جامعة عبد الحميد ابن باديس ـ مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : العلوم الاقتصادية التخصص :اقتصاد نقدي و بنكي

الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية

ـ تحليل لعينة من الدراسات السابقة ـ

مقدمة من طرف الطالبتان:

تونسي منصورية

بلعربي أمينة

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	بوقروة مريم	أستاذة محاضرة أ	جامعة مستغانم
مقررا	مواعي بحرية	أستاذة محاضرة أ	جامعة مستغانم
مناقشا	جلولي سهام	أستاذة محاضرة ب	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر وعرفان

لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا سبله، وأعنتنا على تحصيله، وعلمتنا ما لم نعلم، ثم الصلاة والسلام على خير المعلمين **محمد سيد الخلق وعلى أله وصحبه أجمعين**.

نتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لأستاذتنا القديرة:

"د.مواعي بحرية "

على إشرافها على هذه الرسالة، وارشاداتها وتوجيهاتها القيمة.

اهداء إلى روح زوجي

يارب ارحم زوجي وأجعل أوقاته في جنتك أجمل يا الله

اللهم كن أنيسه في وحدته وأرحم غربته واغفر زلته

وآمن روعته يا أرحم الراحمين اللهم، ارحمه بقدر ضعفنا

أمام غيابه وحزن قلوبنا بفراقه اللهم ارحمه واجمعنا به

في جناتك.

أمينة

إهداء

"رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن اعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

صدق الله العظيم

سورة النمل، الآية: (19)

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد طريق العلم لي والدي،
إلى روح أمي العزيزة الغالية رحمة الله عليها،
إلى من يتمنون الخير لي دائما إخوتي،
إلى زوجي العزيز رفيق الدرب والحياة،
والى فلذات أكبادي ابنتي العزيزة شيماء وابني العزيز محمد الأمين، إلى زميلاتي في العمل بمكتب الصفقات لبلدية مستغانم،
إلى أساتذتي الكرام،
إلى كل من علمني حرفا،
إلى وطننا الغالي،
إلى كل من يعرف "تونسي منصورية"
اهدي عملي المتواضع هذا.

منصورية

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تطور بعض متغيرات الشمول المالي في مختلف المناطق بين سنتي 2011 و2017	52
02	مؤشرات الشمول المالي لبعض الدول العربية (2010-2016)	57

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	متغيري الشمول المالي المتصلين بالرقمنة لمختلف مناطق العالم 2017	53

قائمة المحتويات

الاهداء والتشكرات	
قائمة الجداول والأشكل	
الفهرس	
مقدمة عامة	**01**
الفصل الأول : الشمول المالي، مفاهيم وأساسيات	
تمهيد	**06**
المبحث الأول: مفهوم ومبادئ وأبعاد الشمول المالي	**07**
المطلب الأول: تعريف الشمول المالي	**07**
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي	**08**
المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي	**09**
المبحث الثاني: أهمية الشمول المالي ومتطلبات إرسائه	**11**
المطلب الأول: أهمية وأهداف الشمول المالي:	**11**
المطلب الثاني: نطاق وركائز الشمول المالي	**13**
المطلب الثالث: شروط و متطلبات الشمول المالي	**15**
المبحث الثالث: مزايا، معوقات ومشكلات الشمول المالي	**17**
المطلب الأول: مزايا الشمول المالي	**17**
المطلب الثاني: معوقات الشمول المالي	**18**
المطلب الثالث: مشكلات الشمول المالي	**19**
خـــلاصة	**23**
الفصل الثاني: علاقة التطور المصرفي بالشمول المالي	
تمهيد	**25**
المبحث الاول: الخدمات المصرفية التقليدية	**26**
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية	**26**
المطلب الثاني: تطور الخدمات المصرفية:	**32**
المطلب الثاني: أهمية أهداف تطور الخدمة المصرفية	**33**
المبحث الثاني: دور التطور المصرفي في تحقيق الشمول المالي	**34**
المطلب الأول: دور البنوك في دعم الشمول المالي	**34**
المطلب الثاني: الشمول المالي ودوره في التنمية المصرفية	**34**
المطلب الثالث: العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي	**35**
المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تسريع الشمول المالي	**36**
المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالشمول المالي	**36**
المطلب الثاني: دور وأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	**38**
المطلب الثالث: آليات وسياسات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي	**43**
خلاصة	**47**
الفصل الثالث: واقع وآفاق الشمول المالي حول العالم والدول العربية	

تمهيد	**49**
المبحث الأول: الشمول المالي حول العالم	**50**
المطلب الأول: مؤشرات قياس الشمول المالي العالمية	**50**
المطلب الثاني: تحليل بعض متغيرات قياس الشمول المالي في مختلف دول العالم	**51**
المطلب الثالث: اسباب عدم امتلاك الاشخاص لحسابات مصرفية في مختلف دول العالم	**54**
المبحث الثاني: الشمول المالي في الدول العربية	**56**
المطلب الأول: الاسباب الرئيسية للإقصاء المالي في الدول العربية	**56**
المطلب الثاني: دراسة استدلالية حول تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي في الدول العربية 2010-2016	**57**
المطلب الثالث: واقع الشمول المالي في مصر، فلسطين، الجزائر	**58**
المبحث الثالث: مستجدات الشمول المالي حتى أواخر 2020	**66**
المطلب الأول: الشمول المالي مطلع 2020	**66**
المطلب الثاني: الشمول المالي الرقمي في حقبة كوفيد 19	**67**
المطلب الثالث: واقع حال الشمول المالي في الجزائر	**68**
خلاصة	**70**
خاتمة عامة	**72**
قائمة المراجع	**75**
ملخص	

مقدمة عامة

1- توطئة :

يعيش العالم عصرا يعد التطور الاقتصادي و المالي من أهم سماته، و القطاع المصرفي يعتبر من أكثر الأنشطة تأثرا بالتطورات العالمية، فالخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض و الإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام البنوك بالدخول في مجالات الاستثمار و تملكها للكثير من المشروعات الصناعية و الخدمات التجارية، و كذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة و انتشار فروع الكثير من البنوك في معظم دول العالم و ظهور بنوك متعددة الجنسيات.

ولا شك أن هذا التحول الكبير و التنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية، أو في صناعة البنوك بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور و النمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة، و من ثمة أدركت المؤسسات المالية أن الكثير من الأساليب القديمة لم تعد مربحة كما أن الكثير من المنتجات المالية التي تقدمها لم تعد تلقي قبولا، و قد وجدت الكثير من البنوك أنها غير قادرة على تجميع مدخرات الأفراد بالأدوات المالية التقليدية المعروفة ومن ثمة ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي و كحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها و سائل الدفع التقليدية؛ وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، و قد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

و بعد ظهور هذه الوسائل بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية بحيث تجردت الوسائل من طابعها المادي أو الورقي و الاعتماد على الالكترونيات، خاصة في عصر التكنولوجيا الذي نحياه اليوم، إذ تتوقع العديد من الآراء والجهات أن يجد الأفراد كل ما يريدونه عند أطراف أصابعهم أو على شاشة هواتفهم الذكية، من إرسال التحويلات المالية، إلى سداد الفواتير وصولا إلى معالجة المعاملات البنكية المختلفة، وهذا اصطلح عليه اليوم بالشمول المالي.

تتجه الصناعة المصرفية بخطى سريعة نحو الرقمنة كونها مفتاح لتعزيز الشمول المالي، ومما لا شك فيه أن الاستثمار في تطوير البنية التكنولوجية وتحديثها و التحول الرقمي الذي شهدته دول كثيرة حول العالم خلال السنوات الماضية أثبت فعاليته في مواجهة تحديات و تداعيات كتلك التي فرضتها جائحة كورونا " كوفيد 19" فقد هزت هذه الجائحة العالم بأجمع ووجدت الكثير من الدول نفسها أمام ظروف لم تختبرها من قبل و تحديات جديدة على صعيد كفاءة العمل و الخدمات في مختلف القطاعات و من أهمها قطاع المصارف و المؤسسات، إلا أن الدول التي واجهت هذه التحديات و تخطتها بكفاءة كانت هي التي اعتمدت التحول الرقمي في مجالات الحياة كافة.

2- أهمية الدراسة:

إن أهمية موضوع هذه الدراسة تبرز مع ضرورة وحتمية تبني استراتيجية طويلة المدى هدفها تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات و المنتجات المالية لتحقيق سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر و الشركات لتحقيق أفضل البدائل للعملاء، أي تحقيق الشمول المالي، و مع التطور الهائل للتكنولوجيا و ظهور العديد من الخدمات المبتكرة أصبحت عجلة الشمول المالي سريعة، وقد استمد البحث أهميته من خلال سعي دول عديدة نحو انتهاج هذه الاستراتيجية، منها دول عربية كثيرة تمكنت من تحقيق النجاح في هذا المجال و قطعت أشواطا معتبرة.

3- أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، ناهيك عن تحديد أهدافه و أهميته في التنمية المصرفية، بالإضافة إلى التعرف على آلياته و سياساته و مؤشرات قياسه و دور التكنولوجيا المالية في تعزيزه ليصبح فعلا بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية، وتسليط الضوء على تجارب بعض الدول عربية التي كانت سباقة في هذا المجال.

4- طرح الإشكالية:

وعليه، و بعد هذا الطرح يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة من خلال السؤال الرئيسي الموالي:

- كيف استطاع الشمول المالي أن يكون بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية؟

تتفرع هذه الإشكالية إلى جملة من خلال ما يلي:

1) ما أهمية الشمول المالي ؟ و ما هو بعده المصرفي؟
2) ما هو دور الشمول المالي في التنمية المصرفية؟
3) هل حلول التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز الشمول المالي؟
4) هل استطاعت الدول العربية تحقيق الشمولي المالي؟ إلى أين وصلت؟
5) ما هو اثر فيروس كورونا "كوفيد 19" على الشمول المالي؟

5- فرضيات الدراسة:

تمت معالجة حيثيات هذه الدراسة في ضوء الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى:

يحقق الشمول المالي ضمان توفير فرصة جيدة لكافة فئات المجتمع و القدرة على إدارة مدخراتهم بطريقة سليمة

- الفرضية الثانية:

أثرت التكنولوجيا المالية في تسريع الشمول المالي.

- الفرضية الثالثة:

لم تحقق الدول العربية مستويات أداء عالية فيما يخص تسريع الشمول المالي.

6- دوافع اختبار الموضوع:

هناك عدة دوافع ذاتية وموضوعية لاختيار موضوع الدراسة، إذ أن ظهور أزمات مالية في السنوات الماضية والازمة الصحية في الوقت الراهن في دول العالم بشكل عام والدول العربية بشكل خاص فرض حتمية إعادة النظر في القفز بالخدمات المصرفية إلى تعزيز وتوسيع قاعدة الشمول المالي، ويمكن إيجاز أهم مبررات اختيار الموضوع فيما يلي من النقاط:

- الرغبة في تناول جزء من إشكالية تطور القطاع المصرفي بمواجهة التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي.
- الاعتقاد بأنه من الضروري الاهتمام بموضوع الشمول المالي والنظر في مستجداته لما له من دور في التنمية المصرفية.
- محاولة تسليط الضوء على طبيعة الصعوبات التي تعيق عملية توسيع قاعدة الشمول المالي ليكون هذا الأخير بديلا حقيقيا عن الخدمات المصرفية التقليدية.
- نقص الدراسات خاصة بهذا الموضوع في الجزائر.

- سعي البنوك في الجزائر إلى الارتقاء و الوصول إلى الريادة في مجال الشمول المالي من خلال اقتراح عدة حلول.

7- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة التي عالجت موضوع البحث قليلة جدا باعتبار هذا الموضوع دخيل على الدول العربية عامة و بالأخص الجزائر؛ و فيما يلي عرض أهم الدراسات التحليلية التي اعتمدنا عليها كمراجع أساسية في بلورة إشكالية هذا البحث:

1/ بوخرص عبد الحفيظ و بن محاد سمير، الدراسة عبارة عن مداخلة بعنوان تطور مفهوم الشمول المالي، 26 سبتمبر 2019، حيث هدفت إلى إبراز المكانة التي تحتلها سياسات الشمول المالي لدى صانعي السياسات الاقتصادية من خلال سعي حكومات الدول لتعزيز و تسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع و تمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية و توفيرها بتكاليف منخفضة، و دلك من خلال التطرق إلى مفهوم الشمول المالي و أهميته و المبادئ الكبيرة، و توصلت الدراسة إلى الأهمية الكبيرة التي يلعبها الشمول المالي و دوره في تعزيز التنمية الاقتصادية و تشجيع المشروعات من خلال تسهيل عملية الإقراض و الاقتراض بين مختلف مناطق العالم.

