جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المثنى – كلية الإدارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

# أثر الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي :دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية

رســـالة مقدمة إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة المثنى

كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية

من الطالبة

لطيفة صافي فضل الزيادي

بإشراف

أ.م.د. محمد سمير دهيرب الربيعي

1443هـ 2022م

﴿نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَنْ نَشَاءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ﴾

صدق الله العظيم

**من سورة يوسف :**

**الآية 76**

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

**إقرار المشـــرف**

أقـر أن إعـداد الرسـالة الموسـومة **(أثـر الشـمول المـالي علـى جـودة الخدمـة المصـــرفية والاســـتقرار المـــالي )/ دراســـة تطبيقيـــة لعينـــة مـــن المصـــارف المدرجـــة فـــي ســـوق العـــراق لـــلأوراق الماليـــة)** للطالبـــة (لطيفـــة صـــافي فضـــل) قـــد جـــرت تحـــت إشـــرافي فـــي قســـم العلـــوم الماليـــة والمصـــرفية / كليـــة الإدارة والاقتصـــاد / جامعـــة المثنـــى ، وهـــي جـــزء مـــن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية ولأجله وقعت.

**التوقيع :**

**الاسـم : أ. د. م محمد سمير دهيرب**

**كلية الادارة والاقتصاد/جامعة المثنى**

**التاريخ : / / 2022**

**توصيـــة رئـــيس قســـم العلوم الماليـــة والمصرفيـــــة :**

**بناءً على الاقرار الذي تقدم به المشرف ، ارشح هذه الرسالة للمناقشة .**

**التوقيع :**

**الاســـم : أ. م. د.رزاق ذياب شعيبث**
**كلية الادارة والاقتصاد/جامعة المثنى**
**التاريخ : / / 2022**

# الإهـــــــداء

**إلى الصادق الأمين أشرف الخلق اجمعين محمد (صلى الله عليه وسلم)**

**إلى ال بيت النبوة ومعدن الرسالة الائمة الاطهار (عليهم السلام)**

**إلى من سالت دمائهم من أجل هذه التربة (شهداء العراق)**

**إلى الصاحب والسند ابي (أطال الله في عمره)**

**إلى جنتي في هذه الدنيا (والدتي العزيزة)**

**إلى سندي في الحياة (اخوتي الأعزاء)**

**إلى شموع حياتي وشعلتها (اخواتي العزيزات)**

**إلى من أشدد بهم أزري (أصدقائي وزملائي)**

**إلى كل من مد لي يد العون حتى لو بكلمة**

**أهدي هذا جهدي المتواضع.**

**الباحث**

# شــكر وعــرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وال بيته الطيبين الطاهرين..

لا يسعني وقد أنجزت رسالتي إلا أن اتقدم بوافر شكري وتقديري إلى الاستاذ المساعد الدكتور (محمد سمير دهيرب) الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة وأولاها والعناية الفائقة ولجهوده القيمة وملاحظاته الدقيقة وصبره الجميل الذي لمسته طيلة مدة إعداد الرسالة.

يقتضي واجب الشكر والامتنان أن أتقدم بجزيل الشكر إلى رئيس وأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة بحثي، فلا ريب أنَّ ملاحظاتهم محط عناية الباحث وتقديره وأنها سوف تزيد البحث سداداً وتقويماً، وأتقدم بالشكر والامتنان إلى عمادة كلية الإدارة والاقتصاد ممثلة بالسيد عميد الكلية (أ.م.د. صفاء كريم كاظم) وإلى والسيد رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية (أ.م.د. رزاق ذياب شعيبث)وأعضاء الهيأة التدريسية في كلية الادارة والاقتصاد فقد كانوا اساتذة اجلاء واخوة حفظهم الله فأقدم خالص امتناني وتقديري لهم.

وكل الحب والامتنان لعائلتي التي تحملت معي وصبرت علي طيلة مدة الدراسة والبحث ومساندتهم وأمنياتهم لي بالموفقة. وخالص مودتي لزملائي وكل من قدم لي يد العون وساهم في انجازها ولو بكلمة, وأسأل الله أن يكون بحث الماجستير هذا في صحيفة أعالمهم جميعًا، وأن يجزيهم تعالى خير الجزاء والحمد لله رب العالمين.

**الباحث**

**المستخلص**

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الجوانب النظرية والفكرية وأثر الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي .لذا يعد أثر الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية من العوامل الرئيسة التي يمكن أن تؤثر على الاستقرار المالي ومدى تأثيرها على العمل المصرفي .وتمثلت مشكلة الدراسة على بيان وجود أثر للشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي. لقد طبقت هذه الدراسة على عينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والتي اختيرت وفقاً المعايير المحاسبية والدولية . ومن بين المصارف الأخرى المطبقة لهذا المعايير فضلاً من الى نشاطها الكبير في العمل المصرفي وهي مصرف الأهلي العراقي NBOI)مصرف المتحدة للاستثمار(UBFI)مصرف الاستثمار العراقي(BIBI)مصرف التجاري العراقي (CBOI)لمصرف الائتمان العراقي (CBOI )للمدة 2004-2020)وقد تم استعمال المنهج الوصفي والتحليلي في وصف جميع المتغيرات وتحليلها وقياسا من خلال البيانات المالية الفعلية المتاحة من قبل المصارف وعينة الدراسة. وذلك بهدف تقييم وقياس المتغير المستقبل (الشمول المالي)والمتغيرات التابعة (جودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي)وتحليل علاقة الارتباط والأثر بينهم وتفسيرها ،أذا استعمل تحليل التباين باستعمال برنامج (SPSS)لقياس علاقة الارتباط والأثر بين نتائج الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية المستخدمة في الدراسة وبين الاستقرار المالي.

وقد توصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات في أطار فرضياتها الرئيسية والفرعية وكان أهمها وجود علاقة وأثر للشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية على المؤسسة المصرفية و الاستقرار المالي. كذلك أوصت الدراسة بناءً على الاستنتاجات التي توصلت اليها وكان اهمها ضرورة حث المصارف جميعها على استعمال لشمول المالي في المعاملات المصرفية كافة لما لها أثر ايجابي على أداء المصرف وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل جميع المصارف .واعتماد الدراسات العلمية والفنية والاكاديمية لا يجاد طريقة مثلي للتعامل مع الشمول المالي الذي يتم تطبيق في جميع المؤسسات المصرفية .وذلك بهدف رفع ربحية المصارف وتقليل المخاطر التي يتعرض اليها نتيجة الازمات المالية

**الكلمات المفتاحية : الشمول المالي, جودة الخدمة المصرفية, الاستقرار المالي.**

## قائمة المحتويـــات


| الموضـــــوع | الصفحة |
|---|---|
| عنوان البحث (باللغة العربية) | |
| الآية القرآنية | |
| إقرار المشرف | |
| الإهـــــداء | |
| الشكر العرفان | |
| المستخلص | أ |
| قائمة المحتويات | ب – د |
| قائمة الجداول | هـ |
| قائمة الأشكال | و |
| المقدمة | 3 – 1 |
| **الفصل الأول: المنهجية وبعض الجهود المعرفية السابقة** | 15 – 4 |
| **المبحث الأول: منهجية الدراسة** | 9 – 5 |
| **المبحث الثاني: الدراسات السابقة وموقع الدراسات الحالية منه** | 15 – 10 |
| **الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة** | 99 – 17 |
| **المبحث الأول: الشمول المالي** | 42 – 16 |
| أولاً. لمحة تاريخية عن الشمول المالي | 17 – 16 |
| ثانياً. تعريف الشمول المالي | 19 – 17 |
| ثالثاً. أهمية الشمول المالي | 21 – 19 |
| رابعاً. أهداف الشمول المالي | 22 |
| خامساً. معوقات الشمول المالي | 23 – 22 |
| سادساً. مخاطر الشمول المالي | 23 |
| سابعاً. أبعاد الشمول المالي | 27 – 24 |
| ثامناً. المؤشرات الشمول المالي | 28 – 27 |
| تاسعا: الهيئات الدولية الساندة للشمول المالي | 33 – 28 |

| | |
|---|---|
| عاشراً. الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي | 36 – 33 |
| احدى عشر. سياسيات الشمول المالي | 39 – 36 |
| اثنا عشر. مبادئ الشمول المالي | 41 – 39 |
| ثلاثة عشر. متطلبات تحقيق الشمول المالي | 41 |
| خلاصة المبحث الأول | 42 |
| **المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية** | 61 -43 |
| أولاً. الجودة ومفاهيم واهميته | 44 – 43 |
| ثانياً. أهمية الجودة | 47 – 45 |
| ثالثاً. ابعاد الخدمة . | 49 – 47 |
| رابعاً. الخصائص الرئيسية لجودة الخدمات المصرفية | 50 – 49 |
| خامساً. معايير تقييم ابعاد جودة الخدمة | 51 – 50 |
| سادساً. مستويات جودة الخدمة المصرفية | 51 |
| سابعاً. نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية | 56 – 52 |
| ثامناً. الخدمات التي يقدمها البنوك لعملائها والعوامل التي تؤثر على تسويق جودة الخدمات التي يقدمها البنوك لعملائه | 60 – 56 |
| خلاصة الفصل الثاني | 61 – 60 |
| **المبحث الثالث: الاستقرار المالي** | 86 – 62 |
| أولاً. الاطار والمفاهيم للاستقرار المالي | 64 – 62 |
| ثانيا. تعريف الاستقرار المالي | 66 – 64 |
| ثالثا. اهمية الاستقرار المالي | 68 – 66 |
| رابعا. شروط الاستقرار المالي | 69 – 68 |
| خامسا. مميزات الاستقرار المالي | 69 |

| | |
|---|---|
| سادسا. الركائز التي يقوم عليها الاستقرار المالي ومحدداته | 72 – 69 |
| سابعا. مصادر عدم الاستقرار المالي | 74 – 73 |
| ثامنا. المبادئ الرئيسة لتحديد الاستقرار المالي | 75 – 74 |
| تاسعا. ألية العمل على تحقيق الاستقرار المالي | 85 – 75 |
| خلاصة المبحث الثالث | 86 – 85 |
| **المبحث الرابع: الربط المنطقي بين متغيرات الدراسة** | 95 – 87 |
| المطلب الأول: علاقة الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية | 89 – 87 |
| المطلب الثاني: علاقة الارتباط ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي | 94 – 89 |
| العلاقة ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي | 95 – 94 |
| **الفصل الثالث: الجانب العملي للدراسة** | 117 – 96 |
| **المبحث الأول: فحص واختبار أداة قياس الدراسة** | 111 – 96 |
| **المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة** | 117 – 112 |
| **الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات** | 119 – 118 |
| **المراجع والمصادر** | 128 – 120 |


## قائمة الجداول


| ت | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | **جدول (1) أبعاد الشمول المالي ومؤشراتها الدولية** | 24 |
| 2 | **جدول (2) مصرف الأهلي العراقي** | 96 |
| 3 | **جدول (3) مصرف المتحد للاستثمار** | 97 |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | جدول (4) مصرف الاستثمار | 97 |
| 5 | جدول (5) مصرف الاستثمار | 98 |
| 6 | جدول (6) مصرف الائتمان | 98 |
| 7 | جدول (7) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي | 99 |
| 8 | جدول (8) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي | 100 |
| 9 | جدول (9) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي | 101 |
| 10 | جدول (10) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي | 102 |
| 11 | جدول (11)الاوساط الحسابية لجودة الخدمات المصرفية للمصارف | 103 |
| 12 | جدول (12)كفاية راس المال لمصرف سومر التجاري | 108 |
| 13 | جدول (13)كفاية راس المال لمصرف سومر التجاري | 109 |
| 14 | جدول (14)كفاية راس المال لمصرف سومر التجاري | 110 |
| 15 | جدول (15)كفاية راس المال لمصرف سومر التجاري | 111 |
| 16 | جدول رقم (16) اختبار الفرضية الاولى | 112 |
| 17 | جدول(17) اختبار التداخل بين المتغيرات المستقلة | 114 |
| 18 | جدول ( 18) اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الثانية | 114 |
| 19 | جدول(19) اختبار التداخل الخطي(Test Multicollinearity) | 116 |
| 20 | جدول (20) معاملات الارتباط Correlation | 116 |
| 21 | جدول (21 ) اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الثالثة | 116 |


## قائمة الأشكال


| ت | الموضـــوع | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | شكل (1) الانموذج الفرضي للدراسة | 7 |
| 2 | الشكل رقم(2)أبعاد الشمول المالي | 24 |
| 3 | شكل (3) يبين ابعاد جودة الخدمة | 49 |
| 4 | شكل (4) انموذج الفجوات لجودة الخدمة المصرفية | 52 |
| 5 | شكل (6) انموذج الفجوات لجودة الخدمة المصرفية | 56 |
| 6 | الشكل (7)محددات الاستقرار المالي | 70 |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | **شكل (8) الرصد والتحليل للاستقرار المالي** | 76 |
| 8 | شكل( 9) **الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي** | 99 |
| 9 | **شكل (10) الشمول المالي لمصرف الاستثمار الاهلي** | 100 |
| 10 | شكل (11) **الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي** | 101 |
| 11 | **شكل(12)الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي** | 102 |
| 12 | **شكل (13) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الملموسية** | 104 |
| 13 | **شكل (14) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاعتمادية** | 105 |
| 14 | **شكل (15) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاستجابة** | 106 |
| 15 | **شكل (16) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاستجابة** | 107 |
| 16 | **شكل (17) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاستجابة** | 107 |
| 17 | **شكل (18) تذبذب كفاية رأس المال لمصرف سومر التجاري** | 108 |
| 18 | **شكل (19) تذبذب كفاية رأس المال لمصرف سومر التجاري** | 109 |
| 19 | **شكل (20) تذبذب كفاية رأس المال لمصرف سومر التجاري** | 110 |
| 20 | **شكل (21) تذبذب كفاية راس المال لمصرف سومر التجاري** | 111 |
| 21 | **شكل (22) مخطط توزيع بواقي** | 113 |
| 22 | **شكل (23) مخطط توزيع بواقي** | 115 |

## المقدمة

أصبح الشمول المالي الهدف الرئيس والأساس للعديد من الدول العالم النامية الذي يعد الشمول المالي استراتيجية مهمة التي توصل الى تطوير اقتصاديات الدول النامية والانظمة المالية فضلاً عن ذلك هناك الكثير من الموارد الاقتصادية التي تنمي الشمول المالي في الدول النامية ولقد وجد العلماء إن الفقر السائد في كافة الاقتصاديات الدول التي يكون سببها نص في بعض الموارد التي يحتاجها الفرد وتكون بأقل نمو والتي ترتبط ارتباط مباشر بالاستبعاد المالي ويجب ان يكون هناك نظام مالي شامل بحيث يعمل على توفير الخدمات المالية الاساسية كافة للمجتمع والشرائح التي تعمل على الاستقرار الاقتصادي كافة.

لذا أجريت العديد من الدراسات على الشمول المالي والاستقرار المالي لنظام المصارف كافة وعلى الرغم من قلة تجارب الدول في تطبيق الشمول المالي لذا اكدت هذه التجارب أن هناك علاقة ارتباط ما بين الشمول المالي واستقرار نظام المالي لكافة المؤسسات المصرفية الذي بدور يحدد قدرة البنك الدولي في تطبيق سياسات الشمول المالي التي تم التوصل اليها وبشكل واسع ومن خلال الخدمات المالية التي يتم تقديمها اضافة الى غياب الحواجز السعرية والغير سعرية في تقديم الخدمات المالية التي تكون ذات كفاءة عالية التي تشمل(المدفوعات والمدخرات وتحويلات الائتمانية والتأمين كافة)ما بين افراد السكان كافة الذي يضمن وصول الخدمات المالية والائتمانية المناسبة في الوقت المناسب ويتم توزيع هذه الموارد المالية بشكل واسع على جميع الفئات الضعيفة والفئات ذات الدخل المنخفض وتكون بأسعار مناسبة ومتناول لدي لجميع. فضلاً عن أن الحساب المصرفي الذي يكون مدعوم بتأمين الودائع والوصول الى نظام أتئماني مناسب والمدفوعات ميسورة التكلفة لذا يوكد البنك المركزي الاوربي أن الاستقرار المالي الذي يعتبر فيها النظام المالي في حالة متوازنة ما بين الخدمات التي تقدمها وما بين القروض التي تمنحها الافراد بهدف تحسين المستوي المعيشة لهم لذا تعرض الشمول المالي الكثير من الصدمات والازمات المالية التي حدثت اضطرابات كبير في الوساطة المالية وبشكل فعال ويعبر الاستقرار المالي عندما يكون قادر على تسهيل الاداء الاقتصادي ومعالجة الاختلالات المالية الداخلية والخارجية والمخاطر التي تهدد النظام المالي منها النظامية والغير نظامية وفي نفس الوقت أن الاقتصادات الدول النامية التي تسعى الى تعزيز الشمول المالي اتجاه التنمية الاقتصادية والمالية قد تكون هذه الاستراتيجيات

عرضه للنزاع وفي اغلب البنوك التي تتعرض مخاطر نظامية وقد تؤدي الى الحد من تقليل تقديم الخدمات المالية الى الفئات الضعيفة وذات الدخل المنخفض وامكانيتها من التوقف في تقديم الخدمات المالية لذا أن العلاقة ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي قد تكون اكثر تعقيدا وأقل فهماً مما كان يعتقدون سابقاً لقد أكدت التقارير السنوية للاستقرار المالي في جميعها الدول النامية وأيضا المؤسسات التي تتضمن الشمول المالي على انها أدوات ومدخرات استثمارية مهمة واسعة النطاق وبشكل متزايد للأسرة والافراد.

إن القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات المهمة التي تلعب دوراً مهما واسع الانتشار في النشاط الاقتصادي لذا أن هذه القطاعات تكون سريعة الاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسات والمصارف سواء كانت دولية أو محلية ويظهر هنا دور المصارف الذي يعد شريكا في إدارة الاقتصاد. الذي يعمل على تنمية الخطط الاقتصادية التي ينبغي استغلالها بشكل واسع ومتاح لهذه القطاعات من الموارد وامكانياتها كافة بشكل الامثل وتغطية مواطن النقص والقصور في الاسواق التي تقوم برفع التكاليف هذه الخدمات الى مستوى يصعب الحصول علية من قبل الافراد لذا ازداد العناية وبشكل واسع في القطاعات المصرفية التي تطبق الشمول المالي بعد اعقاب الازمات المالية التي تعرضت لها المصارف بهدف تحقيق الشمول المالي التوازن ما بين الجهات الرسمية التي تطبق الشمول المالي وتنفيذ السياسات التي يتم من خلالها تسهيل وتعزيز وصول الخدمات إلى فئات المجتمع كافة واستعمالها بشكل صحيح أما محليا أعطى البنك المركزي أهمية هذا النوع لذا قام بالانضمام إلى فريق العمل الاقليمي بهدف تعزيز الشمول المالي في الدول العربية كافة ومن ضمنها(العراق) وذلك من خلال الكثير من المشاركات في كافة المؤتمرات والندوات الدولية والمحلية بهدف الاستفادة من تجارب الدول النامية والعمل على وضع استراتيجية وطنية للسمول المالي في العراق فضلاً عن القيام بمشاركة كافة الاطراف ذات العلاقة وذلك من خلال المبادرات التي تعمل على رفع مستوى المصارف العراقية المحلية وتعزيز الشمول المالي. أن الكثير من الدول العربية التي تواجه صعوبة في تطبيق الشمول المالي وهناك الكثير من المعوقات ومنها في (العراق). ومن هذا مبدأ يحتاج الشمول المالي الى الكثير من متطلبات الاساسية بهدف التوسع في قاعدة النظام المالي الرسمي من أجل تغطية جميع شرائح المجتمع.

لذا أصبحت جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المؤسسات المالية مميزاً وتعد رئيساً في الانظمة المالية وكذلك تعد سلاح قوي التي تنافس عليها جميع منظمات التي تقدم الخدمة إلى

شرائح المجتمع كافة إن المصارف مثل غيرها من الشركات التي تعد زبائنها من أهم الاصول الاكثر أهمية إذا شهد السوق أنواع كثيرها من المنافسات الحرة والمفتوحة نسبياً وقد اصبح الوافدين الجدد الى السوق يشكلون نسبة كبيرة من الخطر على زبائن المصرف وبسب وجود بدائل أكثير اختيار وبما يناسب قدرتهم المالية لذا ينظر الى جودة الخدمة المصرفية التي تناسب اختيارهم ونوع الخدمة التي يرغب بالحصول علية لذا يفترض على كافة ادارات المنظمات ومن ضمنها المصارف مهمة اختيار الزبائن بهدف تحقيق الشمول المالي للمصارف والحصول على خدمات مالية جيدا. وشهد شهدت العقود الاخيرة من تطورات كبيرة في مجال جودة الخدمة المصرفية وبشكل واسع في اقتصادات الدول النامية كافة . لذا اصبح الكثير من الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية والعناية بجودة في تقديم الخدمات.

# الفصل الأول

# منهجية الدراسة والدراسات السابقة ومواقع الدراسات الحالية منها

**المبحث الأول** : منهجية الدراسة

**المبحث الثاني** : الدراسات السابقة وموقع الدراسات الحالية منه

# الفصل الأول

## منهجية الدراسة والدراسات السابقة ومواقع الدراسات الحالية منها

### تمهيد

يناقش هذا الفصل منهجية الدراسة والدراسات السابقة .تعد منهجية الدراسة المسار الذي يعتمده البحث ،ويكون مبني على التعرف على المشكلة وتحديد اهدافها وبيان أهميتها. تبدأ المنهجية الدراسة من فكرة أساس تتبع مشكلة حصلت أو مطروحة .يبدأ هنا دور الباحث بربطها بالمعرفية العلمية والنظرية والعمل على دراستها وتحليلها وتجسيدها في المجال التطبيقي .لذا يستعرض هذا المنهج مشكلة الدراسة وتحديد الحلول المناسبة لها. وأهمية الدراسة وأهدافها والفرضيات التي استندت عليها بالإضافة الى الاسلوب الذي يتبعها الباحث في أنجاز هذه الدراسة .وذلك من خلال انموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة ما بين المتغيرات المعتمدة في هذه الدراسة .

أما بخصوص الدراسات السابقة التي سوف تتناول بعض من الاسهامات المعرفية للباحثين التي تكون الأساس في انطلاقة الدراسة الحالية ،وهي تتمثل عرض لما كتب من البحوث ودراسات علمية ذات علاقة مباشرة في موضوع الدراسة الحالية ،وتقدم هذه الدراسات معلومات مفيدة بحيث تساعد على فهم وادراك موضوع البحث ،وذلك من خلال الاستعانة بالجانب النظري والجانب العملي من هذه الدراسة

# المبحث الأول
# منهجية الدراسة

## توطئة

يتضمن هذا المبحث مشكلة الدراسة وأهميته وأهدافها وفرضياتها وطرائقها وهيكلها ،ومن هذا المنطلق تتمحور منهجية الدراسة بالآتي:

## أولا. أهمية الدراسة:

تكمل أهمية الدراسة عن موضوع هام وحيوي لم يحصل على دراسات كلفية من قبل المؤسسات الاكاديمية والباحثين على مستولى العراق .لذا يعد من الدراسات النادرة في العراق التي تربط ما بين ابعاد الشمول المالي وتأثيرها على المصارف المحلية في العراق ومدى تطبيقها وابعاد جودة الخدمة المصرفية التي يحصل عليها الافراد عندي تطبيق سياسة الشمول المالي ومدى تحقيق الاستقرار المالي للنظام المصرفي ككل لذا تبرز اهميتها من خلال النقاط الآتية:

1-العمل على تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية ويجب تعريف الى كافة فئات المجتمع والافراد بأهمية هذه الخدمة وكيفية يمكن الحصول عليها بهدف الاستفادة منها في تحسين مستوى الظروف الاجتماعية والاقتصادية .

2-يجب التعرف على مضامين كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية وعلاقة هذه المفاهيم مع بعضها بهدف الوصول الى تحقيق الاهداف الاقتصادية والاجتماعية وتطبيقها في الاقتصاد العراقي .

3-يجب مراقبة دور الخدمات المالية التي توفرها المصارف كافة ومدى كفاءة تحقيق الاستقرار المالي .

4-العمل على تقييم الوصول الى مصادر تمويلية بهدف تحسين المعيشة للأفراد وخاصة الطبق الفقيرة.

## ثانيا. مشكلة الدراسة.

وقد أكدت العديد من المنظمات الدولية على أهمية التركيز بالشمول المالي باعتباره ألية هامة وضرورية لغرض تحقيق التنمية الاقتصادية ،وسعت معظم الدول الى تعزيز الشمول المالي على رغم من الجهود المصرفية لتحقيق الشمول المالي لا أنه مازال العديد من العملاء مستبعدين مالياً

وغير قادرين على الوصول الى الخدمات المالية الرسمية عبر قنوات الحكومية واستخدامها على النحو الذي يتفق مع اوضاعهم الاقتصادية التساؤل الرئيس للدراسة :

ما هو الشمول المالي ؟وما أهمية الاقتصادية ؟وما هو الوضع الحالي للشمول المالي في العراق ؟ ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة على ضوء التساؤلات الآتية :

1–هل قدرة الشمول المالي ان تخفف من الصدمات في النظام المالي والمصرفي الذي يؤدي بدورها الى الاستقرار المالي.

2–هل من الممكن توعية العراقيين بأهمية تطبيق الشمول المالي والفوائد التي يحصل عليها المودعين العراقيين .

3–كيف يمكن للاستقرار المالي أن يكون عاملا اساس في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.

4–كيف يمكن أن يكون الشمول المالي عاملا مباشر في تحقيق الاستقرار المالي في الانظمة المصرفية .

**ثالثاً. فرضية الدراسة:**

اعتمدت الدراسة على فرضيتين رئيسيتين وهي كالآتي:

1– **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلاله احصائية لمؤشرات الشمول المالي على جودة الخدمة المصرفية للمصارف عينة البحث.

2– **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلاله احصائية لمؤشرات الشمول المالي على الاستقرار المالي لمصارف عينة البحث.

**رابعاً. أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة في بيان تأثير كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي على المؤسسات المصرفية ويمكن تلخيص اهداف الدراسة بالآتي:

1–معرفة واقع الشمول المالي في العراق وبناء عليها يتم أهم مؤشراته وتحليلها .

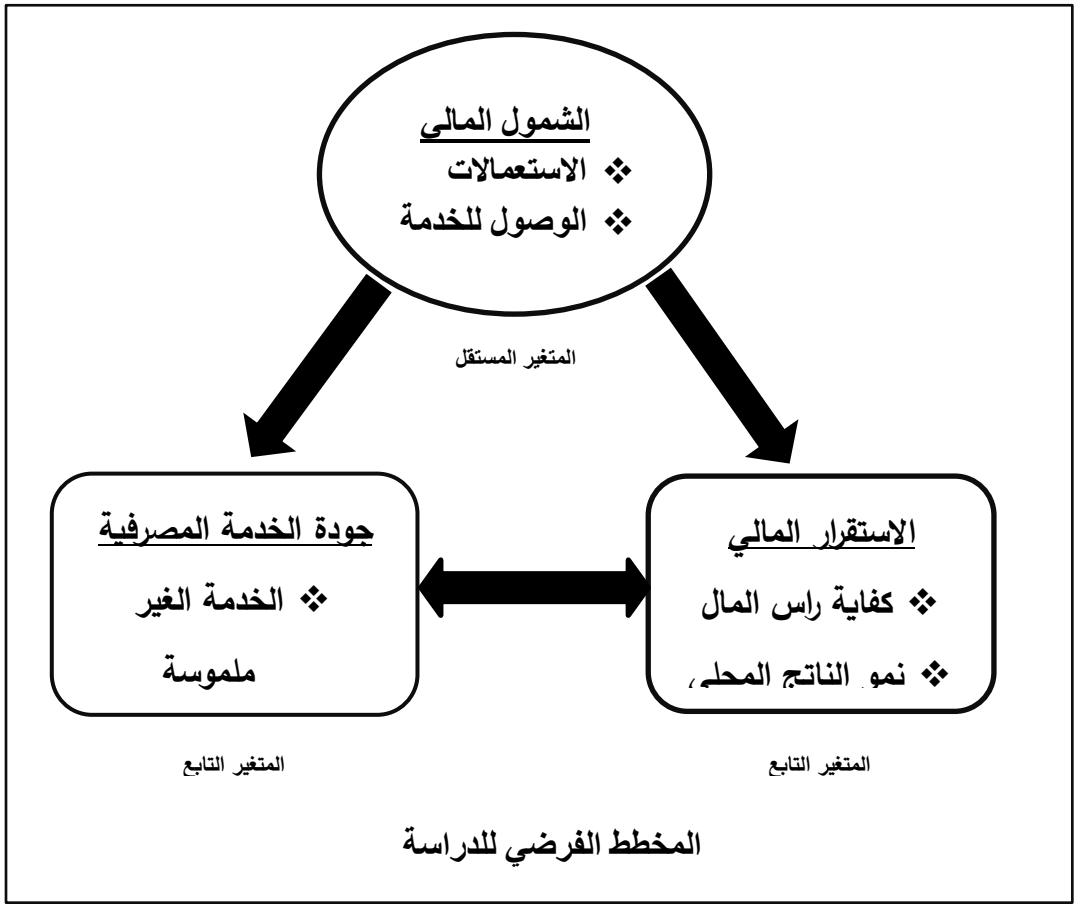
2–تحديد مساهمة أبعاد الشمول المالي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية .

3–ان تكون هناك استراتيجية وطنية للشمول المالي في العراق والتي تساهم في تحديد الاهداف المرجوة تحقيقها على ارض الواقع وتشمل وصول الخدمات المالية شرائح المجتمع جميعها وفي الاقضية والنواحي كافة ولا يمكن تحقيق هذه الاهداف لا من

خلال تضافر الجهود المبذولة من قبل المؤسسات وجميع الاطراف التي تشارك في صياغة وتطبيق الشمول المالي .

**خامساً. الانموذج الفرضي للدراسة**

لقد وضع شكل انموذج الدراسة بحيث يبين جانب المتغير المستقل والذي يتمثل ب(الشمول المالي) ومن جانب أخر تظهر اهمية المتغيرات التابعة التي تتمثل ب(جودة الخدمة المصرفية ،والاستقرار المالي)ويوضح الشكل (1)المخطط الافتراضي لعناصر الدراسة التي تتمثل بالشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية ولاستقرار المالي ويمكن توضيح الانموذج الدراسة بالشكل الآتي:




**شكل (1)**

**الانموذج الفرضي للدراسة**

**سادساً. مجتمع الدراسة وعينتها**

**أ- مجتمع الدراسة:**

يبلغ عدد المصارف المصرفية المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية (43)مصرفاً تجارياً، وقد تم اختيار مجتمع الدراسة من المصارف النشطة وبشكل فعلي في السوق المالي وكانت نسبة عينة البحث من مجتمع هذه الدراسة (25%).

**ب- عينة الدراسة:**

بسب كبر حجم الدراسة لقد تم اختيار عينة الدراسة من القطاع المصرفي وذلك ضمن الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية ،وتم اختيار عينة الدراسة لكونها تطابق عمل الدراسات التي أجريت على المصارف التجارية أضافة الى نشاطها الواسع وتوفير البيانات المالية. وقد شملت عينة الدراسة أربعة مصارف وهي (مصرف الشرق الاوسط للاستثمار ،ومصرف الخليج التجاري، ومصرف الأهلي للاستثمار، ومصرف بغداد التجاري) لغرض اختبار الفرضيات من خلال دراسة وتحليل بيانات كل مصرف على حدة وتقييم النتائج الإحصائية واستخلاص الاستنتاجات منها.

**سابعاً. حدود الدراسة**

لقد توصلت الدراسة ضمن الحدود المكانية الزمانية الاتية:

1- الحدود المكانية: لقد طبقت هذه الدراسة على عينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والتي اختيرت منها أربعة مصارف من القطاع المصرفي وهي (مصرف الشرق الأوسط للاستثمار ،ومصرف الخليج التجاري ،ومصرف الاهلي للاستثمار التجاري، ومصرف بغداد التجاري).

2- الحدود الزمانية: لقد حددت مدة هذه الدراسة بحيث تغطي المدة من (2004-2020) وذلك لغرض بيان معرفة تأثير الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي على المؤسسات المصرفية .ويعود السبب في اختيار هذه الفترة الى رغبة الباحث في الحصول على تقييم كامل للمصارف المذكورة وتأثيره على عينة البحث أضافة الى الفترات الاخيرة التي تتوافق مع تطبيق المعايير الدولية في المصارف التجارية وكذلك أمكانية الحصول على البيانات تلك الفترة فضلاً عن الى أمكانية الحصول على نتائج أكر دقة وتكون قريبة من الواقع.

**ثامناً. منهج الدراسة**

تعد الدراسات الحالية من ضمن الدراسات الميدانية والتي اعتمدت المنهج الوصفي والتحليلي الذي يلائم طبيعتها بحيث يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم كذلك بوصفها بشكل دقيق ويقوم بالتعبير عنها نظرياً وكمياً. وكما يتكون منهج الدراسة من الجانبين الآتيين:

* **الجانب النظري:** لقد اعتمد المنهج الوصفي والتحليلي لكونه يلائم طبيعة الدراسة والاعتماد على الكتب والمجلات والدوريات وكذلك الدراسات السابقة اضافة الى شبكات الانترنيت لغرض التعريف على الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي هذا المنهج يقوم على دراسة الظاهرة على أرض الواقع ويهتم وبوصفها بشكل دقيق لذا لا يهتم هذا المنهج فقط على بجمع المعلومات والبيانات التي تتعلق بالظاهرة فقط بل يتعدا الى تحليل والربط وكذلك تفسير الظاهرة الذي يعتمد على التصور الفكري المقترح مما يزيد من رصيد المعرفة المقترح.

* **الجانب العملي:** اعتمدت الدراسة الحالية على المعادلات الرياضية المستخدمة بوصفها أداة للقياس المالي بالنسبة لمتغير الدراسة المستقل والتوابع . لذا تم دراسة المتغير المستقل وكذلك مقارنتها بهدف التعامل معها في تحليل واختبار فرضيات الدراسة وكذلك تحديد العلاقة بينهم ومدى تأثيرها بالاعتماد على البيانات التي يمكن اخضاعها للتحليل الاحصائي بهدف التوصل إلى عدد من النتائج والتوصيات من خلال جمع البيانات المالية بشكل موضوعي وفعلي والمستخرجة من القوائم المالية للمصارف التي تكون ضمن العينة المختارة، واستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية بهدف معالجة هذه البيانات وتفسيرها وتحليلها واثبات فرضيات الدراسة عن طريق البرنامج الاحصائي (SPSS)من أجل الخروج بالنتائج المستخلصة من البيانات الفعلية وذلك بهدف التعرف على الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي التي يمثلها الباحث في الجانب التطبيقي من خلال النماذج الحسابية التي يمكن استخدامها في البيانات الفعلية.

## تاسعاً. وسائل جمع البيانات

وقد تضمنت وسائل جمع البيانات الخاصة بالمصادر التي تم اعتماده من الباحث أثناء صياغة الجانب النظري والتطبيقي وهي كالآتي:

1-الجانب النظري :لقد استعمل الباحث الاسلوب الوصفي فيوصف الجانب النظري للدراسة الحالية وبالاعتماد على الكتب والمجلات الدوريات سواء كانت عربية أو محلية أو اجنبية وفضلاً عن شبكات الانترنيت .

2-الجانب التطبيقي : تم اعتماد الباحث على الحسابات الختامية للمصارف عينة الدراسة وقد تم توظيفها في الجانب العملي وكذلك استعمال المعادلات الرياضية لغرض الوصول الى استعمال البيانات الفعلية في قياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة ،وتم التحليل الاحصائي في ايجاد العلاقة بين المتغيرات وماهية تأثيرها على المؤسسات المصرفية والحصول على مقارنات لإثبات أو نفي الفرضيات

## المبحث الثاني

## الدراسات السابقة وموقع الدراسات الحالية منها

لقد تضمن هذا البحث الكثير من الدراسات السابقة منها العربية والعراقية والأجنبية التي تتعلق بموضوع هذه الدراسة فضلاً عن الاستفادة من هذه الدراسات التي تعتبر بمثابة نقطة انطلاق هذ البحث لكون هذا البحث يقدم لمحة موجزة بكل ما تحتوى اهم الدراسات السابقة وكل ما توصلت اليها من نتائج وتتضمن مواضيع ذات الصلة بموضوع البحث وكذلك التعرف على مساهمة الباحثين في هذا المجال الذي يكون الاثر الاكبر في اغناء البحث ومما توصل اليها الآخرون من نتائج التي أسهمت في كثير من المجالات والاستفادة منها في الدراسات السابقة بهدف بناء اركان الجانب النظري للبحث .لذا سوف يتم عرض الدراسات السابقة النظرية والتطبيقية وعلى حسب التسلسل الزمني وبالشكل الآتي :

### أولا: دراسات محلية وعربية

**1-دراسة الزبيدي و توفيق (2015)**

**(المعايير الدولية للأشراف والرقابة وأثرها في الاستقرار المالي للقطاع المصرفي الخاص في العراق)**

إن الهدف من هذه الدراسة هو التوصل إلى قدرة ومعرفة المعايير الدولية للرقابة في البنك المركزي العراقي بحيث يتم اعطاء صورة دقيقة وواضحة المعالم عن جميع الالتزامات التي تخصص المصارف التجارية الخاصة بنظام المصرفي, **وقد توصلت الدارسة الى:**

1. العمل على تحسين الكثافة المصرفية في العراق التي تتطلب الى وجود عدد كبير وكافي من المصارف فضلاً عن وجود عدد من الفروع لهذه المصارف في كافة المدن والاقضية بهدف تقديم خدمة مصرفية بشكل أفضل والأعداد كبيرة من شرائج المجتمع. 2. تشجيع الأفراد على تطبيق نظام مالي ومصرفي يوفر لهم حياة كريمة والعمل على تقليل الفروقات الطبقية بين اصحاب الدخل المنخفض. 3. على المصارف الخاصة توفير حماية لزبائن المصرف وتجنب المخاطرة التي يتعرض إليها المودعين والقطاع المصرفي.

**2- دراسة الدريعي و دايش (2018)م**

**(دور الاستقرار المالي والشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة)**

لقد تضمنت هذه الدراسة المضامين العلمية التي تتعلق بالشمول المالي والاستقرار المالي بهدف التعرف على نوع العلاقة التي تربط الشمول المالي واستقرار النظامي المصرفي وصولا التي تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية لغرض تطبيق هذه المضامين على الاقتصاد العراقي فضلاً عن تجربة دولة الامارات في تطبيق الشمول المالي بهدف تقديم خدمات مالية كبيرة الافراد والمساهمة في تحقيق جودة هذه الخدمة المصرفية وكذلك الاستفادة منها وامكانيه تجربتها في النظام المصرفي العراق, **وقد توصلت الدراسة الى:**

1. لقد تبين إن مؤشرات الانتشار والكثافة المصرفية وحسب التوزيع الجغرافي لعدد كبير من المصارف وفروعها واجهزة الصراف ألالي (ATM) في كافة المحافظات العراقية وهذا يدل على ارتفاع نسبة المؤشر في بغداد وكافة المناطق الشمالية من العراق وتبين نسبة انخفاضها في المناطق الجنوبية من العراق. 2. إن القطاع المالي في المصارف العراقية يكون ذو أثر محدود جدا على عمليات التنمية الاقتصادية المستدامة ويكون ذلك بسب الاعتماد الكلي والمباشر على واردات النفط فقط وهذا ما يسبب قلة المساهمة في جميع المشاريع المالية في تكوين الناتج المحلي للدولة .

**3- دراسة أجراها مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية (2015)**

**(العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي)**

قد نصت هذه الورقة على محاولة تحقيق الارتباط المناسب والامثل بين الأهداف الاربعة المهمة التي تعرف بالاطار المتكامل للشمول المالي وذلك عن طريق الوصول إلى أعلى قدرة ممكن من التآزر واقل قدرة من المفضلات بين القطاعات المالية جمعيها بهدف الحصول على نظام مصرفي مستقر ويتمتع بقدر عالي من الرقابة والنزاهة وكذلك يهتم بحماية وسلامة حقوق العملاء كافة وأيضا توفير سيولة للقطاع المصرفي , **وأهم ما توصلت له هذه الدراسة هو:**

أ. أهمية الشمول المالي للجهات الرقابية لكونه مرتبط بشكل دقيق بالأهداف التقليدية للبنوك المركزية. ب. دراسة مدى العلاقة بين أهداف الشمول المالي واستقرار النظام المالي للقطاعات المصرفية. ج. قد أثبت الدراسة أن التقدم في الشمول المالي يعزز من قدرة الاستقرار المالي الذي يساهم في النمو الاقتصادي لبعض القطاعات الاقتصادية.

**4-دراسة الشمري و راشد (2017)**

**(أثر اعتماد استراتيجية الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف)**

إن الهدف من هذه الدراسة هو العمل على تقييم أطار معرفي ومفاهيم حول استراتيجية الشمول المالي المطبقة في المصارف العراقية والميزة التي تنافس بيها فضلاً عن تحديد الابعاد ومدى تأثير العلاقة بين استراتيجية الشمول المالي والميزة التنافسية للمصارف بهدف تحفيز الميزة من اجل الحصول مزودي الخدمة المالية لتقديم ك المنتجات المالية والادخارية للاستثمار وما يناسب افراد المجتمع, كافة **وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي:**

1. أن التكنلوجيا الرقمية التي يكون لها دور كبير على تسريع عجلة الشمول المالي وتقديم الخدمات المصرفية لهم وذلك من خلال تثقيف ومعرفة الفرد بالشمول المالي. 2. يعد الشمول المالي السبيل الوحيد لتعميق التربية والثقافة المالية في كافة المجتمعات وكذلك يساهم في رقي لشعوب والعمل على زيادة قدرتهم الاقتصادية والتنموية. 3. أن التطورات التي تحصل في المؤسسات الصفيرة والمتوسطة تعبر من اهم الركائز الأساس لتحقيق الأهداف العامل التي يسعي إليها الشمول المالي.

## ثانيا: الدراسات الأجنبية

**1-دراسة Eugeniusz & Gatnar.(2013)**

**(Measuring indicators of financial inclusion in Poland)**

**(قياس مؤشرات الشمول المالي في بولندا)**

أن الهدف من هذه الدراسة اظهار العديد من المؤشرات التي يتم القياس بها مستوي الشمول المالي في بولندا وذلك يتم احتساب المؤشر على اساس البيانات التي يتم جمعها بواسطة الاحصائيين وذلك من خلال نظم الدفع في البنك الوطني البولندي ويتم مقارنة قيمة المؤشرات الخاصة بدولة البولندا **وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي:**

1. لقد تم اقتراح صيغة جديدة لمؤشرات قياس الشمول المالي وكذلك أداة لتشخيص وجود حالات من المقارنة بين الدول العالم مع جود القيود وكذلك نقص البيانات الاحصائية المتاحة للشمول المالي في بولندا.

2. لقد تم جمع كافة البيانات الخاصة بالمؤشر الشمول المالي وذلك عن طريق مؤسسات عامة مختلفة مثل (البنك الوطني البولندا ،والسلطة المالية البولندا، والمكتب الاحصائي المركزي والجمعية المصرفية البولندا ).

**2-دراسة (2014). Camara،Noelia&Tuesta & David**

**(Measuring financial is a multi-dimensional indicator)**

**(قياس الشمول المالي :مؤشر متعدد الابعاد)**

الهدف من هذه الدراسة هو التوصل إلى مجموعة من بيانات التي بإمكانها قياس مستوي الشمول المالي من أجل تحقيق الهدف المعلن للبنك الدولي بحلول عام (2020)م الذي يقوم بالاعتماد على كافة المعلومات التي تتعلق بالطلب والعرض لقياس الشمول المالي **وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي:**

1. إن الشمول المالي له عدد كبير من المؤشرات التي يمكن قياسها وبناء علية تم استعمال مؤشر شاما ومتعدد الابعاد.
2. تبين إن مؤشر الشمول المالي المستعمل في قياس (الوصول ،والاستخدام ،والجودة )لها تأثير مباشر البنك الدولي في حالة توفير القروض الممنوحة للأفراد.

**3-دراسة (2016). Yorulmaz & Recep**

**(Experiences of global financial inclusion)**

**(تجارب بشأن الشمول المالي العالمي )**

تهدف هذه الدراسة إلى بناء مؤشر مركب ومقياس متعدد الابعاد واسع النطاق للشمول المالي وكذلك يمكن استعمالها لغرض التقييم وبسهولة ويمكن الاستفادة منها الوصول إلى الاسواق المالية وايضاً يمكن الوصول إلى المؤسسات المالية الاخرى ومنها مؤسسات التمويل الاصغر ومكاتب البريد بهدف تحليل وتأثير الفقر والتمويل الاسلام , ويمكن تحليل مدى أمكانية قدرة الوصول الى الخدمات المالية لغرض معرفة مدى تأثيرها والحد من الفقر وذلك عن طريق أشتراك البنوك الإسلامية في البلدان كافة , بحيث لا تكون النوك التجارية هي ليست الاولي في النظام المالي, **وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي:**

1. إن البلدان ذات الدخل المرتفع تسعى دائما الى أن تحتل المرتبة الأولي في الشمول المالي.
2. اما البلدان ذات الدخل المتوسط وذوي الدخل المحدود أيضا يبدو أن مال لدية من معدلات منخفضة من الشمول المالي. 3. يتضح من خلال دخل البلدان الدول أن للشمول المالي تأثير كبير على دخل الفرد.

