلال الشمول المالي يمكن أن يساعد الأفراد والمؤسسات على إدارة حياتهم وأعمالهم بطريقة تساهم في تحقيق قدر أكبر من الاستمرارية أو الربحية أو نتائج صحية

أفضل أو استثمار في الوقت المناسب . كما إن النمو الاقتصادي المستدام هو محور الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة ، وهو "تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل من العمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق للجميع". ويقدّر عدد السكان في الجنوب بنحو ٦٢٦.٤ مليون شخص. لا يتم تقديم الخدمات الجيدة في آسيا (أو حتى على الإطلاق) من قبل النظام المالي الحالي ، علاوة على ذلك هناك علاقة وثيقة بين الفقر والاستبعاد المالي ، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى انخفاض المشاركة في المجتمع من قبل الأسر ذات الدخل المنخفض. كما توصلت وفقا لبيانات البنك الدولي (FINDEX ٢٠١٤) ، فإن حوالي ٤٥.٥ % من البالغين فوق سن ١٥ سنة في جنوب آسيا لديه حساب لدى المؤسسات المالية ، وهو رقم ارتفع بنسبة ٣٢.٣ % في عام ٢٠١١ ، وهذا ما يؤكد الارتباط الايجابي بين تحقيق الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة .

أشارت دراسة (Morgan , L., Churchill, C. ٢٠١٦) أن الشمول المالي يساهم في تحقيق الهدف الثالث من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بتحقيق الصحة الجيدة ، خاصة فيما يتعلق بتحسين الصحة لشريحة الفقراء الذين يؤدون حياة مرهقة تعاني من المخاطر عندما تسوء الأمور، تكون العواقب وخيمة في الأوقات الحرجة ، قد لا تكون المشورة لاتخاذ قرارات صحية حكيمة متاحة، ويتمثل أحد الأساليب في تضمين خدمات ذات قيمة مضافة ، مثل خدمة استدعاء الطبيب المقدمة ، بالإضافة إلى تقديم مجموعات خدمات التأمين الصحي بجانب خدمات التوفير وتقديم القروض، وتعتبر هذه الخدمات مفيدة بشكل خاص لمن هم في المناطق الريفية والذين قد يكون السفر إلى العيادات أكثر تكلفة من تكلفة الرعاية. يمكن أن يبدأ الوصول إلى شبكة أوسع من الخبرات الطبية لتقديم الرعاية الصحية وتحسين الوصول والجودة.

وتوصلت دراسة (Hammond, A , .C ,Grown.، ٢٠١٦) إلى أن شمول المرأة المالي يساهم في تحقيق هدف التنمية المستدامة المتعلق بتحقيق المساواة بين الجنسين ، حيث إن ضمان وصول النساء إلى الخدمات المالية الرسمية – المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين – يمكن أن يساعد في معالجة العديد من هذه الفجوات الاقتصادية. ويشمل إطار أهداف التنمية المستدامة الجديد أيضا تركيزا خاصا على الشمول المالي للمرأة كجزء من التزام أوسع بتمكين المرأة في الفرص الاقتصادية والمجالات الأخرى في الحياة ، والذي يمثل الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة ، حيث أن تحقيق هدف "المساواة بين الجنسين" يعطي الأولوية لحقوق المرأة

المتساوية في الموارد والأصول الاقتصادية ، ويهدف إلى القضاء على العنف ضد النساء والفتيات ، ويسعى إلى الاعتراف بعمل غير مدفوع الأجر وتقييمه.

بينما اشارت (Braniff, Lauren، ٢٠١٦) الي دور الشمول المالي في تحقيق الهدف المتعلق بتطوير التعليم ، وأهمية تعزيز الشمول المالي لتحسين الوصول إلى التعليم الجيد ، من خلال تناول دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، فقد أشارت في جميع أنحاء العالم ، هناك ١٢٤ مليون طفل تتراوح أعمارهم بين ٦ و ١٥ سنة ليسوا في المدرسة ، حيث أشارت أن الشمول المالي يساهم في تطوير التعليم بالنسبة للأسر ذات الدخل المنخفض .

وتوصلت دراسة El–Zoghbi, M. ، ٢٠١٦)) إلى أن تعزيز الشمول المالي يساهم في تحقيق النمو والرفاهية الاجتماعية والتنمية المستدامة ، حيث أن تحقيق النمو الشامل والعدالة الاجتماعية يتطلب التفكير في النظم القائمة ، بما في ذلك الهياكل السياسية والمالية والتعليمية ، والبحث عن طرق للقضاء على أكبر عدد ممكن من الفرص المتاحة ، مع زيادة الفرص للفئات المهمشة في السابق للمشاركة الكاملة في النظام الاقتصادي. هناك فرصة لتعزيز النمو الشامل والعدالة الإجتماعية من خلال تعزيز الشمول المالي – لا سيما في الدول الهشة والمتأثرة بالصراعات (FCAs) ، حيث نرى انخفاض الوصول وارتفاع الطلب على الخدمات المالية.

وأشارت دراسة (Petroleum، ٢٠١٧) أنه يجب النظر إلى الشمول المالي باعتباره أداة هامة لتعزيز التنمية المستدامة في البلدان الأقل نموا والبلدان النامية. وبما أن الشمول المالي أصبح هدفاً للهيئات التنظيمية ووكالات التنمية العالمية ، فإن العديد من البلدان في جميع أنحاء العالم قدمت التزامات وكان بعضها يطور استراتيجيات وطنية للترويج لها ، قد يأخذ تطوير الشمول المالي أشكالاً عديدة ، لذا فإن المجال مفتوح للمؤسسات المالية وغير المالية ، التي يمكنها الابتكار واكتشاف أشكال جديدة من الخدمات المالية ، مثل حالة التمويل الأصغر التي أصبحت مستخدمة للغاية في العديد من الدول النامية والمتقدمة. كأداة لرفع الناس من الفقر. إلى جانب هذا الفضاء التنموي الحر ، يجب أن يكون هناك هيئة لضمان حماية المستهلك .

تناولت دراسة (Peter, David، ٢٠١٧) الخطوط العريضة لأهداف التنمية المستدامة والجهود المبذولة لتشجيع إشراك قطاع الأعمال كما تناولت دراسة التحديات التي قد تواجهها تقديم الشمول المالي في محاولة المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، وأن تكون المؤسسات المالية المقدمة للخدمات المالية الرائدة مطالبة بتحديد وقياس مدى مساهمتها في تحقيق أهداف التنمية

المستدامة ، ودمج إنجازاتها في عمليات إعداد تقارير الاستدامة والقيام برصد خارجي شامل ، وأخيراً يتم إبراز الشواغل الأساسية المتعلقة بالاتجاهات المتناقضة للاستدامة واستمرار النمو الاقتصادي.

وتبحث دراسة (Akeem , a . et al ، ٢٠١٨) دور الشمول المالي في الحد من الفقر في دولة نيجيريا، والذي يمثل الهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة ويدرس دور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات الرقمية وما إلى ذلك من أدوات الشمول المالي لتحفيز الحد من الفقر، وقامت الدراسة بتحليل السلاسل الزمنية على البيانات التي تم الحصول عليها ، والتي اعتمدت على مصادر ثانوية بين الفترتين من عام ١٩٩٢ و ٢٠١٦ ، وتوصلت النتائج أن غالبية ذوي الدخل المنخفض الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات المالية أي الشمول المالي. في حين أن قلة منهم تتخوف من الحاجة إلى استخدام البنك ، فإن العديد منهم على استعداد لاستخدام الخدمات المصرفية ، ويعتقدون أن توافر هذه الخدمات يساعد على تحسين أوضاعهم الاقتصادية. مما يؤكد أهمية الشمول المالي في تحفيز الاقتصاد وبالتالي الحد من الفقر .

٢/ ٢ الدراسات السابقة لتحليل أهمية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي

تناولت دراسة (Habib , Z . et al، ٢٠١٨) العلاقة بين الإفصاح عن الشمول المالي وأداء الشركة في البنوك البنجلادشية في الفترة من ٢٠٠٩ إلى ٢٠١٤ استجابة لتوجيه تنظيمي بشأن إشراك الشركات المصرفية في أنشطة الشمول المالي. وتوصلت إلى وجود ارتباطًا إيجابيًا بين الإفصاح المالي عن الشمول المالي والأداء المالي لاحقًا للمؤسسات البنكية ، مع إدارة هذه العلاقة من خلال المنافسة في السوق وتحقيق ميزة تنافسية للبنك . كما نجد أدلة على أن المشاركة في أنشطة الشمول المالي تزيد من حصتها في السوق ، مع الكشف عن هذه المعلومات مما يقلل من عدم التماثل في المعلومات بين المديرين والمشاركين في سوق رأس المال مما يعزز من نشاط الشمول المالي

بينما قامت دراسة (Siti, Hairul , Hafiz ،٢٠٢٠) بمحاولة لسد هذه الفجوة باقتراح مؤشر للإفصاح عن الشمول المالي. ودراسة مدى جودة مؤشر الشمول المالي وتحديدا العلاقة بين هذا المؤشر وأداء الشمول المالي لهذه المؤشرات واستخدمت هذه الدراسة تقنية تحليل المحتوى لتحديد الإفصاح عن الشمول المالي من "التقرير السنوي" ل BMT في إندونيسيا خلال الفترة ٢٠١٤-٢٠١٥. وتوصلت ان هذا المؤشر للإفصاح سوف يكون من مصلحة المديرين والوكالات التنظيمية وصانعي السياسات المشاركين في وضع القوانين، وتعزيز الإفصاح والشفافية، وحماية المستهلك .

