



The Impact of Digital Transformation on the Performance of Commercial Banks in Promoting Financial Inclusion: An Applied Study on a Sample of Private Commercial Banks in Iraq "2016–2024"

Dr. Hussein Mohsen Towfiq

Ministry Of Finance, Alrasheed Al-hashemi Bank

Husseinmohsen7p@gmail.com

Dr. Zainab Hammed Kati

Middel Technical University, Al-rusafa Institute of Management

zainab1968@mtu.edu.iq

Abstract

This study aims to clarify the impact of digital transformation (or banking digitization) on the performance of Iraqi private commercial banks and to understand the relationship between these two variables in promoting financial inclusion. This is achieved through evaluating the financial performance of the banks in the study sample for the period (2016-2024). Financial performance indicators were used to answer the research question, which centered on the extent to which digital transformation contributes to improving the performance of the banks in the study sample. To address this question, we adopted a descriptive approach and a quantitative financial analysis methodology to analyze the financial statements of the banks under study. The study reached several conclusions, most notably that the degree of technology used in Iraqi private banks is increasing at a steady pace. Therefore, the digital transformation of information sources is one of the most important contemporary issues that has emerged as a result of the information and communications revolution, following significant advancements in computer and telecommunications technologies, the emergence of various types of networks, and electronic publishing with its vast potential. This transformation serves as an effective tool contributing to the shift from traditional paper-based methods to modern digital methods, which in turn has enhanced financial inclusion. Consequently, many countries are striving to improve public services through various forms of financial digitization, aiming to save time, effort, and costs. The study concluded with several key findings, most notably: the alignment of digital transformation with bank performance, which is steadily increasing; a statistically significant positive correlation and impact exist between digital transformation and improved bank performance, thus promoting financial inclusion; and digital transformation is considered one of the most important modern trends in developing economic sectors, including the banking sector, thereby developing the financial system and raising financial strength indicators that support banks' financial positions. Furthermore, it facilitates the delivery of banking services to.

Keywords: Digital transformation, management performance, financial performance indicators, financial inclusion.

تأثير التحول الرقمي على أداء المصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف

التجارية الخاصة العاملة في العراق للمدة "٢٠١٦ - ٢٠٢٤"

د. زينب حميد كاطع

الجامعة التقنية الوسطى / معهد الادارة الرصافة

د. حسين محسن توفيق المطيري

وزارة المالية/ مدير مصرف الرشيد الكفل

المستخلص

تهدف الدراسة إلى توضيح تأثير التحول الرقمي أو (الرقمنة المصرفية) على أداء المصارف التجارية الخاصة العراقية ومعرفة العلاقة بين هذين المتغيرين في تعزيز الشمول المالي من خلال تقييم الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة للفترة (٢٠١٦_٢٠٢٤)، وذلك باعتماد مؤشرات الأداء المصرفي كإجابة على الإشكالية المطروحة والتي تدور حول "هل يوجد تأثير للتحول الرقمي في تحسين أداء المصارف التجارية الخاصة العراقية في تعزيز الشمول المالي؟" وللإجابة على هذه الإشكالية اعتمدنا على المنهج

الوصفي وعلى منهج التقييم. المالي (الكمي) للكشوفات المالية للمصارف المبحوثة، وتقوم الدراسة على فرضية "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي وأداء المصرف. ويوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التحول الرقمي وأداء المصرف لتعزيز الشمول المالي"، وتهدف الدراسة لتسليط الضوء أكثر على التحول الرقمي لأهميته في الوقت الحالي لتعزيز الشمول المالي. لذا يعد التحول الرقمي لمصادر المعلومات من أهم القضايا المعاصرة التي ظهرت نتيجة الثورة المعلوماتية والاتصالات بعد التقدم الكبير في تقنيات الحاسبات والاتصالات عن بعد وظهور الشبكات بمختلف أنواعها والنشر الإلكتروني والذي انعكس بدوره على تعزيز الشمول المالي، مما أدى إلى سعي العديد من الدول على الارتقاء بالخدمات العمومية عبر مختلف أشكال الرقمنة المالية بهدف ربح الوقت والجهد والتكلفة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها هو "توافق التحول الرقمي مع أداء المصارف وهي في تزايد مستمر، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إيجابية معنوية وتأثير ذو دلالة إيجابية معنوية بين التحول الرقمي وتحسين أداء المصرف تعزيزاً للشمول المالي، إن التحول الرقمي يعد أهم التوجهات الحديثة نحو تطوير القطاعات الاقتصادية ومنها القطاع المصرفي وبالتالي تطوير النظام المالي ورفع مؤشرات القوة المالية التي تدعم المراكز المالية للمصارف فضلاً عن توصيل الخدمات المصرفية لكل شرائح المجتمع بأقل كلفة وجهد ووقت (الشمول المالي).

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، أداء الإدارة، مؤشرات الأداء المالي، الشمول المالي.

المقدمة

تعيش المصارف التجارية تحولاً كبيراً نحو التحول الرقمي واعتماد التكنولوجيا الحديثة في جميع جوانب أعمالها. وواحدة من أبرز المزايا التي يتمتع بها هذا التحول هي تحسين أداء تلك المصارف الذي بدوره يعزز من الشمول المالي، فالرقمنة لها تأثير كبير على كفاءة العمليات وتوفير التكاليف وتحسين تجربة الزبائن مما ينعكس بشكل إيجابي على الرضا والولاء والزبائن. تحليل الأثر الذي تحققه التكنولوجيا وبالتالي تحقيق أرباح أفضل. هذا وتكون دراسة تأثير التحول الرقمي على أداء المصارف التجارية ومنها تأثيرها على العوامل المالية الرئيسية كالإيرادات والمصروفات والربحية. إذ يعد التحول الرقمي من أهم التقنيات الحديثة حيث تتميز بسرعة توصيل الخدمات المصرفية إلى كافة الزبائن أي (الشمول المالي) وخصوصاً في وقت الأزمات والذي يجعل المصارف تحقق الأرباح الكبيرة فضلاً عن تدعيم قدرتها على مواجهة الأزمات المالية بسرعة عالية وكلفة منخفضة، لذلك ركز البحث على هذا الموضوع لأهميته الكبيرة حيث أنها أصبحت تمثل نقطة مهمة للبنية الاقتصادية في الدول ولم يعد تخلف الدول الآن يقاس بالتخلف التكنولوجي الناتج عن وجود فجوات اقتصادية بل ترادف ذلك وجود فجوات رقمية أو تخلف رقمي، حيث انتقل العالم نحو عصر التحول الرقمي بعد التطورات التكنولوجية في الفترة الأخيرة والحاجة الشديدة للتواصل وخاصة بعد الأزمات وإن أهمية التحول الرقمي تمثل الابتكار الحديث في تقديم الخدمات المصرفية وخاصة التحول الرقمي الكبير بالشرق الأوسط بعد تطوير الإجراءات والتشريعات المصرفية لتقديم أفضل الخدمات والعوائد.

ويتألف البحث من 4 مباحث: فالمبحث الأول يضم منهجية البحث ودراسات سابقة والمبحث الثاني والثالث يضمن الجانب النظري للتحول الرقمي والشمول المالي والمبحث الرابع يضم الجانب العملي، ومن ثم النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث ودراسات سابقة

Research Methodology and Previous Studies

١- **منهجية الدراسة: Methodology Study:** تعد منهجية الدراسة المسار الذي يتبناه الباحث، حيث أنها تقدم إيضاحات لمحاول الدراسة كمشكلة الدراسة وأهميتها وتحديد أهدافها والفرضيات التي تم اعتمادها، فضلاً عن أنها تضمنت المنهج الذي اعتمده الباحث ومخططه الفرضي والأساليب المتبعة بجمع البيانات واستخراج النتائج وتحليلها وصولاً إلى الاستنتاجات والتوصيات وهذه المحاور هي:

١-١- مشكلة الدراسة **Study problem**: بعد أن تبنى القطاع المصرفي العراقي التحول الرقمي وما تقدمه من فوائد كبيرة للمجتمع تتمثل بالدقة والسرعة وانخفاض الكلفة بالحصول على الخدمات المصرفية فكان لابد من اختبار أثرها على أداء المصارف في تعزيز الشمول المالي، لذا تمثلت مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية: هل يوجد تأثير للتحول الرقمي بتحسين أداء المصارف التجارية الخاصة العراقية في تعزيز الشمول المالي؟ ويتفرع عنه الأسئلة:

١- هل توجد علاقة تأثير للرقمنة المصرفية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف البحثية وما مداها؟

٢- هل توجد اختلافات في تأثير الرقمنة المصرفية على مؤشرات الأداء المالي للمصارف عينة البحث؟

١-٢- أهمية الدراسة **Importance of Study** تأتي أهمية الدراسة من خلال ما يلي :

تأتي أهمية الدراسة بتناولها التحول الرقمي الذي يمثل الابتكار الأحدث في تقييم الخدمات المصرفية ووصولها الى أقصى مواطن في البلد (الشمول المالي) وخصوصا التحول الرقمي الكبير في الشرق الأوسط، وبعد تطوير الإجراءات والتشريعات المصرفية لتقديم أفضل الخدمات المصرفية وتحقيق أفضل العوائد، فضلا عن تناول البحث لأثر التحول الرقمي على أداء المصرف عينة البحث وأثارها المستقبلية والمالية لدعم مسيرة التنمية الاقتصادية

١-٣- أهداف الدراسة **Objectives of Study** نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

١- التعرف على أبرز مؤشرات تقييم أداء إدارة المصرف، وتطبيق بعض منها (المالي/ الربحية) على المصرف.

٢- تسليط الضوء أكثر على التحول الرقمي لأهميته في الوقت الحالي لتعزيز الشمول المالي.

٣- تقديم إطار نظري حديث عن (التحول الرقمي وتأثيره على أداء المصرف في تعزيز الشمول المالي).

٤- قياس أثر وعلاقة التحول الرقمي على مؤشرات أداء المصارف عينة البحث في تعزيز الشمول المالي.

٥- سد الفجوة المعرفية الحالية والمتصلة بمحو الامية المالية.

١-٤ مجتمع وعينة الدراسة: **Population and Sample Study**

تمثل مجتمع الدراسة بالقطاع المصرفي الوطني، أما عينة الدراسة فهي عينة من المصارف التجارية الخاصة المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية والبالغ عددها (١٠) مصرف، أي ما نسبته (٤٢٪) من مجتمع الدراسة والبالغ (٢٤) مصرف وهي (الأهلي العراقي، المتحد للاستثمار، الاستثمار العراقي، الائتمان العراقي، التجاري العراقي، الخليج التجاري، الشرق الأوسط الموصل للتنمية مصرف بغداد، سومر التجاري).

١-٥ فرضيات الدراسة **hypothesis Study**

١- الفرضية الاولى (H1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحول الرقمي وأداء المصرف لتعزيز الشمول

٢- الفرضية الثانية (H2): يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التحول الرقمي وأداء المصرف لتعزيز الشمول المالي .

١-٦ مخطط الدراسة الفرضي **planned Hypothesis Study**

١- المتغير المستقل: **Independent Variables** وهو يتمثل بأدوات (التحول الرقمي) للمصارف المختارة (بطاقات الدفع

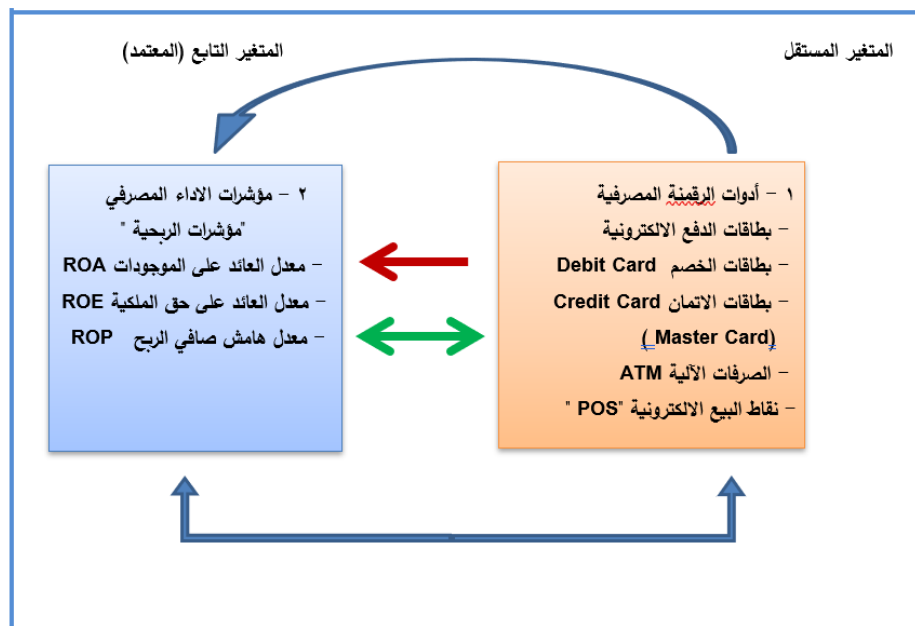
الإلكترونية/ بطاقات الخصم Debit Card بطاقات الائتمان Credit Card) (الصرافات الآلية ATM) و(نقاط البيع الإلكترونية

"POS" Points of Sale) ومعاملات المقاصة الإلكترونية الجارية المصارف.

