

العلاقة بين صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل في البيئة العراقية

The relationship between shadow banking and mobile payment methods in the Iraqi environment

زينب عبد الحسين قاسم

Zainab Abdul-Hussein Qassem
 zainab.abdaloussein@s.uokerbala.edu.iq
 جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
 Karbala University/ College of
 Administration and Economics

أ.م.د امير علي خليل

Prof. Dr. Ameer Ali khaleel
 ameer.ali@uokerbala.edu.iq
 جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد
 Karbala University/ College of
 Administration and Economics

المخلص:

يهدف البحث الى تحليل مدى مساهمة صيرفة الظل المتمثلة بقروض صندوق الاسكان العراقي في زيادة وسائل الدفع عبر الموبايل، وكذلك التعرف على المضامين العلمية لكل من صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل وعلاقة هذه المفاهيم مع بعضها، وكذلك تقييم دور الخدمات المالية المتوفرة وكيفية استغلالها في تحقيق نظام صيرفة الظل عن طريق عمليات الوساطة التي تقوم بها المؤسسات بشكل كلي او جزئي، اذ تم تحليل معدلات نمو القروض الممنوحة لجميع الفروع فضلا عن معدلات نمو وسائل الدفع عبر الموبايل في العراق للمدة من 2017-2021 وفقا لما توفر من بيانات، كما تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري واعلى وادنى قيمة لمجموع المشاهدات، واختير العراق بلدا للبحث كون صيرفة الظل قد ساهمت في تطوير الجانب المالي والاقتصادي بشكل كبير، قد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها ليس هناك تأثير معنوي لصيرفة الظل في وسائل الدفع عبر الموبايل، هذا واختتم البحث بعدد من التوصيات اهمها ضروره القيام بتوسيع استخدام الدفع عن طريق الموبايل وذلك للدور الهام الذي يلعبه في توفير المعاملات المصرفية الالكترونية وايصالها الى شريحة اكبر من المجتمع العراقي.

الكلمات الاساسية: صيرفة الظل، الدفع عبر الموبايل.

Abstract:

The research aims to analyse the extent of the contribution of shadow banking represented by the loans of the Iraqi Housing Fund in increasing the means of payment via mobile, as well as identifying the scientific contents of each of the shadow banking and mobile payment methods and the relationship of these concepts with each other, as well as evaluating the role of available financial services and how to exploit them in achieving the system Shadow banking through mediation operations carried out by institutions in whole or in part, as the growth rates of loans granted to all branches were analysed, as well as the growth rates of mobile payment methods in Iraq for the period from 2017-2021 according to the available data, and the arithmetic mean was calculated And the standard deviation and the highest and lowest value of the total observations, and Iraq was chosen as a country for research, because shadow banking has contributed to the development of the financial and economic aspect significantly. The most important recommendations are the need to expand the use of mobile payment, due to the important role it plays in providing electronic banking transactions and delivering them to a larger segment of the society Iraqi.

Keywords: shadow banking, mobile payment.

1. المقدمة: Introduction:

ساهمت صيرفة الظل بدور مهم في الوظائف الاقتصادية والنظام المالي القائم على السوق، ولا سيما في الفترة التي سبقت الأزمة المالية، حيث تطور نظام صيرفة الظل في الدول المتقدمة والاقتصاديات الناشئة بشكل كبير، صاحبه تطور لأساليب تمويل الاقتصاد، والمشتقات المالية اللازمة لذلك، بالإضافة إلى تنوع مصادر التمويل بتنوع المؤسسات المالية غير المصرفية، كما أن تطور وانتشار صيرفة الظل له مخاطر نظامية تتجلى على وجه الخصوص في العمل المصرفي الموازي للمصارف التقليدية، وفي نفس الوقت عدم الخضوع للرقابة الاحترازية، مما يجعل هذا القطاع يعرض النظام المالي العالمي لأزمات يمكن لها أن تمتد لتصبح عالمية على غرار الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، وان من المؤسسات التي تدرج تحت مسمى صيرفة الظل في العراق هي (صندوق الاسكان العراقي) التي اصبحت تحتل اهمية كبيرة في انعاش وتطوير

وسائل الدفع الرقمية ، اذ اصبحت المؤسسات المالية ملزمة بتطوير منتجاتها والتوسع في تقديم الخدمات المالية للأفراد والتي منها وسائل الدفع عبر الموبايل التي اصبحت جزءا اساسيا من الخدمات المصرفية ، اذ تمكن الزبون من اجراء العديد من المعاملات المصرفية بطريقة ذاتية الية دون الحاجة لزيادة فروع البنك التابع له ، مما ساعد في توفير الوقت والجهد، استنادا لما سبق فأن موضوعي صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل يستحقان البحث لاهميتهما في انعاش القطاع المالي والمصرفي وتقليل الاعتماد على الصيرفة التقليدية ووسائل الدفع التقليدية .

ويحاول البحث بيان دور صيرفة الظل في العراق ومعدلات نموها كونها اصبحت منافسا عن الصيرفة التقليدية مثل (قروض صندوق الاسكان) ، فضلا عن بيان معدلات نمو وسائل الدفع عبر الموبايل والتي تتمثل في (اسيا حواله وزين كاش) وبيان مدى تأثير صيرفة الظل في زيادة وسائل الدفع عبر الموبايل في العراق وذلك بأستخدام عدد من الاساليب الاحصائية والمالية

2. منهجية البحث:

2.1 أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث من الناحية الأكاديمية في انها تبحث في موضوع حيوي لم يغطي بشكل يتلاءم واهميته في لعب دور اساسي للنظام المالي والمصرفي في العراق. أما أهميته الميدانية فتظهر في ان النتائج التي تم التوصل اليها في البحث من الممكن ان توجه الى ضرورة قيام صندوق الاسكان العراقي بمنح تسهيلات ونسب فائدة مخفضة على القروض من شأنها ان تزيد في اقبال المواطنين على طلب القروض ، وهذا بدوره يؤدي الى انعاش قنوات توزيع هذه الخدمات والتي منها (وسائل الدفع عبر الموبايل).