بينما بحثت دراسة (Das, S. ٢٠٢١) عن الإفصاح عن الشمول المالي من قبل ٣٠ بنكا (٥ بنوك مملوكة للدولة و٢٥ بنكا تجاريا خاصا) في بنغلاديش، والمدرجة في بورصة دكا خلال الفترة ٢٠١٥-٢٠١٩. والهدف من الدراسة هو تحليل أنشطة القطاع المصرفي في بنغلاديش لإتاحة الخدمات المصرفية للأشخاص الذين لا تتوفر في المصارف. ولتحقيق هذا الهدف ، قامت بدراسة وتحليل التقارير السنوية للبنوك عينة الدراسة ، وأثبتت النتائج من خلال الرسوم البيانية. ووفقا لنتائج الدراسة، تشمل مجالات الشمول المالي ذات الأولوية الخدمات المصرفية المدرسية، والأعمال المصرفية للوكلاء، وحساب أطفال الشوارع، والمزارعين، وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم، والائتمان الريفي، وقروض النساء صاحبات المشاريع، وما إلى ذلك. وتبين هذه الدراسة أيضا آفاق الشمول المالي، وقضايا الشمول المالي التي يتم التأكيد عليها بشدة، والحواجز التي تحول دون الشمول المالي، والمبادرات اللازمة للتغلب على هذه الحواجز. وتبين نتائج هذه الدراسة أن أداء الشمول المالي للبنوك المملوكة للدولة في بنغلاديش أفضل نسبيا من أداء البنوك التجارية الخاصة .

بينما هدفت دراسة (الشقنقيري ، ٢٠٢١) إلى التعرف على أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في مجموعة من الأبعاد ، ودراسة أهمية الإفصاح وأثره على الأداء المالي للبنوك ، ودور إجراءات المراجعة والرقابة الداخلية ونظام الرقابة الداخلية ونظام المعلومات المصرفية ونظام المعلومات المصرفية. تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المرتبطة بالشمول المالي. وجد البحث مجموعة المؤشرات والنتائج أهم ما في الأمر أن نظام الرقابة الداخلية ونظام التغذية الراجعة الخاص بالبنك سوف يتأثران ، مع تطورات الشمول المالي ، تزايد مخاطر الدورة المحاسبية والمخاطر الناتجة عن دورة الإجراءات الوضع التشغيلي للبنك في حالة التوسع في الشمول المالي. في سياق ذلك .

٢ /٣ تحليل الدراسات السابقة واشتقاق فروض البحث

١- قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين تطبيق سياسات الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة ، حيث تناولت الدراسات السابقة إبراز دور الشمول المالي في تحقيق أحد أهداف التنمية المستدامة ، لكن لم تتناول أثر تطبيق سياسات الشمول المالي في البنوك التجارية في تحقيق العديد من الأهداف المتعلقة بالتنمية المستدامة داخل البيئة المصرية .لذلك يمكن اشتقاق

الفرض الإحصائي الذي ينص علي " وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تطبيق سياسات الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية " .

٢- قلة الدراسات التي تناولت اهمية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي ، ولم تتناول هذه الدراسات عرض كيفية هذا الإفصاح عنه بما يحقق الشفافية اللازمة .

٣- وتحاول الدراسة الحالية سد الفجوة بالدراسات السابقة من خلال عرض وتحليل تأثير سياسات الشمول المالي المتبعة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، ونتيجة لهذا الأثر سوف تشير الدراسة أيضا الى أهمية وكيفية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي داخل البنوك التجارية المدرجة بالبورصة المصرية وتأثيرها على تعزيز مصداقية التقارير المالية . ومن ثم يمكن اشتقاق الفرض الإحصائي الثاني الذي ينص علي : "وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن سياسات الشمول المالي وتحقيق جودة التقارير المالية للبنوك المدرجة بالبورصة المالية ". واشتقاق الفرض الإحصائي الثالث الذي ينص على : " وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية ونسب توزيعها وتحقيق شفافية التقارير المالية في سوق الأوراق المالية ".

القسم الثالث : الإطار النظري للدراسة

يلقي هذا القسم الضوء على الجانب النظري للدراسة الذي يمثل أساساً نظرياً كافياً لدراسة العلاقة تطبيق سياسات الشمول المالي وبين تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، وقياس أثر وكيفية الإفصاح عن الشمول المالي داخل البنوك بالبيئة المصرية ، وذلك في ضوء النقاط التالية :

- ✓ مفهوم الشمول المالي
- ✓ أهمية الشمول المالي في المجتمع
- ✓ واقع الشمول المالي عالميا وفي الدول العربية
- ✓ أهداف التنمية المستدامة وفقا لخطة ٢٠٣٠
- ✓ دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة
- ✓ أثر الإفصاح عن الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية
- ✓ كيفية وطرق الإفصاح عن الشمول المالي

١/٣ مفهوم الشمول المالي

عرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام ٢٠١٤ تحت عنوان " تقرير التنمية المالية العالمي (Global financial Development Report) " على أنه نسبة الأشخاص التي تستخدم الخدمات المالي(. (**Global Financial Development Report 2014** كما يشير الشمول المالي حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصدر في شهر يناير ٢٠١٧ تحت عنوان " قياس الشمول المالي في العالم العربي (Financial Inclusion Measurement in the Arab World) أي قياس مدى تمتع جميع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض والشركات بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة مقابل أسعار معقولة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية مثل (المدفوعات ، التحويلات ، الادخار ، الائتمان ، التأمين ... الخ) ، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية ومنتظمة مناسبة (بن رجب ،٢٠١٨) .

ويقصد بالشمول المالي هو تعميم الخدمات المالية وتوفير منتجات مالية مناسبة لكافة شرائح المجتمع تتناسب مع احتياجاتهم مثل حسابات التوفير والحسابات الجارية والائتمان والدفع والتحويل وغيرها من المنتجات المالية وتقديمها من خلال قنوات رسمية شرعية مثل البنوك وهيئة البريد وغيرها ، مع اتاحة هذه المنتجات ووصولها في جميع المناطق لإمكانية ضمان حصول جميع المواطنين

على هذه الخدمات والمنتجات المالية وعدم اللجوء إلى الوسائل الغير رسمية التي لا تخضع للرقابة أو الاشراف .

كما تم تعريف الشمول المالي على أنه الوصول جميع شرائح المجتمع إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية مثل المدخرات والائتمان والتأمين والمدفوعات المقدمة بشكل مسؤول ومستدام من قبل مجموعة من مقدمي الخدمة في بيئة منظمة بشكل جيد (.(GSMA MMU Stat ,2014

مما يتضح أن الشمول المالي يهدف إلى توفير منتجات مالية لكل مؤسسة أو فرد في المجتمع والتي تتناسب مع احتياجاتهم ، وتقوم البنوك المشاركة بتقديم المنتجات المالية لكافة شرائح المجتمع من خلال فتح حسابات للعملاء الجدد ، وتقديم منتجات مالية مميزة تجذب عملاء جدد لإيداع أموالهم في البنوك ، مع مراعاة خفض تكلفة هذه الخدمات المقدمة ، ووصولها إلى المناطق النائية لضمان تعميم المنتجات المالية إلى كل فئات المجتمع وتحقيق فرص تتناسب مع أوضاعهم المادية وتأمن لهم ادارة أموالهم بشكل أمن وسليم .

٣/ ٢ أهمية الشمول المالي في المجتمع

يعتبر الشمول المالي أحد الأدوات الحديثة التي تستخدمها المؤسسات المالية من أجل توفير التعليم المناسب للعملاء المحتملين من شرائح المجتمع التي لديهم مستوى تعليمي منخفض . اي تهدف إجراءات الشمول المالي إلى الوصول لمجموعات أقل تعليما من الناس واستخدامات البرامج والأدوات المالية التي يمكنهم الوصول إليها من أجل تحسين حياتهم اليومية. تستهدف هذه البرامج الأشخاص المعرضين لخطر الفقر والتدهور الاجتماعي. وفقًا لـ تقرير Universal Access ٢٠٢٠ أشار انه (لا يستخدم حوالي ٢ مليار شخص من القوى العاملة العالمية أي شكل من أشكال الخدمات المالية) ، ونتيجة لذلك حدد البنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية الهدف بإدراج ٤٠٠ مليون بالغ في المعاملات عن طريق تقديم الدعم الفني والمالي ومساعدة ٦٠٠ مليون بالغ على إدراجها في الاستثمارات والخدمات الاستشارية في حالة المؤسسة المالية الدولية. وسوف تكون برامج الشمول المالي الاثر الاكبر في البلدان الناشئة ذات مستوى اقتصادي منخفض (Petroleum، ٢٠١٧) .

مما يتضح أن الشمول المالي يمثل غاية أساسية لتحقيق النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي ، وذلك من خلال شمول الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع ، خاصاً الشرائح المهمشة مثل الفقراء ومحدودي الدخل او المناطق الريفية أو أصحاب المشروعات الصغير والمتوسطة أو

المرأة أو الشباب الاطفال وغيرهم ، بما يحقق تعميم الخدمات المالية ووصولها إلى كافة الفئات بما يتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم الحياتية ، فينعكس على تحسين مستوى المعيشة وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وخفض معدلات الفقر الذي ينعكس في النهاية على تحقيق النمو الاقتصادي للمجتمع .

كما أن سياسات الشمول المالي تمثل أهمية بالغة للمواطنين الفقراء والمقيمين في المناطق النائية التي لا تشملها الخدمات المالية للبنوك حيث يساعد الشمول على تحقيق ما يلي :

١. تقديم الخدمات المالية التي توفر الأمان والخصوصية في المعاملات النقدية .
٢. سهولة الادخار من خلال حسابات التوفير.
٣. إمكانية فتح حسابات بنكية للنساء واللاجئين.
٤. حماية أموال المودعين من اللجوء إلى قنوات ووسائل غير رسمية لا تخضع للرقابة
٥. تشجيع المدخرون على استثمار أموالهم وادخارها

٣/٣ واقع الشمول المالي عالميا وفي الدول العربية

تحقق على المستوى العالمي تقدما كبيرا في توسيع نطاق الشمول المالي ، وارتفاع عدد العملاء الذين يمتلكون حسابات مالية في مؤسسات مصرفية ، حيث ارتفع عدد الأشخاص الذين يمتلكون حسابات مصرفية في العالم من عام ٢٠١١ بنسبة ٥١% من سكان العالم البالغين إلى عام ٢٠١٤ بنسبة ٦٢% أي نحو ٧٠٠ مليون شخص ، وهذا يعد تقدما ملحوظا لتعميم الخدمات المالية على مستوى العالم . ويحسب المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية (FINDEX) الذي يعده البنك الدولي تقريبا بنسبة ٣٨ % من إجمالي السكان البالغين لا يصلون إلى الخدمات المالية الرسمية على مستوى العالم . وكانت المؤشرات بالنسبة للدول العربية على النحو التالي : (بن رجب ، ٢٠١٨)

- أقل من ربع البالغين الذين يمتلكون لديهم حسابات لدى مؤسسات مالية مصرفية ، يتمتعون حساب ادخار .
- ٧٢% من البالغين لا تصلهم الخدمات المالية الرسمية .
- ٥% فقط من البالغين دون اعتبار دول مجلس التعاون الخليجي العربي تلجأ إلى الاقتراض من القنوات الرسمية .