٢- المتغير التابع: **Dependent Variable** : ويتمثل بمؤشرات أداء المصرف ومنها "مؤشرات الربحية" وهي كل من (معدل

العائد على الموجودات ROA . معدل العائد على حقوق الملك الملكية ROE - معدل هامش صافي الربح).

الشكل (١-١) المخطط الفرضي للدراسة



٧-١ الحدود الزمانية للدراسة: Study Temporal Limits

تم اختيار المدة الزمنية للدراسة للمدة (٢٠١٦ - ٢٠٢٤) نظراً لتكامل البيانات للمصارف عينة الدراسة.

٨-١ الأساليب المالية للدراسة The financial methods in the Study

تم التركيز على النسب المالية للمؤشرات المالية ذات التأثير الكبير في تقييم وتصنيف أداء المصرف ومنها الاداء المالي الـ وهو مؤشر " الربحية " وكما موضحة بالجدول (١-١)

جدول (١-١) المؤشرات المالية ونسبها المعتمدة لتقييم الأداء المصرفي للمصارف عينة البحث.

المتغيرات	المؤشر	النسب المالية
المؤشرات المالية مع نسبها المعتمدة في تقييم أداء المصارف	الربحية	معدل هامش صافي الربح = صافي الربح بعد الفوائد والضرائب / مجموع الإيرادات (فهد، ٢٠١٥: ٥٩) معدل العائد على الموجودات = صافي الدخل / مجموع الموجودات (Mishkin & Eakins, 2018: 43) معدل العائد على حق الملكية = صافي الدخل / حق الملكية (Hempel & Simonson, 1999: 63)

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على ما تناوله الكتاب والباحثين بالتحليل المالي للمؤسسات المصرفية.

البرامج والأساليب الإحصائية statistics methods تم استخدام برامج كلا من (SPSS 24) و (EViews 12) بالإضافة

الى استخدام أسلوب اختبار الفرضيات وحساب قسمة المؤشر الإحصائي

[Phillips-Perron (PP)] في التحليل الإحصائي.

٢- دراسات سابقة Previous Studies

١-٢ الدراسات المحلية والعربية

١-دراسة النعيمي و الحوري : عنوان البحث "أثر الرقمنة المصرفية على مؤشرات القوة المالية". يهدف البحث الى قياس الاختبار وتدعيم مؤشرات القوة المالية في البلدان العربية عينة البحث. التي تجعل المصارف تحقق الأرباح الكبيرة فضلاً عن تدعيم قدرتها على مواجهة الأزمات المالية. من خلال اختبار أثر الرقمنة المصرفية (كي كارد X1 ، الدفع الالكتروني X2 ، خدمات مصرفية عبر الهاتف X3) ، على مؤشرات القوة المالية (هامش الفائدة Y1 ، العائد على اجمالي الموجودات Y2 العائد على حق الملكية

Y3) باستخدام نظام الانحدار التجميعي pooled Regression Model ونموذج التأثيرات الثابتة I Fixed Effects Mode ونموذج التأثيرات العشوائية

Random Effects Model وتوصل البحث بوجود اثر إيجابي معنوي للرقمنة على مؤشرات القوة المالية.

٢- مزار إيمان، نصر الله سهى، اثر التغيير لرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، ماستر جامعة ورقلة، 2020. هدفت هذه إلى تبين أثر التحرر الرقمي على محددات الجهد المالي للمؤسسة الاقتصادية ومناقشة العلاقة بين المتغيرين، ومحاولة تقييم الأداء المالي للمؤسسة محل الدراسة خلال الفترة (٢٠١٣_٢٠١٧) ، أجريت هذه الدراسة في قطاع التأمين، وبالتحديد على الشركة الوطنية للتأمين وكالة ورقلة، وللإجابة عن الإشكالية اعتمدت على أداة الاستبيان وبالإستعانة بالمقابلة لجمع البيانات والحصول على كل المعطيات بالإضافة لبرنامج spss19 لتحليل تلك المعطيات وهذا التحليل للقوائم المالية للمؤسسة ،وتوصل الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة موجبة وقوية بين كل من عملية التحول الرقمي للشركات، البريد الالكتروني وقواعد البيانات ومحددات الأداء المالي.

٣-دراسة أبو سمره ٢٠١٩ بعنوان " نظام مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر ٢٠٢٠". استهدفت الدراسة للوصول إلى آليات لتعزيز الشمول المالي في مصر لما له من أهمية في توسعة دائرة المستهدفين من الخدمات المالية التي ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحقيق تنمية مستدامة بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحويل الاقتصاد الغير الرسمي إلى اقتصاد رسمي. أظهرت نتائج إلى عدة آليات مقترحة ومنها تحويل المعاملات النقدية من خلال الحسابات الرسمية ومكينة كافة الخدمات المالية وغير المالية وزيادة تفعيل الخدمات المالية الالكترونية وإيجاد حلول جديدة غير تقليدية لمساعدة البنك

المركزي بتعزيز مستويات الشمول المالي. بين المصارف والجهات الرسمية والزام الأفراد والشركات بضوابط جادة تساعد في تفعيله. ٤-دراسة يونس ٢٠١٩ : "بعنوان أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي" استهدفت الدراسة في ماهية وفوائد التحرر الرقمي ومعرفة التحديات التي تواجه ومعرفة أهمية البنوك السعودية، واستعمال الباحث في دراسته الميدانية على بنك الراجحي السعودي لمعرفة أهمية التحويل الرقمي وأثره على تحسين نوعية الخدمات البنكية وتحقيق الريادة الرقمية للبنوك السعودية.*توصلت الدراسة وضوح وشرح ضرورة الرقمنة في مختلف القطاعات خاصة القطاع المصرفي السعودي، مع وجود علاقة بين أهمية التحول الرقمي وتطوير جودة الخدمات البنكية الرقمية وزيادة درجة رضا العم مما ينعكس على زيادة إقبالهم على خدمات الموقع الإلكتروني.

٢-٢ - الدراسات الإنكليزية

١- دراسة (Fernando F. et al. ٢٠١٩) بعنوان " التحول الرقمي في البرازيل " تهدف .الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي للخدمات العامة في الحكومة الفيدرالية البرازيلية، واعتمدت في دراستها دراسة ميدانية التي اشتملت ٨٥ منظمة اتحادية، ويتم فحص ١٧٤٠ خدمة عامة وفقا لعوامل مختلفة بسبب التحول للخدمات العامة حيث يتم بها مناقشات حول الدراسة الانتقال الخدمات العامة الحكومية إلى التقنيات الرقمية *توصلت الدراسة حيث أن استخدام التكنولوجيا حديثا يحفز التغييرات في هيكل الخدمات التي تقدمها الحكومة بحيث يمكن أنه يؤدي إلى عمليات غير متكافئة وغير منسقة وغير كاملة ويجب على اشترك المواطنين أو استبعادهم .

٢- دراسة (Kilu :٢٠١٨) " تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للقطاع المصرفي في كينيا" هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية في كينيا، والبالغ عددهم ٤٤ بنكاً في عام ٢٠١٧ ، واعتمدت هذه الدراسة على تحليل الارتباط وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لإجراء الدراسة التطبيقية، وتوصلت الدراسة إلى أن مدفوعات الهاتف المحمول والأداء المالي للبنوك بينهم علاقة إيجابية كبيرة، وبالتالي يؤدي الإقبال المتزايد على المدفوعات عبر الهاتف المحمول إلى تحسين الأداء المالي للبنوك .

٣- دراسة (Mueni & Atheru, 2019) بعنوان "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا" هدفت الى معرفة العلاقة بين المتغيرين، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن جميع المتغيرات المستقلة والتمثلة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية الآلية عبر الصراف الآلي، (والخدمات المصرفية للخصم / الائتمان) مرتبطة بشكل ايجابي مع (ROA) بينما الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الانترنت فقط لها علاقة ايجابية بصافي الربح ، كما توصلت الدراسة ايضاً الى ان الخدمات المصرفية عبر ماكينات الصرف الآلي لها علاقة ايجابية مع (ROE) معدل العائد على الملكية.

٤- دراسة Mugodo 2016 بعنوان "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا" وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت بشكل إيجابي في الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، حيث أوضحت الدراسة أن الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، واستخدام بطاقات الصراف الآلي أثرت بشكل إيجابي وكبير على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا، والذي تم قياسه من خلال معدل العائد على الأصول.

٢-٣ مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

لقد تم في الدراسات السابقة طرح نفس الموضوع وما شابهها مما يتعلق بالتحول الرقمي او الرقمنة المصرفية، التكنولوجيا المصرفية او غيرها من مؤسسات الاعمال الاخرى ، وكيف أثرت على أداء المؤسسة(المصرف) محل الدراسة وخصوصاً الأداء المالي ، تم طرح جل المواضيع في العراق و بالأردن ونيجيريا ، وللتوصل إلى أجوبة لإشكالياتهم اعتمد كل منهم أدوات أو أنواع معينة من التحول الرقمي (الرقمنة المصرفية) ك(بطاقات الدفع الإلكترونية / بطاقات الماستر كارد بطاقات الخصم Card ، Debit بطاقات الائتمان Credit Card و الصرافات الآلية ATM و نقاط البيع الالكترونية "POS" Points of Sale والخدمات المصرفية عبر الهاتف) مع مؤشرات معينة لتقييم الاداء لمؤسسة الاعمال المختارة للدراسة (المصارف) بعد استخدامها للرقمنة المصرفية المعينة بعد الاستعانة بأحد البرامج ك(spss و excel) لتحليل معطيات الاستبيان وتحليل نتائج دراسة القوائم المالية للمؤسسة .

اما دراستنا الحالية فقد تم الاستعانة بأدوات التحول الرقمي كمتغير مستقل وهي (بطاقات الدفع الالكترونية / Master Card - بطاقات الخصم Debit Card - بطاقات الائتمان Card Credit - الصرافات الآلية ATM - نقاط البيع الالكترونية POS) اما مؤشرات أداء المصارف ومنه الأداء المالي المصرفي وهي مؤشرات الربحية كلاً من: معدل العائد على الموجودات ROA - معدل العائد على حق الملكية ROE - معدل هامش صافي الربح (ROP).

المبحث الثاني

التحول الرقمي Digital transformation: إحدى النتائج التحويلية التي جاءت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي عملت على جعل التقنية أكثر قوة وموحدة على نطاق كبير وتطوير العمليات التجارية وتطوير فعاليات الابتكار في القطاعات الاقتصادية. (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) (أبو عميرة، ٢٠٢٣ : ٣٦٥) وايضا عملية انتقالية للأنظمة من التقليدية الي الرقمية تقوم علي التكنولوجيا من خلال وضع السياسات اللازمة للتحول الرقمي ونشر الوعي الخاص به والتصميم للبرامج الرقمية بالإضافة الى اهم عناصر وعوامل التحول الرقمي وهو العنصر البشري (ابراهيم، ٢٠٢١: ٢٩٦) هذا وشهد العالم خلال الآونة الأخيرة ثورة رقمية اجتاحت اقتصاد دول العالم، حيث أخذت الدول بصنفيها المتقدمة والنامية بالتسابق نحو تحقيق الشمول الرقمي المالي بالقطاعات الاقتصادية خاصة وعامة واعتمدت الدول بتجارها الرقمية على التكنولوجيا وتبني الحوسبة السحابية والذكاء

الاصطناعي والانترنت وتكنولوجيا المعلومات في إدارة الشؤون الحكومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وكذا أساليب لحماية الاقتصاد الدولي من جرائم الفساد

والتحليل والنصب المالي "(عبد النور، ٢٠٢٣: ١٧) ونظرا للتقدم المتسارع في شبكات المعلومات الرقمية وسرعة انتشار استخدام شبكة الأنترنت يمكن القول بأن الرقمنة أو التحول الرقمي ليست دريا من دروب الرفاهية وإنما تعد بمثابة أسلوب عمل ومنهج يجمع مختلف المؤسسات مما حتم ضرورة التغيير بجميع المجالات خاصة في المجال الإداري بالانتقال من التقليدي إلى الرقمي (أسماء ومشيرة، ٢٠٢٣: ٣٧) لذا أصبحت ضرورة حتمية لمختلف المؤسسات الحكومية والخاصة لما توفره من جهد ووقت ومال،