2.2 مشكلة البحث:

شهدت المنتجات المالية المقدمة من قبل المصارف انخفاضا في اقبال الافراد على استخدامها بسبب عدم الدراية الكافية بأهميه هذه المنتجات ، فضلا عن ضعف الثقة في قنوات التوزيع المختلفة ومنها (الدفع عبر الموبايل) التي تستخدمها المصارف لتقديم خدماتها، مما دفع العديد من المؤسسات التي تندرج ضمن مسمى صيرفة الظل والتي منها (صندوق الاسكان العراقي) الى زيادة منح القروض للأفراد على شكل صكوك يتم استلامها من المصارف عبر قنوات توزيع الخدمات المالية المختلفة والتي منها الدفع عبر الموبايل الامر الذي قد يساهم في اعادة تشغيل تلك المنتجات وزيادة استخدامها ، لذا سيتم وصف مشكلة البحث بعددٍ من التساؤلات كما يلي:-

- 1- هل تساهم صيرفة الظل في زيادة استخدام الدفع عبر الموبايل ؟
- 2- هل تؤثر صيرفة الظل معنويا في وسائل الدفع عبر الموبايل ؟

2.3 اهداف البحث:

تم صياغة أهداف البحث الحالي على النحو الآتي:-

- 1- التعرف على المضامين العلمية لكل من صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل وعلاقة هذه المفاهيم مع بعضها.
- 2- قياس مدى تأثير صيرفة الظل على استخدام الدفع عبر الموبايل .
- 3- كيف ساهمت صيرفة الظل في تنشيط استخدام الدفع عبر الموبايل .

2.4 فرضية البحث:

تبنى البحث فرضية اساسية وهي :

(لايوجد تأثير ذو دلالة احصائية لصيرفة الظل في استخدام الدفع عبر الموبايل)

2.5 منهج البحث:

استخدم البحث المنهج الكمي والمنهج التحليلي للوقوف على متغيرات البحث لغرض قياس حجم الاثر بين المتغيرات .

2.6 الحدود الزمانية والمكانية للبحث:

تم اختيار العراق بلدا للبحث كون صيرفة الظل ساهمت في تحسين الجانب المالي والمصرفي في البلد وكذلك ساهمت في زيادة استخدام قنوات التوزيع المصرفية للخدمات والمنتجات المالية ، وتمثلت الحدود الزمانية بالبيانات السنوية لكل من صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل للمدة من 2017 -2021 بحسب ما توفر من بيانات .

2.7 تحديات البحث:

اهم التحديات التي واجهت البحث هي عدم توفر قاعدة بيانات على الانترنت تخص قروض صندوق الاسكان الممنوحة لجميع المحافظات العراقية ، مما اضطر الباحثان الى الذهاب الى صندوق الاسكان العراقي الكائن في بغداد وتكبد عناء السفر والتقدم بطلب لتزويدهما بالبيانات المطلوبة .

3. الجانب النظري:

3.1 صيرفة الظل: Shadow Bank

3.1.1 مفهوم صيرفة الظل:

يشير نظام صيرفة الظل إلى أحد إخفاقات النظام المالي العديدة التي أدت إلى الأزمة العالمية، وأن مصطلح " صيرفة الظل " صاغه الاقتصادي بول ماكولي في خطاب ألقاه عام 2007 في الندوة المالية السنوية التي يستضيفها بنك الاحتياطي الفيدرالي في مدينة كانساس في جاكسون هول (1 : 2007 , McCauley).

تتكون صيرفة الظل في جوهرها ، من وسيط مالي غير مصرفي يعمل خارج النظام المصرفي التقليدي ولذلك فهو يفتقر إلى الحماية الممنوحة للمصارف التقليدية أو العادية (Girasa,2016:47). وجدير بالذكر ان ظهور نظام صيرفة الظل كان نتيجة التنمية المالية والابتكار الذي وجد لكي يكون بديلا ومكملا للنظام المصرفي التقليدي ، وتلعب صيرفة الظل دور في خدمة السوق العالمية عن طريق تمويل قنوات الاستثمار للمواطنين غير القادرين على جمع الاموال من المصارف التقليدية ، كما توفر صيرفة الظل سيولة للمصارف التجارية لأنها تعمل كحلقة وصل مهمة بين المستثمرين والمقرضين ، وبسبب هذه المزايا تمكنت الشركات الصغيرة من النمو والتوسع (L. Bynes, 2018:39).

يعرف مجلس الاستقرار المالي **صيرفة الظل** بأنه نظام الوساطة الائتمانية الذي يشمل كيانات وانشطه خارج النظام المصرفي العادي ، تحدث وساطة الظل الائتماني في بيئة لا تطبق فيها المعايير التنظيمية، او تطبق بدرجة اقل مقارنة بالمصارف العادية (1 : 2014 , Adrian).

ومن المصطلحات التي تندرج ضمن مفهوم صيرفة الظل (Gorton & Metrick,2010:290-291).

1- الاوراق التجارية المدعومة بالأصول (Asset-backed commercial paper (ABCP) : هي دين قصير الأجل صادر عن اداة ذات غرض خاص وان عائدات هذه الاداة تستخدم لشراء الأوراق المالية المدعومة بالأصول .

2- الضمان المدعوم بالأصول (ABS) Asset Backed Security : هو سند مدعوم بالتدفقات النقدية لمجموعة من الاصول المحددة والتي تكون ذات غرض خاص بدلاً من الائتمان العام للشركة و قد يحتوي مجمع الأصول على قروض عقارية سكنية او الرهون العقارية التجارية أو قروض السيارات أو مستحقات بطاقات الائتمان .

3- التزام الدين المضمون (CDO) secured debt obligation : هو أداة ذات غرض خاص والتي يمكن عن طريقها شراء محفظة من الأصول ذات الدخل الثابت ويتم تمويل هذا الشراء عن طريق اصدار التزامات الدين المضمونة على فئات تتراوح مخاطرها من منخفضة الى متوسطة الى عالية .

