

العلاقة بين عدد الفروع والكفاءة التقنية للبنوك التجارية في إطار الشمول المالي -دراسة حالة ماليزيا-

Relationship between the Number of Branches and Technological Efficiency of Commercial Banks within the Framework of Financial Inclusion - A Case Study of Malaysia -

فاطمة الزهراء بولعراوي¹، ياسمينه إبراهيم سالم²

¹ المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله-، الجزائر، البريد الإلكتروني :

boularaoui.fatimazohra@centre-univ-mila.dz

مخبر الدراسات إستراتيجيات التنوع الاقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة

² المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميله-، الجزائر، البريد الإلكتروني :

y.brahimsalem@centre-univ-mila.dz

تاريخ النشر: 2025/12/18

تاريخ القبول: 2025/12/07

تاريخ الاستلام: 2025/09/01

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة الديناميكية بين عدد الفروع البنكية ومتوسط الكفاءة التقنية لعينة من البنوك التجارية الماليزية، التي تمّ قياسها باستخدام تحليل مغلف البيانات بنموذج الأساسي مُعتمدين على منهج الوساطة لتحديد مدخلات ومخرجات العينة، توصلت الدراسة إلى أنّ انخفاض عدد الفروع البنكية لكل 100000 بالغ، لا يعني ضعف الشمول المالي وإنّما تمّ تعويضها ب قنوات رقمية بديلة لها، فالعلاقة بينها وبين الكفاءة التقنية ليست علاقة خطية دائمة، أو عكسية ثابتة، لكنّها ديناميكية غير مُستقرة تحكمها ظروف البيئة المحيطة، مع تقديم توصيات لتحسين كفاءة القطاع المصرفي الماليزي، من أجل استخلاص الإستراتيجية التي يمكن أن توجّه صنّاع القرار في القطاع المصرفي نحو نموذج تشغيلي أكثر كفاءة واستدامة.

كلمات مفتاحية: الكفاءة التقنية، تحليل مغلف البيانات (DEA)، الشمول المالي، البنوك التجارية، ماليزيا.

تصنيفات JEL: G21، C81.

Abstract:

This study aims to analyze the dynamic relationship between the number of bank branches and the average technical efficiency of a sample of Malaysian commercial bank. The efficiency was measured using the basic model of Data Envelopment Analysis (DEA), adopting the intermediation approach to determine the inputs and outputs of the

sample. The study concluded that a reduction in the number of bank branches does not necessarily indicate a decline in financial inclusion. Instead, it has been compensated for through alternative digital channels. The relationship between the number of branches and technical efficiency is neither consistently linear nor permanently inverse; rather, it is unstable and governed by surrounding environmental conditions. The study offers recommendations for improving the efficiency of the Malaysian banking sector in order to extract strategic insights that can guide decision-makers toward a more efficient and sustainable operational model.

Keywords: Technical Efficiency; Data Envelopment Analysis (DEA); Financial Inclusion; Commercial Bank; Malaysia.

Jel Classification Codes : G21, C81

المؤلف المرسل: فاطمة الزهراء بولعراوي، الإيميل: boularaoui.fatimazohra@centre-univ-mila.dz

1. مقدمة:

تؤدي الحكومة الماليزية أهمية كبيرة لتعزيز الشمول المالي كجزء من استراتيجيتها للتنمية المستدامة، من أجل توسيع الفرص الاقتصادية بتركيزها على عدد الفروع البنكية وتوزيعها الجغرافي، لفهم مدى انتشار الخدمات المالية في المجتمع ومدى وصولها إلى المناطق الريفية والمهمشة وغير المخدمة مصرفياً، حيث تتيح هذه الفروع تقديم خدمات بنكية مختلفة من فتح الحسابات، وتقديم القروض.... وغيرها، لكنّ هذا المؤشر يبقى غير كافٍ لقياس الشمول المالي، ويجب أن يرتبط هذا التوسع بمبادرات التحول، من أجل خلق توازن بين القنوات المادية والرقمية، لذلك الكفاءة الفنية تسعى لإيجاد التوازن بين الاستغلال الأمثل للموارد عن طريق تقليص التكاليف التشغيلية وزيادة التغطية المصرفية، فهي تعمل على رفع كفاءتها من خلال تقليص عدد الفروع في المدن الكبرى، مع تعزيز التواجد في المناطق ذات التغطية المنخفضة في ماليزيا، إلا أنّ المعطيات تكشف أنّ هذا الربط غير واضح، وأنّ العلاقة بينهما معقدة، وهو ما يقودنا لطرح الإشكال التالي:

ما العلاقة بين عدد فروع البنوك والكفاءة التقنية للبنوك التجارية في إطار الشمول المالي في ماليزيا؟

أهداف البحث: يمكن تلخيص أهداف البحث فيما يلي:

✓ قياس الكفاءة التقنية للبنوك التجارية في ماليزيا، وتحليل مدى وجود علاقة ارتباط أو تأثير بينها وبين كثافة الفروع البنكية (لكل 10,000 نسمة)؛

- ✓ دراسة ما إذا كان انخفاض عدد الفروع يقابله تحوّل نحو الخدمات التقنية (مثل الخدمات البنكية الإلكترونية، التطبيقات المصرفية، أجهزة الصّراف الذكية)؛
- ✓ كفاءة الاستفادة من التحول الرقمي لتقليل التكاليف، وتحسين الوصول للخدمات، ومنه التأثير على الشمول المالي ايجابا ورفع الكفاءة التقنية للبنوك التجارية.
- أهمية البحث: تكمن أهمية البحث في النقاط التالية:
- ✓ تقييم مدى الحاجة إلى التوسع البنكي التقليدي أو التركيز على التحول الرقمي؛
- ✓ معرفة ما إذا كان التحول الرقمي يمكن أن يعوّض انخفاض الفروع التقليدية في المناطق الريفية أو النائية ومدى تأثير ذلك على الكفاءة التقنية للبنوك التجارية؛
- ✓ البحث يمكن أن يكشف عن العقبات (مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، أو فجوة المهارات الرقمية) التي تواجه التحوّل البنكي في ماليزيا.

2. مفهوم الشمول المالي ومؤشراته

من خلال هذا المحور نحاول فهم الشمول المالي ومؤشراته.