كما توصلت إحدى الدراسات عند قياس واقع الشمول المالي في البلدان النامية لدولة نيجيريا إن الشمول المالي الذي يعني الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية مثل الائتمان والمدخرات وفرص التأمين لا تزال غامضة للغاية في البلدان النامية مثل نيجيريا حيث يوجد ارتفاع مستويات الفقر. يوجد في البلاد عدد كبير من الأشخاص "غير القادرين على العمل" الذين لا تمارس أنشطة أعمالهم ، ويفتقدون إلى الوصول إلى الخدمات والمعلومات المالية وبشكل كامل (Akeem , A., et al ، ٢٠١٨) .

أما بالنسبة لواقع الشمول المالي في الدول العربية ، فإنه بحسب صندوق النقد الدولي لا تزال المنطقة العربية تسجل واحدة من أدنى المستويات في العالم من حيث الشمول المالي ، حيث أن ١٨٪ فقط من سكان المنطقة لديهم حسابات. مع المؤسسات المالية في عام ٢٠١٤ ، مقارنة بـ ٤٣٪ في البلدان الأخرى. البلدان النامية ، و ٢٤٪ في أفريقيا جنوب الصحراء ، وتنخفض هذه النسبة إلى ١٣٪ للنساء. تشير أرقام مؤشر الوصول المالي العالمي ٢٠١٤ إلى أن المنطقة العربية ، باستثناء دول الخليج الست ، لديها أعلى نسبة من البالغين المستبعدين من الخدمات المالية ، حيث تصل إلى ٨٠٪ من السكان ، أي ما يعادل حوالي ٢٠٠ مليون شخص. ، ليس لديك حساب مصرفي. وبحسب صندوق النقد العربي ، فإن الدول العربية ، باستثناء دول الخليج ، هي الأكثر حرمانًا من الخدمات والمنتجات المالية في العالم ، حيث لم تتجاوز نسبة الشمول المالي في المتوسط العربي ٢١٪ -٢٩٪. في عام ٢٠١٦ ، كان حوالي ٣٠٪ فقط من السكان البالغين يمتلكون المعرفة المالية. كافية ، هذه النسبة المئوية أقل من المتوسط العالمي البالغ ٣٤٪. بينما تصل الفجوة في معدلات الوعي المالي بين الرجل والمرأة إلى ٥٪ في العالم ، فإنها ترتفع إلى ٨٪ على مستوى الدول العربية. تشير الإحصائيات إلى أن ٩٣٪ من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين ١٥ و ٢٤ سنة في المنطقة العربية ليس لديهم حسابات بنكية في أي مؤسسة مالية رسمية ، وهي أدنى نسبة في العالم ، كما هو موضح في الجدول التالي الذي يعرض ملكية الحسابات في المؤسسات المالية البالغين في عام ٢٠١٤ :(اتحاد المصارف العربية ، ٢٠١٧ – البنك الدولي ٢٠١٤) .

جدول رقم (١)

ملكية الحسابات البنكية كنسبة من البالغين

	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق ١٥ سنة	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق ٢٥ سنة
الجزائر	50.5	57.5
البحرين	81.9	85.8
مصر	13.7	17.3
العراق	11.0	12.0
الأردن	24.6	31.8
الكويت	72.9	75.3
لبنان	46.9	52.2
موريتنيا	20.4	24.8
السعودية	69.4	70.9
الصومال	7.9	8.5
السودان	15.3	17.0
تونس	27.3	30.3
الإمارات العربية المتحدة	83.2	88.2
فلسطين	24.2	33.5
اليمن	6.4	9.0

من الجدول السابق يتضح تدني مستوى الشمول المالي في الدول العربية مع اختلاف مستوياته بين الدول العربية ، وتمثل مصر من الدول ذات معدلات الشمول المالي المنخفضة من حيث امتلاك البالغين لحسابات في مؤسسات مالية بنسبة ١٣.٧ % مقارنة بدول مجلس التعاون الخليجي (الإمارات ، والبحرين ، والكويت) التي تجاوزت نسبة امتلاك الأشخاص للحسابات ٧٠ %. كما يلاحظ ارتفاع نسبة مالكي الحسابات فوق سن ٢٥ سنة في جميع الدول مقارنة بمالكي الحسابات للبالغين فوق سن ١٥ سنة .

٣/ ٤ أهداف التنمية المستدامة وفقا لخطة ٢٠٣٠

لقد قدمت منظمة الأمم المتحدة سبعة عشر هدفا وذكرت هذه الأهداف في الجمعية العامة للأمم المتحدة ، والتي تمثل (خطة اعمالنا ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة) والمعروفة باسم تحويل عالمنا من خلال خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ . والتي تترابط مع بعضها لكي تحقق ١٦٩ غاية وتغطي مجموعة واسعة من القضايا الإجتماعية والاقتصادية مثل (الفقر – الجوع – الصحة – التعليم – العدالة الإجتماعية – البيئة – المياه – الصرف الصحي – المساواة بين الجنسين – الطاقة – تغير المناخ) . مما يساهم في القضاء على الفقر والجوع وتحسين التعليم والصحة وحماية البيئة . وتتمثل الأهداف السابعة عشر فيما يلي :

- الهدف الاول : القضاء على الفقر في كل مكان بجميع أشكاله .
- الهدف الثاني : القضاء على الجوع وتوفير الأمن الغذائي وتعزيز الزراعة المستدامة .
- الهدف الثالث : ضمان تحقيق الصحة والرفاهية للجميع بمختلف الأعمار .
- الهدف الرابع : ضمان تحقيق التعليم الجيد للجميع وتعزيز فرص التعليم مدى الحياة .
- الهدف الخامس : تحقيق المساواة بين الجنسين وخلق فرص متساوية
- الهدف السادس : ضمان توافر المياه النظيفة وخدمات الصرف الصحي للجميع
- الهدف السابع : ضمان طاقة نظيفة بأسعار معقولة
- الهدف الثامن: توفير العمل اللائق للجميع وتعزيز النمو الاقتصادي
- الهدف التاسع : تطوير الصناعة والابتكار والبيئة التحتية
- الهدف العاشر : الحد من انعدام المساواة داخل المدن .
- الهدف الحادي عشر : جعل المدن والمجتمعات المحلية مستدامة اي شاملة وامنة للجميع.
- الهدف الثاني عشر: ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة.
- الهدف الثالث عشر: تحقيق العمل المناخي من خلال مكافحة التغير المناخي وآثاره.
- الهدف الرابع عشر : حفظ المحيطات والبحار والموارد البحرية.
- الهدف الخامس عشر: حماية النظم الايدلوجية البرية وترميمها
- الهدف السادس عشر: تحقيق السلام والعدالة للجميع من أجل تحقيق التنمية المستدامة .
- الهدف السابع عشر : تحقيق عقود الشراكة من أجل تحقيق التنمية المستدامة .

وتتضمن أهداف التنمية المستدامة (SDGs) المتفق عليها في الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ٢٠١٥ تمثل مجموعة طموحة وواسعة النطاق من الأهداف البيئية والاجتماعية والاقتصادية العالمية ، وهي مصممة أساسا لتعزيز الانتقال إلى مستقبل أكثر قدرة على البقاء . ودعت الأمم المتحدة جميع الحكومات إلى متابعة هذه الأهداف الطموحة ولكنها أقرت أيضا بالدور الهام لمجتمع الأعمال في معالجة أهداف التنمية المستدامة (Peter , David، ٢٠١٧).

٣ /٥ دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

عند الرجوع إلى أهداف التنمية المستدامة السابق عرضها يلاحظ أنه من الصعب تحقيق هذه الأهداف ، خاصا فيما يتعلق بالمساواة والحد من الفقر والجوع والصحة والتعليم بدون تعميم الخدمات البنكية على مختلف شرائح المجتمع ، والشمول المالي يساهم في القضاء على الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي والرفاهية والمساواة وتحسين الدخل والوضع الاجتماعي للفقراء والنساء والشباب وأيضا المهاجرين ، مما يعني أن تعميم الخدمات المالية في المجتمع وشمولها إلى جميع المواطنين سوف يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التالية :

١. الشمول المالي والقضاء على الفقر في كل مكان ، (الهدف الإنمائي الأول)

يتحقق ذلك الهدف من خلال فتح حسابات التوفير لجميع الشرائح المهمشة ومحدودي الدخل بالمناطق النائية والريفية ، والتي تساعد الفقراء على الادخار لمواجهة الأزمات وتنظيم الاستهلاك ، كما أنه من خلال التكنولوجيا الرقمية التي تساهم في تحويل الاموال الى الاقارب والاصدقاء وقت أزماتهم ويعيشون في مناطق نائية لمواجهة الصدمات المالية لهم .

٢. الشمول المالي والحد من الجوع وتعزيز الزراعة ، (الهدف الإنمائي الثاني)

يتحقق هذا الهدف من خلال ما توفره الخدمات المالية في تحسين المحاصيل الزراعية وسد الاحتياجات المختلفة من الغذاء ، كما أن خدمات الائتمان توفر للمزارعين امكانية الاستثمار الزراعي من خلال تقديم التمويل اللازم لصغار المزارعين .