3.1.2 اسباب ظهور نظام صيرفة الظل والتشريعات المنظمة لعملها:

توجد أكبر نظم صيرفة الظل في الاقتصادات المتقدمة ، اذ تشير مقاييس صيرفة الظل في تعريفها الضيق إلى حالة من الركود ، بينما تشير المقاييس الأوسع نطاقا (التي تضم الصناديق الاستثمارية) إلى استمرار النمو منذ الأزمة المالية العالمية ، وعلى الرغم من أن نظام صيرفة الظل يتخذ أشكالاً مختلفة عبر البلدان وداخلها ، فإن نموه يركز على بعض العوامل الدافعة الرئيسية وهي، التشدد في التنظيم المصرفي ووفرة السيولة ، والطلب من المؤسسات الاستثمارية (Global Financial Stability Report, 2014: 5) ولشرح سبب ظهور هذا النظام يتعين علينا تحليل مصدر العرض.

من جانب العرض : اما فيما يتعلق بحجم العرض هناك سببان وراء اهتمام المؤسسات المالية بصيرفة الظل .

السبب الاول : ان البحث عن العائد في المصارف على مدار الثلاثين عاما الماضية ومع زيادة المنافسة في الصناعة المصرفية ادت الى قيام المصارف باستبدال الودائع بتمويل الجملة القائم على الرسوم ، هذه العملية قد حولت المصارف من كونها ذات عائد منخفض على حقوق الملكية التي تنشئ قروضا وتحتفظ بها وتمولها حتى تاريخ استحقاقها إلى كيانات ذات عائد مرتفع على حقوق الملكية التي تنشئ قروضا من أجل التخزين ثم التوريق والتوزيع لاحقا ، أو الاحتفاظ بالقروض المورقة عن طريق أدوات إدارة الموجودات خارج الميزانية العمومية وقد لفتت صيرفة الظل العاملة في مجال قروض الرهن العقاري انتباه كثير من الخبراء إليها للمرة الأولى بسبب دورها المتنامي في تحويل قروض الرهن العقاري إلى أوراق مالية، وكانت هذه هي البداية لأنتشاء القرض العقاري وانتهائه ببيع الورقة المالية ،وقد قام مجلس الاستقرار المالي بوضع تعريف أوسع لصيرفة الظل ليشمل جميع الكيانات التي تقع خارج نطاق النظام المصرفي الخاضع للتنظيم وتؤدي الوظيفة الرئيسية التي تقوم بها المصارف وهي الوساطة الائتمانية (أي أخذ أموال من المدخرين واقراضها لمقرضين) (Maryse , 2014).

5)

السبب الثاني : وراء دخول المؤسسات المالية في نظام صيرفة الظل هو محاولة الهروب من التنظيم المصرفي وعلى وجه الخصوص متطلبات رأس المال عن طريق استخدام أدوات التمويل المهيكله والشركات المالية القابضة ،وقد تمكنت

المصارف من زيادة الرافعة المالية مما أدى إلى زيادة عوائدها المتوقعة وكذلك تعرضها للمخاطر الإجمالية ، تفاقم هذا الاتجاه بسبب ضعف حوافز المراقبة المقدمة في مرحلة الإنشاء والحوافز التي أنشأها النظام لوكالات التصنيف التي كان عليها التصديق على جودة الأوراق المالية المستخدمة كضمان (jingye, 2016:90).

3.1.3. الازمة المالية وعلاقتها بنمو صيرفة الظل:

بدأت الأزمة المالية في آب 2007 بتداول الأوراق التجارية المدعومة بالأصول الأمريكية التي انتشرت بسرعة في سوق ما بين البنوك (Acharya et al, 2009:249).

اذ لم يتمكن مصدر الأوراق التجارية المدعومة بالأصول من إعادة تمويل أصولهم (بما في ذلك الأوراق المالية المدعومة بالأصول وقروض الرهن العقاري) بأوراق قصيرة الأجل اذ كان المستثمرون قلقين بشأن جودة الأصول الأساسية ، وذلك بسبب انهيار سوق الإسكان في الولايات المتحدة، امتد الاضطراب المالي ليشمل الأسواق المالية الأخرى مثل تلك الخاصة باتفاقيات إعادة الشراء (الريبو) ، وتقاسم المنافع والأوراق المالية المدعومة بالرهن العقاري ، ثم إلى سوق ما بين البنوك حيث كان لمصدري الأوراق التجارية المدعومة بالأصول والأوراق المالية خطوط ائتمان طارئة مع المصارف الراعية، أدت هذه الأحداث في نهاية المطاف إلى انهيار ليمان براذرز في 2008 ، وبعد ذلك قام مجلس الاحتياطي الفيدرالي والهيئات الحكومية بتنفيذ مجموعة كاملة من تسهيلات السيولة المتاحة للكيانات خارج القطاع المصرفي، وإنشاء برنامج إغاثة الأصول المتعثرة (Pozsar et al, 2010:22).

اذ يقدر أن حيازات الرهون العقارية القائمة على السوق بلغت حوالي 7 تريليون دولار أمريكي في الربع الأول من عام 2008 ، في حين زادت الحيازات المصرفية إلى حوالي 3.2 تريليون دولار أمريكي، أثناء القيام بأنشطة شبيهة بالمصارف ، ولم يكن لدى صيرفة الظل إمكانية الوصول إلى السيولة مثل تسهيلات الإقراض من البنك المركزي و ضمانات الودائع، أدى الاعتماد الكبير لصيرفة الظل على أسواق التمويل قصير الأجل بالإضافة الى الترابط الكبير بين النظام المصرفي التقليدي والظلي إلى زيادة ضعف النظام المالي ككل ، اذ انه قبل الأزمة لم يكن هناك فهم عام للدور الذي تلعبه صيرفة الظل ، ويرجع ذلك جزئيا إلى المنظمين مثل معظم الشركات المالية والمستثمرين ونتيجة لذلك استجابت البنوك المركزية وسندات الخزنة لدور صيرفة الظل، وفي 2007 كانت الاستجابة الأولى للاحتياطي الفيدرالي هي ان قامت بتخفيض معدل الائتمان الأساسي المقدم للمصارف وذلك باستخدام نافذة الخصم، كانت إحدى السمات الخاصة للأزمة المالية هي أن انهيار نظام صيرفة الظل في الولايات المتحدة انتشر بسرعة إلى الأسواق المالية الأوروبية ، بسبب الدرجة العالية من الترابط بين الأسواق المالية الأمريكية والأوروبية ، ومع ذلك فإن نظام صيرفة الظل الأوروبي لم ينهار بنفس الدرجة عند حدوث الأزمة المالية (Nesvetailova, 2018: 108).