2/ أمينة عثامنية و بولقمح كاميليا، الدراسة عبارة عن مداخلة بعنوان الشمول المالي و أثره على تعزيز الاستقرار المالي دراسة حالة الدول العربية 2010-2016، دراسة عبارة عن إثبات التأثير الإيجابي للشمول المالي على بعض المؤشرات المالية ومن بينها الاستقرار المالي ومدى مساهمته في دعم التنمية المستدامة بكل أبعادها على الدول العربية، وقد كان الهدف من البحث هو التمعن في مختلف الجوانب النظرية للشمول المالي و معرفة طبيعة تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي في الدول العربية و مدى قدرة هده الأخيرة على عكس الجانب النظري على ارض الواقع خلال الفترة 2010-2016

3/سمير عبد الله و آخرون الدراسة عبارة عن إصدار من إصدارات معهد السياسات الاقتصادية الفلسطيني ، بعنوان الشمول المالي في فلسطين ، 2016، بحيث أظهرت الدراسة جانب الانتشار الجغرافي لمزودي المنتجات و الخدمات المالية و مستوى استخدام المنتجات المالية المصرفية من قبل الأفراد البالغين في دولة فلسطين في عام 2015، كما أظهرت الدراسة نسبة اللذين يمتلكون بطاقات ائتمان و يمتلكون حسابا جاريا، كما أظهرت الدراسة معاناة الأفراد البالغين من الرجال والنساء من فجوات كبيرة في نسب استخدام المنتجات و الخدمات المالية فيما بين الضفة الغربية وقطاع غزة.

8- تحديد إطار الدراسة:

عالجت هذه الدراسة موضوع الشمول المالي من منظور تحليلي يتعلق بتسليط الضوء على علاقة الشمول المالي بتطور القطاع المصرفي والتحول من الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات مصرفية أكثر تقانة بفعل استخدام التكنولوجيا المالية بحيث ثم التركيز على دو الشمول المالي في التطور والتنمية المصرفية، وعلاقته بالتكنولوجيا المالية لضمان توسيع نطاق حصول أكبر عدد من الأفراد على الخدمات المالية والمصرفية بشكل أسرع وأكثر تطورا وبتكلفة مناسبة.

9- المنهج و الأدوات المستخدمة في البحث:

بغرض الإجابة على إشكالية هذا البحث وبغرض اختبار فرضياته ثم الاعتماد على المنهج الوصفي عند تناول التطور التاريخي لمفهوم الشمول المالي و كذا التطور المصرفي كما تم أيضا استخدام هذا المنهج عند دراسة علاقة التكنولوجيا المالية بالتطور المصرفي، هذا من الجانب النظري، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تمت معالجته بالاعتماد على المنهج التحليلي حيث تم عرض

دراسات ذات علاقة مباشرة أو غير مباشرة قام بها باحثون آخرون وذلك قصد بلوغ أهداف هذا البحث.

كما تم استخدام عدة أدوات علمية منها ما خص الجانب النظري ومنها ما خص الجانب التطبيقي أما بالنسبة للدراسة النظرية فقد تم الاعتماد على المراجع المتوفرة من مؤلفات، مداخلات ومقالات ومراجع الكترونية بغرض معالجة حثيات موضوع الدراسة وفروعه.

10- تقديم خطة البحث

بالاستناد إلى المعايير التوافقية في إعداد البحوث العلمية فقد تمت معالجة موضوع الدراسة من خلال شقين أحدهما نظري والأخر تطبيقي، حيث تضمن الجانب النظري فصلين يحتوي كل فصل منهما ثلاثة مباحث أساسية، فقد خصص الفصل الأول لدراسة الشمول المالي وأساسياته، أما الفصل الثاني فقد كان فضاء للوقوف على مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وأخيرا الفصل الثالث الذي تضمن دراسات تحليلية لباحثين وعرض بعض التجارب لتوضيح مستويات الشمول المالي في العالم عموما والدول العربية بشكل خاص.

الفصل الأول
الشمول المالي، مفاهيم وأساسيات

تمهيد:

استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام 1999 بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، غير أن الاهتمام الدولي بالشمول المالي ازداد في أعقاب الأزمة المالية بنهاية عام 2007 من خلال سعي دول العالم إلى تنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات. كما تم العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك.

سنعالج هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث وهي :

المبحث الأول: مفهوم ومبادئ وأبعاد الشمول المالي.
المبحث الثاني: أهمية الشمول المالي ومتطلبات إرسائه.
المبحث الثالث: مزايا، معوقات و مشكلات الشمول المالي .

المبحث الأول: مفهوم ومبادئ وأبعاد الشمول المالي

الشمول المالي مصطلح فرض نفسه بقوة على الساحة الاقتصادية عموما و المصرفية بشكل خاص خلال السنوات الأخيرة فما المقصود بالشمول المالي ؟ و ماهي مبادئه و أبعاده؟

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي

كما ذكرنا سابقا فأن مصطلح الشمول المالي استخدم لأول مرة سنة 1999م وبدأ الاهتمام به منذ أوائل عام 2000م، حيث كان هدفا مشتركا للعديد من الحكومات والبنوك المركزية وقد تم تعريفه في أوائل ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة.

1. تعريف الشمول المالي

هناك عدة تعاريف للشمول المالي، نذكرها فيما يلي:

- عرف البنك الدولي الشمول المالي بأنه نسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية من إجمالي عدد السكان.[1]
- كما عرفت سلطة النقد الفلسطينية سنة 2004م الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهشمة والميسورة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.[2]

يشير الشمول المالي، حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصادر في يناير 2017 تحت عنوان "قياس الشمول المالي في العالم العربي إلى "تمتع الأفراد، بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما في ذلك الشركات الصغيرة، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين...الخ) يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.[3]

لقد تطور تعريف ومقاييس الشمول المالي وانتقل من تصنيف الأفراد والمؤسسات بشكل بسيط كمشمولين أو غير مشمولين، إلى تعريفات ومقاييس متعددة الأبعاد، أما تعريف مجموعة العشرين (20G) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) ينص على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".[4]

كما تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجوعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت وبالسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال

---

[1]: http://www.world bank.org/en/topic/Financial inclusion/overview, consulter LE 29/05/2021 a 10h00.

[2] : http://drive.google.com نقلا عن:

حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، دراسة حالة –البنوك الإسلامية الجامعة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، إدارة أعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2017، ص10.

[3]: عماد غزازي، إبراهيم لخضاري، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019، ص03.

[4]: عماد غزازي، إبراهيم لخضاري، مرجع نفسه ,ص03

تطبيق مناهج مختلفة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".[1]

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) فتعرف الشمول المالي بأنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا".[2]

من خلال التعاريف السابقة، يمكن ملاحظة المحاور الأساسية التي يرتكز عليها الشمول المالي، وهي:[3]

- الحصول على المنتجات والخدمات المالية من خلال توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة، والقدرة على تحمل التكاليف؛
- القدرة المالية من خلال إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية؛
- جودة الخدمات والمنتجات المالية من حيث أنها مصممة لاحتياجات العملاء، وتجزئة الخدمات من اجل تطويرها لجميع فئات المجتمع؛
- التنظيم والرقابة الفعالين بغرض ضمان تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي.

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي

نظرا لأهمية الشمول المالي قامت المجموعة عشرين سنة 2010م باعتماد مجموعة من المبادئ التي من شأنها المساهمة في تحقيق الشمول المالي، أطلق عليها المبادئ المبتكرة للشمول المالي.

1. مبادئ الشمول المالي

تتمثل أهم مبادئ الشمول المالي في :[4]

- القيادة: ضرورة التزام الجهات الحكومية بتوسيع قاعدة الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر.
- التنوع: تنفيذ سياسات تعزز المنافسة، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة.
- الابتكار/التجديد: تشجيع الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.
- الحماية: يجب إتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية، حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات.
- تمكين العملاء: لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فإنه لا بد من تطوير قدراتهم وثقافاتهم المالية.
- التعاون: ضرورة إيجاد بيئة عمل واضحة وبمحددات تقوم على التنسيق الواضح داخل القطاع الحكومي وتشجع على الاستشارة والشراكة داخل القطاع الحكومي ومع الشركاء الآخرين خارج القطاع.

---

[1]: عماد غزاري ,إبراهيم لخضاري، مرجع سابق، ص03

[2] : مرجع وموضوع نفسهما نقلا عن: سمير وعبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية، الفلسطيني "ماس"، القدس رام الله، فلسطين، 2016، ص15.

[3] : مرجع وموضوع نفسهما.

[4] : بوخرص عبد الحفيظ، بن محاد سمير، تطور مفهوم الشمول المالي، الملتقى العلمي الوطني حول: صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فارس يحي بالمدية، 26 سبتمبر 2019، ص: 4، نقلا عن: فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي 2019، ص7-8

- المعرفة: يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لقياس النفاذ للخدمات المالية.
- التناسب: وضع اعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات الحالية.
- الإطار العملي: يجب أن يستند الإطار العملي العام على المعايير والممارسات الدولية الفضلى، حيث تم تصميم تلك المعايير بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف الدول المختلفة.

المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي

عند انتشار أهمية الشمول المالي في السنوات الأخيرة أخذت العديد من الدول صياغة جملة من الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها عند قياس درجة مؤشر الشمول المالي.

1. الأبعاد الأساسية للشمول المالي:

حسب منهجية البنك الدولي تتمثل أبعاد الشمول المالي فيما يلي :[1]

البعد الأول: استخدام الحسابات المصرفية

- نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى.
- الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية)
- عدد المعاملات (الإيداع والسحب)
- طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك)

البعد الثاني: الادخار

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها).
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو أي شخص خارج الأسرة
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلاف ذلك (على سبيل المثال، في المنزل) خلال 12 شهر الماضية.

البعد الثالث: الاقتراض

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء)

البعد الرابع: المدفوعات

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الاجور او المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهر الماضية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.

البعد الخامس: التامين

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم

[1] :بوخرص عبد الحفيظ، بن محاد سمير، مرجع سابق، ص05 نقلا عن: جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، جوان 2018، ص

- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتامين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (هطول الأمطار والعواصف).

المبحث الثاني: أهمية الشمول المالي ومتطلبات إرسائه

إن تعزيز الشمول المالي والوصول للخدمات المالية سينعكس إيجابا على البيئة الاقتصادية والاجتماعية ...إلخ، وذلك بغرض المساعدة على تخفيف حدة الفقر وبناء عالم يتسم بالإنصاف والفرص المتاحة للجميع بدون أي تمييز، وهذا ما يمكن تحقيقه بوجود مجموعة من الشروط وتوافر جملة من الركائز.

المطلب الأول: أهمية وأهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية لتنسيق العمل ضمن آليات مشتركة وموحدة تتنامى المنافع والأهمية والأهداف الآتية من الشمول المالي كونه الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحددي الدخل.

1. أهمية الشمول المالي

تتجسد أهمية الشمول المالي من خلال جملة من المحاور وهي كالآتي :[1]

المحور الاجتماعي: وهو ما يسير التعامل مع العملاء وخاصة الفقراء منهم

المحور الاقتصادي: إذ يساهم الشمول المالي في تحسين مستوى أداء النشاط الاقتصادي وذلك بسبب زيادة كفاءة وفعالية الخدمة المالية، زيادة القدرة على تعبئة المدخرات الوطنية، مساعدة الأعوان الاقتصاديين على التحكم في العمليات الإدارية، وعقلنة وترشيد اتخاذ القرارات.

المحور الاستراتيجي: حيث عملت العديد من الدول على إدراج الشمول المالي كهدف من أهداف الإستراتيجية القوية بسبب التحديات الكبيرة من الجهات الرقابية التي نجمت جراء التطورات، إذ تمثلت بالنظر في كيفية الموائمة بين الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد وبين الأهداف الثلاثة الأخرى المتعارف عليها "الاستقرار المالي، النزاهة المالية، الحماية المالية للمستهلك".