٣. الشمول المالي وتحسين الصحة والرفاهية للجميع ، (الهدف الإنمائي الثالث)

يتحقق هذا الهدف من خلال ما تساهم به حسابات التوفير لمتوسطي ومحدودي الدخل في الادخار الذي يساعد على توفير المال وقت الحاجة للإنفاق على العلاج اللازم ، وأيضا من خلال ما توفره خدمات الدفع والتحويل من الأفراد أو من الحكومات ، وايضا من خلال ما توفره المؤسسات المالية من خدمة التأمين الصحي الذي يوفر الرعاية الصحية وقت الحاجة وبتكلفة وفيرة .

وقد أثبتت دراسة (Morgan & Churchill ٢٠١٦) الى تأثير الشمول المالي في تعزيز الصحة ورفاهية الأمة ، حيث يساهم في تقديم التمويل اللازم للأسر الفقيرة من أجل إجراء العلاج اللازم والذي يمثل الهدف الثالث من أهداف التنمية المستدامة التابعة للأمم المتحدة والذي يضمن تحقيق نهايات أكثر عادة بحيث يكون الهدف النهائي هو التغطية للصحة الشاملة ، ولكي تتحقق التغطية الصحية الشاملة ، يحتاج الفقراء إلى الوصول إلى كل من الخدمات المالية والصحية . وبالنظر إلى التطورات الرقمية الحالية ، واستكمال المنافع بمنتجات تأمين بسيطة وخدمات ذات قيمة مضافة ، يصبح الاستثمار العام في الصحة الوطنية له آثار جانبية اقتصادية إيجابية هائلة ومع زيادة الشمول المالي ، تصبح الصحة الجيدة والعافية أكثر قابلية للتحقيق .

٤. الشمول المالي وضمان تحقيق التعليم الجيد للجميع ، (الهدف الإنمائي الرابع)

التعليم هو المفتاح لحياة أفضل لأطفالهم ، ومع ذلك فهو من بين أكبر النفقات ومصدر كبير للضغط المستمر. وحتى في البلدان التي تكون فيها المدارس الابتدائية مجانية ، هناك العديد من التكاليف ، مثل الكتب والزي المدرسي ورسوم الامتحانات ، مما يضيف عبئًا كبيرًا على الأسر ذات الدخل المنخفض. ويصبح الوضع أكثر صعوبة عندما ينتقل الطلاب إلى المدرسة الثانوية ، وهي ليست مجانية في العديد من البلدان ، كما أن معدلات التعليم العالية تجعلها بعيدة عن متناول العديد من الأسر. عند مواجهة ميزانيات مقيدة ، قد يضطر الآباء إلى اختيار أي من أطفالهم يمكنهم

الالتحاق بالمدرسة. في مثل هذه الحالات ، يتم اختيار الأولاد على الفتيات ، مما يؤدي إلى تفاقم الفجوة الكبيرة بين الجنسين في التعليم ، كما أن هناك أربع طرق يمكن أن يدعم فيها الشمول المالي قطاع التعليم كما يلي: (Braniff, Lauren، ٢٠١٦)

١- المساهمة والمساعدة في عملية دفع رسوم الرسوم المدرسية والتخفيف من ضغط هذه العملية ، خاصة بالنسبة للذين يعيشون في المناطق الريفية البعيدة من خلال التحويلات الرقمية بين الأهل والاصدقاء او من خلال حسابات التوفير .

٢- سهولة تحصيل المعلمين علي رواتبهم ، وفيرا في الوقت وإزالة أحد الحواجز التي تمنع المعلمين من أداء واجباتهم في الفصل الدراسي. ويمكن أن يؤدي تنفيذ نظام مدفوعات المرتبات الرقمية إلى تحسين السجلات الحكومية الخاصة بالمعلمين وتمهيد الطريق لتحسين تتبع الحضور والأداء والتوظيف.

٣- سهولة ادخار الرسوم المدرسية او تمويلها غالبًا ما تقتصر منتجات تمويل التعليم التي تقدمها البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر على العملاء الحاليين وتحتاج إلى تاريخ ائتماني أو راتب ثابت.

٤- سهولة تحويل الأموال من الأقارب والأصدقاء أو حتى الغرباء التي تساعد في تعويض النقص في ميزانية التعليم ، وأن التمويل الرقمي يجعل هذه العملية أسهل.

٥. شمول المرأة المالي وتحقيق المساواة بين الجنسين ، (الهدف الإنمائي الخامس)

يتحقق هذا الهدف من خلال امتلاك النساء للحسابات البنكية وتوفير الخدمات المالية الذي يساهم في تعزيز اتاحة الفرص لهن وتحقيق المساواة بين الجنسين ، حيث ان المرأة تمثل من الشرائح المستبعدة في حصولها على الخدمات المالية نتيجة أن غالبيتها لا تعمل ، لهذا تمثل هذه الفئة الأهم في تقديم الخدمات المالية من خلال سياسة الشمول المالي .

وتكتسب المدخرات الفردية والخاصة أهمية خاصة في السماح للمرأة بالاستثمار في أعمالها ، وزيادة دخلها ، وتطوير الاستقلالية المالية والاستهلاك السلس وتخفيف المخاطر ، وفي دولة كينيا ساعدت حسابات الادخار الرسمية النساء سيدات الأعمال على الاستثمار في أعمالهن بنسبة تصل إلى ٥٦ في المائة ، كما تظهر الأدلة من الفلبين تأثير حسابات التوفير الالتزام على سلطة صنع القرار للمرأة. اكتسبت النساء المتزوجات سلطة أكبر في الأسرة بسبب القرارات المتعلقة بمدارس الأطفال ، وتنظيم الأسرة ، وشراء السلع ، مثل الغسالات والمواقد وفي شيلي ، وجد الباحثون أن حسابات التوفير الرسمية ساعدت عملاء مؤسسة تمويل أصغر في المقام الأول على النساء) على تسهيل استهلاكهم عندما يواجهون صدمات اقتصادية. خدمات مدخراتهم أيضا كشكل من أشكال التأمين الذاتي ورفعت الرفاهية الشخصية للمشاركين بشكل ملحوظ ، كما يلعب الحصول على

الائتمان دوراً مركزياً في مساعدة النساء على امتلاك مشاريعهم وتنميتها الذي يمكن أن يساعد الحصول على التمويل في تنمية مشاريعهم الصغيرة والمتوسطة على نحو مستدام (Grown,Caren & Hammond Alicia ، ٢٠١٦) .

٣ / ٦ أثر الإفصاح عن الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية

في ضوء عرض مكونات وكيفية الإفصاح عن الشمول المالي أعلاه ، والذي يهدف إلى التأكد من التزام البنوك بسياسة الشمول المالي وحماية حقوق العملاء وتحقيق الشفافية في الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية .

يمكن تلخيص أهمية الإفصاح عن الشمول المالي في النقاط التالية:

١. المساهمة في تحفيز البنوك على تطبيق الشمول المالي .
٢. المساهمة في نشر ثقافة الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية بالمجتمع.
٣. المساهمة في تحسين سمعة البنك وتعزيز مركزها التنافسي .
٤. المساهمة في زيادة ثقة المستثمرين الحاليين والمرتقبين بالتقارير المالية
٥. المساهمة في زيادة جودة المعلومات المحاسبية وانخفاض عدم تماثل المعلومات .
٦. المساهمة في جذب المزيد من الاستثمارات مما ينعكس على جودة الأرباح المحاسبية .
٧. المساهمة في إمداد المستثمرين بالمعلومات اللازمة وتحسين شفافية الإفصاح المحاسبي .
٨. المساهمة في توفير معلومات مالية وغير مالية عن مدى تعميم الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع.
٩. المساهمة في مساعدة مستخدمي المعلومات المحاسبية في اتخاذ قرارات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء.

٣/ ٧ كيفية وطرق الإفصاح عن سياسات الشمول المالي في البنوك التجارية

سوف يتم الإفصاح عن مكونات الشمول المالي في ضوء جانبي العرض والطلب للخدمات والمنتجات البنكية كما يلي :

١) جانب العرض

يهدف جانب العرض إلى الإفصاح عن جميع المنتجات المصرفية المقدمة الي فئات المجتمع والتي تتناسب مع الاحتياجات المختلفة لهذه الفئات خاصة فيما يتعلق بالشرائح المهمشة مثل النساء أو الفقراء والاطفال وغيرهم ، والذي يهدف إلى قياس مستوى عرض الخدمات والمنتجات البنكية المقدمة ومدى تعميمها على شرائح المجتمع المختلفة مقارنة بباقي البنوك التجارية .

