



رقمية العمليات المصرفية ودورها في تعزيز الشمول المالي
(دراسة لعينة من المصارف التجارية في العراق للمدة 2017-2022)

الباحث: منتظر محمد الشافعي

Researcher: Muntathar Mohammed AI-Shafeay

كلية الإدارة والاقتصاد / قسم العلوم المالية والمصرفية

Economics / and College of Administration

Department of Banking and Financial Sciences

Montazer.1994@gmail.com

أ.د محمد غالي الحسيني

Prof. Muhammad Ghaly Al-Husseini

كلية الإدارة والاقتصاد \ قسم العلوم المالية والمصرفية

College of Administration and Economics

Department of Banking and Financial Sciences

Muhammeh.rih@uokufe.edu.iq

المستخلص

لقد أحدث ظهور التحول الرقمي ثورة في المشهد المالي التقليدي. حيث قدم خدمات سريعة وفعالة للمستهلكين مع خفض التكاليف للمؤسسات المالية. ومع التقدم المستمر في التحول الرقمي من المتوقع أن تنمو صناعة رقمية العمليات المالية بسرعة في السنوات المقبلة مما يوفر إمكانية وصول أكبر إلى الخدمات المصرفية وزيادة الشمول المالي في جميع أنحاء العالم. كان السؤال الرئيسي الذي تم تناوله في هذا البحث هو: ما هو تأثير ودور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي؟ وتشير النتائج إلى أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على الشمول المالي. وتظهر نتائج الدراسة أيضاً أن الشمول المالي يلعب دوراً محورياً في الوساطة في تأثير السلب لرقمية العمليات المصرفية

الكلمات المفتاحية (التحول الرقمي، الشمول المالي، الخدمات المصرفية)

**The digitalization of banking operations and its role in
promoting financial inclusion
(A study of a sample of commercial banks in Iraq for the
period 2017-2022)**

Abstract



The advent of digital transformation has revolutionized the traditional financial landscape. It provides fast and efficient services to consumers while reducing costs for financial institutions. With the continued progress in digital transformation, the digital financial industry is expected to grow rapidly in the coming years, providing greater access to banking services and increasing financial inclusion around the world. The main question addressed in this research was: What is the impact and role of digital transformation in promoting financial inclusion? The results indicate that digital transformation has a positive and statistically significant impact on financial inclusion. The results of the study also show that financial inclusion plays a pivotal role in mediating the negative impact of the digitization of banking operations

key words (Digital Transformation, Financial Inclusion, Banking Services)

المقدمة

يعد التحول الرقمي كأحد العوامل الرئيسية المؤثرة التي تؤدي الى ازدهار في المؤسسات المالية والمصرفية على حد سواء فقد ترتبط التغيرات الجوهرية في نمط حياتنا بشكل وثيق بتقديم التحول الرقمي، حيث أصبحت تلك التغيرات تحمل توقعاً مميزاً للتحولات الرقمية، فالتحولات الرقمية لم تعد مجرد عبارة عن مجموعة من الابتكارات والتقنيات، بل أصبحت شكلاً جديداً من العلوم المالية يجمع بين الخدمات المالية والمهارات التكنولوجية وتهتم بتقديم الخدمات المالية وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات، ويوفر التحول الرقمي فرصاً هائلة، كخفض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير المزيد من الخيارات، وتسهيل الخدمات، ويسهم في زيادة التفاعل مع العميل وزيادة تعاملاته المالية، ويستطيع الحصول عليها بجهد ووقت أقل، وتناسباً مع التغيرات والازدهار



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

في طبيعة الخدمات المصرفية، ولا يزال التحول الرقمي ينتشر بشكل متسارع نتيجة تسارع وتيرة العولمة المالية في العالم واتخذت فكرة الدراسة الحالية شكلاً واضح المعالم لتتناول عوامل مهمة وحاسمة في العمل المصرفي وهي : رقمية العمليات المصرفية و دورها في تعزيز الشمول المالي، ونظراً لحاجة الجهاز المصرفي العراقي لتطوير اعماله وخدماته سائر ما تقدمه المصارف الأخرى في شتى بقاع العالم من خدمات جاءت هذه الدراسة للمساعدة في تحسين نجاح وريادة المصارف العراقية عبر الهدف الرئيسي لها، التي اتضحت في تشخيص ودراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي. وتضمنت هذه مشكلة البحث

ان التطورات الكبيرة التي تحدث في العالم في مختلف المجالات منها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجيا تعكس اثارها على مجريات الاحداث في كل مجتمع، ولذلك فقد وقع انظار المؤسسات المالية باختلاف أنواعها واحجامها لتعزيز خدماتها بمجارات التطورات التي تحدث، ومن خلال ذلك جاءت مشكلة البحث لعدم مجارة التطورات التكنولوجية المالية وعدم استخدامها بصورة جيدة لتعزيز العلاقة بين المؤسسات المالية ذات الاختصاص والعميل، ومن خلال ذلك يمكن معرف السؤال العام وهو (هل يمكن للتحول الرقمي رفع مستوى الخدمات المالية المقدمة) وينبثق من هذا التساؤل عدد من التساؤلات وهي كالتالي:

- 1- ما مدى اهتمام المؤسسات المالية باستخدام التحولات الرقمية بتقديم خدماتها.
- 2- هل لدى المؤسسات المالية المام بالتطورات التي تحدث بالتحولات الرقمية.
- 3- هل تساعد التحولات الرقمية المؤسسات المالية اذ تم استخدامها بتقديم خدمات مالية ذات جودة جيدة.

ثانياً- فرضية البحث:

اما فرضيات الدراسة فيمكن توضيحها بالآتي: -

- الفرضية الاولى:** رقمية العمليات المصرفية لها دور فاعل في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- الفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رقمية العمليات المصرفية و (جودة الخدمة المصرفية).



الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين رقمية العمليات المصرفية و(جودة الخدمة المصرفية)

الفرضية الرابعة: يوجد تباين ذو دلالة معنوية لاستخدام مقاييس رقمية العمليات المصرفية.

ثالثا- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في حاجة المؤسسات المالية الى تعميم وإيصال الخدمات المالية لأكبر عدد من فئات المجتمع ولأسيما أصحاب الدخل المحدود، وبيان مدى التزام المؤسسات المالية بإنماء خدماتها المصرفية وفق أحدث الابتكارات المالية لمجاراة نمو التحول الرقمي الذي يشهده العالم في الخدمات المصرفية. مع دعم المؤسسات المالية في نشاطهم الجاد لتقديم أفضل خدمات وذات كفاءة عالية من اجل توطيد العلاقة بينها وبين العميل.

رابعا- أهداف البحث:

- 1- تحليل المؤشرات واختبار العلاقة والأثر بين رقمية العمليات المصرفية والشمول المالي.
- 2- التعرف على مؤشرات التحول الرقمي وكيفية الوصول اليه من خلال تلك المؤشرات.
- 3- تقديم مفهوم شامل وواسع حول موضوع التحول الرقمي والشمول المالي.
- 4- التعرف على مؤشرات الشمول المالي، وكيفية الوصول اليه من خلال تلك المؤشرات.

المبحث الأول

مفهوم التحول الرقمي

أولاً: التحول الرقمي

ان الفراغ التكنولوجي والصعوبات التي تواجهها المصارف التقليدية في مواكبة التطور الحاصل، يمثل تحدياً للصناعة المصرفية كون ان السرعة في التغيرات والتعقيد الحاصل في الاحتياجات المالية والمصرفية للمؤسسات والافراد لابد ان يتبعه تسارع في التطوير والتحديث للخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة، اذ يتوقع في السنوات القادمة شهود قفزات هائلة في نظم الاتصالات العالمية، مما يعني تغير جذري في طريقة قيام المؤسسات والافراد بأعمالهم وطرق نقل الاموال.



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

أوضح (حسان، حسان، 2019:2893) ان التحول الرقمي في الصناعة المصرفية هو عملية تطوير وتحديث مستمرة تهدف إلى استيعاب ودمج التقنيات الحديثة في جميع عمليات العمل والخدمات المقدمة. هذه الفجوة التكنولوجية حقاً تمثل تحدياً رئيسياً، لكنها أيضاً توفر فرصاً مميزة للصناعة لتحسين الخدمات وإعادة تشكيل تجربة العملاء.

التغيرات السريعة والمستمرة في الصناعة المصرفية تتضمن:

- أ- الانتقال من العمليات الورقية إلى الحلول الرقمية لزيادة الكفاءة.
- ب- الاستثمار في الأمن السيبراني لضمان حماية بيانات العملاء.
- ج- تقديم منتجات مصرفية مبتكرة مثل البنوك الرقمية بالكامل، والمحافظ الإلكترونية، والعملات الرقمية المشفرة.

د- توظيف الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا البلوك تشين لتحسين الخدمات وخلق منتجات جديدة. هذا التغير يتطلب من البنوك التقليدية التكيف مع المتغيرات الجديدة لتبقى ذات صلة في السوق. هذه التطورات تعني أن المصارف بحاجة إلى:

- أ- تطوير بنية تحتية رقمية متينة ومرنة.
- ب- إنشاء قنوات اتصال رقمية مباشرة وأمنة مع العملاء.
- ج- التأكيد على التكنولوجيات الناشئة كجزء لا يتجزأ من استراتيجية العمل.
- د- استيعاب ثقافة الابتكار وتبني التغيير كجزء من العمليات اليومية.

ثانياً: خصائص التحول الرقمي

من خلال دراسة مفاهيم التحول الرقمي يمكن بيان اهم خصائصه فيما يلي:

- 1- التحول الرقمي وسيلة يستخدمها المصارف من أجل تحقيق أهدافها.
- 2- التحول الرقمي يسهل الحصول على المعرفة واكتساب المعلومات مع توفير وسائل اتصال فعالة
- 3- تطبيق التحول الرقمي لا يقتصر في مجال أداء الخدمة بل يمتد الى أساليب الإدارة
- 4- التحول الرقمي ييسر الحصول على الخدمات المقدمة من قبل المصرف بصورة سهلة وسريعة.
- 5- المجال الرئيسي لتطبيق التحول الرقمي هي الخدمات المالية والمصرفية.