3.1.4. الأدوار الرئيسية التي لعبتها صناديق الاستثمار في الوساطة الائتمانية:

تتمثل هذه الادوار في الاتي:

- 1- توفير تمويل قصير ومتوسط الأجل للكيانات المالية الأخرى التي تقدم الائتمان : أن الصناديق ذات الدخل الثابت تظهر تباينا كبيرا في مزيج التصنيفات وأجال الاستحقاق ، في حين ان سوق المال وصناديق الائتمان قصيرة الأجل توفر تمويلا كبيرا للقطاع المصرفي (Baba et al, 2009:70).
- 2- الاستثمار في الائتمان المهيكل الذي يكون عكس الاستحقاق وتحويل السيولة : في ظل الوساطة الائتمانية ، يتم تسهيل انعكاسات الاستحقاق وتحويل السيولة عن طريق صناديق الاستثمار التي تستثمر في أشكال مختلفة من القروض المورقة ، يتضمن ذلك مجموعة واسعة من أدوات الائتمان المهيكل ، بدءا من الأوراق المالية البسيطة المدعومة بالأصول إلى أشكال مختلفة من التزامات الديون المضمونة الأكثر تعقيدا، بيانات السوق حول الائتمان المهيكل تكون محدودة للغاية لكن صناديق الاستثمار وصناديق التحوط تلعب أدوارا مهمة كمشتريين وبائعين لهذه الأدوات (Iosco, 2009:8). من منظور صيرفة الظل ، فإن الدور الذي تلعبه صناديق الاستثمار في الائتمان المهيكل ينطوي على ثلاثة فقرات (Acharya & Richardson, 2009:195) :
 - أ- ان استثمار الصناديق في الائتمان المهيكل يحل محل المصارف في تحمل مخاطر الائتمان، كما أنه يدعم عملية الوساطة الائتمانية المستمرة عن طريق تحرير رأس المال (التنظيمي) للمصارف ، والذي يمكن استخدامه بعد ذلك لدعم قروض إضافية.
 - ب- مكن الائتمان المهيكل المصارف من عكس تشكيلاتها الانتقالية للسيولة وأجال الاستحقاق ، اذ إن توريق الائتمان يعني أخذ قروض غير سائلة طويلة الأجل وتحويلها إلى أوراق مالية سائلة قصيرة الأجل.

ت- ان صناديق الاستثمار عندما تتداول بشكل متكرر في الائتمان المهيكل يعني أنها تساهم في سيولة السوق لهذه الأدوات وهذا بدوره يجعل هذه الأدوات تستخدم بشكل فعال كضمان للمعاملات .

3- **الاستثمار في المشتقات الائتمانية:** مخاطر الائتمان المفرطة /يمثل الاستثمار في المشتقات الائتمانية طريقة أخرى تحل فيها صناديق الاستثمار محل الدور التقليدي للمصارف في عملية الوساطة الائتمانية اذ يتضمن ذلك مقايضات التخلف عن سداد الائتمان ،نما سوق المشتقات الائتمانية بشكل كبير خلال العقد الماضيين ،ويرجع النمو السريع في سوق المشتقات الائتمانية إلى نمو الاستثمار وأصول صناديق التحوط ، كانت صناديق التحوط تمثل حوالي 2 % من أشكال الحماية من مخاطر الائتمان المباعة وعلى مدار العقد الماضي ، حلت صناديق الاستثمار محل شركات التأمين باعتبارها أكثر المشاركين ظهوراً ونشاطاً في السوق غير المصرفية ، اذ وصلت حصة صناديق التحوط في السوق إلى 28% بحلول نهاية عام 2007 (Ong & Chan-Lau, 2006:10).

3.2 وسائل الدفع عبر الموبايل: Mobil.payment.by

3.2.1 مفهوم الدفع عبر الموبايل:

الدفع عبر الموبايل يشير بشكل عام الى خدمات الدفع التي تعمل بموجب نظام مالي ويتم تنفيذها من او عبر الموبايل ،فبدلاً من الدفع نقداً او بشيكات او ببطاقات ائتمان ،يستطيع المستهلك ان يستخدم الموبايل لدفع تكاليف مجموعة واسعة من الخدمات والسلع الرقمية ،اذ ادى التطور الكبير في مجال التكنولوجيا وتوفرها على نطاق واسع إلى زيادة مبيعات الهواتف الذكية بشكل سريع ، اذ بلغ عدد الهواتف الذكية المباعة في العالم في عام 2019 (517.83) مليون من اصل 172.4 مليون في السنوات العشر الماضية (Statista,2020:1). وأدى الاستخدام الواسع لمبيعات الهواتف الذكية الى ان تصبح جزء من الحياة اليومية ، وعلى اثر ذلك قامت البنوك بنقل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى الهواتف الذكية للعملاء ، وبالتالي إنشاء تطبيق مصرفي عبر الهاتف المحمول ، ويمكن تعريف الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول "بأنة تفاعل يكون فيه العميل متصلاً بالبنك عبر جهاز محمول مثل الهاتف الخليوي أو الهاتف الذكي أو المساعد الرقمي ، ويتم استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل أكبر في جميع المعاملات المصرفية باستثناء تلك المعاملات التي تحتاج الى تفاصيل أكثر. (Laukkanen & Kiviniemi,2010:373).