إن أهمية تعزيز الشمول المالي والوصول إلى الخدمات المالية سينعكس إيجابا على البنية الاقتصادية والسياسية على حد سواء، إذ يمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي في المحاور الرئيسية التالية:[2]

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، فعلى سبيل المثال إن الوصول للتمويل الماكروي "تمويل المشاريع المتناهية الصغر" يزيد فرصة توظيف أشخاص من خارج عائلة صاحب المشروع بنسبة 50% كما يسهم استخدام القنوات الإلكترونية في دفع المعونات الاجتماعية إلى تخفيض تكلفتها على الحكومة بمستويات تقارب 80% كما يسهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول لها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي؛

[1] : أمينة عثمانية، بولقمح كاميليا، مدخل إلى الشمول المالي، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية لفترة 2010-2016، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فارس يحي بالمدية، 26 سبتمبر 2019، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، يحي فارس المدية 2019، ص03، نقلا عن: صندوق النقد الدولي، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، 2015، ص32.

[2] : مرجع وموضوع نفسهما

- تعزيز استقرار النظام المالي: إن زيادة استخدام الخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، حيث "أظهرت إحدى الدراسات أن زيادة نسبة السكان الذين لديهم وصول لخدمات الودائع المصرفية بنسبة 10% سيقلل من مستويات سحب الودائع في الأزمات المالية بنسبة 8%، كما أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسة؛
- تعزيز قدرة الأفراد على الإندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: إذ أظهرت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة والاستثمار في التعليم بالإضافة إلى تحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الأزمات المرتبطة بالتغيرات المالية؛
- أتمتة النظام المالي: يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة لهذه الخدمات، إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة اكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي.

2. أهداف التمويل المالي:

تتمثل الأهداف الأساسية للشمول المالي فيما يلي:[1]

- الوصول بالخدمات المالية وبتكلفة قليلة لجميع الأسر والمشاريع بما في ذلك المدخرات والإئتمان قصير والطويل الأجل والتأجير والرهون العقارية والتامين والمعاشات والمدفوعات والتحويلات الدولية.
- تعدد مزودي الخدمات المالية حيثما كان ذلك مجديا من اجل تحقيق فعالية التكلفة ومجموعة واسعة من البدائل للعملاء والتي يمكن أن تشمل أي عدد من مجموعات مقدمي الخدمات الشخصية السليمة.

كما أن هناك العديد من الأهداف المتعلقة بالوصول إلى الشمول المالي هي:

2-1 الأهداف الاقتصادية:

- النمو العادل في مختلف القطاعات مما يؤدي إلى الحد من التفاوت من حيث الدخل.
- تعبئة المدخرات فإذا تم تزويد الفئات الفقيرة بالخدمات المصرفية يمن تعبئة المدخرات التي يمكن تجميعها عادة في منازلهم بشكل فعال لتكوين رأس المال والنمو الاقتصادي.
- تحقيق سوق أكبر للنظام المالي لتلبية متطلبات واحتياجات المجتمع، حيث هناك حاجة ماسة لسوق أكبر للنظام المالي الذي يفتح الطريق أمام المستثمرين الجدد في القطاع المالي والذي يمكن أن يؤدي إلى نمو القطاع المصرفي أيضا.

[1] بهوري نبيل، عماد معوشي، الشمول المالي كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، الملتقى العلمي الوطني حول: صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية، علوم تجارية والتسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2019، ص05 نقلا عن:

AKHIL DAMODARAN, financial inclusion Issues and challenges, Akgec interactional journal of technology, vol.4, N°2, 2013, P55.

2-2 الأهداف الاجتماعية:

- يعتبر القضاء على الفقر الهدف الأساسي لمخطط الشمول المالي حيث أنه يربط الفجوة بين القطاع الأضعف في المجتمع ومصادر الرزق التي يمكن أن تولد لهم إذا حصلوا على قروض وسلفات.
- تحقيق سبل العيش المستدامة.
- حصول الطبقة الأضعف في المجتمع على بعض المال في شكل قروض يمكنهم من البدء في أعمالهم الخاصة أو يمكنهم دعم تعليمهم الذي يمكنهم من خلاله المحافظة على معيشتهم.

وهكذا يتحول الشمول المالي إلى ازدهار للأسر التي تعاني من الدخل المنخفض.

2-3 الأهداف السياسية:

هناك بعض الأهداف السياسية التي يمكن تحقيقها من خلال الشمول المالي على نطاق أوسع للطبقات الدنيا في المجتمع ويمكن توجيهها بشكل فعال إلى دعم البرامج الحكومية التي تدعم الاستقرار السياسي.

إن بلوغ أهداف الشمول المالي سيكون ممكنا بزيادة الوعي المالي، فإذا كان العميل متعلما ماليا فإنه سيحقق خيارات مالية أفضل حسب نوع المنتجات المالية التي يمكن ان تلبي احتياجات الأفراد ويساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة معقولة إلى تحسين حياة الفقراء.

المطلب الثاني: نطاق وركائز الشمول المالي

تسعى البنوك إلى تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين كافة شرائح المجتمع من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية من خلال توسيع شبكة ونطاق الشمول المالي لتشجيع الاستثمار، وهذا لا يقوم إلا بوجود وتوفر وإتاحة مجموعة من الركائز التي لا بد من استخدامها للوصول إلى الأهداف المرجوة.

1. نطاق الشمول المالي

لقد تم إحراز تقدم كبير على الصعيد العالمي في توسع نطاق الشمول المالي، هذا جهة، ومن جهة أخرى، لا تزال المنطقة العربية تسجل أحد أدنى المستويات في العالم فيما يتعلق بالشمول المالي، وللخروج من هذا الوضع يجب توفير ما يلي:[1]

- ابتكار منتجات وخدمات مالية جديدة.

- تعلم كيفية إدارة المخاطر الناشئة عن تطور هذه الخدمات للتقليل من خطر التعرض للإساءة المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، فتحقيق التوازن بين النزاهة والشمول المالي وتنفيذ المعايير العالمية الأخرى مثل تلك التي وضعتها لجنة بازل للرقابة المصرفية، ولجنة دفع التسوية والنظم، والمنظمات الدولية لهيئات الأوراق المالية، سيكون له دور هام في سلامة ومتانة النظام المالي.

ومن المؤسسات الدولية المسؤولة عن تحقيق وتوسيع نطاق الشمول المالي، البنك المركزي والبنوك التجارية ومؤسسات التمويل الصغيرة وهيئة سوق رأس المال والمؤسسات المالية الأخرى.

2. ركائز الشمول المالي

[1] : جيلا لي بن مفرح عبد القادر، خليفة منية، تحليل واقع وآفاق الشمول المالي عبر مختلف الدول، الدول العربية نموذجا. الملتقى العلمي الوطني حول: صناعة تكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز شمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019، ص03 نقلا عن: بدر شحدة حمادي، ماجد أبو دبة، أثر الاشتمال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، فلسطين المجلد 04، العدد 02، 2018،

يقوم الشمول المالي على مجموعة من الركائز التي لابد من توفرها، وهي كالآتي:[1]

1-2 دعم البنية التحتية المالية: يعد توفير بنية مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، وذلك من خلال:

- بنية تنظيمية: توفير بيئة قانونية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
- الانتشار: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل: وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التامين، والأوراق المالية.
- تطوير نظم الدفع والتسوية: لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المتعاملين في الموعد المناسب، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية: العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى.
- توفير قواعد بيانات شاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

2-2 حماية المستهلك: يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية.

وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها:

- المعاملة بعدل ومساواة: يتعين على البنوك ومن خلال جميع تعاملاتها مع العملاء، مراعاة أن تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة، وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءا من قواعد الحكومة لديها، كما يتعين عيها أن تعطي مزيدا من الاهتمام والعناية والرعاية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- الإفصاح والشفافية: يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، وعلى أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر بشفافية ووضوح.
- السلوك المهني: يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسؤول آخذة في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولا عن حماية العميل فيما قدم إليه من خدمات أو منتجات بنكية.
- حماية العملاء ضد الاحتيال المالي: يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية.
- معالجة شكاوى وتظلمات العملاء: يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية لمعالجة تظلمات وشكاوى العملاء بطريقة عادلة وسريعة ومستقلة.

[1]: جيلا لي بن مفرح عبد القادر، خليفة منية، مرجع سابق، ص03 نقلا عن: آسيا سعدان ونصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة: الجزائر –تونس-المغرب –مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلد 10، العدد3 ، سبتمبر 2013، ص ص748-750.

3-2 تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي كافة احتياجات العملاء: وذلك من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم المنتجات والخدمات وتخفيض الرسوم والعمولات.

المطلب الثالث: شروط ومتطلبات الشمول المالي

إن أي دولة تريد تحقيق الشمول المالي لابد أولا أن تعمل على معرفة الخدمات المالية الموجودة ومدى توافقها مع متطلبات الأفراد أولا، وماذا يريد هؤلاء الأفراد من هذه الخدمات المالية المختلفة، ويعتبر هذا أول خطوة يمكن من خلالها رفع مستوى الشمول المالي، وهو الأمر الذي يتطلب جهود حثيثة وشروط متعددة على الحكومات توفيرها لتحقيقه.

1. شروط تحقيق الشمول المالي

أي دولة في العالم تريد تحقيق الشمول المالي لابد عليها أن توفر مجموعة من الشروط وسنذكر هنا أهمها:[1]

- رفع معدل استخدام الهواتف الذكية بين المواطنين
- انتشار البطاقات المسبقة الدفع بين المواطنين
- زيادة عدد الصرافات الآلية وأية وسيلة أخرى من شأنها توسيع وإتاحة الخدمات المالية للمواطنين.
- حماية الأجور من خلال حسابات البنوك في القطاعين العام والخاص.
- العمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة.
- إدخال الفئات المحرومة من خلال الصرافة ضمن المنظومة البنكية، ويتيح مشروع الشمول المالي دفع الفواتير من خلال نقاط البيع الإلكتروني والهواتف الذكية وتعميم الخدمات المالية.

2. متطلبات الشمول المالي

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب اقتراح واعتماد عوامل مساعدة لتعزيزه وتتمثل متطلبات الشمول المالي فيما يلي:[2]

- تعزيز وتحسين وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع سواء كانت أفراد أو منشأة، وجذب المستبعدين إلى النظام المالي الرسمي وتعريفهم بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها.
- تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم.
- العمل على سهولة الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- إيصال الدعم إلى مستحقيه وذلك من خلال تحويله بشكل مباشر إلى البطاقات المسبوقة الدفع والتي يتم ربطها بحسابات بنكية.

[1] بهوري نبيل، عماد معوشي، مرجع سابق، ص04

[2]: مرجع وموضوع نفسهما ص 06، نقلا عن: احمد عايش عطية، تفعيل متطلبات الشمول المالي من خلال استخدام الحوسبة السحابية وتأثيرها ذلك محاسبيا، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة –كلية التجارة- جامعة الإسكندرية 21/20 ديسمبر 2018، ص463.

المبحث الثالث: مزايا، معوقات ومشكلات الشمول المالي

للشمول المالي مزايا وفوائد يمكن أن يحققها للدولة والمؤسسات المالية في ضوء ما يقدمه من خدمات، اجتماعية واقتصادية للمواطنين إلا أن هذا الأخير لا يخلو من المشاكل والصعوبات التي تعيقه للوصول إلى أهدافه.

المطلب الأول: مزايا الشمول المالي

إن إدارة عجلة البنوك والمؤسسات المالية تسعى دائما لإدراج المواطنين وخاصة فئات المجتمع البسيطة ضمن المنظومة الاقتصادية والمالية .

1-مزايا الشمول المالي:

للشمول المالي عدة مزايا يمكن حصرها فيما يلي: [1]

- تطبيق الشمول المالي يعني أن كل فئات المجتمع لديهم فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف.
- يضمن عدم تعرض المواطن لحالات نصب أو أن تفرض عليه رسوم مبالغ فيها، وذلك لأنه يتم استخدام أمواله عبر وسائل مشروعة مثل البنوك، والمصارف، والبريد، والجمعيات الأهلية.
- الشمول المالي سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، ويعمل على تحقيق الاستقرار المالي فالحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن في ظل وجود عدد كبير من الأفراد والمؤسسات مستبعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي.
- يهتم بشرائح كبيرة في المجتمع، وخاصة الشرائح المهمشة أو التي لا تجد منتجات مالية رسمية تتناسب واحتياجاتها: مثل الفقراء، ومحدودي الدخل، وخاصة المرأة، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والشباب وغيرهم.
- يضمن أن تحصل كل الفئات على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم، مما يؤدي لارتفاع مستوى المعيشة وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد وللدولة.
- يعني قيام المؤسسات المالية والمصرفية بتقديم خدمات مالية مناسبة، مع حماية المستهلك، وان يحصل العميل على معاملة عادلة وشفافة، وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة، وتزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية وتوفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل، والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حرص.
- يلعب دورا رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية، ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل والتخفيف من تأثير التقلبات الاقتصادية والمالية.
- يدعم الجهود التي تقوم بها الدول العربية لتطوير البنية التحتية، وتشجيع الاستثمار، وتحقيق لاستدامة المالية لمواجهة تحديات البطالة، خاصة أن تعزيز الشمول المالي ينعكس إيجابيا على الشباب.
- الشمول المالي، يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل.