١-٢- الرقمنة والتحول الرقمي Digital Transformation & Digitization

١- الرقمنة Digitization : هي عملية تطوير وتحويل عمليات النشاط ونماذج الأعمال أو إجراءات العمل من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة والاتصالات الرقمية وأيضاً عملية استخدام المعلومات الرقمية للعمل بشكل أكثر بساطة وكفاءة وتغيير البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني، والرقمنة هي ثقافة وليست مجرد تكنولوجيا، فهي تعبر عن التحول في وسائل إعداد ومعالجة البيانات وعرض المعلومات باستخدام التقنية الحديثة والوسائل الالكترونية المتقدمة (مبروك، ٢٠٢٢: ٧٣) هذا ويقصد بالرقمنة تطبيق تقنيات التحول الرقمي والانتقال بالخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نموذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية (أبو عميرة، ٢٠٢٣: ٣٦٦). أو هي بنطاقها الواسع "بأنها عملية تمكين أو تحسين وتطوير الأنظمة القائمة من خلال الاستفادة من التقنيات والأساليب الإلكترونية الحديثة لتسهيل الوصول إلى المعلومات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها، بما يعمل على زيادة الإنتاجية والكفاءة وزيادة الجودة وخفض التكاليف" فهي إتاحة المعلومات والوصول إليها في صورة رقمية (بنك الكويت المركزي، ٢٠٢٣: ٢). كذلك مصطلح الرقمنة "التحويل الإداري للوثيقة الورقية للتناظرية إلى وثيقة رقمية ثنائية لا تقرأ بالحاسوب، وعمليات الرقمنة تنتج لدينا في النهاية كحتمية مجموع من الوثائق الرقمية التي تكون كياناتها ما يسمى " بالمكتبة الرقمية"(عبد النور، ٢٠٢٣: ١٧). هذا ويستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع والصور إلى إشارات ثنائية باستعمال المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب. هذا واختلقت المفاهيم حسب الجانب الذي ينظر للرقمنة من خلاله (فراج، ٢٠٠٥: ٣٧)،

٢- اما التحول الرقمي Digital Transformation فيمكن وصفه بأنه العملية التي تطبقها المؤسسة ومنها المصارف لدمج التقنيات الرقمية في جميع مجالات الأعمال، من أجل تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة للعملاء، ويتم الاعتماد على تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة. " إلا أنها أجمعت على أهمية وجود الرقمنة. "فهي تطبيق تقنيات التحول الرقمي والانتقال بالخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نماذج عمل مبتكر يعتمد على التقنيات الرقمية" (أبو عميرة، ٢٠٢٣: ٣٦٦) .

٢-٢- التحول الرقمي المصرفي Digital Banking Transformation : اتجهت بلدان العالم في الالفية الثالثة نحو التحول الرقمي للنشاط المصرفي والتي أصبحت ضرورية بعد التطورات العالمية إذ أصبح العالم بحاجة ماسة نحو خدمات مصرفية فائقة السرعة وخصوصاً بعد أزمة COVID-19 (Doran, et al., 2022: 3). إذ يواجه القطاع المصرفي تحول عميق بتقديم الخدمات المصرفية عبر التحول الرقمي حيث يتم تقديم الخدمات المصرفية كالمدفوعات والإقراض والتأمين بأحدث التطورات والتحولات الرقمية وهذا يجعل الخدمات المالية في العديد من الاقتصادات أكثر تنوعاً وتنافسية وفعالية وشمولية، ويمكن التحول الرقم في(المصارف والمؤسسات المالية) مقدمي الخدمات من الوصول إلى الزبون المستهدف ولأقصى شخص في البلد بسرعة عالية وتحقيق أفضل العوائد وفي هذا تعزيز للشمول المالي (Carare 2022:6) (Filho, 2022: 4) .

إن مفهوم التحول الرقمي المصرفي بأنه عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية بأدوات تكنولوجية رقمية مبتكرة فضلاً عن استخدام الذكاء الصناعي بتوصيل الخدمات المصرفية للزبائن بسرعة فائقة وأقل كلفة ممكنة كتحويل الأموال عبر تقنيات الهاتف المحمول

وتقديم القروض وخدمات التأمين والأصول المشفرة والخدمات السحابية (Feyen & all, 2021:1-3) أو التحول الرقمي على أنه تمثل الخدمات المالية مثل المدفوعات والتحويلات والائتمان التي يتم الوصول إليها وتسليمها من خلال القنوات الرقمية، أي عبر الأجهزة المحمولة وأجهزة الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية والأنظمة الأساسية الرقمية والأصول المشفرة (Agur & al., 2020:6). وعرفت التقارير العالمية التحول الرقمي المصرفي بأنه الخدمات المالية التي يتم تقديمها عبر الهواتف المحمولة والإنترنت والذي يضم الخدمات المصرفية الجديدة، والأعمال التجارية المالية، والبرمجيات المتعلقة بالتمويل، والأشكال الجديدة للتواصل والتفاعل مع الزبائن التي تقدمها شركات FinTech ومقدمي الخدمات المالية المبتكرة. كما يشمل التمويل الرقمي جميع المنتجات والخدمات والتكنولوجيا والبنية التحتية الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية عبر المنصات الرقمية، وإن تقديم الخدمات الرقمية يتطلب وجود ثلاثة عناصر رئيسية الأولى منصة الخدمات الرقمية والثانية وكلاء البيع بالتجزئة والثالثة الأجهزة هاتف محمول). (Li & i Xu, 2021: 2).

(CarbÓ-Valverde, 2017: 136-138). وقد أدى التحول الرقمي إلى تطوير الخدمات المصرفية وتقديمها عبر الإنترنت وإن هذه التطبيقات الجديدة للرقمنة المصرفية تتطلب توافر الكوادر المتميزة وذات الخبرة العالية لتقديم هذه الخدمات وقد ذهبت الأيام التي كان الزبائن فيها يجفوني طوابير في قاعة المصرف بانتظار سداد الفوائد والتحويلات المالية ويمكنهم الآن القيام بذلك بالوقت الذي يناسبهم باستخدام بطاقات الصراف الآلي الخاصة بهم أو عبر الإنترنت من منازلهم مباشرة مع توافر الموثوقية والفاعلية والأمان (Veseli-Kurtishi & al., 2020: 64-66). وإن التحول نحو الرقمنة المصرفية ستكون السمة الغالبة على الخدمات المصرفية المقدمة من قبل كافة المصارف وشركات التكنولوجيا المالية الحديثة (Crowley, et al., 2022:6) (Copestake, et al., 2022:12).

٢-٣- أهمية التحول الرقمي : للتغيير الرقمي قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أماكن المكتبين واختصاصي المعلومات حيث يجب تشييد مكتبة رقمية وأن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة وسهلة في شكل إلكتروني (عبد النور، ٢٠٢٣: ١٨) فالهدف الرئيس لها يكمن بتحسين وتنمية الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنباً لجنب مع تطوير الخدمة المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف والضياح وخاصة النادرة منها . هذا وإن التحول الرقمي يلعب دوراً حاسماً في تحسين أداء المصارف والشركات والمؤسسات وتعزيز الشمول المالي وتبرز أهمية التحول الرقمي في النقاط التالية (صالح، ٢٠٢٠: ٤٣) (Crowley, et al 2022:12):

- أ. تعظيم من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتساب موارد جديدة أو ابتكار وسائل فعالة أكثر .
 - ب. ايجاد وسائل انتاجية تتيح الإحلال بين المواارد بالشكل الذي يقلل من استخدام المواارد النادرة وتعزيز الشمول.
 - ج. زيادة انتاجية المواارد المتاحة.
 - د. اكتشاف عن وسائل انتاج جديدة، من خلال التطور التكنولوجي وزيادة الانتاج وتحسين نوعيته، وتعزيز الشمول.
 - هـ. إليك بعض الأسباب التي توبين أهمية الرقمنة على الأداء المالي (عبد النور، ٢٠٢٣: ٢٠: 4) (Filho, 2022: 4) :
 - و. زيادة الكفاءة: يمكن للتكنولوجيا الرقمية تحسين كفاءة عمليات الأعمال المالية، مثل التحصيلات والدفعات وإدارة المخاطر وتعزيز الشمول المالي .
 - ح. توفير التكاليف يمكن للتكنولوجيا الرقمية تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات المالية وتعزيز الشمول المالي .
 - ط. تحسين التواصل والتعامل مع العملاء تساعد الرقمنة في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الخدمة المالية
- ٢-٤- أهداف التحول الرقمي وهي جملة من الأهداف يمكننا تلخيصها كالتالي: (Feyen & all, 2021:1-3) و (Agur & al., 2020:6).

١. سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع.

- ٢ . تقديم الفرص للمصرف من أجل تطوير البنى التحتية والتقنية لمجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني
 - ٣ . تحسين الخدمات وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات .
 - ٤ . المشاركة الرغبة في العمل التعاوني ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية متاحة .
 - ٥ . الاستفادة من الفرص المالية فعلى سبيل المثال: احتمال توفير تمويل أمن لتنفيذ البرامج، أو مشاريع معينة.
 - ٦ . الحفظ حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية .
 - ٧ . التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي .
 - ٨ . الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص ملبزة أو إتاحتها على الشبكة،
 - ٩ . التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن حالة الفساد .
 - ١٠ . إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني أكثر ليونة في التعامل مع الوثائق.
- ٢-٥ - خصائص التحول الرقمي يتميز التحول الرقمي بجملة من الخصائص فيما يلي (Mueni & Atheru, 2019: ٨)
- (Kilu, ٢٠١٨: ١٠):

- ١ . تقليل المكان فالرقمنة تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح الجغرافية وتغيير المفهوم .
 - ٢ . تهيأ وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بأقل الوقت:
 - ٣ . اقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظم الذكاء الاصطناعي،.
 - ٤ . قابلية التحول: أي نقل المعلومة من وسط لآخر، كتحويل الرسالة المرئية إلى مسموعة أو مطبوعة أو مقروءة
 - ٥ . تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات .
 - ٦ . قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله في أي مكان .
 - ٧ . التفاعلية: أي التحرك السريع، إذ يمكنها من استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل والرد عليها جميعا
 - ٨ . الشبوع والانتشار: وهو قابليتها للتوسع لتشمل أكثر مساحات من العالم، فهي تكتسب قوتها من الانتشار .
- ٢-٦ - متطلبات التحول الرقمي : يحتاج التحول الرقمي لمجموعة من المتطلبات أو الشروط والتي تتمثل بما يلي: (Copestake, 2022,6) et al.,

- ١ - التخطيط: إن البيانات التي يتم جمعها في هذه المرحلة تعتبر خطوة ذات أهمية كبيرة .
 - ٢ - متطلبات مالية يعد الجانب المالي من الأمور المحورية لأي مشروع وبالأخص مشروعات الرقمنة
 - ٣ - متطلبات بشرية تعد الموارد البشرية من أهم عناصر نجاح مشروع التحول الرقمي لأن رأس المال البشري .
 - ٤ - المتطلبات التشريعية تتطلب عملية التحول الرقمي الأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية .
- ٢-٧ - أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية (الرقمنة المصرفية) : التكنولوجيا الحديثة والعمل على تحقيق الاستفادة المرجوة من ثورة الاتصالات والمعلومات والانفتاح على الأسواق الخارجية كان لابد على المصارف ان تعمل جاهدة على توفير أنواع من خدمات الرقمنة المصرفية :
- ١ - بطاقات الدفع الإلكترونية : هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تجد قبولا على نطاق واسع في التعاملات سواء محليا أو دوليا لدى لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة، وفي ضوء . بطاقات الدفع الإلكترونية وتتمثل أهم أنواع البطاقات المصدرة فيما يلي:
 - بطاقات الخصم (Mobit Card): يقتصر استخدام بطاقات الخصم على الحسابات الجارية وحسابات التوفير العملاء حيث يتوقف استخدامها على رصيد حساب العميل لدى البنك، ويتم رفض البطاقة إذا تجاوز مبلغ العملية رصيد حساب العميل المتوفر،

- بطاقات الائتمان (Credit Card) تقوم البنوك المصرية بإصدار ائتمان دولية بالتعاون مع الهيئات الدولية العاملة في هذا المجال، وتستخدم هذه البطاقات محليا ودوليا في الحصول . الصحب النقدي على السلع والخدمات وفي السحب النقدي في الداخل والخارج .

٢- آلات الصراف الآلي (ATM) بدأت البنوك المصرية في تقديم خدمة (ATM) منذ فترة كبيرة في الثمانينات من القرن الماضي، وكان استخدام البطاقات انذاك يقتصر على الآلة الخاصة بكل فرع مصدر للبطاقة فقط، ثم في عام ١٩٩٨ أصبح من الممكن استخدام البطاقة من خلال شبكة ماكينات البنك الواحد .