ثالثاً: أهداف وأهمية التحول الرقمي



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

يسعى التحول الرقمي الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها (جازية، محمد، 2019:156)

(1) تكلفة أقل: تُعد تكلفة استخدام الخدمات المالية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على إمكانية الوصول واستخدام هذه الخدمات. مع التحول الرقمي، مع كل لتحقيق هذا، تستخدم البنوك عددًا من القنوات المتاحة لتعزيز تجربة العميل، ومن هذه القنوات:

- أ- المواقع الإلكترونية: ب- تطبيقات الهواتف الذكية: ج- الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية SMS والبريد الإلكتروني: للتنبيهات والتحقق من المعاملات.
- د- الخدمة الذاتية عبر أجهزة الصراف الآلي وأكشاك المعاملات المتقدمة ه- الواجهات البرمجية APIs التي تسمح بالتكامل بين خدمات البنك وتطبيقات أو خدمات طرف ثالث.
- و- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: لتوفير تجارب شخصية وإنشاء منتجات تتكيف مع سلوك المستخدم.

(2) السرعة: إحدى المزايا الكبرى للتحول الرقمي في القطاع المصرفي هي السرعة التي تقدم بها المنتجات والخدمات. بفضل التكنولوجيا المتقدمة الحديثة، تستطيع المؤسسات المالية إتمام العمليات وتسريع الإجراءات المصرفية الأنظمة المصرفية الرقمية تعزز هذه العمليات عبر:

- أ- الاستفادة من التكنولوجيا السحابية لتسهيل الوصول والمعالجة السريعة للبيانات.
- ب- استخدام البيانات الضخمة والتحليلات لاتخاذ قرارات سريعة ومستنيرة.
- ج- الاستعانة بالذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة والدقة في العمليات المصرفية.
- د- إنشاء واجهات مستخدم سلسة وبديهية تقلل من الوقت اللازم للمعاملات.

(3) الانتشار: التحول الرقمي يستطيع أن يغير مفهوم الحدود الجغرافية في القطاع المصرفي والمالي.

(4) المقارنة: أصبحت المقارنة بين الخدمات المالية والأسعار عبر مختلف الشركات والمصارف أسهل بكثير في عصر التحول الرقمي.

خامسا: مؤشرات التحول الرقمي في القطاع المصرفي

(1) سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية



تمثل إحدى الركائز الأساسية للابتكارات المالية ومجال التكنولوجيا المالية (FinTech) إذ يتوقف نجاح هذه الابتكارات بشكل كبير على قدرتها على تيسير العمليات المصرفية وجعلها أكثر فعالية وكفاءة. وأكد (محمد، 2020: 218) على أن هذه الخدمات تُعد مقياساً مهماً من مقاييس الشمول المالي، الذي يسعى إلى توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية والمصرفية بأحدث التكنولوجيات لأكبر شريحة ممكنة من السكان. ويمكن تحديد معادلة هذا البعد كما يلي:

$$\text{سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية} = \frac{\text{المدفوعات الورقية}}{\text{المدفوعات الرقمية}} \times 100 \dots 1$$

2) الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (الإلكترونية)

كما عرفها (الخزرجي، 2020: 261)، الخدمات المصرفية الإلكترونية هي نظام إلكتروني يمنح العملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم والحصول على المعلومات الضرورية والتفاعل مع مجموعة واسعة من الخدمات المالية عبر شبكة الإنترنت باستخدام الحاسوب الشخصي أو أي جهاز إلكتروني آخر. توفر هذه الخدمات تجربة استخدام موحدة للمؤسسات والأفراد على مدار الساعة. ويمكن تحديد معادلة هذا البعد كما يلي:

$$\text{الخدمات المصرفية عبر الإنترنت} = \frac{\text{التحويلات الدائنة عبر الإنترنت}}{\text{اجمالي المدفوعات عبر الإنترنت}} \times 2 \dots \dots 2$$

3) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

ذكر (حكمت، 2020: 87) أن هذه الخدمة بالإضافة إلى توفير العديد من الخدمات بما في ذلك دفع الفواتير وتفاصيل الحساب المصرفي لهذه الفواتير، تلبي أيضاً الطلبات الروتينية للعملاء. باستخدام كلمات مرور محددة، يستطيع العميل استخدام الخدمة المصرفية. وذكر (Ayswarya, et al, 2019: 650) أنها معاملة مالية تتم عن طريق الدخول إلى موقع البنك باستخدام الهاتف المحمول وإتمام جميع العمليات التي يطلبها العميل إلكترونياً، وبين (عبد العلي، 2021: 462) ويمكن أن نوضح المعادلة الرياضية لهذا البعد كما يأتي:

$$\text{الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول} = \frac{\text{الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول}}{\text{قيمة التعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت}} \times 3 \dots \dots 3$$



4) الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي (ATM)

يُعتبر جهاز الصراف الآلي، وفق ما ذكره (Abdullai & Nyaoga, 2017:164)، جهازاً يتيح لعملاء البنوك إجراء المعاملات المالية في أماكن عامة بشكل آلي دون الحاجة لتدخل الصرافين أو موظفي البنك. تشمل الدوافع وراء تبني البنوك لأجهزة الصراف الآلي التخفيض في تكاليف العمالة وتحسين الكفاءة وزيادة تفاعل العملاء وتحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز رضا العملاء وولائهم. يدعم هذا الرأي (نعمة وحسن، 2018: 41)، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس كما يأتي:

$$\text{الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي} = \frac{\text{عدد البطاقات الإلكترونية المصدرة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} \times 100 \dots 4$$

5) سرعة الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية

تُعد مؤشراً حاسماً لمدى فعالية التكنولوجيا المصرفية وتؤثر بشكل مباشر على تجربة العميل. السرعة والسهولة في الاستخدام، إلى جانب القدرة على الوصول الإلكتروني السريع والمستمر للخدمات المصرفية بتكاليف منخفضة كما بين (محمد، 2020: 215)، يُظهر هذا المؤشر عدد الحسابات الفعالة في المؤسسات المالية، ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا المقياس كما يلي:

$$\text{سرعة الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية} = \frac{\text{عدد الزبائن الكلي}}{\text{عدد العمليات التحويلية}} \times 100 \dots 5$$

6) الخدمات عبر الوكالات المصرفية

يُمثل الوكيل المصرفي نقطة بيع بالتجزئة أو كيان قانوني يحظى بتفويض من مؤسسة مالية يُقدم للعملاء خدمات مثل الإيداع والسحب وتحويلات الأموال والدفع الفواتير والاستعلام عن الرصيد وتقبل الإيداعات المباشرة. أضاف (لا وير وآخرون، 2011: 3) أن طرق استخدام البنوك للوكلاء المصرفيين تختلف بناءً على مدى الصلاحيات الممنوحة للوكلاء، سواء كان ذلك من خلال توسيع أو تقييد نطاق عملهم. ويمكن توضيح المعادلة الرياضية لهذا البعد كما يلي:

$$\text{الخدمات عبر الوكالات المصرفية} = \frac{\text{عدد الوكالات الممنوحة}}{\text{عدد الزبائن الكلي}} \times 100 \dots 6$$



المبحث الثاني الشمول المالي

اولاً: مفهوم الشمول المالي

تطرق الكثر من النظريات الاقتصادية، بالإضافة إلى المصارف العالمية والهيئات الاقتصادية، قد أولت اهتماماً بفكرة الشمول المالي نظراً لدوره البالغ في دعم الرفاه الاقتصادي والثبات المالي. ومن ناحية أخرى، تم التركيز على توسيع نطاق الخدمات المالية والبنكية ليشمل جميع أطراف المجتمع، مع إيلاء عناية خاصة للمجموعات التي تعاني من الإقصاء المالي. وقد تنوعت الأفكار والتعاريف حول معنى الشمول المالي بناءً على وجهات نظر المتخصصين في هذا المجال، ويتمثل مفهوم الشمول المالي بأنه ذلك التوجه الاستراتيجي الذي تتبناه الهيئات الاقتصادية والبنوك العالمية ومختلف المؤسسات المالية، لما له من دور ذي شأن في تحقيق الازدهار والوصول إلى الأمان الاقتصادي والمالي. وتظهر أهمية هذا المفهوم من خلال طموحه في الوصول بالخدمات المالية والمصرفية إلى كل قطاعات المجتمع بما في ذلك تلك الفئات الغير قادرة على الاندماج المالي بشكل طبيعي. يفسر (اتحاد المصارف العربية، 2016: 24) الشمول المالي كاستراتيجية لجعل المنتجات والخدمات المالية في متناول جميع فئات المجتمع بأسعار معقولة، وذلك لتشجيع وتحقيق شمول أوسع لتلك الفئات ذات الدخل المحدود. ويستند هذا النهج إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تُقدم من جهات رسمية تتمتع بالشرعية القانونية والتنوع التنظيمي، كما هي الحالة في تعريف (CGAP, 2011: 30). بينما يركز (Cherif, 2016: 26) على دمج الفئات ذات الدخل المحدود وعلى جهود التوحيد التي تمكنهم من المشاركة في الأنشطة المصرفية

ثانياً: أهمية وأهداف الشمول المالي تكتسب مسألة دعم الشمول المالي أهمية كبيرة، تنعكس بشكل إيجابي على الهيكل الاقتصادي والسياسي، وتصل إلى البيت المصرفي بمختلف مستوياته، حيث تساهم في تقليل مخاطر المؤسسات المالية وتنظيم النظام المالي (تبينة، 2018: 8) (نغم حسين، 2020: 31). يتجلى أهمية الشمول المالي في جوانب رئيسية عدة، أبرزها 1- تحفيز النمو الاقتصادي: تُظهر الدراسات وجود علاقة إيجابية بين مستوى الشمول المالي وزيادة



معدلات النمو الاقتصادي، كما أن انتشار الخدمات المالية واستعمالها يسهم في تحقيق العدالة الاجتماعية وتعزيز فعالية أسواق المال.

2- تعزيز الاستقرار المالي: يلعب الشمول المالي دوراً في تحسين الظروف المالية ورفع مستويات المعيشية للفئات الأقل حظاً. ويمكن للتدابير المالية الشمولية تطوير الكفاءة في عمليات الوساطة، ما يقلل الاعتماد على القطاع غير الرسمي ويسهم في دعم فاعلية السياسة النقدية بالتنوع (Berkoh,2019:14).

3- تمكين الأفراد من المساهمة في مجتمعاتهم: تسلط الدراسات الضوء على أن تحسين القدرة الفردية على الاندماج المالي يُعزز من فرص بدء المشروعات الخاصة والاستثمار في تنمية الكيانات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى تحسين مقدرة الأفراد على إدارة المخاطر المرتبطة بتقلبات السوق.