[1] : مصطفى محمد أمين، عطية هارون، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمخفية، الملتقى العلمي الوطني حول : صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019، ص06 نقلا عن: http//akhbarelyom.com

المطلب الثاني: معوقات الشمول المالي

في ظل تسارع الدول لتحقيق الشمول المالي أصبحت تواجه بعض المعوقات التي قد تؤثر على عملية انتشاره سريعا

معوقات الشمول المالي :

وفيما يلي جملة من العقبات التي تحول دون تحقيق الشمول المالي وهي :[1]

- يترتب على الاستبعاد المالي العديد من الآثار السلبية المتمثلة في مخاطر عدم الاستقرار المالي ومخاطر المعاملات النقدية وغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى استمرار معضلة صعوبة حصول المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر على التمويل وعدم اندماج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي، بالإضافة إلى صعوبة وصول البنوك لشرائح جديدة من العملاء واستهدافها، مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد تنتج حالة الاستبعاد المالي لوجود عدة عوامل تعيق عملية الشمول المالي والتي نذكر منها:[1]
- عدم توافر البنية التحتية اللازمة للتوسع نحو الشمول المالي
- عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية الملائمة
- هناك عوامل خاصة بالبنوك تتمثل في احتمالية اختلاف "العملاء المستبعدين" من الخدمات المالية عن العملاء الحاليين، وكذلك إمكانية تخلي البعض منها على بعض معايير منح الائتمان وما يترتب عليه من زيادة المخاطر الإئتمانية.

أما في البلدان العربية فنجد بعض المعوقات التي جعلت معدل الشمول المالي بها بعيدا عن نظيراتها من البلدان العربية، ونذكر منها:[2]

- نقص الاستقرار الأمني في بعض البلدان وخاصة مع الثورات الأخيرة التي شهدتها (كمثال ليبيا، سوريا، الأردن، تونس...الخ) وهذا ما أثر على معدلات التنمية واستيراد التكنولوجيات الحديثة بها.
- ارتفاع مستوى الفقر في البلدان العربية إذ انه في عوض أن يفكر الفرد في استخدام التكنولوجيا والاستفادة من الخدمات المالية فهو سيقوم بالتفكير فقط في توفير لقمة عيشه، فلا ننسى أن الخدمات المالية تكون مرتفعة التكلفة عند البعض.
- البنية المالية التحتية الضعيفة في بعض البلدان مما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة.
- عدم ثقة الأفراد في المؤسسات المالية أي ضعف الثقافة المالية في بعض البلدان العربية.
- غلبة العامل الديني عند بعض الأفراد إذ يبتعدون عن المعاملات المالية رغم انتشار المؤسسات المالية الإسلامية مؤخرا، إلا أنها ما زالت تحتاج إلى تطوير وابتكار لتحسين جودة الخدمات بها وجذب الأفراد لها.ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشأن نشر الشمول المالي خاصة في بلدان المغرب العربي.

[1] : أمنية عثمانية بولقمح كاميليا، مرجع سابق، ص08، نقلا عن : رفيقة بن عيشوبة، صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي –دراسة حالة دولة عربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09، العدد رقم 02-2018، ص49-50.

[2] : مرجع نفسه، ص 10، نقلا عن: بن قدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد رقم01، 2018، ص102-103.

المطلب الثالث: مشكلات الشمول المالي

هناك دراسات أعدها البنك المركزي بشأن المشكلات التي تواجهه رغم الجهود الضخمة المبذولة، مما يؤكد بان القطاع المصرفي مازال يعاني من بعض المشاكل التي تحول دون انتشار الشمول المالي وتعزيزه بين جميع المواطنين بمختلف شرائحهم.

1. مشكلات الشمول المالي:

هناك مشكلات عديدة تتعلق بانتشار الشمول المالي سنذكر أهمها فيما يلي:[1]

1- **الأمية المالية**:

توصلت الدراسة إلى 14 عائقا يحول دون نشر الثقافة المالية في السوق المحلية بين العملاء أولها افتقار الأطفال إلى التعليم المالي والثقافة المالية، موضحة أن هناك فرصة لزيادة نسبة التعليم المالي للأطفال عبر المنصات الحديثة.

بالإضافة إلى انخفاض الوعي المالي والرقمي للعملاء من ذوي الدخل المنخفض والمهمشين، ما يحتاج للمزيد من الحلول المقدمة لهذه الفئات لزيادة إدماجهم في الخدمات المالية، بينما أشار، ناهيك عن أن الأجيال الأقل في الفئة العمرية تفتقر إلى المعرفة بأهمية الإدارة المالية الشخصية، والاستثمار طويل الأجل.

2- نسبة كبيرة من مستخدمي منصات التجارة الدولية، التجارة الالكترونية يفضلون الدفع النقدي:

توصلت الدراسة بأن المتعاملين لا يثقون في خدمات التأمين وغير مدركين لأهمية القطاع، وهو ما يتطلب العمل على وضع الحلول لهذه المشكلة وذلك رغم انتشار نسبة الشراء الإلكتروني للمنتجات، إلا أن الكثير من المشترين ما زالوا يفضلون آلية الدفع النقدي في ظل عدم الثقة في قنوات الدفع الإلكتروني.

وقد أشارت الدراسة في نفس الوقت إلى أن الشباب يفتقرون إلى الوعي بأهمية الأمن المعلوماتي واستخدام الأدوات اللازمة لتامين معاملاتهم عبر القنوات الرقمية، لتجنب حالات الاختراق والاحتيال.

3- نقص أدوات الاستثمار يدفع المواطنين إلى توجيه مدخراتهم الذهب والعقارات:

أكدت الدراسة إلى افتقار المتعاملين المعلومات المالية المتاحة لفتح الحسابات لتنمية أعمالهم، موضحة أن المدخرين اعتادوا على استثمار أموالهم في الأدوات التقليديين مثل الذهب والأراضي والعقارات بسبب عدم وجود قنوات استثمار بديلة.

كما توصلت الدراسة إلى أن رواد الأعمال يفتقرون إلى المعرفة المالية اللازمة لفتح حسابات بنكية والوصول للخدمة المناسبة كما أن مستثمري قطاع التجزئة لا يدركون الفرص المتاحة لهم لزيادة العائد على استثماراتهم، ما يتطلب جهدا إضافيا من المؤسسات المالية لتوفير التثقيف المالي المناسب لهذه الفئة بشأن استثمار أموالهم.

4- ضعف تقييم المخاطر من أصحاب المشروعات الصغيرة يعرضهم للفشل:

ذكرت الدراسة أن نسبة كبيرة من الشركات الصغيرة والمتوسطة تفشل في الاستمرار بسبب عدم معرفتهم بكيفية تقييم المخاطر المحيطة بالمشروع والتخطيط الجيد للميزانية، كما أن أصحاب الأعمال من الشباب يستغرقون الكثير من الجهد والوقت لمعرفة الإجراءات التنظيمية اللازمة لبدء نشاط جديد.

وقد توصلت الدراسة إلى أن عملاء البنوك يواجهون مشكلات في الحصول على نظرة عامة بشأن مواردهم المالية ومدخراتهم بسبب تعقد إجراءات الحصول على هذه المعلومات، قائلة أن

[1] : للإطلاع أكثر يرجى مراجعة الرابط الإلكتروني التالي:
www.alissal new.com, consulter le : 13/05/2021 à 15 :30

المواطنين يفتقرون لمعرفة الحلول المالية المختلفة لتوفير احتياجاتهم على سبيل المثال: لشراء وحدة سكنية أو الحصول على تسهيل مصرفي لغرض معين.

5- قطاع الخدمات المالية يحتاج حلولا أكثر سرعة للرد على استفسارات العملاء:

انتقلت الدراسة لمحور جديد يتعلق بكيفية زيادة رضا العملاء أثناء الحصول على الخدمات، أولها استغراق العملاء وقتا وجهدا للحصول على المعلومات المختلفة من خلال مراكز الاتصال التقليدية call center ما يتطلب حلولا جديدة لتوفير الردود السريعة والواقية لاستفسارات عملاء البنوك.

كما طرحت الدراسة تساؤلا بشأن كيفية زيادة قدرة المؤسسات المالية لاستغلال البيانات المتاحة بشأن العملاء للتوصل لتوصيات عن المنتجات المالية المناسبة لهم وتعتني بأسلوب حياتهم، وإقبال نسبة كبيرة من البالغين على استخدام الطرق التقليدية لدفع الفواتير والالتزامات المالية، ما يحفز الشركات على وضع حلول جديدة وجذابة للدفع الرقمي، وزيادة نسبة الدفع الإلكتروني.

أشارت إلى أن المؤسسات المالية تحتاج حلولا لكيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للمنتجات المالية، وفرص الاستثمار، وخطط التأمين الموجهة لفئات بعينها، لتحسين أسلوب ونمط حياتهم، كما أن المؤسسات المالية عليها دور لتعمل كوسيط بين مستثمرين التجزئة والتوفيق بين أولوياتهم من مراحل استثماراتهم المختلفة وبين رغبات العملاء.

فيما يتعلق بقطاع التامين طرحت الدراسة تساؤلا عن كيفية قيام شركات التأمين الوصول لتصنيف أفضل للعملاء، بناء على احتياجاتهم المختلفة في مراحل العمر المختلفة مضيفة ان العملاء لا تتوافر لهم طرق لعرض المنتجات المالية والخدمات المختلفة، توفر لهم رؤية موحدة للخدمات المالية مثل إدارة النقد، والضرائب، والقروض والفواتير والاستثمار والتأمين للحصول على القرار المالي المناسب.

قالت الدراسة إن عدد كبير من الحسابات المصرفية تعتبر راكدة وغير مستغلة في ظل عدم إدراك العملاء لأهمية قد يكون لديهم حسابات في أكثر من بنك دون وجود منتج محدد لتلبية احتياجاته المالية وتحقيق القيمة المضافة المطلوبة.

6- الاحتياجات المالية للمواطنين:

تطرقت الدراسة إلى المشكلات التي تواجه المواطنين في تعاملاتهم المالية المختلفة وتحول دون زيادة نسبة الشمول المالي قائلة إن كثير من المواطنين ينظمون طرق تقليدية للإدخار أو ما يسمى بـ "الجمعية" لكن تواجههم صعوبة في تحصيل أقساط هذه الجمعية بسبب الصعوبات الجغرافية ما يتيح إمكانية توفير حلول لهذا الأمر لتوفير الوقت والجهد في جمع الأموال.

أوضحت أن كبار السن من متلقي التحويلات المالية من ذويهم في الخارج لا يقدرون على الوقوف طويلا في صفوف البنوك في ذات الوقت قد يتم تحويل هذه الأموال بشكل تقليدي مع أناس آخرين يستقطعون جزءا منها في مقابل توصيلها لأصحاب المصلحة.

كما أن كثيرا من الأسر تواجه مشكلات في إجراء التحويلات المالية لأبنائهم الذين يدرسون في أماكن بعيدة عنهم ولا يمتلكون حسابات مصرفية.

قالت الدراسة إن هناك العديد من المشكلات التي تواجه الدفع لدى التجار، لا سيما في حالة المدفوعات التقليدية ونسيان الأموال، مشيرة إلى أن العملاء لدى الهيئة القومية للبريد والذين لديهم تاريخ من الادخار لا يمكنهم وفقا لتشريعات الحالية للحصول على تسهيل من البنك.

نوهت الدراسة إلى أن عملية التحويلات المالية من الأسرة لذويهم تواجه مشكلات، تتعلق باحتياج الابن للتحويل في وقت مبكر من الشهر قبل حصول الأسرة على راتبها وهنا يمكن للقطاع المالي توفير حلولا مالية لتحويل المبلغ المطلوب في وقته وتحصيله آخر الشهر من الأسرة.

قالت الدراسة أن الأطفال يواجهون صعوبة في الاحتفاظ بمصروفاتهم اليومية التي يحصلون عليها من الأسرة ويحتاجون حلولا لعدم فقدها كما أن نفقات المطلقات خاصة المسنات تحتاج لحلولا لتوفيرها بشكل بسيط وسهل للمستحقين.