٣- نقاط البيع الإلكترونية (POS) Points of Sale: تقوم بعض المصارف في دولة ما بنشر شبكة من أجهزة نقاط البيع لدى المنشآت التجارية بجميع مناطق البلد وذلك لتسهيل الخدمات اللازمة لمستخدمي البطاقات المحلية والدولية كما تقبل بعض البنوك الإيداعات النقدية لحاملي البطاقات الصادرة عن طريقها من خلال أجهزة نقاط البيع (POS)،

٤- المواقع على شبكة الإنترنت تملك معظم البنوك مواقع على شبكة الإنترنت وتختلف هذه المواقع من حيث نوع وحجم الخدمات المقدمة حيث يوجد مواقع للبنوك تقتصر على عرض معلومات عن البنك، في حين وجود بنوك أخرى تقدم للعميل خدمات مختلفة من خلال رقم سري خاص للعميل يمكنه من الاطلاع على حساباته والمعلومات المتعلقة ببطاقة الخاصة به بالإضافة إلى الاطلاع على أسعار العملات المعلنة يوميا..

٥- الخدمات المصرفية المنزلية (Home Banking) استكمالا لمسايرة الفكر العالمي المتطور في مجال خدمات البنك المنزلي الذي يعتمد على أحدث النظم التكنولوجية، والذي تعتمد عليه البنوك العالمية الكبيرة ذات العدد الكبير من العملاء فقد قامت حديثا البنوك العاملة في الدول المتقدمة من تركيب وتشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء، وتقوم الخدمة بتلقي استفسارات العملاء وطلباتهم من خلال التليفون على مدار اليوم والرد عليها وتنفيذها تلقائيا .

٦- خدمات تتضمن إجراءات مالية وتشمل هذه الخدمات إتاحة بعض الخدمات المالية لجميع حاملي البطاقات الائتمان الخصم كالتحويلات بين حسابات العميل ودفع فواتير بعض الخدمات عن طريق الهاتف المحمول أو من .

٢- ٨- العلاقة بين التحول الرقمي والاداء المصرفي في تعزيز الشمول: مع ظهور التكنولوجيا ظهرت الحواشيب كجزء لا يتجزأ منها و قلصت بدورها مجهودات كبيرة سابقة وما هو أهم ظهورها في المجال المالي والمحاسبي فعوضت بعضا من الجهد البشري (النظام اليدوي) فخفف هذا النظام

الجديد من الأخطاء الواردة سابقا واختصرت الوقت للعمليات المحاسبية في المؤسسات. وقد ترتب على استخدام التشغيل الالكتروني في مجال المحاسبة تأثير كبير على طبيعة العمليات المحاسبية من هذه الآثار هي:

١- على المجموعة الدفترية المحاسبية: إن مجموع الدفاتر السجلات في ظل المعالجة الالكترونية للبيانات تتخذ شكل اقراص أو اسطوانات ممغنطة ومن الواضح أن المجموعة الدفترية بصورتها الجديدة لا تتيح للمحاسب أو المدقق أو المدير إمكانية تمكن كل من يطلع عليها أن يقرأ ما بها من بيانات.

٢- على التقارير المالية: إن استخدام التشغيل الالكتروني ساعد على تطوير طريقة إعداد الدليل المحاسبي فضلا عن المحافظة على سرية البيانات والحسابات المسجلة إجمالية أم فرعية وكذلك تصنيف الحسابات.

٣- على الدفاتر اليومية شائعة الاستخدام في المحاسبة: إن استخدام الحاسوب أدى إلى تعدد برامج المحاسبة وبالتالي إعداد دفاتر الكترونية متعددة ومتنوعة تتناسب مع طبيعة وحجم المصرف مما أدى إلى سهولة التعامل مع هذه الدفاتر بسرعة فائقة جدا في المراحل المختلفة عند التسجيل أو التعديل .. إن استخدام التحول الرقمي أدى إلى الدقة في الاداء وإلى السرعة في إعداد التقارير وعرضها بشكل أفضل مما هي عليه في النظام اليدوي .

المبحث الثالث

الأداء المصرفي وتعزيز الشمول المالي Banking performance and promoting financial inclusion

٣-١ - الأداء المصرفي Banking performance : الأداء يعد من المفاهيم الجذابة التي تحمل في طياتها نكهة العمل وروعه والجهد الهادف , وهو يقترح فصل العمل الجيد عن السيئ, وبذلك أصبح الاداء من المفاهيم الاساسية للمديرين في كافة المستويات الإدارية. وقد اعطت لهذا المصطلح معنى واضح ومحدداً وهو (to-perform) الذي يعني تأدية و انجازه , ثم جاء مصطلح performance المقابل لكلمة الأداء (العطار ٢٠٢٠ : ٢٨) والذي يعني التنفيذ الفعلي لمراحل العمل أي درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ , فالأداء المصرفي هو صورة حية تعكس الاستخدام الامثل للموارد المتاحة (المالية والبشرية) للمصرف واستغلالها بالكيفية التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافه المحددة (الحسيني والدوري, ٢٠٠٠ : ٢٣١) , أي الحصول على الموارد بأعلى جودة وأقل كلفة ووقت , والكفاءة باستعمال الموارد " (سعودي, ٢٠١٨ : ٣) أي "هو تعبير عن مدى قدرة المصرف على الاستخدام الامثل لموارده بفاعلية وكفاءة من خلال الموائمة بين قرارات الاستثمار والتمويل بصوره مثلى (بأعلى عائد وأقل كلفة) وفقاً لمبدأ العائد والمخاطرة . وهناك عدة ميادين للأداء المصرفي ومن أهمها هو **ميدان (الأداء المالي)** فهو يعتبر من الميادين الأكثر استخداماً وأكثر الميادين قدماً في تقييم أداء المؤسسات المالية , تعددت المفاهيم لبيان مفهوم ميدان الأداء المالي المصرفي "إذ يعد الأكثر ثباتاً واستقراراً وتطوراً في قياس الأداء" (Eccles,1991:134) وبالتالي فإن تحقيق أداء مالي جيد دليل ومؤشر مهم على فاعلية ونجاح عمل تلك المؤسسات ومنها المصارف , إن ميدان الأداء المالي هو أداة استراتيجية تستخدم من قبل الإدارة في تحديد مستويات الأداء الكلي. (فهد, ٢٠٠٩: ٢٧) (Venkatreaman & Ramanujam,1986:803) .

٣-٢ - **الاداء المالي المصرفي Banking financial performance** : أما الأداء المالي على مستوى المصارف فهو لا يختلف كثيراً عن مؤسسات الاعمال الأخرى, حيث ان مؤشرات الأداء متقاربة القياس لكن الفرق هو ان جزء كبيراً منه يقاس وفق المنظور المالي, فالتفوق وفق هذا المنظور يضمن للمصرف مركزاً تنافسياً متقوفاً ويفتح إمامه افاقاً للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز, اذ ان تحقيق الاداء المالي والمركز المالي المتفوقين للمصرف وفق المعايير التي تلائمه, ومقارنة ما تحقق من الأهداف مع الخطة الموضوعة سلفاً لتشخيص الانحراف واتخاذ الوسائل الكفيلة بمعالجتها يعيدان وجهين لعملة واحدة (Sinkey JR,2002:2) وان التباين بالأداء ناتج عن الاسلوب الذي تم به توظيف الموارد من اجل خلق مزايا تنافسية بمختلف النشاطات, وان الاداء يتحقق بالتوافق بين بيئة الاعمال والفاعلية باستغلال الموارد المتاحة (Johnson & Scgoles,2005:177) .

٣-٣ - **تقييم الأداء المالي المصرفي Financial performance Banking evaluation** : يعتبر الأداء المالي المحور المهم والرئيس الذي ينصب عليه كافة جهود الوحدات الاقتصادية ومنها المصارف حوله, إذ يشكل ابرز الأهداف وأهمها ويتم من خلاله التعرف على مكامن القوى والضعف في أداء المصرف لذلك تعددت المفاهيم لبيان مفهوم تقييم الأداء المصرفي إذ عرف بأنه "قياس أداء أنشطة المصرف مجتمعة أستناداً إلى النتائج التي حققها في نهاية المدة المحاسبية والتي عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة " (الدوري ٢٠١٣ : ١٧). كما عرفه (Rose) "الوسيلة التي يتم بها التأكد من أن النتائج التي حققها المصرف في نهاية فترة زمنية معينة تتطابق مع ما أراد المصرف تحقيقه من الخطط والبرامج التي وضعتها الإدارة (Rose, 2008: 197) .

٣-٤ - مؤشرات تقييم الأداء المالي Banking financial performance evaluation indicator

تعد مؤشرات تقييم الأداء المالي المصرفي أداة جوهرية وفعالة لتحقيق الاستقرار المالي وتحقيقاً لمبدأ السلامة المصرفية, وبناء قطاع مالي ومصرفي سليم وآمن وفعال ينسجم وتطورات العمل المصرفي , وانطلاقاً من هذا المبدأ حرصت السلطات الرقابية والإشرافية (البنوك المركزية) دائماً على اعتماد مؤشرات لتقييم الاداء المالي والتشغيلي للمصارف التجارية بحيث تكون مساندة لعملية الرقابة والاشراف المصرفي , وتوضيح حجم المخاطر ونوعها التي قد تتعرض لها وحمايتها من الازمات, وضمان كفاءتها البيئية, لذا أصبح من الواجب على السلطات الرقابية ان تسلط الضوء على نماذج تقييم مصرفية لتقييم الاداء المالي والتشغيلي لهل والتنبؤ

بالفشل المالي ، وذلك بفضل المعلومات التي يمكن التوصل إليها من نماذج التقييم وتأثيرها على تتبع الرقابة المصرفية من قبل السلطات الرقابية فمثلاً انخفاض نسب الربحية يمكن أن يعطي إشارة إلى وجود انحرافات ومشاكل في ربحية المصارف ، في حين أن الارتفاع الملحوظ في هذه النسب قد يعكس سياسة استثمارية في محافظ مالية، محفوفة بالمخاطر فهناك عدد من النسب التي يمكن النظر إليها في تقييم ربحية المصارف أهمها: العائد على الموجودات ، العائد على حق الملكية ، معدلات الدخل والإنفاق المؤشرات الهيكلية ، كما إن تقييم الأرباح لا يقوم فقط على أساس حجم الأرباح ولكن يأخذ بنظر الاعتبار المدة الزمنية ، ونوعية تلك الأرباح، وسنعمد من خلال هذه المؤشرات للتقييم وفقاً لتصنيف كلاً من:

١- تصنيف البنك المركزي العراقي: وذلك بالاعتماد على دليل تصنيف المصارف العراقية على وفق معايير نموذج Camels لسنة ٢٠٠٩ والمعتمد من قبل ديوان الرقابة المالية الاتحادي لسنة ٢٠١١.

٢- تصنيف مؤسسة (ACCION): وهي مؤسسة عالمية غير ربحية تأسست سنة ١٩٦١، عملها مشابه لعمل وكالات التصنيف الدولية، وهي تابعة للولايات المتحدة الأمريكية، وتنتشر فروعها في ٢٣ دولة وهذه المؤشرات هي كما يلي

٣- ٥ - المؤشرات المالية: Financial indicators

١- كفاية رأس المال **capital adequacy**: يعد رأس المال أحد العوامل الأساسية لأداء المصارف إذ يعرف بأنه مقدار الاموال المتاحة لدعم أنشطة المصرف وكفاءته (Ongore, 2013 : 240) . اما كفاية رأس المال : فهي تجسد مدى القوة والسلامة المالية للمصرف (الموسوي وآخرون ، ٢٠١٨: ١٧٧) وهي.

١-١- نسبة رأس المال الممتلك / مجموع الودائع (المخلفي، ٢٠٠٤: ١٦) .

١-٢- نسبة رأس المال الممتلك / مجموع الموجودات الخطرة (Dang, 2011:18) (النعمي، ٢٠١٧: ٣٢٥) .

٢- الربحية **Earnings** هي أحد العناصر المهمة لضمان بقاء المصرف ، فهي تتأثر بشكل مباشر بمدى جودة الموجودات، لتقييم الأرباح (Saeed & Other, 2019:6) وتمثل رقم مجرد لصافي الفرق بين العوائد لها (Guan & Other, 2019:24) التنافسية له على ادارة مخاطره (Ibrahim, 2019:330) فالربحية هي ترتيب وتنظيم مصادر الأموال (Wheelen & Hunger, 2015:336) ولتقييم عنصر الربحية يتم استخدام النسب :

١-٢- معدل هامش صافي الربح = صافي الربح/بعد الفوائد والضرائب / مجموع الإيرادات

(آل شبيب ، ٢٠١٢: ١٥٠) تحقيق الأرباح (سعيد ، ٢٠١٢: ١٤٧) .