4- أتمتة العمليات المالية: تؤدي الزيادة في اعتماد النظم المالية الإلكترونية الحديثة، (Berkoh,2019:14). تبرز أهداف التوسيع في الشمول المالي في الوصول الواسع للخدمات المالية لكل فرد على حدة، إذ يستفيد كل من الأفراد كمتلقين لهذه الخدمات، والقطاع المصرفي كوسيط مالي رئيس، وصولاً إلى القطاع المالي بأكمله الذي يستفيد من الآثار الإيجابية لهذا الاندماج على الاقتصاد بصورة عامة. تُقسم أهداف الشمول المالي حسب المستويات كالتالي:

1- على مستوى الأفراد:

- يُعزز الشمول المالي دخل الأفراد الشهري بتوفير الولوج إلى الخدمات المصرفية لاسيما الانتماء النقدي، والاستخدام الأمثل لها في إطلاق مشاريع صغيرة ومتوسطة.
- يراعي البعد الاجتماعي من خلال تيسير الوصول للمنتجات المالية واستخدامها من قبل ذوي الدخل المحدود بأسعار مقبولة، لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية (بن قيدة، 2016: 94).
- يُمكن الأفراد من توفير مكان آمن للادخار وتحسين قدراتهم في إدارة المخاطر المالية.
- يُشجع الأفراد على فتح حسابات مصرفية تمكّنهم من الحصول على المعلومات الضرورية خلال جميع المراحل المالية، بالإضافة إلى الشفافية في التعامل مع الشكاوى (بوزانة، 2020: 19).
- يُسهل وصول الخدمات المالية كالرواتب والحوالات من خلال أجهزة الصراف الآلي (ATM) ونقاط البيع (POS).



2- على مستوى القطاع المصرفي:

- يساهم الشمول المالي في الاستقرار المالي للقطاع المصرفي عبر:
- زيادة القدرة على توسيع الاستثمارات وتحسين توزيع الخدمات المصرفية بما يتناسب مع احتياجات العملاء.
- زيادة أعداد العملاء في القطاع المصرفي التي تؤدي لزيادة السيولة المتاحة للاستثمار.
- تعزيز التواصل بين القطاع المصرفي والعملاء، مما يجذب المزيد منهم، ويساعد في توسيع قاعدة العملاء خصوصاً في المناطق النائية والريفية، لرفع الربحية وأسعار الأسهم (محمود، 2021: 378).

3- على مستوى القطاع الحكومي والبنك المركزي:

- يُحقق الدعم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة عبر خفض معدلات التضخم وتخفيف أسعار الفائدة، مما يُحفز الاستثمارات ويزيد فرص العمل (Anupama Sharma & Sumita:2013,15)
- يُسرّع التوسع في الشمول المالي من خلال أنظمة التحصيل الإلكتروني تدفق الإيرادات الحكومية، ويُقلل من الحاجة لتداول العملة الورقية، مما يُوفر التكاليف المرتبطة بها.

ثالثاً: عناصر الشمول المالي

الشمول المالي يشير إلى إتاحة الخدمات المالية والبنكية لجميع فئات المجتمع بتكلفة مقبولة وطريقة سهلة ومبسطة. يُعتبر الشمول المالي عنصراً حيوياً لضمان تحقيق النمو الاقتصادي الشامل والمستدام. وأشار (برنيه و اخرون، 2019: 7) الى ان هناك عدة عناصر رئيسية تشكل أساس الشمول المالي وتُحدد مدى فعاليته، وهي:

- 1- التوافر (Accessibility): تشمل إتاحة الخدمات المالية لجميع الأفراد دون تمييز أو حواجز جغرافية أو اجتماعية.
- 2- الاستخدام (Usage): يُعبّر عن مدى استخدام الخدمات المالية من قبل الأفراد والمشروعات، والتي تشمل القروض، الادخار، التأمين، وغيرها.



- 3- الجودة (Quality) : تتعلق بمدى نوعية وفاعلية الخدمات المقدمة، إلى جانب شفافية المعلومات وحسن معاملة العملاء.
- 4- القدرة على تحمل التكاليف (Affordability) : يجب أن تكون تكاليف الخدمات المالية في متناول الجميع، بحيث لا تشكل عبئاً مالياً.
- 5- التنوع (Diversity) : تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات المالية التي تناسب الاحتياجات المختلفة للأفراد والأعمال.
- 6- الأمان والحماية (Safety and Protection) : ضمان سلامة أموال العملاء وتوفير نظام لحماية المستهلك يضمن حقوقهم ويحميهم من الاحتيال وغيره من المخاطر المالية.
- 7- الاستدامة (Sustainability) : قدرة المؤسسات المالية على تقديم الخدمات بشكل مستمر ودائم مع الحفاظ على الاستقرار المالي.
- 8- الشمول (Inclusiveness) : تهدف إلى دمج جميع فئات المجتمع في النظام المالي بما في ذلك النساء، الشباب، كبار السن، والأشخاص في المناطق الريفية والناحية.
- 9- الابتكار (Innovation) : تطوير وتقديم حلول مالية جديدة ومبتكرة للتغلب على التحديات التقليدية وتحسين الوصول إلى خدمات مالية أفضل.

رابعاً: مؤشرات الشمول المالي

كما هو معلوم، الشمول المالي يتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية، استعمال هذه الخدمات بفعالية، وجودة الخدمات المالية المقدمة. ضمن هذه الأبعاد القطاع المصرفي ومدى جاذبيته. ومن ضمن أبرز المؤشرات التي تم الإشارة إليها (الشمري ، 2016 : 297) و(نغم، 2018 : 38) نجد:

أولاً: مؤشر عدد الفروع المصرفية الذي يُعتبر من العوامل الرئيسية لتقييم مستوى الشمول المالي في أي دولة، حيث يتم قياسه بناءً على توزيع فروع البنوك في أرجاء البلاد لاستهداف جميع الفئات بالخدمات المالية. يُقاس هذا المؤشر بالعدد الكلي للفروع مقارنةً بمساحة البلاد، فضلاً عن عدد الفروع المصرفية لكل مائة ألف شخص بالغ. يقدم البنك الدولي نسبة 10 فروع لكل 100 ألف شخص، أو



فرع واحد لكل 8000 شخص كمتوسط عالمي (البنك الدولي، 2019: 69). ولتقدير هذا المؤشر يمكن الاعتماد على المعادلتين التاليتين، واللذان تم التطرق إليهما في الدراسة (ofosu,2017:74)

$$1- \text{عدد الفروع لكل } 1000 \text{ كم}^2 = (\text{عدد الفروع المصرفية} / \text{مساحة البلاد}) * 1000.$$

$$2- \text{الكثافة المصرفية} = (\text{عدد السكان} / \text{عدد الفروع المصرفية}).$$

ثانياً: عدد نقاط البيع (POS):

هذه الأجهزة المتخصصة تتصل مباشرة بشبكة البنك وتتاح لأصحاب المحلات التجارية، حيث تُمكنهم من التحقق من الرصيد المتوفر بكارث العميل لضمان تغطية المشتريات ومن ثم تُصدر إيصالاً بإكمال عملية الدفع، ليتم خصم المبلغ من حساب العميل وإضافته إلى حساب التاجر (البوسعيدي، 2010:78). كما 1- زيادة في حجم المبيعات: 2- تقليل المخاطر: 3- حفظ رأس المال: 4- سهولة المتابعة والتدقيق الإلكتروني للعمليات المالية من جانب مستخدمي نقاط البيع.

$$3- \text{عدد نقاط البيع لكل } 100 \text{ ألف بالغ} = \text{عدد نقاط البيع} / \text{عدد السكان البالغين} * 100000....$$

$$4- \text{النسبة المئوية لنقاط البيع لكل } 1000 \text{ كم}^2 = \text{عدد الـ POS} / \text{مساحة البلاد} * 100....$$

ثالثاً: عدد أجهزة الصراف الآلي (ATM):

يُمثل الصراف الآلي أو ما يُعرف بـ (Automated Teller Machine - ATM) واحداً من أكثر الأجهزة الإلكترونية استخداماً وانتشاراً، ويرجع استخدامه في العديد من العمليات المصرفية سواء التقليدية منها أو تلك التي تتطلب وسائل أكثر تطوراً مثل السحب النقدي، الإيداع، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين حسابات العميل أو لمستخدمين آخرين، إجراء الحوالات المالية والمصرفية والحصول على معلومات حول أسعار الفائدة، التحويل من عملة إلى عملة أخرى وعمليات سحب بطاقات الائتمان وغيرها، كما ورد في (الصمادي، 2003: 29).

$$5- \text{عدد الـ ATM لكل } 100 \text{ ألف بالغ} = \text{عدد أجهزة الـ ATM} / \text{عدد السكان البالغين} * 100000....$$

$$6- \text{عدد الـ ATM لكل } 1000 \text{ كم}^2 = \text{عدد أجهزة الـ ATM} / \text{مساحة البلاد} * 1000....$$

رابعاً: عدد البطاقات الإلكترونية



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

تُعتبر من مكونات الأساسية ضمن مؤشرات الشمول المالي. حيث يؤدي توزيع البطاقة الإلكترونية إلى توسيع قاعدة المستفيدين وجذب شريحة أوسع من الأفراد لدخول النظام المصرفي، مما يُمكنهم من الوصول إلى الخدمات المالية بواسطة استخدام هذه البطاقات لشراء السلع والخدمات، سواء من الرصيد الفوري أو من الائتمان الذي يُقدمه البنك للعميل. تُعرف البطاقة الإلكترونية بكونها صكاً اسمياً يصدره البنك لفائدة العميل وبخوله الحق في الحصول على السلع والخدمات الضرورية من الجهات المختلفة، بشرط الالتزام بدفع قيمة تلك السلع والخدمات بناءً على شروط مُحددة مسبقاً (الشمري وعبد اللات، 2008: 47). تنقسم البطاقات الإلكترونية إلى عدة فئات رئيسية بما في ذلك

بطاقات الائتمان (Credit Cards)

بطاقات الخصم (Debit Cards)

بطاقات الدفع المسبق (Prepaid Cards)

بطاقات الصراف الآلي (ATM Cards)

بطاقات الشراء عبر الإنترنت (Online Purchase Cards)

البطاقات المصدرة يمكن أن تكون إما للخصم من الحساب الجاري مباشرةً، أو للخصم الشهري، أو بطاقات ائتمان (سليمان، 2003: 34). بطاقة الفيزا هي بطاقة بلاستيكية إلكترونية تتيح استخدام الأموال في حسابات المستهلكين للتسوق، السحب، وإجراء المعاملات على الإنترنت (Britannica, 2016: 5). وذكر (سليمان، 2003: 35) بأنه بطاقات الفيزا كارد تكون بثلاث فئات مختلفة:

- 1- بطاقة الفيزا الفضية : 2- بطاقة الفيزا الذهبية : 3- بطاقة فيزا إلكترونية: هذه البطاقة مصممة خصيصاً لاستخدامها في أجهزة الصراف الآلي العالمية والأجهزة التي تقرأ الشريط المغناطيسي.