٢) جانب الطلب

يهدف جانب الطلب في الإفصاح عن مدى إقبال العملاء على المنتجات المصرفية واستخدامها ، والذي يهدف إلى قياس مستوى الطلب على المنتجات البنكية مقارنة بالسنوات السابقة لنفس البنك. وفي ضوء هدف الإفصاح عن جانبي العرض المتعلق بسياسات الشمول المالي ، والطلب على هذه السياسات لمختلف الفئات بالمجتمع ، سوف يأخذ الإفصاح عن سياسات الشمول المالي جانب يعرض فيه الخدمات والمنتجات البنكية موزعة الي شرائح المجتمع كنسب مئوية للتأكد من تعميم هذه الخدمات والمنتجات على كافة فئات المجتمع خاصة المهمشة ، كما سوف يتم عرض الجانب الآخر من المقترح وهو جانب الطلب من خلال الإفصاح عن كافة بنود الخدمات والمنتجات البنكية في شكل مقارنة بالسنوات السابقة للتأكد من ارتفاع الطلب على هذه المنتجات عبر السنوات المتتالية كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (٢)

الإفصاح المقترح عن سياسات الشمول المالي بما يحقق شفافية الإفصاح بالتقارير المالية

جانب العرض يقيس العرض للمنتجات والخدمات البنكية مقارنة بباقي البنوك	جانب الطلب يقيس الطلب على المنتجات والخدمات البنكية مقارنة بالسنوات السابقة لنفس البنك
١. الإفصاح عن عدد الحسابات المصرفية مثل حسابات الإيداع سواء كانت جارية أو آجلة مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع .	٢. الإفصاح عن الحسابات المصرفية في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك
٣. الإفصاح عن عدد حسابات الادخار مقسمة الي عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع	٤. الإفصاح عن حسابات الادخار في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك
٥. الإفصاح عن عمليات التمويل الائتمان مقسمة عدد نسب مئوية لفئات المجتمع من مؤسسات أو أفراد .	٦. الإفصاح عن عمليات التمويل والائتمان في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك
٧. الإفصاح عن المدفوعات والتحويلات المالية مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع	٨. الإفصاح المدفوعات والتحويلات في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك
٩. الإفصاح عن خدمات التأمين مقسم إلى عدد ونسب مئوية موزعة على فئات المجتمع	الإفصاح عن خدمات التأمين في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك
١٠. الإفصاح عن عدد فروع البنك والتوزيع الجغرافي لها لقياس مدى توسيع نطاق خدمات البنك ووصوله إلى المناطق الريفية الفقيرة .	١١. الإفصاح عن فروع البنك وتوزيعها مقارنة بالسنوات السابقة للتأكد من توسيع الانتشار للخدمات المالية عبر السنوات المتتالية .
١٢. الإفصاح عن المشورة المالية من خلال تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة وتوفير خدمات استشارية والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل عنها . ويمكن التقرير عن هذه الخدمة من خلال جهة رقابية خارجية على البنوك التجارية.	

القسم الرابع : تصميم الدراسة الميدانية

ويتناول هذا القسم وصف مجتمع وعينة الدراسة وتحديد طرق قياس الدراسة واختبار الصدق والثبات للتأكد من صلاحيتها ، بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية التي تهدف إلى تحليل البيانات واختبار صحة فروض الدراسة وذلك على النحو التالي :

١/٤ مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة البنوك التجارية المدرجة في البورصة المصرية ، وتم اختيار تسعة بنوك تجارية ، أما عينة الدراسة من البنوك التجارية تتكون من الموظفين القياديين الذين يتولون مهام رئيسية تتعلق بإعداد ومراجعة القوائم المالية أي المدراء والمحاسبين الرئيسيين لكل فرع والمراجعين الرئيسين الذين يتولون مهام مراجعة حسابات تلك البنوك التجارية ، أي تتكون عينة البحث من (المحاسبين ، والمراجعين ، رئيس حسابات ، المدراء الماليين).

وتم توزيع الاستبانات عدد (١١٠) ، وبلغ عدد الاستبانات التي تم استلامها (١٠٢) ، وتم استبعاد (٧) استبانات غير صالحة للتحليل ، أصبح عدد الاستبانات التي يجرى عليها التحليل الاحصائي(٩٥) استبانة ، وهو يمثل ٨٦% من إجمالي الاستبيانات المرسلة .

٤ / ٢ أداة الدراسة

تمثلت اداة الدراسة في استمارة الاستبيان من أجل جمع البيانات من مجتمع الدراسة ، والتي تهدف إلى اختبار الفروض التي يقوم عليها البحث ، وذلك من خلال استقصاء آراء عينة البحث ، وتم صياغة أسئلة الاستبيان التي تتكون من جزئين :

الجزء الأول : يتكون من الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

الجزء الثاني : يتناول اختبار فروض الدراسة الثلاثة تحتوي على (٣٤) فقرة ، في ضوء ثلاثة محاور رئيسية كما يلي :

١. المحور الأول : اختبار أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية .
٢. المحور الثاني : قياس أثر وأهمية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي في تحسين جودة التقارير المالية للبنوك المدرجة بالبورصة المصرية .
٣. المحور الثالث : قياس انعكاس الإفصاح المقترح عن سياسات الشمول المالي على تحقيق شفافية التقارير المالية في سوق المال المصري .

٤/٣ المعالجة الإحصائية

لقد تم استخدام الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات من خلال حساب المتوسط الحسابي والنسب المئوية ، بالإضافة إلى الإحصاء الاستنتاجي باستخدام اختبار T لاختبار فروض الدراسة الميدانية.

٤/٤ ثبات وصدق أداة الدراسة

لغرض التأكد من ثبات الدراسة تم التأكد من موثوقية اداة الدراسة المستخدمة والتي تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات اداة القياس ، فقد احتسب معامل الثبات من خلال تطبيق معادلة ألفا – كرونباخ (cronbach's–alpha) وقد بلغت قيمة معامل ألفا لاستمارة الاستبيان (٧٨٨. ٠) alpha والتي تؤكد ثبات الأداة وأنها صالحة للتحليل الإحصائي وامكانية الاعتماد عليها مرتفعة جدا .

٤/٥ تحليل النتائج واختبار فروض البحث

سوف يتم عرض النتائج وتفسيرها على النحو التالي :-

٤/٥/١ تحليل الخصائص الديمغرافية للمشاركين في الدراسة

جدول (٣)

وصف خاصية العمر للعينة

الخاصية	المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
العمر	اقل من ٣٠ عاما	**21**	**%22.11**
	من ٣٠ الي ٤٠ عاما	**20**	**21.5%**
	أكثر من ٤٠ إلى ٥٠ عاما	**25**	**26.3%**
	أكثر من ٥٠ عاما	**29**	**30.5%**

بين الجدول السابق توزيع المشاركين حسب العمر ، حيث توضح التكرارات والنسب المئوية المتعلقة بالفئات العمرية للمشاركين أن العينة تتوزع على جميع الفئات العمرية ولا تركز على فئة عمرية بعينها وهذا ما يخدم أهداف الدراسة أكثر.

جدول (٤)

وصف خاصية التخصص الوظيفي للعينة

الخاصية	المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
التخصص الوظيفي	محاسبين	**40**	**42%**
	مراجعين	**29**	**30.5%**
	رؤساء قسم المحاسبة	**16**	**17%**
	مدراء ماليين	**10**	**10.5%**

يوضح هذا الجدول توزيع المشاركين التخصص الوظيفي ، حيث توضح نسب التكرارات والنسب المئوية ارتفاعها لتخصص المحاسبين بنسبة (٤٢%) ، ثم تليها المراجعين بنسبة (٣٠.٥%) ، ثم رؤساء الأقسام بنسبة (١٧%) ، ثم المدراء الماليين بنسبة (١٠.٥%) ، وهذا يمثل تدرج طبيعي لعدد الشواغر والتخصصات الوظيفية داخل البنوك التجارية .

جدول (٥)

وصف خاصية المؤهل للعينة

الخاصية	المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	البكالوريوس	**95**	**100%**
	الماجستير	**14**	**14.7%**
	الدكتوراه	**2**	**2.1%**

وبالجدول السابق المتعلق بخاصية المؤهل العلمي توضح التكرارات والنسب المئوية أن نسبة (١٠٠%) من المشاركين يحملون درجة البكالوريوس ونسبة (١٤.٧ %) من المشاركين يحملون درجة الماجستير ، ونسبة (٢.١) يحملون درجات الدكتوراه العلمية ، وهذا المؤشر الجيد لمستوى التأهيل العلمي للمشاركين يعكس درجة الاطمئنان المعلومات المتحصل عليها من عينة البحث.

جدول (٦)

وصف خاصية التخصص العلمي للعينة

الخاصية	المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
التخصص العلمي	محاسبة	**95**	**100%**
	أخري	**0**	**0%**

ومن خلال الجدول السابق فيما يتعلق بالتخصص العلمي فقد جاءت نسبة (١٠٠%) تخصص المحاسبة ، ونسبة (٠%) للتخصصات الأخرى ، وهذا يدل على كفاءة المشاركين وقدراتهم

على فهم محاور و فقرات الاستبانة ومشكلة البحث لما لها من ارتباط مباشر مع مؤهلاتهم العلمية وضمن تخصصهم العلمي .

جدول (٧)

وصف خاصية الخبرة الوظيفية للعينة

الخاصية	المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
الخبرة الوظيفية	أقل من خمس سنوات	**22**	**%23.2**
	من خمسة إلى عشر سنوات	**27**	**28.4%**
	أكثر من ١٠ سنوات	**46**	**48.4%**

كما يؤكد الجدول السابق لنسب وتكرارات خاصية الخبرة العملية على كفاءة المشاركين وقدراتهم في فهم مشكلة البحث و فقرات الاستبانة ، حيث بلغت نسبة خبراتهم العملية التي تزيد عن خمس سنوات (٧٦%) وهي تمثل نسبة مرتفعة وجيدة لفهم محاور الدراسة .

٤/٥/٢ تحليل النتائج المتعلقة باختبار فروض البحث

سوف يتم عرض نتائج التحليل الإحصائي فروض البحث الثلاثة على النحو التالي :

١/٢/٥/٤ نتائج اختبار الفرض الإحصائي الأول

الفرض العدم :

: **H0-1** " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق سياسات الشمول المالي ، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية " .

الفرض البديل :

: **H1-1** " وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق سياسات الشمول المالي ، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية " .

للتحقق من الفرض الأول تم اختباره من خلال مجموعة من الأسئلة بالاستبيان والذي يتضمن (١٢) فقرة ، تتضمن الأسئلة من (١ : ١٢) ، والتي تتعلق باختبار أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تحقيق أهداف الاستدامة داخل البنوك التجارية المدرجة بالبورصة المصرية ، وكانت نتائج التحليل الإحصائي كما موضحة بالجدول التالي :

جدول رقم (٨)

نتائج التحليل الإحصائي للفرض الأول

	المحور الأول : يؤدي تطبيق سياسات الشمول المالي إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتمثلة في الآتي :	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
الهدف الأول : الشمول المالي والقضاء على الفقر في كل مكان				
1	تساهم حسابات الادخار لجميع الشرائح المهمشة والمناطق النائية في تشجيع على الادخار ومواجهة الازمات	4.5053	0.52336	83.903
2	تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحويل الأموال لمواجهة الصدمات المالية.	4.2947	0.59918	69.862
الهدف الثاني : يساهم الشمول المالي في القضاء على الجوع وتوفير الأمن الغذائي وتعزيز الزراعة				
3	يساهم الائتمان للمزارعين من تحسين المحاصيل الزراعية وسد الاحتياجات المختلفة من الغذاء	4.4632	0.57999	75.003
4	تساهم خدمات التمويل لصغار المزارعين من تحقيق الاستثمار الزراعي	4.3789	0.62192	68.627
الهدف الثالث : يساهم الشمول المالي وتحسين الصحة وتحقيق الرفاهية للجميع				
5	تساهم حسابات التوفير لمتوسطي ومحدودي الدخل في الادخار الذي يساعد على توفير المال وقت الحاجة للإنفاق على العلاج اللازم .	4.4211	0.62873	68.537
6	تساهم خدمات الدفع والتحويل من الأفراد أو من الحكومات إلى توفير العلاج المناسب .	4.4632	0.59806	72.738
7	تساهم خدمة التأمين الصحي في توفير الرعاية الصحية وقت الحاجة وبتكلفة قليلة .	4.3158	0.65661	64.064
الهدف الرابع : يساهم الشمول المالي في ضمان تحقيق التعليم الجيد للجميع				
8	تساهم التحويلات الرقمية بين الأهل والاصدقاء او من خلال حسابات التوفير في المساعدة في عملية دفع رسوم الرسوم المدرسية .	4.3789	0.6388	66.814
9	سهولة تحصيل المعلمين علي رواتبهم ، وتوفير في الوقت وإزالة أحد الحواجز تساهم في تحسين أداء المعلمين في الفصل الدراسي.	4.4211	0.62873	68.537
10	ويمكن أن يؤدي تنفيذ نظام مدفوعات المرتبات الرقمية إلى تحسين السجلات الحكومية الخاصة بالمعلمين وتمهيد الطريق لتحسين تتبع الحضور والأداء والتوظيف .	4.3474	0.63192	67.054
الهدف الخامس : يساهم الشمول المالي في تحقيق المساواة بين الجنسين				
11	يساهم امتلاك النساء للحسابات البنكية وتوفير الخدمات المالية في تعزيز اتاحة الفرص لهن وتحقيق المساواة بين الجنسين	4.4632	0.52208	83.324
12	يساهم التوفير للنساء إمكانية الحصول على الخدمات المالية في التقليل من المعاملات النقدية	4.3368	0.62926	67.175
	الإجمالي	**4.39913**	**0.6048**	

يبين الجدول رقم (٨) تحليل البيانات المتعلقة باختبار الفرض الأول ، يلاحظ من إجابات أفراد العينة أعلاه على فقرات المحور الأول من الاستبيان كان المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين تراوحت بين (٤.٥٠٥٣) و(٤.٢٩٤٧) إجمالي متوسط (٤.٣٣٩) ، وبانحرافات معيارية تراوحت بين (٠.٥٢٣٣٦) و (٠.٦٥٦٦١) بإجمالي (٠.٦٠٤٨٩) ، لتؤكد على أثر تطبيق سياسات

الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الخمسة المشار إليها في الدراسة داخل البيئة المصرية .

كما تم استخدام اختبار (T) أسئلة الفرض الإحصائي الأول كما موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (٩)

اختبار **T** للمتوسط العام أسئلة الفرض الإحصائي الأول

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	قيمة **T**
4.399133	**0.604887**	**0.000**	**71.303**

ووفقاً لبيانات الجدول السابق يتضح أن قيمة T بلغت)71.3031) مستوى المعنوية)٠.٠٠٠ (، وهو اقل من (٠.٠٥) ، مما يدل على أن آراء العينة في هذه الفقرة ايجابي ، أي أن أفراد العينة يؤيدون أن تطبيق سياسات الشمول المالي يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية ، مما يعني رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي : " وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق سياسات الشمول المالي ، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة داخل البيئة المصرية " .

٢/٢/٥/٤ نتائج اختبار الفرض الإحصائي الثاني

الفرض العدم :

H0-2 : " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن سياسات الشمول المالي ، وتعزيز جودة التقارير المالية للبنوك التجارية " .

الفرض البديل :

H1-2 : " وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن سياسات الشمول المالي ، وتعزيز جودة التقارير المالية للبنوك التجارية " .

للتحقق من هذا الفرض قد تم اختباره من خلال مجموعة من الأسئلة بالاستبيان والذي يتضمن (٩) فقرات تبدأ من السؤال ١٣ إلى السؤال ٢١ ، التي تتعلق باختبار أهمية الإفصاح عن سياسات الشمول المالي للبنوك التجارية وأثره في تعزيز جودة التقارير المالية ، وكانت نتائج التحليل الاحصائي كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (١٠)

نتائج التحليل الإحصائي للفرض الثاني

	المحور الثاني : يساهم الإفصاح عن الشمول المالي في تعزيز جودة التقارير المالية للبنوك التجارية من خلال تحقيقه ما يلي :	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
13	تحفيز البنوك على تطبيق سياسات الشمول المالي	4.400	0.60845	70.484
14	تعزيز ثقافة الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية بالمجتمع.	4.3053	0.68531	61.231
15	تحسين سمعة البنك وتعزيز مركزها التنافسي .	4.4947	0.58115	75.383
16	زيادة ثقة المستثمرين الحاليين والمرتقبين في التقارير المالية .	4.1895	0.64072	63.731
17	زيادة جودة المعلومات المحاسبية وانخفاض عدم تماثل المعلومات .	4.3263	0.64317	65.563
18	جذب المزيد من الاستثمارات مما ينعكس على جودة الأرباح المحاسبية .	4.4421	0.59637	72.6
19	إمداد المستثمرين بالمعلومات اللازمة وتحسين شفافية الإفصاح المحاسبي	4.4421	0.63104	68.611
20	توفير معلومات مالية وغير مالية عن مدى تعميم الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع.	4.3474	0.59731	70.94
21	مساعدة مستخدمي المعلومات المحاسبية في اتخاذ قرارات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء.	4.4	0.60845	70.484
	الاجمـــالي	**4.371**	**0.621**	

يبين الجدول رقم (١٠) تحليل البيانات المتعلقة باختبار الفرض الثاني ، يلاحظ من اجابات افراد العينة أعلاه على فقرات المحور الثاني من الاستبيان كان المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين تراوحت بين (٤.٣٠٥٣) و(٤.٤٩٤٧) إجمالي متوسط (٤.٣٧١٩٣٣) ، وبانحرافات معيارية تراوحت بين (٠.٥٨١١٥) و (٠.٦٨٥٣) بإجمالي (٠.٦٢١٣٣) ، لتؤكد على أثر تطبيق سياسات الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الخمسة المشار إليها في الدراسة داخل البيئة المصرية .

كما تم استخدام اختبار (T) أسئلة الفرض الإحصائي الثاني كما موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (١١)

اختبار **T** للمتوسط العام أسئلة الفرض الإحصائي الثالث

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	قيمة **T**
4.371933	**0.62133**	**0.000**	**68.78**

ووفقاً لبيانات الجدول السابق يتضح أن قيمة T بلغت)68.7807) مستوى المعنوية)٠.٠٠٠ (، وهو اقل من (٠.٠٥) ، مما يدل على أن آراء العينة في هذه الفقرة ايجابي ، أي أن أفراد العينة يؤيدون بأهمية الإفصاح لكل بنك عن سياسات الشمول المالي المطبقة لما له من أثر

في تعزيز مصداقية التقارير المالية لهذه البنوك ، مما يعني رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص علي : " وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن سياسات الشمول المالي ، وتعزيز جودة التقارير المالية للبنوك التجارية ".

٣/٢/٥/٤ نتائج اختبار الفرض الإحصائي الثالث

الفرض العدم :

H03: " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح المقترح عن الشمول المالي ، وتحقيق الشفافية في سوق الأوراق المالية ".

الفرض البديل :

H1-2 : " وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية ونسب توزيعها ، وتحقيق شفافية التقارير المالية في سوق الأوراق المالية " .

للتحقق من هذا الفرض قد تم اختباره من خلال مجموعة من الأسئلة بالاستبيان والذي يتضمن (١٣) فقرة ، تتضمن الأسئلة من السؤال ٢٢ إلى السؤال ٣٤ ، و التي تتعلق باختبار أثر الإفصاح المقترح عن سياسات الشمول المالي في تعزيز شفافية الإفصاح للبنود المقيدة في سوق المال المصري ، وكانت نتائج التحليل الاحصائي كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (١٢)

نتائج التحليل الإحصائي للفرض الثالث

	المحور الثالث :يساهم الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية في تحقيق الشفافية ، من خلال الإفصاح عن مايلي :	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T
22	عدد الحسابات المصرفية مثل حسابات الإيداع سواء كانت جارية أو آجلة مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع .	4.3368	.59449	71.10
23	الحسابات المصرفية في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك	4.3684	.58442	72.85
24	عدد حسابات الادخار مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع	4.2842	.69440	60.13
25	حسابات الادخار في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك	4.3368	.62926	67.17
26	عمليات التمويل الائتمان مقسمة عدد نسب مئوية لفئات المجتمع من مؤسسات أو أفراد .	4.2842	.59543	70.13
27	عمليات التمويل والائتمان في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك	4.4211	.55695	77.37
28	المدفوعات والتحويلات المالية مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع	4.4000	.55352	77.47
29	المدفوعات والتحويلات في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك	4.3895	.58881	72.66
30	خدمات التأمين مقسم إلى عدد ونسب مئوية موزعة على فئات المجتمع	4.3368	.64595	65.43
31	خدمات التأمين في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك	4.4842	.52315	83.54
32	عدد فروع البنك والتوزيع الجغرافي لها لقياس مدى توسيع نطاق خدمات البنك ووصوله إلى المناطق الريفية الفقيرة .	4.3158	.70353	59.79
33	فروع البنك وتوزيعها جغرافيا مقارنة بالسنوات السابقة لقياس مدى انتشار الخدمات جغرافيا .	4.2632	.63932	64.99
34	المشورة المالية من خلال تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة وتوفير خدمات استثمارية والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل عنها .	4.4316	.59524	72.56
	الاجمـــــالي	**4.357**	**0.6080**	

يتبين من الجدول السابق المتعلق بالفرض الثالث أن إجابات أفراد العينة أعلاه على فقرات المحور الثالث من الاستبيان كان المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين تراوحت بين (٤.٢٦٣) اجمالي و (٤.٤٨٤) وبمتوسط حسابي اجمالي (٤.٣٥٧٩) وبانحرافات معيارية تراوحت بين (٠.٥٢٣) اجمالي و (٠.٧٠٣٥) واجمالي (٠.٦٠٨٠) ، لتؤكد على وجود علاقة معنوية بين الإفصاح عن سياسات الشمول داخل البنوك التجارية وبين تحقيق الشفافية للتقارير المالية داخل سوق المال .