٢-٢- معدل العائد على الموجودات = صافي الربح بعد الفوائد والضرائب / مجموع الموجودات الأجل (Mishkin & Eakins, 2012:411) ، (الخالدي ، ٢٠٠٨: ١٠٧)

٢-٣- معدل العائد على حق الملكية= صافي الربح بعد الفوائد والضرائب/حق الملكية (Hempel & Simonson, 1999:63) .

٢-٤- معدل العائد على الاموال المتاحة= صافي الربح / الاموال المتاحة (Mishkin & Eakins, 2018:4)

٣- السيولة **Liquidity**: وهي تتمثل " بقوة المصرف على تسهيل موجوداته عند الضرورة بسرعة وسهولة ووفق قيمتها السوقية" ولكونها من اهم وسائل وقاية المصرف من مخاطر الافلاس ، فهي تعكس قدرة المصرف على مواجهة الالتزامات التي تتميز بالدفع الفوري للنقد سواء لتلبية سحبيات الزبائن العادية او المفاجئة اليومية (Machiraju, 2008:187). ويفضل أن تقاس السيولة من خلال النسب الآتية :

٣-١- نسبة الرصيد النقدي = الموجودات النقدية / إجمالي الودائع × ١٠٠

٣-٢- معدل السيولة القانونية= مجموع الموجودات النقدية وشبه النقدية/مجموع الودائع (الزبيدي، ٢٠١١: ٦٩)

٣-٣- معدل الاحتياطي القانوني= الأرصة النقدية لدى البنك المركزي/ مج الودائع (المطيري، ٢٠١٤: ٣١) .

٤- حساسية مخاطر السوق Market risk sensitivity: هي "درجة التأثير التي تؤدي الى التعرض للمخاطر المؤثرة في اداء المصرف" هذا ويتعرض العمل المصرفي للمخاطر بسبب اوضاع السوق الاقتصادية والتي لا يمكن التحكم بها، لذا على إدارة المصرف ايجاد نظم رقابة جيدة للسوق لمراقبته (Suresh & Paul, 2017:89) . (Koch&MacDonald, 2015;109)

٥ - درجة مخاطر الائتمان Credit Risk: وهي تعد من العوامل المحددة لأداء المصارف والتي تعتمد على موقف إدارة المصرف من المخاطر وفلسفتها وقراراتها المتخذة (Murerwa, 2015:19)، وهناك عوامل تؤدي لمخاطر الائتمان، منها: عوامل خارجية خاصة بالظروف العامة الاقتصادية، أو أسباب تتعلق بالزبون، وغيرها من الأسباب (Maria, et al, 2010:11) ونسبها:

٥-١ نسبة القروض المتعثرة / مجموع القروض ان خسائر القروض هي سبب الاختلاف الرئيس بين المصارف المعرضة للفشل والمصارف المستقرة (Whalen, 2005:12).

5-٢ - نسبة القروض المتعثرة / رأس المال الممتلك: ويطلق عليها نسبة التغطية والتي تقيس مدى كفاية المخصصات المقطوعة من حق الملكية لمواجهة القروض المتعثرة (جمعية البنوك الاردن، ٢٠١٣: ٣٤٩).

٣-٢ - الشمول المالي Financial inclusion: قدم القطاع المالي بشقيه المصرفي وغير المصرفي، دوراً متصاعداً في نمو الاقتصادات المعاصرة. وشهدت المنتجات والخدمات المالية تطورات متسارعة من حيث تنوعها وطرق توفيرها وانتشار استخداماتها، وتسهيل الوصول إليها. وبينت التجربة الدولية أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشر المساوات في الفرص والاستفادة من الإمكانات الكامنة في الاقتصاد. كما بينت أيضاً أن آلية السوق فشلت بصورة تلقائية في إيصال المنتجات والخدمات المالية والمصرفية للقراء والمناطق النائية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، مما حدا بالمؤسسات الرقابية على القطاع المالي إلى تبني سياسات إلزام وتحفيز لمزودي الخدمات المالية لإيصال منتجاتهم وخدماتهم لجميع الشرائح والأماكن دون تمييز، وإلى قيامها بتنفيذ حملات تثقيف عامة لجذب وتشجيع الفقراء وخصوصاً النساء والشباب لاستخدام المنتجات والخدمات المالية. كما شهدت العقود الأربعة الأخيرة تطورات عاصفة في جميع فروع القطاع المالي، تجسدت بطرح الكثير من المنتجات والخدمات المالية. المبكرة والمتقدمة، والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، وقدرة على إدارة مخاطر استخدامها. لهذا ظهرت الحاجة للتثقيف المالي بالأخص للسكان من فئات الدخل الدنيا والمستثمرين الصغار لتعريفهم بالمكاسب والمخاطر للمنتجات والخدمات المالية الجديدة، وكيفية اختيار واستخدام إدارة التمويل الذي تحتاجه محدودة الدخل والمنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs) بفعالية للنمو والتوسع.

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة والهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في عام ٢٠٠٨، حيث بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية بهذا الموضوع، لذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد، وتعكف مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفني للمساعدة في الوصول الى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع المصارف في جميع أنحاء العالم. وهناك تفاوت كبير بين البلدان فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية الرسمية وما يزيد عن النصف، كما يختلف مستوى الاشتغال المالي بشكل كبير بين البلدان النامية نفسها، وتعتبر منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، وافريقيا عموماً وجنوب الصحراء الكبرى من أعلى نسب العالم في الاستبعاد المالي، كما وتتفاقم المشكلة بين الجنسين، والفئات العمرية والمناطق الجغرافية في البلد الواحد. وفي تنفيذ برامج لتعزيز ثقافتهم المالية وزيادة وعيهم لتمكينهم من الاستفادة المثلى منها، ومن اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب واحتياجاتهم، ونظراً لأهمية الموضوع فقد بادرت ٦٠ دولة باتخاذ خطوات لإنشاء استراتيجية وطنية للشمول المالي أو اصدار تشريعات تنظم

عملية الانشاء , رافق ذلك انضمام اكثر من ١٢٢ مؤسسة مالية عالمية للتحالف العالمي للشمول المالي والتزام اكثر من ٤٧ دولة من دول العالم النامي بإعلان مايا (Maya Declaration) لتعزيز الشمول المالي في

بلدانها. لذلك من الواجب العمل على اصدار سياسات وتشريعات تتناسب والمخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة .

هذا وحظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم ففي العراق أطلق البنك المركزي العراقي استراتيجية للسنوات ٢٠١٦-٢٠٢٠ بالتزامن مع دعوات التغيير الجوهري الشامل الصادرة عن السيد رئيس مجلس الوزراء ومجلس النواب والكتل السياسية لتشكيل حكومة تكنوقراط جديدة , أختلف الجميع بوجهات نظر مختلفة عن المواصفات والكفاءات للوزراء المرجوين , والذي يهمننا نحن في العراق كمختصين بالشأن الاقتصادي والمصرفي هو ما هي الآليات والسياسات الجديدة التي يمكن ان يعتمد عليها البنك المركزي العراقي والمصارف الحكومية والخاصة والجهات ذات العلاقة فيما يخص اصلاح المصرفي وفق منهج التغيير المنشود للاقتصاد العراقي في المرحلة المقبلة .

اثبتت التجربة خلال العقود الثلاثة الأخيرة خطأ الاعتقاد بأن ارتفاع عجلة التطور الاقتصادي يقود تلقائياً إلى تحقيق الشمول المالي. فقد تبين أنه حتى في الدول المتقدمة التي تبوأ صدارة الاقتصاديات في العالم، ظلت شرائح واسعة من الفقراء مقصاة عن الوصول للخدمات والمنتجات المالية .وأصبح من الواضح لها أنه لاغنى عن تدخل الجهات الرقابية لتسهيل وصول المهمشين والفقراء ، وتمكينهم من الوصول إلى استخدام المنتجات المالية. ففي الولايات المتحدة صدر عام ١٩٩٧ "قانون إعادة الاستثمار للتجمعات Reinvestment Community" (Act) الذي طلب من المصارف تقديم خدمات الإقراض في جميع نواحي مناطقهم وعدم استهداف الأحياء الغنية فقط .وفي فرنسا صدر "قانون بشأن الإقصاء" عام ١٩٩٨ (Exclusion on Law) الذي أكد على حق الفرد بامتلاك حساب بنكي. أما في المملكة المتحدة، فقد أنشأت حكومتها في عام ٢٠٠٥ "مجموعة العمل للشمول المالي" (Force Task Inclusion Financial) لمراقبة تطور الشمول المالي. وأصدرت جمعية المصارف الألمانية تعليمات طوعية في عام ١٩٩٦ لمنح كل شخص حساب جاري يمكنه من إجراء صفقاته الأساسية.

٣-٢-١ مفهوم الشمول المالي : بدأ الاهتمام بمفهوم الشمول المالي منذ أوائل عام ٢٠٠٠ م حيث كان هدفا مشتركا للعديد من الدول والبنوك المركزية في الدول النامية , حيث تم تعريف الشمول المالي في اوائل ظهر وره على أنه "عملية تقديم الخدمات المالية الي الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة" .، فتعددت بذلك مفاهيم الشمول المالي. ففي حين تعرفها بعض الأدبيات بقدرة الافراد على الوصول للخدمات المالية , تعرفها دراسات اخرى بتوفير الخدمات المالية بنوعية جيدة مع الاخذ بعين الاعتبار حماية مستخدمي هذه الخدمات , بينما يعرف البنك الدولي في تقريره الصادر للعام ٢٠١٤ حول مؤشرات الشمول المالي على ان الشمول المالي هو "نسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية من إجمالي عدد السكان ظهر مصطلح الشمول (عكس الإقصاء) المالي لأول مرة في العالم ١٩٩٣ في دراسة ليشون وثرثفت عن الخدمات المالية في جنوب شرف إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية . وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية . وفي عام ١٩٩٩ استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل اوسع لوصف محددات وصول الأفراد الى الخدمات المالية المتوفرة . وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها , أو لأسباب ثقافية و أو عقائدية , وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها , وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائها بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء انفسهم عن استخدام المنتجات ..

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) فتعرف اشمول المالي بأنه "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال وتقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيداً , تطور تعريف ومقياس

الشمول المالي وانتقل من تصنيف الأفراد والمؤسسات والهيئات بشكل بسيط كشمولين أو غير أشمولين إلى تعريفات ومقاييس متعددة الأبعاد. فتعريف مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFL) على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". وتعرف "منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية" (OECD) و "الشبكة الدولية للتثقيف المالي" (INFE) الشمول المالي بأنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل النوعية والتثقيف المالي، بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي". ومن خلال التعريفات اعلاه يمكن ملاحظة عدة محاور أساسية يركز عليها الشمول هي: الحصول على (الوصول إلى) المنتجات والخدمات المالية، توفر خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة، والقدرة على تحمل التكاليف. - القدرة المالية: إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية. - استخدام المنتجات والخدمات المالية، الانتظام والتكرار ومدة الاستخدام. - جودة الخدمة المالية: الخدمات مصممة لاحتياجات العملاء، وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها. - التنظيم والرقابة الفعالين ضمان تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي. والتعريف الذي سيتم إتباعه والأنسب في الدراسة هو التعريف الذي وضعه مركز الاشتغال المالي في واشنطن والذي ينص على أن الشمول المالي هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء". حيث يمكن الوصول للخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء.

اما الشمول المالي والمصرفي فهو يعني "مجموعة الإجراءات والسياسات التي تستهدف إتاحة الخدمات المصرفية لفئات المجتمع كافة، بما في ذلك الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذوي الدخل المحدود أو الضعيف وأصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة، وأصحاب الأعمال متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مع مراعاة أن تكون وفق ما تتطلبه احتياجاتهم وظروفهم وتنسم بالعدالة والشفافية". أو هو "إتاحة الخدمات المالية والمصرفية من حسابات التوفير، حسابات جارية، التأمين، التمويل والائتمان، وغيرها لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد، والعمل على تمكين هذه الفئات من استخدام تلك الخدمات وتقديمها بجودة مناسبة وبأسعار معقولة من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي الرسمي. أو هو "تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، والعمل على توسيع دائرة المستفيدين من تلك الخدمات لتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحسين معيشتهم وتحقيق تنمية اقتصادية". **يرتكز الشمول المالي على قاعدتين:** أن توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول تركز على أساسين اثنين (توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية. تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها).