3.2.2 التحديات التي تواجه تقديم الخدمات المالية والتي منها (الدفع عبر الموبايل):

1- التركيز على الزبون

من المهم الاستماع إلى صوت العميل لان العوامل الرئيسية التي تدفع المستهلكين إلى مصرف معين دون غيره من المصارف هي كما يلي: ان يقدم المصرف خدمات امنة ، ان تكوت التكلفة مناسبة للعميل ، ان تكون الخدمات المقدمة ملائمة مع احتياجات العميل ، ان تتميز الخدمة بالسرعة والجودة عند التقديم للعميل ،لعبت الأساليب الجديدة دوراً مهماً في تحديد البيئة المصرفية ، وتطوير منتجات مالية جديدة تتوافق مع اللوائح المحدثة والتي غيرت ليس فقط احتياجات ورغبات العملاء ولكن أيضاً طرق إشراكهم في العملية المصرفية ، ومن اجل ان تتحول المؤسسة الى التركيز على العميل يجب عليها الاهتمام بالجوانب التالية (Ramaswami et al ,2015:97).

أ- الرؤية والمكانة : يعني انشاء مؤسسة يرغب العملاء في التعامل معها ويشعر الموظفون بالفخر بها.

ب- نموذج مشاركة العملاء: يعني تصميم مصرفي يقدم خدمة عملاء استثنائية .

ت- أجندة التنمية : المقصود بها تحديد أجندة تنمية متكاملة لتحقيق مكاسب قصيرة الأجل ونمو طويل الأجل.

ث- التنظيم والقدرات والرؤى: يعني بناء نظام محرك للرؤى والقدرات التنظيمية والحوكمة اللازمة للحفاظ على المكانة في القطاع المصرفي .

2- التحول الرقمي

تتمثل الممارسات الشائعة اليوم في مراقبة التغيرات في أسعار السوق على أجزاء صغيرة من الثانية ، وبناء طرق المراجعة بناء على القواعد الإحصائية ، والدخول والخروج من المراكز بسرعة عالية لتحقيق الربح من التقلبات قصيرة المدى في الأسعار ،لذلك فإن أهم جانب في التحول الرقمي هو القدرة على معالجة سلسلة من المهام المتكررة بسرعات لم تكن معروفة من قبل في التداول ،أدت التكلفة العالية لتنفيذ هذه الأساليب بطريقة منهجية إلى منع استخدامها على نطاق واسع ،اذ لم يكن الحصول على المعلومات ومعالجتها متاحين بشكل شائع وكانت باهظة الثمن ، مما رفع حاجز الدخول أمام لاعبين جدد ، أحدثت التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً لكل من جانب الإنتاج (قواعد البيانات ، وأدوات صنع القرار) وللتوزيع (القنوات الرقمية ، ومعرفة العملاء ، وتجربة العملاء الجيدة ، ومرونة عروض العملاء)، اذ تمكن هذه التطورات الوافدين الجدد من العثور على مكان في الصناعة كما إنها تسمح باحتلال العروض المتخصصة في السوق بناء على التفاعل والتخصيص بتكلفة أقل بكثير من تلك التي تقدمها المؤسسات التقليدية ، هذه الأساليب التحليلية تكون فعالة بشكل خاص مع قواعد العملاء الكبيرة اذ من الممكن محاكاة سلوك العملاء الجدد بناء على السلوك السابق للعملاء الحاليين

في نفس القطاع ومن الممكن أيضا التنبؤ بالسلوك المستقبلي للعميل بناء على خصائصه الخاصة وان هذه المعلومات تمكن المؤسسة المالية من تقديم نهج شخصي وتجربة زبائن ممتازة (European Communities, 2009:4).

3.2.3 مميزات وسائل الدفع عبر الموبايل:

- لوسائل الدفع عبر الموبايل العديد من المميزات، تتمثل فيما يأتي: (Abdali, 2017: 4).
- 1- توفير الأمان: إذ يستطيع الشخص تأمين مدفوعاته باستخدام كلمة السر أو التشفير، بالإضافة إلى ذلك فهذه الوسائل تعمل على حفظ جميع المعلومات الخاصة بالعميل، لذا لن يكون مضطرا إلى إدخالها في كل مرة، إنما يكفي أن يدخل كلمة السر فقط.
 - 2- التقليل من التكاليف: فهذه الوسائل لا تتضمن أية رسوم إضافية عالية، وإنما يمكن الاكتفاء بدفع اشتراك ثابت رمزي.
 - 3- الدفع الفوري: إذ تعد هذه الوسيلة من أكثر وسائل الدفع سرعة وسهولة، كما يمكن استخدامها بغض النظر عن الوقت، أو الموقع.
 - 4- التقليل من مخاطر التعرض للسرقة: إذ يستطيع الشخص حماية نفسه من التعرض لسرقة أمواله من خلال استخدام هذه الوسائل.
 - 5- الشفافية والوضوح في المعاملات المالية: إذ تمكن هذه الوسائل من تقديم تفاصيل الدفع مسبقا.

3.2.4 أهمية وسائل الدفع عبر الموبايل:

- من الممكن تلخيص أهمية وسائل الدفع عبر الموبايل في النقاط الآتية: (Fakher, 2019: 42).
- 1- تقديم خيارات دفع مختلفة: التي تشمل مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والتي تقدم من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ودفع الفواتير باستخدام الهاتف، مما يساهم في تسهيل إجراء المعاملات المالية في المؤسسات المالية والشركات.
 - 2- المساعدة على خفض التكاليف المالية: سواء كان هذا للشركات أو الأفراد، وذلك من خلال التقليل من نفقات التشغيل، والنفقات الورقية، وبالإضافة إلى ذلك، فإن وسائل الدفع عبر الموبايل تساهم في توفير الوقت الذي سيقتضيه الفرد في إجراء المعاملات المالية، في حال قيامه بذلك شخصيا.
 - 3- المصداقية والدقة في المواعيد: مما يتيح إنجاز المعاملات المالية بشكل أسرع، ودون الحاجة للانتظار لوقت طويل لحين انتهاء المعاملة.
 - 4- وفير الحماية الأمنية للمعلومات السرية الخاصة بالعميل: مما يحافظ على هذه المعلومات من الوقوع في أيدي غير امينة، والتي قد تقوم بالتلاعب بها، أو إساءة استخدامها.