جدول رقم (١٣)

اختبار **T** للمتوسط العام أسئلة الفرض الإحصائي الثاني

المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى المعنوية	قيمة **T**
4.357	**0.6080**	**0.000**	**70.40323**

ووفقاً لبيانات الجدول السابق يتضح أن قيمة T بلغت)70.40323) مستوى المعنوية (٠.٠٠٠) ، وهو اقل من (٠.٠٥) ، مما يدل على أن آراء العينة في هذه الفقرة ايجابي ، أي أن أفراد العينة يؤيدون بأهمية الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية ونسب توزيعها لما له من أثر في تحقيق الشفافية للتقارير المالية للبنوك المقيدة بالبورصة المصرية ، مما يعني رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على : " وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية ونسب توزيعها ، وتحقيق شفافية التقارير المالية في سوق الأوراق المالية " .

القسم الخامس : نتائج وتوصيات البحث

٥/ ١ نتائج الدراسة

- توصلت نتائج البحث إلى أن تعميم الخدمات المالية على مختلف شرائح المجتمع سوف يساعد في خلق الظروف اللازمة التي تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بمختلف مجالاتها البيئية والاجتماعية والاقتصادية .حيث سوف يساهم تطبيق سياسات الشمول المالي بالبنوك التجارية بالبيئة المصرية في تحقيق أهم أهداف التنمية المستدامة وهي ، القضاء على الفقر في كل مكان بجميع أشكاله ، والقضاء على الجوع وتوفير الأمن الغذائي وتعزيز الزراعة المستدامة . وضمان تحقيق الصحة والرفاهية للجميع بمختلف الأعمار . وضمان تحقيق التعليم الجيد للجميع وتعزيز فرص التعليم مدى الحياة . وتحقيق المساواة بين الجنسين وخلق فرص متساوية .
- كما توصلت الدراسة إلى أهمية الإفصاح عن الشمول المالي في زيادة شفافية الإفصاح والمساهمة في تحسين جودة المعلومات المحاسبية وامداد المستثمرين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ، مما يتضح ضرورة إصدار معيار محاسبي ينظم عملية الإفصاح عن الشمول المالي ويكون ملزماً .
- هناك ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية بين تحقيق الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة .
- هناك ارتباط معنوي إيجابي ذات دلالة احصائية بين الإفصاح عن الشمول المالي وبين شفافية الإفصاح عن الأداء المالي للمؤسسات البنكية ومن ثم التقليل من عدم تماثل المعلومات المفصح عنها في سوق الأوراق المالية ، والذي ينعكس بشكل إيجابي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز مصداقية التقارير المالية .
- نظرا لأهمية تطبيق سياسات الشمول وانعكاسها الطردي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة هناك أهمية من الإفصاح عن سياسات الشمول المالي المطبقة في كل بنك لتحقيق العديد من المزايا، بما يساهم في تحسين جودة المعلومات المفصح عنها بالتقارير المالية فيما يتعلق بـ البنوك المدرجة بالبورصة المصرية.
- ان المدخل المقترح عن سياسات الشمول المالي المقدم في ضوء جانبي العرض والطلب للخدمات والمنتجات البنكية يساهم في تحقيق شفافية الإفصاح ومن ثم تعزيز مصداقية التقارير المالية .

٥ /٢ توصيات البحث

١- أن يتم الإفصاح عن النموذج المقترح في ضوء تقرير منفصل يرفق بجانب الإيضاحات المتممة للتقارير المالية ويكون ملزما من جميع البنوك المدرجة في سوق الاوراق المالي.

٢- ضرورة إصدار معيار محاسبي للشمول المالي ينظم الجوانب المحاسبية ويكون مؤشرا للإفصاح عن الشمول المالي ، يكون ملزما من جميع البنوك المقيدة في سوق الأوراق المالية ومعتمد من المراجع الخارجي وتكون مكملة الإيضاحات المتممة المرفقة مع التقارير المالية المنشورة .

٥/ ٣ التوجهات البحثية المقترحة المستقبلية

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ، توصي الباحثة بأهمية البحث في الموضوعات التالية :

١- دراسة أهم العوامل المؤثرة على الإفصاح عن الشمول المالي داخل البيئة المصرية

٢- قياس أثر تطبيق سياسات الشمول المالي على تعظيم قيمة المنشأة بالبيئة المصرية .

٣- العلاقة بين الإفصاح عن كل من مؤشرات الشمول المالي والتنمية المستدامة وأثرها على جودة الأرباح المحاسبية .

٤- قياس أثر محددات الشمول المالي على قرارات منح الائتمان للمشروعات الصغيرة .

٥- أثر الإفصاح عن سياسات الشمول المالي على مؤشرات السلامة المالية للبنوك التجارية .

مراجع البحث

أولا : المراجع باللغة العربية

- اتحاد المصارف العربية (٢٠١٧) ، " الثقافة المالية في العالم العربي: شرط أساسي لتحقيق الشمول المالي " ، إدارة الدراسات والبحوث .

- الشقنقيري ، عبد العظيم عماد الدين مصطفى (٢٠٢١) ، " اثر الشمول المالي علي مخاطر التشغيل – دراسة ميدانية " ، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، العدد الثاني .

- بن رجب ، جلال الدين (٢٠١٨) ، " احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي الناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية " ، صندوق النقد العربي .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- Akeem , Abimbola . et al . (2018), "Financial Inclusion as a Catalyst for Poverty Reduction in Nigeria ",International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM), Volume06, Issue 06.
- Braniff , Lauren, (2016), " Advancing Financial Inclusion to Improve Access to Education – Achieving the Sustainable Development Goals: the role of financial inclusion, CGAP.
- Das, S. (2021). Financial Inclusion Disclosure: Empirical Evidence From Banking Industry Of Bangladesh. Global Journal of Business, Economics and Management: Current Issues, 11(1), 27–41.
- El-Zoghbi , M. , (2016) , "Financial Inclusion Can Reduce Inequality - Achieving the Sustainable Development Goals: The Role of Financial Inclusion " , CGAP.
- Folorunsho M Ajide,. (2014), "Financial inclusion and rural poverty reduction: Evidence from Nigeria ",School of Management and Business Studies, Lagos State Polytechnic, Ikorodu, Nigeria.
- GSMA MMU State of the Industry Report 2014 , " SAMN CONFERENCE REPORT 2016
- Grown ,C. , Hammond, A., (2016) , "Women's Financial Inclusion:A Down Payment on Achieving the SDGs - Achieving the Sustainable Development Goals: The Role of Financial Inclusion ", CGAP

- Habib , Z . et al (2017), " Non-financial disclosure and market-based firm performance: The initiation of financial inclusion " , journal of contemporary accounting & economic volume 13, issue 3.
- Hafiz Majdi Ab RashidHairul Azlan Bin AnnuarSiti Alawiyah Siraj,(2020), " Financial Inclusion Disclosure in Islamic Microfinance: The Case of Baitul Mal Wa Tamwil", Enhancing Financial Inclusion through Islamic Finance, Volume II pp 137-160
- Morgan , L., Churchill, C. (2016) , "How Financial Inclusion Can Boost a Nation's Health & Well-Being - Achieving the Sustainable Development Goals: The Role of Financial Inclusion " , CGAP .
- Petroleum, Marian Catalan Voice (2017) , "Financial Inclusion as tool for Sustainable development https://www.researchgate.net/publication/320710010
- Peter J. , David ,H., (2017) , " The Sustainable Development Goals And the Financial Services Industry " , Athens Journal of Business & Economics - Volume 3 ،Issue 1 .
- Louise, Do. and Morag, G. , (2010) ," The Health Benefits of Financial Inclusion: A Literature Review ",Report for NHS Greater Glasgow and Clyde.
- World Bank (2015), Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion.,Washington,.http://data.worldbank.org/datacatalog/financial_inclusin
- World Bank (2016), Global Financial Development Report 2015: Financial Inclusion.,Washington,http://data.worldbank.org/datacatalog/financial_inclusin
- World Bank (2017), Global Financial Development Report 2016: Financial Inclusion.,Washington,DC.http://data.worldbank.org/datacatalog/financial_inclusin

ملاحق البحث

١- الدراسة الميدانية :

السيد الأستاذ /

تحية طيبة وبعد ،

تقوم الباحثة بإعداد بحث علمي بعنوان

"أهمية الإفصاح عن الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

و تعزيز مصداقية التقارير المالية"

يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة في البحث الذي يهدف إلى اختبار وتحليل أثر تطبيق سياسات الشمول المالي التي تهدف إلى تعميم الخدمات المالية ووصولها إلى كافة شرائح المجتمع خاصة المهمشة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتمثلة في الحد من الفقر والقضاء على الفقر وتحقيق الاستدامة الزراعية وتطوير الصحة والتعليم وتحقيق المساواة . كما تتناول الدراسة الميدانية قياس أهمية إفصاح البنوك المقيدة في البورصة المصرية بسياسات الإفصاح عن الشمول المالي في ضوء النموذج المقترح بهذه الدراسة وقياس الأثر في تحقيق شفافية الإفصاح وتعزيز مصداقية التقارير المالية .

