



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

∞∞∞∞

تم رفع هذه الرسالة بواسطة /صفاء محمود عبد الشافي

بقسم التوثيق الإلكتروني بمركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات دون

أدنى مسئولية عن محتوى هذه الرسالة.

ملاحظات: لا يوجد





كلية التجارة - جامعة عين شمس
Faculty of Commerce - Ain Shams University

" أثر الشمول المالى فى تحقيق المسئولية الاجتماعية بالتطبيق على قطاع البنوك "

" The Impact of Financial Inclusion in The Achievement of Social Responsibility Applying to The Banking Sector "

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

سارة أمين عبدالله رفاعى

إشراف

الدكتور

محمود حامد عبد العال

مدرس إدارة الأعمال

الاستاذ الدكتور

طمان عرفات ابراهيم

استاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة / جامعة عين شمس

٢٠٢٢م



قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا
عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

صَلَّى
الْعَظِيمُ

(سورة البقرة: الآية ٣٢)



كلية التجارة - جامعة عين شمس
Faculty of Commerce - Ain Shams University

اسم الباحثة: سارة أمين عبدالله رفاعى

عنوان الرسالة:

أثر الشمول المالى فى تحقيق المسئولية الاجتماعية بالتطبيق على قطاع البنوك

الدرجة العلمية : ماجستير فى إدارة الاعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

الأستاذ الدكتور / محمود عبدالهادى صبح (رئيساً)

أستاذ الادارة المالية / وكيل كلية التجارة لشئون التعليم والطلاب (سابقاً) - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / طمان عرفات ابراهيم (مشرفاً)

أستاذ ادارة الاعمال المساعد- قسم ادارة الاعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس

الدكتور / نادية حسين (عضواً)

وكيل محافظ البنك المركزى (سابقاً)

تاريخ البحث: / /

الدراسات العلنا:

ختم الأجازة

//

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

/ /

/ /

إِهْدَاء

إلى أبى أكرمہ اللہ ...

لطالما تمنى هذا اليوم...

إلى أمى أكرمها اللہ ...

بارك اللہ لي في عمرها وأسعد قلبها

إلى زوجى ورفيق دربى ...

إلى ابنى وقرۃ عینى ...

حفظکما اللہ وأدامکما سند لي ومصدر سعادتي طوال عمري

إلى رفقاء دربى اخوتى أسعدکما اللہ في الدنيا والآخرة...

إلى زملائى وزميلاتى ...

إلى كل من ساندنى وساعدنى ودعا لي بالتوفيق طوال فترة دراستى ...

إلى كل من قدّر قيمة هذا العمل وأعاننى على المواصلة والمثابرة لاستكمالہ ...

وفقکم اللہ دنيا وآخرة وجزاکم اللہ كل الخير

شكر وتقدير

ربى أوزعنى أن أشكر نعمتك التي أنعمت بها على والحمد لله رب العالمين من قبل ومن بعد الذي علمنى من خزائن علمه ما لم أكن أعلم والصلاة والسلام على سيدنا محمد الهادي الأمين المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه أجمعين .

وبعد...

وعلى قاعدة من لا يشكر الناس لا يشكر الله ومن باب الإعراف بالفضل والتقدير فأنتني أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير للأستاذة الدكتورة / **طمان عرفات إبراهيم** - أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس، أستاذتى التي أشرفت على هذه الرسالة، والتي ما أدرخت جهداً في سبيل إتمام هذه الرسالة، وعلى ما قدمته من نصح وتوجيه ومتابعة نظرية وميدانية حتى خرج هذا البحث إلي النور.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور / **محمود حامد عبدالعال** مدرس إدارة الأعمال ، لتفضله بالمشاركة فى الإشراف على هذه الرسالة.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الاستاذ الدكتور / **محمود عبدالهادى صبح** أستاذ الادارة المالية / وكيل كلية التجارة لشئون التعليم والطلاب (سابقاً) - جامعة عين شمس لتفضله بالإشراف على مناقشة هذه الرسالة، فلسيادته خالص الشكر والتقدير من الباحثه وجزاه الله خير الجزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتورة / **نادية حسين** - وكيل محافظ البنك المركزى سابقاً علي تفضلها وتشريفها لى بقبول الإشتراك في لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة جزاها الله عنى خير الجزاء .

وأخيراً لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل إخواني وأخواتي وأحبائي وأساتذتى الذين قدموا النصح والتوجيه سواء في الخارج أو في الداخل خلال المدة السابقة، فأسأل الله أن يجزيهم جميعاً عنى خير الجزاء.