خامساً: العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي

إن التطور التكنولوجي الهائل وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة الشمول المالي.



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية
والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار

18 نيسان 2024

تأكيداً على ذلك تشير التقديرات إلى أن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57% من الأفراد غير المشمولين مالياً في النظام المصرفي كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي يعمل الكثير منها في القطاع غير الرسمي الدول النامية، كذلك هناك ما يقدر بـ 2.5 مليار شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحساب مصرفي. ومن هنا أصبحت الحاجة ضرورية لتبني نظام قوي للتكنولوجيا المالية من قبل المجتمع الدولي لاستفادة رواد الأعمال وأصحاب المشروعات من الخدمات المالية الكترونياً. (عبد النبي، 2018: 7) كما يمكن أن يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز عدد من جوانب برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، كذلك مساعدة رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي. علماً بأن القضاء على الفقر لا يقتصر فقط على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية بل يتطلب المعرفة بطريقة استخدام التقنية الرقمية من قبل غير المشمولين مالياً مما يضع على عاتق البنوك عبء التكثيف من برامج التكثيف المالي وبناء القدرات. (عبد النبي، 2018: 8) ومن الجدير بالذكر أن الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي الرقمي تساهم في تحقيق الهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة المتمثل في القضاء على الفقر حيث تشير بيانات البنك الدولي إلى أن هناك أكثر من 700 مليون شخص يعيشون بأقل من 19 دولار يومياً وبانعدام وجود فرص لحصولهم على الخدمات المالية الأساسية، يجعل من الصعب على هؤلاء الأشخاص إدارة حياتهم الاقتصادية (Klapper & Zoghbi، 2016: 35) ومن شأن التكنولوجيا المالية أن تلعب دوراً حاسماً في زيادة نسبة الشمول المالي من خلال عدة أشكال مستحدثة للخدمات المالية والمصرفية التي يمكن إجرائها عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت وعلاوة على ذلك وبحسب تحالف الشمول المالي يمكن أبرز خصائص التكنولوجيا المالية التي يمكن أن تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي (اتحاد المصارف العربية 2018)

1- تقنية البلوكتشين (Blockchain) وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات وقدرتها على تعزيز أمن المعلومات.

2- اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية (Cloud Computing) في القطاع المالي.

3- تحليل البيانات الضخمة Big Data analytic وأهميتها في عمليات التصنيف الائتماني.



- 4- التقنيات البايومترية لتعزيز وزيادة كفاءة الاجراءات اعرف عميلك.(KYC)
5- التكنولوجيا الرقابية (Regean) لتعزيز الامتثال للمعايير الدولية وبالتالي الحفاظ علي الاستقرار المالي والنزاهة المالية وكفاءة الاشراف المحلي.

المبحث الثالث

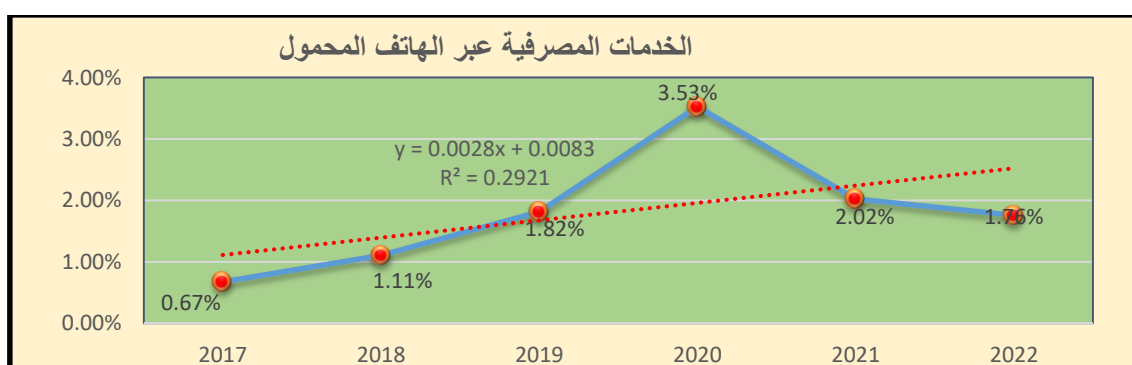
الجانب العملي

أولاً: التحليل الكمي لمتغير التحول الرقمي

(1) التحليل الكمي لبُعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

كما يُظهر الشكل (2)، حيث بلغت نسبة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (3.53%)، قبل أن تتراجع في العامين التاليين إلى (2.02%) و(1.76%). على الرغم من هذا الانخفاض في السنة الختامية من فترة الدراسة، فإن الاستخدام ظل أعلى مقارنة بالسنوات الثلاث الأولى. بينما شهد العام 2022 تناقصاً في هذا الاستخدام بسبب عودة النشاط الاقتصادي تدريجياً إلى طبيعته التي كانت قبل الجائحة، إلا أن البنك المركزي العراقي يواصل سعيه نحو الاستمرار في تبني الحلول المالية التكنولوجية الحديثة في قطاع الخدمات المصرفية.

الشكل رقم (2) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات سألقة الذكر وباستخدام برنامج الـ (Excel)

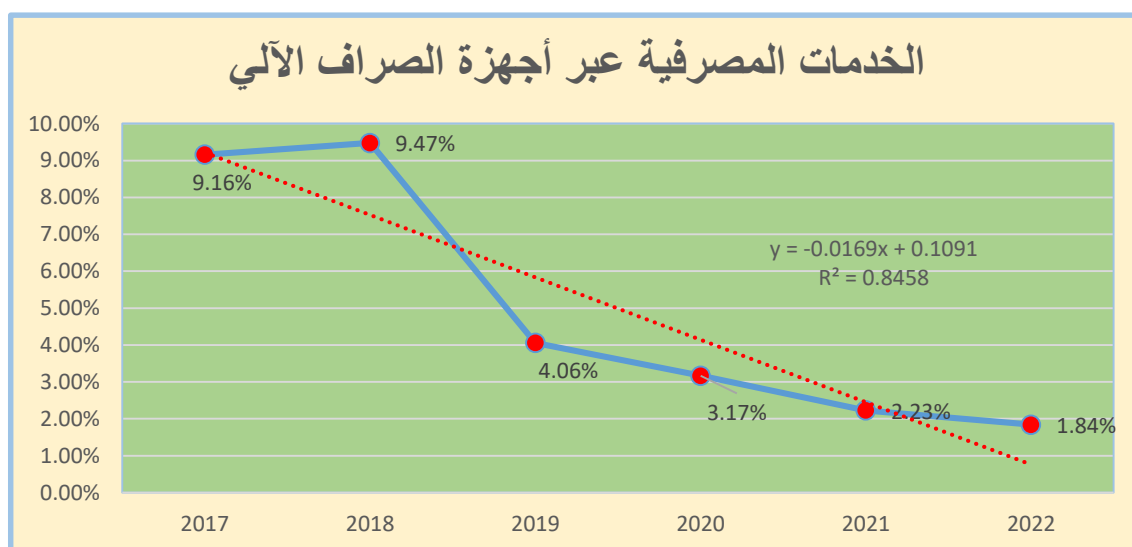
من خلال الشكل (2) نلاحظ إن البيانات المعتمدة والمحللة تُظهر أن هنالك اتجاهاً صعودياً مستقبلياً للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مما يشير خط الاتجاه الذي تم رسمه إلى نمو متزايد في هذا القطاع.

(2) التحليل الكمي لبُعد الخدمات المصرفية عبر اجهزة الصراف الالي



استخدام التكنولوجيا وأجهزة الصراف الآلي كما يُبين الشكل (3). ومع ذلك، تمر هذه النسب بتراجع تدريجي خلال الثلاث سنوات اللاحقة؛ حيث انخفضت إلى (4.06%) في العام 2019، ثم إلى (3.17%) في 2020، وهبطت إلى (2.23%) في العام 2021، ومن ثم انخفضت إلى النسبة الأدنى خلال فترة الدراسة والتي بلغت (1.84%) في العام 2022. يُعزى هذا الانخفاض في الاستخدام إلى تراجع أداء الجهاز المصرفي وعدم قدرته على مواكبة الزيادة في عدد العملاء في مواجهة العدد الثابت نسبياً من أجهزة الصراف الآلي، خاصةً بعدما اتجهت العديد من المؤسسات الحكومية لتوطين رواتب موظفيها في البنوك. ومن هنا، يجب على البنوك مواصلة العمل على تحديث تقنياتها وتوسيع شبكات أجهزة الصراف لتتناسب مع الزيادة في عدد العملاء ولتدعم الخدمات المصرفية الآلية بفاعلية أكبر.

الشكل رقم (3) الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي



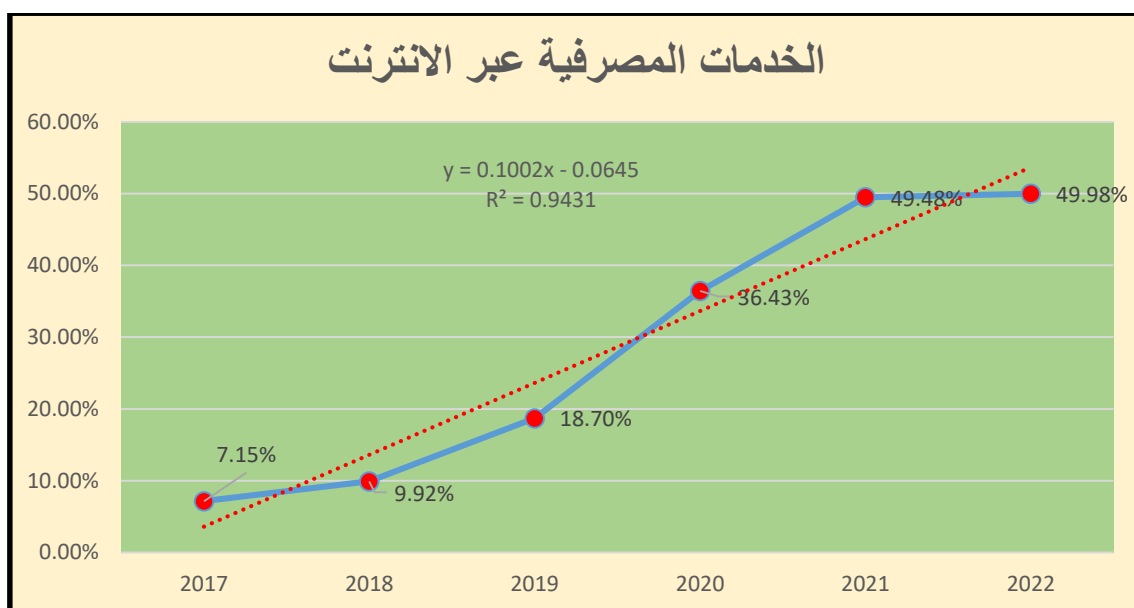
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ (Excel) من الواضح بالاطلاع على الشكل (3) أن توجه الخدمات المصرفية عبر أجهزة الصراف الآلي يميل إلى الانخفاض في المستقبل. هذا ما يقترحه خط الاتجاه المستند على البيانات المعتمدة والتحليلات المرفقة.