**4-دراسة Hannig،jand،jansen،S، (2010)**

**(Financial inclusion and financial stability current policy issues)**

**(الشمول المالي والاستقرار المالي: قضايا السياسة الحالية)**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الشمول المالي الذي يحتوي على مخاطر عالية والتي تكون على المستوى المؤسسي. وقد تعزى المخاطر المؤسسية التي تكون في السوق المالي سببها وجود أعداد كبيرة من الزبائن ذو الدخل المنخفض, **وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي:**

1. إن الدلائل التي تشير أن المدخرين جميعهم ذوي الدخل المنخفض والمقترضين الذين يميلون إلى سلوك مالي مناسب لدخلهم وقوي في ظل الازمات المالية.
2. أن بعض من أصحاب الدخل المنخفض يقومون بالحفاظ على ودائعهم في مكان أمن حتي يتمكنون من تسديد قروضهم.
3. هناك بعض المخاوف من شأنه تؤدي إلى مخاطر السمعة لدي بعض المصارف

## موقع الدراسات الحالية من الدراسات السابقة

تمتاز الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة بأمور عدة يمكن تلخيصها بالآتي:

1-قد تبين أن اهمية الشمول المالي في دورة التنمية البشرية والاقتصادية وعلى كيفية تحسين الوصول إلى الاستخدام الأمثل لذا سعت الدراسات السابقة في الشمول المالي وفي عينة البحث إلى تقديم خدمات مالية ومصرفية تخدم جميع فئات المجتمع والحد من ارتفاع معدلات البطالة.

2-قد تقوم بعض الدراسات السابقة باستعمال بعض من المؤشرات (الاستقصائية والمسح البياني) بحيث يضمن مفهوم ودور التنموي للشمول المالي .

3-تقوم بعض الدراسات السابقة على دراسة أثر الشمول المالي على الاستقرار المالي في حين أن الدراسات الحالية اقتصرت على دراسة أثر متغير مستقل على الخدمة المصرفية الذي يقدمها المصرف .

4-تمتازالدراسة الحالية عن الدراسة السابقة باستعمال المعادلات الرياضية والمؤشرات والمقاييس التي تقوم على البيانات الحقيقية . بينما قد استخدمت بعض من الدراسات لقياس أثر احد المتغيرات طريقة الاستبيان التي تم التطرق اليها من قبل الدراسات السابقة .

5–قد انجازات الدراسات الحالية عن الدراسات السابقة وذلك بقياس أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة وبشكل مباشر .لكن قيام بعض من الدراسات الحالية قياس أثر المتغير المستقل والمتغيرات التابعة بهدف الحصول على نتائج الاختبار .

إن خلاصة مما تقدم قد يرى الباحث إن الدراسات السابقة منها العربية والأجنبية لم يتم الاشارة الى أثر المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية )على المتغير المستقل إلا في دراسة واحدة وكانت هذه الدراسة قد أجريت على عينة مختلفة عن الدراسة الحالية ولكن بفترات مختلفة فضلاً عن هذا إن معظم الدراسات التي تناولت متغيرين من المتغير المستقل واحد المتغيرات التابعة بهدف بيان أثر هذا المتغير التابع ولكن لم تكون بصورة المباشرة والواضحة بل أجريت عن طريق متغير وسيط فضلاً عن قيام بعض الدراسات السابقة قد أجريت على قطاعات غير المصرفي.

# الفصل الثاني

# الإطار النظري للدراسة

**المبحث الأول :** الشمول المالي

**المبحث الثاني :** جودة الخدمات المصرفية

**المبحث الثالث :** الاستقرار المالي

**المبحث الرابع :** الربط بين متغيرات الدراسة

## المبحث الأول

## الشمول المالي

### أولاً. لمحة تاريخية عن الشمول المالي

ظهرت فكرة الشمول المالي منذ بداية القرن التاسع عشر التي كانت بس نشأت الحركة التعاونية في الهند في عام (1904)م وكانت ضد وكالات الاقتراض الغير المؤسسية التي كانت على شكل مقرضين ماليين مما كانوا يتقاضون فائدة باهظة الثمن من الفلاحين الفقراء وكذلك عدم استفادة الفقراء من الخدمات المالية التي تكون من مصادر رسمية مما أدى إلى استغلال المقترضين المحليين وفي هذه الفترة التي شجعت على ظهور نظام مالي شامل .وكان بسب سد الفجوة ما بين مناطق الحضرية والريفية اثناء تقديم الخدمات المالية والمصرفية .وفي هذه المدة ظهر مصطلح الشمول المالي في عام (1993) وكانت في دراسة( ليشتون وثرفت) التي كان يتناول الخدمات المالية في جنوب شرق انكلترا وعلى اثر هذه الدراسة اغلاق فرع احد البنوك في هذه الدولة وكان سب الاغلاق عدم وصول الخدمات المالية والمصرفية الى السكان في هذه المنطقة كافة (Demirguc،kunt et al،2014:4).

وكان في عام (1999)م تم استعمال مصطلح الشمول المالي الأول مره وكان بشكل واسع لوصف محددات الخدمات المالية والمصرفية المتوفرة بشكل واسع ولذلك قد تعددت تعاريف الشمول المالي ومصطلحات ومفاهيم الشمول المالي وكانت نتيجة العديد من الدراسات الفكرية التي تتبنى هذه المفاهيم (Shavit.Debutal:2013،1) وكذلك كانت من اهم الادوات التي تؤدي الى تحقيق النمو الشامل ويقصد بالشمول المالي (هو جعل جميع الخدمات المالية تكون في متناول ايدي الفقراء وان اهم التسهيلات الائتمانية التي يمن أن تناسب احتياجاتهم وكذلك تخلق فرص العمل الحر بالنسبة لهم أن جميع الادلة التجريبية توكد أن البلدان التي بها نسبة كبيرة من السكان الذين هم اكثر استفادة من النظام المالي الرسمي وكذلك اظهرت هناك نسبة كبيرة ومتزايدة في معدلات النمو وأن عدم المساواة في توزيع الخدمات ما بين الافراد (Helms،et،al:2004،2)وكذلك عمل الطلب على الائتمان بشكل كثيف التي يعتمد علية الفئات المهمشة ونسبة كبيرة يعتمد علية الفقراء وكذلك الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض الى حد الكبير الذين تعتمدون على المدخرات في مجالاتهم الشخصية والمهنية والاجتماعية من أجل الاستفادة من النمو الشامل العرض وكذلك

تعتبر البنوك والمؤسسات المالية الاخرى هي من أهم الاعبين الذين يتوقع منهم تقديم الائتمان الرسمي لهذه الاقسام ويحدد الامر نفسها من قبل بنك(Ochatoran) وفق لها أن الشمول المالي كاًستراتيجية لتعزيز النمو الشامل مع الاستقرار وتوزيع الدخل العادل والثروة بين افراد المجتمع ويجب أن يكون النظام المالي الرسمية مجهزه بشكل جيدا لتحقيق الشمول المالي في البلدان وكذلك عملت الكثير من الدول العالم في عام (2003)التي تعمل على تنفيذ الاستراتيجيات الشمول المالي وتطبيقها في أغلب المصارف العالمية وكانت عدد من هذه (ماليزي ،والمملكة المتحدة )التي تقوم بتنفيذ هذه الاستراتيجيات الجديدة وبشكل واسع ومبتكرة لتطوير الشمول المالي في كافة انحاء العالم وكذلك العمل على استفادة عدد كبير من أفراد المجتمع لذا قامت الكثير من الدول في المجموعة العشرين G20التي تطوير الشمول المالي وظهرت أهميته بعد انتهاء الازمة العالمية (Chakvbavty.2011:3)وزاد عناية العديد من الدول العالم بالشمول المالي بعد عام (2008)بشكل واسع وكذلك مستخدمين سياسات متعددة التي تستهدف أيصال جميع الخدمات المالية الى المجتمع كافة واستعمالها بشكل واسع وتمكين العمل بصورة صحيحة ويحث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات بإشكال متنوعة وباقل كلفة(الامين،2017: 3)وكذلك يحظى الشمول المالي على اهمية كبيرة من قبل المحللين ومحافظين المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في عام (2016 )على ضوء الحاجة المتزايدة في التكثيف الوعي بأهمية الشمول المالي ومحاورة لدى كافة الاطراف في الدولة العربية مما أدي الى اعتماد في يوم (27)أبريل من كل عام كيوم عالمي للشمول المالي الذي يتم الاحتفال بيه في عام( 2020) تحت شعار (نحو بناء ثقافية مالية ومجتمعية وتقرير الشمول المالي )وكذلك يوكد المحللين على دعم الجهود المجتمع الدولي كافة في تقرير الشمول المالي وكذلك تقرير الوعي المجتمعي على صعيد التعامل مع المؤسسات المالية غير مصرفية وكذلك سبل تعزيز الوصل للخدمات من خلال تطوير المجتمعات المبتكرة لكافة طموح المتعاملين مع القطاع المالي.

## ثانياً. تعريف الشمول المالي

ينطلق مصطلح الشمول المالي في العديد من المفاهيم ويذكر الكتاب والباحثين العلميين وتأثيره المباشر على الاستقرار المالي والمصرفي بشكل خاص والنمو الاقتصادي بشكل عام في الدول المتقدمة اقتصاديا وكذلك عرف الشمول المالي على حسب مركز الشمول المالي في واشنطن هي الحال التي يكون فيه الافراد قادرين على الحصول جميع الخدمات المالية وبشكل واسع ويكون ذات

جودة عالية ومنخفض الكلفة ويكون بأسلوب ملائم ويحقق الكرامة لعملاء المصرف جميهم (Gatanav,2013.22).

وكذلك هناك تعريف أخر عرفته مجموعة العشرين (G20)ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)هو عبارة عن تقرير وصول واستعمال المنتجات والخدمات المالية كافة ولفئات المجتمع وكذلك الفئات المهمشة التي لم تقدر الوصول الى الخدمات المالية المقدمة من قبل المصارف التي تغطي احتياجاتهم .لذلك لم تقدم اليهم بشكل عادل وشفاف ومناسب وتكون بأقل تكاليف معقوله(صندوق النقد العربي,2015: 3-2) وايضا عرف تقرير الامم المتحدة(United Nations،2016:1)بأن الشمول المالي هو عبارة عن تقديم الخدمات المالية والمتنوعة لطبقات المجتمع الفقير كافة وبشكل وأسع ودائم ويكون بأقل تكلفة ممكن تحملها ,بهدف دمج هذه الشريحة مع كافة أفراد المجتمع الاقتصادي الرسمي, وكذلك عرف الشمول المالي بشكل بسيط وموسع (هو عباره عن امتلاك جميع الافراد لحسابات رسمية والتي تكون في أحد المؤسسات المالية الرسمية وتكون بهدف تقديم العديد من الخدمات المالية مثل الادخار والاقتراض وعقود التأمين وكذلك استخدام الخدمات المدفوعة التي يتيح الى جميع الافراد استخدامها وغيرها من الخدمات التي يستفيد منها الزبائن وكذلك تحقيق منفعة عامة واقتصادية (kabakova،plaksenkov،2019:19)

وكذلك عرف الشمول المالي (Eugeniusz،2013:225) هو عبارة عن تقديم وأتاحه الخدمات المالية المقدمة للعملاء المتعاملين في المؤسسات المالية الرسمية والتي تعتمد على ابتكارات التكنلوجيا والمالية الجديدة التي تسهل وصول(ACCESS)الى كافة الفئات المهمشة والمحرومة وتعظيم واستعمالها بشكل واسع من قبل افراد المجتمع, وكذلك يشير(Barcena،et،at،2017:78) بأن الشمول المالي هو عبارة عن ادخال وتوحيد فئة او مجموعه من الافراد تدعي بالفئة المهمشة مالياً او ذات الدخل المالي المحدود والتي لا يسمح الها بالمشاركة في عمليات النظام المصرفي, وكذلك عرف (obafemi،et،at،2016:3)هو عبارة عن قدرة المؤسسات المالية على تعبئة الموارد المالية بشكل عام وفعال من اجل التنمية الاقتصادية ويشير(obefemi،2016)بأن هناك مجموعه من العوامل التي تساهم في الشمول المالي في بتطوير الاسواق المالية وهي كالاتي:

1- تطوير المؤسسات والشركات التمويلية التي يكون اعتماده بشكل واسع على التمويل طويل الاجل

2- تشجيع وتسهيل عمل الصناديق التقاعدية التي تعمل في مجال التأمين من أجل وضع خطط طويل الاجل للاستثمار

3- وضع الحوافز والتسهيلات للمنتجات التي تكون ذات التأمين طويل المدى

4- عمل على وضع صيغه لغرض التفاعل ما بين المنظمين والمشاركين وبين صناع السياسات لغرض تنشيط عمل الاسواق المالية نحو نظام مالي أكثر تطوير وشفاف

5- العمل على تشجيع الحوافز الضريبية للاستثمارات طويلة الاجل والمدخرات المقدمة من قبل صغار المستثمرين بهدف الحصول على اموال اضافية في الاسواق المالية

6- تقرير السيولة المقدم من قبل المصارف الذي يوكد على توفير اليات التحوط بالنسبة للمستثمرين صغار

7- قدرت المصارف بأن تمتلك الأسهم التي يتم تداولها في الاسواق المالية النشطة

وكذلك عرف الشمول المالي على أنه (هو عباره عن نسبة او عدد من السكان الذين يستخدمون الخدمات المالية التي تكون من أجمالي عدد السكان الكلي لي اي بلد كان (IMF.2015:7).

ومن خلال مجموعه من التعاريف التي ذكرت يمكن ملاحظة عدة محاور أساسية التي يرتكز عليها الشمول المالي وهي كالآتي.

- ✓ يجب أن تكون المنتجات والخدمات المالية ذات مدة استخدام طويلة وتكون منتظمة بشكل تكراري
- ✓ قدرة المنتجات المالية التي تشمل إدارة الأموال بشكل فعال ومستمر في التخطيط للمستقبل
- ✓ الحصول على الخدمات المالية عن طريق توفير خدمات رسمية وتكون منتظمة وكذلك العمل على قرب المسافة وتقليل التكاليف
- ✓ الرقابة الفعالة والتنظيم المستمر الذي يضمن تقديم الخدمات المالية لكافة الفئات وضمن بيئة يسودها الاستقرار المالي

## ثالثاً. أهمية الشمول المالي

زاد الاهتمام الدولي بتطوير وتحسين الشمول المالي بعد حدوث الازمة الاقتصادية والمالية في عام (2007) وما نتج من هذه الازمه من ازمات مالية واقتصادية ومصرفية واجتماعية التي يكون لها

تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي الدولي مما أدت الى حدوث بطالة بشكل واسع وبنسبة مرتفعة التي تسببت الى انهيار بعض اقتصاديات الدول النامية أضافة الى انهيار الكثير من المؤسسات الانتاجية والمصرفية وكانت هذه الازمة لها تأثير على الشركات التأمين وكان لها تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي.

وكذلك مما أدى الى ارتفاع نسبة الفقر في فئات المجتمع كافة أدى ذلك الى زيادة فئات المهمشة اقتصادياً التي أد ات أيضا الازمة المالية الى ارتفاع مستوي جرائم المالية والانحراف الاجتماعي في عمل المؤسسات المالية وكذلك قدرة البنوك المركزية مما قامت بعض الدول لوضع خططاً لنهوض بهذه المؤسسات المالية وتطوير الشمول المالي السائد في بلدانهم أو الدول التي تعمل من خلالها الشمول المالي من أجل تعميق الشمول المالي قام مجلس المحافظين البنوك المركزية ومؤسسات النقدية العربية لتحديد يوم4/2(7 (من كل عام يوم للشمول المالي بهدف تشجيع المصارف والمؤسسات المالية التي تعمل على تقديم خدمات مالية الجيدة للزبائن

وكذلك أشارت بعض الاحصاءات الصادر من قبل المنظمات الدولي أن ما يقارب حوالي 96%من السكان البالغين لديهم حسابات في المصارف العاملة في كافة بلدان العالم وتختلف هذه النسب ما بين الدول العالم حسب تطبيقات اقتصادية للدول وبعض الدول المتقدمة صناعة والدول النامية ومازال ما يقارب حوالي (1.7)مليار أنسان حول العالم لا يملكون حسابات مصرفية ولا يستطيعون الحصول على الخدمات المالية والمصرفية المقدمة من قبل بلدانهم وبسب عدم امتلاك حساب في هذه المصارف أما في العراق قام البنك المركزي العراقي وضع استراتيجية الاعوام (2016–2020)توسيع وتطوير الشمول المالي في العراق نصب العين وحسب قاعده البيانات المالية العالمية تشير حوالي 2.7مليارمن البالغين على مستوي العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين ليس لديهم القدرة الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية وحسب مؤشرات بنك جلوبال (Global findex) لذا نجد في بعض البلدان المرتفعة الدخل حوالي 89%من البالغين لديهم حسابات في المؤسسات المالية رسمية بينما حوالي 41%فقط في الدول ذات الاقتصادات النامية ليست لديهم حساب في المؤسسات المالية (مؤسسة التمويل الدولية ,التقرير السنوي ,2013:30)مما يضطر الفقراء الذين هم غير قادرين على الحصول تلك الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات المصرفية الرسمية ونتيجة ذلك تم الاعتماد على آليات غير رسمية مثل (المرابين)لغرض الحصول على الائتمان المطلوب وبسعر فائدة مرتفعة وكذلك يعاني

الشمول المالي ما يحدث فجوه التميز ما بين الجنسين وعدم المساواة بين الدخل الرجل ودخل النساء وكذلك نجد في اقتصاديات الدول النامية حوالي 46% الرجال لديهم حسابات ويذكر ما بين النساء تمثل حوالي 37%ومن ثم يعمل الشمول المالي لتوفير الخدمات المالية لكلا الجنسين دون التميز بينهم(مجلة السياسة الاقتصادية ،10: 2021), ويمكن تلخيص ذلك إن اثار زيادة مستوي الشمول المالي وبالمحاور الأتية:

أ- **تقرير جهود التنمية الاقتصادية:** توجد هناك علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستوي النمو الاقتصادي وكذلك يبين عمق استخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجمعات فضلا عن التأثير الايجابي على اسواق العمل وكذلك يساهم أنتشار استعمال الخدمات المالية وكذلك سهولة الوصول اليها عن طريق انتقالها عبر المنشأة الصغير من القطاع الغير رسمي الى القطاع الرسمي

ب- **تقرير استقرار النظام المالي:** أن زيادة استعمال الافراد للخدمات المالية الذي يساهم بالتأكيد على تقرير الاستقرار المالي وأن استخدام المزيد من النظام المالي الذي بدورة يقوم بتنوع المحفظة الودائع لدي المصارف والمؤسسات المالية مع مراعاة تحقيق مستويات التركيز التي تعمل على تقليل من نسبة المخاطرة التي تتعرض اليها المؤسسات المالية وحيث أظهر الدراسات التي يقوم بيها البنك الدولي أن الدول التي تكون ذات مستويات الشمول المالي الاكبر التي تكون أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية

ت-تقرير قدرة الافراد على الاندماج وكذلك المساهمة في بناء مجتمعاتهم أظهرت العديد من الدارسات التي تركز على تحسين قدرة الافراد على استعمال النظام المالي الذي يعزز قدرتهم على إدارة المخاطر المالية وامتصاصها لبعض الصدمات التي ترتبط بالتغيرات المالي .

ث- **أتمته النظام المالي:** يقصد بالأتمتة النظام هو قدرة النظام على التوسع والانتشار الخدمات المالية وكذلك زيادة معدلات استخدام هذا النوع من أتمته الخدمات لذلك يجذب الكثير من المستخدمين مع تطور في الثورة التكنولوجية في مجالات الاتصالات والالكترونيات وزيادة الاعتماد على الخدمات الالكترونية التي تتعلق بالمدفوعات التي يستفاد منها كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقوم بتقديم مثل هذه النوع من الخدمة.

**رابعاً. أهداف الشمول المالي**

إن العناية بتوسع نطاق الشمول المالي وكذلك العمل على خلق تحالفات ما بين المؤسسات المالية والهيئات العامة للتنسيق والعمل ضمن وحدات صغيره مشتركة وموحدة وترى مجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في تقديم الخدمات المالية اليهم ويذكر أن البنك الدولي الذي يهدف إلي تقديم نظام مالي شامل وعن طريق هذا النظام يتم وصول الخدمات المالية إلى الفقراء وذات الدخل المحدود. وأن تلك الاشارة في توسع نظام المالي الرسمي هو لغرض تحقق الشمول المالي ليست الهدف بحد ذاته بل هو وسيلة وغاية لتحقيق أهداف اقتصادية لتطوير الانسان وتحسين مستويات المعيشية وكذلك تقرير المشروعات الصغيرة والمتوسطة للحد من الفقر ودعم المساواة وتحقيق الرفاهية الاقتصادية(الشمري،2015: 9), وكذلك يتم توضيع أهداف الشمول المالي (عجوز،2017: 20):

1- وصول المنتجات والخدمات المالية الى كافة الفئات المجتمع وكذلك أهمية هذه الخدمات من قبل المواطنين وكيفية الحصول علية والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية

2- سهولة الوصول لمصادر التمويل لغرض تحسين الظروف الاجتماعية للأفراد وخاصة الفقراء منهم

3- مساعدة الشركات الصغيرة الاستثمار والتوسع في أرباحها

4-تسهيل مشاريع العمل الحر والعمل على تطوير هذه المشاريع بأسلوب حديث الذي تؤدي إلى النمو الاقتصادي

5-تخفيض مستويات الفقر لدي الافراد لغرض تحقيق الرفاهية الاجتماعية

6- تقرير الاستقرار المالي الذي يهدف الى مكافحة غسيل الاموال وكذلك تمويل الارهاب الذي يعمل على جذب المستثمرين والمنشأة لغير رسمية في القطاع الرسمي الذي يعود بآثار ايجابية للقطاع المصرفي الذي يساعد على التوسع في الاصول المصرفية بهدف جذب العملاء الجدد لغرض تحقيق الاستقرار في الودائع وكذلك الحد من مخاطرة السيولة

## خامساً. معوقات الشمول المالي

هناك العديد من العوامل التي تساعد على أنتشار الشمول المالي في كثير من الدول العالم ومن أهم هذه المعوقات هي كالآتي (المطيري ،2016: 7):

1-أن الكثير من الافراد يري عدم الحاجة لوجود حساب مصرفي في أي مؤسسة مالية

2- يرى بعض من الناس أن عدم امتلاك أموال الكافية لفتح حساب في البنك أو مؤسسة مصرفية مالية وكذلك أهم الاسباب لعدم استعمال الخدمات المالية ومن بين هذه العوامل طبيعة

الدخل ومستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة التي لا ترتبط مع سياسات المؤسسات المالية والمصرفية

3- بسب اعتبارات دينية التي حالت دون الحصول بعض أفراد على حساب في المؤسسات المالية الرسمية أو تكون بسب عدم الثقة ب هذه المؤسسة المالية

4- هناك أسباب التي تتعلق بالتكاليف والاجراءات من حيث امتلاك وثائق مطلوبة لغرض امتلاك حساب في هذه المصارف والبعض يرها مكلفة لدي الافراد بسب الرسوم المفروضة عليهم وكذلك المستندات المرتبطة بها

## سادساً. مخاطر الشمول المالي

من خلال العديد من الدراسات التي تناولت الشمول المالي ويمكن القول إن الشمول المالي الذي يقصد بيه هو سهولة الحصول على الخدمات المالية من قبل بعض فئات محددة الدخل وكذلك غير قادرة على الحصول تلك الخدمات بسب التكاليف المرتفعة او المسافات المادية الطويلة (البعد الجغرافي) او تكون بسب عدم توفير اوراق ثبوتيه لدي الفرد او تكون بسب القوانين الذي تعمل فيها بعض الدول والتي يمكن تلخيصها وهي (helms،2006:2)

1-انخفاض الوعي المصرفي ادي بعض من الجمهور

3- بسب أنتشار الفقر وزيادة معدلات الفساد في بعض المؤسسات المصرفية

4- بسب تراجع بعض المشاريع في القطاع الخاص الذي يعتبر المحرك الاساسي لنمو الاقتصاد في البلدان المتقدمة اقتصاديا

5-عدم وجود البنية التحتية التي تعمل على مساعدة بعض القطاعات المصرفية لتطوير جهودها والعمل على التوسع في الشمول المالي

6- المخاطرة في كشف هوية الزبائن الذين يمتلكون حسابات في المصارف امتثالهم لبغض الضوابط التي تزيد من تكلفة الخدمة المقدمة الهم من قبل المصرف

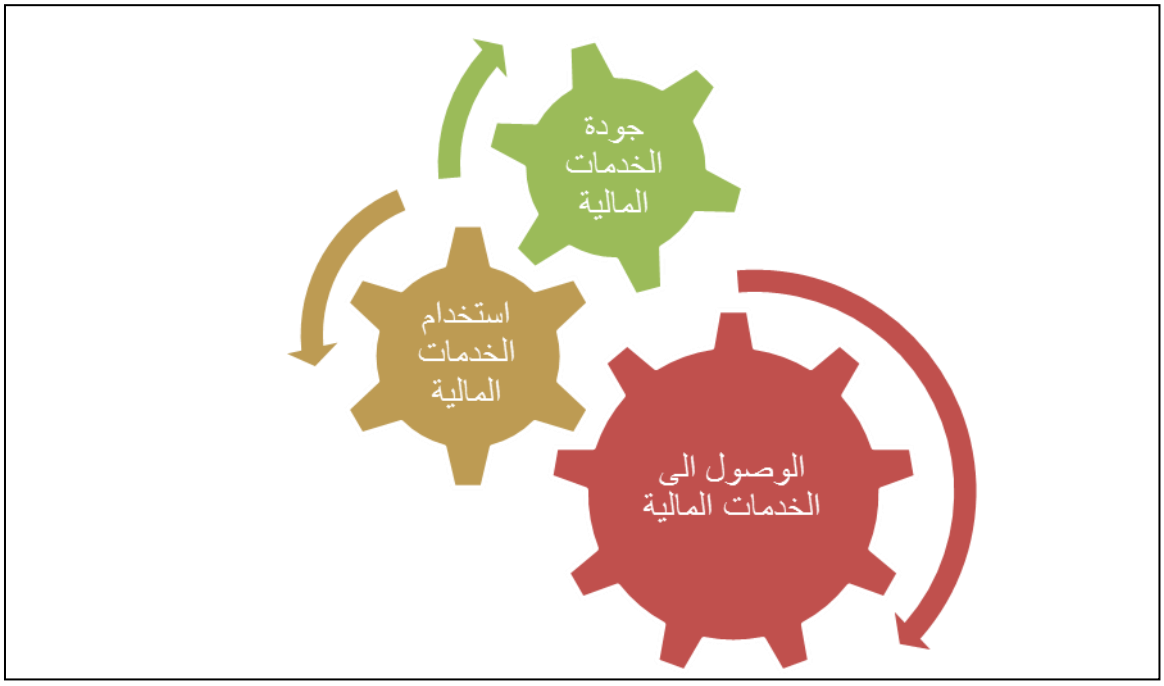
7- ضعف الانظمة المالية والمصرفية التي تسبب الهم من عدم القدرة على مواكبة التطورات في الانظمة واجهزة المصارف الدول المتقدمة تكنولوجينا

## سابعاً. أبعاد الشمول المالي

إن بعض التطورات التي اجريت على مفهوم الشمول المالي والتوسع في طبيعة العمل بعض الاجهزة المصرفية (أبراهيم ،2019:55) (QWen.2018:15)(EIV.2019:4)

كما مبين بالشكل الآتي:

**الشكل رقم(2)أبعاد الشمول المالي**




**من أعداد الباحث**

1-الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية ( Access to financial and banking Services)التي يقصد بها سهولة الوصول الخدمات المالية إلى افراد المجتمع كافة بدون استثناء من حيث المساحة الجغرافية والعدد السكان في اي بلدة وكذلك قربها من أمكان تقديم الخدمة .

**جدول (1) أبعاد الشمول المالي ومؤشراتها الدولية**

| البعد | مؤشرات الشمول المالي |
|---|---|
| **الوصول إلى الخدمات المالية** | 1- يكون نقاط الوصول الى الخدمة المالية (10000)من مجموع البالغين التي تكون على مستوي المحلي وكذلك تكون حسب المحافظة التي يتمركز بيها السكان<br>2- أن تكون عدد أجهزة الصراف الالي (ATM)لكل (1000) كيلو متر مربع<br>3- الحسابات التي يتم تعمل على التحويل المالي الالكتروني عن طريق هذه الخدمة<br>4- وجود إمكانية ربط ما بين نقاط الخدمة وما بين نقاط البيع<br>5- تكون هذه النسبة المئوية الاجمالية للسكان الذين يسكنون هذه المحافظة يجب ان تكون |

| | |
|---|---|
| | بنقاط وصول واحدة من هذه الخدمة |

2-استعمال الخدمات المالية (Usage of financial services ) التي يقصد بها حصول جميع فئات المجتمع أو الافراد أو الشركات على الخدمات المالية وذلك عن طريق حصول الافراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم وكذلك قدرتهم على فتح حساب مصرفي وغيرها من هذه الخدمات التي تقدم من قبل المؤسسات المصرفية الافراد

| | |
|---|---|
| **استخدام الخدمات المالية** | • يكون عدد البالغين الذين يجب أن تكون لديهم على الاقل نوع واحد من الحساب كوديعة وتكون بصورة منتظم .<br>• يكون نسبة البالغين الذين يجب أن تكون لديهم على الاقل نوع واحد من الحساب كحساب ائتماني ويكون بصورة منتظم .<br>• يكون عدد المتعاملين بسياسة التأمين الذي يقدمه المصرف (1000) من البالغين<br>• يكون عدد المعاملات التي تكون بصورة تجزئة وغير نقدية للفرد الواحد الذين يتعاملون مع المصرف<br>• يكون عدد المعاملات الدفع عبر الهاتف<br>• يكون نسبة البالغين الذين هم يشملون حساب مصرفي وبشكل دائم ومتواصل<br>• تكون نسبة الذين يحتفظون بحساب مصرفي خلال سنة واحد مضت علية<br>• تكون نسبة الذين يستلمون تحويلات مالية ومحلية ودولية<br>• يكون عدد الشركات المتوسطة والصغيرة التي تمتلك حسابات رسمية مالية<br>• هناك عدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديهم حسابات ودائع<br>• هناك عدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديهم قروض قائمة |

3.جودة المنتجات المالية وجودة تقديمها( The Quality and quality of financial products ) أن قدرة قياس جودة الشمول المالي التي تعتبر من الامور التي يصعب قياسها بسبب الاختلاف من بلد الى بلد أخر وكذلك وجود عدد كبير من العوامل التي تؤثر على نوعية وجودة الخدمات المالية أن الجدير بالذكر هناك جهات أخر تطبق رابع يضيف إلى الابعاد الشمول المالي وهي التنافس السليم لمقدمين الخدمة وكذلك أتاحه البدائل أمام العملاء (محمد،2020: 188)

| | |
|---|---|
| جودة المنتجات المالية وجودة تقديمها | **القدرة على تحمل التكاليف:**<br>-.يجب معرفة متوسط الكلفة الشهري لغرض الحصول على حساب الذين من خلالها بناء الحد الادني الرسمي الاجور الفرد<br>-.معرفة متوسط الرسوم السنوية من أجل الاحتفاظ بحساب جاري ويكون هذا الحساب مفتوح لدي الافراد<br>-.وكذلك معرفة متوسط تكلفة تحويلات الائتمان الافراد<br>-.يجب معرفة اعداد العملاء الذين اكدو بأن الرسوم المعاملات المالية تكون غالية<br>**الشفافية :**<br>-.نسبة العملاء الذين اكدو أنهم يستقبلون معلومات دقيقة وبصورة واضحة وكافية حول الخدمات المالية في عقود الفروض المالية<br>-.هناك انموذج ومحدد للخدمات المالية المقدمة<br>**حماية المستهلك** :<br>-.هناك وجود مجموعة من القوانين او لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين العملاء وبين المؤسسة المالية<br>-.إمكانية وجود العدالة مثل وجود محاكم مالية التي تقوم بحل المشاكل<br>-.معرفة العملاء الذين يمتلكون ودائع يتم تغطيتها بواسطة صندوق التأمين الودائع<br>**الراحة والسهولة:**<br>-.معرفة عدد الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمعدل الوقت الذين يقضونه في الانتظار أثناء لاصطفاف في فروع المؤسسات المالية<br>-.متوسط الوقت الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل (التضخم ،المخاطرة)<br>-.معرفة النسبة المئوية للبالغين الذين باستطاعتهم أعداد موازنه لهم كل شهر<br>**المدينون (السلوك المالي):** |

| | |
|---|---|
| -.عدد المقترضين الذين لم يسدد أكثر من 31يوم عن سداد القروض عند موعد الاستحقاق<br>-.سرعة الحل الازمات المالية من قبل الزبائن أما عن طريق الاقتراض من الاصدقاء أو بيع الاصول أو عن طريق استخدام فورات أو قروض مصرفية<br>**العوائق الائتمانية:**<br>-.عدد الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات<br>-.عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على القروض المصرفية<br>-.كثرة العوائق ونقص المعلومات حول أسواق الائتمان | |

**Global partnership for financial In cluision Global partnership for financial In cluision"G20" financial indicator Available at.**

وقد أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد هناك عدد كبير من التحديات التي تواجه النظم المالية في الدول العربية والتي تعمل على فرض نفاذ الخدمات المالية .

ومن أبرز هذه التحديات هي ما يلي (الشمري،2020: 86)(العنزي،2020: 248).

أ-.سبب ضعف مستويات التنافس بين المؤسسات المالية والمصرفية وبين تركيزها على الائتمان سواء كان على الصعيد الافراد أو الشركات المنافسة.

ب-.بسب ضعف تطوير المؤسسات المالية الغير مصرفية وخاصة مؤسسات الادخار التعاقدية مثل صناديق الاستثمار واسواق الدين المحلية وغيرها وكذلك محدودية الادوات التي تكون خاصة با اسواق السندات والصكوك مما يؤدي اعتماد الأفراد على الائتمان المصرفي الذي يقوم بتوفير أموال قصيرة الأجل التي تكون غير ملائمة لسد احتياجاتهم التمويلية.

ت-.بسب عدم تطوير البنية التحتية للقطاعات المالية التي تضمن زيادة فرص التمويل في بعض القطاعات المختلفة .

وفي الأوان الأخيرة لايزال الكثير من الافراد الذين يفتقدون لوجود بعض المقومات الاساسية للنظم المالي التي تعمل على زيادة فرص التمويل للقطاعات المختلفة.

**ثامناً. المؤشرات الشمول المالي**

أتفق قادة مجموعة العشرين(G20)مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI)على مجموعة من المؤشرات التي تقيس بها الشمول المالي وهي كالآتي : (G20 Financial 2014 inclusion indicators،GPFI).

1-**الوصول (ACCESS)**: ويشير هذا المؤشر قدرة الأفراد على استعمال الخدمات والمنتجات المالية المعروضة التي تكون بواسطة المؤسسات المالية والغير مالية أن هذا المؤشر لا يعمل على رفع مستوي الشمول المال ولكن يعمل على تعزيز الشمول المالي من خلال توفير الوفرة الكافية من الخدمات المالية التي يجب أن تكون وفق احتياجات السكانية فضلاً عن الى وجود مؤسسات خدمية متنوعة مما يؤدي إلى زيادة حد المنافسة ما بين المؤسسات المالية (Camara،Tuesta،2014:9).

2-**الاستخدام(USAGE)**: يشير هذا المؤشر إلى أن استعمال الخدمات المالية الى مدى عمق هذه الخدمة التي تقدم بواسطة المؤسسات القطاع المصرفي الى كافة الافراد والتي تحتاج الى بيانات حول مدى استقرار وانتظام في الاستعمال عبر مدة زمنية محدده.(ABDRAHMAN،122017:).

3-**الجودة (QUALITY)**: يعد هذا المؤشر هو تحدي في حد ذاته على مدى (15)سنة الماضية وذلك من خلال انتقال مفهوم الشمول المالي الى جداول أعمال الدول النامية لذا يعد هذا المؤشر إلى مدى ملائمة جميع الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي حاجة المستهلكين وذلك من خلال تجاربهم وأدائهم حول الخدمة المقدمة والمتوفرة اليهم اضافة الى مجهزين هذه الخدمة لذا تعد الجودة ليست بعد واضح ومباشر بسب وجود عواما تؤثر علية ومثل تكلفة الخدمة ،وعي المستهلك ،وألية التعويض اضافة الى حماية المستهلك والكفالة المالية ،وشفافية ،والمنافسة في الأسواق فضلاً عن وجود عوامل غير ملموسه مثل ثقة المستهلك(Bernadett،2016:4).

**تاسعا: الهيئات الدولية الساندة للشمول المالي**

لقد أكد قادة مجموعة العشرين (G20)في عام 2010على أهمية الشمول المالي وكذلك وضرورية ادراجها احد الاعمدة الاساسية ضمن جدول اعمال التنمية العالمية وقد تم على هذا

الأساس انشاء رابط متعددة الاعمال التي تكون باسم الشراكة العالمية للشمول المالي وكان يرمز لهاذه الرابطة(GPFIGPFL GLOBAL PAVTNEVSHIP FINANCIAL INCLUSION) التي تقوم على وضع خطط التطبيق الشمول المالي عن طريق تقديم دعوه لمجموعة من خبراء الشمول المالي وكذلك خمس هيئات دولية ناجحة التي تقوم بوضع المعايير الدولية وكذلك القيام بتأسيس هيئة تعمل على وضع المعايير دولياً وتسمي ( Bodies setting standard SSBs)ولقد توصلت هذه هيأة أن العمل على التقدم في الشمول المالي الذي يعمل على تعزيز الاستقرار المالي الذي بدورها أيضا يساعد على النمو الاقتصادي والكفاء المالية (العربي،2015: 1), لكن الهيئات والجهات الداعمة للشمول المالي قد اختلفت فمنها الدعم الحكومي ومنها ما يرتبط بالمنظمات الدولية مثل الصندوق النقد الدولي والبنك المركزي وغيرها من الشخصيات العالمية كالمستشارة الخاصة الامين العام الأمم المتحدة للشؤون التمويل الشامل الاميرة (ماكسيماً)أميرة هولندا, وأن من أهم هذه الهيئات الداعمة للشمول المالي وهي كالآتي: (CGAP،2011:8)

- ✓ **لجنة بازل المعنية بالأشراف على المصارف BCBS**

تم تأسيس لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف في عام 1974 التي كانت تحت إشراف البنك التسوية الدولية في مدينة بازل بسويسرا التي كانت تضم هذه لجنة مجموعة من ممثلين من الدول الصناعية العشرة وهي (الولايات المتحدة الامريكية ،كندا ،المملكة المتحدة ،فرنسا ،ايطاليا ، هولندا، السويد ، سويسرا ، اليابان ،وفضلا عن لوكسمبورغ)وكان الهدف من تأسيس هذه اللجنة هو نتيجة تفاقم أزمة المديونية الخارجية لدول العالم التي حدث في عام 2007 التي أدت هذه الازمة إلى زيادة حجم الديون المشكوك في تحصيله وايضا تعثر بعض البنوك وكذلك وجود ظاهرة انتشار بنوك لدول خارج دولة الام اضافة الى المنافسة التي خلقتها البنوك اليابانية بسب توفير روس أموال المستثمرين التي كانت في عام 1988 (الزبيدي،2015: 5)وكانت من اهم اهداف لجنة بازل هي كالآتي :

ا- تعزيز الحد الأدنى لكفاية راس المال البنوك.

ب- تطوير الوسائل الفنية للرقابة على أعمال البنوك.

ت- تطوير عملية المعلومات وكذلك تسهيل اجراءات الرقابة للسلطة النقدية على البنوك ولقد اقرت لجنة بازل (1)في عام 1988 الى وضع معايير دولية موحدة للرقابة على متطلبات كفاية

راس المال الذي يكون متوفر في البنوك وكذلك العمل على مواجهة المخاطر الائتمانية ومخاطر السوق وكذلك العمل بالاتفاق على وضع معايير موحده لتقييم راس المال والاصول البنكية وفق مخاطرة الائتمان وكذلك وضع حد أدني بقيمة 8%لراس المال الى الاصول المرجحة وتكون بوزن المخاطرة الخاصة بها (أبوديه،2016: 42)

إن ما قامت بيه لجنة بازل الرقابية الاصدار أتفاق بازل (2) التي تكون خاصة بمعيار كفاية رأس المال للمصارف ولقد ركزت هذه اللجنة العمل على تقوية الاطار راس المال القانوني والرقابي على اساس متطلبات الحد الأدنى لرأس المال الذي يكون اكثر عرضة لمخاطرة التي تتعرض اليها المصارف وفي الوقت نفسة تؤدي إلى نقص السيولة وقد تبين أن اتفاقية بازل (2)هي الأكثير تعقيد من اتفاقية بازل (1)وذلك بسب تقيم المخاطرة بنائنا على نسبة التي يعمل فيها المصارف وكذلك زيادة الأدوات المالية المتطورة والاستراتيجيات الخاصة بيها (حشاد،2004: 35)

✓ **اللجنة الدولية نظم الدفع والتسويات CPSS**

تهتم هذه لجنة الدولية النظم والدفع والتسويات ( ICRC Payment and Settlement Systems)بالنظام المالي والمصرفي بكل بلد وتعمل هذه لجنة من خلال عمليات الدفع بين المؤسسات والافراد فضلا عن تسديد الاموال المستحقة على الاطراف وذلك بنائنا على عمليات التصفية المعاملات وتسويتها وثم أنشاء هذه النظم بهدف القيام بتغطية احتياجات الاطراف المعنية كافة وكذلك تسهيل عمليات الدفع والتسوية التي تحتاج الى السرعة في الاداء وذلك لغرض انتقال الاموال ما بين الاطراف المستحقة ومواكبة التطورات الحاصل في أدوات الدفع غير المادية ومنها الانظمة الالكترونية وكذلك العمل على تطوير هذه الانظمة والبرمجيات المختلفة ،وايضاً حصل نظام الدفع على تطورات كبيرة وكذلك التوسيع في انشطة المنظمات الدولية ليشمل إنشاء انظمة البطاقات المصرفية وكذلك تسوية الاوراق المالية ومنها انظمة الدفع المباشر( .Credit Transfer).

مما ساعد هذه التطور الحاصل في الانظمة إلى ظهور أنواع جديدة من المخاطر المختلفة التي تتعرض اليها المصارف وكذلك اصبح من الضروري العمل على اتخاذ اجراءات والتدابير الازمة لغرض تفادي كل هذه المخاطر وكذلك بسب وجود القوانين والتشريعات التشغيلية من اجل حماية النظام المالي والنظم الدفع والعمل على الحفاظ على ثقة المؤسسات المشاركة في عمليات النظم الدفع (صندوق النقد العربي،2012: 4).

ولقد شاركت للجنة بصورة متزايدة في الانشطة كافة التي كانت تركز على قضايا الافراد التي تخصص الشمول المالي مثل التحويلات والمدفوعات الأفراد والادوات المبتكرة وانطلاقاً من هذا المبدأ يوجد ارتباط ايجابي بين جميع اعمال التي تقوم بها هذه اللجنة وبين اهداف الشمول المالي ضمن حدود تنفيذ هذه المعايير وارشادات هذه اللجنة التي تعمل على تحسين جودة نظم المدفوعات مع تقليل التكاليف وتبحث هذه اللجنة على مجموعة من المعايير والقضايا التي تكون ذات اهمية بالنسبة للشمول المالي مثل (CGAP،2011:18).

أ. العمل على تحسين أسواق التحويلات المالية ضمن تطبيق المبادئ العامة للتحويلات الدولية.

ب. الثقة والامان في الأموال التي تكون وسيلة للتبادل في ضوء نظام التسوية والدفع ضمن نظام المقاصة الدولية وأدوات الدفع الآمنة .

ت. العمل على تطوير نظام المدفوعات الذين يعمل على تشجيع البنوك المركزية على معالجة المعوقات القانونية والتنظيمية التي تكون حجر عثر في طريق الابتكار.

ث. تسهل عمليات الدفع التي تعمل على تشجيع البنوك المركزي في تقديم خدمات اكثر نفع وفعالية في الاسواق معينة وضمان خدمة المقاصة والكفاءة التي تقوم بها البنوك في عمليات دورها الرقابي.

ج. أنشاء أسواق مدفوعات تنافسية جديدة ضمن مطالب البنوك المركزية والعمل على تشجيع اجواء سلوكيات المنافسة في الاسواق .

✓ **مجموعة العمل المالي Financial Action**

بسب التصاعد والقلق من أنتشار غسيل الاموال واضافة الى التهديدات التي تواجه النظام المصرفي والمؤسسات المالية قررت قمة (G20) المنعقدة في باريس وتم انشاء مجموعة العمل المالي (FATF)هي عبارة عن منظمة حكومية ودولية تأسست هذه المنظمة في عام 1989 من قبل وزراء الدول الاعضاء في منظمة بازل.