مستخلص

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير الشمول المالي على المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٦ بنوك خلال الفترة عام ٢٠١١ وحتى عام ٢٠٢٠، ويتمثل الشمول المالي في مجموعة من الابعاد الدولية لقياسه وهي : سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ، استخدام الخدمات المالية ، وجودة الخدمات المالية المقدمة، وذلك من أجل تحقيق الشمول المالي، وتتمثل المسؤولية الاجتماعية للبنوك بالاعتماد على عدد فرص العمل حيث يعد من مقاييس دور البنك في توفير فرص العمل لتنمية المجتمع، بينما تم قياسها أيضاً بنسبة الزكاة، وقد استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وفقاً لنموذج إختبار طريقة المربعات الصغرى للبيانات الجدولية Panel Data Ordinary Least square (OLS Panel)، وفي ضوء البيانات المتاحة أشارت النتائج وجود تأثير معنوي للشمول المالي على المسؤولية الاجتماعية على قطاع البنوك وبخاصة البنوك الإسلامية.

الكلمات المفتاحية:

(الشمول المالي - المسؤولية الاجتماعية - سهولة الوصول الى الخدمات المالية - استخدام الخدمات المالية - جودة الخدمات المالية - الربحية - المسؤولية الاقتصادية - المسؤولية القانونية - المسؤولية الاخلاقية - المسؤولية الخيرية - الأداء الاجتماعي) .

Abstract

The study aims to measure the impact of financial inclusion on the social responsibility of Islamic banks, by applying it to a sample of ٦ banks during the period from ٢٠١١ to ٢٠٢٠, Financial inclusion is represented in a set of international dimensions to measure it: ease of access to financial services, use of financial services, and quality Provided financial services. In order to achieve financial inclusion. Corporate social responsibility is based on the number of employees, which is a measure of the bank's role in providing job opportunities for community development, while charitable responsibility was measured by zakat. The researcher used the multiple regression analysis method according to the Panel Data Ordinary Least square (OLS Panel) test model, in light of the available data, the results indicated a significant impact of financial inclusion on the social responsibility on the banking sector especially Islamic banks.

key words:

(financial inclusion– Ease of access to financial services –Use of financial services – Quality of financial services– Social Responsibility – profitability– Economic Responsibility –legal responsibility – moral responsibility– charitable responsibility –social performance)

قائمة المحتويات

المحتويات	رقم الصفحة
الفصل الاول	
الاطار العام للدراسة	
مقدمة	١
أولاً: مشكلة الدراسة	٢
ثانياً: الدراسات السابقة العربية والاجنبية	٣
ثالثاً: فروض الدراسة	١٩
رابعاً : أهمية الدراسة	١٩
خامساً: أهداف الدراسة	١٩
سادساً :متغيرات الدراسة	٢٠
سابعاً : مجتمع وعينة الدراسة	٢١
ثامناً: منهج وحدود الدراسة	٢١
الفصل الثانى	

	الشمول المالي
٢٣	أولاً:- مقدمة
٢٣	ثانياً:- مفهوم الشمول المالي
٢٤	ثالثاً:- حتمية التفكير في الشمول المالي
٢٦	رابعاً:- فوائد الشمول المالي
٢٦	خامساً:- أهمية الشمول المالي
٢٦	سادساً:- أهداف الشمول المالي
٢٧	سابعاً:- أبعاد الشمول المالي
٢٨	ثامناً:- الاهداف الاستراتيجية للشمول المالي
٢٨	تاسعاً:- التحديات التي تعوق التوسع في الشمول المالي
٣٠	عاشراً:- دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي
٣٠	الحادي عشر:- الوضع الراهن للشمول المالي
	الفصل الثالث
	المسئولية الاجتماعية
٣٥	أولاً :- مقدمة
٣٥	ثانياً:- مفهوم المسئولية الاجتماعية
٣٧	ثالثاً:- أهمية المسئولية الاجتماعية

٣٨	رابعاً:- أهداف المسؤولية الاجتماعية
٣٨	خامساً:- المسؤولية الاجتماعية في البنوك
	الفصل الرابع
	الدراسة التطبيقية
	الفصل الخامس
	النتائج والتوصيات
	الملاحق
	المراجع
	قائمة الاشكال
٢٧	شكل (١) أبعاد الشمول المالى
٣٦	شكل (٢) هرم المسؤولية الاجتماعية
٤١	شكل (٣) المسؤولية الاجتماعية فى قطاع البنوك
٦٥	شكل (٤) اختبار Jarque-Bera النموذج الأول
٦٥	الشكل رقم (٥) اختبار Jarque-Bera النموذج الثاني
٦٦	الشكل رقم (٦) اختبار Jarque-Bera النموذج الثالث
٧٠	الشكل رقم (٧) اختبار Jarque-Bera النموذج الأول
٧١	الشكل رقم (٨) اختبار Jarque-Bera النموذج الثاني
٧٢	الشكل رقم (٩) اختبار Jarque-Bera النموذج الثالث