توصلت الدراسة إلى أن العديد من العملاء يفشلون في دفع أقساطهم المتعددة بشكل مستمر، وفي التوقيت المناسب ما يعرضهم لغرامات تأخير، لذلك فإن هذا يتطلب حلولا للدفع الدقيق، والمحدد لهذه المبالغ في وقتها كما أن أصحاب الشركات الصغيرة لا تتوافر لديهم الأدوات المالية المناسبة لإدارة أنشطتهم التجارية:

7- الشركات الصغيرة تواجه صعوبات في الانضمام للمنظومة:

حددت الدراسة مجموعة من المحاور حيث يمكن توفير الحلول للشركات الصغيرة والمتوسطة وتضمينهم ماليا، فعلى سبيل المثال لا يعرف الكثير من المشروعات كيفية تصدير منتجاتهم للخارج بسبب عدم القدرة على توفير خطابات الضمان، كما أن الكثير من أصحاب المشروعات لا يستطيعون التأمين على مشروعاتهم بسبب عدم القدرة على توفير المبلغ الشهري للتأمين، ما يتطلب حلولا لربط تكلفة التأمين بالاستهلاك الشهري.

ذكرت أن سلاسل تمويل الموردين يمكن أن تساهم في تخفيف شروط التمويل من قبل الموردين للتجار الصغار، ما يسهم في تنمية أعمالهم موضحة أن كثير من التجار الصغار يريدون الدخول ضمن منظومة قبول المدفوعات غير النقدية لكن تكلفة تجهيز البنية التحتية لهذا الأمر كبيرة.

كما أن أصحاب المحالات الصغيرة والأكشاك والمشروعات الصغيرة يواجهون مشكلة في زيادة رأسمال أنشطتهم دون معرفة كيفية الوصول للتمويل، كما أن بعض المهن التي تحصل على مستحقاتها عقب إتمام العمل تواجه مشكلة في توفير المرتبات بشكل دوري.

أضافت الدراسة أن جزء كبير من أصحاب الأعمال المنزلية لا يعرفون كيفية التوافق مع السياسة الضريبية للدولة، كما أن الشركات تواجه مشكلات في منح الحسابات البنكية بشكل متسلسل وسريع، شددت على ضرورة أن توفر فرص التمويل طرقا أكثر وأسرع للحصول على التمويلات بتكلفة أقل، كما أن بعض الشركات ليس لديها السجل الائتماني أو الضمانات التي تمكنها من الحصول على التمويل.

وقالت أن بعض الشركات تسعى لدفع رواتب موظفيها بشكل إلكتروني لكنها غير مؤهلة للدخول ضمن برامج المرتبات في البنوك، وبعض شركات التصنيع ليس لديها قدرة على الوصول لتمويل منخفض التكلفة.

أشارت إلى أن بعض الشركات التي تتعامل عبر الانترنت ليس لديها البنية التحتية والصيانة التي تمكنها من إتماما هذه العمليات وتكوين البيانات، كما أشارت إلى أن بعض الشركات يمكن أن تتحول لمصدر للعديد من الأطراف الأجنبية، لكن البنك لا يريد تحمل مخاطر الطرف الأجنبي، ما يتطلب حلولا لذلك.

8-التوافق مع التعليمات الرقابية:

أظهرت الدراسة أن بعض البنوك تواجه مشكلات في تقييم مخاطر الائتمان للعملاء الذين ليس لديهم تاريخ ائتماني فكيف يمكن مساعدتهم على هذا الأمر موضحا أن البنوك تحتاج حلولا جديدة للتأكد من هوية العملاء إلكترونيا.

أشارت الدراسة إلى أن البنوك تحتاج حلولا لإتاحة الإيداعات للحسابات المختلفة دون التأكد من هوية المودعين، ما يتطلب حلولا للتأكد من هوية العملاء وتطبيق قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لافتة إلى أن البنوك تحتاج حلولا جديدة تمكن العملاء من التحديث المستمر لبياناتهم والتوافق مع متطلبات القوانين والتشريعات.

قالت إن البنوك تحتاج أولا لتخزين بيانات العملاء، بطريقة آمنة وغير مكلفة وتحسين تخزين البيانات، كما أن عمليات التأكد من خطوات التأكد من هوية العملاء الالكتروني تتطلب التأكد من جودتها.

خـــلاصة:

يعكس الشمول المالي مدى إمكانية الأفراد دون المؤسسات على اختلاف مستوياتهم الاجتماعية ومناطقها الجغرافية في الحصول على ما يحتاجونه من خدمات ومنتجات مالية في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة تتماشى مع قدراتهم، مما يؤدي إلى دمجهم في القطاع المالي الرسمي، والاستفادة من مواردهم المالية وإفادتهم في نفس الوقت.

من خلال ما سبق نستنتج ما يلي:

- يعتمد تحقيق الشمول المالي على مجموعة من الركائز الأساسية مثل (البنية التحتية المالية، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية ...إلخ.
- للشمول المالي أهمية كبيرة بالنسبة للنمو الاقتصادي بسبب ازدياد الكفاءة المالية.
- للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي ككل كما يعاب عليه من جوانب عدة:

أولا: معظم البنوك غير قادرة بوضعها الراهن على كسب العديد من سكان المجتمع وخاصة محدودي الدخل.

ثانيا: نقص جانب العرض والذي يرتبط بخصائص المنتجات والخدمات المالية المتاحة وطريقة طرحها للتسويق والبيع.

فالبنك الدولي يسعى إلى إيجاد حلول لكي تستطيع البنوك المركزية مواجهة كل التحديات والصعوبات التي تواجه في تسريع توسيع نطق الشمول المالي في العالم وخاصة الدول النامية وبالتحديد الدول العربية.

الفصل الثاني
علاقة التطور المصرفي بالشمول المالي

تمهيد:

إن التطور والتقدم الهائل الذي يشهده العالم اليوم خصوصا في مجال التكنولوجيا أثر ايجابيا على القطاع المالي والمصرفي من خلال ظهور خدمات ومنتجات مالية مبتكرة يمكن لجميع فئات المجتمع الاستفادة منها، بما في ذلك الطبقة المستبعدة (كسكان المناطق الريفية، مجموعة من الأقل حظا في المناطق الحضرية الفقيرة أو الفراء) بأقل التكاليف وهو ما يعرف بالشمول المالي الذي أصبح ضرورة ملحة في اقتصاديات الدول، إذا اهتمت العديد من البلدان بما فيها العربية بتطبيق وانتهاج الشمول المالي وإدراجه ضمن استراتيجياتها القومية وذلك لثبوت مساهمته في تحقيق التنمية بكل أبعادها الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية وتأثيره إيجابيا على مختلف المؤثرات الاقتصادية والمالية في الدول المتقدمة من بينها الاستقرار المالي، إضافة إلى كون مؤثراته أصبحت تدخل ضمن الأدوات الموضوعة أمام متخذي القرارات المالية والنقدية عند وضع سياساتهم المستقبلية. سنعالج في هدا الفصل ثلاث مباحث و هي:

المبحث الأول: الخدمات المصرفية التقليدية
المبحث الثاني: دور التطور المصرفي في تحقيق الشمول المالي
المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تسريع الشمول المالي

المبحث الأول: الخدمات المصرفية التقليدية

إن الأنشطة التي تقوم بها البنوك والمصارف لتسهيل العمليات المالية التي يقوم بها العملاء كالودائع والقروض والتحويلات المالية وغيرها من الخدمات والمعاملات التي ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بالاقتصاد والسيولة المالية وتدعم عمليات التنمية والاستثمار.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية

سوف نستعرض لكم تعريف الخدمات المصرفية التقليدية.

1- مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية:

تشكل المصارف والمؤسسات المالية القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أية دولة، فالقطاع المصرفي يلعب دورا كبيرا لا يمكن تجاهله في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وتمثل الخدمة المصرفية الجزء الأكبر من نشاط المصارف بصفة عامة، والمصارف التجارية بصفة خاصة، ولقد اتفق معظم الباحثين والدارسين والكتاب في مجال الدراسات المصرفية على أنه يمكن حصر الخدمات المصرفية في 03 مجموعات أساسية وذلك على النحو التالي:[1]

أولا/ عمليات الوساطة المصرفية والتي تنقسم إلى:

- قبول الودائع.
- التسهيلات المصرفية.

ثانيا/ الخدمات المصرفية التجارية.

ثالثا/ خدمات التحصيل.

أولا/ عمليات الوساطة المصرفية:

تتمثل فيما يلي:[2]

أ/ قبول الودائع:

يعتر قبول الودائع من أقدم الخدمات المصرفية، إذ تقوم المصارف بصفة معتادة بقبول ودائع الأفراد والهيئات التي تدفع عند الطلب أو بناءا على إخطار سابق أو بعد انتهاء أجل محدد.[3]

---

[1]: نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع النقود والبنوك، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، سنة 2010-2011، ص 15 نقلا عن: أحمد، محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص 51.

[2]: مرجع وموضوع نفسهما ص 18، نقلا عن: رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمات المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 76.

[3]: مرجع وموضوع نفسهما ص 21، نقلا عن: محمد عبد الفتاح الصرفي، "إدارة البنوك"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 18.

ويمكن تعريف الوديعة، بأنها اتفاق بين المصرف والعميل بحيث يقوم هذا العميل بمقتضاه بدفع مبلغ معين من النقود باستخدام وسيلة من وسائل الدفع (نقدا، شيك. ....الخ)، ويلتزم المصرف برد هذا المبلغ عند الطلب أوحين حلول الأجل، كما يلتزم أيضا بدفع فوائد على هذه الوديعة.[1]

كما تعرف أيضا بأنها المبالغ المصرح بها بأية عملة، والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين.[2]

ويمكن تقسيم الإيداعات التي يقدمها المودعون لدى المصارف إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

1- الوديعة تحت الطلب: هي تلك الوديعة التي يستطيع أصحابها سحبها دون سابق إنذار، وعادة ما لا يمنح المصرف عن هذه الوديعة فائدة أو يمنح فائدة ضئيلة.

2- الوديعة بشرط الإخطار: هي وديعة لا يستطيع العميل طلب استرداد النقود المودعة في أي وقت وإنما يتعين عليه أن يخطر المصرف بنية السحب قبل إجرائه بمدة يحددها العقد، وتكون الفائدة الممنوحة في هذه الحالة ضئيلة.

3- الوديعة لأجل: هي تلك الودائع التي لا يستطيع أصحابها السحب منها إلا بعد انقضاء المدة المحددة والمتفق عليها مسبقا بين المصرف والمودع.

4- الحساب الجاري: يعد الحساب الجاري من أهم العمليات المصرفية، فهو حساب يخص المعاملات التجارية والمالية، وهو عقد بمقتضاه يلتزم طرفاه بأن يقيد الحقوق والديون الناشئة عن كل أو بعض العلاقات المتبادلة بينهما خلال مدة محدد على أن تتم تصفية الحساب في نهاية هذه المدة، وقد يكون الحساب الجاري غير محدد المدة وفي هذه الحالة تتم التصفية متى طلب أحد الطرفين، أما عن أطراف الحساب الجاري فإن المصرف يكون بالضرورة احد طرفيه، أما طرف إجراءها الثاني غالبا ما يكون تاجرا.

ومن الخدمات التي تقدم للعملاء والمتعلقة بالحساب الجاري: خدمات فتح الحساب، خدمات الإيداع، خدمات السحب، وخدمات غلق الحساب الجاري.

وأسفرت الجهود التسويقية عن استحداث شهادات الإيداع، وهي نوع متميز من الودائع لأجل ذات تاريخ محدد، ويقوم العميل بشرائها ويمنح بموجبها حق الحصول على إيراد كل فترة زمنية، كما يمكنه أيضا الحصول على أمواله في أي وقت مثلها في ذلك مثل الوديعة الجارية.[3]

---

[1]: نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، مرجع سابق ،ص 23 ،نقلا عن: أحمد محمد غنيم مرجع سابق، ص 52.

[2]: المرجع والموضوع نفسهما نقلا عن: رعد حسن الصرف، مرجع سابق، ص 292.

[3]: المرجع والموضوع نفسهما نقلا عن: أحمد غنيم، مرجع سابق، ص-ص: 53-54.

وكذلك استحداث شهادات الاستثمار، وهي شهادات اسمية لا يجوز تحويلها أو التنازل عنها، وذلك لحماية صاحبها من احتمال الفقد، كما أنها تلاءم مختلف المودعين وتتصف بارتفاع العائد والسيولة الكاملة.