أرجو التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحثة بآرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (صح) على الإجابة التي ترونها ملائمة . كما تأمل الباحثة أن تغني إجاباتكم وترفع من المستوى البحث العلمي لهذا البحث.

ويرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

مع خالص الشكر والتقدير لحسن تعاونكم

الباحثة

القسم الأول : معلومات العامة

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (صح) علي الإجابة المختارة :

١- العمر :

- أقل من ٣٠ سنة
- من ٣٠ إلى ٤٠ سنة
- من ٤٠ إلى ٥٠
- أكثر من ٥٠ سنة

٢- المؤهل العلمي:

- بكالوريوس
- ماجستير

٣- التخصص العلمي:

- محاسبة
- غير ذلك يرجى التحديد.....

٤- المنصب الوظيفي :

- محاسب مالي
- مراجع داخلي
- رئيس حسابات
- مدير مالي

٥- الخبرة العملية :

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ سنوات وأقل من ١٠
- من ١٠ سنة فأكثر

القسم الثاني :

فيما يلي مجموعة من العبارات الخاصة بتحليل أثر تطبيق سياسات الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية :

	المحور الأول : يؤدي تطبيق سياسات الشمول المالي إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتمثلة في الآتي:	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	تساهم حسابات الادخار لجميع الشرائح والمناطق النائية يشجع على الادخار لمواجهة الأزمات					
2	تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحويل الأموال لمواجهة الصدمات المالية.					
3	يساهم الائتمان للمزارعين من تحسين المحاصيل الزراعية وسد الاحتياجات المختلفة من الغذاء					
4	تساهم خدمات التمويل لصغار المزارعين من تحقيق الاستثمار الزراعي					
5	تساهم حسابات التوفير لمتوسطي ومحدودي الدخل في الادخار الذي يساعد على توفير المال وقت الحاجة للإنفاق على العلاج اللازم .					
6	تساهم خدمات الدفع والتحويل من الأفراد أو من الحكومات التوفير العلاج المناسب .					
7	تساهم خدمة التأمين الصحي في توفير الرعاية الصحية وقت الحاجة وبتكلفة قليلة .					
8	تساهم التحويلات الرقمية بين الأهل والاصدقاء او من خلال حسابات التوفير في المساعدة في عملية دفع رسوم الرسوم المدرسية .					
9	سهولة تحصيل المعلمين علي رواتبهم ، وتوفير في الوقت وإزالة أحد الحواجز تساهم في تحسين أداء المعلمين في الفصل الدراسي.					
10	ويمكن أن يؤدي تنفيذ نظام مدفوعات المرتبات الرقمية إلى تحسين السجلات الحكومية الخاصة بالمعلمين وتمهيد الطريق لتحسين تتبع الحضور والأداء والتوظيف .					
11	يساهم امتلاك النساء للحسابات البنكية وتوفير الخدمات المالية في تعزيز اتاحة الفرص لهن وتحقيق المساواة بين الجنسين					
12	يساهم التوفير للنساء إمكانية الحصول على الخدمات المالية في التقليل من المعاملات النقدية					

المحور الثاني : يساهم الإفصاح عن الشمول المالي في تعزيز جودة التقارير المالية للبنوك التجارية من خلال تحقيق ما يلي :		موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
13	تحفيز البنوك على تطبيق سياسات الشمول المالي					
14	تعزيز ثقافة الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية بالمجتمع.					
15	تحسين سمعة البنك وتعزيز مركزها التنافسي .					
16	زيادة ثقة المستثمرين الحاليين والمرتقبين في التقارير المالية .					
17	زيادة جودة المعلومات المحاسبية وانخفاض عدم تماثل المعلومات .					
18	جذب المزيد من الاستثمارات مما ينعكس على جودة الأرباح المحاسبية .					
19	إمداد المستثمرين بالمعلومات اللازمة وتحسين شفافية الإفصاح المحاسبي					
20	توفير معلومات مالية وغير مالية عن مدى تعميم الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع.					
21	مساعدة مستخدمي المعلومات المحاسبية في اتخاذ قرارات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء.					

	المحور الثالث : يساهم الإفصاح عن الخدمات والمنتجات البنكية في تحقيق الشفافية ، من خلال الإفصاح عن ما يلي:	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
22	الإفصاح عن عدد الحسابات المصرفية مثل حسابات الإيداع سواء كانت جارية أو آجلة مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع .					
23	الإفصاح عن الحسابات المصرفية في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك					
24	الإفصاح عن عدد حسابات الادخار مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع					
25	الإفصاح عن حسابات الادخار في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك					
26	الإفصاح عن عمليات التمويل الائتمان مقسمة عدد نسب مئوية لفئات المجتمع من مؤسسات أو أفراد .					
27	الإفصاح عن عمليات التمويل والائتمان في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك					
28	الإفصاح عن المدفوعات والتحويلات المالية مقسمة إلى عدد ونسب مئوية لفئات المجتمع					
29	الإفصاح عن المدفوعات والتحويلات في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك					
30	الإفصاح عن خدمات التأمين مقسم إلى عدد ونسب مئوية موزعة على فئات المجتمع					
31	الإفصاح عن خدمات التأمين في صورة مقارنة بالسنوات السابقة للبنك					
32	الإفصاح عن عدد فروع البنك والتوزيع الجغرافي لها لقياس مدى توسيع نطاق خدمات البنك ووصوله إلى المناطق الريفية الفقيرة .					
33	الإفصاح عن فروع البنك وتوزيعها جغرافيا مقارنة بالسنوات السابقة لقياس مدى انتشار الخدمات جغرافيا .					
34	الإفصاح عن المشورة المالية من خلال تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة وتوفير خدمات استثمارية والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل عنها .					

٢- مخرجات برنامج **SPSS**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	95	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	34

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1	95	4.5053	.52336	.05370
Q2	95	4.2947	.59918	.06147
Q3	95	4.4632	.57999	.05951
Q4	95	4.3789	.62192	.06381
Q5	95	4.4211	.62873	.06451
Q6	95	4.4632	.59806	.06136
Q7	95	4.3158	.65661	.06737
Q8	95	4.3789	.63880	.06554
Q9	95	4.4211	.62873	.06451
Q10	95	4.3474	.63192	.06483
Q11	95	4.4632	.52208	.05356
Q12	95	4.3368	.62926	.06456

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q13	95	4.4000	.60845	.06243
Q14	95	4.3053	.68531	.07031
Q15	95	4.4947	.58115	.05962
Q16	95	4.1895	.64072	.06574
Q17	95	4.3263	.64317	.06599
Q18	95	4.4421	.59637	.06119
Q19	95	4.4421	.63104	.06474
Q20	95	4.3474	.59731	.06128
Q21	95	4.4000	.60845	.06243

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q22	95	4.3368	.59449	.06099
Q23	95	4.3684	.58442	.05996
Q24	95	4.2842	.69440	.07124
Q25	95	4.3368	.62926	.06456
Q26	95	4.2842	.59543	.06109
Q27	95	4.4211	.55695	.05714
Q28	95	4.4000	.55352	.05679
Q29	95	4.3895	.58881	.06041
Q30	95	4.3368	.64595	.06627
Q31	95	4.4842	.52315	.05367
Q32	95	4.3158	.70353	.07218
Q33	95	4.2632	.63932	.06559
Q34	95	4.4316	.59524	.06107

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Q1	83.903	94	.000	4.50526	4.3986	4.6119
Q2	69.862	94	.000	4.29474	4.1727	4.4168
Q3	75.003	94	.000	4.46316	4.3450	4.5813
Q4	68.627	94	.000	4.37895	4.2523	4.5056
Q5	68.537	94	.000	4.42105	4.2930	4.5491
Q6	72.738	94	.000	4.46316	4.3413	4.5850
Q7	64.064	94	.000	4.31579	4.1820	4.4495
Q8	66.814	94	.000	4.37895	4.2488	4.5091
Q9	68.537	94	.000	4.42105	4.2930	4.5491
Q10	67.054	94	.000	4.34737	4.2186	4.4761
Q11	83.324	94	.000	4.46316	4.3568	4.5695
Q12	67.175	94	.000	4.33684	4.2087	4.4650

One-Sample Test

	Test Value = 0					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Q13	70.484	94	.000	4.40000	4.2761	4.5239
Q14	61.231	94	.000	4.30526	4.1657	4.4449
Q15	75.383	94	.000	4.49474	4.3764	4.6131
Q16	63.731	94	.000	4.18947	4.0590	4.3200
Q17	65.563	94	.000	4.32632	4.1953	4.4573
Q18	72.600	94	.000	4.44211	4.3206	4.5636
Q19	68.611	94	.000	4.44211	4.3136	4.5707
Q20	70.940	94	.000	4.34737	4.2257	4.4690
Q21	70.484	94	.000	4.40000	4.2761	4.5239

One-Sample Test

	Test Value = 0					
				Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
	T	df	Sig. (2-tailed)	Difference	Lower	Upper
Q22	71.104	94	.000	4.33684	4.2157	4.4579
Q23	72.855	94	.000	4.36842	4.2494	4.4875
Q24	60.134	94	.000	4.28421	4.1428	4.4257
Q25	67.175	94	.000	4.33684	4.2087	4.4650
Q26	70.130	94	.000	4.28421	4.1629	4.4055
Q27	77.370	94	.000	4.42105	4.3076	4.5345
Q28	77.479	94	.000	4.40000	4.2872	4.5128
Q29	72.661	94	.000	4.38947	4.2695	4.5094
Q30	65.439	94	.000	4.33684	4.2053	4.4684
Q31	83.545	94	.000	4.48421	4.3776	4.5908
Q32	59.791	94	.000	4.31579	4.1725	4.4591
Q33	64.994	94	.000	4.26316	4.1329	4.3934
Q34	72.565	94	.000	4.43158	4.3103	4.5528