4. الجانب العملي:

4.1 تحليل النتائج:

لغرض تحقيق اهداف البحث والمتمثلة في قياس مدى تأثير صيرفة الظل عبر قروض صندوق الاسكان على وسائل الدفع عبر الموبايل في العراق، وذلك من اجل تحليل معدلات لنمو السنوي لكلا المتغيرين فضلا عن معرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري واعلى وادنى قيمة لكل من مكونات الجدول (3)

الجدول (3)

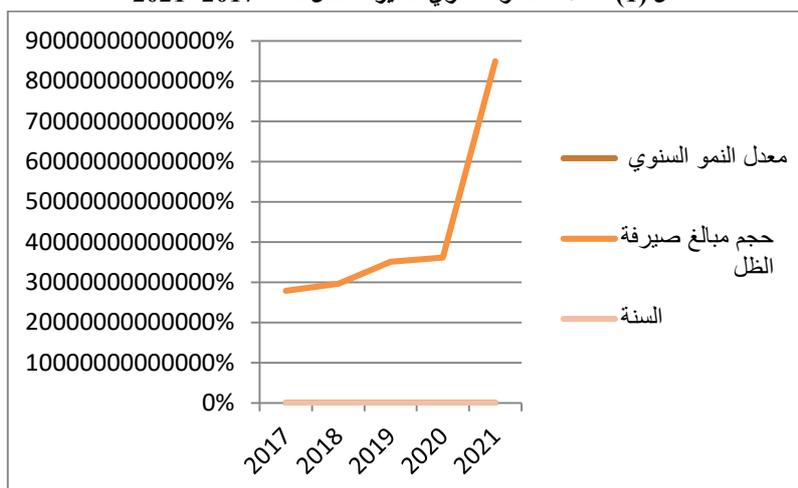
السنة	حجم مبالغ صيرفة الظل	معدل النمو السنوي	الدفع عبر الموبايل	معدل النمو السنوي
2017	278,899,001,000	0%	170,394,031,598	0%
2018	296,014,615,013	10%	386,401,630,041	127%
2019	351,205,605,000	20%	858,128,080,350	122%
2020	361,372,500,000	3%	1,402,301,877,537	63%
2021	849,569,406,700	135%	913,356,442,254	-35%
Sum	2,137,061,127,713		3,730,582,061,780	
Mean	427,412,225,543		746,116,412,356	
St.D	2.13404E+11		4.31728E+11	
Min	278,899,001,000		170,394,031,598	
Max	849,569,406,700		1,402,301,877,537	

المصدر/ اعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير المالية من موقع البنك المركزي وبيانات صندوق الاسكان العراقي

يوضح الجدول (3) معدلات النمو السنوي لكل من صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل في العراق للمدة من 2017- 2021، إذ بلغ الوسط الحسابي لاجمالي مبالغ صيرفة الظل (427,412,225,543) مليون دينار بأنحراف معياري بلغ

(2.13404E+11) وهو اقل من الوسط الحسابي لوسائل الدفع عبر الموبايل والتي بلغ وسطها الحسابي (746,116,412,356) بأحرف معياري بلغ (4.31728E+11)، وشهد عام 2021 اكبر حجم مبالغ ممنوح من القروض لجميع الفروع بمبلغ (849,569,406,700) وهذا يعود الى قيام صندوق الاسكان بزيادة مبالغ القروض الممنوحة للأفراد ، بالإضافة الى زيادة طلب الافراد على قروض الاسكان بسبب التسهيلات الممنوحة وفترة السداد ونسب الفائدة المنخفضة ، في حين شهد عام 2017 ادنى قيمة لمبالغ قروض الاسكان بمبلغ (278,899,001,000) وذلك يعود الى ان الناس لم تكن لديهم معرفة كافية بشروط وتعليمات قروض الاسكان ، كما شهد عام 2020 اعلى عدد في وسائل الدفع عبر الموبايل اذ بلغ عددها (1,402,301,877,537) الف جهاز موزعة في عموم العراق ، وهذا يعود الى ان تطبيقات المدفوعات بواسطة الهاتف المحمول اصبحت اكثر امانا لانه لا يتم تخزين ارقام البطاقات على الجهاز ، وذلك ادى الى قيام العديد من شركات التكنولوجيا العملاقة بتوفير التطبيقات الخاصة بها مثل ابل وجوجل بالإضافة الى قيام بعض المتاجر الكبرى بأتاحة تطبيقات خاصة بها توفر للعملاء امكانية الدفع عن طريق الهاتف المحمول ، في حين شهد عام 2017 ادنى عدد في وسائل الدفع الالكتروني اذ بلغ عددها (170,394,031,598) الف جهاز موزعة في عموم العراق ، وذلك لان كثير من الناس يعدون هذه الطريقة غير امنة لان هذه الطريقة تعتمد في الدفع على ربط بطاقة الائتمان او البطاقة المصرفية بالهاتف المحمول ومن ثم تستخدم اتصال قريب بين الهاتف واجهزة الدفع لاتمام عمليات الشراء ، كما ان بعض خدمات الدفع بالهاتف المحمول تربط المشتري بالبائع بشكل اوتوماتيكي الامر الذي يجعل البائع قادرا على استخلاص مبالغ اضافية دون علم الزبون ، وعند مقارنة حجم مبالغ صيرفة الظل بين عام 2017 و2012 نلاحظ انها قد نمت بما يقارب 204% خلال 4 سنوات وهذا ما يعزز اهمية متغيرات البحث .