٣-٢-٢- أهمية الشمول المالي: إن أهمية تعزيز مستويات الشمول المالي والوصول للخدمات المالية سينعكس إيجابيا على البيئة الاقتصادية والسياسية على حد سواء، وسوف تساهم في تخفيف مستويات مخاطر المؤسسات المالية والنظام المالي بشكل عام، يمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي بالمحاور الرئيسة التالية:-

١- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل. كما يساهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع الغير الرسمي إلى القطاع الرسمي.

٢- **تعزيز استقرار النظام المالي** : إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي , وللتوضيح فإن مزيداً من الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية مع تخفيف مستويات التركيز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات . كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي للدول , حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية .

٣- **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بنا مجتمعاتهم** : أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة . والاستثمار في التعليم , بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية .

٤- **أتمته النظام المالي** : يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمته هذه الخدمات وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والالكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن الواحد والعشرين , الإللكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات , بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر , وبتكلفة أقل , كما ستفيد النظام المالي من خلال **AFI* Alliance for Financial Inclusion مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي**.

Organization of Economic Cooperation & Development " OECD** منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية .

International Network for Financial Education " INFE*** الشبكة الدولية للتعليم (للتثقيف) المالي

تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الارهاب , أن أتمته المدفوعات ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في

٥- أثر ايجابي على سوق العمل . ترجع أهمية الشمول المالي لوجود علاقة وثيقة بينه وبين الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي , فمثلاً عند توفير وإتاحة تمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة يعمل ذلك على دعم النمو الاقتصادي , كما يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل , والوصول إلى الافراد والمشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر . هذا بالإضافة الى تحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل , مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي , وبالتالي خفض معدلات الفقر , وتحسين توزيع الدخل , ورفع مستوى المعيشة , كما ترجع أهمية الشمول المالي الى ما سيوفره من خدمات مالية بطرق سهلة "

٣-٢-٣ **أبعاد الشمول المالي**: في مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقده عام ٢٠١٢ م على تقديم توصية تشمل ثلاثة مؤشرات او أبعاد رئيسية للشمول المالي وهي : - سهولة الوصول الى الخدمات المالية - الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كل المواطنين - تعزيز جودة الخدمات المالية.

٣-٢-٤ **أهمية الشمول المالي بالنسبة للجهات الرقابية والبنوك المركزية**

١. تقوم البنوك المركزية بدورا هاما في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها , والموافقة عللا إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الإللكترونية والعمليات المالية الأخرى . علاوة على إبراز أهمية دور الاستعلام الائتماني .

٢. يتضح أهمية الشمول المالي للجهات الرقابية المالية نظرا لارتباطه بشكل وثيق بالأهداف التقليدية للبنوك المركزية

٣- يتعين أن تهتم البنوك المركزية بوضع استراتيجية للشمول المالي تتكامل مع استراتيجية البنك ككل حيث قام العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من اهداف استراتيجياتها القومية وشكلت هذ التطورات تحديات كبير للجهات الرقابية كهدف تمثلت في

النظر في كيفية الموازنة بين الشمول المالي استراتيجي جديد وبين الاهداف الثلاثة الاخرى المتعارف عليها هي : الاستقرار المالي , والحماية المالية للمستهلك , والنزاهة ا

٤. ويمثل الشمول المالي أهمية كبيرة لدوره الايجابي في تحسين معدلات النمو الاقتصادي , وسلامة واستقرار القطاع المصرفي والتنمية المجتمعية , حيث يمكن للمؤسسة المالية من خلال تبني هذا المفهوم إتاحة خدماتها الى اكبر عدد من المتعاملين الجدد تحقيق الانتشار الجغرافي والتنوع والنمو في المحافظ الائتمانية والاستثمارية تعظيماً الأرباح .

٣-٢-٥ دور المصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي وتلبية احتياجات كافة فئات المجتمع : وذلك من خلال:

١- ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الاقراض والتمويل . ٢- التشجيع على المنافسة بين المصارف وذلك عن طريق توفير المزيد من الخيارات للزبائن وتعزيز التنافسية بين المصارف للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة . ٣- تقليل العمولات غير المفروضة على الزبائن والخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام الزبائن بدفع العمولة . ٤- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم

وعدم استغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض . ٥- تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي . ٦- وضع برامج سنوية لتحقيق اهداف الشمول المالي والمصرفي مع وجود آليات تسمح بمتابعة تنفيذ هذه البرامج , وحصص المستفيدين منها وتنوعها لتشمل فئات عدة من المصارف وبما يحقق توعية دائرة المتعاملين مع وحدات البنوك . ٧- بذل مزيد من الجهود في دراسة احتياجات الفئات التي لا تتعامل مع المصارف واتخاذ خطوات جادة نحو تسهيل حصولهم على احتياجاتهم وفق أساليب آمنة وميسرة لهم . ٨- لدى قيام المصارف بتخطيط انشطتها وبرامجها للشمول المالي, فإنه يتعين عليها أو وضع أساليب مناسبة لجذب الفئات غير المعتادة على التعامل معها مثال (ذوي الاحتياجات الخاصة

وأصحاب الدخل المحدود) مع توفير إجراءات إيجابية نحو توجه هذه الفئات وتشجيعها على رفع مستوى التعاملات .

٣-٢-٦ الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي

١- دعم وتطوير البنية التحتية المالية من خلال: (تطوير نظم الدفع . توفير قواعد بيانات شاملة . تعزيز الانتشار الجغرافي وغيرها . الخدمات المصرفية الالكترونية (E-banking) . قواعد تشغيل أوامر الدفع عبر الهاتف المحمول . التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية Services Digital Financial مثل الخدمات البنكية عبر الهاتف أو POS

٢- الحماية المالية للمستهلك . ٣- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع . ٤- أرساء مبدأ التنقيف الالي . ٥- العمل على التوسط في الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر minibanches . ٦- زيادة عدد الصرافات الآلية وسيلة أخرى من شأنها توسيع شبكة إتاحة الخدمات المصرفية . ٧- العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات , من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية, وذلك عن طريق الدفع عبر الهاتف المحمول . ٨- العمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة , إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة . ٩- إتاحة التمويل المصرفي للمشروعات الصغيرة بأسعار معقولة وذلك تلبية مبدأ التنمية وخدمة المجتمع مع تحقيق معدلات معقولة من الربح من خلال : (وضع تعريف واضح لتلك الشركات . تهيئة البيئة الرقابية وتذليل المعوقات التي تواجه البنوك لدى تمويل تلك الشركات . تقديم الدعم الفني والإداري للمصارف والمشروعات على حد سواء) . ١٠- مبادرة التمويل العقاري لمحدودي الدخل . من خلال :

أ- إعداد دراسة عن المشاكل والمعوقات الحقيقية التي تقف دون إتاحة المنتجات المالية لأكثر عدد من المتعاملين وذلك من خلال: (حجم ونوع الطلب على المنتجات المالية . حجم ونوع العرض من جانب المصرف المالية للمستهلكين ومدى كفايته . تحديد الفجوة بين العرض والطلب والوقوف على المشاكل التي تعوق وصول الخدمات المالية إلى قطاعات المختلفة.

ب - وضع إجراءات للمتابعة.

ج- استخدام وتطبيق أساليب القياس.

د- إجراء عملية تقييم للنتائج والمقارنات.

المبحث الرابع

الجانب العملي / تحليل العلاقة بين التحول الرقمي والاداء المصرفي لتعزيز الشمول المالي

أن تحليل هذه العلاقة يتم من خلال تحليل البيانات المالي المتوفرة عن حجم التعاملات المالية المقدمة عبر خدمات أو أدوات الرقمنة المصرفية (التحول الرقمي) ومؤشرات الاداء وخصوصاً الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة .

١-٤- تحليل مؤشرات او أدوات الرقمنة المصرفية (الخدمات الالكترونية) : الجدول (١-٤) أدناه يبين المؤشرات الإجمالية للتحول الرقمي اذ يتم من خلاله تحليل البيانات المالي المتوفرة عن حجم التعاملات المالية المقدمة عبر خدمات أو أدوات الرقمنة المصرفية وهي " (بطاقات الدفع الإلكترونية/ بطاقات الخصم Debit, Card بطاقات الائتمان Credit Card) و (الصرافات الآلية ATM) و) نقاط البيع الالكترونية "POS" (Points of Sale) ". من خلال هذا المطلب سيتم تصوير وتحليل واقع حجم ومستوى التحولات الرقمية المقدمة من قبل المصارف عينة الدراسة خلال المدة ٢٠١٦

ولغاية ٢٠٢٤ وكما موضح بالجدول (١-٤):

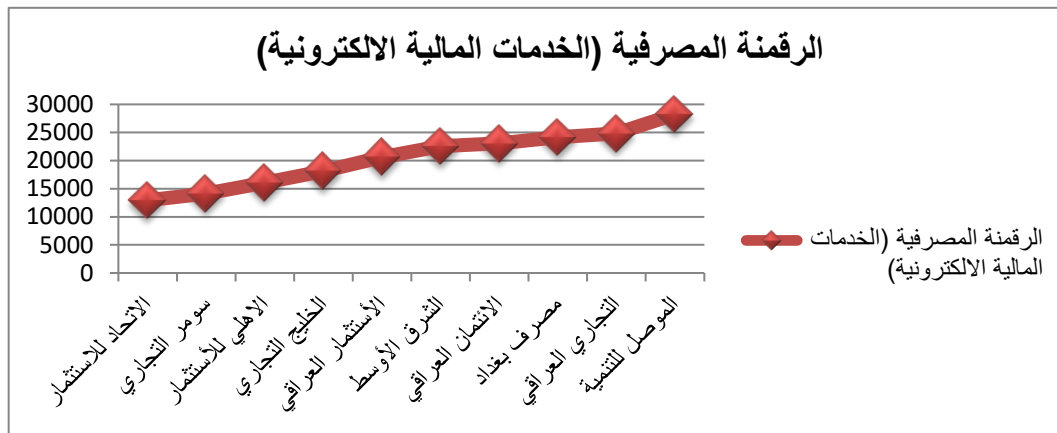
جدول (١-٤) مؤشر أو أدوات التحول الرقمي للمصارف التجارية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠٢٤-٢٠١٦)

المصارف التجارية الخاصة					المصارف
مجموع الخدمات الالكترونية (الرقمنة)	نقاط البيع POS (٤)	الصرافات الآلية (٣)	بطاقات الخصم (٢)	بطاقات الدفع الإلكترونية (١)	
١٢٩٣٥	٣٧٠	٦٥	٢٥٠٠	١٠٠٠٠	الاتحاد للأستثمار
١٤١٤٠	٤٠٠	٤٠	٢٧٠٠	١١٠٠٠	سومر التجاري
١٦٠٤٥	٥٠٠	٤٥	٣٠٠٠	١٢٥٠٠	الاهلي للأستثمار
١٨٠٩٥	٥٣٠	٦٥	٣٥٠٠	١٤٠٠٠	الخليج التجاري
٢٠٦٠٥	٥٥٠	٥٥	٤٠٠٠	١٦٠٠٠	الأستثمار العراقي
٢٢٥٨٠	٥٣٠	٥٠	٥٠٠٠	١٧٠٠٠	الشرق الأوسط
٢٣٠٨٥	٥٥٠	٣٥	٥٥٠٠	١٧١٠٠	الائتمان العراقي
٢٤١٣٥	٥٨٠	٥٥	٦٠٠٠	١٧٥٠٠	مصرف بغداد
٢٤٨٤٥	٦٠٠	٤٥	١٦٢٠٠	١٨٠٠٠	التجاري العراقي
٢٨٢٤٠	٦٨٠	٦٠	٦٥٠٠	٢١٠٠٠	الموصل للتنمية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للمصارف المختارة للمدة (٢٠٢٤-٢٠١٦)

من خلال جدول البيانات (١-٤) في اعلاه فإنه يشير الى أن المصارف التجارية عينة الدراسة قد حققه نتائج جيدة من حيث حجم ونوعية أدوات الرقمنة المصرفية (حجم ونوعية الخدمات المالية الالكترونية) التي تقدمها لجمهور المتعاملين معها , وهذا يدل على مدى استجابة المصارف التجارية العراقية الخاصة منها الحكومية على حدٍ سواء على مدى استجابتها وبصورة سريعة جدا مع اي تكنولوجيا حديثة من شأنها ان تطور العمل المصرفي وتعزز من الشمول المالي , وبما ينعكس على تحسين مستوى تقديم الخدمات المصرفية لجمهور المتعاملين بأحسن مستوى ممكن وبأعلى جودة وبأقل وقت وبأقل كلفة ممكنة , بما يرفع من مستوى أداء المصرف المالي من خلال تحقيق أعلا الإيرادات وتقليل التكاليف وجذب اكثر ما يمكن من الزبائن , وبما يؤمن حصة سوقية كبيرة للمصرف تجعله متنافساً قوياً في ومستمر في سوق الصناعة المصرفية . وحسبما يبين مسارها البياني من خلال الشكل (١-٤) .