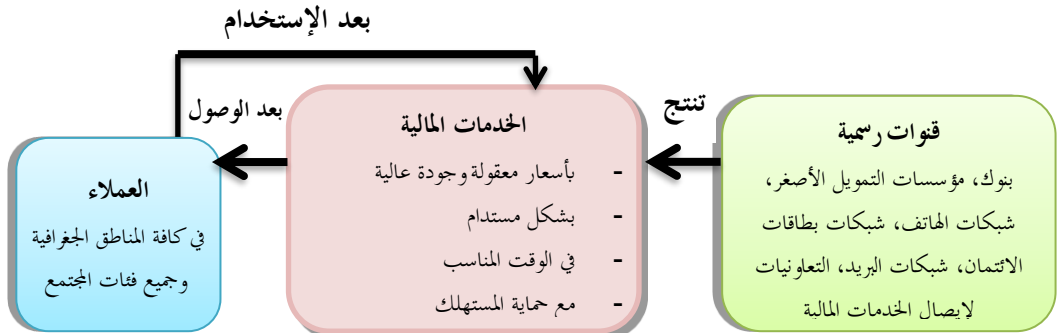
1.2 نشأة الشمول المالي: أصبحت مسألة الشمول المالي في قلب الأجندات السياسية للعديد من الحكومات استجابة للأدبيات والبحوث المتزايدة بهذا الصدد، التي تستند إلى نظريات راسخة حول تأثير المالية على النمو، والتي تعود أفكارها إلى سميث (1776) وشومبيتر (1911)، وقد أظهرت الأعمال التجريبية الرائدة التي أجراها كينغ وليفيني (1993)، وبيك، ديميرغوك-كونت وليفيني (2004) وليفيني (2005) أنّ للمالية تأثير إيجابي على النمو، ولكن لا تتبعه بالضرورة فوائد تعود على الفقراء خاصة في المراحل الأولى من التنمية. فكان لابدّ من تدخّل الحكومات لضمان توزيع الفوائد الناتجة عن النمو على نحو عادل (Simatele, 2021, p. 30). تم التطرق للشمول المالي كمفهوم عام 1993 بإنجلترا في دراسة تناولت أثر غلق أحد فروع جنوب شرق البلاد على وصول الخدمات المصرفية للسكان، ليتوسّع استخدامه عام 1999 لوصف محدّدات وصول الأفراد للخدمات المالية المتوقّرة (زرقة ب.، 2022)، وبناءً عليه التزمت العديد من الدول بتوسيع الوصول المالي مع إعلان "مايا" عام 2018؛ حيث وقّعت عليه 92 دولة نامية، ملتزمة بـ 80 هدفاً قابلاً لقياس الشمول المالي. (Simatele, 2021, p. 30)

2.2 مفهوم الشمول المالي: يمكن عرض بعض المفاهيم الخاصة بالشمول المالي.

عرّفته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظّمة تنظيماً جيداً". (معمر نارجس، صفحة 33). أحسن تعريف قدّمه البنك الدولي: "أنّ الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبية لاحتياجاتهم من المعاملات والمدفوعات والمدخّرات والائتمان ويتم تقديمها لهم بطريقة تتّسم بالمسؤولية والاستدامة". (زرقة ب.، 2022، صفحة 3) كما عرّفته مجموعة العشرين وAFI (تحالف الشمول المالي) بأنه: "تعزيز الوصول واستخدام جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمّشة والمعنية، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث يتم توفيرها بشكل عادل وشفاف وبأسعار معقولة". (Masmoudi Karima, 2022, p. 373)

الشكل الموالي يمثل مقوّمات الشمول المالي.

الشكل 01: مقوّمات الشمول المالي



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على ما سبق

3.2 أهداف الشمول المالي: حُدّد الشمول المالي باعتباره عامل تمكين سابع من 17 هدفاً من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، لذا تكمن أهم أهدافه فيما يلي: (البنك المركزي المصري، صفحة 2) و(صورية شني، 2018، الصفحات 108-109)

- ✓ تعزيز وصول خدمات المؤسسات الرسمية لكافة أفراد المجتمع من خلال توسيع نشر الثقافة المالية؛
- ✓ تسهيل الوصول لمصادر التمويل للأفراد لإنشاء مشاريعهم الخاصة، وتشجيع ريادة الأعمال للشركات الناشئة بتوفير بنية تحتية فعالة من أجل القضاء على البطالة، وعدم الارتكاز على الدولة؛
- ✓ تعزيز ثقة العملاء في الخدمات التي تقدمها البنوك مع حماية حقوقهم؛

- ✓ التوسع في استخدام الخدمات المالية الرقمية وعمليات الادخار والاقتراض ما ينشّط عمل البنوك في التنمية الاقتصادية وتهيئة البنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة؛
- ✓ إتاحة الخدمات لجميع فئات المجتمع في كافة المناطق مع توفير بيئة داعمة للنمو لتعزيز الشمول.
- 4.2 أهمية الشمول المالي:** للشمول المالي أهمية كبيرة في تحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية الاقتصادية، إضافة إلى ما يلي: (يلوي طارق، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، 2023، صفحة 704) (Masmoudi Karima, 2022, pp. 373-374)
- ✓ وصول الخدمات المالية الأساسية إلى جميع شرائح المجتمع خاصة المهمشة، سواءً الفقراء أو ذوي الدخل المنخفض، المرأة وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والشباب؛
- ✓ تقليص الاقتصاد غير الرسمي من خلال دمج الأفراد والشركات، ما يوفر الشفافية في المعاملات؛
- ✓ تعزيز النمو الاقتصادي بزيادة الائتمان لتغطية الأنشطة وتوليد الدخل وخلق فرص عمل جديدة؛
- ✓ تمكين المرأة بمنحها السيطرة على مواردها المالية؛ حيث تواجه النساء تحديات مثل محدودية الحركة أو الحواجز الثقافية التي تعيق وصولها إلى الخدمات المصرفية التقليدية وتعزيز المساواة بين الجنسين؛
- ✓ التمويل الأصغر لتوفير القروض الصغيرة للأفراد ذوي الدخل المنخفض المستبعدين، وتمكّن الحلول المصرفية الرقمية من تعزيز الوصول عن طريق تقليل التكاليف التشغيلية وتبسيط الإجراءات؛
- ✓ تحقيق التنمية الاجتماعية التنموية من خلال استخدام الخدمات المالية الرقمية التي توفر نقل الأموال للفتات الضعيفة، وتسهيل التحوّل من النقد للمدفوعات الرقمية ما يقلّل الفساد ويحسن الكفاءة.
- 5.2 أبعاد الشمول المالي:** يتم استخدام عدة مقاييس لقياس الشمول المالي خاصة بكل بعد من الأبعاد الثلاثة: الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.