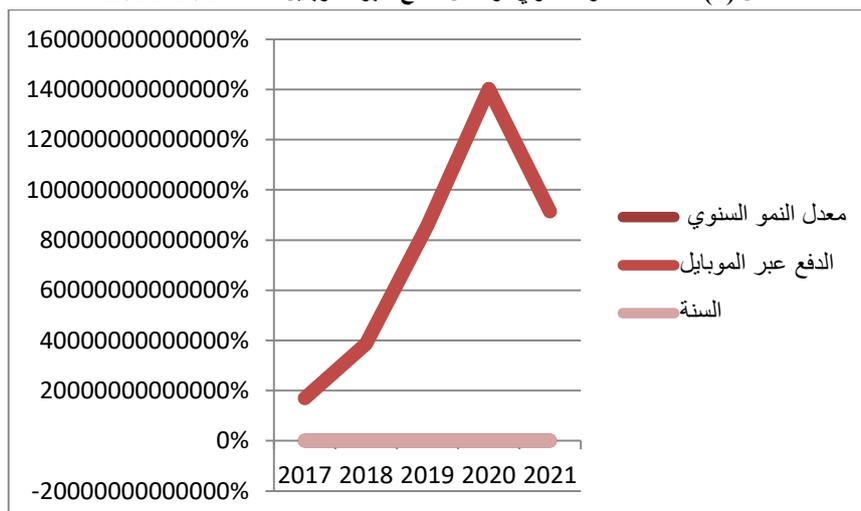
شكل (1) معدلات النمو السنوي لصيرفة الظل للمدة 2017- 2021



المصدر/ اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات جدول 3

يوضح الشكل (1) معدلات النمو السنوي لصيرفة الظل اذ نلاحظ ان عام 2021 شهد اعلى معدل نمو بلغ (135%) تلاه عام 2019 بمعدل نمو بلغ (20%) ، ومن ثم عام 2018 بمعدل نمو (10%) ، وكان اقل معدل نمو عام 2020 اذا بلغ (3%) على التوالي ، يلاحظ ان هناك تذبذب في معدلات نمو صيرفة الظل بشكل كبير ألا انها بشكل عام شهدت زيادة كبيرة بين عام 2018 و2021 وذلك بسبب استقرار الوضع الامني في البلاد وزيادة اقبال المواطنين للحصول على قروض الصندوق ، بالإضافة الى الحركة العمرانية الواسعة التي شهدتها البلاد .

شكل (2) معدلات النمو السنوي لوسائل الدفع عبر الموبايل للمدة 2017- 2021



المصدر/ اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات جدول 3

يوضح الشكل (2) معدلات النمو السنوي لوسائل الدفع عبر الموبايل اذ نلاحظ ان عام 2018 شهد اعلى معدل نمو بلغ (127%) تلاه عام 2019 بمعدل نمو بلغ (122%)، ومن ثم عام 2020 بمعدل نمو (63%)، وكان اقل معدل نمو عام 2021 اذا بلغ (-35%) على التوالي، يلاحظ ان هناك تذبذب في معدلات نمو عدد اجهزة الصراف الالي بين عام 2018 و2021.

4.2 اختبار فرضية البحث:

لغرض اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيرات البحث استخدم الباحثان مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط البسيط "Pearson"). من اجل التحقق من قوة واتجاه علاقات الارتباط الموجودة بين أبعاد متغيرات الدراسة، المتغير المستقل (صيرفة الظل) والمتغير المعتمد (وسائل الدفع عبر الموبايل) باستخدام برنامج SPSS. الجدول (4) مصفوفة معاملات الارتباط بين صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل

الدفع عبر الموبايل p.mobil	صيرفة الظل
.069	Pearson Correlation
.608	Sig. (2-tailed)

(N =57)

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول (4) وجود ارتباط ضعيف جدا وغير معنوي بين صيرفة الظل والدفع عن طريق الموبايل p.mobil، اذ بلغ معامل الارتباط (0.069) بمستوى معنوية (P-Value =0.608) وهو اكبر من المستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) المحدد للاختبار، وهذا يعني قبول فرضية العدم (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1) بمعنى (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين صيرفة الظل والدفع طريق الموبايل p. Mobil).

كما أعتد البحث في إجراء الاختبار على استخدام معامل الانحدار البسيط (simple Regression Analysis) وذلك لوجود مؤشر واحد لقياس صيرفة الظل. وسيتم قياس القوة التأثيرية للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد من خلال قياس معنوية قيم (t) المحسوبة لمعامل الانحدار البسيط، كما تم استخدام معامل التحديد (R^2) الذي يقيس القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين صيرفة الظل ووسائل الدفع عبر الموبايل

معامل الانحدار						
القيمة الاحتمالية <i>Sig.</i>	احصاءة المحسوبة	β		اختبار F		معامل التحديد R^2
				القيمة الاحتمالية <i>Sig.</i>	احصاءة اختبار المحسوبة F	
0.000	4.974	60203040471.943	β_0	0.608	0.266	0.005
0.608	0.515	0.140	β_1			

المصدر: من إعداد الباحثان باستخدام برنامج SPSS

ويمكن كتابة معادلة الانحدار التقديرية وفق الصيغة الآتية :

$$Y=a+bx^2$$

$$\hat{y} = 60203040471.943 + 0.140 x$$

- إذ أن

- \hat{y} تمثل المتغير المعتمد (الدفع عن طريق الموبايل)- x تمثل المتغير المستقل (صيرفة الظل)

يتضح من جدول (5) ، ان قيمة اختبار (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط قد بلغت (0.266) وهي غير معنوية عند مستوى دلالة (5%) (لان القيمة الاحتمالية لها Sig. كانت (0.608) وهي اعلى من مستوى الدلالة أي لا يوجد تأثير للمتغير المستقل في المتغير التابع ،اذ بلغت قيمة معامل التفسير (R^2) (0.005) ، وهذا يعني إن الانحدار الخطي يفسر ما نسبته (00.5%) من التغيرات التي تطرأ على الدفع عن طريق الموبايل (y) . أما النسبة المتبقية والبالغة (99.5%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى ،تشير المعادلة التقديرية الى عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل (صيرفة الظل) والمتغير التابع (الدفع عن طريق الموبايل) ،تدل النتائج اعلاه على قبول فرضية العدم (H_0) (لايوجد تأثير متعدد ذات دلالة بين صيرفة الظل والدفع عن طريق الموبايل p.mobil عند مستوى دلالة (0.05)) .