الشكل (١-٤) مؤشر أدوات الرقمنة المصرفية للمصارف التجارية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٤)



٢-٤- تحليل مؤشرات الاداء المالي: هذا من جانب ومن جانب آخر يتم هذا التحليل لهذه العلاقة من خلال المتغير الثاني وهو يتمثل بمؤشرات الاداء المصرفي المالي ونخص منها بالذات "مؤشرات الربحية" فقط وهي كل من " صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الإيرادات "ROP معدل العائد على الموجودات ROA. معدل العائد على حقوق الملكية ROE".

تتطلب إدارة المصرف إلى الأرباح بوصفها أحد العناصر الهامة لضمان استمرارية أداء المصرف، فهي تتأثر بشكل مباشر بمدى جودة الموجودات، ولتحليل جودة الأرباح، وذلك اعتماداً على ما تيسر من بيانات ولسلسلة زمنية مكونة من (٩) سنوات امتدت من سنة ٢٠١٦ ولغاية سنة ٢٠٢٤ ويوضح الجدول (٢-٤) النسب أعلاه للمدة المبحوثة للمصارف عينة البحث وكما يأتي:

الجدول (٢-٤) أدناه يبين نسبة جودة الأرباح الإجمالية والمعبّر عنها من خلال نسبة (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الإيرادات) (١) ونسبة (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الموجودات) (٢) ونسبة (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب إلى حق الملكية) (٣) بوصفها معبرة عن جودة الأرباح للمصارف للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٤) وكما مبين في أدناه.

جدول (٢-٤) مؤشر جودة الأرباح للمصارف التجارية عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٤)

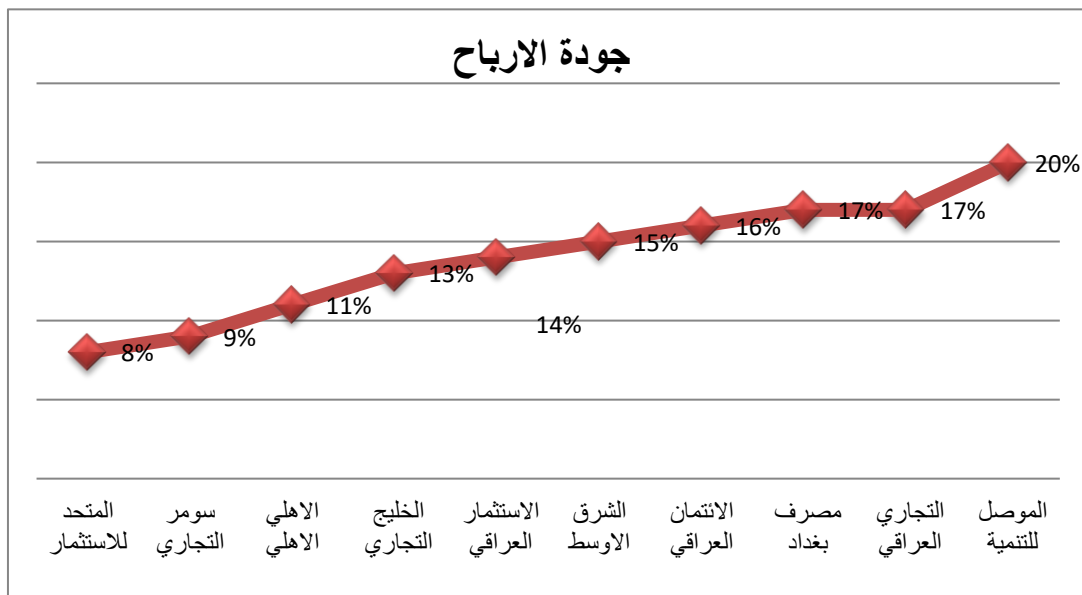
Mean		المصارف التجارية الخاصة						المصارف
		المعادلة (٣)		المعادلة (٢)		المعادلة (١)		
CI	Ratio	CI	Ratio	CI	Ratio	CI	Ratio	
1	8%	1	6%	٢	2%	١	26%	المتحد للاستثمار
1	9%	1	5.4%	1	4.3%	1	14%	سومر التجاري
1	11%	1	9.4%	1	3%	1	30%	الأهلي الأهلي
1	13%	1	12%	2	2.5%	1	32%	الخليج التجاري
1	14%	1	6%	1	2.6%	1	43%	الاستثمار العراقي
1	15%	1	10%	1	2.6%	1	27%	الشرق الأوسط
1	16%	1	14%	2	1.9%	1	28%	الائتمان العراقي
1	17%	1	9%	1	2.9%	1	49%	مصرف بغداد
1	17%	1	13%	2	2.2%	1	37%	التجاري العراقي
1	20%	2	2.4%	3	1.4%	1	22%	الموصل للتنمية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير المالية السنوية للمصارف المختارة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٤)

وفقاً لما سبق نلاحظ أن المصارف التجارية الخاصة عينة الدراسة بعد حصولها على التصنيف (١) يشير إلى أن الإيرادات قوية وإن الأرباح أكثر من كافية لدعم العمليات المصرفية الحديثة وذات الطابع الدولي ومنها هو التحولات الرقمية المصرفية (أدوات وخدمات مصرفية مالية تكنولوجية إلكترونية) والاحتفاظ برأس مال كافٍ، وكفاية المخصصات بعد الأخذ بالاعتبار النمو والعوامل الأخرى التي تؤثر على كمية ونوعية واتجاه الإيرادات. ويوضح الشكل (٤-٢) أفضلية المصارف عينة الدراسة بجودة الأرباح مما يمكنها من التوسع والتطور في تقديم أحدث الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية الحديثة والعمول بها في الدول المتقدمة ولأقصى منطقة في البلد وخصوصاً المناطق الريفية النائية وبمستوى عالي من الجودة والكفاءة وبأقل كلفة ممكنة من خلال نصب شبكات الاتصال الواسعة في تلك

الناطق البعيدة والنائية ومد طرق مواصلات كبيرة لتسهيل الوصول إليها وبهذا يكون تعزيز واسع للشمول المالي وفي الوقت نفسه فإن هذا التوسع بالخدمات المصرفية سوف يعود على المصرف بتحقيق أعلا الإيرادات والأرباح.

الشكل (٤-٢) مؤشر الاداء المالي (الأرباح) للمصارف التجارية الخاصة عينة الدراسة للمدة (٢٠١٦-٢٠٢٤)



من خلال نتائج التحليل المالي للمؤشر المالي الذي تم التوصل إليها أعلاه نلاحظ ان هذه المؤشرات معظمها قد حصل على مستوى التصانيف (١, ٢) من نسب التصنيف للمؤشرات المالية التي أعتمدها كلاً من (البنك المركزي العراقي ومؤسسة العمل المالي الأمريكية ACCION).

٤-٣- التحليل العام لمتغيرات الدراسة (المتغير المستقل -التحول الرقمي) و (المتغير التابع - الاداء المالي).

بناءً على ما تقدم من تحليل لمؤشرات او أدوات التحول الرقمي ((بطاقات الدفع الإلكترونية/ بطاقات الخصم Card, Debit بطاقات الائتمان Credit Card) و (الصرف الآلية) ATM و(نقاط البيع الإلكترونية "POS" Points of Sale) " بأن له انعكاسات إيجابية كبيرة على الأداء المصرفي المالي للمصارف المبحوثة المدروسة طيلة فترة الدراسة ألا في بعض السنوات الاستثنائية من خلال التحليل والتقييم لمؤشرات الاداء المالي للمصارف من (ربحية) فقد جاءت نتائج التحليل منسجمة ومتطابقة في معظم جوانبها مع فرضيتي البحث والتي تقول:

١- (H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إمعنوية بين مؤشرات او أدوات التحول الرقمي واداء المصرف في تعزيز الشمول المالي المصرفي.

٢- (H2) يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أدوات التحول الرقمي واداء المصرف لتعزيز الشمول المالي المصرفي

٤-٤ - اختبار الفرضيات بالأساليب الإحصائية لمتغيرات الدراسة : نتائج اختبار الفرضيات وتحليل التباين .

جدول (٣-٤) ادناه يوضح نتائج اختبار الفرضية وتحليل التباين				
Model	Df	Sum of squares	Mean square	P value
Regression	6	2679.58	446.598	0.000**
Error	140	259.28	1.852	
Total	146	2938.865		

من خلال الجدول (٣-٤) أعلاه يلاحظ ان قيمة P لاختبار الفرضية أعلاه كانت اقل من 0.05 مما يدل على معنوية قيمة المتغيرات المدروسة المستقلة X (متغيرات الهيكل المالي) والتي لها تأثير معنوي على قيمة المتغير التابع Y (الأداء المالي المصرفي " الربحية ").

في تعزيز الشمول المالي للمصارف عينة الدراسة.

Dependent Variable: Y
Method: Robust Least Squares
Date: 10/28/21 Time: 21:00
Sample: 2004 2020
Included observations: 170
Method: MM-estimation
S settings: tuning=1.547, breakdown=0.50016, trials=200, subsmpl=7, refine=2, compare=5
M settings: weight=Bisquare, tuning=3.42
Random number generator: mg=kn, seed=1676088816
Huber Type II Standard Errors & Covariance

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

جدول (٤-٤) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	4.472667	1.198935	3.730534	0.0002
X1	9.971765	0.905409	11.01355	0.0000
X2	5.486824	2.070142	2.650458	0.0080
				0.032
Robust Statistics				
R-squared	0.508080	Adjusted R-squared	0.489973	
Rw-squared	0.781873	Adjust Rw-squared	0.911873	
Akaike info criterion	207.0492	Schwarz criterion	236.2275	
Deviance	774.3905	Scale	1.966367	
Rn-squared statistic	554.7773	Prob(Rn-squared stat.)	0.000000	

من خلال الجدول (٤-٤) أعلاه يلاحظ ان المقدرات (coefficient) قد ظهرت مطابقة ومنطقية للعلاقة من حيث الإشارة للمقدر سواء كانت موجبة او سالبة بين هذه المتغيرات المفسرة (عوائد التحول الرقمي) وبين المتغير التابع (نسب مؤشرات الأداء المصرفي المالي في الربحية)، كما يمكن ملاحظة قيمة p في العمود (Prob.) تانر جميع هذه القيم كانت اقل من 0.05، مما يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرات المفسرة والمتغير التابع، أي ان هذه المتغيرات هي متغيرات مؤثرة على المتغير التابع، وإن هذا التأثير يتمثل بمقدار كل مقدر (coefficient) يعود الى المتغير المفسر المقابل له، ومما يؤكد " بوجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية

لنسب مؤشرات التحول الرقمي (الرقمنة المصرفية) ونسب مؤشرات (الأداء المصرفي المالي والمتمثل بمؤشر الربحية) هو أن قيمة $Rw-squared$ هي ٧٨٪. من خلال الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية (statistics methods) أوضحت نتائج التحليل الإحصائي (SPSS 24 و EVIEWS 12) بالإضافة إلى استخدام أسلوب اختبار الفرضيات وحساب قسمة المؤشر الأحصائي [Phillips-Perron (PP)] في التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وتأثير إيجابي معنوي لأرصدة مؤشرات أو أدوات التحول الرقمي (البطاقات الائتمانية والصرف الآلي ونقاط البيع) على نسب مؤشر الربحية معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حق الملكية ومعدل العائد على الأموال المتاحة .

النتائج والتوصيات

- أولاً: نتائج الدراسة من خلال معالجة الاشكالية و اختبار فرضيات الدراسة تم توصل الى مجموعة من النتائج وتتمثل فيما يلي :
- ١- مستوى الرقمنة أو التحول الرقمي في المصارف التجارية العراقية الخاصة منها والعامة في تزايد مستمر خاصة في (مصارف الشرق الأوسط والائتمان العراقي ومصرف بغداد والتجاري العراقي والموصل للتنمية) .
 - ٢- مستوى الاداء المالي المتعلق على العائد على الموجودات و العائد على حقوق الملكية في المصارف التجارية عينة البحث متوسط كما أنها شهدت تزايد خلال فترة الدراسة .
 - ٣- تؤثر البطاقات البنكية في زيادة العائد (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب الى مجموع الإيرادات والعائد على الموجودات للمصارف التجارية) ، وهذا راجع الى الآثار الايجابية للتحول الرقمي مما يساهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات وبالتالي زيادة حجم الارباح الذي يساهم في زيادة حجم الاصول وبالتالي فيه تعزيز للشمول المالي
 - ٤- لا تؤثر الصرافات الآلية على كل من العائد على حقوق الملكية و العائد على الموجودات .
 - ٥- لجائحة كورونا تأثير ايجابي على الرقمنة في المصارف التجارية ، حيث شهدت سنة 2021 زيادة كبيرة في مختلف المؤشرات الرقمية على غرار الصراف الآلي و البطاقات البنكية .
 - ٦- درجة التكنولوجيا المستخدمة (أدوات ووسائل التحول الرقمي) في تزايد مستمر في جميع مناطق البلد نما فيها المناطق النائية بوتيرة منتظمة بالمصارف التجارية ، بما يعزز الشمول المالي..
 - ٧- استخدام المصارف عينة البحث للتكنولوجيا والرقمنة ومحاولة التطوير منها أثر إيجاباً على العملاء وجذبهم ومنهم يعود هذا الأخير عليها بالأرباح وبالتالي فيه تعزيزاً للشمول المالي .