كما يعتبر من قبيل الودائع كل من سندات الخزانة، والهادات التي يتم التعامل عليها بسلة من العملات، وهي حسابات الودائع بالعملات الأجنبية، وكذلك الأرصدة المستحقة للمصارف والمراسلين.

ب/ تسهيلات القروض المصرفية:

ويقصد بالتسهيلات المصرفية كل الخدمات التي تيسر للعملاء تمويل نشاطهم بأقل جهد ممكن وبأقل قدر ممكن من التكاليف التي يتحملوها في سبيل تحقيق ذلك.[1]

ومن أنواع التسهيلات نجد:

1- **إصدار خطابات الضمان:**[2] وخطاب الضمان هو تعهد صريح صادر من المصرف بقبوله دفع مبلغ من المال عند الطلب إلى المستفيد الصادر لصالحه هذا الخطاب، وذلك نيابة عن العميل الذي لا يتمكن من الوفاء بالتزاماته تجاه هذا المستفيد خلال فترة محددة يتم تحديدها صراحة في خطاب الضمان، ومن أشكاله: خطاب ضمان ابتدائي، خطاب ضمان نهائي، والكفالات المصرفية.

2- **فتح الاعتمادات:** يقصد بفتح اعتماد قيام المصرف بوضع مبلغ معين من المال تحت تصرف العميل، بحيث يمكنه الصرف في حدوده، وذلك بشرط أن يقدم هذا العميل ضمانا يقبله المصرف[3]، وما أن يسحب العميل من هذا الاعتماد، يتحول الاعتماد إلى قرض.

3- **خدمات اعتماد الشيكات (تصديقها):** تطلب بعض الجهات من عملائها شيكا معتمدا لتجهيزهم بالبضائع أو إبراء ذمتهم، وهنا يتقدم عملاء المصرف بطلب التصديق أو اعتماد الشيكات المسحوبة لأمر تلك الجهات وذلك بوضع ختم وتوقيع المصرف عليها يتحمل مسؤولية الوفاء.[4]

إن مصطلح التسهيلات المصرفية أعم من مصطلح القروض في لغة المصارف، لأن التسهيلات المصرفية تشمل ما كان من قبيل الكفالات والضمانات التي قد تنتهي إلى قرض بالفعل وقد لا تنتهي إلى شيء من ذلك.[5] أما كلمة قرض فمرادفها هو الكلمة الفرنسية « Crédit » والتي أصلها اللاتيني « Créditum » والمشتقة من الفعل الثلاثي « Credre والذي يقصد به وضع الثقة.[6]

وتعرف هذه الخدمة على أنها الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغا من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، حيث يقوم المقترض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المفترض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف.[7]

---

[1]: نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، مرجع سابق ص 25،نقلا عن: أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 74.

[2]: المرجع والموضوع نفسهما، ص 76.

[3]: المرجع والموضوع نفسهما، ص 80-83.

[4]: المرجع والموضوع نفسهما، نقلا عن زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات التطبيقية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص 300.

[5]: المرجع والموضوع نفسهما، ص 303.

[6]: المرجع والموضوع نفسهما، نقلا عن:

Amour Benhalima « Pratique des techniques bancaire », edition : dahlab, Alger, 1997, p : 55.

[7]: نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، مرجع سابق، ص 27 ،نقلا عن: رعد حسن الصرف، مرجع سبق ذكره، ص 289.

ويقوم المصرف بمنح القروض للمنظمات والأفراد على أن يكون هناك ما يضمن تسديد هذا القرض في حالة عدم تمكن المقترض من تسديد المبلغ، وقد يكون الضمان حجز منزل، حجز سيارة، أو ضمان من شخص له حساب في المصرف أو لديه هوية تجارية، وذلك حسب الضوابط التي تحدد من قبل المصرف.[1]

و تصلف القروض إلى عدة تصنيفات:[2]

1) حسب آجالها: فروض قصيرة، متوسطة وطويلة الأجل.
2) حسب طبيعة المقترضين: فروض عامة للدولة ومؤسساتها، وقروض خاصة للأفراد والمؤسسات غير الحكومية.
3) حسب الضمانات المقدمة: قروض شخصية وقروض عينية.
4) حسب النشاط الاقتصادي المراد تمويله: قروض استغلال، قروض استثمار وقروض لتمويل التجارة الخارجية.

ثانيا/ الخدمات المصرفية التجارية

تقدم المصارف مجموعة من الخدمات المصرفية تستهدف منها تحقيق مصلحة عملائها من ناحية ومن ناحية أخرى فإنها تتصف بالطابع التجاري حث يستهدف منها أيضا تحقيق عائد ممثلا في العمولة أو الربح الذي تحصل عليه هذه المصارف عند تقديمها لهذه المجموعة من الخدمات.[3]

وتتمثل الخدمات المصرفية التجارية على سبيل الذكر لا الحصر في:

1- خدمات الأمانات وتأجير الخزائن: تتيح هذه الخدمة إيداع أشياء شخصية (أشياء قيمة، مستندات)، والاستفادة من الحماية التي توفرها الغرفة المحصنة في المصرف[4]، والأمانات هي أشياء معينة يود أصحابها أن يحتفظوا بها ويتجنبوا مخاطر السرقة والضياع والحريق ونحو ذلك، فيودعونها لدى المصرف على أن يستردوها بعد ذلك بنفس مظهرها المادي، ويقوم المصرف بإعداد خزائن خاصة لهذا الغرض لعملائه، ويتقاضى لقاء ذلك أجرا، ومما يودع في هذه الخزائن: شهادات الاستثمار، عقود ملكية الأراضي والعقارات، بواليص الأوراق المالية..الخ.

2- استبدال النقد الأجنبي: تقوم المصارف باستبدال النقد الأجنبي وذلك عن طريق عملية بيع العملة المحلية وشراء العملة الأجنبية والعكس، ويحقق المصرف من وراء ذلك أرباح تنتج عن الفرق بين سعر الشراء وسعر البيع لكل نوع من أنواع العملات، أما العميل فيتحصل على العملات الأجنبية اللازمة لتحقيق أغراضه المطلوبة.

3- عمليات الاكتتاب: تقوم المصارف نيابة عن المؤسسات والهيئات المصدرة للأسهم والسندات بإجراء وتنفيذ عمليات الاكتتاب فيها، وذلك عن طريق بيع هذه الأسهم والسندات للممولين الذين يرغبون في استثمار أموالهم فيها.

---

[1]: المرجع والموضوع نفسهما ، ص290.
[2]: المرجع والموضوع نفسهما، ص-ص 294-296
[3]: المرجع والموضوع نفسهما، ص 62.
[4]: المرجع والموضوع نفسهما نقلا عن:
Jean-Marc Béguin, Arnaud, « l'essentiel des techniques bancaires », édition d'organisation Eyrole, Paris, France, 2eme tirage, 2010, p 167.

4- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: و تتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء[1]، تنفيذ أوامر البورصة للعملاء، ودفع الكوبونات.[2]

5- خدمات أخرى: تقوم المصارف بتقديم خدمات أخرى مثل:

إدارة ممتلكات وتركات المتعاملين مع المصرف.[3]

تحويل نفقات السفر والسياحة وإصدار صكوك المسافرين.

دفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة.[4]

تسديد قوائم الكهرباء والماء والهاتف وغيرها.[5]

---

[1]: نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، مرجع سابق، ص 32 نقلا عن: محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص30

[2]: المرجع والموضوع نفسهما نقلا عن:

Claude. J . Simon, « Les banques », édition : la découverte, Paris, France, 1994, p : 67.

[3]: المرجع نفسه، ص: 89.

[4]: المرجع نفسه، ص 80.

[5]: المرجع نفسه، ص 100.

.

ثالثا/ الخدمات المصرفية التجارية:

تعتبر خدمات التحصيل من أهم أهداف النظام المصرفي الحديث، كما أن لها أهمية خاصة سواء بالنسبة للمصارف أو لعملائها على حد سواء، إذ تقلل من تداول النقود فيما بين الدائنين والمدينين، وبذلك يتم تجنب كل المخاطر التي تنجم عن تداول النقود ونقلها من مكان إلى آخر.

وتساعد خدمات التحصيل على تسوية حسابات العملاء عن طريق إجراء عمليات المقاصة بين بعضهم والبعض الآخر، كما الجهد والوقت الذي يبذله هؤلاء العملاء في عمليات الإيداع والسحب ومن بين عمليات التحصيل ما يلي:

1- تحصيل وسداد قيمة الكوبونات: والكوبونات هي طوابع تكون مصفوفة في أسفل شهادات الأسهم، ومطبوع على كل منها اسم المنظمة المصدرة لهذه الأسهم وعدد وأرقام الأسهم التي تحملها هذه الشهادة، وتقوم المصارف نيابة عن عملائها بتحصيل وسداد قيمة الكوبونات الخاصة بهم، وهي خدمة مصرفية هامة.[1]

2- خصم الأوراق التجارية: يمكن لحامل ورقة تجارية أن يتقدم إلى المصرف التجاري قبل حلول ميعاد استحقاقها للحصول على نقود حاضرة تكون أقل من المبالغ الواردة في تاريخ استحقاقها، والفرق بين قيمة هذه الورقة في تاريخ معين قبل تاريخ استحقاقها وقيمة المبلغ في تاريخ استحقاقها هو سعر الخصم، بحيث يقوم المصرف التجاري بأخذ فائدة مقابل هذه الخدمة وتسمى هذه الفائدة بمبلغ الخصم، ويطلق على هذه العملية بخصم الأوراق التجارية ويضاف إلى مبلغ الخصم نسبة معينة تعتبر كعمولة بالإضافة إلى مصاريف التحصيل.[2]

3- خدمات التحصيل الداخلية: تمارس المصارف تسوية الديون عن طريق المقاصة أو الترحيل في الحساب دون الحاجة إلى تداول كميات كبيرة من العملة، وما يترتب على ذلك من نقل وتكاليف وتعرض لمخاطر السرقة والضياع، وتتمثل التسويات التي تقوم بها المصارف في تحصيل الشيكات، تحصيل الكمبيالات، التحصيلات المستندية وقبول الشيكات لغرض الإيداع في الحساب.[3]

4- خدمات التحصيل الخارجية: ومنها على سبيل المثال أن يتم الاتفاق بين المصدر والمورد على إرسال البضائع دون الحاجة إلى فتح اعتماد مستندي لصالح المصدر، ثقة منه بالمستورد بتسليم مستندات البضاعة، وفي هذه الحالة يقدم المصدر إلى مصرفه المستندات المتفق عليها بينه وبين المستورد، ويتولى المصرف إرسال هذه المستندات إلى مراسله في بلد المستورد ويطلب منه تسليم مستندات الشحن إلى المستورد مقابل دفع ثمن البضاعة، وعندما يسدد المستورد هذا الثمن يبلغ مصرف المصدر بما يفيد تحصيل القيمة لغرض إجراء التسويات اللازمة ومنها قيد المبلغ لصالح المصدر وكذلك الحال بالنسبة للتسويات المالية عن طريق الحوالات الخارجية.

5- خدمات عمليات التحويل الخارجي الحوالة: الحوالة المصرفية أمر كتابي يصدره العميل في المصرف لدفع مبلغ من النقود إلى شخص آخر في جهة أخرى، فيتولى المصرف المأمور الإتصال بفرعه في الجهة المحددة لتنفيذ أمر العملية.

1: نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، مرجع سابق، ص 40 ،نقلا عن: أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص : 68.

2: المرجع والموضوع نفسهما نقلا عن: محمد شكرين،"بطاقة الائتمان في الجزائر" رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006، ص 06..

3: المرجع نفسه، ص 10.

6- لتحصيل نيابة عن الغير: تقوم المصارف بتقديم خدمات هذه الخدمة عن طريق الاتفاق مع بعض الجهات التي تكون عمليات التحصيل بالنسبة لها ذات أهمية خاصة، وتمثل جزءا كبيرا من نشاطها الإداري، وذلك كما في الحال بالنسبة لمصلحة الكهرباء، وهيئة المواصلات السلكية واللاسلكية، حيث تقوم المصارف نيابة عن هذه الجهات بتحصيل قيمة فواتير التليفون واستهلاك الكهرباء الخاصة بأعمالها.

7- تحصيل الشيكات: إذا كان الشيك مسحوبا لأمر العميل على المصرف الذي يتعامل معه، فانه يقدم هذا الشيك للمصرف ليقوم بتحصيله نيابة عنه ويودعه بحسابه عنده، بينما إذا كان الشيك مسحوبا على حساب لدى المصرف، فإنه يقوم بقيد قيمته على حساب الساحب ولحساب المستفيد.