ويكون مهام هذه المنظمة هي وضع المعايير التي تعمل على تقرير وتنفيذ الفعال للتدابير القانونية والتنظيمية والتشغيلية بهدف مكافحة غسيل الاموال التي تعمل على تمويل الارهاب وكذلك تمويل في انتشار ظاهرة التسلح وهناك أنواع أخرى من التهديدات التي يتعرض اليها النظام المصرفي ومن أجل تحديد نقاط القوي والضعف التي تكزن علي مستوي الوطني بهدف حماية النظام المالي والدولي من الاستقلال (توصيات مجموعة العمل المالي ،فبراير 2012: 7).

وقد تنص هذه المبادرات والسياسات التي تعمل على تشجيع الشمول المالي التي تساعد الرقابة الخاصة بمكافحة غسيل الاموال وكذلك مكافحة الارهاب (صندوق النقد العربي ،2015: 13).

1.العمل على تسهيل اجراءات التسجيل والتراخيص الخاصة بالخدمات المالية في القطاع الغير رسمي الذين يعملون على تقديم خدمة الى العملاء ذو الخل المنخفض.

2.العمل على وضع ميثاق سلوكي لمقدمي الخدمات المالية للقطاع الغير رسمي وكذلك العمل على زيادة الخدمات المقدمة للزبائن المصرف اصحاب الدخل المنخفض .

3.يكون عمل مقدمي الخدمات المالية الجدد وخصوصا أصحاب التكلفة الأقل ومتطلبات الأفراد مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وكذلك استعمال وكلاء غير مصرفين.

تعترف منظمة (FATF)على أهمية الشمول المالي وكذلك يقر أن الشمول المالي ومكافحة غسيل الاموال وتمويل الارهاب هما هدفان مكملان .

الذين يوفران اداه مهمة تعمل على تحسين التوجيه البلدان وهيئات التنظيمية وكذلك المسؤولين الذين يرغبون بترجمة أهداف الشمول المالي على ارض الواقع (world bank،2011:48).

- ✓ **مجموعة الجمعية الدولية الضامن للودائع (IAD)**

تم تأسيس هذه الجمعية الضامن للودائع (international of deposit insurers (IADI)في أيار /مايو (2002)التي تكون بصفة الشكل التمثيلي الهيئات الضامنة للودائع كافة إن الهدف من هذه المنظمة هي المساهمة في تطوير وتوحيد فاعلية انظمة واجراءات ضمان الودائع بنائنا على تقرير التعاون الدولي وتقوم هذه الجمعية على اعداد مجموعه بحوث المختلفة والوسائل الارشادية حول ضمان الودائع التي كانت من ضمن مقررات لجنة بازل للرقابية المصرفية والجمعية الدولية الضامنة للودائع في يوليو /تموز (2008)التي تعمل على تطوير هذه المبادئ الاساسية من اجل تفعيل انظمة ضمان الودائع (حمد،2015 :38).

بما أن الوعي الجماهيري في أي البلدان التي يكون لدية انظمة تأمين الودائع تلعب دوراً مهما في احاطة اصحاب الودائع الصغيرة بالطريقة الآمنة والعمل على الحفاظ على اموالهم ويعمل ايضاً على زيادة ثقة الجمهور بالمؤسسات المالية التي تعمل على الحفظ مثل هذا نوع من الودائع المضمونة .

وفي عام (2010)تم تشكيل الجمعية الفرعية للشمول المالي وكان الهدف من تشكيلها هو لغرض مناقشة القضايا المتعلقة بالشمول المالي وتأمين الودائع وكذلك قيام بعض الدول التي تعمل على

مواجهة التحديات المتمثلة في توسيع نطاق مظلة التأمين الودائع الذي يشمل المؤسسات غير المصرفية التي تعمل على استلام الودائع والاعمال المصرفية مثل الاموال الالكترونية وكذلك اثبت قدرة المنظمة الوصول الى العملاء المستبعدين ماليا او المحرومين من الخدمات المالية أن مثل هذه التحديات التي تواجه الاسواق الناشئة في البلدان النامية التي تتضمن بتوسيع نطاق التأمين الودائع(CGAP،2011:11).

✓ **الاتحاد الدولي للمشرفين على الشركات التأمين LAIS**

تم أنشاء هذه الاتحاد الدولي للمشرفين على الشركات التأمين ( International federation of Insurance Supervisors)في عام 1994 وكانت تتكون من عضوين مشرفين على التأمين ومنظمين التي كنت تشمل أكثر من (200)هيأة إشرافيه أي ما يقارب 140 دولة التي تشكل بنسية 97%من اقساط التأمين العالمية وتشمل الهيئة الدولية لوضع المعايير التي تكون مسؤولة عن التطوير والمساعدة على تنفيذ هذه المعايير والمبادئ المواد الداعمة الاخرى والاشراف على القطاع التأمين وتكون مهمة هذه المنظمة LALS هو تقرير والاشراف الفعال الذي يكون على مستوي الصعيد العالمي في صناعة التأمين وكذلك والحفاظ على الأسواق التأمين التي تكون بصورة عادلة وامنة ومستقرة وكذلك العمل على حماية الوثائق والمساهمة في الاستقرار النظام المالي العالمي .

ويعد الشمول المالي أحد أهم اولويات الاتحاد الدولي الذي يتدخل بأًلأهداف التحوطية والاهداف الخاصة بالمستهلك ضمن نطاق اختصاص الاتحاد الدولي الذي يشمل اسواق التأمين وأتساع عضوية الاتحاد الذي يشمل كافة الاختصاصات في المناطق التي تعاني من معدلات استبعاد المالي المرتفعة . وعند البدء في عمل التأمين الاصغر الذي اصبح مرادفا لمفهوم اسواق التأمين في نهاية عام (2005)اصبح الاتحاد أول هيأة من الهيئات التي تكون مهمتها هو إعداد المعايير التي تكون بشكل رسمي والنظر بالقضايا الخاصة بالشمول المالي في يونيو /حزيران (2007)بدء عمل الاتحاد الذي قام بنشر اول وثيقة مع شبكة التأمين التي تناولت قضايا التأمين الاصغر التي كانت بعنوان قضايا التأمين الاصغر والاشراف علية وأنتهى عمل الاتحاد بمجموعه من الارشادات التي بشأنه تنفيذ المبادئ الرئيسية في اسواق التأمين الشاملة للجميع (CGAP،2011:4).

**عاشراً. الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي**

اكتسبت قضايا الشمول المالي أهمية كبيره على الصعيد العالمي والدولي وفي العالم وخاصة في البلدان النامية واصبح الشمول المالي ذات أهمية كبيرة بصوره متزايدة خلال السنوات الاخيرة وبعد حدوث الازمة المالية (2008)لكون أن هناك بعض من الدول التي تعتمد في استراتيجياتها وبرامجها التطبيقية على الشمول المالي لغرض تحسين الخدمات المالية التي تقدم لجميع فئات المجتمع قد اثبت الدراسات والتجارب ان فرصة تحسين النمو والاستقرار الاقتصادي ومن جهة أخر يحقق العدالة الاجتماعية وكذلك يعمل على الحد من الفقر ومن جهة أخرى ايضاً العناية المؤسسات الدولية المعنية بالأنظمة المالية والمصرفية .

إن المقصود بالاستراتيجية الشمول المالي :هي عبارة وثيقة عامة وشاملة ومتطورة بنائنا على معطيات الاطراف المتعاقدة بيها لتشمل اصحاب القطاع العام والخاص معا .

التي قامت بالمشاركة في تطوير القطاع المالي من أجل تطوير المشاريع بشكل واسع ومنهجي على مستوى الشمول المالي (Newnham،Robin،2014:5).

اما ما يخص الاهداف هناك العديد من الاهداف والواجبات التي يحققها الشمول المالي عندي وضع استراتيجية وطنية تخصص الشمول المالي وتتمثل هذه الامور الاساسية وهي كالآتي:

1.وضع حد للمخاطر مزودي الخدمة والمنتجات المالية الذين يعملون خارج اطار النظام المالي الرسمي وكذلك العمل على اعداد تقرير امكانية وقدرت النظام المالي الرسمي والعمل على ضبط عرض المنتجات والخدمات المالية على اساس المعايير والتشريعات الدولية ( تقرير البنك المركزي العراقي ،استراتيجية الشمول المالي،2017: 3-5)

2.العمل على حماية مستهلكي الخدمات المالية من خلال وضع تعليمات وسياسات بما يخص المتعاملين مع المؤسسات المالية ومعرفة واجباتهم وحقوقهم وعلى سبيل المثال مثل الحصول على نسخة من تقارير المالية التي تخصص المؤسسات المالية وكذلك الائتمان الذي يتعلق بالأفراد ومنحهم وايضا اعطاهم الحق بالاعتراض على البيانات الذين يعطونها .

3.تقليل الفجوة في الوعي وكذلك تشجيع التثقيف المالي لدي فئات المجتمع المختلفة وذلك عن طريق الاطراف المشاركة في الاستراتيجية وتقرير المناهج التعليمية التي تخصص التوعية المالية وذلك من خلال القيام بوضع برامج ثقافية وتوعوية المختلفة الهدف منها تقليل ومعالجة تدني مستويات الثقافية.

4.العمل على تشجيع الاستثمار والادخار الأموال بطرائق مختلفة وذلك من خلال إعداد مجموعة برامج التي توجه إلى الفئات من المجتمع المختلفة وكذلك إعداد تقرير الثقة بالادخار والاستثمار لديهم وكذلك العمل على خلق روح المنافسة بين مزودي الخدمات المالية والعمل على تشجيعهم على تقديم منتجات استثمارية وادخارية تناسب جميع فئات المجتمع أن الهدف الأساس في وضع استراتيجية للشمول المالي هو لغرض توحيد الجهود المتعددة والمبذولة من قبل المنظمات كافة التي تعمل على تطوير الشمول المالي والهيئات الدولية والعمل على زيادة الوعي بالتثقيف المالي وبين كافة فئات المجتمع لضام عدم ازدواجية الجهود المبذولة من الاطراف المعتمدة كافة لذا يتطلب الأمر بتوحيد الأهداف العمل على تحديد الرؤية التي تكون ضمن اطار استراتيجية الشمول المالي (المعهد العالي للأبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ،2016: 25).

هناك مجموعة من العناصر المهمة التي تعمل على بناء استراتيجية واضح للشمول المالي وهي كالآتي .

أ. المسموحات الميدانية الشخصية :تعمل هذه المسموحات على تسهيل نتائج هذه المسموحات الميدانية والشخصية على تحديد الفجوة في الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية من قبل صناع القرار والهيئات الدولية واصحاب المصلحة من أجل تقرير الشمول المالي التي تعد نقطة بداية للقائمين على بناء الاستراتيجية الشمول المالي وكذلك تحديد الاهداف المتعلقة بالخدمات المالية (صندوق النقد العربي ،2015: 5).

ب. أن الأهداف والغايات :عندما توضع استراتيجية على مستوى الدولة يجب ان تكون هذه الاهداف شاملة وتكون مستهدفة لجميع فئات المجتمع لذا معلومات المقدمة من قبل المسموحات الشخصية التي تقوم بتحديد الاهداف وتحديد نوع الاليات المستخدمة لغرض معالجة الفجوة بين جانب العرض والطلب والمعوقات من استعمال الخدمات والمنتجات المالية.

وبناءً على نتائج المسموحات الميدانية الشخصية المشاركة من جميع الاطراف المعنية والتي تتمثل بالقطاعات العامة والخاصة وكذلك عمل المؤسسات المجتمع المدني التي تحدد الأهداف واستراتيجية الشمول المالي من أجل ضمان الاستمرارية في العمل والتنسيق في مدى تحقيق هذه الاهداف(Word bank،2014:12).

ت– تطوير الاستراتيجية الوطنية :يتطلب عملية بناء استراتيجية التي تستغرق مدة من الزمن وليست قصيرة وكذلك يجب مرعاه المدة عند وضع استراتيجية التي تكون قابلة لتعديل والتطوير

ويجب أن تتماشي مع متطلبات المرحلة عندما نقوم بتحديد الاستراتيجية وكذلك العمل على تحديد الانشطة والأدوار والأطراف المشاركة في عملية البناء هذه الاستراتيجية وكذلك يجب الاعتماد على استراتيجية وطنية التي تعمل على تحفيز القطاعات الاخرى ومنها مؤسسات المجتمع المدني والقطاعات العامة والخاصة ومقدمي الخدمات المالية وتنفيذ توصيات الاستراتيجية الشمول المالي

ث. دور القطاعات العام (الحكومي):يلعب دور مهم القطاع العام في بناء استراتيجية الشمول المالي وبالتعاون مع السلطات الرقابية والقانونية والإشرافية دور مهم على تشجيع قطاع الخدمات المالية وكذلك تحديد ملاءمة النشاطات والابتكارات التي تتماشي مع الاهداف الاستراتيجية الشمول المالي أن المجموعات المستهدفة مثل صناديق التمويل والادخار وبرامج تقاعدية التي تصب في مصلحة هذه المجموعة اضافته العمل على تطوير البنية التحتية للقطاع المالي الذي يشكل بناء مهم في تعزيز دور الشمول المالي على مستوي الدولة ومن اهم هذه الانظمة هي نظم الدفع ومكاتب الاستعلام الائتمانية ونظم التسوية ونظم تسجيل الاصول المنقولة تستعمل هذه الانظمة على تسهيل وصول الخدمات والمنتجات المالية الى جميع فئات المجتمع التي تكون بأسعار مناسبة وبتكلفة منخفضه ويكون بأقل مخاطرة (صندوق النقد العربي ،2015: 7-5).

ح. دور القطاع الخاص :ويعتبر هذه القطاع من اكثر القطاعات الأخرى أهمية ويكون هذا القطاع مسئول عن تطوير وتقديم الخدمات والمنتجات المالية الى فئات المجتمع وانتشارها في المناطق النائية كافة وكذلك العمل على ضمان وصول الخدمات واستخدامها بشكل واسع من قبل كافة المجتمع المهمشة التي لم تندمج بالنظام المالي الرسمي ويجب على القطاع الخاص توفير المنتجات والخدمات التي تناسب احتياجاتهم ويجب ان تكون بأسعار مناسبة ومعقولة على الرغم أن القطاع الخاص يعرض نفسها للمخاطرة التشغيلية التي يكون لها تأثير سالباً على عملية التشغيلية.

خ. المتابعة والمراقبة والتطوير :يجب ان تكون هناك متابعة حثيثة ومكثفة الطرف المشاركة كافة وكذلك التأكيد على مدى تحيق انجازاتهم والمهام الموكلة اليهم التي تكون حسب الجدول الزمني الذي تم وضعها والعمل على تعديل الخطة التنفيذية للاستراتيجية أن وجدة الحاجه إلى تعديلها وذلك حسب مؤشرات والاحصائيات المقدمة من قبل الجهة التي تقوم بالمسموحات الميدانية التي توفر تغذية عكسية (Feed Back).

التي يجب أن تواكب التطوير والتقدم في بناء الاستراتيجية الشمول المالي (مطر ،2018: 123-124).

**احدى عشر. سياسيات الشمول المالي**

بعد اعقاب الازمة المالية العالمية التي حدثت في عام (2008)ازدادت أهمية المؤسسات الرقابية بالعنانة بالشمول المالي الذي كان يعكس التزامها بتنفيذ السياسات والبرامج والتقارير التي تخص الشمول المالي وكذلك سهولة وصول جميع الخدمات والمنتجات إلى فئات المجتمع كافة لكي يتمكنوا من استخدامها بشكل جيدا وكذلك الاستفادة منها بشكل فعال وسليم وكذلك تقوم على تحفيز المؤسسات ومزودي الخدمات المالية على التنوع والابتكار والتطوير في تقديم المنتجات المالية . وكذلك العمل على تخفيض التكاليف للقطاعات ذو الدخل المنخفض وذلك لغرض سد الفجوة في التشريعات النافذة لحماية مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية التي يجب أن تتضمن الشفافية والعدالة وعدم التميز ويجب اتباع تسعير مناسب في تقديم الخدمة حسب الية التعامل مع شكاوي العملاء وكذلك التشجيع على التثقيف المالي وزيادة وعيهم لغرض الاستفادة منها في اتخاذ القرار المالي الصحيح . الذي يكون مناسب احتياجاتهم ( تقرير معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ،2016 :1).

وقد وجدت المؤسسة الائتمانية بأن هناك ست سياسات فعالة للشمول المالي وقد تكون اربع منها تعمل على تحسين وصول الخدمات المالية جميعها الى الفئات الفقيرة كافة عبر قنوات مختلفة مثل (الوكيل البنكيAgent Banking والدفع عبر الوسائل الاتصال المحمول Mobile payment وكذلك تنويع مقدمي الخدمات ( Diversification of service providers)والاصلاح البنوك الحكومية reforms (State Bank (وكذلك وصولن الى الحالتين المتبقيتين هما حماية المستهلك) (consumer protectionوسياسية الهوية المالية( The spatial (identity of the financial

1.**الوكيل المصرفي (Banking Agent)**: إن سياسة البنوك التي تعتمده في التقاعد مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية وكذلك وكلاء الخدمات المالية التي اثبت نجاحاً كبير ومتقدم في تطوير وتحسين الشمول المالي ، إن فروع المصارف ليست هي الوحيدة والمجدية اقتصادياً وتكون هذه السياسات التي تعد نفوذ لقنوات البيع بالتجزئة القائمة حاليا ، ولا يمكن تحويل الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء البنوك فقط ولكن من الضروري أن يصبح

التعامل مع وكلاء الشمول المالي وبين البنوك وتعمل التكنولوجيا على تقليل التكاليف وكذلك تعمل أيضاً على تقليل نسبة المخاطرة في الصرف عن بعد وكذلك عمليات إجراءات التحويلات المالية الى جانب فتح حسابات بسيطة من قبل بعض الافراد من أجل الوصول إلى نظام مالي متطور فضلاً عن زيادة عدد المستخدمين لهذا النظام (Haning&jansen.2010.14).

2.**الدفع عبر وسائل الاتصال(M0bile payment)**: ان استعمال مثل هذه الميزة هي ميزة الهاتف المحمول لغرض التخزين أو الاحتفاظ بكميات مالية صغيرة من اجل تحويلة إلى الاخرى لغرض الايفاء بالمتطلبات المالية ويعرف هذه النوع من هذه الخدمة بالدفع عبر اجهزة المحمول وكذلك المعروفة بالمحفظة المالية او المحمولة لن في الفترات الاخيرها انتشرت من هذا النوع من الخدمة وبنماذج تطبيقية مختلفة حول العالم وخاصة في البلدان الدول النامية وبعض الدول التي تعاني من ضعف في البنية التحتية للقطاع المصرفي وان التأثير الغير مباشر في انتشار مثل هذه المصارف وفروعها تلقائيا يساهم مثل هذه الخدمة إلى تقديم خدمات مالية ومهمه الافراد الذين يكون لديهم اتصال مباشر مع القطاعات المصرفية (صندوق النقد العربي ،2013: 13).

3.**تنوع مقدمي الخدمات (Diversity of service providers)**: عندما قام صناع القرار الاستراتيجية في تنظيم ورقابة مختلفة انواع المخاطرة التي يتعرض لها المصارف والمؤسسات المالية وادارة هذه نوع من المخاطرة بشكل جيد .

أما ما يخص الابداع الذي يجب أن يكون ضمن الاستراتيجيات التكيف الخاص بَالأنظمة المصرفية ذات التمويل الاصغر .

أما التراخيص هي التي تكون متخصصة للمؤسسات العاملة في مجالات الابداع الصغير وتشمل التراخيص البنكية وللتحويلات البنكية للمنظمات الغير حكومية .

فضلاً عن الى هناك نوع من بعض التراخيص التي تتخصص التعامل في المؤسسات المالية الغير رسمية التي تلعب الدور الوسيط المالي غير المصرفي ويكون تحت نفس القواعد والتعليمات التي تعمل علية المصارف والمؤسسات المالية .

4.**اصلاح البنوك الحكومية** : هناك العديد من البلدان التي يكون المصارف المملوكة للدولة التي تلعب دور رئيسي في النظام المصرفي التي تقوم بتوفير خدمات مالية الافراد الذين لم يحصل على هذه الخدمات والتي تكون حوالي (73الى 102)دولة اي ما يقارب حوالي 15% من الاصول المصرفية التي تكون هي الغالب من المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية فضلاً عن

القيام الحكومة بأستعمال المصارف الحكومية على نطاق واسع بهدف التشجيع على الادخار والاستثمار وكذلك الائتمان في المجالات متعددة كافة وهناك عدد كثير من الدول التي قامت بغلق بعض المصارف الحكومي التي تعاني من ضعف في الأداء بأعتبارها الاخيار الاقل تكلفة مثل (البرازيل وبيرو )فضلاً عن الى ان بعض الدول التي تعاني من التدخل السياسي في نظامها (Hannig &Jansen،18-2010:17).

5.**حماية المستهلك (Consumer protection)**: ان مواكبة التطورات الحاصلة في تقديم الخدمات المالية الالكترونية وطرح العديد من المنتجات المالية الجديدة التي يجب أن تكون بنسبة عالية من الجودة وكذلك بنسبة مخاطرة عالية ولم يستطيع المستهلك ادراكها .

وكذلك اتخاذ القرارات وفق أسس صحيحة التي تعمل على زيادة تقليل المخاطرة التي يتعرض اليها المستهلك في مختلف القطاعات وكذلك ضعف المعرفة في الوعي المالي للمستهلك عندي اختيار نوع من هذه الخدمة التي يحتاجها وقد أكدت التطورات الأخيرة التي جرت على المصارف إلى حماية المستهلك المالي (الهاشل ،2015: 4).

6.سياسة الهوية المالية (financial identity politics) يجب على مقدمي الخدمات المالية هو تحديد هوية العملاء وذلك أما عن طريق جواز السفر الوطني أو عن طريقة البطاقة أو الهوية التي تستخدم هذه المعلومات وذلك لغرض تلافي حدوث مشكلة في التحويلات المالية (In ، 2009: 16 TERNATIONAL MONETARY FUN)ان في معظم البلدان عندما يقوم بتقديم المعلومات الائتمانية فقط تكون وفق مبلغ معين لغرض استبعاد العملاء الفقراء فعليا من الفوائد المثبتة علية . وكذلك العمل على تخصيص التكاليف المعلومات المقدمة عن طريق سجل الائتمان وكذلك أن من أهم العملاء الذين لا يملكون وثائق أو هويه مطلوبة لغرض فتح حساب مصرفي عندما قام صناع السياسات معالجة هذا نوع من المشاكل التي تواجه العملاء وذلك عن طريق تقليل الفجوة بين الوثائق المرتبطة بالحسابات والتاريخ المالي لها .

التي تقم بتحويل التاريخ معاملاتهم المالي إلى الاصول المالية وذلك لغرض الاستبعاد الحصول على الخدمات المصرفية الائتمانية (عجوز،2017 :24).

**اثنا عاشراً. مبادئ الشمول المالي**

تضمنت المجموعة العشرين(G20) مجموعة من التوصيات والمبادئ لغرض الوصول إلى تعزيز الشمول المالي إذ كانت هذه المجموعة بحوالي نحو (2)مليار من سكان العالم وصول الخدمات

والمنتجات المالية اليهم وتشمل هذه المبادئ مجموعة من السياسات التي تمكنها من تكوين بيئة اقتصاديا تساعد على تطوير وتسهيل وصول الخدمات والمنتجات المالية الى فئات المجتمع والعمل على ابتكار طرق متعددة لغرض وصول هذه الخدمات الى شرائح المجتمع وخاصة فئات الفقيرة التي لم تحصل الخدمة المقدمة اليهم من قيب المؤسسات المالية ولذا تتلخص هذه المبادئ (التقرير الاقتصادي العربي الموحد ،2012: 214).

1. **القيادة** :عند قيام الحكومة بالالتزام بالنفاذ الشامل وتشجيع على العمل والتوسع في نطاق الشمول المالي من أجل المساعدة وكذلك الحد من الفقر بين الأفراد.
2. **التنوع** :العمل على تشجيع مقدمي الخدمة على المنافسة الشديدة بين المؤسسات وكذلك العمل على تقديم الحوافز وتوفير الخدمات المالية المتنوعة التي يجب ان تناسب فئات المجتمع جميعها وتكون بأسعار مقبولة وتشمل من هذه الخدمات (الايداع ،والائتمان ،والتحويلات ، والتأمين )في ظل هذه المنافسة الشديدة بين مقدمي الخدمة .
3. **التطوير** :عند القيام بالابتكار واستعمال التكنولوجيا في الادوات المتطورة في المؤسسات المالية النفاذ للنظام المالي وكذلك تحديد نقاط القوي والضعف في البيئة التحتية.
4. الحماية :عند وجود برامج تعمل على توفير الحماية للمستهلك ومقدمي الخدمة أيضاً ضمن مجموعه من القواعد المتعارف عليه من قبل الحكومة في نطاق تعليمات وسياسات الدول.
5. **التمكين** :العمل على التثقيف المالي الافراد والتعرف على مبادئ والاستراتيجيات التي تخص الشمول المالي بهدف الاستفادة من الخدمات المالية كافة المقدمة اليهم والتي تكون بشكل واسع ومكثف.
6. **التعاون** :إن العمل على توفير بيئة مناسبة لتقديم الخدمات المالية ضمن اطار مناسب لمسائل المحاسبية والحكومية والقانونية كافة وكذلك القيام على تشجيع الشراكة والاستشارة بين القطاعات المالية والحكومية.
7. **المعرفة** :إن معرفة قواعد البيانات التي تناسب القاعدة البيانية للمؤسسات المالية واستعمال الأدلة بشكل جيد ومعرفة دقة هذه المعلومات ووضوحها لغرض تقيم هذه البيانات وانجازها بصورة صحيحه.

8. **التناسب** :أن بناء سياسة واضحة وتنظيمي تتناسب مع الأهداف المطلوبة لغرض تقليل المخاطرة وكذلك تعزيز مزايا المنتجات والخدمات المالية المتطورة على اساس استغلال الثغرات الموجودة في قواعد البيانات.
9. **الاطار** :عند القيام بوضع اطار مناسب وتنظيمي النفاذ للشمول المالي وفق معايير دولية وظروف محلية بهدف توفير بيئة تنافسية ضمن هذه الاطار ويجب ان يتصف هذا الاطار بمرونة وسهولة وذلك لغرض تقليل المخاطرة ومكافحة الارهاب غسيل الاموال.

إن كل ما ذكر في هذه المبادئ التي تخصص الشمول المالي لذا يمكن تعريف هذه المبادئ (هي عبارة عن خطة استراتيجية معتمدة وطويلة المدى وتعمل هذه الخطة على تقديم الخدمات المالية والمصرفية وبشروط مناسبة وبأسعار تناسب جميع فئات المجتمع سواء كان طبيعي أو معنوي فضلاً عن الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للشمول المالي الذي يعكس على النمو الاقتصادي في اي دولة تعمل ضمن هذه المبادئ التي تساعد على بناء نظام مصرفي يعمل على تشجيع سحب الأموال التي تكون خارج النظام المالي الرسمي الذي يحقق الاستقرار النقدي ومن ثم يؤدي الشمول المالي الى توفير الخدمات المالية والمصرفية الافراد المستفيدين من هذه الخدمات وكذلك تساهم في تحقيق التنمية المالية المستدامة التي تكون متناسب مع الاهداف.

## ثلاثة عشر. متطلبات تحقيق الشمول المالي

يحتاج المجتمع غير النقدي الى تحويل وتضافر الجهود على المستويات كافة ضمن الشمول المالي وذلك بهدف تذليل الصعوبات والعقبات التي تواجه الشمول المالي لغرض تحقيق متطلبات الشمول بصورة متكاملة ودائمة في الاقتصاد. حيث يؤدي هذا التحويل الى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات التحصيل والسداد من قبل الافرار التي تتسم.

بالكفاءة والمرونة والتنوع فضلاً عن ضمان الاداء وذلك لابد من الاستمرار بعملية المنافسة وقياس ما تم أنجازه أضافه الى ان الواقع العملي للشمول المالي قد يوضح نسبة التوسيع وذلك عن طريق تطبيق الشمول المالي في كافة الوحدات الاقتصادية .وتكون مقارنة ما بين نسبة الزيادة السكانية

وما بين نسبة التطور التكنولوجي وهذه النسبة التي تعبر عن أنجاز غير متوقع وذلك يتطلب توفير الجهود المبذولة لغرض رفع هذه النسبة من أجل بناء شمول مالي وضمن المتطلبات الرئيسة للشمول المالي وهي كالآتي: (vapulus،2018:2), دراسة السوق المصرفي وبشكل جيد وبصورة متجدده ومستمرة وذلك لمعرفة جدوى الخدمات المصرفية المتوفرة في داخل السوق المصرفي ومدى تناسبها مع فئات المجتمع, دراسة مطالب واحتياجات السوق من خلال الخدمات المصرفية المقدمة بهدف تحقيقها على أرض الواقع , التشجيع والعمل على اطلاق خدمات مصرفية جديدة وتعمل هذه الخدمات على تغطية متطلبات المصرفية لفئات المجتمع كافة, والعمل على متابعة العملاء وبذل الجهود لغرض تحقيق رضا العملاء اتجاه الخدمات المقدمة اليهم وتوفير كل المعلومات التي يحتاجها عن حساباتهم الشخصية , توفير الخدمات الاستشارية للعملاء والعمل على مساعدتهم في اختيار الخدمات الملائمة لهم والتي تعمل على ادارة اموالهم وبصورة سليمة العمل على تفعيل دور الرقابي والاشرافي لغرض كسب ثقة العملاء بالخدمة المقدم لهم.

## خلاصة المبحث الأول

يعد الشمول المالي أمر ضروري للنهوض بالقطاع الاقتصادي ككل وعن طريق تطوير النظام المصرفي أن الشمول المالي هو المنقذ الوحيد لغرض الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة والجيدة.

وخصوص الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض وتكون بأسعار معقولة وعادلة من قبل الجهات الداعمة.

يتم قياس الشمول المالي عن طريق ثلاثة مؤشرات وأبعاد وقد أكدتها المجموعة العشرين(G20) وقد تشمل هذه الابعاد هي(الوصول، الاستخدامات، جودة الخدمات المالية)يوجد بعد من هذه الابعاد المذكورة ويكون لدية العديد من المؤشرات الخاصة به .

وضمن هذه السياق قد تطمح الدراسات إلى اكتشاف العلاقة ما بين الشمول المالي الذي تم ذكره في المبحث الأول وجودة الخدمة المصرفية والاستقرار المالي التي تعتبر من أهم الخدمات التي تقدم الى الافراد المجتمع وعلى مدى تحقيق الاهداف التي تم التطرق اليها من قبل بعض السياسات .

أو الذين قام بوضع هذه السياسات وكيفية تطبيقها وكذلك يمكن التأكيد أن الشمول المالي يؤثر على جودة الخدمة المصرفية وبشكل كبير أضافة الى ذلك يؤثر على الاستقرار المالي من خلال النظام المصرفي الذي يعبر عنة بالأداء المالي للبنوك .

نستنتج من ذلك أن الشمول المالي مع أشراك المستفيدين ماليا في القنوات الرسمية المالية التي تهدف الى توسيع قاعدة المودعين والمدخرين بهدف توفير مصادر التمويل وحصول على الاموال بالنسبة للبنك .

وذلك يعمل على تعزيز الميزة التنافسية بين المصارف ومن خلال جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصرف.

وجودة الخدمة المالية التي يحصل علية الفرد من البنوك وعن طريق استعمال التكنولوجيا المالية بهدف تحسين مستوي الخدمات المالية وهذا يكون على مستوى الجزئي بينما على مستوى الكلي للقطاع المصرفي السليم الذي يكون قادر على تحمل الصدمات والازمات.

## المبحث الثاني
## جودة الخدمات المصرفية

**تمهيد:**

أصبح مفهوم الجودة المصرفية هو الأساس في موقع الصدارة في نجاح استراتيجية الاعمال الإنتاجية والخدمية منذ بداية القرن الحادي والعشرين لذلك تعد عنصراً مهماً ومميزاً جدا في تحقيق نتائج الاعمال المنظمات والمصارف الدولية أن الجودة اصبحت عالمية تعد هي الدافع الأساس في ارساء دعائم ادارة الجودة الشاملة وتعد فلسفة جودة الخدمات المصرفية بمثابة العبور في اي خدمة سواء أكانت خدمية أم سلعية وتكون مقدمة من قبل المصرف ان القاعدة الاساسية التي يرتكز علية الاعتراف بجودة الخدمة المصرفية (هو ما يقوله العميل او الزبون وليست ما يقوله المصرف) ولعل الوصول لمثل هذه القاعدة يتطلب رسم سياسية واستراتيجية مصرفية وواضحة ويكون المحور الرئيسي لهذه الاستراتيجية هو العمل المصرفي المقاد بالعميل والزبون وقد ساعد التطورات الحاصلة في التكنولوجية الحديثة التي تدعم كافة مجالات الاتصالات الحديثة المتطورة واصبحت المنظمات الاعمال في الوقت الحالي هو تقديم الخدمة المصرفية لشريحة اكبر من الزبائن وتكون بأسعار تنافسية ان الهدف الأساس الذي تسعى اليها الجودة هو ارضاء الزبون لنجاح الخدمة المصرفية التي يقدمه المصرفة .

ولا يمكن أن يتحقق هذه الهدف الا بتوفير اسبقيات تنافسية وأن من ضمن هذه الاسبقيات هي الجودة لذلك اصبح الزبون الذي يتعامل مع ادارة المصرف اكثر وعيا وتطلع بالخدمة الذي يحصل علية من المصرف وتكون بجودة عالية وبسعر تنافسي.

### أولاً. الجودة ومفاهيم واهميته

تعد مفاهيم الجودة الشاملة هي من اهم واحدث المفاهيم الفكرية والفلسفية التي تكون اكثر رواجاً في العالم وان مناهج الجودة في المنظمات الاعمال وينتسب هذا المنهج الى فترة الثمانينات من القرن العشرين ونلاحظ اليوم أن تطبيقات الجودة واسعة الانتشار وكذلك نالت اهتمام الكثير من الباحثين والأكاديميون والميدانيين وغيرهم مما جعل ادارة الجودة الشاملة حقل معرفي واسع الاستخدام و الفئات المشاركة وكذلك التعرف على اذواق وثقافة الزبائن الذين يتعاملون مع المصرف فضلا عن اختلاف طبيعة العمل في بعض المصارف اضافة إلى حد المنافسة العالمية

ما بين القرن الثمانينات والتسعينات ويعتبر هذا القرن المنصرم (الطائي،قرادة،2008: 20), التي جعلت جودة الخدمة لها اهمية كبيرة عند الناس واسبقية التي يعتمد عليها مدراء المصارف اختيار مسار صحيح وطريقة عمل واضحة في الاداء الانتاجي والخدمي مما ادى الى ظهور هناك الكثير من تعاريف والمفاهيم لجودة الخدمة .

إن اصل كلمة جودة هي كلمه لاتينيه(Qualities) ويقصد بها(realty such the thing) هو الشى الذي يكون مثلها في الحقيقة(Barri،Cary،Wilkinson،1997:2), أما بالنسبة للكاتبين والباحثين قد اختلفت مفاهيمهم ابياتهم في الجودة لذا عرفها القاموس اكسفورد 1995 على أنها (عبارها عن التصور الحقيقي والفعلي أو هو البيان الذي يغلف طبيعة الخدمات المصرفية يجب أن يتم في النهاية الحصول على قيمة وشكل وطبيعة تجريبية لغرض الحصول على نتائج الخدمة المقدمة (الصرف،2007: 60), أما منظمة ايزو عرفت الجودة في عام 1994 على انها (عبارة عن الاستراتيجية التي من خلالها تتمكن المنظمة الانتاجية والخدمية البقاء والنمو وذلك من خلال اشباع الحاجات وتوقعات الزبائن والظاهرية والضمنية (الصرف ،2008: 61).

وكذلك عرفته الجمعية الامريكية للتسوق الخدمي (هي عبارة عن السلعة الغير ملموسه أو يجب أن تكون في الغالب كذلك أما إذا كانت غير ملموسه يمكن تبادلها بشكل مباشر من المنتج (product) إلى المستخدم (User) وكذلك لا يكمن ان تخزن او تنقل وايضا تكون قابلة للفناء فورا (الصرف،2007: 61).

وكذلك عرفها (Mark land)هو تطابق المواصفات الذي يعكس رغبة المنتجون بتحققهم من المنتج نفسة مما جعل الجودة تكون مبنية على عدم الخطأ او تجنب الاخطاء (Robent.&Shawneak:1995.26).

وكذلك عرفته الجمعية الامريكية للسيطرة النوعية (هي عبارة عن الخصائص والصفات المنتج الذي يؤثر على قدراتها في تلبية احتياجات الفرد (Barry.jay:1997:90).

وقد يرى (Evans)إن الجودة هي عبارة عن تلبية توقعات العميل أو ما يتفوق عليها).

وكذلك يرى (Mitra)إن الجودة هي عبارة عن ملائمة السلعة او الخدمة لتلبية استعمالات المقصودة من الخدمة التي يطلبه العميل ( الطائي ،قداره ،2008: 29).

**ثانياً. اهمية الجودة**

اصبحت اهمية جودة السلع والخدمات التي تعد استراتيجية التي تقوم بتحديد هوية وعمل المنظمة إن جودة المنتج و كذلك التغير بالأسعار والتغير بالتجهيز في نماذج الصنع كل هذه الأمور تؤثر على عمل المنظمة وكذلك يؤثر على الطلب على هذا المنتج (العزاوي ،2002: 70).

إذ أعد (Heizer) ان العنصر الحاسم في جميع العمليات الانتاجية والخدمية كافة التي تكون ذو تأثير دولي في المنظمات والمصارف لذلك يمكن التصور اهمية جودة الخدمات المصرفية وهي كالاتي (الدراركه،2001: 151).

- **نمو مجال الخدمة:** هناك عدد كبير من المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمة وأن سمعة هذه المؤسسات التي تقدم الخدمة للزبائن المصرف سواء أكانت هذه الخدمة جيدا أم سيئة ومثال على هذا الخدمة المنتج الياباني الذي يمتلك مواصفات جيدا وكذلك يتمتع بسمعة جيده لكونه يملك خصائص مميزه من خلال جودة الخدمة المدرجة في منتجاته المتوفرة في الاسواق فضلاً عن أن الخدمة الجيدة للمنظمة التي تكون نتيجة علاقة التبادل ما بين الزبون والمجهز وذلك لغرض ممارستها في التوظيف الصحيح لذلك لا بد من الترويج عن المنتجات ذات الجودة العالية عن طريق الخدمة التي تقدمة المنظمة وبذلك تكسب شهرتها المؤسسة ما بين المؤسسات الاخرى من خلال مستوي السلع والخدمة المقدمة من قبلها .

أ- **زيادة حدة المنافسة :** عندما يكون هناك منافسة شديدة ما بين المؤسسات في تقديم الخدمة الافضل للزبائن يكون هناك اعتماده الأساس على جودة المنتج المقدم اليهم من قبل المنظمة او المؤسسات التي تسعى الى ارضاء الزبون وذلك من خلال تقديمها للخدمة الافضل انتاجا وتكون بسعر منافس مقابل حصول هذا المنتج على مزايا تنافسية في الاسواق المحلية.

ب- **فهم العملاء :**إن الكثير من العملاء الذين يرغبون بالتعامل مع المؤسسات لبتي تركز على تقديم افضل الخدمات وتكون بجودة عالية ولا يرغبون ان يتعاملون مع المؤسسات التي ليست لدية منتج متميز وليست فقط الغرض هو تقديم المنتج أو الخدمة بل يجب أن تكون هذه الخدمة بسعر معقول ويكون بقدرة الافراد ان يشترونها ايضا العمل على تحسين المعاملة الجيد للعملاء وفهم اذواقهم ورغباتهم وتطلعاتهم حول الخدمة التي تقدم اليهم والتعامل مع المؤسسة بشكل مستمر .

ت- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة :** في الوقت الحالي كثير من المؤسسات التي اصبحت تركز على حصته السوقية في الأسواق اثناء تقديمها المنتج وغياب الهدف الرئيسي التي تعمل علية

المؤسسة هو اجتذاب العملاء الجدد وكذلك السعي بالمحافظة على العملاء الحالين التي يتعامل معهم المؤسسة والاهتمام بهم أكثر في تقديم الخدمة اليهم بمستوي يليق بالمؤسسة.

لعل الغرض من التحقق في تقديم الخدمة يجب الاتباع الخطوات الاتية (محمود،2002: 2117)

ث- **جذب واثارة اهتمام بالعملاء بالخدمة المقدمة:** إن الغاية من جذب العملاء للخدمة التي تقدم اليهم واظهار الاهتمام بيهم من خلال حسن المعاملة معهم التي تظهر من إدارة المصرف ومقدمي الخدمة والاستعداد النفسي وكذلك الثقة بالنفس كل هذه الامور التي تخلق أو تجذب رغبة العملاء بالتعامل مع المصرف لغرض الحصول على هذه الخدمة وبصورة متكررة .

ج- **خلق الرغبة لدي العملاء وتحديد حاجاتهم ورغباتهم واذواقهم:** إن عملية خلق الرغبة لدي العملاء تكون من مهارات مسوقي الخدمة التي تعتمد بالدرجة الاساسية على العرض السليم للخدمة وكذلك تركيز على احتياجاتهم لهذه الخدمة وكذلك العمل والاعتماد على اجهزة متطورة لغرض التأثير على حواس العملاء مثل السمع أو للمس فضلاً عن ذلك ترك فرصه للعميل الاطلاع على الخدمة ونوعيتها وجودتها التي تقدم من قبل المؤسسات وكذلك اتاحت الفرص للعميل الاستفسار عن الخدمة وعلى كافة الامور التي تدور في اذهان العميل.

ح- **العمل على اقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لدية:** إن عملية اقناع العميل ليست من السهل بل تحتاج إلى وسائل وطرق حديثه اثناء تقديم الخدمة وكذلك يتطلب مجهود كثيف من قبل مسوقي المنتج فضلاً عن استعمال الجهود السلوكية الذين يكون قادر على اقناع العميل عندي تقديم الخدمة وكذلك السعي على اقناع العميل بالخدمة ذات سعر معقول ويجب على مقدمي الخدمة الالتزام بالقاعد الاساسية بالتعامل التي تقول (ان العميل دائما على حق )لذلك يتطلب من مقدمي الخدمة استخدام اسلوب دبلوماسي اثناء التعامل الذي يعد فن من فنون الكلام ولا يجب الرد على العميل بصورة مباشرة ومستفزة لغضب العميل وكذلك يكون مقدم الخدمة مستمع جيدا للعميل ويهتم بأدق تفاصيل الكلام .

خ- **التأكيد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة:** إن عملية التأكيد من الاستمرار بالتعامل مع هذه المؤسسة وولاء العملاء لها وكذلك الاهتمام بشكاوي وملاحظات العملاء حول الخدمة التي تقدم لهم يتطلب هذا الامر التحلي بالصبر من قبل مقدمي الخدمة والعمل على استيعاب الشكوى المقدمة واتخاذ الاجراءات الازمة وكذلك معالجة الخسارة التي يتعرض اليها العميل

والسعي على تقديم الشكر للعملاء على دورهم في دعم المؤسسة ونجاحها بصورة مستمرة وتشجيع العملاء على الاستمرار بالتعامل مع المؤسسة .

**ثالثاً. ابعاد الخدمة .**

يتفق الكثير من الباحثين والكتاب على مجموعه من ابعاد رئيسة لمقدمين الخدمة والتي تكون بشكل عام وهي كالاتي (الصرف ،2007: 203).

✓ **الخدمة غير الملموسة Intangibility**

إن أصل الخدمة هي غير ملموسة وكذلك لا يمكن تذوقها او شمها او رؤيتها او الاحساس بها او سماعها كل هذه الخصائص التي من خلالها يمكن أن نميز بين الخدمة والسلعة التي تقدم فضلاً عن ذلك تتصف الخدمة بانه ليست لها وجود مادي لكنها تقوم بوظائف التسويقية لخدمات كافة مثل التعبية والتغليف فضلاً عن عمليات النقل والتخزين وغيرها .

✓ **عدم القابلية على الانفصال (التلازم ) inseparability**

و يقصد بها درجة أو مقدار الارتباط ما بين الخدمة وبين الشخص الذي يقوم بتقديمها ان وقت انتاج هذه الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها لذلك يكون اتصال مباشر ما بين العميل وما بين مقدمي الخدمة وبذلك يتم التعرف عليها ويجب أن يكون يعمل داخل المؤسسة ان المشتري الذي يقوم بشراء السلعة لا يعرف من انتجها ومن أين انتجت مثل إنتاج معجون الاسنان وإنتاج الالبان وكذلك يمكن ايضا مشاركة العميل في عملية انتاج الخدمة لن لا يمكن تقديم خدمة بدون حضور العميل .

✓ **التنوع (عدم التجانس )inconsistency**

من الصعوبة جدا ايجاد معايير موحده في عملية انتاج الخدمة وكذلك من الصعوبة على المنظمات الخدمية خلق توافق وتنسيق بين خدمة وأخرى ذلك بسب الخبرة الموجودة لدي العملين أضافة للمهارات التي يمتلكونها والتوافق ما بين العامل الانساني اي ما بين الانتاج والتسليم فضلاً عن اغلب الخدمات التي تقدم للعميل تكون متميزة بشكل كبير وليس من السهولة تقديم نمط واحد فقط لكل نوع من أنواع الخدمة مخلف ويمتلك مواصفات تختلف من خدمة إلى أخرى وبطرائق مختلفة وكذلك تمتلك مقايس متعددة (الضمور ،29،2005).