5.1 الاستنتاجات والتوصيات:

5.1 الاستنتاجات:

- 1- كثير من الناس يعدون طريقة الدفع عبر الموبايل غير امنة لان هذه الطريقة تعتمد في الدفع على ربط بطاقة الائتمان او البطاقة المصرفية بالهاتف المحمول ومن ثم تستخدم اتصال قريب بين الهاتف واجهزة الدفع لاتمام عمليات الشراء ،كما ان بعض خدمات الدفع بالهاتف المحمول تربط المشتري بالبائع بشكل اوتوماتيكي الامر الذي يجعل البائع قادرا على استخلاص مبالغ اضافية دون علم الزبون.
- 2- قيام صندوق الاسكان بزيادة مبالغ القروض الممنوحة للافراد ،بالاضافة الى زيادة طلب الافراد على قروض الاسكان بسبب التسهيلات الممنوحة وفترة السداد ونسب الفائدة المنخفضة.
- 3- تعد خدمات الدفع عبر الموبايل من التطورات التي شهدها قطاع المدفوعات المالية ،مما ادى الى زيادة الوعي بأهمية مثل هذه الحلول لمستخدمي الهاتف المحمول في العراق ،كما ان هناك العديد من مزودي خدمة الدفع عبر الموبايل في العراق يتنافسون في هذا المجال ويحاولون تكرار النجاح الذي حققتة مثل هذه الانظمة في بلدان مماثلة
- 4- اظهرت نتائج التحليل عدم وجود علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين صيرفة الظل متمثلة (بقروض الاسكان) والدفع عبر الموبايل .

5.2 التوصيات:

- 1- ضرورة الاهتمام بتطبيقات المدفوعات بواسطة الهاتف المحمول والتي اصبحت اكثر امانا لانه لا يتم تخزين ارقام البطاقات على الجهاز ،وذلك ادى الى قيام العديد من شركات التكنولوجيا العملاقة بتوفير التطبيقات الخاصة بها مثل ابل وجوجل بالاضافة الى قيام بعض المتاجر الكبرى بأتاحة تطبيقات خاصة بها توفر للزبائن امكانية الدفع عن طريق الهاتف المحمول.

- 2- ضروره القيام بتوسيع استخدام الدفع عن طريق الموبايل وذلك للدور الهام الذي يلعبه في توفير المعاملات المصرفية الالكترونيه وايصالها الى شريحة اكبر من المجتمع العراقي.
- 3- العمل على توفير استراتيجيات فعالة تعزز الشمول المالي في العراق وذلك عن طريق زيادة استخدام وسائل الدفع عبر الموبايل ، بالاضافة الى تنويع الخدمات المصرفية المقدمة الى جميع المواطنين في مختلف المحافظات العراقية .
- 4- ضروره زياده توعيه الناس باهميه استخدام وسائل الدفع الالكترونيه عن طريق قيام المصارف بانشاء اقسام توعية داخل فروعها لما لها من اثر كبير في تحفيز الزبائن على استخدام الوسائل الحديثه في الدفع.

المصادر:

المصادر العربية

1. Abdelli, Wafa, "The electronic payment method between the inevitability of banking globalization and the reality of the monetary function in Algeria", Journal of Legal Studies and Research, No. 4, Faculty of Law, University of Echoua Mentouri Constantine 1, Algeria, pp. 153-154, 2017.
2. Fakher, Elaph, The Risks of Electronic Banking Operations - A Study of the Headquarters -, 1st Edition, Arab Center for Scientific Studies and Research for Publishing, Cairo, Egypt, 2019, p. 42.

المصادر الاجنبية

3. Acharya, Viral & Richardson, Matthew , Causes of the financial crisis , Critical Review , Vol. 21, Nos 2/3, pp. 195–210, Jul, 2009.
4. Acharya, Viral & Richardson, Matthew , Causes of the financial crisis , Critical Review , Vol. 21, Nos 2/3, pp. 195–210, Jul, 2009.
5. Adrian, Tobias , Financial Stability Policies for Shadow Banking , Federal Reserve Bank ,New York, No. 664, February, 2014.
6. Baba, Naohiko, mccauley, Robert , Ramaswamy, Srichander , US dollar Money Market Funds and non-US Banks , BIS Quarterly Review, Vol. 65, No.1, March, 2009.
7. European Communities ,Economic Crisis in Europe: Causes, Consequences and Responses , Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009.
8. Girasa, Roy , Shadow Banking The Rise, Risks, and Rewards of Non-Bank Financial Services , Pace University, Pleasantville , New York , USA, 2016.
9. Gorton, Gary , Metrick, Metrick , Regulating the Shadow Banking System , Brookings Papers on Economic Activity, Fall, 2010.
10. Jingyu Tang, Yanling Wang , Effects of Shadow Banking on Return , Empirical Study Based on Chinese Commercial Banks , International Journal of Financial Research, Vol. 7, No1, January, 2016.
11. L. Bynes, Alphonso (2018), Shadow Banking and its effects on International Markets: a comparison of U.S., Russia, and China, san Diego, California University.
12. Laukkanen, T., Kiviniemi, V , The Role Of Information In Mobile Banking Resistance , International Journal of Bank Marketing, Vol.28(5), p.372–388, Jul , 2010.
13. Maryse, Farhi, The Financial Crisis and the Global Shadow Banking System, The Law and Economics of Shadow Banking, Erasmus University Rotterdam, 2014.
14. McCulley, Paul ,Teton Reflections" , PIMCO Global Central Bank Focus, September, 2007.
15. Nesvetailova, Anastasia , Shadow Banking Scope, Origins and Theories , Routledge Critical Studies in Finance and Stability , Third Avenue, School of Oriental and African Studies ,University of London, UK, 2018.
16. Iosco ,Transparency Of Structured Finance Products, Consultation Report, International Organization Of Securities Commissions, September, 2009.
17. Ong ,Lilian , Chan-Lau, Jorge, The Credit Risk Transfer Market And Stability Implications For Uk Financial Institutions , Imf Working Papers 06/139, International Monetary Fund, Washington, D, July , 2006.
18. Pozsar, Zoltan, Adrian, Tobias, Ashcraft, Adam , Boesky, Hayley , Shadow Banking , Federal Reserve Bank , New York, no. 458, July, 2010.
19. Ramaswami, Sridhar N, Strader, Troy J , Brett, Karen ,Determinants of OnLine Channel Use for Purchasing Financial Products , International Journal of Electronic Commerce, Vol. 5, No. 2, pp. 95–118, 2015.
20. Statista ,Global Smartphone Sales To End Users 2007-2020 ,Report, 2020.