(3) التحليل الكمي لبُعد الخدمات المصرفية عبر الانترنت



لو لاحظنا عن كثب، من خلال الشكل (4) يتضح إن هناك فترة من التذني في بداية الدراسة، حيث كانت نسب الاستخدام لهذه الخدمات عبر الإنترنت عند حد (7.15%) في العام 2017، التركيز والاعتماد بشكل متزايد على التكنولوجيات المالية الحديثة والابتكار في هذا القطاع، شهدنا قفزة طفيفة في المؤشر في العام التالي 2018 حيث بلغت النسبة (9.92%). استمر هذا التوجه تصاعدياً فأحرز مؤشر الخدمات المصرفية على الانترنت زيادة لافتة لتصل إلى (18.70%) في العام 2019، وتابع هذا النمو الإيجابي حيث سجل أعلى الزيادات في السنتين التاليتين (2021 و 2022)، مع وصول النسبة إلى (49.48%) في العام 2021، ومن ثم قفزة أخرى لتبلغ (49.98%) في العام 2022.

الشكل رقم (4) الخدمات المصرفية عبر الانترنت

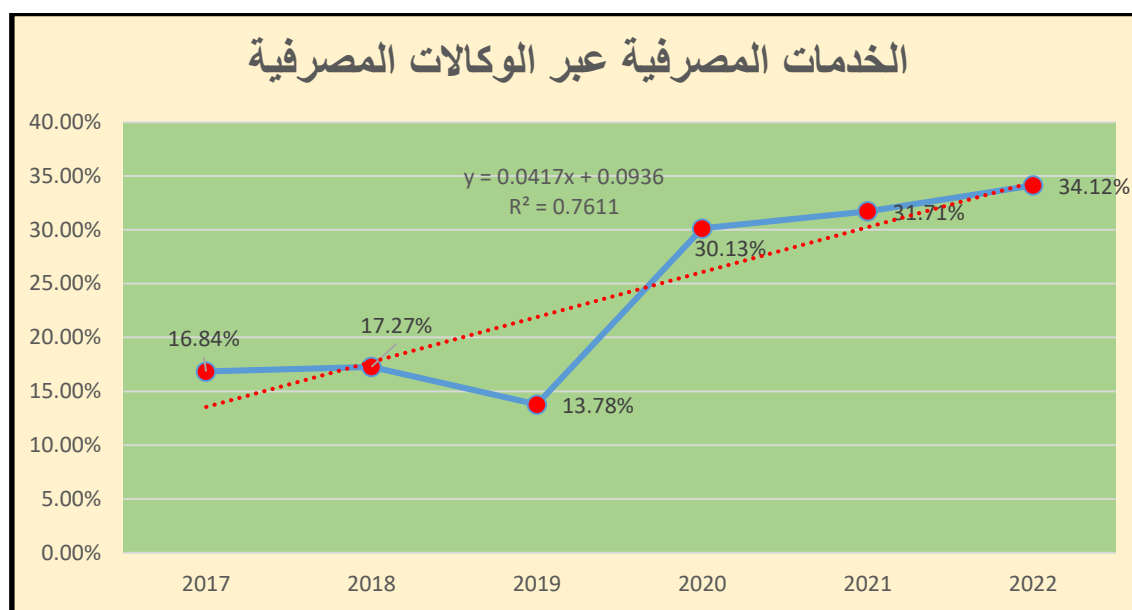


المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات سائلة الذكر وباستخدام برنامج الـ (Excel)
عند تحليل الشكل (3)، يظهر بوضوح أن هناك ميلاً إيجابياً للأمام فيما يتعلق بخدمات الصيرفة الإلكترونية، حيث يشير خط الاتجاه للبيانات المستخدمة إلى توقعات بنمو مستمر لهذه الخدمات في المستقبل.

(4) التحليل الكمي لبُعد الخدمات عبر الوكالات المصرفية



بدء انتشار الوكالات المصرفية وتوسع الخدمات والفعاليات المصرفية إلى جانب زيادة المعاملات الإلكترونية بفعل جهود القطاع المصرفي في ترشيد وتبسيط الإجراءات والتخفيف من تكاليف وأعباء المعاملات الروتينية مثل توزيع الرواتب وغيرها من المعاملات المالية للمواطنين،
شكل رقم (5) الخدمات المصرفية عبر الوكالات المصرفية

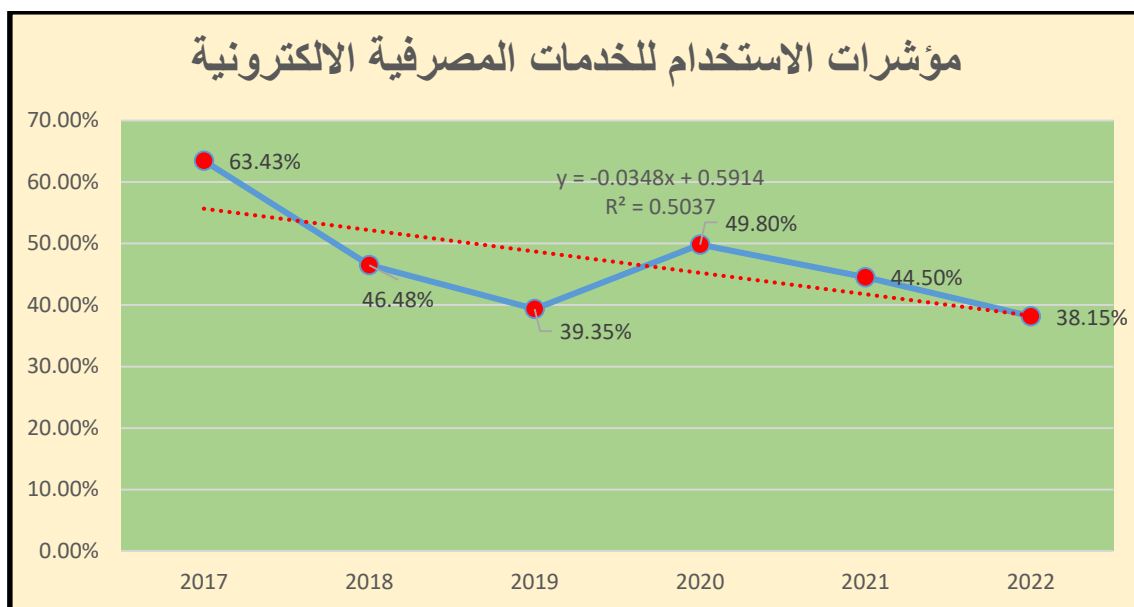


المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ (Excel)
الشكل (5) يُعطينا إشارات واضحة على أن هناك اتجاهاً تصاعدياً للخدمات المقدمة من خلال الوكالات المصرفية، حيث يُظهر خط الاتجاه المُستنبط من البيانات المعتمدة في التحليل توقعاً بنمو مستمر لهذه الخدمات في المستقبل.

(5) التحليل الكمي لبُعد سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية الإلكترونية

نجد أن هذا الجانب قد شهد ازدهاراً في بداية المدة الزمنية للدراسة كما يتضح في الشكل (6)

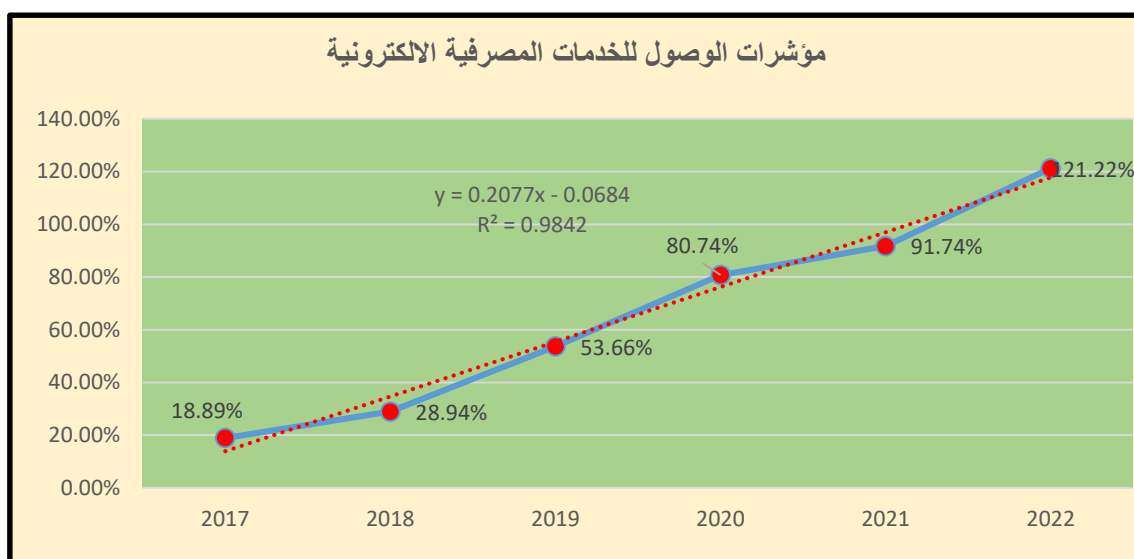
شكل رقم (6) سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية



من الاطلاع على الشكل (6)، يتضح لنا أن هنالك ميلاً نزولياً متوقعاً لمدى سهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يشير خط الاتجاه الذي تم الحصول عليه من خلال تحليل البيانات الراهنة إلى احتمالية استمرار هذا التراجع في المستقبل.

(6) التحليل الكمي لبُعد سرعة الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية

يُعزى سبب هذا الارتفاع الكبير إلى الحركة الإجبارية نحو اعتماد الأساليب المصرفية الحديثة، خاصة من قبل شرائح معينة مثل الموظفين الحكوميين، الذين حرصوا على تطوير مهاراتهم المصرفية والتعرف على الابتكارات المالية الجديدة. شكل رقم (7) سرعة الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات سالفة الذكر وباستخدام برنامج الـ (Excel) من خلال تحليل البيانات المُقدمة ضمن الشكل رقم (7)، يُمكننا ملاحظة أن هناك توجهاً نحو تحسين وزيادة سرعة الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في المستقبل، كما هو مُبين بوضوح في خط الاتجاه الذي تم استخدامه في تحليل هذه البيانات وتوقعها.