✓ **سرعة التلاشي والفناء perishablity**

تعد الخدمة ذات طبيعة غير قابلة على التخزين وكذلك تكون قابلة للتلف فضلاً عن منفعة الخدمة تنتهي لحظة تقديم الخدمة في كل مرة ولا يمكن الاحتفاظ بهذه الخدمة مرة ثانية وكذلك لا يمكن تخزينها لكونه سريعة الفناء لهذه الخدمة ولكن هذا لا يعد مشكلة طالما ان الطلب عليها مستقر ولكن تظهر المشكلة عندما يكون الطلب غير مستقر فضلاً عن أن هناك عامل أكثر أهمية هي البعد أو التغير في كثافة الطلب على الخدمة خلال مدار ساعات العمل المتواصلة .

✓ **الملكيةOwnership**

عندما يقوم المصرف بتقديم خدمة للعملاء لا يمكن نقل ملكية هذه الخدمة الى الزبون بصورة مباشره الخدمة التي يتلقاه الزبون من المصرف هيها خدمة لا تمتلك صفة نقل الملكية بصورة واضحه من قبل المصرف وبذلك يمكن التميز ما بين الإنتاج الخدمي والإنتاج السلعي وبهذا أن الزبون هو فقط من يقوم بشراء الخدمة وبذلك يحصل الزبون من اجراء اداء الخدمة ماله من تأثير في المستقبل الذي يكون ذوتأثير عبر قنوات التصميم المنتج وتوزيعها للزبائن الذين يشاركون في عملية الإنتاج الخدمة.

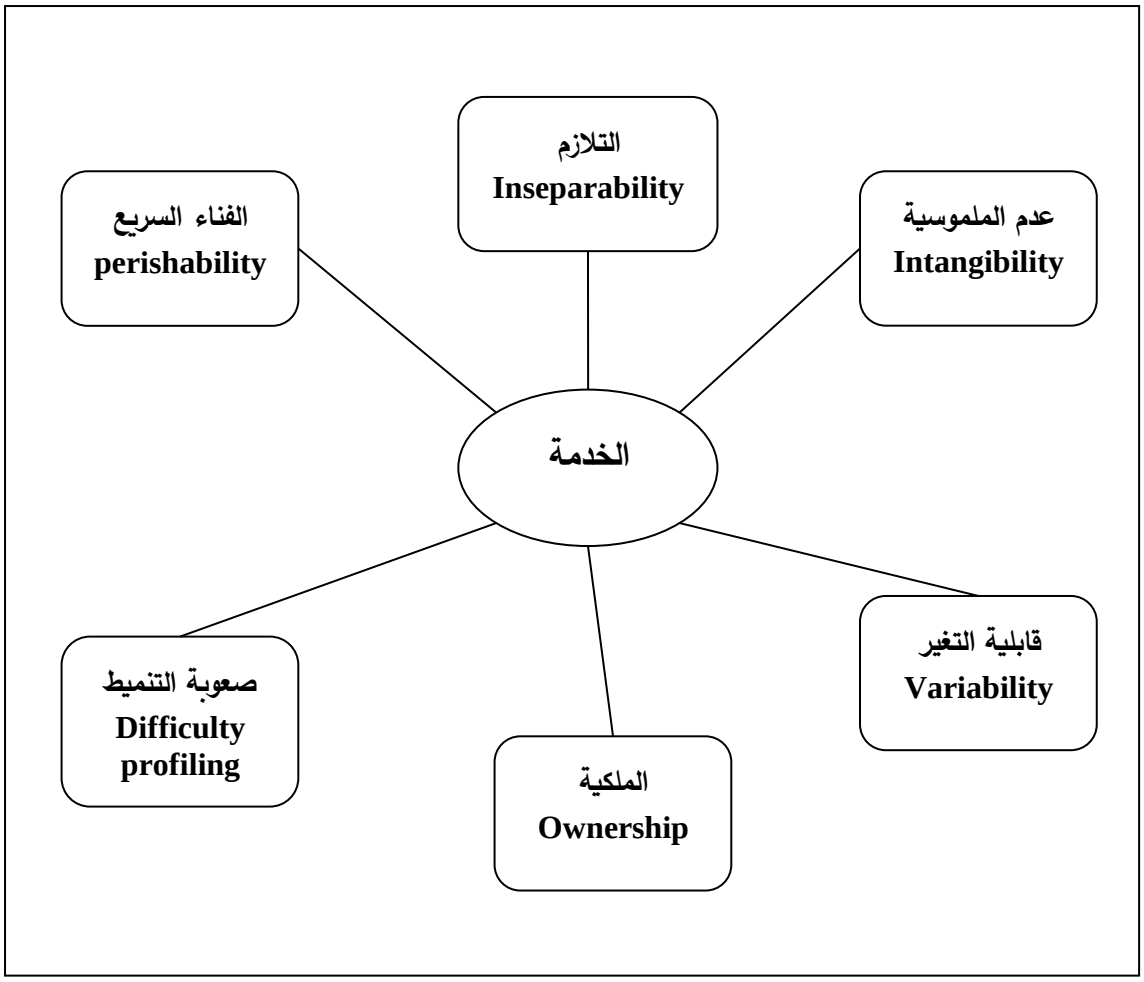
✓ **صعوبة التنميط Difficulty of Standardization**

يقصد بالتنميط الخدمة يكون شبه مستحيلة لوجود هناك عوامل تؤثر على هذه الخدمة سواء أكانت ظروف العمل أم المشاكل المادية والاجتماعية التي تحيط بالخدمة وهذا الأمر يتطلب ضمان جودة الخدمة المصرفية الجيدة وذلك من خلال اجراء مجموعة من الاجراءات والتدابير الأزمة ومثل هذه الاجراءات هي اختيار افضل المواد البشرية العاملة بالمصرف والعمل على تدريبهم بشكل جيد على تقديم افضل خدمة للزبائن وكذلك العمل على تحديد معايير الأداء والعمل على متابعة هذه الخدمة بصورة دورية والسعي على ارضاء الزبون من خلال الاستماع الى مقترحاتهم وشكاواهم حول الخدمة المقدمة .

**اقتحام الزبون Customer Involvement**

يلعب الزبون دوراً بالغ الاهمية في إنتاج وتسويق الخدمة بين التفاعل وما بين المصرف و زبائنها اثناء مرحلة الانتاج والتسويق وتوزيع الخدمات والتي تعتبر اكثر اهمية لجودة الخدمة المصرفية وكذلك يمكن المشاركة في بعض التطبيقات الهامة والازمة في ابعاد جودة الخدمات المصرفية وعلى سبيل المثال يكون المصرف اولا المشارك في هذه التطبيقات والانشطة القانونية .

**شكل (3) يبين ابعاد جودة الخدمة**




**Source:Armstrong&2000p246**

## رابعاً. الخصائص الرئيسة لجودة الخدمات المصرفية

هناك مجموعة من الخصائص الرئيسة لجودة الخدمات المصرفية وهي كالآتي (الصرف ،2007: 201).

1-الجودة الفنية Technical Quality

إن هذا النوع من الجودة الذي يعتمد بشكل رئيس على موظفي المصرف الذين يمتلكون خبرات ومهارات فنية وادارية فضلاً عن مهارات اخرى التي يتميز بيه الخدمة المصرفية وكذلك تكون متلائمة مع الخدمات المقدمة ومثل على هذه الخدمات هي خدمات التقاعدية أو المعاشات (Pension plans)التي تتطلب المعرفة الفنية والخبرات من قبل موظفي المصرفي وتكون بشكل كافية.

2-الجودة الوظائفية (Functional Quality)

إن هذا النوع من الخدمة يركز على المصادفة الخدمية والكيفية التي تكون علية الخدمة التي تحتاج إلى التفاعل النفسي ما بين المصرف وزبائنه وعلى ادارة المصرف تعزيز جهود مقدمي الخدمة المصرفية فضلاً عن قيام الإدارة بوضع استراتيجية لجودة الخدمة التي تقدمها والعمل على متابعة احتياجات الزبائن وتلبية رغباتهم ان قياس جودة الجودة رضا الزبون وقيام المصرف بإعادة تنظيم الاجراءات داخل المصرف على حسب متطلبات الزبون وكذلك تحديد دور المدراء والمشرفين المصرف التي تعود بالفائدة الانتاجية للمصرف وبذل الجهود على تخفيض التكاليف الخدمة المصرفية التي تسعي إلى بناء قاعدة متينة واسع من اجل كسب ولاء الزبون.

وقد حدد1992Denton.keith هناك مجموعه من المبادئ التي يجب العمل بها من قبل ادارة المصرف وهي كالآتي :

أ–الرؤيا الواضحة التي تكون من قبل إدارة المصرف وكذلك فهم اذواق واحترام آراء الزبون ومتابعة شكاواهم.

ب_–تقديم الدعم المناسب من ادارة المصرف فضلاً عن اجراءات التطويرية الواضحة في بيئة المصرف ووضع خطط اكثر دقة واستراتيجية التي تحقق اهدافها بالمستقبل.

ت–فهم الاعمال المصرفية وانواعها كافة من خلال طرق تحسين الخدمة المقدمة من قبل المصرف والعمل على تطوير هذه الخدمة في المستقبل.

ث–استعمال التقنيات الحديثة المصرفية المناسبة والمتطورة التي يتم من خلالها وضع معايير قياس الأداء الخدمة المصرفية.

ح–ظهور الحاجة إلى الابتكار التي تساعر على اجتذاب الافراد الجيدين والقيام بتدريبهم وتأهيلهم وتطويرهم من خلال العمل على نظام الحوافز والمكافئات لغرض تشجيعهم .

## خامساً. معايير تقييم ابعاد جودة الخدمة(الصرف،2007: 207)

من خلال الدراسات التي قامت بها العديد من المنظمات والشركات حول جودة الخدمة المصرفية لغرض تقيم ابعاد الجودة توصلت الدراسات إلي مجموعة من المعايير وهي كالآتي :

أ- **الجدارة بالثقة:** هي عبارة عن العهد او الوعد الذي يأخذه المصرف على نفسة لغرض تقديم الخدمة الجيدة الافراد والعمل على تطوير هذه الخدمة المتميزة بهدف رضا الزبون والحصول على ولائهم للمصرف وتعكس هذه الخطوة الثقة بالمصرف.

ب- **التأكيد من جودة الخدمة:** يقصد بها المهارات والمعارف والخبرات التي يمتلكاه موظفي المصرف فضلاً عن الابتكارات في تقديم الخدمة الجيدة الذي يعكس ثقة الزبون بالمصرف

ت- **الاهتمام:** إن اهم عامل أساس في المصرف هو قيام موظفي المصرف بالاهتمام بالزبون من خلال تقديم الرعاية الكاملة اضافة الى اسلوب الكلام مع الزبون التي تولد شعور الثقة داخل الزبون ومما تشجع الزبون بالتعامل مع المصرف التي تكون بصورة دائما وبشكل مستمر.

ث- **سرعة تقديم الخدمة :** هي السرعة باستجابة المصرف لاحتياجات ورغبات الزبون وتلبية على وجه التام.

ج- **الواقعية :** ان عملية تقيم الزبون لخدمات المقدمة كافة لهم من قبل المصرف سواء أكانت هذه الخدمات صغيره أم كبيره فهي تعد بمثابة الواقعية التي يلتمسها الزبون من المصرف .

## سادساً. مستويات جودة الخدمة المصرفية (Panyne.1996,181)

هناك مستويات متعددة لجودة الخدمات المصرفية التي يمكن التميز بينهم وذلك من خلال نقاط الآتية :

- **الجودة المتوقعة :** هي التي تمثل مستويات جودة الخدمة المصرفية التي يحصل علية الزبون أو يتوقع الحصول علية من قبل المصرف الذي يتعامل معه.
- **الجودة المدركة من قبل المصرف :**هي عبارة عن مدى إدارة المصرف والموظفين العاملين على تقديم الخدمة على إنها تقوم باتباع حاجات ورغبات الزبائن وتوقعاتهم حول الخدمة المقدمة اليهم.
- **الجودة الفنية :**هي عبارة عن الجودة التي تخضع لواصفات ومزايا الخدمة المقدمة من قبل المصرف التي تكون ذات نوعية المطلوبة من قبل الزبون.
- **الجودة الفعلية :**هي عبارة عن الجودة الملموسة والفعلية متوفر داخل المصرف الذي يشعر بها الزبون من خلال تعامل موظفي المصرف مع الزبون.
- **الجودة المروحة للزبائن:** هي التي تكون محل استقطاب الأكبر للزبائن التي تبين عن مدى رضا الزبون والقبول الذي يمكن أن يحصل علية المصرف من الزبائن وذلك نتيجة حصولهم على الخدمة التي يقدمها.

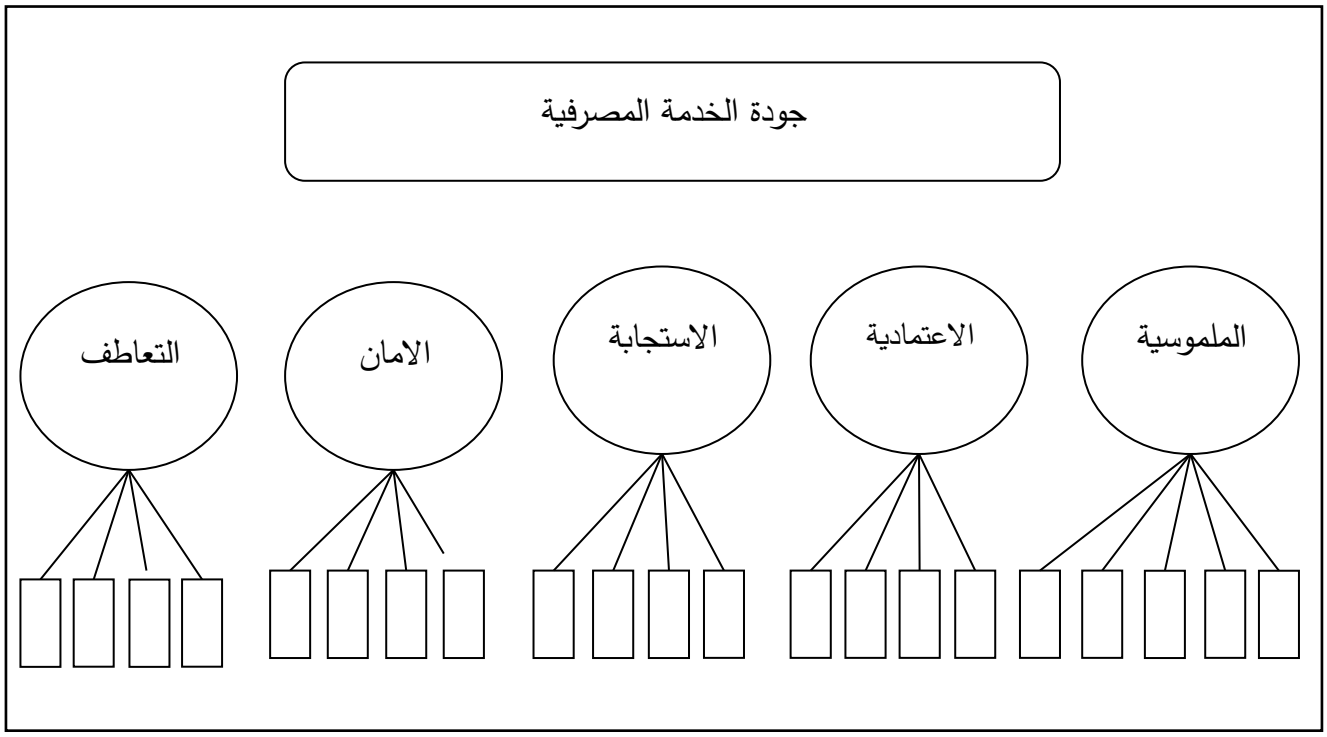
## سابعاً. نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية

توصل العديد من الباحثين إلي أن قياس جودة الخدمات المصرفية لها عدة نماذج التي تقاس بها لذلك أهم وأكثر أشهر المقاييس هما انموذج الفجوات وانموذج الاتجاهات.

**اولا: انموذج الفجوة :(Zeithaml el at،1990:64)**

يعد قياس جودة الخدمة المصرفية لدي الكثير من الباحثين تحدي كبير وحقيقي في الأوقات التي تزايد فيها اهمية القطاع الخدمي والمصرفي والعمل على تقديم الخدمة التي تكون ذات جودة عالية الأفراد في عموم المصارف العربية وذلك بناء على دراسة "PZB"الانموذج الفجوة التي تم انشاء أو تصميم نموذج الفجوات الذي يعتمد بشكل واسع على المقارنة ما بين التوقعات الادراك التي تعتبر المحور الاساسي من جودة الخدمة المصرفية ويركز هذا الانموذج ما بين الادراك العميل لمستوى الخدمة المصرفية والاداء الفعلي لهذه الخدمة وما بين توقعات واتجاهات الخدمة وحسب الشكل الآتي الذي يوضح انموذج الفجوات حسب دراسة "PZB".

**شكل (4) انموذج الفجوات لجودة الخدمة المصرفية**




**Cavman.&langevd.(980).Gvo win strategies for serrice.firms .stvategic mangegment gournal(2).7-22**

أ-الفجوة الأولي :تظهر هذه الفجوة نتيجة حدوث اختلاف ما بين توقعات الزبائن للخدمة المصرفية وما بين إدراك أو معرفة البنك بتلك الخدمة المقدمة من قبل إدارة البنك وقد يتوقع البنك أن العميل

قد يبحث عن الخدمة المصرفية القدمة اليها من قبل إدارة البنك فقط ولم يكون في توقعات البنك هل أن العميل يستجيب لتلك النوع من الخدمة أم لا.

ب–الفجوة الثانية :يتميز هذه النوع من الفجوة يوجد هناك عدم تطابق ما بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة وما بين ادراك البنك بتلك الخدمة المتوقعة للعميل وهذا بمعني أن لو كان البنك يمتلك الادراك والمعرفة بتلك الخدمة المقدمة للعميل لكانت سهولة تقديمه إلى العميل بدون اي وجودة فجوة بين العميل والبنك حول تقديم الخدمة وبهذا لا يمكن ان يوضع هذا نوع من النماذج المحددة اثناء تقديم الخدمة.

ج–الفجوة الثالثة :تظهر هذه الفجوة ما بين مواصفات وجودة الخدمة المقدمة التي تتميز عن باقي الخدمات ومنها خدمة المنافسين والأداء الفعلي للمصرف وهنا يقصد بالأداء هو أن تقديم الخدمة الفعلي من قبل المصرف للعميل فضلاً عن أن الفجوة تزداد توسع عندما يكون هناك تدني في مستوي الخدمة وكذلك وجود تدني واضح في المهارات والخبرات والكفاءات من قبل مقدمي الخدمة المصرفية وكذلك العمل على تشجيع وترغيب العميل باي وسيلة من الوسائل اثناء تقديم

د–الفجوة الرابعة :هناك اختلاف واضح في هذه الفجوة عن الفجوات السابقة لكون هذه الفجوة تعمل على تأثير في توقعات الزبائن أي ما يعني بها الاعلانات والتصريحات التي يقدمه البنك حول الخدمة الذي يرغب تقديمه للعميل لذا اذا اظهرت ان الخدمة التي قام البنك بإعلان عنها تكون مخالفة لتوقعات العميل من حيث المواصفات والنوعية اي عدم التطابق أو المبالغة اثناء تقديم الخدمة من قبل البنك او هناك خلل في شكل الخدمة المقدمة وبهذا سوف يقوم العميل بالاستغناء عن تلك الخدمة اما كليا او جزئيا.

هـ–الفجوة الخامسة :تظهر هذه الفجوة عندما يقوم العميل بقياس الأداء لتلك الخدمة ولكن تكون طريقة القياس مختلفة نوعا ما وقد تكون هذه الخدمة المقدمة مثلما كان يتوقع وعلى هذا الأساس يتم التحكم في اداء جودة البنك وهناك العديد من اراء الباحثين حول جودة الخدمة المقدمة وقد تم التوصل إلى وجود ارتباط ما بين الفجوة الخامسة والفجوة الرابعة وبذلك عند حدوث أي انحراف في الفجوتين قد يؤدي إلى فرق سلبا الى اتساع الفجوة السابقة التي تساهم وبشكل كبير في حدوث مشاكل اثناء تقديم الخدمة المصرفية فعليا للعميل .

**ثانيا: انموذج الاداء الفعلي للخدمة (Carman&Langeard:1980،1)**

إن اسباب ظهور هذا الانموذج هو نتيجة الانتقادات التي تعرض اليها نموذج لفجوات السابق الذي يعود إلي الباحث (كارمان) ويسمي هذا الانموذج با نموذج الاتجاه وذلك بسب رفض فكرة الباحث لنموذج الفجوات التي يعتمد على ادراك العملاء وما بين توقعاتهم حيث قام الباحث(كرونين وتايلور) الذي كان يعتمد على تقيم الاداء الفعلي للخدمة المصرفية المقدمة للعميل وبهذا اصبح مفهوم الاتجاه يرتبط بشكل مباشر بالأدراك العميل للأداء الفعلي لمقدمي الخدمة المصرفية وهنا يقصد بالاتجاه هو عبارة عن تقيم الاداء وفق أساس أو مجموعه من الابعاد التي ترتبط بالخدمة التي تقدم .

وبهذا يكون الاعتماد على هذا المقياس الذي يركز على جانب التوقعات والأداء يكون هذا المقياس الأكثر أهمية من مقياس السابق لكونه يعتمد بشكل كبير على النتائج الذي يظهرها هذا المقياس ويتم التأكيد منها واعتمادها بشكل واسع ويمكن ايضا تطبيق هذا المقياس على كافة الخدمات المصرفية المختلفة التي تكون ذات ابعاد مختلفة ومتعددة الاتجاه ان الغرض من استخدام هذا الانموذج هو قياس مدى قدرة هذا الاتجاه لمقدمي الخدمة وايضا يمكن التعرف على ابعاد جودة الخدمة المصرفية وذلك يتم عن طريق اختبار صحة هذا الاداء والتي يمكن توضيحها بشكل الآتي:

**ثانياً: انموذج الفجوات المطور: (Lovelock&wivtz, 2007:106)**

تعد دراسة (لوفلوك )التي تعتبر من اهم الدراسات التي ظهرت في هذا المجال وقد قامت هذه الدراسة التي يتم تطوير انموذج الفجوات . (pp.1305-2014 (MUNTHIV،VELICU&،Iulia،1306 ,حيث قام لوفلوك بالعمل على اضافة فجوات اخرى التي تعمل على تغطية الاتساع الذي حصل في الفجوات السابقة والتي لم تتمكن دراسة "PZB" وسوف يوضح الشكل الآتي الفجوات السابقة على حسب تصور لوفلوك في وجود الخدمة المصرفية .

**وأن أهم الفجوات التي تبرز في هذا المخطط الآتي :(ganesh&haslinda:2014،3)**

أ- فجوة المعرفة :وهي عبارة عن حدوث اختلاف ما بين فهم مقدمي الخدمة التي يحتاجها العميل وما بين توقعاتهم حول الخدمة التي يرغبون بالحصول علية بإضافة الى احتياجات العملاء الاساسية والفعلية التي يتوقع الحصول علية .

ب– فجوة المعايير القياسية :هي عبارة عن الفرق ما بين فهم ودراية مقدمي الخدمة التي يحتاجها العملاء وما بين المعايير الجودة من تقيم هذه الخدمة المقدمة اليهم.

ت– فجوة التغيير :تظهر هذه الفجوة نتيجة وجود تناقض ما بين معايير تقديم الخدمة وما بين كيفية العمل على تقديم خدمة ذات جودة عالية وفق المعايير الجودة الخدمة المصرفية الفعلية التي يقدمها البنك.

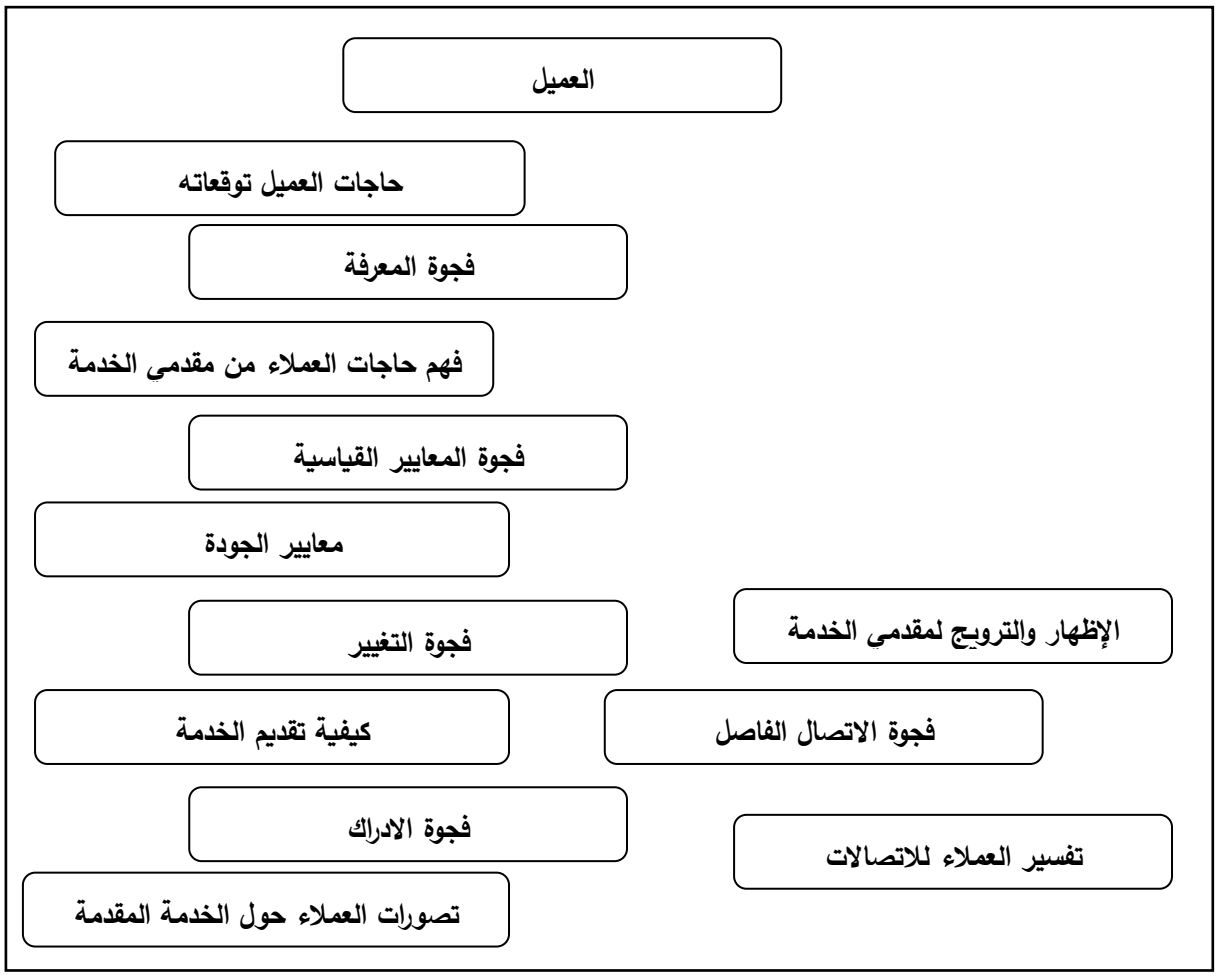
ث–فجوة الاتصال الداخلي :تكون هذه الفجوة بمثابة القياس اي تعمل على تسجيل الملاحظات والفروق التي تحدث اثناء تقديم الخدمة التي يتصور العميل بالحصول على خدمة متقدمة من حيث الجودة .

ج– فجوة الادراك :هي التي تكون عبارة عن الفرق الذي يظهر ما بين مقدمي الخدمة وما بين التصور بالحصول على الخدمة الفعلية الذي يرغبها العميل.

ح– فجوة التفسير :تظهر هذه الفجوة نتيجة حدوث او تفكير العملاء بالوعود التي حصل عليها من قبل مقدمي الخدمة وما بين الوعود الي منحها البنك للعملاء .

خ– فجوة الخدمة: تحصل هذه الخدمة عندما يكون هناك عدم تطابق ما بين تصوير الخدمة المقدمة وما بين توقعات العملاء بالحصول على الخدمة التي يرغب بيه .

**شكل (6) انموذج الفجوات لجودة الخدمة المصرفية**




**Emel .y.(2014).AReview on Dimensions of service Quality models .journa of marketing manangement .2(1).p79-93**

## ثامناً. الخدمات التي يقدمها البنوك لعملائها والعوامل التي تؤثر على تسويق جودة الخدمات التي يقدمها البنوك لعملائه وهي كالاتي :

أ--**الحساب البنكي الجاري:** إن من اهم الخدمات المصرفية الأساسية التي يقدمها البنك هو الحساب الجاري الذي يعتبر الركيزة البنائية للبنوك أن الفائدة الاساسية لعمل الحساب الجاري هو حفظ الاموال أو ايداع المال في البنوك والتي تسمع بإيداع مبلغ من المال في الحساب البنكي ويكون هذا الحساب يحمل اسم الشخص الذي يودع المال وبناءٍ على العقد الذي يتم بين المالك وبين البنك ويقوم البنك بالالتزام برد المبلغ كاملا ام جزئيا وفي اي وقت يرغب صاحب الحساب الحصول علية إن هذه العملية التي لا تحتاج إلى وجود مجموعة معقدة من الاجراءات وفي المقابل حصول صاحب الحساب على الفوائد عندي إيداع المبلغ في الحساب البنكي فضلاً عن أن هناك

شروط عندي فتح حساب بنكي ومن أهميتها أن يكون عمر الشخص الذي يسمح له بفتح حساب بنكي عندي بلوغ سن الثامن عشر 18 سنة وفي اغلب الدول يكون العمر المسموح بيه هو 21سنة.

ب--**حساب التوفير** :هو أحد أنواع الحسابات البنكية التي تكون متعلقة بالادخار ولكن تختلف حساب التوفير عن الحساب الجاري بحيث يمتلك صاحب الحساب التوفير على دفتر الشيكات وكذلك حصوله على نسبة معينة من الفوائد التي تضاف الى المبلغ اي بمعني ربح فوق المبلغ المودع .

ت-**الودائع** :تعد الودائع من اهم الخدمات المصرفية والتي تكون أكثير انتشار حول العالم ويعتمد ذلك من خلال قيام البنك بإستثمار المبلغ الذي يودعها الشخص في المشروع وفي المقابل رد المبلغ مع الفائدة التي تضاف اليه يوجد هناك نوعين من الودائع هما.

- **وديعة بأجل** :إن هذا نوع من الوديعة الذي لا يسمح للأشخاص بسحب الوديعة لا بعد انتهاء اجله ويكون هذا النوع من الودائع التي تكون حسب الاتفاق الذي يقوم بيه البنك مع الاشخاص الذين ويودعون اموالهم في هذا نوع من الودائع وكذلك إن زيادة مدة الوديعة الذي يعمل على زيادة قيمة فائدتها.
- **وديعة بإخطار مسبق** : وهي تعني عدم الالتزام هذه الوديعة بمدة محددة عندي قيام الاشخاص بإيداع أي تتيح للشخص سحب الوديعة ولكن بإخطار مسبق أو القيام بإرسال خطاب للبنك وذلك لأخبار البنك بسحب الوديعة وتكون قيمة الفوائد على هذا النوع من الوديعة منخفضة نسبيا وذلك مقارنة بالودائع الاجل.

ث--**القروض**: تعد القروض من أصعب وأخطر الخدمات المصرفية لكون القروض تتعرض إلى مخاطرة متعددة ومختلفة ومتنوعة لذا تعتبر القروض من اهم نشاطات الاساسي والرئيسية للبنوك .ان الهدف من وجود هذا النوع من القروض هم لغرض تجميع الاموال ومن ثم توظيف هذه الأموال وبطرائق اخرى بهدف سد احتياجاتهم من هذه الاموال أضافة الى ذلك أن المبلغ ومدة القرض التي تودع في البنك يجب أن تلبي احتياجاتهم ورغبات الجمهور وعند منح هذا نوع من القروض يجب ان يكون ملائم مع نشاطات وخصائص البنك لذا تم تصنيف القروض وهي كالآتي: (طويلة الأجل، متوسط الأجل ،قصيرة الأجل)التي يجب أن تكون على حسب النشاط الاقتصادي وطريقة تمويل هذه القروض اما تمويل الأصول الثابتة ،أو تمويل الأصول المتداولة ).

ج--**بطاقة الصراف الآلي** : تعد هذا نوع من الخدمة الأكثر حداثها في الانتشار من بين مختلف الخدمات المصرفية الأخرى وتعني بها وجود ماكينات الصراف الالي في عدت أماكن وتكون بالقرب من البنك أو فروعها وتكون من خلال هذه الطريق يمكن العميل بسحب أموال في أي وقت الذي يرغب فيه من دون الارتباط بالبنك مباشرة وكذلك بدون موعد محدد لمراجعة البنك لغرض سحب الاموال الذي يريد الحصول عليه .

ح-**بطاقة الائتمان** :التي تعد من أنواع القروض ولكنه تعتبر قروض صغيرة الحجم بحيث يقوم البنك بمنح بطاقة صرف للزبون بدون ان يقوم بإيداع مبلغ في الحساب الجاري أن الغرض من منح هذا نوع من البطاقات هو تسجيل كافة مشتريات الاشخاص مقابل قيام البنك بتسديد هذه المبالغ للبائعين وتكون مدة التسديد اي ما يقارب (50) يوما.

خ-**صمان عدم السرقة:** هو قيام البنك بمنح العميل رقم سري وبذلك لا يتم فتح الحساب لا من خلال ادخال كلمة السر الرمز السري.

د-**الخزانة** : تعد الخزانة من أهم الخدمات المصرفية التي لا تشمل عمليات السحب والايداع في مثل باقي الخدمات المصرفية ولكن يمكن تعريف الخزانة هي عبارة عن مجموعة من الغرف الصغيرة والمغلقة التي من خلالها قيام العميل بإيداع شيئا ثمين داخل هذه الخزانة الذي يخاف علية من السرقة أو الضياع مقابل حصول العميل على مفتاح تلك الخزانة من قبل البنك وتكون مقابل مبلغ يمنحها البنك ويكون محدد بمدة متفق علية .

ذ-**خدمات ادارة الثروة** : يختلف هذا نوع من الخدمات عن باقي الخدمات المصرفية الأخرى ويستهدف هذا نوع من الخدمة هم العملاء الاغنياء جدا الذين يرغبون بإستثمار اموالهم التي تكون ذات حجم كبير وهنا يعمل البنك على استثمار هذه الاموال وتوظيفها بطريقه تعود بأرباح علية على البنك .

ر-**الخدمات المصرفية المقدمة للشركات والهيئات التجارية** : هناك خدمات كثيرة ومتعددة التي يقدمها البنك للشركات وللمصارف ومن هذه الخدمات هي كالاعتماد البنكي والتأمينات وصناديق الاستثمار الاخرى ..الخ

**أما الخدمات المصرفية الحديثة وهي كالآتي :**

- القروض الاستهلاكية
- خدمات النصح والارشاد المالي

- الإدارة النقدية للمشروعات
- التأجير المالي
- تمويل المشروعات ذات المخاطرة الكبيرة
- الخدمات التأمينية
- الخدمات الاستثمارية للمضاربة في الأسهم
- خدمات البنوك الاستثمارية للمضاربة في الاسهم

**أما العوامل التي تؤثر في تسويق الخدمات المصرفية.**

من أهم العوامل التي تؤثر في تسويق الخدمة المصرفية (عبد النبي،2010: 8)

1- التغير في سلوك العملاء :نتيجة ظهور الحاجات الجديدة الأفراد التي أدت الى ظهور هذا نوع من التغير والتوجيه في سلوك العملاء الذي يؤدي إلى استقطاب تلك الحاجات ومثل هذه الحاجات هي (زيادة عدد الافراد الذين يرغبون بالحصول على السكن، وعمليات البيع والشراء بالتقسيط ،وزيادة الدخل مقارنة بالارتفاع في مستوي المعيشة)وغيرها من الأمور الأخرى التي تؤثر بشكل مباشر في سلوك الافراد.

2- القوانين والاجراءات الحكومية : إن التعامل في القطاع الخدمات المصرفية التي تمتلك صفة التميز والوضوح اثناء تقديم الخدمة فضلاً عن كل القوانين والاجراءات التي تصدرها الحكومة بحق الوحدات المصرفية التي تكون محدودة نسبيا أن مثل هذه الاجراءات التي تعمل على معالجة الظواهر والمشاكل التي تحدث في القطاع المصرفي.

3- المنافسية والانفتاح على التجارب العالمية في مجال الجودة والاستفادة منها:(بو رغدة ،2016: 265), نتيجة التغيرات التي حدثت في البيئة المحيطة وما يطراً علية من ديناميكية والمرونة في التعامل في حالة حدوث أي ظاهرة من الظواهر التي تصدر من البنوك المنافسة الاخرى والعمل على تشجيع استعمال التقنيات الحديثة التي تعالج مثل هذا نوع من الظواهر في مجالات التنافسية بحيث يعمل على تنويع الخدمة المصرفية والعمل على تطويرها بشكل الذي يرغب بيه العميل في مرو الوقت.

4- **الابـــداع والتكنولـــوجي** : (التقريـــر الســـنوي الســـادس والعشـــرين ،للمؤسســـة العربيـــة المصرفيةABC،63 :2015), أن ميزة الابداع التكنولوجي التي تعد من الميزات التنافسية في الخدمات المصرفية في ظل التطورات في الثورة الصناعية التي يشهدها العالم التي تتعلق في

توسيع قدرة البنك في التنافس في هذا المجال وقد اكدت الكثير من الدراسات أن ما يقارب 95مليون دولار التي يكون التسويق عبر الانترنيت وبهذه الحالة تسجل أعلي نسبة من المشتريات مقارنة بطاقات الائتمان التي ما يقارب حوالي 80%الدفع القيمة عندي الشراء اي اضعاف القيمة التي تسجلها في عمليات الشراء وفي هذا المجال الذي يؤدي إلى تطوير مركز الخدمة الهاتفية وكذلك معرفة العملاء بالعروض والباقات التي يقدمها البنك عن الخدمات المصرفية لدية فضلاً عن وجود هناك العديد من الخدمات المصرفية مثل (تفعيل بطاقات الائتمان، ودفتر الشيكات )الى جانب الكثير من الخدمات الاخرى التي يعمل البنك على تقديمها وتطوير هذه الخدمة بصورة مستمرة اضافة الى ذلك قيام البنك بتقديم افضل الخدمات وبصورة مستمرة وكل ما هو جديد.

5- **علاقة العملاء والجودة** :إن من أهم وظائف التسويق هو العمل على جذب العملاء وذلك عن طريق بناء علاقة مستمرة مع العملاء والبنك وتكون على المدى الطويل التي تحص نتيجة ارضاء العملاء عن الخدمة المقدمة لهم ولاء البنك على تقديم افضل الخدمة لذا لم يكن العميل ذلك الفرد التقليدي الذي يكون التعامل معه بصوره عادية لذا يجب وضع جوانب جودة الخدمة المصرفية في مقدمة الأمور المطلوبة اثناء التعامل مع العملاء ومثل هذه الامور هي الابداع والبحث عن الخدمات التي تكون ذات جودة عالية والتي تعتمد بالدرجة الاساسية على الدقة والسرعة في التقديم لذا قيام ادارة البنك على التركيز في العلاقة الشخصية مع العملاء لكون هذا العمل ذو اهمية في تطوير مستقبل البنك .

## خلاصة الفصل الثاني .

تبن مما ذكر أنفاً إن أهمية جودة الخدمة المصرفية في المؤسسات التي تعمل على تقديم هذه الخدمات وبشكل عام ومباشر الى كافة شرائح المجتمع في البنوك التجارية يتضح أن الخدمة التي تقدمة .

هي مجموعة من الخصائص التي تمتاز بها عن السلع الملموسة وهذا قد يؤدى إلى استعمال الأساليب والممارسات التسويقية التي تطبق داخل المصارف وبذلك تختلف عن القطاع السلعي في تطبيق هذه الاساليب .

إن الخدمة المصرفية لها مكانة هامة في القطاع المصرفي وما بين أنواع الخدمات الاقتصاد الخدمي بحيث تحدث هناك مجموعة من التفاعلات التي ما بين العميل والبنوك التجارية ولهذه

التفاعلات أهمية كبيرة تقوم بحدوث تفاعل ما بين العميل وما بين الطاقم الإداري الذي يعمل في البنوك التجارية .

مما يلعب دوراً كبيراً ومهماً في التأثير على القرارات الادارية كافة التي يمكن الاستفادة من الخدمة في المستقبل بحيث تتمكن البنوك التجارية من تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية وكذلك بإمكانها خلق الرضا والولاء لدي العميل للمصرف الذي يتم التعامل معها .

## المبحث الثالث

## الاستقرار المالي

### أولاً. الاطار والمفاهيم للاستقرار المالي

يعد الاستقرار المالي من أهم الموضوعات الحديثة التي ظهرت في الساحة الاقتصادية والمصرفية ويشهد النظام المالي العالمي الكثير من التوسعات التي تجاوزت وتيرته التوسع في النظام الاقتصادي لغرض الحفظ على استقرار هذا النظام وادامت استقرار المالي لهذا النظام (Financial Stability) على مدة من العقود الماضية التي كانت ضمن أهداف واستراتيجيات ذات أهمية من النواحي السياسية والاقتصادية المختلف دول العالم مما أدى إلى حدوث تغير كبير في الاصول المالية .

وفي الوقت نفسة أصبح أكثر تعقيدا اضافة الى زيادة المخاطر التي يتعرض اليها النظام المالي مما يؤدي ذلك الى حدوث الكثير من الازمات المالية في دول العالم ويتضح من ذلك أن الهدف من الاستقرار المالي يجب أن يتجاوز المفهوم الاعتيادي لضمان سلامة الاقتصادي من حدوث اي اختلالات وأزمات مالية في هذا النظام لذا يجب السعي لتطوير المفهوم الجديد للاستقرار المالي بحيث يلبي كافة احتياجات الأفراد ويعمل على توفير الكفاءة في توفير الموارد الاقتصادية التي يتم توزيعها حسب المناطق الجغرافية المتبع ضمن حدود النظام .

فضلاً عن التشجيع وتحقيق الكفاءة في الادخار والاستثمار وكذلك الاقتراض بهدف توفير السيولة الكافية للعمل أن الغرض من هذه السيولة هو مواجهة المخاطر التي تحدث في الاقتصاد والعمل على تحديد الأسعار للموجودات وتراكم الثروة بهدف الحد من الازمات المالية التي أصابت العالم ككل فضلاً عن ذلك هناك اكثر من أثني عشر بنك مركزي تعرض الى افلاس بس الازمات التي حدث في النظام المالي أن هناك العديد من المؤسسات المالية وهي:

(صندوق النقد الدولي، البنك الدولي ،وبنك التسويات الدولية )تسعي هذا البنوك على اعطاء التقارير الدورية حول استقرار النظام المالي الذي يكون ملم بكافة جوانب الاقتصاد .

إن الهدف من دراسة الاستقرار المالي هو العمل على تحقيق متطلبات النظام المالي واستقرارها يجب أن تتوفر مجموعة من الشروط التي تخدم النظام بشكل واسع وهي كالآتي :

1–العمل على كفاءة توزيع الموارد الاقتصادية وتكون على حسب المناطق الجغرافية

2-العمل على تقيم المخاطر المالية التي يتعرض اليها النظام بين مدة وأخرى والعمل على إدارة هذه المخاطر وبشكل جيد.

3-استمرار القدرة على تشجيع إدارة هذه الوظائف لغرض تجنب حدوث الصدمات الخارجية أو في حالة حدوث اختلالات في الاقتصاد وحسب النظرية التي يتبعها نظام الاستقرار المالي لكون هذا النظام يتألف من عدد من العناصر التي ترتبط بيه وبشكل مباشر وفي الوقت نفسة تكون ذات أهمية كبيرة ومثل هذه العناصر هي (البنية التحتية ،النظم القانونية ،نظام المدفوعات ،ونظم التسوية ،النظم المحاسبية )أما المؤسسات هي(البنوك والشركات الاوراق المالية)أما الاسواق تشمل (الاسهم ،السندات ،النقد ،المشتقات ).

في حالة حدوث أي اضطراب في أي عنصر من هذه العناصر مما يؤدي إلى أضعاف الاستقرار المالي للنظام بأكمله (شيناسي،2005: 2), لذا يمكن أدراك أهمية الاستقرار المالي وذلك من خلال الآثار الكبيرة التي حدث لكافة الطراف التي تتعلق بالنظام وبسب حدوث الازمات المالية والجدير بالذكر أن الازمات المالية التي حدثت في سنة (2007-2008)ولم تعد هذه الازمة الاولى بالنظام المالي لقد اكدت الدراسات ان حوالي (112)ازمة مالية تعرضت لها البنوك الولي(Ramkishen،2007:1), هناك الكثير من العناصر التي تعمل على تحريك الازمات وبشكل معقد ومتعدد التي ترتبط بأسباب التي تخص القطاع المصرفي وجهاز الاشراف علية .

