



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٥٥٥٥٥

تم رفع هذه الرسالة بواسطة / صفاء محمود عبد الشافى

بقسم التوثيق الإلكتروني بمركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات دون

أدنى مسؤولية عن محتوى هذه الرسالة.

ملاحظات: لا يوجد





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

"أثر الشمول المالي في 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 في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

سارة أمين عبدالله رفاعي

إشراف

الدكتور

الاستاذ الدكتور

محمود حامد عبد العال

طمان عرفات ابراهيم

مدرس إدارة الاعمال

استاذ إدارة الاعمال المساعد

كلية التجارة / جامعة عين شمس

٢٠٢٢ م



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

الصَّادِقُ  
الْعَظِيمُ

(سورة البقرة: الآية ٣٢)



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

دسم اه باحثة: سارة أمين عبدالله رفاعي

عنوان الرسالة:

أثر الشمول المالي في تحقيق المسئولية الاجتماعية بالتطبيق على قطاع البنوك

الدرجة العلمية : ماجستير في 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 (عضوأ)

وكيل محافظ البنك المركزي (سابقاً)

تاريخ البحث: / /

الدراسات العليا:

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الأجازة

/ /

/ /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

/ /

/ /

# الحمد لله

إلى أبي أكرمه الله ...

لطالما تمنى هذا اليوم...

إلى أمي أكرمتها الله ...

بارك الله لي في عمرها وأسعد قلبها

إلى زوجي ورفيق دربي ...

إلى ابني وقرة عيني ...

حفظكم الله وأدامكم سند لي ومصدر سعادتي طوال عمري

إلى رفقاء دربي أخوتى أسعدكم الله في الدنيا والآخرة...

إلى زملائي وزميلاتي ...

إلى كل من ساندنى وساعدنى ودعا لي بال توفيق طوال فترة دراستى ...

إلى كل من قدر قيمة هذا العمل وأعاننى على المواصلة والمثابرة لاستكماله ...

وفلكم الله دنيا وآخرة وجزاكم الله كل الخير

# شُكْر وَفَتْحَر

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

وبعد...

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

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور / محمود حامد عبد العال مدرس إدارة الاعمال ، لتفضله بالمشاركة فى الإشراف على هذه الرسالة.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الاستاذ الدكتور / محمود عبد الهدى 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 وجراه الله خير الجزاء ومتنه بوافر الصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتورة / نادية حسين - وكيل محافظ البنك المركزي سابقاً على تفضلها وتشريفها لى بقبول الإشتراك في لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة جراها الله عن خير الجزاء .

وأخيراً لا يفوتنى أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل إخوانى وأخواتي وأحبابى وأساتذتى الذين قدموا النصح والتوجيه سواء في الخارج أو في الداخل خلال المدة السابقة، فأسأل الله أن يجزيهم جميعاً عن خير الجزاء.

## مستخلص

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير الشمول المالي على المسئولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٦ بنوك خلال الفترة عام ٢٠١١ وحتى عام ٢٠٢٠، ويتمثل الشمول المالي في مجموعة من الأبعاد الدولية لقياسه وهي : سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ، استخدام الخدمات المالية ، وجودة الخدمات المالية المقدمة، وذلك من أجل تحقيق الشمول المالي، وتمثل المسئولية 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 (OLS Panel)، وفي ضوء البيانات المتاحة أشارت النتائج وجود تأثير معنوي للشمول المالي على المسئولية الاجتماعية على قطاع البنوك وبخاصة البنوك الإسلامية.

### الكلمات المفتاحية:

( الشمول المالي - المسئولية الاجتماعية - سهولة الوصول إلى الخدمات المالية - استخدام الخدمات المالية - جودة الخدمات المالية - الربحية - المسئولية الاقتصادية - المسئولية القانونية - المسئولية الأخلاقية - المسئولية 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 1 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

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

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:- الأهداف الاستراتيجية للشمول المالي
٢٨	تاسعاً:- التحديات التي تعوق التوسيع في الشمول المالي
٣٠	عاشرًا:- دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي
٣٠	الحادي عشر: الوضع الراهن للشمول المالي
الفصل الثالث	
المسؤولية الاجتماعية	
٣٥	أولاً :- مقدمة
٣٥	ثانياً:- مفهوم المسؤولية الاجتماعية
٣٧	ثالثاً:- أهمية المسؤولية الاجتماعية

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

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

## الفصل الأول

### 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 تطوراً متسارعاً نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية ، بينما لا تزال الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من الأفراد ، لذلك يعم الشمول المالي على تيسير وصول تلك الخدمات لكافة المواطنين وعملائها للاستفادة منها ، فالشمول المالي يعتبر عامل رئيسي في 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 المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد أعقاب الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ ، حيث أصبح واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي 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 ومبكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات ، وتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مكاتب للإستعلام الائتمانى وتبادل بيانات المستثمرين والمقرضين عبر الحدود لحماية اقتصاديات الدول .

وحيث يعاني الاقتصاد المصري من مشكلة انخفاض في مستوى المسؤولية الاجتماعية ، وفي محاولة من مصر في حل هذه المشكلة ومواجهتها اتبعت استراتيجية الشمول المالي كأحد الوسائل لمواجهة هذه المشكلة .

### أولاً : مشكلة الدراسة :

على الصعيد العالمي ، أوضحت دراسات قياس الشمول المالي ان العديد من البالغين لا يوجد لديهم اي حساب مصرفي بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال وهذا يعني أن الخدمات المالية حتى الان ليست في متناول المستخدمين ذوى الدخل المنخفض وذلك بسبب عائق اخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفي بسبب عامل المسافة وعدم الوصول لمزودى الخدمات المالية ، نقص الوثائق الالزامية لذلك بالإضافة الى انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية .

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

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

وفي ضوء ما سبق تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور الذى تؤدية البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية والبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية وبشكل خاص البنوك