ثانياً : توصيات الدراسة

- ١- على المصارف التجارية الاهتمام أكثر تحسين مستوى أدائها المالي ، من خلال زيادة ارتكازها على تقديم منتجات رقمية مالية ذات تكنولوجيا عالية وبما يعزز الشمول المالي.
- ٢- تحفيز المصارف التجارية على التوجه أكثر لقطاع التكنولوجيا المالية و الاستثمار فيه تعزيزاً للشمول المالي.
- ٣- عقد مؤتمرات فيما بين المصارف لوضع استراتيجيات تخص الاستثمار الرقمي في القطاع المصرفي . و الاستفادة منه لزيادة النوعية وتجنب مشاكل ومعوقات العمل الرقمي .
- ٤- توفير الموارد اللازمة لتطوير وبناء قدرات الكوادر البشرية وتدريبهم على وسائل التقنية الحديثة مع وجود مجموعة من البرمجيات الجاهزة والتطبيقات التحليلية المتقدمة على شبكة الرقمنة والى أقصى منطقة في البلد وبما يحقق فعلاً معنى الشمول المالي .
- ٥- تعزيز التفاعل بين الرقمنة الحكومية والشمول المالي وبالتالي ترفع من مستوى الثقة المتبادلة بين المجتمع المدني و" الممولين".
- ٦- إزالة القيود المفروضة على بعض قطاعات الاتصالات من أجل حوكمة القطاع الرقمي من خلال سياسات وتشريعات للتمكين الرقمي كالتوسع في شبكات تحويل الأموال مما يحفز الطلب على استخدام التطبيقات الرقمية من

قبل الأفراد والمؤسسات (الدفع الرقمي) .

٧- ضرورة تبني منهجية متكاملة لرقمنة نظم الإدارة المصرفية بناء على دراسة الفجوات وانتشار هذه الخدمات وتعزيزها للشمول المالي .

٨- مفاتحة السلطات القضائية العليا بالبلد لوضع قوانين وتشريعات قانونية تنظم هذه الخدمة لحماية كافة الاطراف.

REFERENCES

١. ديوان الرقابة المالية الاتحادي العراقي , ٢٠٠٩ , مؤشرات تقويم أداء المصارف التجارية العراقية.
٢. التقارير المالية للمصارف التجارية الخاصة العراقية (الاهلي، المتحد للاستثمار، الاستثمار العراقي، الائتمان العراقي، التجاري العراقي، الخليج التجاري، الشرق الاوسط، الموصل للتنمية والاستثمار، بغداد، سمر التجاري) للمدة ٢٠٠٤-٢٠٢٠.
٣. بنك الكويت المركزي " لمحة حول أثر التحول الرقمي على الاستقرار المالي وأبرز المستجدات العالمية وتوجهات السياسة النقدية " الاصدار الرابع (٣ / ٢٠٢٣) سبتمبر ٢٠٢٣.
٤. آل شبيب، دريد كامل، 2012 "ادارة البنوك المعاصرة" الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الاردن.
٥. فهد، نصر حمود مزنان ، ٢٠١٥ ، إثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الاردن.
٦. الدوري، عمر علي كامل، "تقييم الاداء المصرفي - الإطار المفاهيمي والتطبيقي"، دار الدكتور للعلوم، بغداد - العراق، ٢٠١٣.
٧. عبد المحسن، توفيق محمد، "تقييم الاداء"، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٧.
٨. اللوزي، سليمان وآخرون، اساسيات في الادارة، ط١، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٧
٩. طالب، علاء فرحان والمشهداني، إيمان شيخان ، ٢٠١١ ، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.
١٠. سعيد، عبد السلام لفته ، ٢٠١٢ " خصوصية العمل المصرفي " دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة بغداد - كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد - العراق.
١١. الحسيني، فلاح حسن والدوري ،مؤيد عبد ، ٢٠٠٨، "إدارة البنوك مدخل كمي" ط٤ دار وائل للنشر، عمان.
١٢. المخلافي ، عبدالعزيز محمد احمد ، ٢٠٠٤ "تحليل كفاية رأس المال المصرفي على وفق المعايير الدولية"، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد.
١٣. مزار ايمان، نصر الله سهي، اثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، ماستر جامعة ورقلة، 2020 ، الجزائر .
١٤. المطيري، حسين محسن توفيق ، "السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطرة"، رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد ، ٢٠١٤
١٥. صالح بغير، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم و الاتصال تخصص صحافة مكتوبة ،أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة. الجزائر .
١٦. عبد النور، مزار فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لمصرف السلام ،الجزائر 2017 -٢٠٢١ مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي - تخصص بنوك. ٢٠٢٣. الجزائر .
١٧. سماء، يخلف ومشير نعيجه، " دور الرقمنة المالية العامة في زيادة التحصيل الضريبي " عرض تجارب مع
١٨. الاشارة لحالة الجزائر، ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة ٨ مايو كلية العلوم الاقتصادية ٢٠٢٣.
١٩. سعودي، نادية، "مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم اداء البنوك التجارية "، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة محمد بو طيف- الجزائر ٢٠١٨،
٢٠. الموسوي، امير علي خليل وآخرون، ٢٠١٨، استخدام نموذج Camels كأداة لقياس السلامة المصرفية (دراسة تحليلية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية لسنة 2017) كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد ١٤، العدد ٥٨.
٢١. النعيمي، سعد الله محمد عبيد ، ٢٠١٧، تقييم أداء المصارف باستخدام نموذج PATROL دراسة تحليلية لعينة من المصارف الأهلية، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة تكريت- مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية- المجلد ٣، العدد ٣٩.



٢٢. النعيمي، زهراء احمد محمد والحوري، ماهر مناع عبيد "أثر الرقمنة المصرفية على مؤشرات القوة المالية"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٢٠٢٣.
٢٣. فراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة معلوماتية، ع ١٠، الجزائر، ٢٠٠٥.
٢٤. ابو عميرة، هشام سالم، "قياس أثر الرقمنة في تحسين الإيرادات الضريبية المصرية لزيادة الناتج المحلي الاجمالي" للفترة ٢٠٠٠ - ٢٠٢٢. بحث منشور في مجلة كلية السياسة والاقتصاد، العدد ٢٠ أكتوبر، ٢٠٢٣.
٢٥. النشرة الفصلية لجمعية البنوك في الأردن، ٢٠١٣.
26. Agur, Itai, Peria, Soledad Martinez, Rochon, Celine, 2020, Digital Financial Services and the Pandemic: Opportunities and Risks for Emerging and Developing Economies, IMF. C OVID19 Research, Special
 27. CarbÓ-Valverde, Santiago, 2017, The Impact on Digitalization on Banking and Journal of Financial Management Markets and Institutions, vol. 5, n. 1.FI,
 28. Copestake, Alexander, Estefania-Flores, Julia, Furceri, Davide, 2022, Digitalization and Resilience, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/210. Resilience, International Monetary Fund, IMF Working Paper,
 29. Crowley, Joe, Espinosa-Vega, Marco, Holmquist, Elizabeth, Lamar, Ken, Manolikakis, Emmanuel, McAndrews, James, Williamson, Holt, 2022, Financial Innovation and Statistical Methodology-Key Considerations, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/212
 30. Carare, Alina, Franco, Lavinia, Hadzi-Vaskov, Metodij, Lesniak, Justin, Vasilyev, Dmitry, Yakhshilikov, Yorbol, 2022, Digital Money and Remittances Costs in Central America, Panama, and the Dominican Republic, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/23
 31. Doran, Nicoleta Mihaela, Bădîrcea, Roxana Maria, Manta, Alina Georgiana, 2022, Digitization and Financial Performance of Banking Sectors Facing COVID-19 Challenges in Central and Eastern European Countries, Electronics, 11, 3483.
 32. Feyen, Erik, Frost, Jon, Gambacorta, Leonardo, Natarajan, Harish, Saal, Matthew, 2021, Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy, The Bank for International Settlements and the World Bank Group, BIS Papers No 117.
 33. Filho, Tito Nicias Teixeira da Silva, 2022, Curb Your Enthusiasm: The Fintech Hype Meets Reality in the Remittances Market, International Monetary Fund, IMF Working Paper, WP/22/233.
 34. Kilu, N. (2018). Effect of Fintech Firms on Financial Performance of the Banking Sector in Kenya. Master's thesis, School of Business, University of Nairobi. Kilu, N. (2018). Effect of Fintech Firms on Financial Performance of the Banking Sector in Kenya. Master's thesis, School of Business, University of Nairobi.
 35. Li, Bo, Xu, Zeshui, 2021, Insights into financial technology (FinTech): a bibliometric and visual study, Financial Innovation, 7,69.
 36. Mueni, M., & Atheru, G. (2019). Electronic Banking and Financial Performance ١١.
 37. Commercial Banks in Kenya. International Journal of Current Aspects, 3(2), pp
 38. Mugodo E. A. (2016) Effect of Electronic Banking on the Financial performance of Commercial Banks in Kenya. Master's thesis, School of Business, University of
 39. Veseli-Kurtishi, Teuta, Hadzimustafa, Shenaj, Veseli, Edmond, 2020, Digitization of Banking Services and Its Impact on Customer Satisfaction: Case, Republic of North Macedonia, Management International Conference, Online Conference 12-13 November 2020.
 40. Hempel, George H., & Simonson, Donald G., "Bank management text & cases", John Wiley & sons, inc., New York U.S.A:1999.
 41. Mishkin, Frederic S. & Eakins, Stanley G. (2012) "Financial Markets and Institutions" 7 th ed, Prentice Hall Pearson Education, Inc.
 42. Machiraju, H.R. "Modern Commercial Banking" New Age International, Ltd, publisher, 2008.
 43. Rose, Peter S. & Hudgins, Sylvia C. "Bank Management & financial services". Published by Mc Graw - Hill / Irwin, USA, 2008.
 44. Wheelmen & Hunger (2015), Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability, 13th edition, Pearson Prentice Hall.
 45. Ibrahim, Abdullahi, (2019) Assessment of profitability determinants in Nigerian, International Journal of Social Sciences and Humanities Reviews Vol.9 No.1, January 2019; p.330 –340, (ISSN: 2276-8645).
 46. Ongore, Vincent, Okoth & Kusa, Gemechu Berhanu, (2013) Determinants of Financial Performance of Commercial Banks in Kenya, International Journal of Economics and Financial Issues Vol 3, No. 1.
 47. Saeed, Hibba & Other, (2019) An empirical investigation of banking sector performance of Pakistan and Sri Lanka by using CAMELS ratio of framework, ISSN: 2043-0795 (Print) 2043-0809 (Online), Journal of Sustainable Finance & Investment.



48. Dang, Uyen, (2011) the CAMEL rating system in banking supervision: A case study, Degree thesis, Arcada university of Applied sciences international Business, Finland.
49. Murerwa, Charlesb, (2015) Determinants Of Banks' Financial Performance In Developing Economies: Evidence From Kenyan Commercial Banks, A Fulfillment of the Requirement for the Degree of Masters in Business Administration, UNITED STATES INTERNATIONAL UNIVERSITY – AFRICA.
50. Maria, Carapeto, Scott Moeller, Anna Faelten, Valeriya Vitkova, Leonardo Bortolotto (2010).
51. Distress classification measures in the banking sector. Mergers and Acquisitions Research Centre, Cass Business School, City University of London, pp. 1- 43.
52. Whalen, Gary, (2005) A Hazard Model of CAMELS Downgrades of Low-Risk Community Banks , OCC Economics Working Paper .
53. Guan, Fangyuan&Other,(2019) Evaluation of the Competitiveness of China's Commercial Banks Based on the G-CAMELS Evaluation System .
54. Poulos, Apostolos G. Christo. Could Lehman Brothers Collapse Be Anticipated? An Examination Using CAMELS Rating System: International Business Research. Vol. 4, No. 2. 2011.
55. Wheelmen & Hunger (2015), Strategic Management and Business Policy:
56. Koch, W., Timothy, & Macdonald,S., Scott (2015) "Bank management", 4th. Ed. Dryden press Harcourt college publishers, U.S.A.