فضلاً عن إلى الضوابط التي يخضع اليها النظام المصرفي مما تؤدي الى حدوث ازمات مالية التي تنجم من عدم استقرار النظام المالي بحيث تعمل على انهيار هذا النظام وبصورة يصعب تصحيح الهيكل لهذا النظام وكذلك تعمل على انكماش النشاط الاقتصادي أن هناك مؤشرات واضحة تدل على حدوث ازمة افلاس في المصارف مما يحدث انخفاض اسعر الاسهم في سوق الاوراق المالية او في اي عملة في بلد ما(Calos،Rodriguez،4-2003:1).

ونظراً إلى أن النظام المالي قد يمر بحالات من المد والجز التي لا تنتهي فضلاً عن ذلك أن الاستقرار المالي الذي لا يشير الى موقف محدد او مسار معين وثابت وكذلك قدرة النظام المالي على العود كما كان علية في السابق بعد تعرضه إلى صدمات مالية التي تمدد عبر سلسلة متصلة من الأحداث وتتصف هذه السلسلة بانة سلسة متعدد الابعاد أي تحدث ما بين مدة وأخرى وفي الوقت نفسة يجب اتخاذ سياسات واجراءات تصحح مساره الاقتصادي لبذل الجهود لمنع حدوث ازمات مالية والتي تعتمد على منهج واقعي لغرض الحدود والسيطرة على تطورات النظام

المالي لذا إن معظم أدوات السياسات التي تعمل على الحفاظ والاستقرار المالي هناك مجموعة من **الاهداف يجب أن تتوفر في هذا النظام وهي كالآتي :**

1–توفير الحماية الي اصحاب الودائع وذلك من خلال ادوات احترازية

2–دعم استقرار الأسعار وذلك من خلال السياسية النقدية والعمل على تسوية المعاملات المالية إي (السياسية التي تتحكم بنظام التسوية )وبذلك يكون تأثير هذه الادوات بشكل مباشر على الاستقرار المالي ولكن لم تظهر في الوقت نفسها بل بعد مرور مدة من الزمن (شيناسى،2005: 3)

لذا تركت الأزمة المالية آثار ونتائج كبيرة على اقتصاديات العالم وأيضاً أثرت على طبيعة النظام المالي العالمي وكان من أهم هذه التأثيرات والنتائج التي برزت في الأزمة المالية هو أن لدور الذي تقوم به المصارف كمؤسسة اقل تأثير بالأزمة فضلاً عن ذلك بِاعتباره كمؤسسة (داعمة الاستقرار المالي )لذا حاولت الكثير من الدراسات التطرق إلى الاستقرار المالي وأليات تحقيقها أستنادنا الى نظام مالي واقتصادي اكثر تطور .

## ثانيا. تعريف الاستقرار المالي

يعد الاستقرار المالي من أهم المفاهيم الاقتصادية التي ظهرت إلى الوجود لذا لا توجد هناك تعاريف محددة الاستقرار المالي ولا يوجد اجماع في اراء العلماء والباحثين لتحديد تعريف محدد الاستقرار المالي وكذلك لا توجد سياسية واضحه عند استخدام مفهوم الاستقرار المالي وقد اكد الكثير من العلماء إن الاستقرار المالي لا يوجد لا عند وجود استقرار نقدي لذا توصل العديد من الباحثين الي وجود مجموعة من التعاريف للاستقرار المالي .

أ–**عرف الاستقرار المالي** (بأنه عبارة مفهوم يشمل كافة الجوانب التمويلية للنظام المالي الذي يختص بالبنية التحتية ولجميع المؤسسات والاسواق المالية والتي تتضمن النظم القانونية والاطار الرسمية للتنظيم المالي والاشراف والرقابة علية (بوكساني،امزيان،2011:237).

ب–**وأيضاً عرف الاستقرار المالي** (هو عباره عن قدرة النظام المالي على امتصاص الصدمات الغير متوقعة وذلك من خلال توزيع الموارد الاقتصادية بصورة اكثر فاعلية لغرض تحقيق اهداف اقتصادية في اوقات الضغوطات والازمات(SChinasi،2004:8).

ت–**عرف الاستقرار المالي** (هو مدى قدرة النظام المالي على تحمل الازمات المالية وفضلا عن القيام بالوظائف الاساسية والتي تشمل كل من الوساطة المالية لغرض تسهيل عمليات النشاط

الاقتصادية والعمل على ادارة المخاطر التي يتعرض اليها النشاط الاقتصادي والسعي لتأكد من سلامة جميع مكونات النظام المالي بهدف من التعرض الازمات مالية شديدة وتؤثر بشكل مباشر على الجهاز المصرفي ومالها من مردودات ايجابية على الاستقرار المالي (SNarayanan. D .Rashmi،2004:4).

ث–(هو قدرة البنوك المركزية على تحمل وسلامة النظام المالي لما لهو تأثير مهم على النظام المالي والاقتصادي عندي حدوث أي صدمة مهما كان حجمها نتيجة تعرض النظام المالي الى اختلالات ومخاطر لا تحمد عقباها وتؤدى الى عدم الاستقرار المالي لكافة البنوك (Shaynasy،2005:5).

ج–(هو عبارة عن التذبذبات التي تحصل في أسعار الاصول والتي يتغير أداة في الاسواق المالية ومصحوبا بتغير مفاجأ الاسعار الفائدة بسب عدم توفر التمويل الازم مما يحدث أثار سلبيا على الاستهلاك والادخار والإنتاج (أحمد،2001: 42).

ح–(هو عبارة عن التأكيد على قدرة وسلامة النظام المالي للاقتصاد والعمل على تطبيق مكونات هذا النظام وبصورة واضحة ودقيقة وأن غياب عدم الاستقرار ينطوي هذا الأمر على حدوث اضطرابات وتوترات في الجهاز المصرفي مما ينعكس على الاقتصاد بصورة مباشرة (بلوافى ،2009: 110).

خ–اما تعريف عدم الاستقرار المالي (هو أن الاقتصاد ضعيف الأداء وذلك بسبب لوجود اسباب وتقلبات في أسعار الاصول المالية فضلاً عن عدم قدرة المؤسسات المالية على الالتزام والوفاء بالسداد(Cvockett،1997:6).

د–وذلك من خلال التعرف على عدم الاستقرار المالي حيث اتضح ان عدم الاستقرار المالي نتيجة وجود ظروف مالية التي تحيط بالأسواق المالية التي تعمل على اضعاف الاقتصاد مما توثر على النظام ككل ان عدم الاستقرار المالي في الاقتصاد بعدة طرق بحيث يصعب في الحالات المالية للوحدات الغير مالية مثل الأفراد والمؤسسات والحكومات نتيجة صعوبة التدفقات التمويلية لهذه الوحدات مما يودي الى تعطيل عمل الشركات والاسواق المالية وبذلك يصبح التمويل لهذه الوحدات أقل بكثير مما تؤثر على الاقتصاد(Chant،2003:95).

ولقد اوضح (Allen&w00d،2006:2)لكي يتم تحديد تعريف الاستقرار المالي لا بد أن تتوفر الشروط الآتية:

1-عند تحديد تعريف للاستقرار المالي لابد أن يكون النظام في حاله مؤاتيه للرقابة بذلك يكون الهدف جديراً بالاهتمام من قبل السياسية المتبع للدولة والتي تعمل على استقرار نظامها المالي الذي يؤدي الى ارتفاع التكاليف الرفاهية الجمهور.

2-إن الاستقرار المالي يمكن ملاحظتها ويجب أن تخضع للسيطرة والرقابة من خلال تأثير السلطة العامة علية.

3-عندي تعريف الاستقرار وبصورة ادق يجب التركيز على المؤسسات المالية انها ليست المسبب الوحيدة إلى عدم استقرار النظام المالي التي تسبب اضرار اقتصادية بل الامر ينطبق على الشركات والمؤسسات المالية والغير مالية لذا يجب على الدولة ان تقوم بدعم كافة القطاعات الاقتصادية في حالة حدوث اي طارئ وليست فقط في النظام الاقتصادي والمالي .

بناءً على ذلك وما تقدم بها الباحثين يمكن تعريف الاستقرار المالي (هو قدرة النظام المالي والعمل على تخصيص كفاءة الموارد الاقتصادية ذات الكفاءة العالية وكذلك القيام بتسعير ادارة المخاطر المالية التي تعمل على زيادة قدرة المؤسسات المالية والغير مالية في الاداء فضلاً عن الالتزام بالتعاقدات التي تحصل بالنظام المالي والسعي من اجل تحقيق الرفاهية لكل فئات المجتمع وذلك من خلال زيادة التدفقات التمويلية لكافة الاطراف الموجودة في المجتمع ويعني ان الاستقرار المالي حدوث استقرار لجميع مكونات النظام المالي, وعرف البنك المركزي العراقي للاستقرار المالي (هو عبارة عن الحالة التي يتمكن القطاع المالي بشكل عام والمصرفي بشكل خاص الذي يعمل على مواجهة المخاطر المالية نتيجة حدوث الازمات المالية والتأثير بها سلبا على الواقع والمستقبل لنمو الاقتصاد الوطني والعمل على تطويره بشكل واسع (التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق ،2015: 11).

## ثالثا. أهمية الاستقرار المالي

**يمكن إدراك أهمية الاستقرار المالي وذلك من خلال النقاط الآتية :**

1-إن الاضطرابات المالية التي تحدث في الاقتصاد وعلى رأسها المخاطر التي تهدد الاقتصاد العالمي لذا أشار تقرير منتدي الاقتصاد العالمي الذي صدر في مطلع (2008)وكان يحمل عنوان المخاطر المالية لسنة (2008)والتي اكدت أن الاضطرابات التي حدثت في النظام المالي وخاصة بعد حدوث الازمة المالية في الولايات المتحدة الامريكية وهي أزمة الرهن العقاري التي أثرت في الاقتصاد العالمي لهذا السبب فأن يتطلب التدخل السريع في الاسواق المالية وذلك لغرض تقليل

المخاطر والعمل على تحسين حوكمة النظام المالي العالمي وذلك عن طريق شبكات مسؤولة عن إدارة المخاطر وقد اكد التقرير التركيز على الأسواق المالية المضطرب فضلاً عن التوترات السياسية التي تفاقمت بس الازمات المالية مما دفع أغلب الحكومات والشركات الى تجاهل المخاطر الأقل تأثير ومثل التغيرات المناخية التي تزيد من صعوبة التعامل مع هذه المتغيرات في المستقبل والتي تعتبر من القضايا الحرجة جدا وتكون بعيدة المدى (بلوفي ،2008: 72–73 ).

2–غياب الاستقرار المالي الذي يؤثر بشكل مباشر على النمو الاقتصادي بعد أزمة الرهان العقاري التي انطلق شرارتها من أمريكا وامتدت إلى باقي الدول لذا قام الصندوق النقد الدولي بإعادة النظر في التوقعات اتجاه النمو الاقتصادي التي أصدرت في شهر أبريل (2008)وأكد الصندوق كلما زادت الازمات المالية لفترات طويل كلما قلت المعدلات الاقتصادي .

بحيث تراج معدلات النمو الاقتصادي بآلانخفاض حيث بلغت حوالي 4.9%في عام (2008)بينما في عام (2009)بدأت معدلات النمو الاقتصادي بالارتفاع وذلك بمقدار 8.3%.

3أن الاضطرابات المالية ونتائجه الكارثية التي حدثت على لأصعدة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية كافة التي امتدت منذ حدوث الازمة الاسيوية أضافة الى أزمة المصارف اليابانية التي حدث نهاية الثمانينات وحتي مطلع التسعينات وبعده الازمة التي تعرضه اليها تركيا في عام (2001–2002)وبهذا أكد العديد من المؤرخين والمحللين المالين أن سبب حدوث الازمة المالية التي ضربت الاقتصاد بشكل عام كانت بسب نقص السيولة لدي المصارف مما أدت الى حدوث أزمة مالية نتيجة قيام بعض المصارف بإعطاء قروض عقارية وبدون ضمانات .

4–هناك تراجع كبير في السيولة مما سبب في حدوث أزمة مالية لدي المصارف لذا قامت بعض المصارف بإفلاس أي ما يقارب حوالي (25)بنك في العالم والتي كانت أصول أموالها أي ما يقارب (300) مليار دولار بسب انخفاض قيمة الاوراق المالية في الاسواق (ذهبي،2016: 22)

5–إن الكثير من البنوك حول العالم التي تعرضت إلى خسائر كبيرة نتيجة الازمة المالية وخاصة في أسيا و أوربا مما ولدت مخاوف لدى البنوك من عمليات الاقتراض فضلاً عن تراجع معدلات الاستثمار مما أدى الى تراجع كبير ايضا في معدلات تقديم الائتمان .

إن الغرض من قيام بعض الدول بتباع سياسية معينة لمعالجة هذا النوع من الازمات لذا قامت بعض البنوك بضخ نسبة كبيرة من الأموال في الأسواق بهدف تقليل من حدة الازمات المالية(السبعاوي، انوار واخرون،2001: 70).

6-شهد الاقتصاد الياباني الكثير من التراجع في النمو الاقتصادي وذلك بعد حدوث الازمات المالية التي اصابت الاقتصاد بشكل عام مما أدت إلى عدم الاستقرار المالي في الأسواق والسهم والأوراق المالية مما دفعت البنوك المركزية الى تخفيض أسعار الفائدة اي ما يقارب صفر % فضلاً عن التراجع الكبير في مبيعات اليابانية المصدرة وذلك بسب انخفاض الدولار (السبعاوي ،أحمد واخرون ،2012: 70-72).

7-اما الاقتصاد الهندي والأسواق الهندية فقد شهدت تغيراً كبيراً بعد حدوث الازمة المالية التي أدت إلى انخفاض معدلات النمو الاقتصادي مما ادي هذا الأمر إلى انخفاض في الطلب الكلي على الصادرات وكذلك أيضاً هناك تأثير على القطاعات الاقتصادية كافة وأصبحت صادرات الهند ما يقارب 21%من الناتج المحلي في عام 2009..

8-أطلاقة الشركات الاوربية الكثير من التحذيرات نتيجة المخاوف من حدوث الازمة المالية التي حدثت في أمريكا والتي اصابت البنوك الاوربية مما ادت الازمة بالتوسع على كافة القطاعات الاقتصادية وبشكل عام ومنها صناعة السيارات والصناعة الدوائية وغيرها .

**رابعا. شروط الاستقرار المالي**

هناك شروط يجب توفرها لضمات الاستقرار المالي وهي كالآتي :

- الاستقرار المالي هو شرط مهم وكذلك حيوي لنمو الاقتصاد حيث يعمل على استقرار الكثير من المعاملات المالية في الاقتصاد الحقيقي وذلك عن طريق النظام المالي وعلى سبيل المثال المصارف التي تعزف عن التمويل المشاريع المربحة والتي تعود بالأرباح على الاقتصاد وذلك بسب سعر الفائدة المرتفع على هذه المشاريع وأيضا أسعار الموجودات التي تؤثر بشكل مفرط في القيمة الحقيقية التي كانت علية أو عدم التسوية في المدفوعات في الوقت المناسب في حالات الطوارئ أن هذا الامر يؤدي إلى عدم الاستقرار المالي وكذلك يسمح بحدوث ظاهرة التضخم وانهيار الاسواق(welling،2002:19).
- قدرة النظام المالي على امتصاص الصدمات من ودون الافساح المجال للعمليات التراكمية التي تعيق تخصص المدخرات التي يقدم الى الاستثمار وتتضمن الوسطاء المالين كافة ،والأسواق المنظمة وغير المنظمة ،والمدفوعات التسوية ،التي تكون ضمن البنية التحتية فضلاً عن التقنيات الحديثة التي تعمل على تشجيع النظام المالي والقوانين والاحكام التنظيمية فضلاً عن الوكالات الشرافية .

لذا تعد هذه الشروط عبارة عن طرائق التي يتم بموجبة التوجيه المدخرات المالية كافة نحو الاستثمار والعمل على الشراكة في المعلومات ومعالجتها (Schioppa،2003:4)

- ❖ إن صلة الاستقرار المالي بالتمويل تنطوي على عدم الثقة وذلك بسب حدوث ديناميكية الحركة بين القنوات التوزيعية للمدخرات المالية التي تحدث بالفترات الزمنية التي ترتبط بالعديد من التطورات في البينية التحتية للمؤسسات والاسواق المالية وذلك بهدف تحقيق استقرار مالي في الاقتصاد كافة (schinasi،2004:8)

## خامسا. مميزات الاستقرار المالي

للاستقرار المالي مميزات كثيرة والتي تم حصرها من قبل (Ferguson)وهي كالآتي (A.Alawode،Alsadek،2008:7):

- العمل على استقرار النظام النقدي
- تقارب معدلات التوظيف وكذلك معدلات الاقتصاد الكلي
- الثقة التي تتوفر في عمل المؤسسات والاسواق المالية
- بسب حدوث تحركات بالأسعار بالنسبة للأصول الحقيقية والمالية الاقتصادية .

**أما ما يخص الاستقرار المالي من خصائص وهي كالآتي (Brant،etautres،2017:9)**

1–قيام النظام المالي على نقل كافة الموارد المالية الكفؤه هو بشكل منتظم المدخرين والمستثمرين

2– تقيم المخاطر المالية والعمل على أدارتها وتقديرها ومعالجتها بشكل دقيقة جيد ونظامي

3–إن يكون النظام المالي للدولة قادر على استيعاب واستقبال الصدمات والمعالجات التي تحدث في النظام المالي كافة وذلك نتيجة حدوث الازمات المالية والاقتصادية.

## سادسا. الركائز التي يقوم عليها الاستقرار المالي ومحدداته

إن الاستقرار المالي التي يضم مجموعة من الركائز الرئيسية التي يبني علية النظام المالي وكذلك تحتوي على مجموعة من المحددات أيضاً سوف يتم عرضها بشكل الآتي :

المطلب الأول :ركائز الاستقرار المالي وهي كالآتي:

إن الاستقرار المالي مفهوم واسع الانتشار ويحتوي على مجموعة من ركائز أساس وهي (الامام،2010: 13).

أ–يجب ان تكون هناك ظروف اقتصادية كلية ومستقرة

ب– يجب أن تتوفر شبكات الامان المالي وتكون فعالة وبشكل جيد

ت– يجب أن تكون هناك بنية تحتية قوية تساعد على بناء نظام مالي قوي وأمن

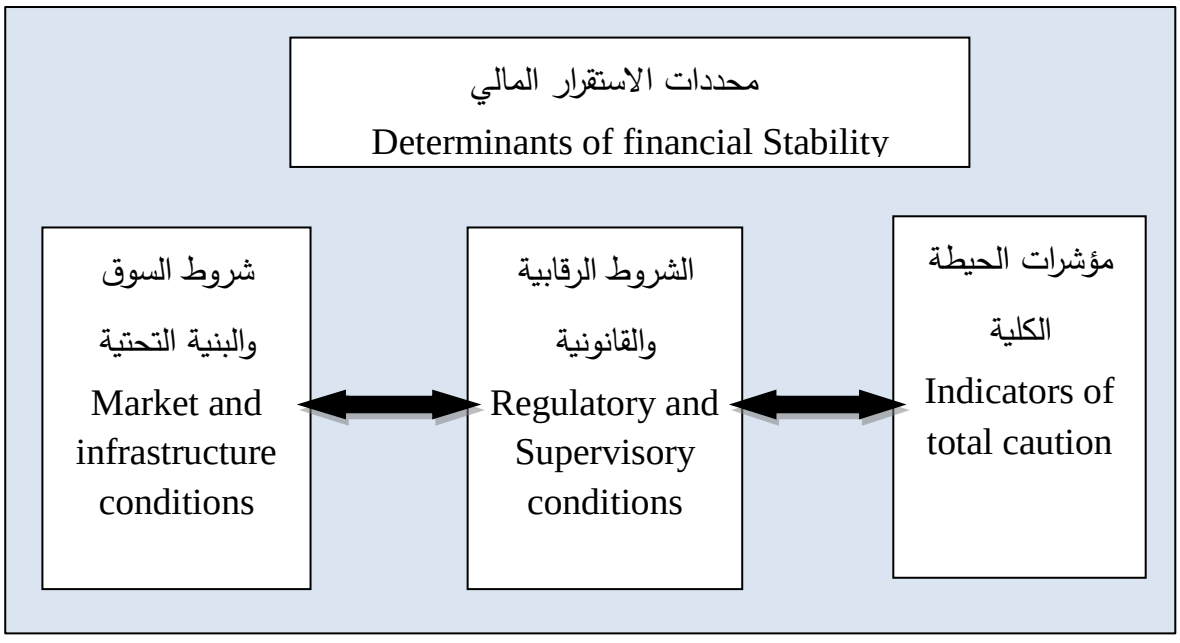
ث– توفير أسواق ومؤسسات مالية سليمة

ح–توفير لجان رقابية وتنظيمية واشراف سليم

**أما المطلب الثاني: محددات الاستقرار المالي**

تتمثل محددات الاستقرار المالي كل من المؤشرات الحيطة الكلية التي تعد من المؤشرات التي تدل على مدى سلامة واستقرار النظام المالي أن هذا المؤشر التي تعمل علية الكثير من البلدان والذي يعمل على مدى قابلية أنظمة المصرفية التي يتأثر بالأزمات المالية وأهميتها التي تعمل على سماح برصد الاختلالات التي تحدث بإنظام المالي ويجب أن يكون هذا التقييم مبني مقايس كمية وموضوعية وكذلك تساعد على الافصاح عن المعلومات المالية عن السوق والجماهير وغيرها لذا يمكن التعرف على محددات النظام المالي بالنقاط الاتية وهي:(جميلة ،2017: 13) كما موضح بالشكل الاتي:

**الشكل (7)محددات الاستقرار المالي**



Source :Datuk seri panglima

**اولا–مؤشرات الحيطة الكلية( Indicators of total caution)**

إن الهدف من الحفاظ على نظام مالي مستقر وتعزيز السياسات الاقتصادية والكلية والهيكلية بحيث تؤثر على المؤسسات الائتمان وتكون مصحوبة بعدة متغيرات التي تطرا على الاقتصاد الكلي (السفاح،2005: 6–7). لذلك توجد علاقة مترابطة ما بين الاستقرار المالي والاستقرار الاقتصادي ويجب أن يكون انضباط ما بين الطرفين الذي يعمل على توفير فرصة للأخر ويتضمن كل من السياسات المالية والنقدية وكذلك اضافة تخصيص الموارد المالية. أن العمل على انضباط البيئة الاقتصادية الكلية التي تساهم بشكل واسع في تحقيق الاستقرار المالي والعمل على سلامة الأداء المؤسسات المصرفية وتقرير السيولة والربحية والعمل على توظيف المدخرات المحلية التي تساعد على تغطية المخاطر التي يتعرض اليها وأسعار الصرف والفائدة التي تؤدي بدورها الى الاستقرار في المدفوعات الخارجية للمؤسسات المالية .

إن اجراءات التدابير التي تحافظ على سلامة النظام المالي الذي يلائم السية الاقتصادية الكلية. تعمل سياسة الحيطة الكلية التي تركز بشكل خاص حول الازمات المالية التي حدثت في عام (2008)وتعد الخط الدفاعي الأول ضد التجاوزات المالية كافة التي تهدف للاستقرار النظام وعلى هذا الاساس يتم تقييم مجموعة من الادوات سياسة الحيطة والكلية والجزئية التي تعمل على رفع أسعار الفائدة وايضا تعمل على مساعد المؤسسات ذات الاهمية النظامية على كسب المزيد من الصلابة واحتوائها بشكل ديناميكية حول أسعار الاصول والائتمان . لذا يمكن الاعتماد على مجموعة من التدابير وسلامة مؤشرات الحيطة الكلية **وهي ثلاث خطوات الاتية** (تقرير الاستقرار المالي العالمي،2014: 4)

1– يجب على صناع السياسات توفير البيانات الازمة لغرض معرفة تراكم المخاطر على الاستقرار المالي.

2– الاستعدادات الازمة لغرض ضمان وقدرة امتلاك السلطة القانونية على التحليل الضروري من استعمال الادوات السياسة الاحترازية الكلية وإرساء الاطار التنظيمي بشكل كامل.

3– على صناع السياسات أن تكون لديهم تكاليف واضح تخول لهم التحرك عند الحاجة بحيث تكون ذات اهمية ويجب أن تتوفر لديهم الشجاعة لمواجهة المستجدات والازمات التي تحدث في

النظام المالي أن الاهتمام بالاستقرار المالي الذي يقوم بتحليل السلامة المالية للاقتصاد الكلي وذلك من خلال .

أ- تحليل الهيكل القطاع المالي ومنها تحليل الكفاءة والقدرة التنافسية والتركيز على درجة السيولة

ب- تقييم ومراعاة التصنيف والمعايير الدولية التي تكون ذات صلة بالقوانين التي تمارس بشكل جيد في القطاع المالي.

ت- تحليل محددات الاستقرار والتنمية التي تناسب ظروف كل البلدان مثل دور المؤسسات المالية وتأثير ظاهرة الدولره والعمل على تطويرها.

**ثانيا- الشروط الرقابية والقانونية (Regulatory and legal terms)**

وتشمل ما يلي :

-مراقبة وضبط النظام المالي على كافة المستويات الكلية والجزئية وذلك بهدف إدارة المخاطر التي يتعرض لها النظام في الازمات المالية.

-العمل على ادارة الازمة المالية والمصرفية (Crisis Management).

ضمن وجود أطار فعال لغرض التعامل مع الازمات ومعالجته أثارها والعمل على تقليل هذه الأثار على الاستقرار المالي وذلك من خلال أجراء مراجعة دورية لجميع الجهات المذكورة أنفا (المصرف المركزي ،مؤسسة ضمان الودائع ،وزارة المالية )بهدف الغرض تحديد دور هذه المؤسسات والتعامل مع الازمات المالية والمصرفية .

- مع مراعاة السياسة النقدية والمالية والسياسات الأخرى مثل (حماية الزبائن والتنافسية والمعايير المحاسبية أي الاقتصاد المحلي والاقليمي ودولي (عمايرة ،2015: 8).

**ثالثا- الشروط المتعلقة بالسوق والبنية التحتية. Conditions related to the market and infrastructure. (شيناسي ،2005: 3)**

-البنية التحتية ونظام الاعسار المالي والقانونية للتمويل وكذلك حقوق الدائنين وشبكات الأمان المالية وغيرها.

-البنية التحتية للسيولة والتي تتضمن العمليات النقدية ،الصرف، وكذلك المدفوعات ونظم التسوية الاوراق المالية كافة ،والتبادل في الأسواق المالية.

-الشفافية والبنية التحتية للمعلومات الحكومية ومن ضمنها الشفافية للسياسة المالية والنقدية وكذلك حوكمة الشركات ،و الاطر المحاسبية كافة وتدقيق التقارير نظام الائتمان.

**سابعا. مصادر عدم الاستقرار المالي**

إن مخاطر عدم الاستقرار المالي التي نشأة من مواطن الضعف والقوة التي تولد في النظام المالي ويكون عدم الاستقرار المالي اما كونه داخلي أو خارجي اي تكون داخل النظام المالي أو تكون خارجياً في الاقتصاد الحقيقي وكذلك اختلاف الاجراءات المتخذة على الصعيد السياسات المالية والنقدية على حسب اختلاف طبيعة المخاطر التي يتعرض لها النظام المالي والسلطات المالية التي تكون قادرة على التأثير على حجم الاختلالات الداخلية وتكون نسبة احتمال الوقوع مثل هذا النوع من المخاطر قليل لكون السلطة المالية التي تعمل على ادارة العمليات ورقابتها وإدارة الأزمات. بينما تكون عكس الاختلالات والاضطرابات الخارجية وذلك من خلال تطبيق سياسات الاقتصاد الكلي تكون على فترات زمنية طويلة وهنا ينحصر دور السياسة فقط عند وقوع اضطرابات خارجية بهدف الحد من تأثيره على نظام المالي بهدف المحافظة على قدرة النظام المالي وكذلك استيعاب الصدمات والعمل بالنظم البديلة بهدف حماية المعلومات الحيوية (شيناسي،2005:5)

وتشمل كالآتي:

**اولا–مخاطر الداخلية** :نشأة هذا النوع من المخاطر في اي عنصر من عناصر لنظام المالي ويتكون ما يلي: (شيناسي،2005: 1–7)

- **المؤسسات:** إن حدوث مشكلة مالية معينة في مؤسسة مصرفية مما يؤدي إلى انتشارها لاحقا في كل القطاعات الاخرى من النظام المالي وتكون تحت تأثير هذه المشكلة ومصحوبه بالمؤسسات الأخرى وتكون بشكل متزامن وكذلك تتعرض لمخاطر مماثلة .
- **الاسواق** : تكون الأسواق معرضة للمخاطرة الطرف المقابل وعدم توافقها مع أسعار الاصول وتكون مسببه بالعدوى لباقي اجزاء النظام.
- **البنية التحتية:** هناك عدة مشاكل ناشئة في كافة المؤسسات المالية مثل حالات التوقف النظم التشغيلية التي ترتكز على المخاطر وسلسلة من الأثار النظامية أن اسباب حدوث مثل هذه المشاكل في البنية التحتية والمالية التي تكون ضمن نظام المقاصة والتسوية التي ينجم عنها مضاعفات كثيره وتكون أكبر اضرار على النظام المالي وفي ذلك الوقت تكون مواطن الضعف التي تحدث بسب البنية التحتية الناشئة في الجهازين القانوني والمحاسبي مما يؤدي الى التوقف عن العمل .

**ثانيا– المخاطر الخارجية** .تنشأ هذا النوع من المخاطر الخارجية من مشاكل تحدث خارج النظام المالي وهنا الاستقرار المالي يتصف بالحساسية اتجاه الصدمات الخارجية مثل (الكوارث الطبيعية)التي تحدث بالنظام وكذلك المتغيرات في ميزان التبادل التجاري في أي بلد معينة او قد تكون نتيجة حدوث مشاكل سياسية بين البلدان أو نتيجة التغير بأسعار النفط والابتكارات التكنولوجية ومنها التحولات المفاجئة والاحداث التي تجرى بالأسواق أو الديون أن كل هذه الاحداث التي تتعلق بالاقتصاد الكلي.

مما يؤدي الى انهيار الشركات الكبيرة التي تعمل على أضعاف السوق مما تؤدي إلى خلق اختلالات في النظام المالي بالكامل (شيناسي،2005: 6) وكما مبين في الجدول الاتي الذي يوضح مصادر عدم الاستقرار المالي المختلفة.

**ثامنا. المبادئ الرئيسية لتحديد الاستقرار المالي**

هناك مبادئ رئيسة لتحديد الاستقرار المالي ولابد الالتزام بها لكي يتحقق الاستقرار المالي وهي كالآتي :

1–**المبدأ الاول** /في غياب الازمات المالية وقدرة النظام المالي على التعامل يتطلب الاستقرار المالي وذلك عند ظهور الاختلالات التي منها ان تهدد العمليات الاقتصادية التي تعمل على زعزعة الاستقرار المالي وبناء على ذلك يجب أن توفر نظام مالي سليم ومستقر ويكون قادر على التنبؤ بالأحداث وطرائق التصحيح عند حدوث الازمات المالية بحيث تخلق مرونة في جهاز النظام المالي عند حدوث ازمة مالية.

التي تحول من دون التطور الطبيعي لظهور المزيد من المشاكل والتعرض للمخاطر وهناك خيارات يجب الاخذ بها وهي كالآتي :

أ–تطبيق سياسة آليات السوق للعمل وحل الصعوبات المحتملة وكذلك حسب الأداء والتي تعد جزء من الآليات التصحيح ضمن آليات السوق الذاتية بهدف خلق مرونة ومنع حدوث مشاكل وكذلك تقليص المخاطر على نطاق المنظومة .

ب–سرعة التدخل وبفاعلية جيدا وذلك من خلال ضخ السيولة عبر الأسواق لغرض أستعاده الاستقرار المالي ويكون هذا الاستقرار المالي ضمن أبعاد الوقائية والعلاجية على حد سواء (Schinasi،2006:20).

2- **المبدأ الثاني** /ديناميكية (حركية) التمويل: و يعني هذا المبدأ هو الحفاظ على الاستقرار المالي الذي يحدث على سلسلة طويلة ومتصلة ولا يتطلب من كل جزء من الاجزاء النظام العمل بإستمرار ذلك حسب طول السلسلة المتصلة عندي ذروة الاداء وذلك من خلال أجراء اتفاق بين النظام المالي بأنه يعمل ضمن الاطارات الاحتياطية في وقت واخرى (schinasi،5-2004:4).

3- **المبدأ الثالث**/يعد هذا المبادئ من أهم المبادئ السابقة لكونه يعمل على صياغة الاستقرار المالي من حيث العواقب المحتملة بالنسبة الاقتصاد الحقيقي أو على مستوى القطاع ككل وقطاعات المصارف كاملاً وليست فقط على مصرف واحد ولهذا السب يعتبر هذا المبدأ ضروري بس وجود هناك اضطرابات بالأسواق أو المؤسسات المالية التي تعمل على تهديد الاستقرار المالي وتعمل على أضرار النشاط الاقتصادي ككل أن ارتفاع معدلات تغير الأسعار وكذلك الموجودات فضلاً عن التصحيحات الحادة التي تجرى في حالة الاضطرابات في الاسواق المالية.

وذلك بسب وجود قوة تنافسية او حدوث اندماج فعال للمعلومات الجديدة بهذا يتم التصحيح ذاتي والانضباط ذاتي والنظام الاقتصادي يكون ضمن غياب العدوى المالية من الاثار النظامية بهذا يكون اعتبار هذه التطورات مثل الترحيب (بحالة صحية)تعتبر من منظور الاستقرار المالي .

4- **المبدأ الرابع** /لا يعد التمويل وحدة كافٍ في دورة تخصيص الموارد الاقتصادية والاخطار التي يتعرض لها النظام المالي وكذلك تعبئة المدخرات التي تعمل على تسهيل التراكمات الثروة والتنمية والنمو ويجب ان تتوفر هناك أنظمة الدفع في جميع أنحاء الاقتصاد وبشكل منتظم ومنها عبر الاليات المركزية وكذلك تجارة التجزئة والمدفوعات الرسمية والغير رسمية .

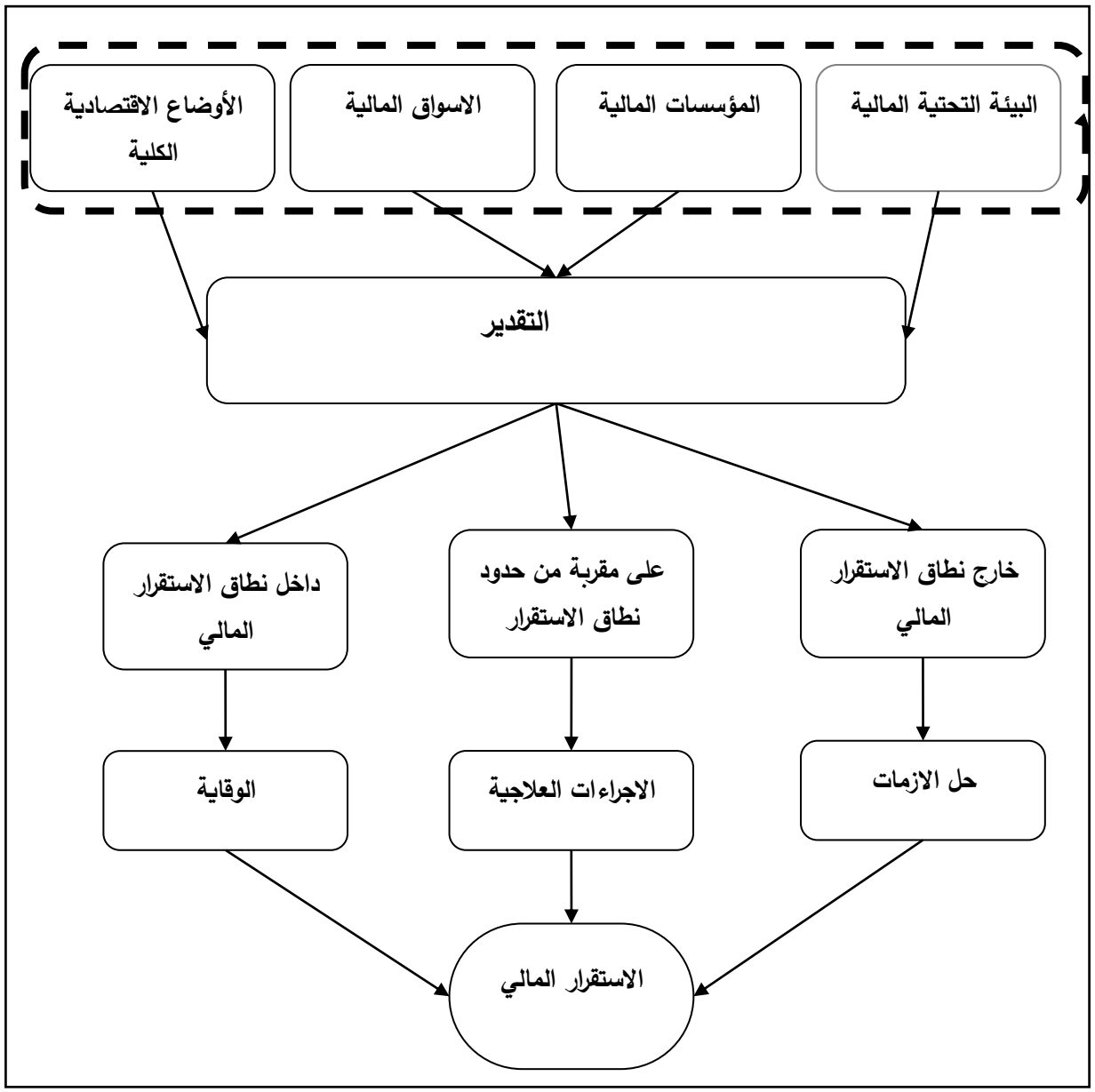
هذا يكون ضمن متطلبات البنك المركزي يجب أن تكون لدية أموال الاغلاق البديلة ،المشتقة وكذلك يجب ان تكون لدية حسابات مصرفية اخرى ولابد للبنك المركزي من امتلاك نظام المدفوعات جيدا وكذلك يعد كوحده لحساب وسائل الدفع المقبولة لدى الجميع وعالميا وتكون ذات مدى القصير لتغير مخزون القيمة (Litrell،2013:9).

## تاسعا. ألية العمل على تحقيق الاستقرار المالي

تعد عمليات الاستقرار المالي ضمن الاطار العام التي تكون ذات اهمية كبيرة في النظام المالي وذلك من خلال مراقبة وتحليل شامل للمخاطر التي يتعرض لها النظام وكذلك اكتشاف نقاط القوى والضعف في النظام المالي سواء أكانت تتعلق بالمكونات الرئيسية للقطاع أم المؤسسات المالية أم المخاطر.

وكذلك معرفة نقاط الضعف والقوى التي تتعلق بالبنية التحتية مثل نظم الدفع والتسوية أو المخاطر الاقتصادية الكلي سواء أكانت محلي أم خارجي تكون ذات صلة بالنظام المالي (الشاذلي ،2014: 47) وهي كما مبين بالشكل الآتي :

**شكل (8) الرصد والتحليل للاستقرار المالي**




المصدر جاري شيناسي "الحفاظ على الاستقرار المالي لي صندوق النقد الدولي .سلسل قضايا اقتصادية لعدد.636.لسنة 2005 ص 13

من خلال مجموعة من التدابير التي يجب الأخذ بها لغرض تحقيق الاستقرار المالي وهي كالآتي:

أ- يتضح إذا كان النظام ضمن النطاق المستقر سوف يبقي يظل مستقرا حتي في المستقبل المنظور بأَعتبار السياسة الوقائية قابلة للتطبيق وبشكل فعال لكي تساعد على تنظيم الاستقرار ويكون على حسب الظروف السوق وكذلك الاشراف والرقابة الرسمية على الأسواق المالية.

ب- يعد النظام المالي القريب من النطاق المستقر، التي تدل على أن اعتبار هذا النظام يتجاوز حدود النطاق بسب التغيرات التي تؤثر سلبا على النظام ويكون حدوثها خارج النظام المالي وبهذا يمكن أتخاذ الاجراءات العلاجية لغرض حماية استقرار النظام من هذا النوع من التطورات.

مثل سرعة النماذج التي تكون ذات صلة بارتفاع سعر الأسعار الأصول أو تعمل على حفض رسملة النظام المصرفي وبهذا تحدث تغيرات غير متوقعة وغير مدروسة سابقاَ في البيئة الخارجية وكذلك المنطقة المحلية أيضا. أن مرحلة الاجراءات العلاجية والتي تعتبر من أصعب المراحل في الاستقرار المالي وذلك بسب اقتراب حدود النظام المالي نطاق الاستقرار ولم يتم اكتشاف نقاط القوى والضعف بهذا الحالة يصعب تقييم المخاطر المحتملة لذلك يكون صعوبة في تحديد الادوية العلاجية المناسبة أكثر صعوبة أن هذا النوع من المخاطر يؤثر سلبا على السياسات والتنمية .

ت- في حالة عدم الاستقرار :سواء حدثت ازمة مالية خارجية أو داخلية التي تتعلق بمكونات النظام الرئيسية أو سبب عدم قدرة البنية التحتية على ممارسة الاعمال التجارية أو سبب ان القطاع المالي ككل أو جزء منها لا يستطيع القيام بالوظائف على أكمل وجه وهنا.

يتطلب التدخل من قبل السلطات على إدارة الازمات المالية تقوم بتنفيذ السياسات ذات الصلة بالموضوع الاستقرار وتكون بشكل مناسب .

وبعد أن يتم اعتماد سياسة قوية لابد من الاستئناف وحل الازمة وكذلك تغير أيضاً تعزيز الاجراءات الازمة واخذ التدابير الطوعية من اجل استقرار النظام وزيادة الثقة بالنظام المالي .

**من أهم أهداف الاستقرار المالي هي كالآتي:(الشاذلي،2014: 43)**

- ❖ يهدف الاستقرار المالي الوصول الي قطاع مالي فعال يسهم في تحقيق النمو الاقتصادي المرتفع ولغرض تحقيق هذا الهدف لابد من الحد من المخاطر في النظام المالي وذلك من خلال مؤشرات سياسة التحوط الكلية .
- ❖ العمل على الإشراف على القطاع المصرفية والرقابة على ادائها المصرف .

- ❖ يولد الاستقرار المالي الثقة في نفوس المستهلكين للقطاع المالي والعمل على تشجيعهم مما يجعل تحقيق الرغبة الافراد على التعامل مع المصرف .
- ❖ يؤثر الاستقرار المالي بشكل ايجابي على عوامل كثيره مثل التضخم وأسعار الفائدة التي يمكن إن تزيد كمن احتمالية توفير خدمات مالية للأصحاب الدخل المحدود ويكون بتكاليف منخفضة ومحدده .

## التحديات التي تواجه تحقيق الاستقرار المالي

هناك مجموعة من التحديات التي تواجه الاستقرار المالي والتي تتعلق بطبيعة عمل القطاع المالي الذي يتمثل بالتعقيدات والتغيرات التي تطرا علية لذا من اهم التحديات التي تواجه الاستقرار المالي والجهود المبذولة من مواجهتها :

أ–تراجع الشفافية :ويقصد بها غياب الشفافية التي تعد من أهم الاسباب لحدوث الازمات المالية وذلك بسب عدم توفير معلومات الكافية والازمة لاتخاذ القرار الاستثماري السليم وكذلك العدالة الموضوعية وأن الحد من تأثير السلبي لهذا النوع من الممارسات الغير مشروعة من قبل مسؤولين بالمؤسسات المالية في ظل هذه التأثيرات التي تكون متبادل ما بين مكونات القطاع المالي عند حدوث أي خلل بأحد مكونات القطاع المالي الذي يؤثر على باقي المكونات وينعكس بشكل مباشر أو غير مباشر على الأداء المالي .

وبذلك لا يمكن للمسؤولين التنبؤ بمعرفة المخاطر المحتملة بصورة صحيحة ومن ثم يصعب اتخاذ الاجراءات الازمة ولغرض معالجة هذا النوع من المخاطر واتباع سياسة احترازية التي يناسب المخاطر التي يتعرض له النظام لابد من التحوط ضد مثل هذه التداعيات (D.Hadad،2006:21).

ب–زيادة التوسع والتعقيد بالنظام المالي :أن التوسع في النظام المالي الذي يؤدي هذا النوع من التوسع الى التعقيد بالأليات ولأدوات المالية المتداولة مما يؤدي الى التنوع في المخاطر المرتبطة بها فضلاً عن انا هناك مجموعة من الصعوبات التي تواكب التطورات في أسعار الاصول المالية المتداولة ولابد في ظل هذه التوسع الكبير في حجم الاصول وخاصة في بعض الاقتصاديات المتقدمة لذا تكون نسبة اجمالي الناتج السنوي ضعيفة جدا(الشاذلي،2005:19).

ت–زيادة مستويات تطور وديناميكية الاسواق :ادت العولمة التمويلية التي اعتمدت علية الشركات والمؤسسات في اسلوب التمويل المباشر بدل من اسلوب التمويل غير مباشر وذلك بهدف الحصول

على الأموال الازمة للتمويل على ديناميكية السوق وقد تم تخفيض تكاليف المعاملات إلى الحد الأدنى لسهولة اجراء المعاملات وبوقت قصير أن عمليات البيع والشراء الضخمة وبشكل متواصل مما يؤدي الى حدوث اسلوب يسمي (اسلوب القطيع)وأن هذا الاسلوب يؤدي تفاقم حركات الأسعار وقد يحدث هذا الأسلوب في مثل هكذا نوع من المعاملات بسب انتشار المشاكل في السوق المضطربة الى الاسواق التي لا يحدث فيها اضطرابات هذا ما يولد لدى المستثمرين في الاسواق المالية لذا هناك اوجه تشابه ما بين السوقين (بن شيخ،2009:7).