ثانياً: التحليل الكمي لمتغير الشمول المالي

اولاً) تحليل مؤشر عدد الفروع المصرفية للقطاع المصرفي العراقي للمدة (2017- 2022) يعد مؤشر عدد الفروع المصرفية من مؤشرات الوصول للخدمات المصرفية، والذي يبين قدرة المصرف على إيصال الخدمات المالية إلى الزبون من خلال فروعهم، وكلما كانت الفروع المنتشرة على مستوى البلد كثيرة قياساً بالمستوى العالمي كان شمول الأفراد بالخدمات المصرفية أكثر ،

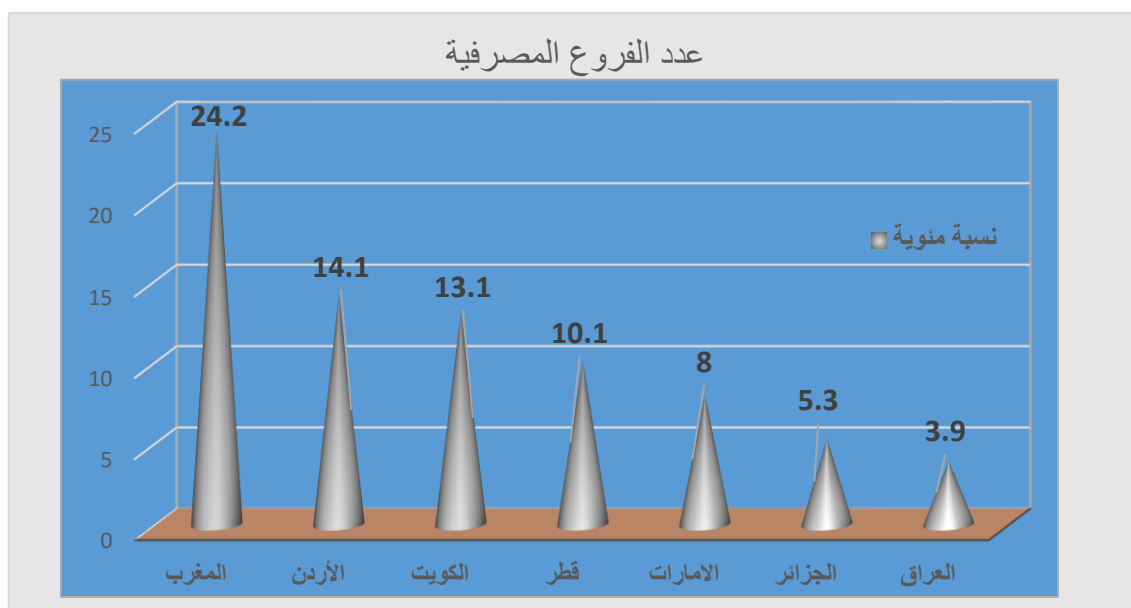
$$\text{الكثافة المصرفية} = \text{عدد السكان} / \text{عدد الفروع المصرفية}$$

* معدل النمو = عدد السكان الحالي - عدد السكان السابق / عدد السكان السابق $\times 100$
 وعند مقارنة العراق مع بعض الدول العربية المجاورة نجد أنه يحتل مرتبة متأخرة في انتشار عدد الفروع المصرفية، والشكل (8) يوضح نسبة عدد الفروع المصرفية لكل 100 ألف بالغ لعام 2020 في العراق والدول المجاورة:



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الإدارة والاقتصاد (تكاميل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024



الدولي

البنك

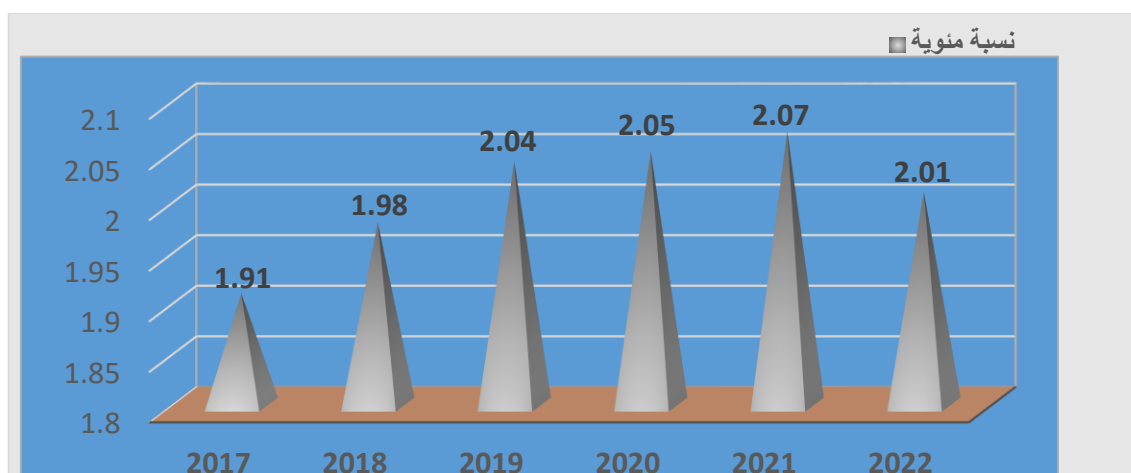
المصدر:

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?view=chart>

الشكل رقم (8)

عدد الفروع المصرفية لكل 100 ألف بالغ في العراق والدول العربية (2020)

أما بالنسبة للانتشار الجغرافي لعدد الفروع المصرفية نسبة الى مساحة العراق لكل 1000 كم² فالشكل رقم (9) يوضح تدني هذه النسبة كما موضح أدناه:



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات السابقة * مساحة العراق = 435052 كم²



* الانتشار الجغرافي = عدد الفروع المصرفية / مساحة العراق $\times 1000$
الشكل رقم (9)

الانتشار الجغرافي للفروع المصرفية في العراق لكل 1000 كم² للمدة (2017-2022)
إن البيانات الممثلة في الشكل رقم (9) تُظهر التوزيع الجغرافي للفروع المصرفية لكل ألف كيلومتر
مربع. حيث بلغت الكثافة القصوى لهذه الفروع في العام 2021، والتي وصلت إلى نحو (2.07)
فروع لكل ألف كيلومتر مربع. في حين تُعد سنة 2017 الأقل من حيث هذه النسبة، مسجلةً (1.91)
فروع لذات الوحدة الجغرافية. أما في العام 2022، فقد كانت الكثافة عند (2.01) فروع، وهي كثافة
ضئيلة تُعيق عملية توسيع نطاق الشمول المالي.

ثانياً) تحليل مؤشرة عدد أجهزة الصراف الآلي ATM للقطاع المصرفي العراقي للمدة (2017-
2022)

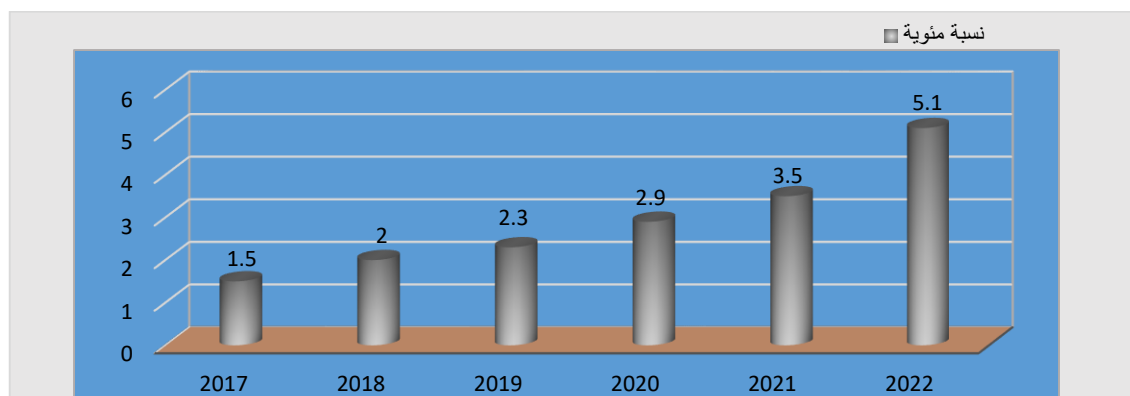
تعتبر أجهزة الصراف الآلي عاملاً هاماً في مجال الدفع الإلكتروني وتُعد مؤشراً لمدى تسهيل
الوصول إلى الخدمات المالية. هذه الأجهزة تساهم بشكل ملموس في توفير الجهد والزمن وتكاليف
الخدمة لكلاً من العملاء والمؤسسات المالية.

* معدل النمو = السنة الحالية - السنة السابقة / السنة السابقة $\times 100$

* عدد البالغين الى عدد أجهزة الـ ATM = عدد السكان البالغين / عدد أجهزة الصراف الـ ATM

* نسبة انتشار الـ ATM لكل 100 ألف بالغ = عدد الأجهزة / عدد السكان البالغين $\times 100$

أما على مستوى الانتشار الجغرافي لأجهزة الـ ATM نسبة الى مساحة العراق فقد كانت النسب
ضئيلة ولا تغطي مساحة البلد كما موضح بالشكل التالي:

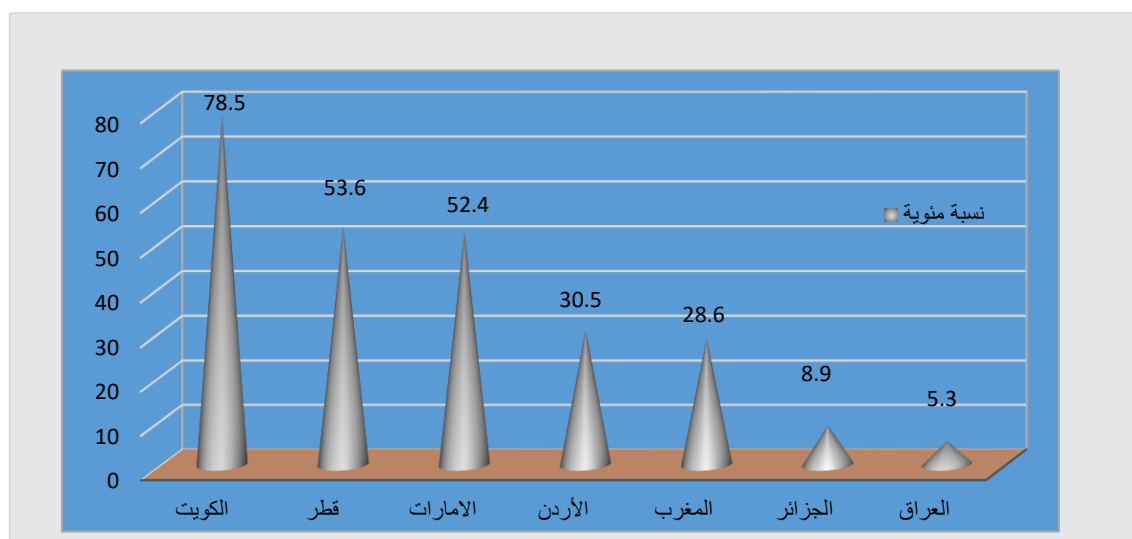




المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات السابقة * الانتشار الجغرافي = عدد أجهزة
ATM / مساحة البلد $\times 1000$