الجدول 01: أبعاد الشمول المالي

المؤشر	البعد
• عدد نقاط وصول 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزئة حسب نوع الوحدة الإدارية؛ • عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 متر مربع؛ • حساب النقود الالكترونية؛ • مدى الترابط بين نقاط الخدمة؛ • النسبة المئوية لإجمالي السكان في الوحدة الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل؛ • مؤشر عدد فروع البنوك التجارية لكل 100,000 بالغ.	الوصول للخدمات المالية هو ضمان سهولة الوصول للخدمات وتذليل العوائق المحتملة
• نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل من حساب وديعة منتظمة؛ • نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛	استخدام الخدمات المالية مدى استخدام العملاء

• عدد حملة عقود التأمين لكل 1000 من البالغين • عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد؛ • عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛ • نسب مستخدمي الحساب البنكي دوماً؛ • نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛ • نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛ • نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.	للخدمات المالية المصرفية بانتظام (الاستخدام خلال فترة معينة)
• القدرة على تحمل التكاليف ومدى الاحتفاظ بالحساب لذوي الدخل منخفض؛ • الشفافية : أن يضمن مقدمي الخدمة وصول معلومات إلى جميع العملاء بطريقة واضحة من أجل سهولة اتخاذ القرار؛ • الراحة والسهولة في استخدام الخدمات المالية حماية للمستهلك من احتيال الشركات؛ • الثقيف المالي هو قدرة المستخدمين على التخطيط والموازنة لدخولهم؛ • المديونية معرفة كيف يتأخر مقترض في سداد عوائد مالية والاختيار بين المنتجات الائتمانية.	جودة الخدمات المالية العوامل المؤثرة على الجودة ملموسة (التكلفة، الخدمات، المنافسة) وغير ملموسة (ثقة المستهلك، الوعي...)

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على: (محمد بدر، 2017، الصفحات 12-16)

6.2 مؤشر عدد فروع البنوك التجارية لكل 100,000 بالغ: يسمح هذا المؤشر بتقدير الانتشار الجغرافي، ومدى سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل فتح الحسابات، الإيداع، القروض، والتحويلات؛ حيث يُعرف بـ: "أحد مؤشرات الوصول المالي ضمن إطار الشمول المالي، ويُستخدم لقياس مدى توفر وانتشار البنية التحتية للمؤسسات المصرفية التقليدية داخل المجتمع". (millennium)

يؤكد **IMF Financial Access Survey** أنّ المؤشر يُستخدم لقياس الوصول الجغرافي إلى الخدمات المصرفية التقليدية، ومن بين أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة عبر مقارباتها الرباعية لتقييم البنية المالية: العمق المالي، الوصول المالي، الكفاءة المالية، الاستقرار المالي، وتُعطي الصيغة الحسابية للمؤشر من خلال المعادلة: (البنك الدولي)

عدد الفروع البنكية لكل 100,000 بالغ = إجمالي عدد الفروع البنكية / عدد السكان

لهذا المؤشر أهمية بالغة تُختصر في النقاط التالية: (millennium) (البنك الدولي)

- ✓ يساعد على تقييم انتشار البنوك في المناطق الحضرية والريفية؛
- ✓ يعكس مستوى سهولة الوصول الجغرافي إلى الخدمات المالية التقليدية؛
- ✓ يُستعمل للمقارنة بين الدول لتحديد مدى الحاجة للبنية التحتية أو تعويضها بالخدمات الرقمية.

3. الكفاءة التقنية وتوجهاتها

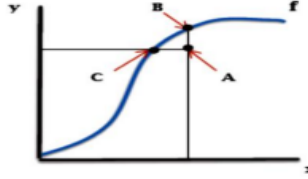
من خلال هذا المحور نحاول فهم الكفاءة التقنية وتوجهاتها.

1.3 مفهوم الكفاءة التقنية: عرّف فاريل (1957) الذي استمد عمله من دبرو وكوبمانز (1951)، مقياساً جديداً للكفاءة يأخذ في الاعتبار جميع المدخلات والمخرجات، المعروف باسم الكفاءة التقنية أو الفنية وجادل بأنها: "تعكس قدرة الشركة على الحصول على الحد الأقصى من المخرجات من مجموعة معينة من المدخلات". (TAN, 2016, p. 45).

كما عرّفه: "هو درجة يتم تحديدها لكل شركة من خلال تحليل وتقييم الشركة ضمن مجموعة من الشركات المماثلة ومقارنتها بشركة ذات أداء مثالي".
كما تعرّف على أنها: "مقدرة المؤسسة لتحقيق أقصى ناتج أو أفضل خدمة مع وجود مجموعة من الموارد المتاحة".

يمكن توضيح الكفاءة التقنية بيانياً فيما يلي: (كاظم، 2021، صفحة 93)

الشكل 02: حدود الإنتاج وكفاءة التقنية



المصدر: (كاظم، 2021، صفحة 93)

من الشكل أعلاه يتّضح أنّ النقطة A غير كفؤة بينما النقطتان B و C كفؤتان، وإحداها لها مخرجات عالية وأخرى لها مدخلات منخفضة، حيث أنّ النقطة B هي الأعلى فيما النقطة C الأدنى، فعلى المؤسسة التي تعمل عند النقطة A زيادة إنتاجها للوصول إلى المستوى بالمؤسسة عند النقطة B. إذن مما سبق: الكفاءة التقنية هي الطريقة المثلى للإنتاج باستخدام التكنولوجيا وأفضل الأساليب بدون هدر للموارد، وفق آيتين هما:

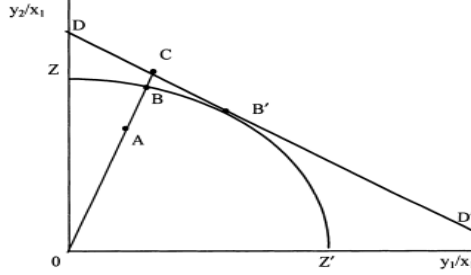
- ✓ تحقيق أقصى مخرجات باستخدام مجموعة من المدخلات بهدف زيادة الإنتاج وبالتالي زيادة ربحية؛
- ✓ أو تقليل المدخلات لإنتاج كمية معينة من المخرجات بهدف خفض التكاليف وزيادة الربحية؛

2.3 توجهات الكفاءة التقنية: يعد تقييم أداء وحدة اتخاذ القرار وفق منهجين:

1.2.3 الكفاءة التقنية الموجهة نحو المخرجات: قدرة الوحدة على تعظيم إنتاجها مع تثبيت مدخلاتها (HENNI, 2017-2018, p. 74)، إذن فهي تقيس الانحراف بين مستوى الإنتاج المحقق والقدرة

الإنتاجية الفعلية (بورقيبة، 2010-2011، صفحة 11)، يُسمى هذا التوجه بـ "مقياس زيادة مخرجات الكفاءة التقنية". (HENNI, 2017-2018, p. 74)

الشكل 03: الكفاءة التقنية الموجهة للمدخلات



المصدر: (Pasupathy, 2002, p. 12)

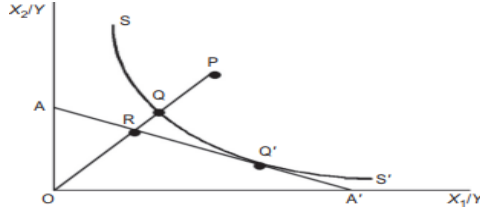
من خلال وحدة اتخاذ قرار تنتج مخرجتين (Y_1 و Y_2) مستعملة مدخل واحد (X_1)، منحني التساوي ZZ' يمثل أفضل إمكانية للإنتاج (الحد الأقصى من المخرجات مع كمية ثابتة من المدخلات لإنتاج نسب مختلفة من المخرجين، ويكون شكله مقعراً نحو الأصل)، إذا كانت كمية المدخلات ثابتة، فإن النقطة A كفاءة، ويمكن زيادة إنتاج المخرجين للوصول إلى النقطة B دون زيادة المدخلات، فيُحدّد البعد AB مقدار عدم الكفاءة التقنية، ويُعطى هذا المقياس وفق المعادلة:

الكفاءة التقنية = OA/OB (Pasupathy, 2002, p. 12)

تأخذ هذه النسبة قيمة بين 0 و 1، حيث 1 تمثل الكفاءة الكاملة. (بتال، 2012، صفحة 100)

2.2.3 الكفاءة التقنية الموجهة نحو المدخلات: تعبر عن قدرة الوحدة على تخفيض مدخلاتها مع تثبيت المخرجات؛ (HENNI, 2017-2018, p. 74) حيث يركّز هذا المقياس على مقارنة المخرجات الفعلية مع الحد الأدنى المطلوب من المدخلات لإنتاج نفس المخرجات (Pasupathy, 2002, p. 12)، يُعرف هذا التوجه بـ "مقياس الادخار أو تخفيض مدخلات الكفاءة التقنية".

الشكل 04: الكفاءة التقنية الموجهة نحو المخرجات



المصدر: (TAN, 2016, p. 46)

بافتراض وحدة قرار تنتج مخرج واحد (Y)، مستخدمة مدخلين (X1 و X2) وعوائد النطاق ثابتا (CRS)، فعلى المنحنى 'SS' يكون كل الإنتاج عليه كفوًا تمامًا، أما النقاط الأخرى فهي غير كفوة مثلاً النقطة P، كون عدد المدخلات المستخدمة في إنتاج وحدة واحدة من المخرجات أكبر من الإنتاج الفعال، بينما المسافة QP. تمثل عدم الكفاءة الفنية (عدد المدخلات التي يمكن تقليلها دون تأثير على إنتاج المخرجات أي النسبة المئوية لتخفيض المدخلات)، (TAN, 2016, p. 46) وعليه:

$$\text{الكفاءة التقنية } OQ/OP = p \quad \text{عدم الكفاءة التقنية للنقطة } P = QP/OP$$

تأخذ هذه النسبة قيمة بين 0 و1 حيث 1 يدل على الكفاءة الكاملة. (بتال، 2012، صفحة 101)

4. واقع الشمول المالي في ماليزيا

حققت ماليزيا معدل شمول مالي مرتفع نتيجة عديد الإجراءات والمبادرات التي ساهمت في نجاحها خلال العشرين عامًا الماضية، لتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية لسكانها. بدءًا بالإجراءات التي تم اتخاذها بعد الأزمة المالية الآسيوية لعام 1997-1998، كان النظام المصرفي مكون من عدد كبير من البنوك الصغيرة (أكثر من 77 بنكًا قبل عام 1997) التي لم تكن قادرة على منافسة نظرائها الإقليميين، ما احتاج إلى زيادة كفاءتها عن طريق الشمول المالي (world bank group, 2017, p. 24)، في نهاية عام 2010 لم تكن مؤشرات الشمول المالي مرضية وانتشار البنوك جغرافيا كان منخفضًا، حيث 54% من المراكز الفرعية التي تحتوي على أكثر من 2000 بالغ (حيث يعيش 17% من إجمالي السكان) لا تحتوي على أي نقطة وصول للشمول المالي. بالنسبة للأسر ذات الدخل المنخفض، أظهرت بعض البيانات أنها متخلفة عن بقية السكان من حيث الخدمات المالية فمثلاً نسبة استخدام منتجات التأمين للأسر ذات الدخل المنخفض 10% فقط مقابل 41% للأسر العامة. (world bank group, 2017, p. 30)

1-4 إصلاحات تعزيز الشمول المالي: جاءت لضمان أنّ المؤسسات المالية تخدم الفقراء من خلال تقديم

منتجات وخدمات ملائمة لهم برسوم مخفضة؛ في حين يتم تقديم بعض الخدمات بدون رسوم عمولة

لتوسيع الشمول المالي، وتشمل الإجراءات ما يلي: (world bank group, 2017, p. 23)

- ✓ تقليل عدد البنوك عن طريق الاحتفاظ بالبنوك القوية التي هي أفضل تجهيزاً للمنافسة الإقليمية؛
- ✓ تعديل تفويض البنك المركزي الماليزي لمنحه السلطة لتعزيز الشمول المالي وتعزيز حماية المستهلك
- والوعي المالي مع تقليل استخدام النقد والشيكات من خلال تحديث بنية نظام الدفع الوطني؛
- ✓ إصدار توجيهات خدمات مصرفية أساسية تتطلب من البنوك خدمة الأسر ذات الدخل المنخفض
- وتحديد الرسوم التي يمكن أن تتقاضاها البنوك مقابل الخدمات الأساسية للعملاء؛
- ✓ تعزيز المنافسة في السوق والمعايير التنظيمية والإشرافية للقطاع المصرفي تماشياً مع المعايير الدولية؛
- ✓ توسيع نطاق التمويل الإسلامي مع الاستفادة من التكنولوجيا لتطوير أدوات جديدة وحلول مبتكرة
- خدمة للأسر ذات الدخل المنخفض مثل نموذج الخدمات المصرفية عبر الوكلاء.

كان للإصلاحات تأثيراً إيجابياً على الشمول المالي تحت مظلة إستراتيجيتين طويلتي الأجل:

أ-الخطة الأولى للشمول المالي (2011-2020): نظام مالي شامل لجميع أفراد المجتمع (من فيهم: محرومين وذوي دخل منخفض وقاطنين في المناطق الريفية)، للقضاء على موجة الفقر التي كانت تعاني منه، وضمان الوصول المريح للخدمات المالية، واستخدام خدمات مالية أساسية ذات جودة عالية، وتكلفة معقولة. (10, Malaysia, Overview of Financial Inclusion in Malaysia, p. 10)، وحددت أربع مبادئ لتعزيز الشمول المالي: توفير إمكانية الوصول الملائمة، توسيع الاستخدام من المنتجات والخدمات المالية، تعزيز الاستخدام المسؤول، تعزيز رضا المستهلك (islamic fintech, 2020, p. 17)؛ حيث تمّ توليد أكثر من 100 فكرة تُرجمت إلى 10 استراتيجيات ذات تأثير كبير .