ث–المخاطر المعنوية :يجب على المشاركين في الاسواق الخاصة ان يعتبروا أوجه الغموض الجديدة في ديناميكية السوق هذا ما يولد لديهم حافزا على عزل انشطتهم واعمالهم جميعها عن صافي دخلهم وكذلك ميزانيتهم العمومية عن كل المخاطر التي يتعرض لها.

والتي تكون ناجمة عن التحركات الحادة في الاسعار وكذلك التغير المفاجئ في حجم السيولة في الاسواق اضافة الى ان بعض الذين يشاركون في الاسواق يشكلون جانب حيويا للسوق من خلال نظم الدفع الوطنية والدولية واذا تم اخفاء هذا النوع من المشاركين سوف يؤدي الى عقوبات في النظام المالي بأكمله لغرض تفادي هذا النوع من المخاطر يجب صياغ السياسات إلى وضع نوع من شبكات .

الأمان المالي لغرض حماية المودعين أي (التأمين على الودائع )أما المؤسسات المالية(تسهيلات المقترضين)اما بخصوص الأسواق هي (ممارسة الحكومة ولضخ السيولة النقدية )ان هذا النوع من العمليات يولد خطر لدى المشاركين في السوق مما يؤدي الى توخى الحذر في تعاملاتهم (شيناسي،2005: 4).

ح–الفجوة التكنولوجية والمعرفية :قد توجد هناك نوع من الفجوة تكنولوجية والمعرفية ما بين المؤسسات والشركات والأسواق وما بين الجهات الرقابية ولإشرافيه وهذا الأمر يتطلب مواكبة التطورات التكنولوجية المشاركة أن لغرض من مواكبة التطورات في التكنولوجية هو لغرض تحقيق التكاليف العالية التي لا تتحملها الميزانيات هذه الجهات ويتضح من ذلك ان الاعتماد على مخصصات حكومية التي يتم.

تحديدها مسبقا ان مثل هذا النوع من الاجراء يتطلب التعديل عليها لكونه مطولة ومعقدة بين الاستثمارات الخارجية والداخلية يتطلب مواكبة التطورات الحديثة فضلاً عن الوسائل المعرفية التي قد تعكس الفجوة التكنولوجية من خلال الأدوات التي يستخدمها في المعاملات قد لا تتوفر في

النظام المالي المتطور وكذلك عدم قدرة الجهات لإشرافيه والرقابية على مواكبة هذا التطور الذي يكون بكفاءة عالية وفعاله (Jordan،2001:10).

**سياسات تحقيق الاستقرار المالي**

إن الهدف على المحافظة على الاستقرار المالي وكذلك السلامة المالية للاقتصاد كافة يجب أن تبني سياسة مالية تكون ذات شقين (الامام،2010: 13)

الشق الأول :يكون وقائي وموجة نحو الحيلولة وذلك لمنع حدوث الازمات المالية التي تحدث في النظام المالي (النظام المالي الضائقة).

وإن من أهم ما يمتاز به هذا النوع من الحالات التي تكون فيها هي :

1-هناك مشاكل في السيولة

2-التدهور الذي يحصل في الموجودات بسب زيادة القروض المتعثرة

3-الاهتمام والتركيز بالائتمان في القطاعات لكونه عرض للتقلبات

أن مثل هذا النوع من الاجراءات الوقائية المتبعة التي تؤدي ضرورة الاستمرار بعمل الرقابة والإشراف على المصارف والمؤسسات والشركات المالية كافة بصورة دورية وذلك بهدف التنبؤ وسرعة التشخيص المبكر اي ما يسمى (بالإنذار المبكر)لكافة لنقاط القوى والضعف للنظام المالي كافة أما الشق الثاني :يكون علاجي في طبيعته ويعمل على احتواء الازمة وتطويقها في الوقت قصير والعمل على منع أنتشار العدوى.

مؤشرات الاستقرار المالي

من أهم مؤشرات الاستقرار المالي وهي كالآتي :

أولاً. **مؤشر القطاع المصرفي** :يتكون مؤشر القطاع المصرفي من عشر مؤشرات فرعية التي تتمثل مؤشرات المتانة المالية والتي تعتبر الرئيسية البنوك كافة (Financial Sandness in dicatovs )لكونه تعتبر الجوانب الرئيسية في عمل البنوك والتي تشمل (كفاية رأس المال ،جودة الاصول ،السيولة ،الربحية)وهي كالآتي.

أ-كفاية رأس المال (Capital Adequacy) يعرف كفاية راس المال :هي الوسيلة للتحكم في مستويات المخاطرة عند قيام المصرف بالأعمال المصرفية )ويعد مؤشر كفاية رأس المال من أهم المؤشرات التي تقاس بيه سلامة ومتانة المركز المالي للبنوك .

لكونه تعد المعزز الرئيسي لقدرة البنوك على مواجهة وامتصاص الصدمات المالية والمخاطر التي تحدث في النظام المالي ويعتبر الحجم الكافي راس المال الذي يقوم بالامتصاص الخسائر التي يحصل نتيجة الاستثمارات بالأعمال المصرفية المختلفة ومن ثم تعمل على حماية أموال المودعين كلما تزيد نسبة كفاية راس المال ضمن الدود المعينة يكون لها تأثير أيجابي على الاستقرار المالي ثم أضافة نسبة الرافعة المالية (Leverage Ratio)التي تظهر في بيانات ومؤشرات الاستقرار المالي وتحديد ضمن كفاية رأس المال (جن ،ودغيم، اخرون ،2018: 141).

ب–جودة الموجودات (Asset quality) يقاس مؤشر جودة الموجودات عن طريق نسبة الديون المتغيرة الى اجمالي الائتمان النقدية وثم استخدام تسبب التغير عن جودة الصول لدي البنوك ويتضح ذلك أن نسبة القروض التي تم منحها لم يستطيع المقرضين على السداد في تاريخ الاستحقاق لهذا القروض وان عدم تمكنهم من دفع المبالغ الذي يكون نتيجة النشاط الذي يزاول فيه القرض وبذلك كلما زادت النسبة زادت المخاطرة الائتمانية والتي يكون بين اعطاء القروض والسلف ويعد هذا من السياسات غير الناجحة بنسبة للمصرف الذي يمنح القروض ومن ثم يؤثر على سمعة المصرف والعكس صحيح لكون هاتان السياستان تكون عكسيا للاستقرار المالي وكلما قلت زادت جودة الاصول للقطاع المصرفي (محسن ،مزهر،2016: 3–4)

جودة الموجودات =ديون المستقرة /أجمالي الائتمان النقدية 5).....x100)

ت–جودة الربحية (Earning quality)

تعرف جودة الربحية :هي النسبة التي تقيس مدى قدرة المصرف بحيث تعمل على توليد دخل لكافة المواد المتاحة لها لكونه تعد من اهم النسب التي تقيس الكفاءة للبنوك وذلك كما ان انخفض هذه النسبة تدل على كفاءة تشغيلية عالية لذا تعد نسبة الربحية من اصعب الاتجاهات المصرفية كمفهوم وقياس لعدم توفر وسائل كافية التي يمكن أن تحديد متي سيكون المصرف في مركز مربح في الغالب .

هناك فرص استثماريه لكنها تكون غير مربحة لذا يقوم هذا نوع من الاستثمار بالتضحية بالأرباح الحالية لكي تصبح تحقيق أرباح في المستقبل وعلى سبيل المثال عند القيام بتقديم خدمات مصرفية جديده هنا الامر يتعلق بدفع تكاليف إدارية باهضه الثمن بهذه الحالة الأمر سوف يولد أرباح لكنة بنسبة متدنية في بداية الأمر ويكون الربح الحالي المتوفر من هذه الخدمة ضعيف بسب وجود رؤية لدي ادارة المصرف.

إن هذا بالأرباح سوف تزيد في المستقبل أن نسبة الربحية هي الاكثر أنتشار هي العائد على الحقوق المساهمين (Retun on Equity Roe).

ويعد هذا المؤشر من أهم المؤشرات لكونه يقيس مدى قدرة المصرف .(محمد، راضي ،اخرون،2012: 148-151)

نسبة العائد على حقوق المساهمين =(صافي الربح /حقوق المساهمين) 6).....x100)

ج-السيولة (Liquidity)وتعني بالسيولة هي قدرة المصرف على مواجهة الازمات المالية تبين أن الازمات المالية الاخيرة التي حدثت في الاقتصاد العالمي هو ضعف واضح في إدارة المخاطر السيولة لبعض البنوك في العالم هنا يتطلب الامر المراقبة السيولة على مستوى البنوك وذلك من خلال تطبيق بعض النسب المعيارية لذا تعد السيولة ذات أهمية كبيرة للبنوك التجارية بحيث لا يستطيع البنك عندما يقوم المودعين سحب ودائعهم بشكل مفاجئ وهذا المر مما يؤدي الى حدوث أزمة سيولة لدي المصرف يولد زعزعة الثقة بين الزبون والمصرف لذا تعتبر السيولة واحد من أهم العناصر التي تدل على استمرار عمل المصرف اتجاه العملاء.

ويكون من ضمن أهدافها وسياستها الرئيسية بحيث تكون قادرة على مواجهة السيولة بشكل دائم أن انخفاض نسبة السيولة في المصرف تؤدي الى مشاكل مالية ربما تؤدي الى تعثر المصرف وبهذا الامر يعمل على افلاس المصرف .

يتم الوصول إلى السيولة المصرف من خلال المعادلة الاتية (حمد ،ناجي ،اخرون ،2017: 40)

السيولة =(الموجودات السائلة /المطلوبات السائلة)7).....x100)

**ثانيا: مؤشرات الاقتصاد الكلي**

هناك مؤشرات الاقتصاد الكلي التي تكون ضمنها مؤشرات فرعية ويعد من أهم النسب التي تقاس بها الاستقرار الاقتصادي الوطني وبذلك بدوها يعكس على الاستقرار المالي بشكل وهي كالاتي :

أ-**النمو الناتج المحلي الاجمالي:** يعرف الناتج المحلي الاجمالي هو القيم النقدية للسلع والخدمات المنتجة تكون داخل الاقتصاد المحلي وذلك عن طريق عناصر الانتاج المتوفرة داخل الاقتصاد في كل دولة معينة وتكون ضمن مدة محددة وفي الغالب سنة واحده أن قياس هذا المؤشر يدل على قياس مستوى معين للفرد داخل الدولة لذا يمكن اعتباره أحد المؤشرات الاداء الاقتصاد ويكون من خلال استعمال نمو الناتج المحلي الاجمالي (معدل النمو الاقتصاد)الذي يعد احد المتغيرات الاقتصادية الرئيسة التي تؤثر بشكل مباشر على الديون الغير العاملة حيث تشير الكثير من

الابحاث الاقتصادية أن انخفاض معدل النمو الاقتصادي الذي يزيد من الديون الغير عاملة وذلك بسب تراجع النشاط الاقتصادي لا اي دولة معينة مما يسب الى عدم قدرة العملاء على سداد ديونهم ومن ثم كلما زاد معدل الناتج المحلي الاجمالي مما يزيد حجم الاقتصاد الكلي .

إن الزيادة التي تحصل بالدخل الكلي وبهذه الحالة تؤدي إلى خلق مشاريع جديدة وزيادة فرص العمل وتقليل نسبة البطالة لذا يعد هذا المؤشر أكثر للشمول الاداء الاقتصادي والمالي (الحميدي،2009: 194).

ب_ **فجوة نسبة الائتمان الى الناتج المحلي الاجمالي :** من خلال هذه الفجوة يتم احتساب الفرق ما بين الائتمان الممنوح للقطاع الخاص إلى الناتج المحلي الاجمالي وبين المعدل طويل الأجل لذا تعد من أهم المؤشرات الاقتصادي التي يتم القياس بها ومراقبة المخاطر النظامية التي تحدث في الاقتصاد مما يشكل خطر كبير على النظام المالي ككل .

لذا كلما زادت هذه الفجوة بين النمو الائتمان ونمو الناتج المحلي الاجمالي يدل هذا على توجيه كبير من التسهيلات التمويلية الاغراض استهلاكية وبهذا تؤثر على ارتفاع أسعار الاصول وخاصة العقارات والاسهم لذا هناك احتمالية بأنه تشكل فقاعات سعريه التي تؤثر بشكل سلبا على الاستقرار (الحميدي،2019: 195).

ت–**عجز الحساب الجاري كنسبة من الناتج المحلي الاجمالي :** تعتبر هذه النسبة ذات مؤشر على درجة مديونية الدولة ومن اجل الاستدامة لهذا المؤشر لابد إن تعمل الدولة على زيادة الحساب الجاري حوالي 5%من الناتج المحلي الاجمالي با اعتباره الحد الاقصى ومع ذلك ليست بالضروري أن يتجاوز هذه النسبة وبالتالي العجز الذي أصبح غير قابل الاستمرار لكونه هناك إمكانية للتمويل والاستدامة في حالة وجود عجز في الحساب الجاري هذا الأمر يؤدي إلى حدوث خلل في الاقتصاد الكلي ومن ثم الامر يؤثر بشكل سلبا على النظام المالي وكذلك الاستقرار المالي(الحميدي،2019: 196).

ث–**مديونية الافراد بالنسبة الى الناتج المحلي الاجمالي :** تعد نسبة المديونية الى الناتج المحلي الاجمالي في الاقتصاد التي تحمل نسبة الدين الحكومي للبلد (اي بوحدات العملة والناتج المحلي الاجمالي أيضا يعد بوحدات العملة في نفس السنة )وهذا الأمر يشير الى حدوث انخفاض في نسبة الدين الى الناتج المحلي الاجمالي ومن ثم تؤثر على الاقتصاد الذي بدورها يقوم بعمليات إنتاج وبيع السلع والخدمات الكافية في حالة عدم السداد التي تؤثر على الاقتصاد وتولد المزيد من

الخسائر وهناك الكثير من الاعتبارات الاقتصادي الى تؤثر على المديونية الافراد ومن ضمنها ارتفاع الأسعار الفائدة وكذلك القروض الممنوحة بفائدة كبيرة كل هذه الاعتبارات تؤثر بشكل سلبا على الاستقرار المالي (عبد الوهاب،2002، 52).

ح- **معدل التضخم** : إن معدلات التضخم المرتفعة التي تؤثر على مجمل الاقتصاد و بالخصوص على الاستقرار المالي وسلامة القطاع المصرفي بصورة خاصه وبسب معدلات التضخم التي تؤدي إلى انخفاض القيمة الحقيقية للنقود والودائع الموجود في المصارف ومما يقوم بها بعض المودعين من الأفراد والمؤسسات والشركات إلى الاحتفاظ بالأصول الحقيقية التي تشمل الاراضي والسيارات بهدف الحفاظ على قيمة النقود يدل أن هذه النقود في المصارف ويؤثر التضخم أيضاً على التمويل الممنوح للجهاز المصرفي وبالتالي يشكل التضخم أثار سلبي على كافة دور المؤسسات القطاع المالي والوساطة المالية كافة تقلل من دقة تقيم المخاطر الائتمانية وكذلك مخاطر السوق في هذه الحالة سوف يولد الاعسار المالي بسب تذبذب مستوي الأسعار العام أن الاستقرار الاقتصادي الكلي الذي يعتبر المقام الاول استقرار الاسعار الذي يكون على المدى طويل والمتوسط وكلما. زادت نسبة التضخم ادت الى قلة القوي الشرائية للعملة هذا الأمر يؤثر بالاستقرار المالي (طه،2021: 23)التذبذب في الرقم القياسي الاسعار العقارات .

ويعد ارتفاع نمو الرقم القياسي للأسعار والعقارات وبشكل متزايد ومستمر يدل على أن هناك احتمالية نشوء فقاعات سعرية في سوق العقاري أن مثل هذا الامر يعد مصدر من مصادر المخاطر النظامي التي تواجهه الاقتصاد بشكل عام وتهديد النظام المالي ومما تؤدي الى عدم الاستقرار المالي .

ج-**الاحتياطات الاجنبية لدي البنك المركزي** : تعد الاحتياطات الدولية والاحتياطات النقد الاجنبي التي تشمل (الودائع والسندات )بالعملات الاجنبية التي يحتفظ بها البنوك المركزية والسلطة النقدية بهدف دعم العملة ودفع ديون المستحقة على الدولة أن لها القدرة على التأثير في أسعار الصرف الذي يؤثر في البيئة الاقتصادية مما يجعلها اكثر استقرار .

وتعمل أيضاً على تعزيز الثقة لدى الدائنين والمستثمرين الاجانب في الاقتصاد الوطني أي دولة من خلال الاحتياطات الاجنبية يمكن ان تحقق الاستقرار المالي وكذلك الاستقرار في قيمة العملة المحلية كلما زادت الاحتياطات الاجنبية لدي البنوك المركزية تدل على استقرار أكثر وهذا الاستقرار يعكس بشكل ايجابي على الاستقرار النقدي والمالي (الحميدي،2019: 197).

**ثالثاً. مؤشرات سوق راس المال**

يعد سوق رأس المال هو أحد المكونات القطاع المالي التي تلعب دوراً مهماً في الوساطة المالية وتعمل على نقل الأموال من اصحاب الفوائض المالية الى العجز المالي لكونه تعمل على تحريك الاموال في الاقتصاد ويعمل هذا المتغير بالمقارنة ما بين سعر السهم الحالي وما بين نسبة العائد الذي يتم الحصول علية من خلال امتلاك السهم فا كلما زادت قيمة السهم زادت نسبة العائد الذي يحقق هذا السهم ان عمليات تسعير السهم بأعلى قيمة تؤدي إلى تشكيل فقاعات سعرية ما بين سوق الأسهم والنظام المالي لكونه في حالة استمرار بالارتفاع وهذا السب يشكل خطر كبير على الاقتصاد ككل (حمودي،2009: 43).

أ-**القيمة السوقية للأسهم الى الناتج المحلي الاجمالي:** تقيس نسبة حجم السوق المالي ونسبة الاقتصاد ككل التي تساعد على تحديد أثر التطورات في الاسواق المالي التي تلعب دوراً اساساً الاستقرار المالي والاقتصادي لذا يعد هذا المؤشر قدرة الدولة على تحريك راس المال وكذلك بتوزيع المخاطر في مستوى الاقتصاد الكلي أضافة الى ان هناك عوامل تؤثر على الاسهم مثل الضرائب التي تعد حافز الادراج الأسهم والشركات في السوق المالي (1996:2-Ross،Zeros،10).

ب-**القيمة السوقية للأسهم الى العائد على الاسهم المدرجة :** يقوم هذا المتغير بعمل المقارنة ما بين سعر السهم بالعائد الذي يتم الحصول علية من خلال امتلاك الاسهم المدرجة في سوق المال لهذا كلما زادت قيمة السهم العائد والمتحقق زادت تسعيرة السهم بأعلى قيمة تؤثر على الاستقرار الاقتصادي.

## خلاصة المبحث الثالث

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى أن الاستقرار المالي وذلك من خلال تقديم تعريف له وقد تبين أهمية من خلال زيادة المعلومات عن التفاعلات المالية التي تجرى داخل المصارف والمؤسسات المالية التي تسمح بتقليل العجز في الموازنة العامة للدولة وذلك تساهم أيضا في دمع الفقراء الى السوق أضافة ابرز الاهداف .

التي تم أيضا أيضاع مؤشرات قياسية التي من خلالها يبين طبيعة النظام المالي للمصارف أن قضية الاستقرار المالي التي تعتبر أداة لرفع من معدلات البطالة .

فضلاً عن الى توفير مختلف البدائل المتاحة بهدف حل الازمات والصدمات التي يتعرض لها القطاع المصرفي وقد تبين أن هناك علاقة ما بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصرف وما بين الاستقرار المالي للمصرف وذلك من خلال تسهيل الوصول الخدمات المالية التي يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي .

فضلاً عن الي القيام بتحديد المعوقات والتحديات التي تعيق من أنتشار الاستقرار المالي والخدمات المصرفية والأليات العمل المتبع في كافة المصارف لغرض توسعة وتعزيز النمو الاقتصادي.

# المبحث الرابع
# الربط بين متغيرات الدراسة

## المطلب الأول: علاقة الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية

إن قضية الشمول المالي أصبحت ذات اهمية كبيره وضمن اولويات العديد من الدول وخاصة في السنوات الأخيرة وبعد حدوث الازمة المالية التي حدثت في عام (2007) التي ضربت اقتصاد العالم ككل, مما أدي إلى انهيار بعض المصارف العالمية لذا وضعت الحكومات في مختلف أنحاء العالم الشمول المالي هدفا مهم ورسمياً له ومن خلال تحقيق الشمول المالي جودة الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع وذلك من خلال قنوات التوزيع المالية والمصرفية (النجار،2021: 1), لذا أكدت الكثير من الدراسات على جودة الخدمة المصرفية وعلاقة الوثيقة وطويلة الاجل بالشمول المالي فضلاً عن أن الشمول المالي والخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العالمية التي تؤدي الى أثار ايجابية في نهوض القطاع العائلي فضلاً عن المؤسسات الصغيرة التي تؤدى الى زيادة كفاءة الوساطة المالية, ونتيجة الازمة المالية التي ضربت الاقتصاد العالمي لذا هنا ظهرت اهميته الشمول المالي ودورها البارز إلى إعادة النظر في مختلف انماط الحياة اليومية لذا من الضروري توجيه المجتمع اللانقدي الذي يكون اعتماده على التكنولوجيا المالية الحديثة التي يكون من ضمن اهم ركائزها هو الشمول المالي (جبيلي ،2006: 86), لذا تعد جودة الخدمة المصرفية التي تقدم الى كافة فئات المجتمع وتعد من أهم الوسائل التي تتنافس عليها المؤسسات المصرفية والتي تعمل بدورها على جذب اكبر عدد ممكن من العملاء الذين يرغبون التعامل مع هذه المؤسسات وتقم هذه المؤسسات على تقديم مجموعه من الخدمات ومن ضمن هذه الخدمات هي زيادة حصصهم السوقية وذلك عن طريق تحديد احتياطات العملاء أضافة إلى رغبة في تلبية رغباتهم.

لذا أن إدارة الجودة المصرفية تسعى دائما على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وذات مواصفات تلبي رغبات العملاء, وان ادارة الجودة الشاملة التي تؤدي دوراً مهماً في تحسين نوعية المنتج أو الخدمة وذلك من خلال الخطوات الآتية : (النجار،2021: 8).

1-يجب اشتراك الموظفين كافة بالعمل وبالمسئوليات عندي اتخاذ القرار.

2-استخدام المعلومات التي ترد من العملاء والتي تكون بصورة مستمرة لغرض تحقيق استمرار تقديم الخدمة .

3-اتباع نماذج من قبل المنظمات المستمرة في مجال الخدمات المصرفية لغرض تحسين من جودة الخدمة المتوفرة لدى المصارف والتي تعمل على تحسين الجودة الشاملة .

4-وجديرعلى المرؤوسين والمدراء المصارف الوقوف على المؤشرات التي تكون ناتجه من تحليل البيانات العينة وتحسينها لغرض الحصول على خدمة جيده .

أن تصنيف مفهوم ادارة جودة الخدمة المصرفية في انحاء المؤسسات والمنظمات كافة التي تحتاج بعض المتطلبات التي تسبق عملية البدء في تطبيق الشمول المالي للمؤسسات .

**إن من أهم المتطلبات الرئيسية والمطلوبة عندي تطبيق الشمول المالي للمصارف وهي كالاتي (parasuraman &zeithaml،1985:41):**

- أعادة هيكلية بشكل ثقافة المؤسسة وذلك من خلال ثقافة الجودة التي تختلف جذريا عن باقي الثقافات مثل الثقافة الادارية لذا من الضروري ايجاد هذه الثقافة الملائمة لغرض تطبيقها على إدارة جودة الخدمة المصرفية الشاملة وعن طريق تغير الاساليب الإدارية
- العمل على الترويج وتسويق البرامج الجودة التي تؤكد على مفاهيم ادارة جودة الشاملة وأن العاملين كافة في المؤسسة امر ضروري قبل اتخاذ القرار وتطبيقها وكذلك المساعدة في تسويق البرامج الخدمية .
- الاهتمام بالتعليم والتدريب وتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة والتي تكون بشكل صحيح لذا من الضروري تدريب وتعليم المشاركين في كافة أساليب والادوار ان هذه المفهوم الجديد لجودة الخدمة المصرفية بشكل سليم مما يحقق نتائج مرغوبة .
- الاستعانة بالخبراء والاستشاريين أن الهدف من هذه الاستعانة بالخبراء الدوليين والمشاركين في المؤسسات المصرفية المتخصصة في تطبيق البرامج ادارة الجودة الشاملة لغرض تدعيم خبرة المؤسسة وحل جميع المشاكل التي تحدث داخل هذه المؤسسة ومواجهة التغيرات الخارجية والداخلية .
- السعى والعمل على تشكيل فريق متخصص بالبرامج إدارة الجودة وتطويرها ويكون عمل هذا الفريق الذي يتكون من خمسة الى ثمانية اعضاء من كافة الاقسام الموجودة في المصارف بهدف تطوير العمل داخل هذه المصارف.

- العمل على الاهتمام والتشجيع والتحفيز الافراد وقيامهم بعمل عظيم الذي يؤدي إلى زرع الثقة في نفوسهم وكذلك تقديم الدعم الاداء المصرفي ان الهدف من هذا التشجيع الذي يكون له دوراً كبيرا في تطوير البرامج الخاصة بجودة الخدمة المصرفية والعمل على الاستمرار علية من قبل المؤسسات المصرفية .
- بذل الجهود في المتابعة والإشراف على الجهاز المصرفي على الجهاز المصرفي بهدف تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة للمصارف وذلك من خلال تطبيق الخطوات الآتية .(زنيد،رعبي،2007: 183).

- الاشراف على فرق العمل كافة بهدف تعديل اي مسار خارجيا يحدث في برامج تسويق الخدمة المصرفية .
- متابعة وتقييم كافة الانجازات الضرورية .
- تذليل الصعوبات التي تواجهه جميع فرق العمل .
- العمل على تنسيق بين الادارات كافة في انشطة المنظمة .

**لذا يمكن حصر اهم المؤشرات التي تسب في ضعف جودة الخدمة المصرفية وهي كالاتي :**

1-تكرار عدد مرات التي يتم التفتيش بيه .

2-ضعف إدارة العمليات (اي بمعناه حدوث اختلاف واضح ما بين النتائج والاهداف ).

3-عدم رضا العملاء على مستوي الخدمات المقدمة من قبل المصارف اليهم .

4- قضاء وقت طويل في انجاز العمليات الغير ضرورية .

5-انعدام الثقة ما بين الادارة التسويقية والعاملين وعدم العناية بأرائهم واقتراحاتهم .

6-عدم العناية بصورة مستمرة ودائما في تحديث البيانات والمعلومات التي تصل إلي المصارف.

7- حالة التسرب الكثيرة في صفوف العاملين الماهرين في الإداء والاكفاء من المنظمة .

8-غياب الحلول المناسبة والفعالة لجميع المشاكل القائمة داخل المصارف.

## المطلب الثاني: علاقة الارتباط ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي

### تمهيد:

إن هدف الشمول المالي هو حصول عدد أكبر من الشرائح المجتمع التي تكون مستفيدة من الخدمات المالية الرسمية وتكون بتكاليف مقبولة وبالتالي هناك علاقة وثيقة ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي. لكون الكثير من الدراسات التي قامت بإثباته من قبل الدراسات الحديثة وقد

أكدت بعض التحديات في كيفية قياس الشمول المالي بهدف الوصول الى مؤشر له لذا قام العديد من الباحثين من صندوق النقدي العربي(دراسة صندوق النقد العربي ،2015: 4).

وذلك من خلال عمل مقارنة ما بين المتغيرات الاقتصادية الكلية وما بين الشمول المالي التي تتيح عن وجود ارتباط وثيق وقوي ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي الذي يؤدي في النهاية إلى العمل على رفع معدلات النمو الاقتصادي على مستوي الدولة ككل. على الرغم من وجود عدة تعاريف محدده الاستقرار المالي أن قام البنك المركزي الاوربي بتعريف الاستقرار المالي (هو النظام المالي الذي يتكون من الوساطة المالية والاسواق والبنية التحتية للأسواق التي تكون قادرة على امتصاص الصدمات وكذلك معالجة الاختلالات المالية. بهدف تخفيف المعوقات التي تحول ما بين عمليات انماط الوساطة المالية اضافة الى تقليل تخصيص المدخرات بأهداف استثمارية مربحة (صندوق النقد العربي ،2015: 6), وبناء على هذه التعاريف السابقة يتضح أن الاستقرار المالي في النظام المالي هو عبارة عن حائط صد يتميز بامتصاص الصدمات الاقتصادية وذلك لقدرته على الوفاء بالوظائف الوساطة المالية .

يشير (Amidzic،2014:2)الى وجود اتفاق ما بين صناع السياسة على الدور الذي يقوم بها الشمول المالي في رفع مستوي الاستقرار المالي وكذلك العمل على تحقيق الاستدامة والنمو الاقتصادي. فضلاً عن هناك ثلاثة مستويات رئيسة يمكن للشمول المالي أن يساهم من خلالها إلى الاستقرار المالي وبشكل ايجابي وتمر القناة الاولى عن طريق التنويع الأكبر في موجودات المصرفية التي تعمل على رفع مستويات الائتمان وخصوص الشركات ذات الاحجام الصغيرة وكذلك تعمل على حد من المخاطر الاجمالية. لجميع محافظي البنوك الآقتراضية يؤدي هذا الانخفاض الاهمية بالنسبة لمقترضين كافة ضمن هذه المحفظة والعمل على تقليل التقلبات التي تحدث في المحفظة والذي ينعكس على المخاطر النظام المالي بالانخفاض .

أما القناة الثانية التي تعمل على زيادة الادخارات الصغيرة والتي تكون بهدف إلى التوسع في قاعدة الودائع التي تعمل على رفع مستويات الاستقرار المالي مما يؤدي الى تقليل نسبة كبيرة من الاعتماد المصارف على التمويل غير الاساسي والذي يكون من خلال تقليل التقلبات التي تحدث اثناء الازمات المالية مما يؤدي الى تقليل نسبة كبيرة من المخاطرة الدورية(cyclical risk) اما القناة الثالثة التي تعتمد بشكل كبير على المساهمة المزيدة من الشمول المالي ويكون بشكل فعال

في تحسين كفاءة الأداء فضلاً عن انتقال الاثار السياسة النقدية التي تؤثر في الشمول المالي لذا من أحد العناصر المهمة في كيفية تحقيق الاستقرار المالي (morgan&pontines،2014:6).

ان الفئات ذات اصحاب الدخل المنخفض التي تكون اكثر تأثير بالدورات الاقتصادية لذا أن فأنا أهمية ادراجها ضمن القطاع المالي الذي ترفع من مستوي استقرار النظام المالي .

لذلك إن قاعدة الاقتراض والايداع هي جزء من النظام المالي وهناك ادلة تكون غير موكدة على ان قيام بعض المؤسسات المالية التي تقوم بتلبية حاجات الافراد ذات الدخل المنخفض وتكون هذه المؤسسات قادرة على مواجهة الازمات الكلية التي تعمل على استقرار واستمرار النشاط الاقتصادي المحلي (Hannig&jansen،2010:21).

ويشير (prasad،2010:3)أن الشمول المالي يقوم بالسماح للأفراد ذات الدخل المنخفض على الادخار وكذلك السماح أيضاً بتنويع مصادر دخلهم من اجل حصول اصحاب المشاريع الصغيرة على تمويل الازم من خلال خلق نظام اكثر فاعلية وكفاءة عالية والقيام بالتوسيط ما بين المدخرات المحلية والمستثمرين بهدف تحقيق الاستقرار المالي .

إن الشمول المالي الذي يعزز الاستقرار المالي وبصورة مباشرة سواء كانت على المدى الطويل أو القصير إن استعمال الودائع وبمقدار 10%يمكن ان تقليل من المسحوبات الودائع التي تكون في اوقات الازمات المالية وان القروض التي تمنح الى اصحاب الادخارات الصغيرة والمتوسطة وتحقق من مستويات القروض المتعثرة اي مخاطرة عدم السداد لكون تلك القروض أقل توليدا للمخاطر النظامية من القروض المرتكزة على القيم الكبيرة هذا الأمر الذي يعزز من الاستقرار المالي (cihakctal،2016:3).

وفي الاتجاه نفسة لذي يوكد علية (cihaketal) أن التوسع الذي يكون في الشمول المالي الذي يولد ارتفاع في معدلات منح الائتمان الذي بدورها تؤثر سلبا على الاستقرار المالي فضلاً عن ليس كل شخص جدير بالثقة ويكون قادر على التعامل مع الائتمان وبشروط مناسبة كل هذا الذي يتم اثباته في الازمة التي حدثت في امريكا هي ازمة الرهائن العقاري وازمة التمويل الاصغر في ولاية ( And hara Pradesh) في الهند (clnaketal ،2016:2).

وفضلاً عن يشير صندوق النقد العربي في عام(2015)ان قيام بعض الدراسات التي قد أكدت أن هناك مستويات عالية من الشمول المالي الذي يساعد الفقراء في تحسين ظروفهم المالية وكذلك

يعمل على رفع مستويات المعيشة لديهم يولد القطاع العائلي او القطاع الاعمال الصغيرة التي تمثل قوة بنسية اكبر من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار المالي .

وأيضاً تدعم القطاعات الاجتماعية والسياسية التي بدورها تعمل على تعزيز استقرار النظام المالي وفضلا عن مساهمة الشمول المالي على تحقيق وتحسين كفاءة الوساطة بين الودائع والاستثمار وكذلك زيادة نسبة القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع المالي غير الرسمي الذي بدورها يدعم فاعلية السياسية النقدية والعمل على تشجيع تنويع محافظ الموجودات والمطلوبات الذي يعمل بدورها على توزيع المخاطر وتجاوزها وتركيزها .

يؤكد أن التقرير القطاع المالي الذي يستع بالشمولية عادة ما يتميز بقاعدة أن الودائع أكثر استقرار بسب التنوع في المحافظ وعلية فأن تحقيق الشمول المالي في الودائع المصرفية الذي يؤدي بدورها إلى الاستقرار في قاعدة الودائع ولهذا يصب الى زيادة مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي ويكون عامل ايجابيا وداعم السيولة .

ومن ثم تؤدي إلى الاستقرار المالي بشكل عام أن زيادة الشمول المالي الذي يعمل على منح القروض الصغيرة يؤدى بشكل اكبر على الاستقرار في مستوي مقدمي الخدمات المالية انطلاق من هذا المبدأ ان الخسارة الناتجة من القروض الصغيرة أدنى من الخسارة التي تنتج من القروض الكبيرة (فريق العمل الاقليمي لتقرير الشمول المالي في الدول العربية ،2015: 8).

وقد اشارات الدراسات أن عدم وجود استقرار مالي أو يكون بسب الازمات المالية العنيفة التي تحدث داخل الدولة ويكون نتيجة وجود خلل في السياسات المطبقة من قبل البنوك المركزية او نتيجة حدوث اختلالات وصدمات للنظام المالي التي قد تزداد بشكل كبير نتيجة نقص المعلومات الكافية والازمة مما يؤدى إلى انهيار النظام المالي والوساطة المالية التي تكون ما بين المدخرات وما بين فرص الاستثمار .

أن تلك الصدمات التي قد تؤثر بشكل مباشر على الموازنة العامة لتلك الدولة وعلى استقرار الصرف الذي يكون معمول بيه داخل الدولة مما يؤدي الى عدم الاستقرار المالي وكذلك يولد خلل داخل النظام المالي مما يعمل على خفض معدلات النمو الاقتصادي وقد اكدت بعض الدراسات ان هناك صعوبة في تحقيق الشمول المالي دون ان يصاحبه استقرار في النظام المالي بسب وجود شرائح في المجتمع مستفيدة ماليا واجتماعيا واقتصاديا .

وبناء على ذلك دراسة اسباب عدم وجود استقرار النظام المالي وكذلك اهمية علاقة الشمول المالي بالاستقرار المالي للنظام ممل سوف نستعرض تلك الاسباب التي تؤدى الى عدم وجود الاستقرار المالي وثم نوضح العلاقة ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي على النحو الآتي:

**اولاً: أسباب عدم وجود الاستقرار المالي**

نستخلص اسباب عدم الاستقرار المالي التي تكون على شكل اربع فئات رئيسة .

أ–سياسات غير مستقرة ويوجد هناك ضعف في قواعد الحوكمة.

ب–هناك عوامل خارجية والتي تشمل بنية الاسواق المالية والدولية التي تؤدي إلى حدوت ازمات مالية في سعر صرف .

ت–اما العوامل المؤسسية التي تحدث خلل في الاقتصاد ككل وأيضاً في الموازنة العامة .

ث–اما العوامل الداخلية للمؤسسة (التي تشمل جميع المعلومات التي تصدر من صناع السياسات بغض النظر عن مصار هذه المعلومات ).

وتشمل العوامل الداخلية التي تؤدي إلى عدم وجود استقرار مالي ويكون بسب تدفق في حصول المعلومات تعبر عن اداء السوق المالية .

إن نتيجة التباين في المعلومات وذلك عندما يمتلك الجهاز النظام المالي معلومات داخلية ( أي داخل الدولة ).

وهذه المعلومات التي تمثل حجم المخاطر المختلفة التي يتعرض لها النظام والعائد على الاستثمار وتكون هذه المعلومات غير مملوكة أي جهاز أخرى أو قد تكون مملوكة بشكل قليل وغير كافية او قد تكون هذه المعلومات خاطئة او قديمة وغير متوقعة مع الوقت الحالي.

ان المعلومات الخاطئة عن الاستقرار المالي التي تحدث نتائج غير متوقعة مما يؤدي إلى مخاطر ائتمانية مرتفعة في حالة منح قروض للمقترضين الذين لا تتوفر لديهم معلومات كافية مما يؤدى الى حدوث مخاطر في حالة السداد.

عادة تتميز البنون عن الوسطاء الماليين الاخريين التي تربطهم علاقة ائتمانية طويلة الأجل مع العملاء وتوفي ائتمان ممنوحة لهم مما يساعد على تقليل المشاكل التي تحدث في التباين بالمعلومات ما بين الاطراف .

هناك بعض من الدول التي تقوم بالاقتراض المبالغ من دول أخرى وتكون بعملات اجنبية مما يؤدى إلى زيادة الدين العام وكذلك حدوث عجز في الموازنة العامة للدولة مما يؤدي إلى عدم

الاستقرار المالي عملية الاقتراض من الدول الخارج سوف تعاني حتما من مخاطر اسعار صرف العملات مما يؤدي إلى حدوث عجز في ميزان الصرف الأجنبي للدولة المقترضة .

إن من أهم أسباب ضعف النظام المالي هو نتيجة الأسواق الناشئة التي تكون أكثر عرضة لحدوث الازمات بين ضعف الرغبة لدى المستثمرين بالاستثمار بالسندات الدين المقومة بالعملة المحلية مما يحدث اضرار في الدول التي ترغب بالاقتراض من الخارج .

ان الهدف من اصدار سندات التي تكون مقومة بعملة دولية وبعائد غير متوقع في الدول الأخرى التي يكون اكثر استقرارا ماليا بهدف جذب المستثمرين الدوليين .

**لتلافي الاسباب السابقة لعدم الاستقرار المالي يجب اتباع السياسات الآتية:**

1- على الدولة معالجة الاختلالات في النظام المالي وكذلك الهيكلية العميق في الاقتصاد الكلي وذلك من خلال التنويع بالحصول على القروض الخارجية وكذلك السندات الدولية التي تكون مقومة بعملة دولية أيضاً أن الهدف من التوسع بالاقتراض الخارجي يحمل الدولة اعباء الدين طويل المدى .

2- العمل على تخطيط سياسة مالية من قبل البنك المركزي الدولي يقوم بالتخطيط الاقتصاد الكلي ويجب المشاركة في وضع هذه السياسات وبوجود خبراء اقتصاديين وماليين واجتماعيين وإحصائيين ويجب أن يكون البنك المركزي ملزم بتطبيق تلك السياسات والعمل على اختيار فريق عمل دائم المهنة ويتم تطبيق هذه السياسة بشكل مخطط و منهج .

3- تعزيز الشفافية المالية وذلك بتطبيق قواعد الحوكمة في مؤسسات المالية والاقتصادية في الدولة كافة .

4- يجب على الدولة ان تأخذ بظروف المحيط بالسوق المالية وكذلك العمل على القضاء على المضاربة المالية التي تضر بالسوق وكذلك ايضا القضاء على السوق السوداء وبذل الجهد بأتباع سياسة صرف مرنة التي تعمل على جذب مستثمرين جدد

5- العمل على تنسيق في المعلومات الاقتصادية والاجتماعية كافة بين اجهزت الدولة المختلفة وكذلك تكليف كل جهاز في هذه الاجهزة بدور مهم يختلف عن الاجهزة الأخرى ومع توفير خبراء اقتصاديين يملكون خبرة ذو درجة عالية من الكفاءة الاقتصادية والاحصائية في كافة فروع الاجهزة .

**العلاقة ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي .**

هناك علاقة ما بين الشمول المالي والاستقرار المالي إذا قامت الدولة بتعزيز الشمول المالي تعمل على الاستقرار المالي كاملاً للدولة بسب صعوبة تحقيق شمول مالي دون وجود استقرار مالي للدولة وكذلك عدم تحقيق الاستقرار مالي للدولة بسب وجود عدد كبير من الافراد المجتمع مستفيدين ماليا من الخدمات التي تقدم من قبل الشمول المالي مثل المناطق الحضارية والتي تكون لدية متوفرة بصوره اكبر من المناطق الريفية .

هنا يتطلب من الدولة أن تعزز الشمول المالي لكي تساعد على تحسين الظروف الافراد المهمشة من الخدمات المالية فضلاً عن الفئات التي لم تحصل على الخدمات الرسمي فضلاً عن هناك عدة وسائل يمكن للباحث ان يعزها التي تعمل هذه الوسائل على تحقيق الاستقرار المالي التي تؤدي الى تعزيز الشمول المالي (صندوق النقد العربي ،2015: 6).

**ومن ضمن هذه الوسائل التي تعمل على تعزيز الشمول المالي وهي كالاتي:**

1–ظهور منتجات مالية جديدة ومبتكرة وتكون غير مألوفة التي تعمل على جذب الأفراد والفئات المهمشة ماليا ولم تحصل على خدمات مالية التي يتم تقديمها من قبل المؤسسات المالية التي يتم التعامل معها مثل الودائع المالية الصغيرة التي تدر عائد مالي يوميا مما يؤدى الى جذب شريحة من الافراد الغير قادرين على حصول على الخدمة .

2–العمل على جذب الفئات الغبر مدرجة في الاقتصاد الرسمي وكذلك المؤسسات المالية

3–العمل على جذب فئات جديدة من الافراد للعمل الحر وتدريبهم بصوره مباشرة والعمل على منح القروض طويلة الاجل وتكون بفائدة بسيطة مقارنة مع الفئات الافراد المهمشة اضافة الى تقديم عروض مغرية اليهم لغرض الاستمرار بالعمل معهم.

لذا تؤكد بعض الدراسات أن الشمول المالي يعمل على تحسين الظروف المعيشية وكذلك يعمل على رفع مستوى المعيشة لدى الأفراد أيضاً يساعد الشمول المالي على تحسين كفاءة عملية الوساطة المالية التي تكون ما بين الودائع والاستثمار ات التي تتم من خلال زيادة تصنيف القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع المالي الغير رسمي .

وكذلك العمل على تنويع الاصول والالتزامات بهدف توزيع المخاطر التي يتم تحديدها من قبل النظام المالي أن التوسع في الشمول المالي في الودائع المصرفية التي تعمل على استقرار المالي

لهذه الودائع بشكل عام مما يعمل الشمول المالي على توجيه الارصدة الغير عاملة الى استخدامات أكثر انتاجياً مما يعمل على تحويلة الى ودائع تدر عوائد.