8- التحصيلات المستندية : يقوم المصرف باستلام السندات المختلفة (شهادات الوزن، منشأ البضاعة، وثيقة الشحن، ...الخ) والتي تثبت ملكية البائع للبضاعة، ثم يقوم بإرسالها إلى مراسله أو فروعه في جهة وصول البضاعة، ثم يطالب المشتري بقيمتها.

المطلب الثاني: تطور الخدمات المصرفية:

من المعروف أن الأنشطة الاقتصادية بأنواعها المختلفة تتطور باستمرار سواء أكان ذلك التطور سلبيا أم إيجابيا، وكما يمر الإنسان بمراحل حياته فإن السلع والخدمات أيضا تمر بمراحل تطور متنوعة.

مفهوم تطور الخدمات المصرفية:

يعرف تطور الخدمة المصرفية على أنه: "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات".[1]

لقد حدد كل من Lovelock و Heany خمس حالات يمكن اعتبار عندها الخدمات المصرفية جديدة أو مبتكرة وهي:[2]

- خدمات جديدة بالنسبة للمصرف ولكنها موجودة في السوق ومن أمثلة ذلك قيام العديد من المصارف بإضافة خدمات إلى خدماتها التقليدية.
- توسيع خط الخدمة وهي إضافة على خط الخدمة المصرفية طرقا جديدة متميزة لتقديم خدمة قائمة، ومن الأمثلة على ذلك إضافة أصناف جديدة إلى قائمة القروض.
- إجراء تحسينات على الخدمات القائمة بالشكل الذي يجعلها توفر أداء أفضل وقيمة أكبر للعملاء ومن الأمثلة على ذلك تمديد ساعات تقديم الخدمة (أيام العطل)، توفير كشف الحسابات للعملاء آليا...الخ.
- إعادة توزيع الخدمات المصرفية جغرافيا وهذا لتغطية جزء أكبر من العملاء.
- ابتكارات رئيسية وفيها يستحدث المصرف خدمات جديدة لعرضها في السوق لم تكن موجودة من قبل كأجهزة الصراف الآلي التي حلت محل الصراف العادي في كثير من الخدمات المصرفية.

إذن وبناء على ما سبق يمكن تعريف إبتكار (تطوير) خدمة مصرفية على أنه : "عملية تقديم خدمات مصرفية جديدة سواء كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية أو إضافة خصائص وفوائد جديدة لها، أو إضافة خدمة مصرفية جديدة كليا[1] وتجدر

[1]: محسن مزرق وفيصل قميحة، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل، رسالة الماجستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013-2014، ص 72.

[2]: المرجع والموضوع نفسهما .

الإشارة هنا إلى أن الخدمة قد تكون جديدة بالنسبة للمصرف وليست كذلك بالنسبة للسوق أو العكس إلا أنه وفي جميع الحالات لا بد وأن يحس العميل أنها خدمة جديدة تحقق له إشباعا لمتطلباته المتغيرة.

المطلب الثاني: أهمية أهداف تطور الخدمة المصرفية

إن عملية تطور الخدمات المصرفية أصبحت لها أهمية كبيرة لأي استراتيجية إدارية وتسويقية للمؤسسات المصرفية.

1/ أهمية وأهداف تطور الخدمات المصرفية: سأل أحد مديري شركة جينرال الكتريك جاك ويليش Jack welch متى يمكنه أن يخبر موظفيه بأن مرحلة التغير قد إنتهت، فرد عليه ويلش بوضوح تام: "أخبرهم أن التغيير لن ينتهي أبدا"، هذه العبارة رغم بساطتها إلا أنها تحمل الكثير من شخصية الرجل وأسلوبه في العمل.[1] وبناءا على هذا القول والحاجة الملحة لدى المؤسسات المصرفية على تمييز خدماتها عن تلك التي يقدمها المنافسون والنجاح في السوق وتحقيق هذا التميز في الخدمات عندما يستطيع المصرف وإدارته التسويقية من إقناع العملاء في الأسواق بأن المصرف فريد ومتميز في جودة ونوع الخدمات التي يقدمها، أو في المزيج الفريد لخدماته، لذلك فإن أهمية تصميم وتطوير الخدمات المصرفية القائمة والجديدة تتضح من خلال الأهداف التي يرغب المصرف تحقيقها من هذه العملية وهي:[2]

- محاولة جذب واستمالة عملاء جدد للمصرف .
- زيادة حجم التعامل للمنتجات المقدمة للسوق .
- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المتشابهة التي تقدمها المصارف المنافسة الأخرى .
- خلق صورة إيجابية عن المصرف ومنتجاته في ذهن العملاء والسوق .
- خلق قاعدة تنافسية تمكن المؤسسة المصرفية من الصمود أما المنافسين داخل الأسواق .
- التنوع في تقديم حزمة من الخدمات المتجددة والمبتكرة .
- جعل الخدمات المقدمة أكثر كفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف المصرف .
- تسهيل عملية الاستخدام للخدمات من قبل العملاء .
- قصر دورة حياة الخدمات.

المبحث الثاني: دور التطور المصرفي في تحقيق الشمول المالي

[1]: محسن مزرق وفيصل قميحة، مرجع سابق ، نقلا عن:
عصام بن يحي الفيلالي، "رائد الاستراتيجيات المرنة"، مكتب الريادة الحديث، على الموقع http://reyadooffice.com/my-posts، تم تصفح الموقع يوم 2014/03/14، الساعة 14.

[2]: المرجع والموضوع نفسهما نقلا عن: محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، "إدارة المنتجات، الطبعة الأولى، دار النشر والتوزيع، عمان، 211، ص 164.

لنجاح تحقيق الدولة للشمول المالي فمن الضروري أن تهتم في بداية الأمر بعمل دراسة شاملة حول قطاعها المصرفي لمعرفة مدى تناسب الخدمات المالية مع المستهلكين وذلك من خلال نشر التوعية والتثقيف المالي كأحد العناصر الأساسية في التطور المصرفي.

المطلب الأول: دور البنوك في دعم الشمول المالي

يجب أو من المفروض على كل بنك تقديم منتجاته وخدماته بأبسط الشروط وذلك من أجل جذب جميع فئات المجتمع للدخول في القطاع المالي والمصرفي.

1/ دور البنوك في دعم الشمول المالي:

تتبنى البنوك عدد من المهام التي تساعد في دعم الشمول المالي وتتمثل هذه المهام فيما يلي:[1]

يتمثل الدور الأساسي الذي تلعبه البنوك في دعم الشمول المالي في تقديم العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية، وخاصة للفئات الضعيفة مثل النساء وذوي الدخل المنخفض والشباب.

كما يطلب من البنوك أن تعرض منتجاتها بشروط وإجراءات بسيطة للسماح لجميع الفئات المختلفة بدخول القطاع المالي والمصرفي للدولة، وتزويدهم بفرص جيدة لإدارة مدخراتهم وأموالهم بطريقة آمنة وصحيحة تماما.

اتبعت البنوك بعض الاستراتيجيات لدعم الشمول المالي وهذه الاستراتيجيات هي كما:

توفير بعض المنتجات المصممة خصيصا لاحتياجات الشباب والنساء وذوي الدخل المحدود مثل: (بطاقات الشباب، حسابات الشباب، حسابات النساء، قروض النساء، برامج تمويل الأعمال المتوسطة والصغيرة).

توفير إمكانية فتح حساب مصرفي دون إضافة أي رسوم والحد الأدنى من الإعدادات.

الحرص على نشر الحملات التثقيفية عبر الصفحات الرسمية للبنوك والمواقع الإلكترونية لتعريف الأفراد بالشمول المالي وتوضيح المنتجات المالية لكل بنك والتي تندرج ضمن إطار الشمول المالي.

يمكن أيضا وضع ممثلي البنك في مجموعات، مثل مراكز التسوق التجارية، لعرض منتجات الشمول المالي لأفراد المجتمع وتشجيعهم على الاستفادة من جميع الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك.

المطلب الثاني: الشمول المالي ودوره في التنمية المصرفية

يعتبر دور الشمول المالي من الركائز الأساسية في تطور القطاع المصرفي وذلك لأن من خلاله يمكن تحقيق الوفر في المنتجات والخدمات البنكية خصوصا فئات المجتمع المهمشة مثل: محدوي الدخل والشباب.

تمثل دور الشمول المالي في التنمية المصرفية في:[2]

- يلعب الشمول المالي دورا أساسيا في النمو الاقتصادي للدولة والحفاظ على استقرارها المالي، حيث لن يكون هناك تحسن في الوضع الاقتصادي لأي دولة إذا كان هناك العديد من المؤسسات والأفراد في المجتمع المستبعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي للدولة.

---

[1] : http ://www.egy-press.com consulté le 29/05/2021 à 13h :00. الشمول المالي و دوره في التطور المصرفي

[2]: مرجع سابق متاح على الرابط: تم تصفح الموقع يوم 2021/05/29، الساعة 14.

- يساعد الشمول المالي أيضا على ضمان حدوث تحسن في المؤسسات المالية بالدولة من حيث منتجاتها وأن هناك منافسة بحيث يمكن الحصول على المنتجات المالية بسهولة أكبر وبأسعار أقل، مع مراعاة جميع حقوق المستهلكين.
- يركز الشمول المالي على أجزاء كثيرة من البلاد، ولاسيما الفئات المهمشة أو أولئك الذين لا يستطيعون العثور على منتجات مالية رسمية تتناسب مع احتياجاتهم، بما في ذلك ذوي الدخل المنخفض والفقراء.
- يعتبر الإدماج أيضا ذا صلة بالنساء والأطفال والشباب وأصحاب الأعمال التجارية المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر والعديد من الآخرين، هذا يساعد على تحسين مستويات المعيشة المتنوعة، مما يؤدي إلى خفض معدلات الفقر في البلاد وضمان النمو الاقتصادي لكل من الدولة والأفراد داخلها.

المطلب الثالث: العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي

من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لا تزال مستبعدة من الناحية المالية مثل سكان المناطق الريفية...الخ، ومن ذلك نرى وجود ارتباط وثيق بين الاستقرار المالي والشمول المالي في كلا الاتجاهين.

1/ العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي:

لتوضيح العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي سنتطرق إلى ذلك من خلال:[1]

تؤكد بعض الدراسات أن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء كما يؤدي إلى قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي، كما يمكن للشمول المالي أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية ويلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتفادي تركزها.

فعلى جانب الالتزامات، تفترض بعض الدراسات أن القطاع المالي الشامل عادة ما يتميز بقاعدة ودائع مستقرة إذا كانت أكثر تنوعا، حيث ثبت أن الزيادة بنسبة 10% من نصيب الأفراد القادرين على الحصول على خدمة الودائع المصرفية قد يؤدي إلى تخفيف أو الحد من معدلات سحب الودائع بنحو ثلاثة إلى ثمانية نقاط في المئة، كما تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليها.

إلا أنه في أوقات الشدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون خاصة المدخرون الكبار بسحب ودائعهم من البنوك، بما يؤثر سلبا على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعات ويتحقق هذا النوع عن طريق الحصول على الودائع

[1]: بهوري نبيل وعماد معوشي، مرجع سابق، ص 06. نقلا عن: فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية: "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي 2015، ص ص 06-08.

المصرفية من عدد أكبر من الأفراد الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق هذا الشمول المالي، وبناءا عليه، فإن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة وبالتالي يدعم الاستقرار المالي بشكل عام، كما أن الشمول المالي يؤدي إلى توجيه الأرصدة الخامدة إلى استخدامات أكثر انتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائد.

وعلى جانب الأصول، تشير نتائج بعض الدراسات إلى أن خسائر القروض الصغيرة تشكل مخاطر نظامية أقل من الخسائر المحققة من القروض الكبيرة، وبالتالي فإن زيادة الشمول المالي من حيث تيسير منح ائتمان القروض الصغيرة يؤدي إلى قدر أكبر من الاستقرار على مستوى مقدمي الخدمات المالية.

وقد ثبت أن الشمول المالي قد يؤدي إلى تغير بنية النظام المالي ودعم كفاءته فيما يتعلق بالمنتجات والمعاملات التي يتم استحداثها، والعملاء الذين يستخدمون الخدمات المختلفة، والمخاطر الجديدة الناشئة وكذا المؤسسات التي انشئت أو توسعت في الأسواق الجديدة، كما أكدت بعض الدراسات أنه في الدول ذات المستويات العالية من الاستبعاد المالي Financial Exclusion فإن الخدمات المالية غير الرسمية التي يعتمد عليها القطاع العائلي، والشركات تعد بدائل غير مجدية عن الخدمات الرسمية، وقد تكون الخدمات المالية غير الرسمية في حد ذاتها مصدر لعدم الاستقرار المالي.