ب -الخطة الثانية للشمول المالي 2023-2026: في يونيو 2023 وُضعت من طرف البنك المركزي للنهوض بالشمول المالي، انتقل من التركيز على وصول الخدمات إلى تحقيق نتائج تموية، وركزت على الابتكار من خلال تقديم خدمات مالية رقمية آمنة وشاملة، وتحسين حماية المخاطر المالية للشركات والأسر، وإرشادات حول تحديد الفئات غير المخدومة مالياً والفئات المخدومة بشكل غير كافٍ. (bank negara malasiya, 2023, p. 8)

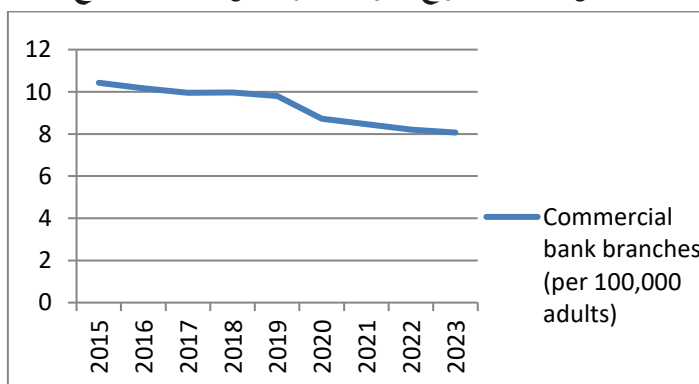
2.4 تحليل مؤشر عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ: يوضح الجدول والشكل تطور عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ خلال السنوات 2015-2023، وهو أحد أهم مؤشرات الشمول المالي الذي يقيس مدى الانتشار البنكي الجغرافي.

الجدول 02: عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ

السنوات	عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ
2015	10,42727031
2016	10,16267659
2017	9,949281399
2018	9,962193193
2019	9,806101015
2020	8,727229557
2021	8,459379898
2022	8,207760441
2023	8,06617949

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على (word bank group)

الشكل 05: عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ



المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على الجدول السابق باستعمال EXCEL

يمكن تقسيم التطور وفق مراحل:

✓ **مرحلة الانخفاض التدريجي:** ابتداء من عام 2015 بأكثر من 10 فروع لكل 100000 بالغ، لتصل عام 2019 بأكثر من 9 فروع لكل 100000 بالغ، أي انخفاض بشكل محسوب مع تركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال خفض التكاليف، وهي المرحلة الانتقالية الأولى نحو الرقمنة؛

✓ **مرحلة الانخفاض الحاد نسبياً:** من عام 2020 نتيجة تداعيات جائحة كورونا التي فرضت الحجر الصحي ودفعت البنوك التجارية لتقليص عدد فروعها أو إغلاقها، مع توجّه الاعتماد على قنوات إلكترونية كبديل عنها، مما سرّع التحول الرقمي؛

✓ **مرحلة استمرار الانخفاض:** من الفترة 2021-2023 إلى أن استقر عند حوالي 8 فروع لكل 100000 بالغ، واستمرت السياسة البنكية نحو تقليص عدد الفروع والتوجه نحو الخدمات الرقمية بشكل دائم، وهي المرحلة الانتقالية الثانية للتحول نحو الرقمنة مع اشتداد المنافسة مع البنوك الرقمية. إنَّ الانخفاض المتواصل في عدد الفروع يُبرز التحول الهيكلي للبنوك التجارية الماليزية من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف عبر التحول الرقمي (نموذج بنكي مرن وأكثر حداثة).

5. قياس الكفاءة التقنية للبنوك التجارية

لتقييم الكفاءة التقنية خلال فترة الدراسة من 2020 إلى 2023، اخترنا 7 بنوك تجارية واستخدمنا (طريقة DEA) واخترنا وحدات بنوك متجانسة من حيث الفرص والقيود، يتمثل المصدر الأساسي للبيانات المستخدمة: التقارير السنوية للبنوك التجارية والموقع الرسمي للبنك المركزي الماليزي.

الجدول 03: عينة بنوك ماليزيا محل الدراسة

ترتيب البنك	اسم البنك	
DMU1	BNP Paribas Malaysia Berhad	بنوك تجارية
DMU2	United Overseas Bank (Malaysia) Berhad	
DMU3	(MUFG Bank Malaysia)	
DMU4	Public Bank Berhad	
DMU5	Alliance Bank Malaysia Berhad	
DMU6	HSBC Malaysia Berhad	
DMU7	RHB Bank Berhad	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على البيانات المتاحة

1.5 **اختيار متغيرات المدخلات والمخرجات المعتمدة في الدراسة:** من أجل تطبيق طريقة DEA ، يمكن اختيار المتغيرات وفق مدرستين هما:

✓ **نهج الوساطة:** (Sealey، 1977، Lindley) بموجبه يُنظر للمصارف بأنها وسيط للأموال بين المدّخرين والمستثمرين (Jeong-Dong Lee, 2009, p. 130)؛ حيث يتم التعامل مع القروض والأوراق

المالية كمخرجات، في حين أن الودائع والعمالة ورأس المال مدخلات، ويستخدم لدراسة كفاءة البنك ككل. (Nabila Zahra, 2019, p. 87)

✓ **نهج الإنتاج:** يفترض أنّ البنوك من مقدمي الخدمات للعملاء (Benston 1965)، يستخدم رأس المال والعمالة لإنتاج أنواع مختلفة من المنتجات المصرفية لا سيما القروض والودائع (Nabila Zahra, 2019, p. 87)، تم توظيفه في دراسة كفاءة فروع البنوك. (Jeong-Dong Lee, 2009, p. 130)

الجدول الأربعة تقدم البيانات السنوية لبنوك العينة لسنوات 2020، 2021، 2022، 2023 مع العلم أنّ الوحدة المستعملة هي ألف رينجيت (العملة الماليزية).

جدول 05: عرض بيانات المدخلات والمخرجات لسنة 2023

مخرجات		مدخلات		RM'000
الدخل التشغيلي	إجمالي القروض وسلفيات وتمويلات	رأس المال	إجمالي الودائع	البنوك
188002	1771	970989	4174	DMU1
4585	116548	14636	144105	DMU2
718973	8245	4235	124012	DMU3
9443	299098	43581	318874	DMU4
1519	36521	5984	38433	DMU5
3298	32825	10397	61331	DMU6
5483	129778	24081	175865	DMU7

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على التقارير السنوية لبنوك العينة

الجدول 06: عرض بيانات المدخلات والمخرجات لسنة 2022

مخرجات		مدخلات		RM'000
الدخل التشغيلي	إجمالي القروض وسلفيات وتمويلات	رأس المال	إجمالي الودائع	البنوك
157372	1908	951526	3103	DMU1
3858	114401	12769	140231	DMU2
518808	8192	3869	11144	DMU3
9612	285651	40728	308017	DMU4
1437	34256	5737	36869	DMU5
2718	33115	10077	59170	DMU6
5814	123083	22869	168535	DMU7

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على التقارير السنوية لبنوك العينة

الجدول 07: عرض بيانات المدخلات والمخرجات لسنة 2021

مخرجات		مدخلات		RM'000
الدخل التشغيلي	إجمالي القروض وسلفيات وتمويلات	رأس المال	إجمالي الودائع	البنوك