الشكل رقم (10) انتشار أجهزة الصراف الآلي (ATM) الى مساحة العراق لكل 1000 كم²
للمدة 2022-2017

استناداً إلى المعلومات المستخلصة من الشكل (10)، يمكن ملاحظة اتجاه تصاعدي في عدد أجهزة
الصراف الآلي مع مرور الزمن، ومع ذلك فإن هذا الزيادة تتسم بكونها محدودة للغاية ولا تلبي
الطموحات المأمولة. النسب المشتقة تعبر عن واقع يتسم بالنقص الشديد



المصدر: البنك الدولي

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?view=chart>

الشكل رقم (11)

أجهزة الصراف الآلي للعراق وبعض الدول العربية للمدة 2022-2017

ثالثاً) تحليل مؤشر نقاط البيع الـ (POS) للقطاع المصرفي العراقي للمدة 2022-2017
مؤشر نقاط البيع يُعتبر وسيلة فعالة لقياس مدى انتشار خدمات الدفع الإلكترونية في المجتمع،
بالإضافة إلى تقييم قدرة القطاع المصرفي على توسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية. يُظهر

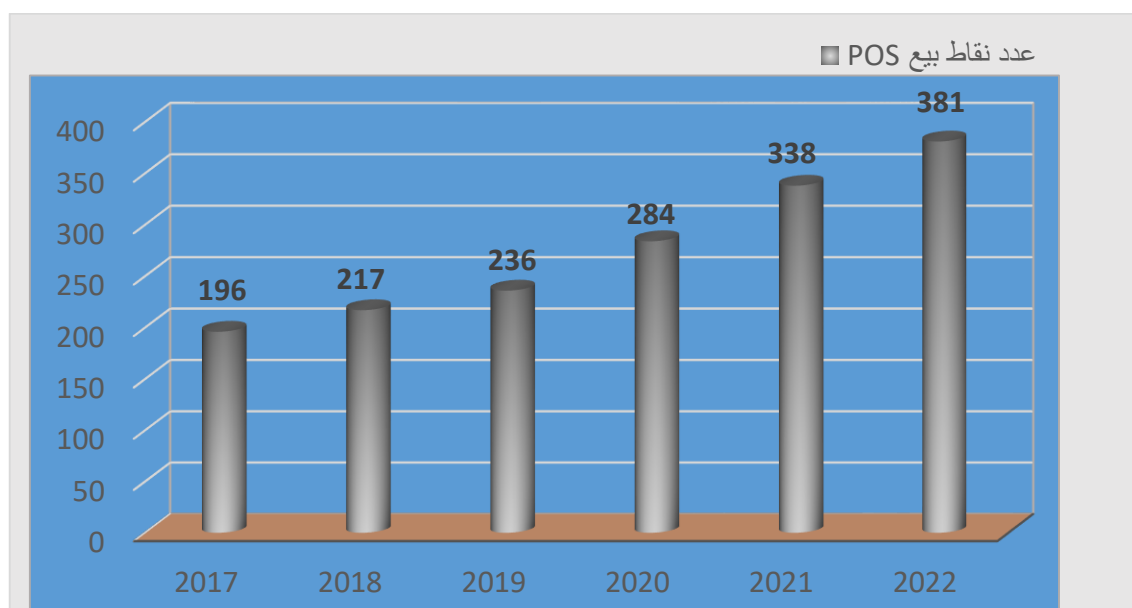


هذا المؤشر إلى أي مدى نجحت البنوك في نقل عملائها من نمط استخدام النقود الورقية والمعدنية إلى استخدام الأموال الإلكترونية الذي يشمل، على سبيل
* معدل النمو = عدد نقاط بيع السنة الحالية – عدد نقاط بيع السنة السابقة / عدد نقاط بيع السنة السابقة
 $100 \times$

* عدد البالغين لكل نقطة بيع واحدة = عدد السكان البالغين / عدد نقاط البيع $1000 \times$

* عدد نقاط البيع لكل 100 ألف بالغ = عدد نقاط البيع / عدد السكان البالغين $100 \times$

لكل 100 ألف بالغ للمدة 2022-2017



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات السابقة

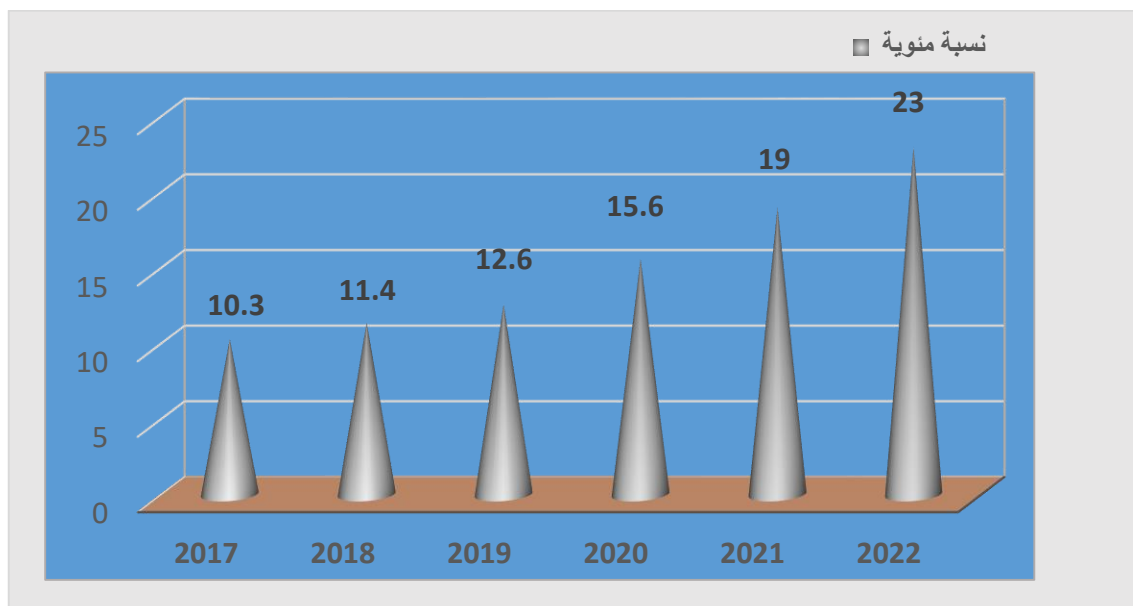
الشكل رقم (12)

أعداد نقاط البيع الـ POS لكل 100 ألف بالغ للقطاع المصرفي العراقي للمدة 2022-2017

هذا المؤشر يوضح تقييداً ملحوظاً في الوصول إلى الخدمات المصرفية في العراق عند مقارنته بدول عربية أخرى مجاورة؛ حيث شهدت هذه الدول أكثر من (700) نقطة للبيع لكل 100 ألف بالغ. بالنسبة للعراق، ارتفعت نقاط البيع إلى ذروتها في العام 2022 لتصل إلى (381) نقطة بيع لكل 100 ألف بالغ. ومع أن هذا الرقم يظهر تقدماً ملحوظاً، إلا أنه ما زال منخفضاً نسبياً إذا ما تم المقارنة مع الدول



المجاورة. هذا بالرغم من الجهد الكبير الذي يبذله البنك المركزي العراقي لتعزيز نظام الدفع الإلكتروني وتشجيع استخدام الوسائل الإلكترونية للدفع – كنقاط البيع والدفع بالتجزئة.



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات السابقة

* الانتشار الجغرافي = عدد نقاط البيع / مساحة البلد × 100

الشكل رقم (13)

انتشار نقاط البيع لكل 1000 كم² في العراق للمدة 2017-2022

نلاحظ من الشكل (13) انخفاض نسبة انتشار نقاط البيع الى مساحة العراق، اذ تمثل هذه النسبة المئوية عدد نقاط البيع المنتشرة في البلد لكل ألف كم²، مما يدل على محدودية أنظمة الدفع الإلكتروني وعدم انسجامها مع التوسع بعملية الشمول المالي في البلد.

رابعاً) تحليل مؤشر البطاقات الإلكترونية في العراق للمدة 2017-2022

تعد البطاقات الإلكترونية وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني ومؤشراً مهماً من مؤشرات الشمول المالي، اذ يعتمد استخدامها على مدى تطور البنية التحتية المصرفية المتوفرة لدى الدولة، والتطور التكنولوجي للقطاع المصرفي من جهة، ومدى ثقافة المجتمع مالياً ودخولهم بالمنظومة المصرفية من جهة أخرى.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

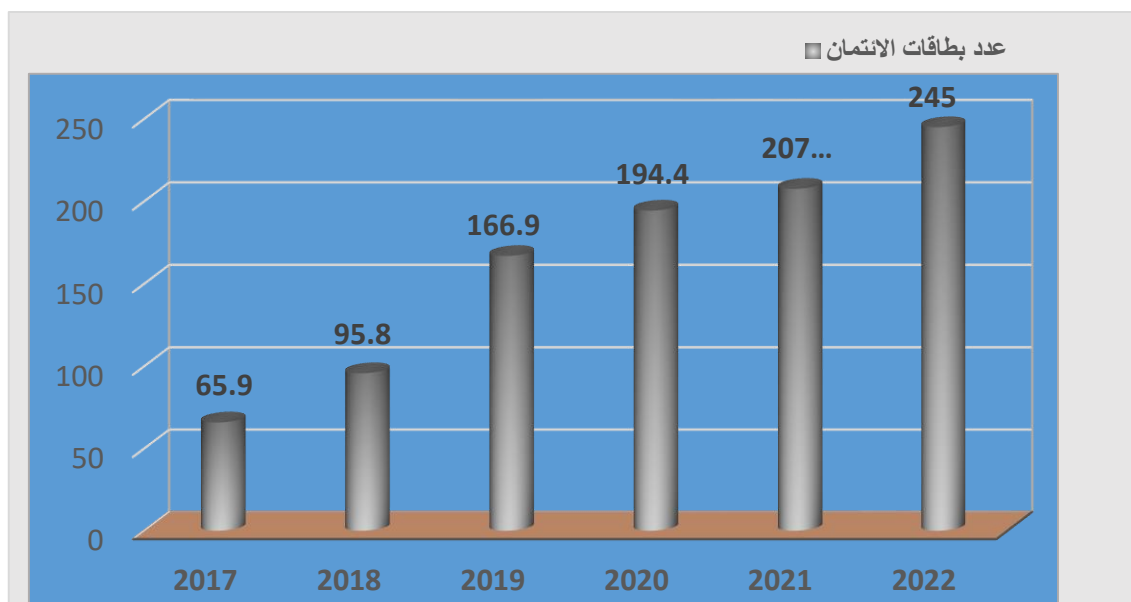
مجلد (20) (عدد خاص) 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)