	قائمة الجداول
٢١	جدول (١) قائمة بأسماء البنوك الموجودة في العينة
٤٧	جدول (٢) مخطط المسؤولية الاجتماعية لمنظمات البنوك
٥٦	جدول (٣) متغيرات الدراسة
٥٩	جدول (٤) نتائج التحليل الوصفي
٦٠	جدول (٥) مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة للعينة كاملة
٦٢	جدول (٦) اختبار الفرض الرئيسي الاول
٦٨	جدول (٧) اختبار الفرض الرئيسي الثاني
٧٣	جدول (٨) ملخص اختبار الفروض

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

مقدمة

أولاً: مشكلة الدراسة

ثانياً: الدراسات السابقة العربية والاجنبية

ثالثاً: فروض الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: متغيرات الدراسة

سابعاً: منهج وحدود الدراسة

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة

مقدمة:

يشهد عالم اليوم تطورا متسارعا نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية ، بينما لا تزال الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من الأفراد ، لذلك يعمل الشمول المالى على تيسير وصول تلك الخدمات لكافة المواطنين وعملائها للاستفادة منها ، فالشمول المالى يعتبر عامل رئيسى فى الحد من الفقر وتعزيز الرخاء ، ويسهل توفير الخدمات المالية أمور الحياة اليومية، وهو يساعد العائلات والشركات على التخطيط لكل شيء من الأهداف طويلة الأجل إلى حالات الطوارئ غير المتوقعة، فمن المرجح أن يستخدم الناس خدمات مالية أخرى، مثل الائتمان والتأمين ، لبدء الأعمال التجارية وتوسيعها، والاستثمار في التعليم أو الصحة، وإدارة المخاطر، ومواجهة الصدمات المالية، وهو ما يمكن أن يحسن حياتهم بشكل عام.

يعتبر الشمول المالى من المواضيع الحديثة الهامة التى برزت على الساحة الدولية بعد أعقاب الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ ، حيث أصبح واضحاً الاهتمام العالمى من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالى إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهمية عن ذلك مثل الاهتمام بتعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية ، وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح ، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودى هذه الخدمات ،وتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مكاتب للإستعلام الائتمانى وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية اقتصاديات الدول.

وحيث يعاني الاقتصاد المصرى من مشكلة انخفاض فى مستوى المسؤولية الاجتماعية ،وفى محاولة من مصر فى حل هذه المشكلة ومواجهتها اتبعت استراتيجية الشمول المالى كأحد الوسائل لمواجهة هذه المشكلة .

أولاً :- مشكلة الدراسة :

على الصعيد العالمي ، أوضحت دراسات قياس الشمول المالى ان العديد من البالغين لا يوجد لديهم اى حساب مصرفى بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال وهذا يعني أن الخدمات المالية حتى الآن ليست فى متناول المستخدمين ذوى الدخل المنخفض وذلك بسبب عوائق اخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفى بسبب عامل المسافة وعدم الوصول لمزودى الخدمات المالية ، نقص الوثائق اللازمة لذلك بالإضافة الى انعدام الثقة فى مقدمي الخدمات المالية .

وفى سبيل مواجهة تلك المشكلة تم التوجه الى اتباع استراتيجية الشمول المالى كأحد الوسائل الهامة فى معالجة تلك المشكلة, كما نجد أن مجموعة البنك الدولى تعمل حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفنى للمساعدة فى الوصول إلى عدد كبير من الاشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك فى جميع أنحاء العالم . وفى ضوء ذلك حدد كلا من البنك الدولى وتحالف الشمول المالى والشراكة العالمية مجموعة من الابعاد الدولية لقياس الشمول المالى وهى :

سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ، استخدام الخدمات المالية ، جودة الخدمات المالية المقدمة . وذلك من أجل تحقيق الشمول المالى .

وفى ضوء ما سبق تكمن مشكلة الدراسة فى البحث عن الدور الذى تؤديه البنوك العاملة فى جمهورية مصر العربية والبنوك العاملة فى المملكة العربية السعودية وبشكل خاص البنوك