77519	1334	899485	2569	DMU1
3349	98076	12120	123496	DMU2
515168	8014	3641	11163	DMU3
9158	274926	40038	298317	DMU4
1579	32953	5625	36810	DMU5
2377	37939	9675	57251	DMU6
5107	117399	22349	163192	DMU7

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على التقارير السنوية للبنوك العينة

الجدول 08: عرض بيانات المدخلات والمخرجات لسنة 2020

مخرجات		مدخلات		RM'000
الدخل التشغيلي	إجمالي القروض وسلفيات وتمويل	رأس المال	إجمالي الودائع	البنوك
220788	1343	90272	3151	DMU1
3210	94258	11788	118548	DMU2
475692	9972	3329	10102	DMU3
8347	269512	39940	291255	DMU4
1318	32555	5173	37437	DMU5
2511	37766	9531	53399	DMU6
5382	112410	21793	158922	DMU7

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على تقارير السنوية للبنوك العينة

نظراً لمحدودية عدد صفحات المقال نُدرج فقط المتوسطات الخاصة بالكفاءة التقنية (المستخدمة في

التحليل)، وذلك بعد حسابها من جداول أربع لقياس الكفاءة التقنية للبنوك التجارية.

2.5 المتوسط العام للكفاءة التقنية: يمكن عرض متوسط الكفاءة التقنية وفق الجدول أسفله:

الجدول 09: متوسط عام للكفاءة التقنية

السنوات	متوسط كفاءة التقنية	متوسط كفاءة التقنية الصافية	متوسط كفاءة الحجم
2020	0,922493	0,932444286	0,989662251
2021	0,882740429	0,931234	0,950577694
2022	0,912823857	0,912856429	0,999946011
2023	0,832946	0,894023714	0,868874116

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على جدول النتائج

من خلال الجدول يمكن تفسير التغيرات في الكفاءة التقنية للبنوك التجارية في فترة الدراسة:

✓ عام 2020 ارتفعت الكفاءة التقنية للبنوك التجارية لكنها وهمة لا تعكس أداء البنوك نتيجة فرض

الإغلاق؛ حيث اضطرت البنوك للتحويل نحو الخدمات الرقمية وتقليص الفروع التقليدية، بهدف:

خفض المصاريف ورفع الدخل التشغيلي، ثم خفّض البنك المركزي سعر الفائدة على القروض، ما نتج عنه: قروض مرتفعة، ودائع مرتفعة، رأس مال مستقر، دخل تشغيلي مرتفع؛

✓ عام 2021 انخفضت الكفاءة التقنية للبنوك التجارية، بسبب عدم استقرار الإيرادات التشغيلية الناتج عن زيادة مخصّصات مخاطر القروض المتعثرة، ما خفّض الطلب على القروض (عدم اليقين في الأوضاع وانتهاء برامج الدعم الحكومية)، فلجأت البنوك لتعزيز رأس مالها لمواجهة المخاطر مع توسيع المنصات الرقمية التي سحبت جزءا من عملاء البنوك التجارية ما خفّض إنتاجيتها (ودائع مستقرة أو مرتفعة، قروض منخفضة، رفع رأس مال، انخفاض الدخل التشغيلي)؛

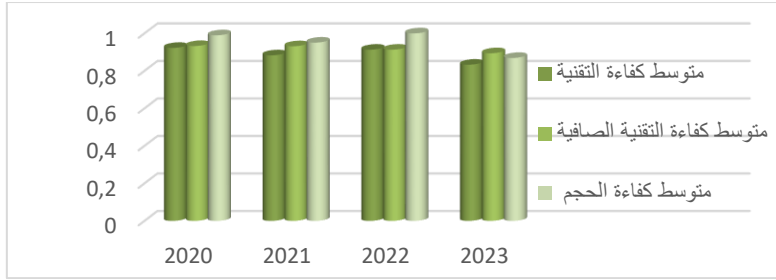
✓ ارتفاع متوسط كفاءة عام 2022 بسبب سياسة التعافي التي قامت بها حكومة ماليزيا وعودة النشاط للقطاعات الاقتصادية، ما حفّز الطلب على القروض وزاد المخرجات (القروض، الدخل التشغيلي) دون زيادة في المدخلات (الودائع ورأس المال)، وأدّى تقلّص القروض المتعثرة لاستقرار المخاطر ومن ثمّ استقرار رأس المال. بعد إطلاق مبادرة التحول الرقمي 2022-2026، تجاوبت البنوك التجارية لها سريعا ما جعلها تتفوّق رقميا وتوسّعت قاعدة العملاء (الشمول المالي) ما أدّى لخفض التكاليف، (جودة توظيف القروض والودائع، رأس مال مستقر، دخل تشغيلي مرتفع)؛

✓ عام 2023 رفع البنك المركزي معدل الفائدة للحد من التضخم فارتفعت تكلفة القروض وانخفض الطلب عليها، مؤديا لانخفاض المتوسط العام للكفاءة التقنية، بإضافة إلى منح البنك الماليزي المركزي الترخيص لدخول البنوك الرقمية التي تقدّم خدماتها بأسعار منخفضة ما أدى لفقدان جزء من عملائها وهو ما أجبر البنوك على تخفيض أسعارها حتى تستطيع منافستها مع انخفاض الودائع، ما اضطرها للجوء إلى مصادر تمويل مكلفة في السوق المالي، وزادت التكلفة التشغيلية مع لجوؤها لزيادة رأس مالها من أجل تغطية تكاليف البنية التحتية الرقمية (انخفاض القروض، انخفاض الودائع، دخل تشغيلي أقل، رفع رأس مالها).

يمكن توضيح تطور المتوسط العام للكفاءة التقنية أكثر من خلال الشكل البياني المتمثل في

الأعمدة البيانية الموالي:

الشكل 08: تطور المتوسط العام للكفاءة التقنية للبنوك التجارية الماليزية (2020-2023)



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على الجدول السابق

6. تحليل العلاقة بين عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ ومتوسط الكفاءة التقنية

يُمكن تحليل علاقة الارتباط بين الشمول المالي الذي يعكس مدى وصول الأفراد للخدمات المصرفية عبر مؤشر عدد الفروع البنكية لكل 100000 بالغ، والكفاءة التقنية من جهة أخرى، خلال السنوات 2020-2023، وفق الجدول الموالي:

الجدول 10: حالة عدد الفروع البنكية والكفاءة التقنية من 2020-2023

السنة	الكفاءة التقنية	عدد فروع البنوك التجارية/100000 بالغ	التحليل
2020	ارتفاع متوسط الكفاءة التقنية وهي	انخفاض مفرط في عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ	تحليل العلاقة بينهما وفق نظرية الإنتاجية والتحول الرقمي المفاجئ، حيث ارتفع متوسط الكفاءة التقنية ارتفاعاً وهمياً بسبب الإجراءات المتخذة من البنك المركزي لمواجهة تداعيات كورونا مما رفع الإنتاجية التشغيلية للبنوك وخفض التكاليف الناجم عن خفض عدد الفروع البنكية لكل 100000 بالغ مع التوجه للخدمات الرقمية كبديل، علاقة بينهما علاقة عكسية
2021	انخفاض متوسط الكفاءة التقنية	انخفاض عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ	تعد ظاهرة جديرة بالتحليل رغم انخفاض عدد الفروع لكن لم تستغد البنوك منها في إعادة توزيع مواردها بفعالية، بسبب عدم نضوج التحول الرقمي وجعل بنيتها غير كاملة كنقص الكوادر المؤهلة، تعقيد إدارة العمليات رقمياً، ما رفع التكاليف التشغيلية وأثر على جودة الخدمات البنكية إذن العلاقة بينهما علاقة طردية
2022	ارتفاع متوسط الكفاءة التقنية	انخفاض عدد الفروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ	نجاح البنوك في التحول الرقمي كان فعالاً نتيجة نضج البنية التحتية الرقمية من خلال تدريب الموظفين المؤهلين رقمياً مع تبني فكرة الفروع الذكية التي تقدم خدمات بطريقة ذاتية مع توفير خدمات المصرفية عبر الهاتف، أو منصات رقمية مع تحسين إنتاجية الموارد وجذب الودائع الالكترونية وسرعة منح القروض آلياً من خلال التنبؤ بسلوكيات المقترض عن طريق الذكاء الاصطناعي، ما حقق دخلاً تشغيلياً مرتفعاً مع تكاليف منخفضة، والعلاقة بينهما علاقة عكسية
2023	انخفاض متوسط الكفاءة التقنية	انخفاض عدد الفروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ	رغم تقليص الفروع، فإن التكاليف التشغيلية ارتفعت بسبب التضخم والمنافسة وانخفاض جودة خدماتها مقارنة بالبنوك الرقمية، وضعف تبنيها من العملاء ومشاكل

الكفاءة التقنية	بالغ	أمان المعلوماتية، وتأمين إمكانياتها، ما خفّض حصتها السوقية وأثّر على إنتاجية ودائعها ورأس مالها، مع رفع أسعار الفائدة وخفض القروض ما خفّض الكفاءة التقنية إذن العلاقة بينهما علاقة طردية
-----------------	------	--

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على ما سبق

إنّ انخفاض مؤشر عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ، لا يعني بالضرورة ضعف الشمول المالي، بل يشير لتعويض الفروع التقليدية نتيجة ارتفاع تكاليفها، فلجأت لاستخدام قنوات رقمية كمنصات إلكترونية مصرفية، أو عبر الهاتف المحمول (زيادة الانتشار الرقمي)، كبديل لها بسبب انخفاض تكاليفها الثابتة، ما رفع كفاءة استخدام الموارد (الكفاءة التقنية)، بتقليل هدر الموارد ما يحسّن معدل الإنتاجية، إذن تقليص عدد الفروع البنكية ليس هدفا بل وسيلة لرفع الكفاءة التقنية، ومن أجل تحقّقه لابدّ من توافر الشروط اللازمة للتحويل الرقمي، يمكن توضيح العلاقة من خلال المعادلة التالية:

تقليص عدد الفروع البنكية لكل 100000 بالغ + تحول رقمي فعال = رفع متوسط الكفاءة التقنية

انخفاض مؤشر عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ ← زيادة استخدام القنوات الرقمية
← خفض التكاليف الثابتة ← رفع الكفاءة التقنية (الاستخدام الأمثل للموارد) والعكس صحيح.
بناءً على الجدول السابق، يتضح أنّ العلاقة بينهما ليست علاقة خطية أو مباشرة دائماً، أو عكسية ثابتة لكنها علاقة ديناميكية تخضع لعوامل البيئة التشغيلية والظروف الاقتصادية، إذن فهي علاقة غير مستقرة تتوسطها عوامل أخرى كجودة التحويل الرقمي، والظروف الاقتصادية العامة، ومستوى تأهيل الموارد البشرية، وكذا جاهزية البنية الرقمية، ثقافة الابتكار، جودة الأصول، استراتيجية التوسع، ما يبرز أهمية اعتماد نهج متكامل يجمع بين الترشيد البنوي والاستثمار التكنولوجي.

7. خاتمة

البنوك الماليزية أمام فرصة ذهبية لإعادة هيكلة نموذجها التشغيلي، عبر تقليل الفروع المادية التي لا تعني تدهور الخدمة، بل مؤشر على نضوج القطاع المصرفي، يُنظر إليها كفرصة لإعادة ابتكار التجربة المصرفية الرقمية مع الاستخدام الذكي للتقنية، لرفع الكفاءة التقنية الرقمية، التي تزيد من قدرتها على تقديم خدمات أكثر شمولاً وابتكاراً، وتقود إلى بيئة مالية أكثر مرونة واستجابة لتوقعات العملاء.

1.7 النتائج: توصلنا من خلال بحثنا إلى النتائج التالية:

- ✓ سعت ماليزيا لوضع نظام مالي شامل، يقوم على تعزيز الشمول المالي بزيادة وصول الخدمات للمهمشين، وذوي الدخل المنخفض والقاطنين في المناطق الريفية، للقضاء على موجة الفقر التي كانت تعاني منها البلاد عبر خطط منها: الخطة الأولى للشمول المالي (2011-2020) والخطة الثانية للشمول المالي 2023-2026 التي انتقلت من وصول الخدمات إلى أهداف تنموية؛
- ✓ انخفاض مستمر في عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ خلال الفترة 2015-2023، نتيجة تداعيات جائحة كورونا، مع اشتداد المنافسة من البنوك الرقمية مما يعكس توجه هذه البنوك نحو نموذج بنكي ذو مرونة وأكثر حداثة؛
- عام 2020 ارتفعت الكفاءة التقنية للبنوك التجارية لكنها كفاءة وهمية لا تعكس الأداء، وإنما التأقلم مع أزمة كوفيد حتم التحول الرقمي ما قلل تكاليف مع زيادة القروض نتيجة خفض أسعار الفائدة وبرامج الدعم محققاً أقصى استخدام للموارد المتاحة، وحفز البنوك على العمل بكفاءة؛
- عام 2021 انخفاض الكفاءة التقنية للبنوك التجارية، لا يعني تراجعاً شاملاً في الأداء بل يعكس عدم تناسق نمو المخرجات مقارنة بالمدخلات، نتيجة تفاعل عدة عوامل كإنخفاض الطلب، ارتفاع المخاطر الائتمانية، زيادة النفقات التشغيلية دون عوائد فورية حيث تم الانتقال من أزمة كورونا إلى مرحلة الانتعاش الاقتصادي؛
- ✓ ارتفعت كفاءة سنة 2022 بسبب سياسة التعافي التي قامت بها حكومة ماليزيا وإطلاقها مبادرة التحول الرقمي 2022-2026 وعودة التوازن بين المدخلات والمخرجات، كل هذه العوامل مكنت البنوك من تعظيم ناتجها من نفس أو أقل من الموارد؛
- ✓ في سنة 2023 انخفض المتوسط العام للكفاءة التقنية نتيجة ضغوطات نقدية من التضخم ومع زيادة في المنافسة من البنوك الرقمية، مع تباطؤ جودة الأصول، مما رفع التكاليف وانخفضت المخرجات وأدى إلى تراجع فعالية البنوك في استخدام مواردها؛
- ✓ إنَّ انخفاض مؤشر عدد فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ لا يعني دائماً ضعف الشمول المالي، بل يعني أنَّها تُعوَّض الفروع التقليدية بمنصات إلكترونية ومصرفية عبر الهاتف المحمول (زيادة الانتشار الرقمي)؛