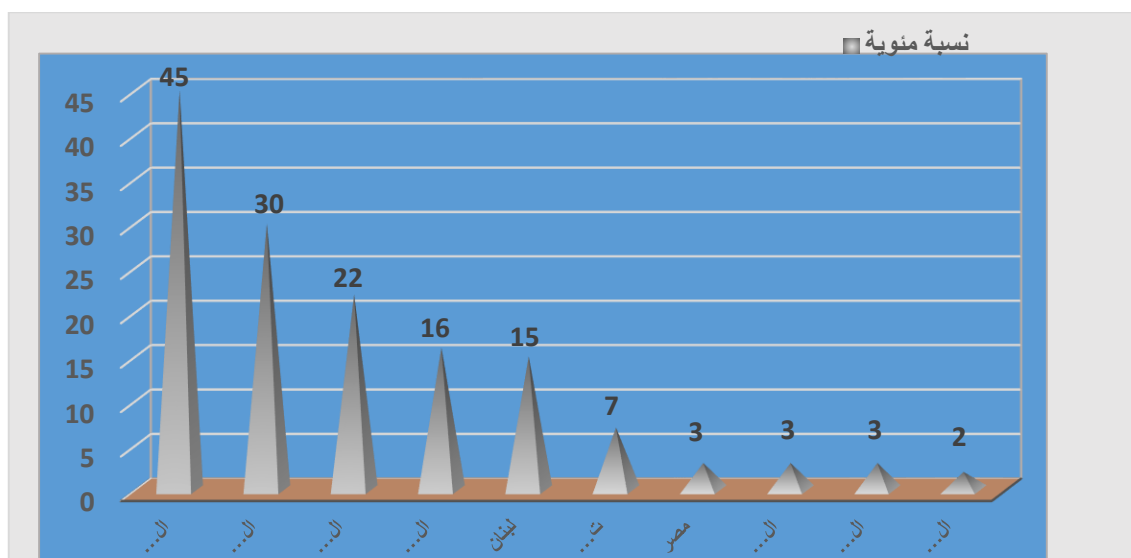
18 نيسان 2024



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات السابقة

الشكل رقم (14)

عدد بطاقات الانتماء لكل 100 ألف بالغ في العراق للمدة 2017-2022



المصدر: البنك الدولي

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?view=chart>



الشكل رقم (15) نسبة مستخدمي بطاقات الائتمان للأشخاص البالغين لكل 100 ألف لمجموعة من الدول العربية والعراق العام 2019

نلاحظ من الشكل (15) أن هناك انخفاضاً في الاعتماد على بطاقات الائتمان بين البالغين ضمن مجموعة الدول العربية. تبرز الإمارات في المقدمة حيث يبلغ استخدام بطاقات الائتمان (45%) من السكان البالغين. تليها البحرين بنسبة (30%)، ومن ثم الكويت بنسبة (22%). السعودية ولبنان وتونس تقدم أعداداً متقاربة بنسب مئوية هي (16%)، (15%) و (7%) على الترتيب. وكذلك تتشارك كل من مصر والجزائر والأردن نفس النسبة بقيمة (3%)، وجميعهم يسبقون العراق الذي يأتي في نهاية القائمة بنسبة استخدام تبلغ (2%) فقط من السكان البالغين. هذه الأرقام تعكس واقعاً غير مرضٍ في مجال الشمول المالي، حيث تُعيق قلة البطاقات الإلكترونية توسع التحولات الائتمانية

الاستنتاجات:-

- 1 - تراجع أداء الجهاز المصرفي وعدم قدرته على مواكبة الزيادة في عدد العملاء في مواجهة العدد الثابت نسبياً من أجهزة الصراف الآلي.
- 2 - أن هناك ميلاً إيجابياً للأمام فيما يتعلق بخدمات الصيرفة الإلكترونية، حيث يشير خط الاتجاه للبيانات المستخدمة إلى توقعات بنمو مستمر لهذه الخدمات في المستقبل.
- 3 - هناك توجهاً نحو تحسين وزيادة سرعة الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في المستقبل، كما هو مبين بوضوح في خط الاتجاه الذي تم استخدامه في تحليل هذه البيانات وتوقعها.
- 4 - يبدو أن العراق ما يزال يسير بخطى ثقل عن مستويات الطموح فيما يخص عدد الفروع المصرفية مقارنةً بدول عربية أخرى
- 5 - الانتشار الجغرافي للفروع المصرفية في العراق في العام 2022، فقد كانت الكثافة عند (2.01) فروع، وهي كثافة ضئيلة تُعيق عملية توسيع نطاق الشمول المالي.

التوصيات:-

- 1 - إصدار المزيد من التشريعات والقوانين التي تحمي التعامل بكل أشكال التحول الرقمي وتشجيع على المزيد من استخدامه في التعاملات.



- 2 عقد ندوات ومؤتمرات حول نشر الثقافة المالية من خلال المشاركة بين الجامعة والقطاع المصرفي
- 3 بناء استراتيجية طويلة الامد لتسويق المصرفي وذلك من اهم بنودها هو ترصين الثقة ما بين الزبون والمصرف.
- 4 تفعيل عمل شركة التامين على الودائع المصرفية وهذا مما يعمل على تحفيز العملية الادخارية لمواطنين اتجاه المصرف.
- 5 اجراء التقييم الدوري للمصارف ومحاسبة المصارف التي لا تلتزم بتعليمات البنك المركزي ولجنة بازل.

المصادر والمراجع

المرجع : القرآن الكريم

- حسان، طه، حسان، طاهر شريف (2019) الصناعة المالية الإسلامية-الواقع والتحديات، بحث مقدم الى المؤتمر الدولي التكامل المؤسسي للصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، جامعة حسية بن بوعلي، الجزائر.
- جازية، حسيني ومحمد، قصي جاسم (2019) مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز المنتجات المصرفية الخضراء بالإشارة الى بنك الدوحة بقطر، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 48.
- محمد، محمد جاسم (2020) دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي دراسة في مجموعة من الدول العربية للمدة (2014- 2018)، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 44.
- الخرجي، فؤاد محمد عبد الله (2020) مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي-دراسة ميدانية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة.
- حكمت، محمد عبد الجبار (2020) مقدمة في المصارف الشاملة التقليدية والعالمية، الطبعة الاولى، مطبعة نبع الحياة - العراق.
- عبد علي، أيسر رزاق (2021) تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية في مؤشرات قياس الشمول المالي (دراسة تحليلية) في الجهاز المصرفي العراقي.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20)، عدد خاص، 2024



وقائع المؤتمر العلمي السابع لكلية الادرة والاقتصاد (تكامل العلوم الإدارية والاقتصادية في ظل التحول الرقمي لنماذج الأعمال وتحديات الابتكار)

18 نيسان 2024

- نعمة، نغم حسين، حسن، احمد نوري (2018) مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع لكلية التقنية الادارية، بغداد.
- لاوير، كيت، دياس، ودينيس وطراري، مايكل (2011) الوكلاء المصرفيون: ادارة المخاطر والتخفيف من حدتها ورقابتها، مناقشة مذكرة.
- اتحاد المصارف العربية (2016) واقع الشمول المالي في العالم العربي، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 427.
- بو تبيينه، حدة (2018) أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، الجزائر، المؤتمر العلمي الأول/كلية العلوم الاقتصادية والتجارية – جامعة باتنة.
- نغم حسين، ومطر، حسن (2020) الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، عمان-الأردن دار الأيام للنشر والتوزيع.
- بن قيدة، بوعافية (2016) واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية (المجلد 9، العدد 1).
- بوزانة، أيمن، وحمدوش، وفاء (2020) واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، الجزائر، جامعة عنابة.
- محمود، آية عادل (2021) أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك، مصر مجلة الدراسات المالية والتجارية.
- برنيه، محمد يسر، وأبرك، حفيظ (2019) أهمية ودور مجلس الدفوعات الوطني – تجارب دول عربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي – الإمارات العربية المتحدة.
- الشمري، صادق راشد (2016) الصناعة المصرفية الإسلامية الواقع والتطبيقات العملية، دار اليازوري العلمية للنشر الطبعة الأولى.
- شبيب بن ناصر البوسعيد (2010) وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية، مركز الغندور القاهرة.
- الصمادي، حازم نعيم (2003) المسؤولية في العمليات المصرفية الإلكترونية، دار وائل للنشر.
- الشمري، صادق راشد (2008) إدارة المصارف: الواقع والتطبيقات العملية، ط1، مطبعة الفرح/بغداد.



سليمان، عبد الوهاب إبراهيم (2003) بطاقات البنكية الاقراضية والسحب المباشر من الرصيد، دار الفكر سوريا.

عبد النبي، وليد عيدي (2018) الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي تنمية الاقتصاد العراقي.

البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للاستقرار المالي، 2022-2017.

البنك المركزي العراقي، الموقع الاحصائي والاقتصادي، 2022-2017

البنك المركزي العراقي، النشرات الإحصائية، 2022-2017.

Ayswarya, R., Sarala, D., Muralidharan, P., & Ilankadhir, M. (2019). **Service quality of mobile banking services in ICICI Bank Limited.**

Abdullai, H. M., & Nyaoga, R. B. (2017). **Effect of automated teller machines usage on operational performance of commercial banks in Nakuru County, Kenya.** International Journal of Economics, Finance and Management Sciences, 5(3).

Anupama sharma & Sumita. (2013). **Relevance of financial for Developing Nation.** "International Journal of Engineering and science, Volume 2 No 6.

Ofori, (2017) **Financial inclusion, Financial Sector Development and Inclusive Development.**

Cherif, M. M. (2016). **Capital Account Liberalization and Financial Deepening.**

CGAP, (2011) **White Paper, Global Standard- Setting Bodies & Financial Inclusion for the Poor.**

<https://data.albankaldawli.org/indicator/FB.ATM.TOTL.P5?view=chart>