# الفصل الثالث

# الجانب العملي للدراسة

**المبحث الأول:** وصف عينة البحث و قياس متغيرات الدراسة

**المبحث الثاني:** اختبار فرضيات الدراسة

# المبحث الأول

## وصف عينة الدراسة وقياس متغيرات الدراسة

### اولاً: عينة البحث

يعتمد الجانب التطبيقي للدراسة على البيانات الفعلية لعينة مكونة من (4) مصارف تجارية مدرجاً في سوق العراق للأوراق المالية ولمدة زمنية مقدارها سبعة عشر سنة خلال المدة (2004–2020)، إذ تم الاعتماد على دليل الشركات في سوق العراق للأوراق المالية وعلى التقارير المالية الصادرة عن البنوك التجارية من سوق العراق للأوراق المالية بوصفها عينة البحث ، من بين (41) مصرفاً تجارياً مسجلاً في سوق العراق للأوراق المالية حتى نهاية عام 2021 بعد استبعاد المصارف التجارية قيد التصفية والمصارف غير المتوفر بياناتها أو المتوقف تداولها في السوق . وتتكون عينة الدراسة المختارة من (4) مصارف تجارية مدرجة في سوق العراق للأوراق المالية وكما موضح بالجداول الاتية:

**جدول(1) مصرف الأهلي العراقي**

| رمز المصرف | BNOI |
|---|---|
| **سنة التأسيس** | 1995 / 01 / 02 |
| **تاريخ الأدراج في السوق المالي** | 2004 / 07 / 08 |
| **رأس المال التأسيسي** | 400,000,000 دينار عراقي |
| **رأس المال نهاية 2018** | 250,000,000,000 دينار عراقي |
| **عدد الفروع** | ( 11 ) فرعا منتشرة داخل العراق منها ( 4 ) فروع في بغداد و ( 3 ) فروع في ( البصرة، وأم قصر ، والرميلة ) و (4) فروع في ( كربلاء ، النجف ، السليمانية، واربيل ) ويقوم المصرف بدراسة افتتاح عدد من الفروع الجديدة في ( الكاظمية ، ومول بغداد ) خلال عام 2019. |
| **أهم الخدمات الحديثة** | يقدم المصرف الأهلي العراقي بالإضافة إلى الخدمات التقليدية للمصارف المتمثلة بقبول الودائع ومنح القروض وغيرها، يقدم أيضا خدمات مميزة ليس فقط للشركات التجارية وللأفراد بل يمتد ليشمل الشركات التجارية ( الإقليمية والعالمية) عن طريق شبكة مراسلي المصرف ( الإقليمية والعالمية)، وأيضا خدمات الحوالات الخارجية والداخلية، ودعم خدمات التمويل التجاري، وتوفير سقوف الاعتمادات ، وأيضا من خلال شركته التابعة له والمملوكة بالكامل شركة ( واحة النخيل للوساطة) بيع وشراء الأوراق المالية ، وكذلك تقديم الخدمات الالكترونية من خلال بطاقات فيزا الكتروني العالمية ، وخدمات مصرفية عبر الأنترنيت، وخدمة الهاتف المتخصص للإجابات عن استفسارات العملاء، وخدمة أجهزه الصراف الآلي. |

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقرير المالي للمصرف.**

**جدول (2) مصرف المتحد للاستثمار**

| رمز المصرف | BUND |
|---|---|
| سنة التأسيس | 1994/11/05 |
| تاريخ الأدراج في السوق المالي | 2009/02/03 |
| رأس المال التأسيسي | 1,000,000,000 دينار عراقي |
| رأس المال نهاية 2018 | 300,000,000,000 دينار عراقي |
| عدد الفروع | ( 20 ) فرعا منتشرة داخل العراق منها ( 5 ) فروع في بغداد والباقي (15) فرع منتشرة في باقي المحافظات. |
| أهم الخدمات الحديثة | يقدم مصرف المتحد للاستثمار خدمات منها الحفاظ على الموقع الريادي للمصرف بين المصارف الخاصة الأخرى العاملة في العراق والسعي لتقديم افضل الخدمات للزبائن, تطوير وتحسين خدمات مالية مستدامة تلبي احتياجات الزبائن ,وأن تكون المؤسسة رائدة ومستديمة بكادر مؤهل ذو كفاءة عالية و أنظمة مالية وادارية متطورة وفعالة وقادرة على جذب مصادر تمويل متنوعة , وادخال النظم المصرفية الحديثة في مجالات مكافحة غسل الأموال وإدارة المخاطر و أنشاء علاقات مع البنوك المراسلة في الخارج بغية تحسين الخدمات المقدمة للزبائن. |

**المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقرير المالي للمصرف.**

**جدول (3) مصرف الاستثمار الأهلي**

| رمز المصرف | BIBI |
|---|---|
| سنة التأسيس | 1993 / 07 /13 |
| تاريخ الأدراج في السوق المالي | 2004 / 06 /15 |
| رأس المال التأسيسي | 100,000,000 دينار عراقي |
| رأس المال نهاية 2018 | 250,000,000,000 دينار عراقي |
| عدد الفروع | ( 16 ) فرعا منتشرة داخل العراق منها ( 7 ) فروع منتشرة في بغداد و ( 9 ) فروع منتشرة في باقي المحافظات.+ |
| أهم الخدمات الحديثة | بالإضافة إلى الأعمال المصرفية التقليدية يقوم مصرف الاستثمار العراقي في تقديم الخدمات المتنوعة للزبائن في مجال التجارة الخارجية من خلال شبكة المصارف المراسلة لأكثر من ( 11) بنك مراسل في كافه أنحاء العالم ، وعمل على تطبيق احدث الأساليب ونماذج العمل حيث شهد في عام ( 2018) بداية العمل في أنجاز مشروع الصراف الآلي ، وتقديم خدمة البطاقة الالكترونية الماستر كارد . |

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقرير المالي للمصرف.**

**جدول (4) المصرف التجاري**

| رمز المصرف | BROI |
|---|---|
| سنة التأسيس | 1998 / 07/25 |
| تاريخ الأدراج في السوق المالي | 2004 / 07 / 08 |
| رأس المال التأسيسي | 200,000,000 دينار عراقي |
| رأس المال نهاية 2018 | 250,000,000,000 دينار عراقي |

| | |
|---|---|
| **عدد الفروع** | ( 5 ) فروع منتشرة داخل العراق منها ( 2 ) في بغداد والباقي ( 3 ) فروع في ( البصرة ، أربيل , كربلاء ). |
| **أهم الخدمات الحديثة** | القيام بالخدمات المصرفية العادية ( قبول الودائع , تقديم القروض, فتح الحسابات الجارية, إصدار خطابات الضمان ) وغيرها من الخدمات الأخرى، بالإضافة إلى ذلك يقدم المصرف خدمات مصرفية عبر الموبايل (Mobile Banking) ، وخدمات الوطني عبر الأنترنيت ، والخدمات المصرفية عبر الفروع، وخدمة أجهزة السحب الآلي، وأيضا تقديم خدمات تمويل المشاريع للشركات الدولية العاملة في العراق، وكذلك العمل على توسيع مجموعة منتجاته وتوسيع نطاق أنتشاره. |

**المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقرير المالي للمصرف.**

## ثانيا: قياس متغيرات الدراسة

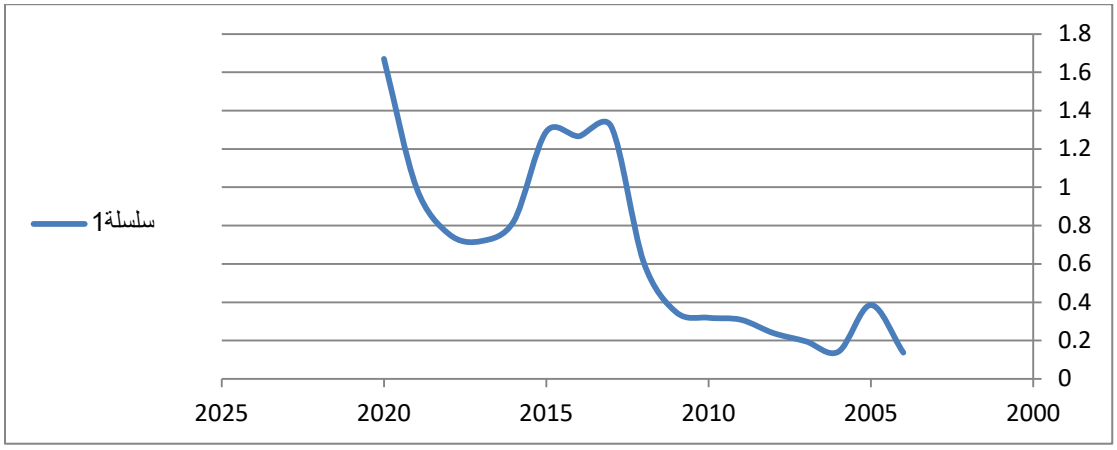
### 1-قياس المتغير المستقل ( الشمول المالي)

لغرض قياس الشمول المالي تم استخدام العمق المصرفي اذ يبين مؤشر العمق المصرفي(احمد نوري،2019)حجم القروض والودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي(GDP) ومدى التطور الحاصل في القطاع المصرفي في تقديم واستخدام الخدمات المالية والجدول(1-2-3-4) يبين مؤشر العمق المصرفي في المصارف عينة البحث.

**جدول (5) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي**

| السنة | الودائع | الناتج المحلي | الشمول المالي |
|---|---|---|---|
| **2004** | 7304994 | 53235358.7 | 0.137221 |
| **2005** | 28347459 | 73533598.6 | 0.385503 |
| **2006** | 13562802 | 95587957.8 | 0.141888 |
| **2007** | 21816120 | 111455813.4 | 0.195738 |
| **2008** | 37519122 | 157026061.6 | 0.238936 |
| **2009** | 40308448 | 130643200.4 | 0.308538 |
| **2010** | 51706265 | 162064565.5 | 0.319047 |
| **2011** | 75720087 | 217327107.4 | 0.348415 |
| **2012** | 154837515 | 254225490.2 | 0.609056 |
| **2013** | 360328792 | 273587529.2 | 1.317051 |
| **2014** | 337379957 | 266420389.2 | 1.266344 |
| **2015** | 251178711 | 194680971.8 | 1.290207 |
| **2016** | 162017067 | 196924141.7 | 0.822738 |
| **2017** | 183885472 | 255722375.5 | 0.719082 |
| **2018** | 189794078 | 251064479.9 | 0.755958 |
| **2019** | 250548236 | 262917150 | 0.952955 |
| **2020** | 419234818 | 198774325 | 2.109099 |

يتضح من خلال الجدول أنفاً أن نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف الاستثمار الأهلي في ازدياد من سنة 2004 إلى 2020 اذ يلحظ أن مقدار هذ النسبة قد ارتفع بصورة مستمرة طيلة سنوات الدراسة حتى وصل الى مقدار 2.11 في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا النمو من خلال الشكل (1) في ادناه.

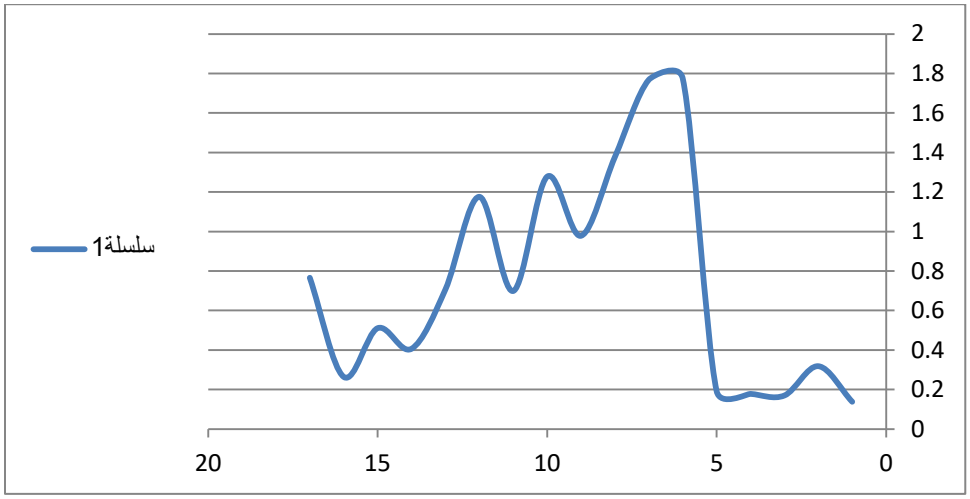



شكل( 1) **الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي**

**جدول (6) قياس الشمول المالي** لمصرف الاستثمار الاهلي

| السنة | الودائع | الناتج المحلي | الشمول المالي |
|---|---|---|---|
| **2004** | 7349808 | 53235358.7 | 0.138063 |
| **2005** | 23400051 | 73533598.6 | 0.318223 |
| **2006** | 16239988 | 95587957.8 | 0.169896 |
| **2007** | 19847357 | 111455813.4 | 0.178074 |
| **2008** | 30151227 | 157026061.6 | 0.192014 |
| **2009** | 231888485 | 130643200.4 | 1.774976 |
| **2010** | 286556308 | 162064565.5 | 1.768161 |
| **2011** | 299377982 | 217327107.4 | 1.377546 |
| **2012** | 248693418 | 254225490.2 | 0.97824 |
| **2013** | 349519977 | 273587529.2 | 1.277544 |
| **2014** | 186156225 | 266420389.2 | 0.698731 |
| **2015** | 228902502 | 194680971.8 | 1.175783 |
| **2016** | 139124697 | 196924141.7 | 0.706489 |
| **2017** | 103903710 | 255722375.5 | 0.406315 |
| **2018** | 128221203 | 251064479.9 | 0.51071 |
| **2019** | 69438830 | 262917150 | 0.264109 |
| **2020** | 152234248 | 198774325 | 0.765865 |

يتضح من خلال الجدول انفاً أن نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف الاستثمار الأهلي في ازدياد من سنة 2004 الى 2020 اذ يلحظ ان مقدار هذ النسبة قد ارتفع بصورة مستمرة لغاية سنة 2013 ثم عاد للارتفاع في سنة 2015 إلا أنه عادة للانخفاض في السنوات اللاحقة ليصل الى مقدار 0.765في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا النمو من خلال الشكل (2) في أدناه.

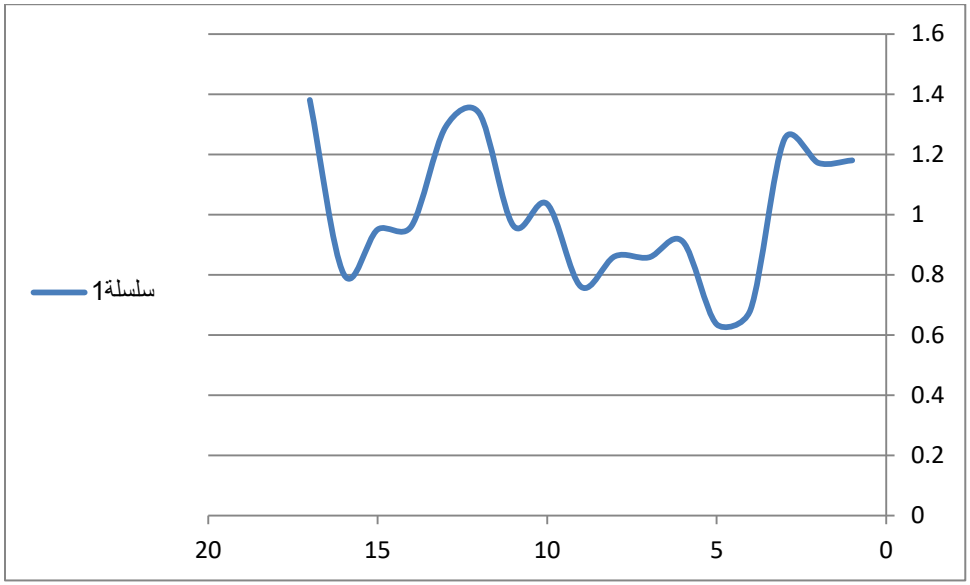



**شكل (2) الشمول المالي لمصرف الاستثمار الاهلي**

**جدول (7) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الاهلي**

| السنة | الودائع | الناتج المحلي | الشمول المالي |
|---|---|---|---|
| **2004** | 62822732 | 53235358.7 | 1.180094 |
| **2005** | 86152855 | 73533598.6 | 1.171612 |
| **2006** | 119522182 | 95587957.8 | 1.25039 |
| **2007** | 76236508 | 111455813.4 | 0.684007 |
| **2008** | 99825369 | 157026061.6 | 0.635725 |
| **2009** | 118951666 | 130643200.4 | 0.910508 |
| **2010** | 139014125 | 162064565.5 | 0.85777 |
| **2011** | 187225119 | 217327107.4 | 0.86149 |
| **2012** | 193308065 | 254225490.2 | 0.76038 |
| **2013** | 283287759 | 273587529.2 | 1.035456 |
| **2014** | 256735897 | 266420389.2 | 0.96365 |
| **2015** | 260110000 | 194680971.8 | 1.336083 |
| **2016** | 254003297 | 196924141.7 | 1.289854 |
| **2017** | 246005721 | 255722375.5 | 0.962003 |
| **2018** | 238583932 | 251064479.9 | 0.950289 |
| **2019** | 210962481 | 262917150 | 0.802391 |
| **2020** | 274468347 | 198774325 | 1.380804 |

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف الاستثمار الاهلي في حالة تذبذب من سنة 2004 الى 2020 اذ يلحظ ان هذ النسبة في سنة 2020 كان بمقدار 2.11 في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا حالة التذبذب الحاصلة في الشمول المالي لهذا المصرف من خلال الشكل (3) في ادناه.

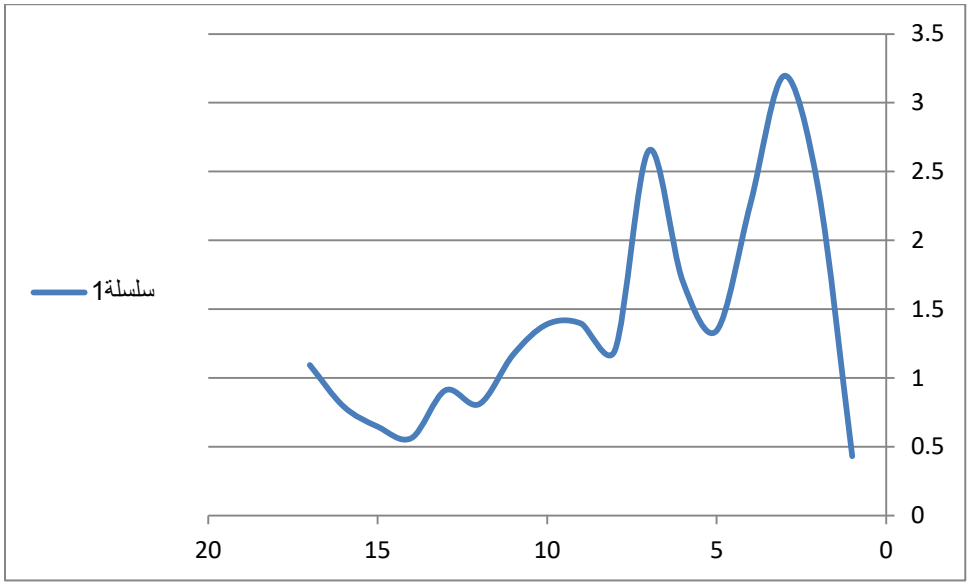



شكل (3) **الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي**

**جدول (8) قياس الشمول المالي لمصرف الاستثمار الاهلي**

| السنة | الودائع | الناتج المحلي | الشمول المالي |
|---|---|---|---|
| 2004 | 22998824 | 53235358.7 | 0.432022 |
| 2005 | 174506928 | 73533598.6 | 2.373159 |
| 2006 | 305533420 | 95587957.8 | 3.196359 |
| 2007 | 252885474 | 111455813.4 | 2.26893 |
| 2008 | 210988911 | 157026061.6 | 1.343655 |
| 2009 | 222578041 | 130643200.4 | 1.703709 |
| 2010 | 430018107 | 162064565.5 | 2.653375 |
| 2011 | 261062827 | 217327107.4 | 1.201244 |
| 2012 | 354914757 | 254225490.2 | 1.396063 |
| 2013 | 380529864 | 273587529.2 | 1.390889 |
| 2014 | 311749827 | 266420389.2 | 1.170143 |
| 2015 | 157787763 | 194680971.8 | 0.810494 |
| 2016 | 179282330 | 196924141.7 | 0.910413 |
| 2017 | 144170024 | 255722375.5 | 0.563776 |
| 2018 | 162366285 | 251064479.9 | 0.646711 |
| 2019 | 208358810 | 262917150 | 0.792488 |
| 2020 | 217501732 | 198774325 | 1.094214 |

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان نسبة الودائع الى الناتج المحلي لمصرف الاستثمار الاهلي في حالة تذبذب من سنة 2004 الى 2020 اذ يلحظ ان هذ النسبة في سنة 2020 كان بمقدار 2.11 في سنة 2020 . وبالإمكان ملاحظة هذا حالة التذبذب الحاصلة في الشمول المالي لهذا المصرف من خلال الشكل (4) في ادناه.




**شكل(4)الشمول المالي لمصرف الاستثمار الأهلي**

**2- قياس جودة الخدمات المصرفية :**

و قد تم قياس هذا المتغير من خلال إجابات زبائن المصارف عينة البحث على العبارات السبعة و العشرين التي تتكون منها الاستبانة المستعملة في قياس جودة الخدمة المصرفية، حيث تم استخراج كذلك المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات مجالات الدراسة، ومن تم ترتيبها حسب وسطها الحسابي و وضع درجة التقييم،

يبين الجدول **(9)** الاوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة لجودة الخدمات المصرفية لمصارف عينة البحث و درجة تقييمها

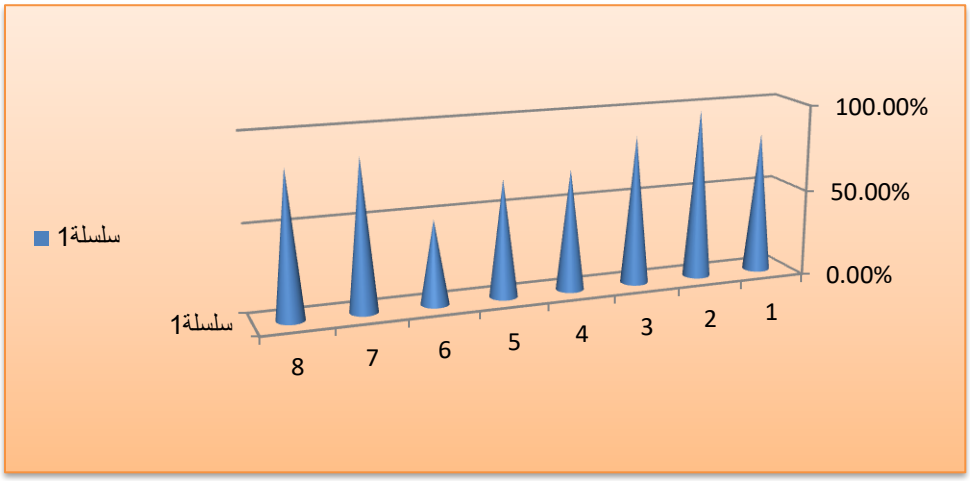
**جدول (9)الاوساط الحسابية الجودة الخدمات المصرفية للمصارف**

| ت | الفقرة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الاتفاق |
|---|---|---|---|---|
| | **الملموسية** | | | |
| 1 | إن موقع المصرف ملائم و يمكن الوصول إليه بسهولة | 4.047619 | 1.219875 | 80.95% |
| 2 | إن التصميم الداخلي لبناية المصرف مناسب لتقديم الخدمات | 4.885714 | 0.884647 | 97.71% |
| 3 | إن التصميم الخارجي لبناية المصرف يعطي الزبون الاحساس بالثقة | 4.257143 | 1.259251 | 85.14% |
| 4 | إن اماكن بناية المصرف تمتاز بالنظافة، و الإضاءة و التدفئة والتكييف الجيدة | 3.466667 | 1.207804 | 69.33% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | يستعمل المصرف الاجهزة تكنولوجية الحديثة التي تسهل تقديم الخدمات للزبون و تلبي احتياجاته | 3.352381 | 1.655383 | 67.05% |
| 6 | يتوفر لدى المصرف مواقف لسيارات الزبائن | 2.4 | 1.620157 | 48.00% |
| 7 | يتوفر لدى المصرف أماكن للانتظار | 4.295238 | 1.228329 | 85.90% |
| 8 | يعتني موظفو المصرف بمظهرهم و هندامهم | 4.161905 | 1.136072 | 83.24% |
| | | 3.858 | | |
| | الاعتمادية | | | |
| 9 | يفي المصرف بجميع وعوده للزبائن ضمن المدد المحددة | 4.409524 | 0.673681 | 88.19% |
| 10 | يقدم المصرف خدمات دقيقة و خالية من الأخطاء تقريبا | 4.209524 | 1.087727 | 84.19% |
| 11 | موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد | 4.028571 | 1.365791 | 80.57% |
| 12 | يحرص المصرف على حل المشاكل التي تواجه الزبائن المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم | 4.371429 | 1.330813 | 87.43% |
| | الاستجابة | | | |
| 13 | يقدم المصرف خدمات سريعة و فورية لزبائنه | 3.733333 | 1.533389 | 74.67% |
| 14 | يستجيب الموظفون لاحتياجات الزبائن مهما كانت درجة انشغالهم | 4.12381 | 1.335758 | 82.48% |
| 15 | يستجيب موظفو و إدارة المصرف لشكاوي و استفسارات الزبائن | 3.952381 | 1.635347 | 79.05% |
| 16 | يقدم الموظفون الخدمة حسب أولوية دخول الزبائن للمصرف و بدون تجاوز للزبون الحالي | 4.485714 | 0.89943 | 89.71% |
| 17 | يتوفر لدى المصرف لوحات دلالة إلكترونية لتسريع خدمة للزبون | 4.238095 | 1.318368 | 84.76% |
| 18 | يتوفر لدى المصرف العدد الكافي من الموظفين لأداء الخدمات | 4.371429 | 1.297363 | 87.43% |
| | الامان | | | |
| 19 | يشعر الزبائن بالاطمئنان في التعامل مع المصرف | 4.295238 | 1.445595 | 85.90% |
| 20 | يمتلك موظفو المصرف المعرفة و المهارة لتقديم الخدمات للزبائن | 4.238095 | 1.475812 | 84.76% |
| 21 | يتابع موظفو المصرف الإجراءات الخاصة بالعملاء و لغاية حصولهم على الخدمة | 4.104762 | 1.461847 | 82.10% |
| 22 | يتوفر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات الزبائن | 3.038095 | 1.010657 | 60.76% |
| 23 | تعرف إدارة و موظفي المصرف احتياجات العملاء و تسعى لتلبيتها | 3.895238 | 1.296869 | 77.90% |
| 24 | تولي إدارة و موظفي المصرف اهتمام فردي لكل عميل | 3.114286 | 1.614211 | 62.29% |
| 25 | تضع إدارة المصرف مصلحة الزبون في قمة أولوياتها | 3.933333 | 1.348042 | 78.67% |
| 26 | يظهر الموظف المعرفة الشخصية بالزبون، ويحرص على الترحيب به | 4.238095 | 1.420868 | 84.76% |
| 27 | يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفية عوضا عن الزبون | 4.47619 | 0.97843 | 89.52% |

يظهر من الجدول (9)أن الاوساط الحسابية لفقرات الملموسية تراوحت بين (4.88-2.4) إذ حصلت الفقرة (2) (إن التصميم الداخلي لبناية المصرف مناسب لتقديم الخدمات) على المرتبة الاولى بين الفقرات ، في حين حصلت الفقرة (6) (يتوفر لدى المصرف مواقف لسيارات الزبائن) على المرتبة الاخيرة بين الفقرات. و أن عدد عوامل الملموسية التي حصلت على نسبة مرتفعة من وجهة نظر الزبائن بلغ (7 ) من اصل (8 )، التي حظيت بوسط حسابي يزيد عن الوسط الحسابي الافتراضي والبالغ (3 )،و عدد العوامل التي كان تقييمها ضعيف بلغ (1 ) من اصل

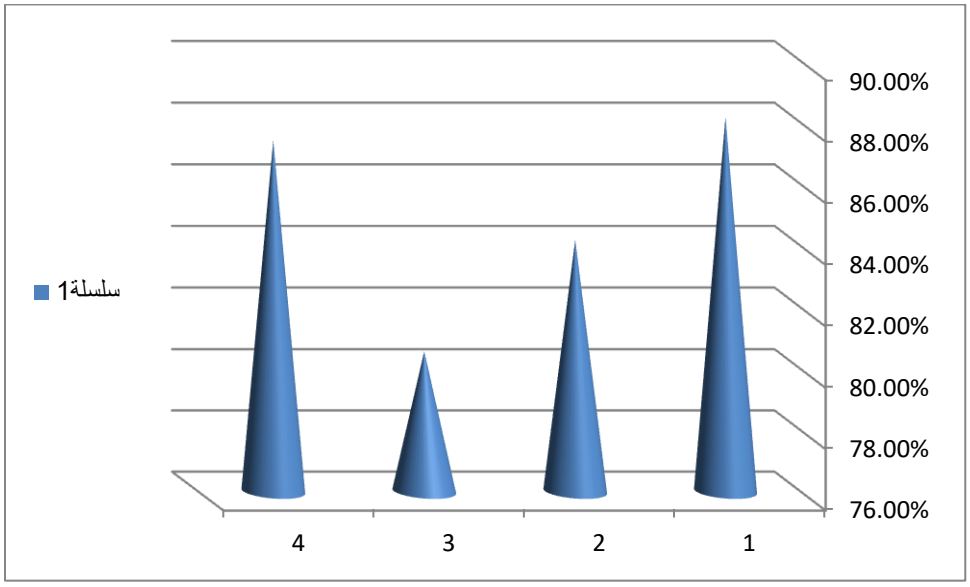
(8)،رغم هذا يوجد درجة تقييم جيدة لعوامل الملموسية ككل إذ بلغت (77% ).و يظهر من خلال الانحراف المعياري للفقرات المختلفة، في أنه هناك اتفاقا نسبيا بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالملموسية، حيث بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة.




**شكل (5) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الملموسية**

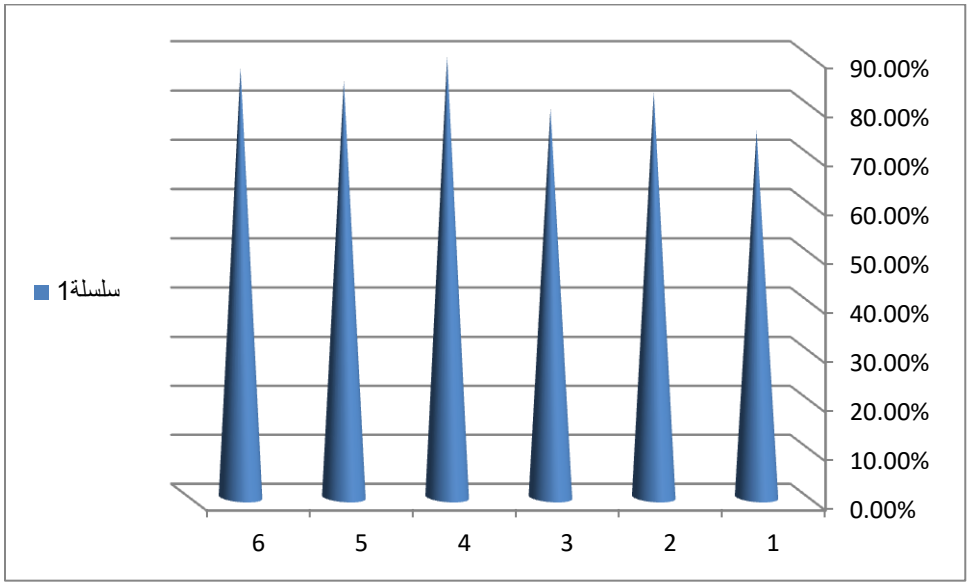
يبين الجدول (9) المتوسطات الحسابية، و الانحرافات المعيارية لعبارات "الاعتمادية" و درجة تقييمها.

كما يظهر من الجدول (9)أن الاوساط الحسابية لفقرات الاعتمادية تراوحت بين (4.409-4.028) إذ حصلت الفقرة (9) (يفي المصرف بجميع وعوده للزبائن ضمن المدة المحددة)على المرتبة الاولى بين الفقرات ،في حين حصلت الفقرة (11) (موظفو المصرف يمكن الاعتماد عليهم في أداء الخدمة بشكل جيد) على المرتبة الاخيرة بين الفقرات . و أن فقرات الاعتمادية كافة حظيت بتقيم مرتفع إذ كان الوسط الحسابي لجميع الفقرات أعلى من الوسط الحسابي الافتراضي البالغ (3) ، يتضح من خلال ما أنفاً أعلاه أن الاعتمادية لدى المصارف عينة البحث تحظى بمقبولية عالية لدى زبائن المصرف و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، في أنه هناك اتفاقا نسبيا بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالاعتمادية، إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة.




**شكل (6) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاعتمادية**

واشار الجدول (9)الاوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات "الاستجابة" و درجة تقييمها يظهر من الجدول (9) أن الاوساط الحسابية لفقرات الاستجابة تراوحت بين (3.73-4.48) إذ حصلت الفقرة (16) (يقدم الموظفون الخدمة حسب أولوية دخول الزبائن للمصرف و بدون تجاوز للزبون الحالي ) على المرتبة الأولى بين الفقرات، بينما حصلت الفقرة (13) (يقدم المصرف خدمات سريعة و فورية لزبائنه) على المرتبة الأخيرة بين الفقرات ، و أن فقرات الاستجابة كافة حظيت بتقييم مرتفع إذ كان الوسط الحسابي لجميع الفقرات أعلى من الوسط الحسابي الافتراضي البالغ (3) ، يتضح من خلال ما ذكر أنفاً أن الاستجابة لدى المصارف عينة البحث تحظى بمقبولية عالية لدى زبائن المصرف و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، في أنه هناك اتفاقا نسبيا بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالاستجابة ،إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة .

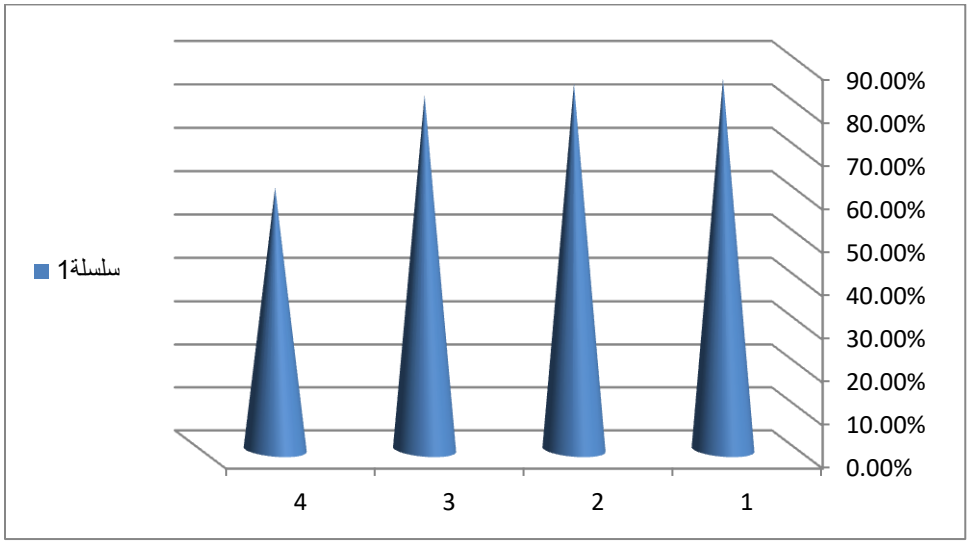



**شكل (7) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاستجابة**

يبين الجدول (9)الاوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية لفقرات "الأمان" و درجة تقييمها.

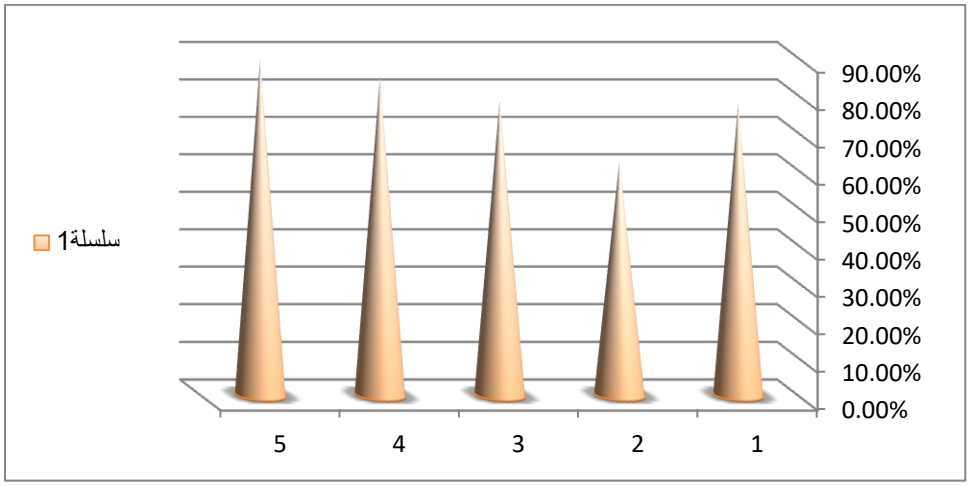
يظهر من الجدول (9) أن الاوساط الحسابية لفقرات الأمان تراوحت بين (3.038– 4.295) إذ حصلت الفقرة (19) (يشعر الزبائن بالاطمئنان في التعامل مع المصرف) عل المرتبة الاولى بين الفقرات ، في حين حصلت الفقرة (22 ) يتوفر لدى المصرف الأجهزة الأمنية الكافية لحماية مدخرات الزبائن) على المرتبة الاخيرة بين لفقرات ، و أن فقرات الامان كافة حظيت بتقييم مرتفع إذ كان الوسط الحسابي لجميع الفقرات أعلى من الوسط الحسابي الافتراضي البالغ (3) ، يتضح من خلال ما ذكر أعلاه أن الامان لدى المصارف عينة البحث تحظى بمقبولية عالية لدى زبائن المصرف و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، في أنه هناك اتفاقا نسبيا بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالأمان ،إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة .

يبين الجدول (9)الاوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية لفقرات "التعاطف" و درجة تقييمها .




**شكل (8) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاستجابة**

يظهر من الجدول **(9)**أن الاوساط الحسابية لفقرات التعاطف تراوحت بين (3.114- 4.476) إذ حصلت الفقرة (27) يقوم الموظف بملء البيانات المطلوبة في المعاملات المصرفية عوضا عن الزبون) على المرتبة الاولى بين الفقرات ، في حين حصلت الفقرة (24) (تولي إدارة و موظفي المصرف اهتمام فردي لكل عميل) على المرتبة الاخيرة بين الفقرات ، و أن فقرات التعاطف كافة حظيت بتقييم مرتفع إذ كان الوسط الحسابي لجميع الفقرات أعلى من الوسط الحسابي الافتراضي البالغ (3) ، يتضح من خلال ما ذكر أعلاه أن التعاطف لدى المصارف عينة البحث تحظى بمقبولية عالية لدى زبائن المصرف و يظهر من خلال الانحراف المعياري للعبارات المختلفة، في أنه هناك اتفاقا نسبيا بين المستجيبين عن الفقرات المتعلقة بالتعاطف ،إذ بلغ الانحراف المعياري أقل من نصف الوسط الحسابي الفقرات المذكورة كافة.




**شكل (9) تمثيل اجابات عينة الدراسة لفقرات الاستجابة**

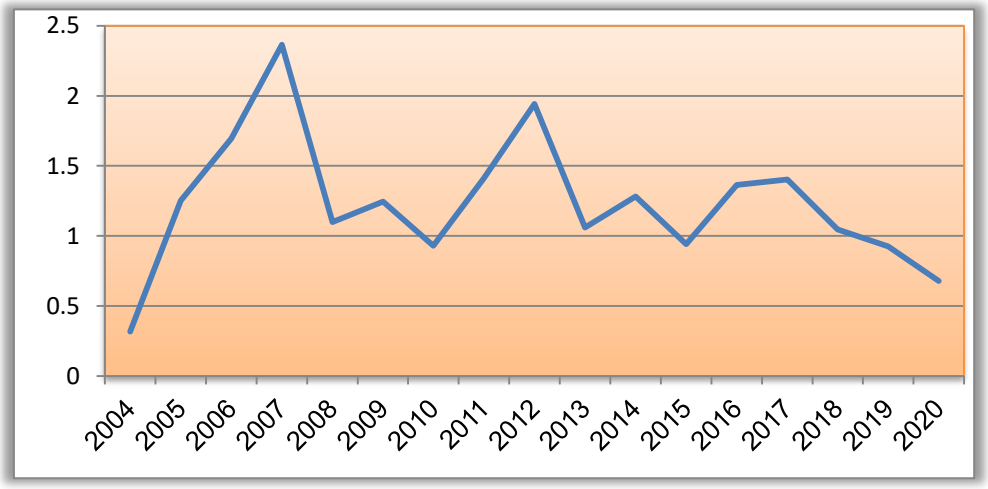
**3-قياس المتغير التابع ( الاستقرار المالي)**

لغرض قياس الاستقرار المالي للمصارف عينة البحث استخدمت الباحثة مؤشر كفاية رأس المال من خلال حاصل قسمة رأس المال الممتلك على الموجودات المرجحة بالمخاطر وكما في الجداول الآتية :

**جدول (10)كفاية راس المال لمصرف الأهلي العراقي**

| السنة | رأس المال الممتلك | الموجودات المرجحة بالمخاطر | كفاية راس المال |
|---|---|---|---|
| 2004 | 1668748 | 5255360 | 0.317533 |
| 2005 | 27104016 | 21643365 | 1.252301 |
| 2006 | 26361157 | 15541772 | 1.696149 |
| 2007 | 27945512 | 11816724 | 2.364912 |
| 2008 | 31080578 | 28264438 | 1.099635 |
| 2009 | 51771970 | 41575567 | 1.24525 |
| 2010 | 52913474 | 56869710 | 0.930433 |
| 2011 | 105416986 | 74680196 | 1.411579 |
| 2012 | 154660445 | 79604420 | 1.942863 |
| 2013 | 168479898 | 158868847 | 1.060497 |
| 2014 | 263429187 | 205513005 | 1.281813 |
| 2015 | 264352677 | 280625000 | 0.942014 |
| 2016 | 287838883 | 211029297 | 1.363976 |
| 2017 | 285704651 | 203626208 | 1.403084 |
| 2018 | 257849745 | 246493213 | 1.046072 |
| 2019 | 256641507 | 277576150 | 0.924581 |
| 2020 | 307483051 | 452847537 | 0.678999 |

يتضح من الجدول (10) انفاً أن مصرف الأهلي العراقي كانت نسبة رأس المال الممتلك إلى الموجودات المرجحة بالمخاطر فيه تتراوح ما بين ( 2.36- 0.31) أي ان نسبة كفاية رأس المال كانت جيدة لهذا المصرف ، وهذا يدل على قدرة المصرف على تسديد التزاماته ومواجهة اي خسائر غير متوقعة قد تحدث في المستقبل .

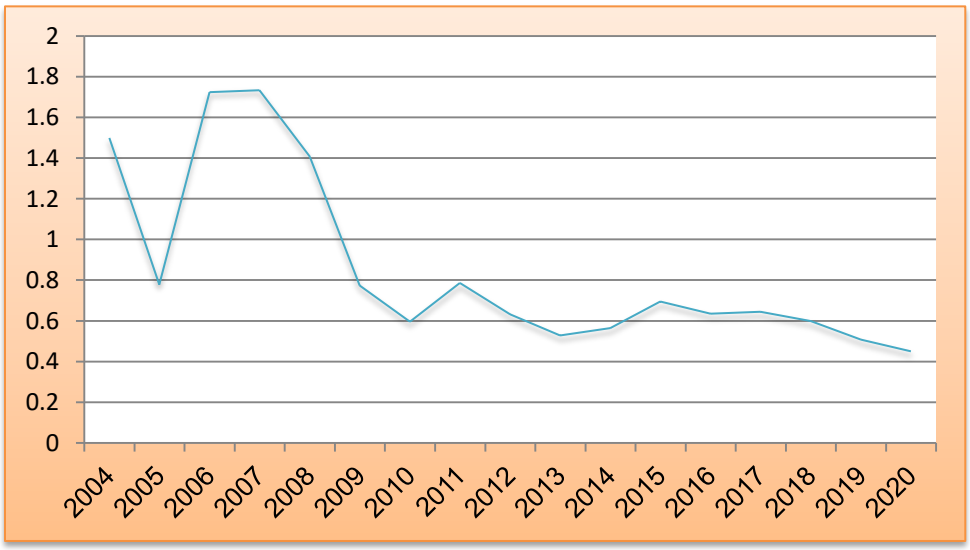


**شكل (10) تذبذب كفاية رأس المال لمصرف الأهلي العراقي**

**جدول (11)كفاية رأس المال لمصرف المتحدة الاستثمار**

| السنة | رأس المال الممتلك | الموجودات المرجحة بالمخاطر | كفاية راس المال |
|---|---|---|---|
| 2004 | 11735023 | 7825610 | 1.499567 |
| 2005 | 12019406 | 15419605 | 0.779489 |
| 2006 | 12020705 | 6974740 | 1.723463 |
| 2007 | 12042587 | 6946679 | 1.733575 |
| 2008 | 23645767 | 16794616 | 1.407937 |
| 2009 | 112678266 | 145455798 | 0.774656 |
| 2010 | 183987336 | 308240793 | 0.596895 |
| 2011 | 408379529 | 518818310 | 0.787134 |
| 2012 | 310264563 | 490290008 | 0.632818 |
| 2013 | 338833264 | 641121718 | 0.528501 |
| 2014 | 316915074 | 561203981 | 0.564706 |
| 2015 | 321716551 | 463023017 | 0.694818 |
| 2016 | 301703155 | 474354079 | 0.636029 |
| 2017 | 297437697 | 461259367 | 0.644838 |
| 2018 | 303730081.2 | 507271229 | 0.598753 |
| 2019 | 303471678 | 596465722 | 0.508783 |
| 2020 | 303817559 | 674230532 | 0.450614 |

يتضح من الجدول (11) انفاً أن مصرف المتحدة الاستثمار كانت نسبة رأس المال الممتلك إلى الموجودات المرجحة بالمخاطر فيه تتراوح ما بين (0.45 –1.73) أي ان نسبة كفاية رأس المال كانت جيدة لهذا المصرف، وهذا يدل على قدرة المصرف على تسديد التزاماته ومواجهة اي خسائر غير متوقعة قد تحدث في المستقبل .