✓ العلاقة بينهما ليست علاقة خطية أو مباشرة دائما، أو عكسية ثابتة لكنها تخضع لعوامل البيئة التشغيلية والظروف الاقتصادية، إذن فهي علاقة غير مستقرة تتوسطها عوامل أخرى كجودة التحول الرقمي، والظروف الاقتصادية العامة، ومستوى تأهيل الموارد البشرية، مما يبرز أهمية اعتماد نهج متكامل يجمع بين الترشيد البنوي والاستثمار التكنولوجي.

2.7 التوصيات

✓ على البنوك التجارية أن تسعى جاهدة لتعزيز الشمول المالي الرقمي بالتوجه نحو أهداف تنمية في ماليزيا وغيرها عبر رفع كفاءتها وتقليص عدد الفروع البنكية لخفض التكاليف التشغيلية مع تبسيط العمليات الداخلية وتقليل التكرار بين الوحدات التشغيلية وتوزيع المهام بطريقة ذكية لتقليل الهدر؛

✓ على البنوك تعزيز تحولها الرقمي وعدم الاكتفاء بغلق الفروع بتوفير البنية التحتية اللازمة وتدعيمها وتطوير منظومة من الخدمات الرقمية المتكاملة وتفعيل الخدمات الذاتية عبر القنوات الإلكترونية؛

✓ نشر الثقافة المصرفية بين العملاء من أجل تقبلهم تبني النماذج الذكية وتطوير نموذج هجين يعتمد فروع رقمية مرنة تخدم كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة (الكفاءة والخدمة التشغيلية معا)؛

✓ السعي لتحقيق الكفاءة التقنية المستدامة من خلال إعادة توظيف الفروع إلى مراكز الدعم للتحول الرقمي ووضع برامج الأمن السبيرياني من أجل توفير الحماية اللازمة.

8.المراجع

- 1) Almas Heshmati Jeong-Dong Lee. (2009). *Productivity, Efficiency, and Economic Growth in the Asia-Pacific Region*. Physica-Verlag A Springer Company.
- 2) bank negara malaysia. تم الاسترداد من *Financial inclusion*. (بلا تاريخ). bank negara malaysia: <https://www.bnm.gov.my/financial-inclusion/r>.
- 3) bank negara malaysia. (2023). *Financial Inclusion Framework 2023-2026*. Strategy Paper.
- 4) Darwanto Nabila Zahra. (2019). The Determinant of Banking Efficiency (Data Envelopment Analysis Based on Intermediation Approach). (*Ekonomi Pembangunan: Kajian Masalah Ekonomi dan Pembangunan*, volume 20 (1..).
- 5) HENNI, A. (2017-2018). les determintes de l'efficience des banques des trois pays du maghreb (algerie- maroc - tunisie). Thèse en vue de l'obtention du doctorat en sciences économiques Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Tlemcen: Université Abou Bekr Belkaid.
- 6) islamic fintech. (2020). *islamic fintech and digital financial inclusion*.
- 7) Kalyan Sunder Pasupathy 19). February, 2002. (Modeling Undesirable Outputs in Data Envelopment Analysis. :Master of Science in Industrial and Systems Engineering: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- 8) Malaysia, B. N. (s.d.). *Overview of Financial Inclusion in Malaysia*. Development Finance and Enterprise Department.

- 9) millennium. تم الاسترداد من *access to credit indicator*. (بلا تاريخ). millennium: https://www.mcc.gov/who-we-select/indicator/access-to-credit-indicator/?utm_source=chatgpt.com
- 10) Simatele, M. C. (2021). *Financial inclusion Basic theories and empirical evidence from African countries*. AOSIS Publishing.
- 11) Sonia Chetouane Masmoudi Karima). december, 2022. (The Impact of Financial Inclusion on Algerian Banks 'Performance -Case Study of BNA Bank -. *Namaa for Economic and Trade Journal* - volume.6
- 12) world bank group .(2017) .*Financial Inclusion in Malaysia Distilling Lessons for Other Countries* .Public Disclosure Authorized.
- 13) YONG TAN .(2016) .*EFFICIENCY AND COMPETITION IN CHINESE BANKING* . Chandos Publishing is an imprint of Elsevier.
- 14) إبراهيم أحمد سامي، حسين جواد كاظم. (2021). استخدام طرق القياس الا معلمية في تحليل كفاءة في المؤسسات المالية - دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية العراقية. مجلة دراسات إدارية، المجلد 14 (العدد 29).
- 15) احمد حسين بتال. (2012). قياس وتحليل كفاءة اداء المصارف الخاصة في العراق باستخدام تكتيك تحليل مغلف البيانات. اطروحة لنيل شهادة دكتوراه في فلسفة في العلوم الاقتصادية كلية الادارة والاقتصاد قسم الاقتصاد، جامعة بغداد العراق.
- 16) البنك الدولي. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من https://databank.worldbank.org/metadataglossary/global-financial-development/series/GFDD.AI.02?utm_source=chatgpt.com
- 17) البنك المركزي المصري. (بلا تاريخ). استراتيجية الشمول المالي (2022-2025).
- 18) السعيد بلخضر صورية شني. (2018). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول في جمهورية مصر العربية). مجلة البحوث المحاسبية، المجلد الثالث (العدد 2).
- 19) أوكيل حميدة معمري نارجس. (بلا تاريخ). -الشمول المالي في الجزائر بين الحقيقة وتحديات مجلة القسطاس للعلوم الادارية والاقتصادية والمالية، المجلد الأول (العدد 1).
- 20) باسم صاوي، رؤوف زرفة. (2022). واقع الشمول المالي في الجزائر بين التحديات والتمكين. الملتقى الوطني الأول حول متطلبات تفعيل الشمول المالي في ظل واقع الاقتصاد الجزائري.
- 21) شوقي بورقية. (2010-2011). أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس - سطيف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 22) عجور حنين محمد بدر. (20 مارس، 2017). دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء _ البنوك العاملة في غزة. إدارة الاعمال، غزة: الجامعة الاسلامية.
- 23) قراري صبرينة يلوي طارق. (جانفي، 2023). واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، الرابع (01).