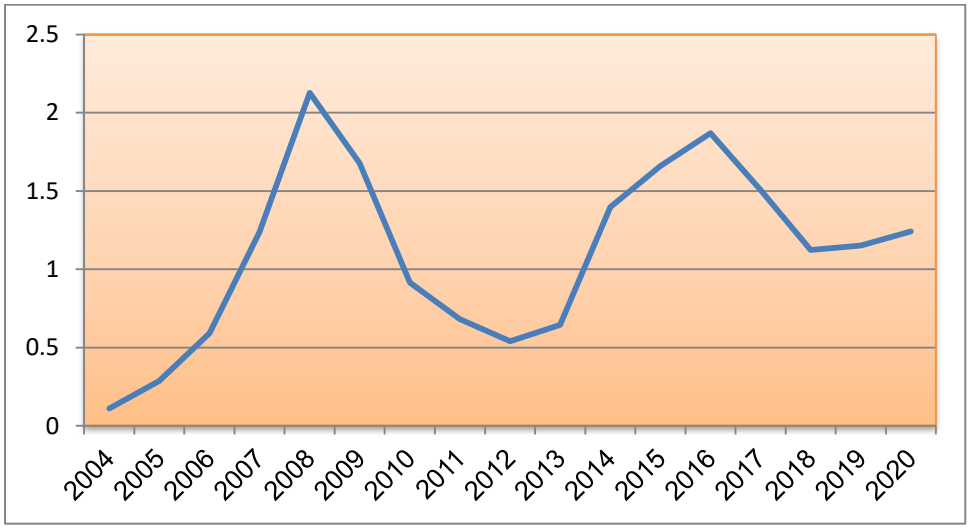


**شكل (11) تذبذب كفاية راس المال لمصرف المتحدة الاستثمار**

**جدول (12)كفاية رأس المال لمصرف الاستثمار الاهلي**

| السنة | رأس المال الممتلك | الموجودات المرجحة بالمخاطر | كفاية راس المال |
|---|---|---|---|
| 2004 | 7446630 | 67108108 | 0.110965 |
| 2005 | 30686864 | 107223249 | 0.286196 |
| 2006 | 31184654 | 52786344 | 0.590771 |
| 2007 | 38950358 | 31448151 | 1.238558 |
| 2008 | 47046438 | 22127320 | 2.12617 |
| 2009 | 62522443 | 37274301 | 1.677361 |
| 2010 | 88455196 | 96629331 | 0.915407 |
| 2011 | 117107674 | 171887500 | 0.681304 |
| 2012 | 118557667 | 219427534 | 0.540304 |
| 2013 | 186356658 | 289126342 | 0.644551 |
| 2014 | 283749256 | 203204138 | 1.396375 |
| 2015 | 279554000 | 168626727 | 1.657827 |
| 2016 | 283082677 | 151406678 | 1.869684 |
| 2017 | 283083000 | 187859113 | 1.50689 |
| 2018 | 283102000 | 251956347 | 1.123615 |
| 2019 | 260626000 | 226285000 | 1.15176 |
| 2020 | 265274450 | 213779483 | 1.240879 |

يتضح من الجدول (12) انفاً أن مصرف الاستثمار الأهلي كانت نسبة رأس المال الممتلك إلى الموجودات المرجحة بالمخاطر فيه تتراوح ما بين ( 2.12– 0.11) أي ان نسبة كفاية رأس المال كانت جيدة لهذا المصرف ، وهذا يدل على قدرة المصرف على تسديد التزاماته ومواجهة اي خسائر غير متوقعة قد تحدث في المستقبل .

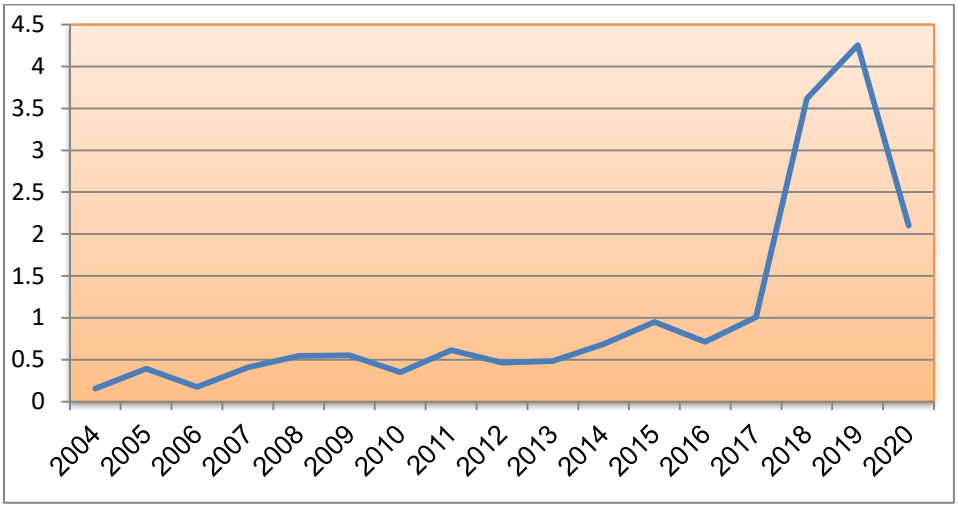


**شكل (12) تذبذب كفاية رأس المال لمصرف الاستثمار الأهلي**

**جدول (13)كفاية رأس المال لمصرف التجاري**

| السنة | رأس المال الممتلك | الموجودات المرجحة بالمخاطر | كفاية راس المال |
|---|---|---|---|
| 2004 | 2566980 | 16748343 | 0.153268 |
| 2005 | 30972153 | 78856632 | 0.392765 |
| 2006 | 33709380 | 195126737 | 0.172756 |
| 2007 | 77876756 | 191585448 | 0.406486 |
| 2008 | 93079864 | 170613938 | 0.545558 |
| 2009 | 111912636 | 203320966 | 0.550423 |
| 2010 | 135093460 | 385511906 | 0.350426 |
| 2011 | 151965487 | 248349883 | 0.611901 |
| 2012 | 175547483 | 379276451 | 0.462848 |
| 2013 | 197079367 | 406341148 | 0.48501 |
| 2014 | 290171143 | 423492183 | 0.685187 |
| 2015 | 301809851 | 317817379 | 0.949633 |
| 2016 | 306898511 | 429454479 | 0.714624 |
| 2017 | 315456738 | 312956010 | 1.007991 |
| 2018 | 313498305 | 86637366 | 3.618511 |
| 2019 | 297126650 | 69789131 | 4.257492 |
| 2020 | 293699445 | 139842160 | 2.100221 |

يتضح من الجدول (13) انفاً أن مصرف التجاري كانت نسبة رأس المال الممتلك إلى الموجودات المرجحة بالمخاطر فيه تتراوح ما بين ( 4.25– 0.15) أي ان نسبة كفاية رأس المال كانت جيدة لهذا المصرف ، وهذا يدل على قدرة المصرف على تسديد التزاماته ومواجهة اي خسائر غير متوقعة قد تحدث في المستقبل .




**شكل (13) تذبذب كفاية راس المال لمصرف التجاري**

## المبحث الثاني

## اختبار فرضيات البحث

يسعى هذا المبحث لاختبار الفرضيات والتحليل الاحصائي للنتائج , إذ إن المبحث الأول والثاني من هذا الفصل سعى لقياس متغيرات البحث من المتغير المستقل (الممارسات المحاسبية) , والمتغيرات الضابطة (حجم الشركة ,عمر الشركة , نسبة المديونية ,العائد على حقوق المساهمين , ونسبة القيمة السوقية الى القيمة الدفترية للسهم) الى جانب المتغير التابع الذي تمثل بـ (الاداء المالي) , فعلى الرغم من أنه تم في المبحث الاول قياس ممارسات المحاسبى لكل شركة من شركات العينة طيلة مدة البحث وليتبعه المبحث الثاني للتمييز بين الشركات التي تمتلك القدرة على الاستمرارية وتلك التي لا تمتلك القدرة على الاستمرارية والتي تعد متعثرة ماليا من الشركات عينة البحث خلال مدة البحث ، الى جانب قياسه للمتغيرات الضابطة , إلا أن هذا المبحث سعى ايضاُ للاختبار الاحصائي للفرضيات وكانت فقرات المبحث على النحو الآتي:

**اولا: اختبار الفرضية الاولى**

لغرض اختبار الفرضية الأولى التي تنص على (هناك تفاوت ذو دلالة احصائية لمستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث) تم استخدام تحليل الانحدار لأكثر من عينة مستقلة . ويمكن أيضاً نتيجة الاختبار من خلال الجدول رقم (16)

**جدول رقم (14) اختبار الفرضية الاولى**

Test for Equality of Means of SERIES01
Categorized by values of SERIES01
Date: 09/26/22 Time: 07:06
Sample: 1 68
Included observations: 68

| Method | df | Value | Probability |
|---|---|---|---|
| Anova F-test | (2, 65) | 130.3410 | 0.0000 |
| Welch F-test* | (2, 4.9291) | 127.7468 | 0.0001 |

*Test allows for unequal cell variances
Analysis of Variance

| Source of Variation | df | Sum of Sq. | Mean Sq. |
|---|---|---|---|
| Between | 2 | 2119.384 | 1059.692 |
| Within | 65 | 528.4599 | 8.130152 |
| Total | 67 | 2647.844 | 39.52006 |

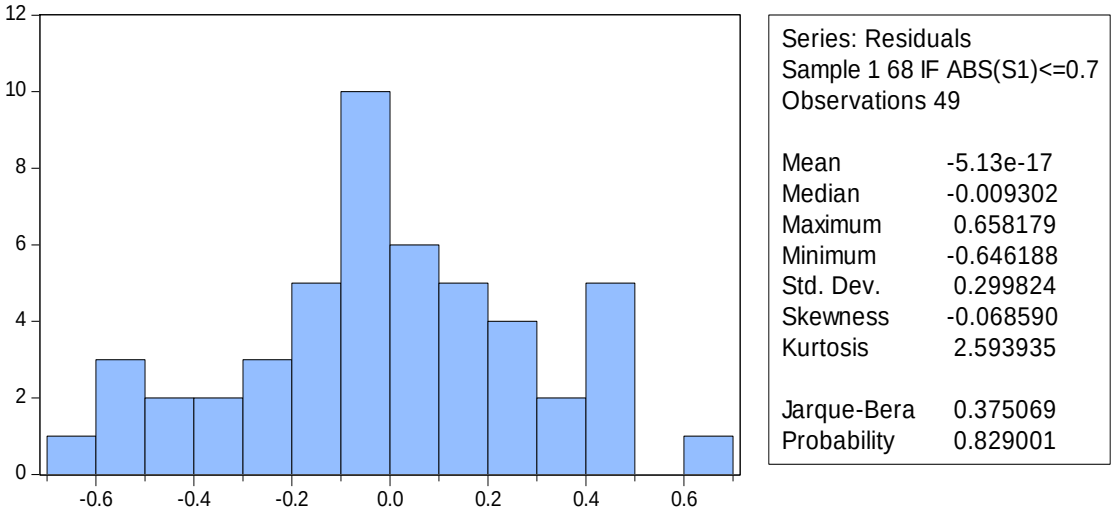
Category Statistics

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على(هناك تفاوت ذو دلالة احصائية لمستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث) إذ يتضح من الجدول انفاً أن هنالك تفاوت في مستوى الشمول المالي بين المصارف عينة البحث اذ كانت معنوية F اقل من 0.05 مما يشير إلى قبول فرضية البحث التي تنص على ان هنالك تفاوت ذو دلالة احصائية بين مستوى الشمول المالي للمصارف عينة البحث) .

**ثانيا: اختبار فرضية البحث الثانية**

**التوزيع الطبيعي لبواقي الانموذج**

نظرًا لأن الانموذج له حد ثابت ، يتم قبول افتراض أن متوسط الأخطاء هو صفر. أيضًا ، نظرًا لأن عدد المشاهدات مرتفع (أكثر من 30) ، يمكن قبوله بافتراض أن بقايا الانموذج طبيعية. من خلال مخطط توزيع بواقي النموذج رقم (16) في الشكل رقم (22) والذي يتضح من خلال أن بواقي الانموذج تسلك التوزيع الطبيعي.




**شكل (14) مخطط توزيع بواقي**

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين الشمول المالي وجودة الخدمات المصرفية" قبل اجراء تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثانية فقد تم التأكد من عدم وجود مشكلة التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات الضابطة للشركات عينة البحث وذلك من خلال اختبار التداخل الخطي (Test Multicollinearity) أو ما يعرف بمقياس (Diagnostics Collinearity)، وذلك بالاسترشاد بمؤشرين هما معامل تضخم التباين (VIF)

(Factor Inflationary Variance)وباستخدام برنامج التحليل الاحصائي (Ev) كانت النتائج كالاتي-:

**جدول15) اختبار التداخل بين المتغيرات المستقلة**

| Variable | Centered VIF |
|---|---|
| X1 | 4.064789 |
| X2 | 1.572840 |
| X3 | 1.478087 |
| X4 | 4.430635 |
| C | NA |

يبين جدول (14) ان جميع قيم معامل تضخم التباين( VIF ) أقل من (10), وهذا يشير إلى عدم وجود مشكلة التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة للبحث وهو شرط من شروط اجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد. وبعد التأكد من اجتياز شرط عدم التداخل الخطي فإنه سيتم اختبار الفرضية وفق الانموذج الاحصائي الاتي والذي يمثل معادلة الانحدار الخطي المتعدد-:

**جدول ( 16) اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الثانية**

| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|---|---|---|---|---|
| X1 | 0.026548 | 0.008873 | 2.991947 | 0.0045 |
| X2 | -0.083028 | 0.060171 | -1.379855 | 0.1746 |
| X3 | -1.420329 | 0.410574 | -3.459377 | 0.0012 |
| X4 | -0.097506 | 0.060439 | -1.613291 | 0.1138 |
| C | 3.165399 | 1.094120 | 2.893102 | 0.0059 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| R-squared | 0.399144 | Mean dependent var | 1.002023 |
| Adjusted R-squared | 0.344520 | S.D. dependent var | 0.386796 |
| S.E. of regression | 0.313156 | Akaike info criterion | 0.612223 |
| Sum squared resid | 4.314947 | Schwarz criterion | 0.805266 |
| Log likelihood | -9.999472 | Hannan-Quinn criter. | 0.685464 |
| F-statistic | 7.307203 | Durbin-Watson stat | 1.183379 |
| Prob(F-statistic) | 0.000133 | Wald F-statistic | 21.24479 |
| Prob(Wald F-statistic) | 0.000000 | | |

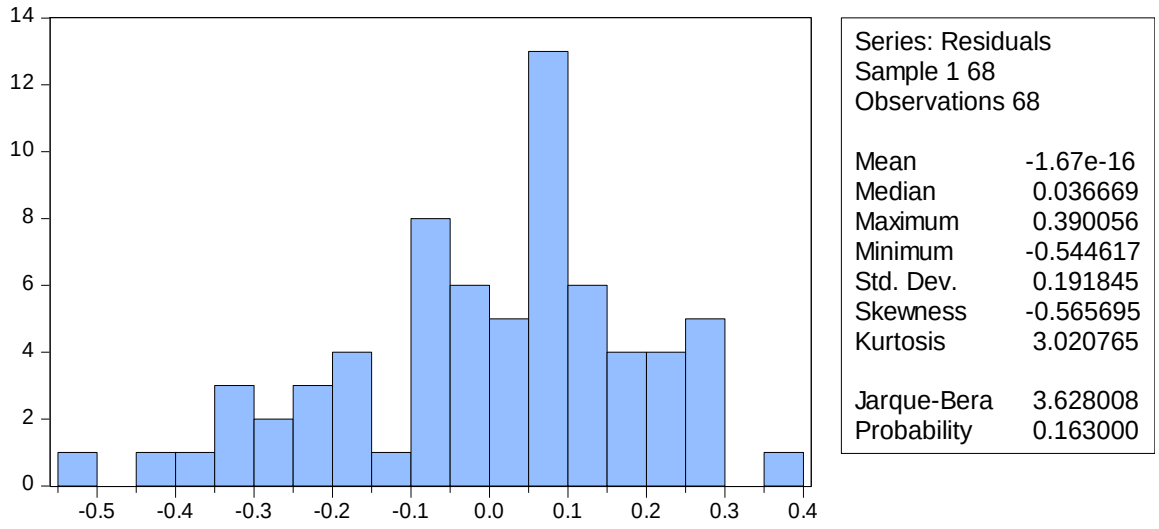
يبين جدول (15) معاملات دالة الانحدار **Coefficients** اثر المتغير المستقل الشمول المالي والمتغيرات الضابطة على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث بواسطة المعامل B, فعلى سبيل المثال أن أي زيادة في المتغير المستقل الشمول المالي بمقدار درجة واحدة يؤدي الى انخفاض بمقدار 0.02 في المتغير التابع جودة الخدمات للمصارف إذ يفسر ذلك أن أي توسع في انشطة المصارف في تقديم الخدمات المالية للزبائن سوف يساهم في زيادة

جودة الخدمات المالية . كما نلاحظ انه هناك اثر ذو دلالة احصائية للمتغير الضابطة نسبة القروض المتعثرة الى اجمالي القروض.

**ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة :**

التوزيع الطبيعي لبواقي الانموذج

نظرًا لأن الانموذج له حد ثابت ، يتم قبول افتراض أن متوسط الأخطاء هو صفر. أيضًا ، نظرًا لأن عدد المشاهدات مرتفع (أكثر من 30) ، يمكن قبوله بافتراض أن بقايا الانموذج طبيعية. من خلال مخطط توزيع بواقي الانموذج رقم (18) في الشكل رقم (23) الذي يتضح من خلاله ان بواقي الانموذج تسلك التوزيع الطبيعي.




**شكل (15) مخطط توزيع بواقي**

نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين الشمول المالي على الاستقرار المالي" قبل اجراء تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثانية فقد تم التأكد من عدم وجود مشكلة التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات الضابطة للشركات عينة البحث وذلك من خلال اختبار التداخل الخطي (Test Multicollinearity) او ما يعرف بمقياس (Diagnostics Collinearity)، وذلك بالاسترشاد بمؤشرين هما معامل تضخم التباين (VIF) (Factor Inflationary Variance)وباستعمال برنامج التحليل الاحصائي (Ev) كانت النتائج كالآتي-:

**جدول(17) اختبار التداخل الخطي(Test Multicollinearity)**

| Variable | Centered VIF |
|---|---|
| X1 | 4.866485 |
| X2 | 2.842717 |
| X3 | 1.507705 |
| X4 | 3.828617 |
| C | NA |

**جدول (18) معاملات الارتباط Correlation**

| Correlation | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Probability | X1 | X2 | X3 | X4 |
| X1 | 1.000000 | | | |
| | ----- | | | |
| X2 | -0.409041 | 1.000000 | | |
| | 0.0005 | ----- | | |
| X3 | 0.073002 | -0.149258 | 1.000000 | |
| | 0.5541 | 0.2244 | ----- | |
| X4 | 0.478154 | 0.047487 | -0.135707 | 1.000000 |
| | 0.0000 | 0.7006 | 0.2698 | ----- |

**جدول (19 ) اختبار الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الثالثة**

| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|---|---|---|---|---|
| **x1** | **0.022800** | **0.009033** | **2.524171** | **0.0141** |
| **X2** | **-0.096697** | **0.031529** | **-3.066967** | **0.0032** |
| **X3** | **-0.609789** | **0.281913** | **-2.163042** | **0.0343** |
| **X4** | **-0.152725** | **0.040723** | **-3.750313** | **0.0004** |
| **C** | **7.382379** | **0.716977** | **10.29654** | **0.0000** |
| **R-squared** | **0.595427** | **Mean dependent var** | | **4.445173** |
| **Adjusted R-squared** | **0.569740** | **S.D. dependent var** | | **0.301614** |
| **S.E. of regression** | **0.197841** | **Akaike info criterion** | | **-0.332017** |
| **Sum squared resid** | **2.465895** | **Schwarz criterion** | | **-0.168818** |
| **Log likelihood** | **16.28858** | **Hannan-Quinn criter.** | | **-0.267352** |
| **F-statistic** | **23.17998** | **Durbin-Watson stat** | | **0.647890** |
| **Prob(F-statistic)** | **0.000000** | **Wald F-statistic** | | **24.86290** |
| **Prob(Wald F-statistic)** | **0.000000** | | | |

يبين جدول (19) معاملات دالة الانحدار **Coefficients** اثر المتغير المستقل الشمول المالي والمتغيرات الضابطة على المتغير التابع الاستقرار المالي للمصارف عينة البحث بواسطة المعامل B, فعلى سبيل المثال ان اي زيادة في المتغير المستقل الشمول المالي بمقدار درجة واحدة يؤدي

إلى زيادة بمقدار 0.022 في المتغير التابع الاستقرار المالي للمصارف إذ يفسر ذلك ان اي توسع في انشطة المصارف في تقديم الخدمات المالية للزبائن سوف يساهم في زيادة استقرارها المالي ويقلل من حدوث الازمات المالية للمصارف. كما نلاحظ أنه هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات الضابطة ربحية المصرف و نسبة القروض المتعثرة الى اجمالي القروض وحجم المصرف .

# الفصل الرابع

# الاستنتاجات والتوصيات

# الاستنتاجــات والتوصيــات

**اولا:-الاستنتاجات**

تم التوصل لمجموعة من الاستنتاجات:-

1- وجود أثر ذو دلالة احصائية للشمول المالي على الاستقرار المالي للمصارف عينة البحث أي أن المصارف عينة البحث تحظى باستقرار مالي نظرا لاعتماد سياسات تعمل على تنويع عملياتها والخدمات المالية .

2- وجود أثر ذو دلالة احصائية ما بين الشمول المالي على جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث مما يشير الى اهتمام المصارف عينة البحث في تعزيز جودة خدماتها من خلال اعتماد استراتيجيات الشمول المالي .

3- إن تدني مستوى الشمول المالي في البيئة المحلية تعود إلى الوضع غير المستقر للبلد بسبب الارهاب وكثرة المناطق الساخنة مما إدى إلى فقدان الثقة في القطاع المصرفي من قبل الجمهور.

4- إن المصارف التجارية عينة البحث تحظى باستقرار مالي بمستوى جيد .

5- إن جودة الخدمات المصرفية للمصارف عينة البحث بمستوى مقبول نظرا لاهتمام المصارف بتقديم افضل الخدمات لغرض زيادة التعاملات المالية فيها.

6- إن المصارف التجارية عينة البحث تحضى بمستوى جيد من الشمول المالي و أن هناك تذبذب في هذا المستوى ناتج عن انخفاض في مستوى الودائع

**ثانيا:-التوصيات**

تم التوصل الى مجموعة من التوصيات:-

1- توفير البنية التحتية التكنولوجية الفعالة وقاعدة بيانات رصينة تمتاز بالدقة والوضوح التي تكون قادرة على توفير متطلبات الشمول المالي وبالتعاون مع الجهات ذات الصلة منها شركات الاتصال وتوسيع شبكات الانترنت ليشمل لجميع مناطق العراق,لأنهَا الوسيلة المباشرة لاستعمال خدمات الهاتف المحمول ولهذا فهي تعد بمثابة لترويج الخدمات المصرفية وتعزيز الارتباط والثقة في القطاع المصرفي وتعد كذلك وسيلة لنشر الثقافة المالية.

2- ضرورة القيام بتوسيع استعمال اجهزه الصراف الألي والبطاقات الالكترونية وذلك للدور المهم الذي تلعبه في تهيئة وتوفير المعاملات المصرفية الالكترونية وايصالها لأكبر شريحة ممكنه في المجتمع العراقي.

3- دعم المشاريع الاقتصادية وتنويع القروض الممنوحة لمختلف القطاعات، هذا يؤدي التنويع الاقتصاد العراقي ويكون له تأثير ايجابي اعلى الاستقرار المالي والمصرفي.

4- وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي وكذلك حث صانعي القرار على أهمية تحقيق التناغم والربط بين استراتيجيات الشمول المالي.

5- ضرورة قيام المصارف التجارية بوضع استراتيجيات وسياسات تعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

6- ضرورة عناية المصارف التجارية بسرعة ودقة تنفيذ طلبات الزبائن مما يساهم في زيادة ثقة الزبائن ورفع مستوى التعامل مع المصارف.

الفصل الخامس
ثبت المصادر والمراجع

## المصادر العربية

القرآن الكريم

**أولاً. الرسائل والأطاريح الجامعية**

د نهلة ،أبو العز. (2012).**أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمية والمالية على الشمول المالي في المصارف بالدول الافريقية للفترة (2014-2015)**.مجلة كلية السياسة والاقتصاد _جامعة القاهرة _كلية الدراسات الافريقية العليا .العدد(10)

الهاشل ،محمد يوسف .(2015).**دليل حماية عملاء البنوك** ،بنك الكويت المركزي ،تقييم رقم (2)،ب أ العدد349_لسنة 2015

عجور ،حسين محمد بدر.(2017).**دور الاشتمال المالي لدي المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية أتجاه العملاء** ،رسالة ماجستير في ادارة الاعمال. الجامعة الاسلامية ،غزة

محمد ، نسرين جاسم ،(2020).**تأثير الشفافية المالية على الشمول المالي ،بحث تحليلي في مصرف الرافدين ،مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية** ،جامعة تكريت ،كلية الادارة والاقتصاد مجلة (16).العدد(50)ج61 ص188

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ،(مارس)(2010).**تطوير القطاع المصرفي وتنافسيه خدمة في الاراضي الفلسطينية المحتلة** ،دراسة بحثية في فلسطين ،رام الله

صندوق النقد العربي .(2012).**فرص وتحديات النفاذ في الخدمات المالية والمصرفية والتمويل في الدول العربية** ،ورقة عمل قدمت للدورة السادسة والثلاثين لمجلس المحافظين المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربي التي عقدت في الكويت ،اكتوبر.2012

مطر،أحمد نوري حسن .(2018).**متطلبات تطبيق الشمول المالي في العراق ومؤشراته القياسية** ،رسالة ماجستير مقدمة الي كلية اقتصادات الاعمال ،جامعة النهرين ،بغداد،2018

صندوق النقد العربي فريق العمل الاقليمي .(2015) **تقرير الشمول المالي في الدول العربية** ،ورقة عمل حول متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتقرير الشمول المالي في الدول كافة ،مقدمة لمجلس محافظين المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية

الزبيدي ،فرح علي توفيق ،(2015).**المعايير الدولية للأشراف والرقابة المصرفية وأثرها في الاستقرار المالي للقطاع المصرفي الخاص في العراق** ،رسالة ماجستير مقدمة الي مجلس كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة بغداد

حمد ،باسل .محمد(215).**اثر أنشاء المؤسسة فلسطينية لضمان الودائع وتطويره**ا .رسالة ماجستير في أدارة الاعمال ،الجامعة الاسلامية ،غزة

أبو دية ،ماجد محمد محمود (2016).**دور الانتشار المصرفي والاشتمال في النشاط الاقتصادي الفلسطيني** ،رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الاقتصادية والعلوم الادارية ،جامعة الازهر .غزة

حشاد ،نبيل (2004).دليلك الى اتفاقية بازل (2)**المضمون الاهمية والابعاد ،اتحاد المصارف العربية** ،موسوعة بازل ،الطبعة الاولي ،بيروت _لبنان

توصيات مجموعة العمل المالي ،منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(2012)،**المعايير الدولية لمكافحة غسيل الاموال وتمويل الارهاب وانتشار التسليح** ،فبراير ،

صندوق النقد العربي ،أمانة مجلس محتفظين المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ،**العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي** لسنة ،2015

البنك المركزي العراقي ،استراتيجية الشمول المالي ،2017

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ،**تطبيق الشمول المالي في فلسطين** (2017)،نفذت هذه الدراسة بالتنسيق والتعاون مع وحدة أدارة مشروع بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي ،القدس ،رام الله .

صندوق النقد العربي أ فريق عمل الاقليمي التقرير الشمول المالي في الدول العربية ورقة عمل حول متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتقرير الشمول المالي في الدول العربية ،مقدمة الى مجلس محافظين البنك المركزي ،مؤسسة النقد العربية ،2015

العامري ،زينة سامي .محي الدين (2019)الشمول المالي وفاعلية في تقنية السيولة للقطاع المصرفي في العراق ،رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ،الجامعة العراقية ،2019

الشمري ،ناظم محمد ،العميد، عبد الفتاح زهير (2020)الصيرفة الالكترونية والادوات والتطبيقات ومقتضيات التوسع المالي ،الاردن

العنزي ،سالم محمد ، معطش جمعان (2020)،**تطوير أداة الداخلي في البنوك الكويتية ،مدخل مقترح للحد من مخاطر الشمول المالي _دراسة ميدانية على البنوك الكويتية** ،المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية ،كلية التجارة ،جامعة مدينة السادات ،المجلد 6،العددالاولي .مايو ،ويونيو ص 284_270

أبراهيم ،رشاد أحمد علي (2019)**أهمية الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والافصاح عنها في تقرير مصداقية التقارير المالية** ،دراسة ميدانية على البنوك المدرجة في البورصة المصرية ،مجلة التجارة والتمويل ،المجلد الاول ،عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة ،جامعة طنطا.

الشمري ،صادق راشد (2015)**دور الشمول المالي في تقرير سياسة التشييد والبناء وعلاقتها بالأهداف الانمائية للألفية ،مقدمة الى المؤتمر المصرفي العربي** ،بيروت

محمد عبد الوهاب ،العزاوي (2002).**تحديات الجودة الشاملة في العمل المصرفي** ،مجلة الرشيد المصرفي ،العدد السابع ،2002

مامون الدراركه ،واخرون ،طارق تشيلي (2001)**الجودة في المنظمات الحديثة** ،عمان ،دارة صفاء للنشر والتوزيع لسنة 2001

خضير كاظم ،محمود(2002)**أدارة الجودة الشاملة** ،عمان ،دار المسرة للنشر والتوزيع

هاني حامد الضمور،(2005)**تسويق الخدمات المصرفية ط3**،عمان .دار وائل للنشر والتوزيع

بلوافي ،احمد مهدي (2011)**ماذا يمكن ان يستفيد الاقتصاديون المسلمون من افكاره** ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز ،الاقتصاد الاسلامي 1442م

غازي شيناشي (2005).**الحفاظ على الاستقرار المالي قضايا اقتصاديه** .العدد.4.صندوق النقد الدولي

مشتاق محمد السبعاوي ،واخرون (2012).**الاستقرار المالي في النظام المالي والمصرفي الاسلامي** ،دراسة تحليلية لعينة من المصارف الاسلامية في ضوء المؤشرات العالمية للازمة المالية ،مجلة جامعة كركوك .للعلوم الادارية والاقتصادية المجلة 2 .العدد2.كلية العلوم الادارية والاقتصادية ،جامعة كركوك _العراق

أحمد شفيق الشاذلي (214).**الاطار العام الاستقرار المالي ودور البنوك في تحقيقه** ،صندوق النقد العربي

رشم ،محمد حسن ،دغيم ،علاء داشي(2018) **تأثير كفاية راس المال وفق متطلبات لجنة بازل 111على ربحية المصارف التجارية ،دراسة تطبيقية على عينة من المصارف العراقية الخاصة** ،مجلة المثني للعلوم الادارية والاقتصادية ،جامعة المثني ،المجلد 6،العدد1

محسن ،مها مزهر(216).**اختبار الاستقرار المالي للقطاع المصرفي في العراق على وفق النسبة المعيارية خلال (2009_2013)**مجلة العلوم الادارية والاقتصادية ،جامعة بغداد، المجلد 22،العدد92

محمد ،حاكم محسن ،راضي ،حمد عبد الحسين (2012).**حوكمه البنوك وأثرها في الاداء والمخاطر** ،داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان

حمد ،محمد خلف ،ناجي ،احمد فريد(2017).**مخاطر السيولة واثارها على ربحية المصارف التجارية** ،دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية ،العراق ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد52

احمد ،محمود الحسن (2010).**دور البنوك المركزية في تحقيق الاستقرار المالي** ،مجلة المصرفية ،السودان ،العدد58

غازي شيناسي (2005)،**الحفاظ على الاستقرار المالي** ،قضايا اقتصادية ،صندوق النقد الدولي 37.رشيد بوكساني ،امينة امزيان (2016)**الاستقرار المالي رهينة قطاع المحروقات في الجزائر** ،مجلة ابحاث اقتصادية وادارية ،العدد15،جامعة محمد خيضر بسكرة ،ديسمبر 2011 ،تاريخ الاطلاع 2016/10/30 من موقع الاطلاع
http.//dspace.univ-biskva-dz:8080/jspui/

صلاح الدين، محمد امين الامام (2010)**استخدام نظام التطبيق CAMLESفي تحقيق السلامة المالية للمصارف** ،مجلة المنصور ،العدد613،العراق تاريخ الاطلاع 1ظ12ظ2016من موقع الاطلاع .http:www.muc.edu.ia/mucj/13.pdf

ريمة ذهبي (2013)**استقرار المالي النظامي في بناء مؤشرجمبي للنظام المالي في الجزائر لفترة (2003-2011)**مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية :بدون تخصص ،كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير ،جامعة قستنطينيه تاريخ الاطلاع 2016/15/11من موقع
http://www.univ-constantine.dzlve

عبد الرحمن بن ساعد (2013)**اتجاهات واليات الاستقرار المالي العالمي اعقاب الازمة المالية العالمية** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم التسيير ،تخصص نقود ومالية ،كلية العلوم الاقتصادية ،والعلوم التجارية ،جامعة الجزائر( 2013–2014)من تاريخ الاطلاع http://www-pult-cerist-az.www.sndll.arn.dz

شويطر جميلة(2017)،**أثر استقرار النظام المالي على الوساطة المالية في الجزائر خلال (1990–2014)**دراسة قياسية –مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير اكاديمي في العلوم الاقتصادية ،تخصص مالية ونقود ،جامعة محمد بوصاف، المسيلة ،الجزائر

احمد شفيق الشاذلي (2014)**الاطار العام الاستقرار المالي ودور البنوك المركزية في تحقيقه ،صندوق النقد الدولي** ،المجلة الاقتصادية ،العدد3

عبد المطلب عبدالحميد (2009)**المنظور الاستراتيجي للتحولات الاقتصادية للقرن الحادي والعشرين** ،الناشر الدار الجامعية للنشر ،الاسكندرية

تقرير **الاستقرار المالي العالمي والمخاطرة والسيولة المصرفية في ظل الكبح الافراط مع تشجيع النمو** ،ملخص ورقة عمل ،اكتوبر ،2014

محمد عمايرة (2015)**اختبارات الاوضاع الضاغطة stvess testing**الملتقي الاقتصادي العربي **الاول**،الادارة المخاطر في المؤسسات المالية والمصرفية 8اغسطس،عمان ،الاردن

اكرم عبد العزيز ،عبد الوهاب (2002)**العمق المالي والمصرفي ،مجلة الرشيد المصرفية** ،العدد7،السنة الثالثة

على عبد الرضا حمودى(2009)**مؤشرات الحيطة الكلية وامكانية التنبؤ المبكرة بالأزمات المالية** ،البنك المركزي العراقي ،43

طلفاح ،احمد (2005)**مؤشرات الحيطة الكلية** ،مجلة العهد العربية للتخطيط ،

رعد حسن الصرف (2007)**عمولة جودة الخدمات المصرفية** ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن

خضير كاظم محمود (2000)**ادارة الجودة الشاملة** ،دار المسرة للنشر والتوزيع ،عمان ،الاردن ،الطبعة الاولي

رعد عبد الله الطائي ،عيسي قدادة (2008)**ادارة الجودة الشاملة** ،عمان ، الاردن

ريمي ذهبي (2011)**الاستقرار المالي للنظام ،بناء مؤشر تجميعي للنظام المالي الجزائري (2003-2011)اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية** ،منشورة على الانترنيت ص22

السبعاوي ،مشتاق ،محمود ،(2009)**الدور التمويلي للمصارف الاسلامية وافاق تطويره في ضوء المسؤولية الاجتماعية** ،رسالة ماجستير ،جامعة الموصل ،العراق

التقرير السنوي **الاستقرار المالي في العراق** (2010)،البنك المركزي العراقي ،المديرية العامة للأحصاء والابحاث ،قسم بحوث السوق المالية أعداد مختلفة

صندوق النقد العربي **العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي** :تقرير فريق العمل الاقليمي لتقرير الشمول المالي في الدول العربية ،اقامة مجلس محافظين المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ،2015

بلياي عبد النبي (2009) **دور التسويق الداخلي في تحقيق الجودة الخدمات المصرفية لكل الزبائن** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم المصرفية ،جامعة ادرار ،كلية العلوم لعام (2009-2010)ص8

صندوق النقد العربي (2015) **متطلبات تبني استراتيجية وطنية لاشتمال المالي في الدول العربية** ،امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية https://www.amf.org.aec

صندوق النقد العربي ،فريق العمل الاقليمي لتقرير الشمول المالي في الدول العربية ،**العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي** 2015ص7-8

الزغبي ،ميادة ،ونزي ،مايكل (2013)**الاتجاهات العامة للاشتمال المالي المتوافقة مع الشريعة الاسلامية**

## المصادر الاجنبية

**Books & Journals**

Dwmivguc-kunt.&Detvagiach.Envicas.**stock.corporate.finance.and Economic growth:An oreriew the world Bank Economic Review and Economic Growth :An oreriew the world Bank Economic**, Review v01.10.No 2.2002

Sharit k Bhowmmik. Debdulal saha. 2013.**financial inclusion of the margimalised :street rendors in the urban Economy** .lndia in Business and Economics springer lndiq

Helms. Brigit .2004.**access forall :Building in clusire finance system washing ton** .D.c .world Bank avticle p

Chakva barty (in clusion and banks –is sues and perpectives )at the flcct **(fed e ration of lndion chambers of commerce &industvy )**undp(the united nations Development programme )seminav on financial :in clusion .partnevship bet wen Banks .mfls and communites ,new Delhi 2011(3)

Catanar (2013),**financial inlusion in dica tors in Poland** .aticle .p(22).

Kabakova .o .and plaksenk or .E(2019), **Analysis of factors Affecting financial inclusion :Ecosystem,** view jouvnal of Business Research (19)

United Nations (2016)***Digital financial in clusion.in ternational teleieco munication(ttu)issue brief series inter-agency task force on financing for development .**july United Nations Avallable at :http://www.unovg /esa /ffd /wplcontwnt uploads /2016/Digtalfinancial.

obafemi. frances&others.(2016)**financial Deepening and Domestic inveslment in Nigeria** .internation journal of Economics and finance .vo1.8.NO.3

Gatnar (2013) . **Evgenivsz financial inclusion in dicators in Poland** ,P225

LMF(2010), **financial inclusion and Ecomnomic in qulity .Across Ana lysislmf kingpaper (forthcoming ).**finding presented at the Eefs (2010)Annual confevence

Camva .Noelia &tuesta David(2014), **measuving financial inclusion :Amultidimensional index**.working paper .N41madvid september2014

CGAp .white .**paper Global standard setting Bodies** oct2011

world Bank .**FATF Guidance.Anti-money laundering and trrovst financing measures and financial clusion** .france2011

world Bank morocco **financial in clusion and Capabitity surrey** 2014

\Newnham .Robin(2014), **National financial inclusion strategies** Afl

Hannig .j and jansen .s (2010), **financial inclusion and financial stabity :current policy lssues .Asian Development Bank institute (ADBl)working paper series** .No25a.December2010

G20.Global partners hip .for financial inclusion (financial inclusion indicators )2010

vapulus(2018)Role of financial technology in financial inclusion Bolg. june

Helms .Bright.(2006)for **All :Building inclusive finance systems Washington D .c** .world Bank.

Dale. Barri& cooper cary &Wilkinson Adrian(1997) , **management Quality and human resources printed By Great Britain londan in c** well-1997

Adrian payne(1996) .**the Essence of service marking prentice** –Hall New work

Zeithaml Valerie .A .para suraman .Berry Leonard L.(1990)**Delirering quality service :free press**

Lovelock chvistopher .wrtz. jochen(2007)**services marketing :people technology strategy** (vot)006:pearson

Ganesh .R .Haslinda . A.(2014)**Evolution and conceptual Devel opment of service Quality in service Quality in service marketing and customer** ,satisfaction in ternational Review of manage ment and Business Research 3(2)

Abouch mohamed .saidi Abdessamed and firano zakavia(2012):**financial stability definitions the ovetical founda lion and roles of the centvaal banks** in temrnational research journal of finance and Economis

f. Allen &wood(2006):**Defining and achieving financial stabil it jouvnal of financial stability** .yune

schinasi .Garry j.(2004) **Defining financial stability** .working paper187**.international capital makets Department international monetary fund washing ton** .D.c.usa

chant.joun.(2003), **financaial stability Asa policy Goal in Essays on financial stability** .by john chanr. Alexandra Lai. Markling and fred Daniel Bank of Canada technical Report NO .95cottawa .Bankof Canada

Rashmi(2004). "**Assessment of financial stability Report. sveriges Risk bank "Stockholm school of Economics** ,S .Narayanan .and D

saleh moftah (2005), **monetary and mon etary policies** .DarAL –manaaj publishing and Disr bution Egypt.

welInk A.H.E .m(2002 ), **Gurrent issues incentval .bankining speech at central Bank of Aruba** .oranj estad Avuba.

Cavol s. cavson and Stefan lngves .mag 14(2003), **financial soundness in dicatos-Bank of ground papev** .pvepaved by the staff of the montry and financial systems and staiscs Departments lmf

epartments lmf

Garry .y. schinasi (2006), **safeguding finanancial stability conceptual lssues and .policy challenges**(washing ton:int evnational monetary fund)

chavles .Littrell(2013) **macvo prud ence vs .macvo-prudential supervision** macvo-prudential supervision.

Abay omi. A .Alawode mohammed(2008), **Alsadek whatis financial stability financial stability paper series**. Nol march 2008 Date de visitte:12/04/2017in http://www.cbb.govbh/assets/fsp/what%20%is%20finan cial%20sta.bilit. pdf

olirer de Bvant et (2017) .**antves stabillte financiere cive** .ouve turestures economy iques de.Boeck Date de visite:12/04/2017in https://www.decitve.fv

muliaman D .Hadad,( 2006), .**financial stability and Basell .the in terseclion. working paper pvesented the Bnk of in donesiq unt ernational** .seminar on financial .stability :Basell and financial stabitity recondition and implementations challenges "Bali 21-23sept.

jerry .L. Jordan(2001) .**Effective .supevision and the Evolving financial services in dustvy" federal Reserve Bank of Cleveland**.jun2001

Datuk sevi pangLima(2007), **Andrew sheng is lamic financand institutional perspective if SB kuala** .Lumpur march.

movgan .peter j and pontines (2019)**financial stability and financial inclusion :the case of Smelending** .the singapor economic Revivew.vol.3.no

## *Abstract*

## *Abstract*

This study aims to identify the theoretical and intellectual aspects, not the impact of financial inclusion on the quality of banking service and financial stability. Therefore, the impact of financial inclusion and the quality of banking service is one of the main factors that can affect financial stability and the extent of its impact on banking work. The problem of the study was to show the existence of The impact of financial inclusion on the quality of banking service and financial stability. This study was applied to a sample of banks listed in the Iraq Stock Exchange, which were selected according to international and accounting standards. Among the other banks that apply these standards, in addition to their large activity in banking, are (National Bank of Iraq (NBOI) United Bank for Investment (UBFI) Investment Bank of Iraq (BIBI) Commercial Bank of Iraq (CBOI) for Credit Bank of Iraq (CBOI) for the period (2004-2020) The descriptive and analytical approach has been used in describing all the variables, analyzing them and measuring them through the actual financial data available by the banks and the study sample. With the aim of evaluating and measuring the future variable (financial inclusion) and dependent variables (banking service quality and financial stability) and analyzing the correlation and impact between them and their interpretation, if the analysis of variance was used using the (SPSS) program to measure the correlation and impact between the results of financial inclusion and the quality of the banking service used in the study and between financial stability.

The study reached a number of conclusions within the framework of its main and subsidiary hypotheses, the most important of which was the existence of a relationship and impact of financial inclusion and the quality of banking service on the banking institution and financial stability. The study also recommended based on the conclusions it reached, the most important of which was the need to urge all banks to use financial inclusion in all banking transactions because it has a positive impact on the bank's performance and the development of banking services provided by all banks. And the adoption of scientific, technical and academic studies does not find an ideal way to deal with Financial inclusion that is applied in all banking institutions, with the aim of raising the profitability of banks and reducing the risks to which they are exposed as a result of financial crises.

**Key Words*: financial inclusion, quality of banking service, financial stability.***

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Al - Muthanna University

Faculty of Administration and Economics

# The impact of financial inclusion on the quality of service and financial advice (an applied study of a sample of listings in the Iraqi stock market)

Thesis submitted to the College of Administration and Economics Board,

which is part of the requirements for obtaining a MSc. degree in banking and

financial sciences

Prepared by

**Latifa Safi Fadl Al-Ziyadi**

Supervised by

Prof. Dr

**Mohammed Samir Duhairb Al-Rubaie**

**2022 A.D** **1443 A.H**