وقد أدركت مجموعة العمل المالي (FATF) أن الاستبعاد المالي Financial Exclusion يعتبر من أهم المخاطر التي تواجه الجهود المبذولة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لذا يتعين فهم أهمية العلاقة بين النزاهة المالية والشمول المالي المؤيد للاستثمار.

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية في تسريع الشمول المالي

نظرا لأهمية الشمول المالي في المجتمع الاقتصادي وأهميته في تحقيق التنمية وتصدي الفقر تسعى الدول بالنهوض بالخدمات المالية حسب احتياجاتهم من أجل الوصول إلى أهداف الشمول المالي، ومع التطور الهائل في التكنولوجيا، وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية وتسهيلا للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها لعب انتشار حلول التكنولوجيا دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي.

المطلب الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالشمول المالي

في ضوء تزايد اهتمام البنوك بالشمول المالي فقد أصبح من الضرورة إعداد خطط واستراتيجيات استخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي بهدف زيادة الوعي ومدى علاقته بالتكنولوجيا المالية والذي بدوره سيساعد في تحقيق الأهداف التقليدية للبنوك.

1/ مفهوم التكنولوجيا المالية:

تتمثل في:[1]

التكنولوجيا المالية هي عملية دمج التكنولوجيا بعالم المال والأعمال وهي التقنيات والابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم الخدمات المالية حيث أنها تعتبر صناعة ناشئة تستخدم لتحسين الأنشطة في مجال التمويل مثل استخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية أو ما يعرف بالبنوك الخلوية وكذلك خدمات الاستثمار عبر الهاتف المحمول والعملات الرقمية المشفرة والتي تهدف إلى جعل الخدمات المالية في متناول الجميع.

تتألف شركات التكنولوجيا المالية من مشاريع ناشئة ومؤسسات مالية وشركات تقنية تهدف لتعزيز استخدام الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية وتقوم العديد من المؤسسات المالية الحالية بتطبيق حلول وتقنيات التكنولوجيا المالية من أجل تحسين وتطوير خدماتها وتحسين موقعها التنافسي.

2/ العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي:

تظهر العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في التغيرات والابتكارات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية ولاسيما بعد انتشار استخدام الهواتف المحمولة والتي أدت إلى الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي.

ترتبط التكنولوجيا المالية وخدمات التكنولوجيا المالية ارتباطا وثيقا بالشمول المالي وتحقيق التنمية المستدامة والنمو الاقتصادي حيث تعد التكنولوجيا المالية من أهم وسائل تحقيق الشمول المالي حيث أنها تعمل على المصلحة العامة وخلق فرص عمل والتي بدورها تقلل من معدلات الفقر ورفع مستوى المعيشة وتوفير الخدمات المالية بطرق بسيطة وقليلة التكلفة.

فان الشمول المالي على المدى الطويل من الممكن أن يتزايد بسرعة عن طريق استخدام الخدمات المالية الرقمية كما يتعين على الحكومات أن تتعاون مع المؤسسات الخاصة من أجل إنشاء وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تنظيمية أكثر ملائمة يكون من شأنها تشجيع وتمويل الابتكار مع تعزيز

[1] :http://www.vapulus.com consulté le 30/05/2021 à 12 :00

تكنولوجيا المالية -الشمول المالي -

المواهب في قطاع الخدمات الرقمية والاقتصادية لذا علينا أن نغتنم كل فرصة من أجل إنشاء فرص اقتصادية أكبر للفقراء واللاجئين.[1]

كيف تساعد التكنولوجيا المالية والشمول المالي في تسهيل الحياة؟

التكنولوجيا المالية هي احد مفاتيح الشمول المالي

أصبح الآن الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية أسرع وأكثر قابلية للتحقيق من أي وقت خاصة بالنسبة للذين يعيشون في المناطق الريفية أو المناطق التي تقل فيها استخدام الخدمات المالية كما أن هذه التكنولوجيا المالية تجعل هذه المنتجات والخدمات أكثر سهولة ويمكنها أيضا أن تكون أقل تكلفة.

يضاف إلى هذه المميزات انتشار وتوافر الهواتف الذكية بأسعار مقبولة وكذلك انتشار شبكات التليفون المحمول على نطاق واسع لذا يمكن أن نقول إن حرمان الأفراد من الخدمات المالية لن يكون له وجود في المستقبل وهذا هو غاية الشمول المالي.

رقمنة العمليات المالية

إرتفع في الآونة الأخيرة استخدام التكنولوجيا الرقمية في البنوك حيث أصبحت معظم التعاملات رقمية بدلا عن التعاملات التقليدية الورقية كما ظهر العديد من التقنيات الحديثة في التكنولوجيا مالية من البنوك تشين والمحافظ الرقمية وغيرها من التقنيات الحديثة.[2]

المطلب الثاني: دور وأثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

إدراكا لأهمية التكنولوجيا المالية وسرعة وثيرة التطورات، تقوم العديد من البنوك المركزية حول العالم بدور رائد في اختبار الحلول بشكل فعال من أجل منفعة أكبر لعامة الناس وهذا المتوقع في السنوات الآتية أن تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لملايين الأفراد.

1/ دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

تلعب التكنولوجيا المالية دورا هاما في المؤسسات المالية وهي عنصر حيوي في الابتكار من أجل الارتقاء بالشمول المالي وتحسين كفاءة تقديم الخدمات:[3]

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة، ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي، وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين كما نجحت في خلق الطلب على تلك المنتجات، الأمر الذي يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية في ظل النمو المتزايد لتلك الشركات الناشئة وكذلك سرعة الابتكارات والحلول التكنولوجيا في تقديم العديد من الخدمات المالية الرقمية وتتمتع

[1]: التكنولوجيا المالية والشمول المالي متاح على الرابط : http://www.vapulus.com consulté le 28/05/2021 à 17 :00

[2]: المرجع والموضوع نفسهما.

[3] : واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا http://uabonline.org/ar/ : consulté le 30/05/2021 à 11 :00

التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمنا وإتاحة خصوصا للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

التكنولوجيا المالية هي عبارة عن كل المنصات والتطبيقات والشركات التكنولوجية التي تعمل في خدمة القطاع المالي في العالم وتطويره وعرف مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية بأنها: " ابتكارات ماليه باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية".

والتكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، حيث لا يحصل حوالي 160 مليون نسمة أو 63% من البالغين في العالم العربي على خدمات مالية رسمية، ولا يتعامل نحو 40% من الفقراء مع المصارف بسبب ارتفاع التكاليف أو بعد المسافات، أو المتطلبات المرهقة والمعقدة لفتح حساب مالي، وفي معظم الحالات يتم ابتكار وتطوير هذه الخدمات والمنتجات من قبل شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وهي شركات حديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين مثل المصارف بشكل رئيسي (ومضة وبايفورت 2017).

كما تلعب التكنولوجيا لمالية دورا مهما في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الإبتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الإستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر ويمكنها تيسير التجارة الخارجية والتحويلات. بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود. كما يمكن أن يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة.

تعمل معظم شركات التكنولوجيا المالية تحت شعار Empowering the Unbanked أو تمكين المستبعدين ماليا وإن المقياس الحقيقي لنجاح التكنولوجيا المالية كصناعة أو قطاع لا يكمن في تطوير أداة أخرى لتأمين الراحة لعملاء المصارف، ولكن في مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا وتحسين فرص الحصول على التمويل خصوصا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

ضمن هذا الإطار لا تزال المنطقة العربية تسجل أحد أدنى المستويات في العالم في ما يخص الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 37,2% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية أي حوالي 160 مليون شخص (63% من البالغين) مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية وبحسب صندوق النقد العربي، فإن الدول العربية باستثناء دول مجلس تعاون الخليجي هي الأكثر حرمانا من الخدمات و المنتجات المالية على مستوى العالم ، وقد يعود هدا إلى أسباب عدة أبرزها الفقر و الجهل المالي ،وصعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى انتشار الاقتصادي الغير الرسمي . ومن شان التكنولوجيا المالية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة و جديدة من العمليات المالية و المصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الهاتف المحمول أو بالانترنت على سبيل

المثال، إن حلول الدفع عبر استخدام الهاتف المحمول يمكن أن توسع نطاق الشمول المالي خصوصا مع ارتفاع بنسبة استخدام الهواتف الذكية، وتفوقها على عدد الحسابات المصرفية من الدول العربية، فبحسب موقع Statista يبلغ عدد مستخدمي الهواتف الذكية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 157,7 مليون مستخدم عام 2018 مقابل 85,7 مليون مستخدم عام 2014.

على مدى عقود. كانت التكاليف المرتفعة والمسافات البعيدة، وطبيعة التمويل التي تحتاج إلى ضمانات وتفاعلات إنسانية كثيرة، تمثل عقبة رئيسية أمام الشمول ,المالي لذلك من المرتقب أن تحدث الخدمات المالية الرقمية التي يتم تطويرها من قبل المصارف أو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تطورات ايجابية في ما يخص الشمول المالي خصوصا في العالم العربي، حيث تؤدي الابتكارات في مجال التكنولوجيا، وانتشار استخدام الهواتف الذكية وتغلغل الإنترنت إلى تسهيل الحصول على الخدمات المالية فقد جلبت الهواتف المحمولة والإنترنت الخدمات المالية إلى الناس بدلا من اضطرارهم إلى الانتقال لمسافات طويلة للذهاب إلى المصارف، كما ساهمت في تخفيض التكاليف وتحسين كفاءة وسرعة الخدمات المالية التقليدية.

وضمن هذا الإطار، تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، والوكلاء المحليين والأساليب الأخرى لنقاط البيع فإن التقنيات المالية الحديثة تؤثر إيجاباً على معدلات الشمول المالي، وخصوصا في المناطق الريفية والنائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية، وسجلات الأصول، والعقود الذكية فالهويات الرسمية جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى للمناطق النائية، كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلاءم على نحو أفصل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

وفي ظل معاناة المرأة العربية بشكل عام من الإقصاء المالي وصعوبة الوصول إلى القنوات المالية الرسمية أكثر من الرجال، نتيجة الحواجز الهيكلية والعقبات التنظيمية لا تفرق الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا عند تقديم خدماتها بين رجل وامرأة وبالتالي تقدم للمرأة العربية الأدوات المالية الأساسية اللازمة لتملك الأصول والتمكين الاقتصادي، في حين تستمر الفجوة بين الجنسين في مسألة الشمول المالي في العالم العربي.

كما يمكن أن تقدم التكنولوجيا المالية مصادر بديلة للقروض من خلال التمويل الجماعي ومنصات الإقراض المباشر عبر الإنترنت، خصوصاً للمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر للخدمات المصرفية والتمويل الرسمي الكافي كما تساهم حلول التكنولوجيا المالية في انخفاض كلفة التمويل في القطاع المصرفي من خلال التخلص من الوسطاء.

وتمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصا وتحديات في الوقت عينة للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى فقد تتغير طبيعة ونطاق المخاطر المصرفية كما في مفهومة تقليديا نتيجة لتزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية وفي حين أن هذا التغيير قد يؤدي إلى مخاطر جديدة، فإنه يمكن أيضا أن يفتح فرصا جديدة للمصارف، وللعملاء، وللقطاع لمصرفي بشكل عام، وللجهات الرقابية أيضا ولذلك، يتوجب على المصارف والجهات الرقابية النظر في كيفية تحقيق التوازن بين الحفاظ على سلامة ومتانة النظام المصرفي، وتطوير الابتكار في القطاع المالي والمصرفي. ومن

شأن هذه المقاربة المتوازنة تعزيز سلامة ومتانة المصارف والاستقرار المالي، وحماية المستهلك، وتعزيز الامتثال للقوانين والتشريعات، بما في ذلك قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، دون الإضرار بالابتكارات النافعة في الخدمات لمالية وخاصة تلك التي تستهدف الشمول المالي.

2/ أثر تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:

إن من أهم نتائج التكنولوجيا المالية توسيع نطاق الخدمات المصرفية لسكان الغير المتعاملين مع المصارف وتوفير خيارات بديلة للزبائن وخير مثال على ذلك ما يلي:[1]

زادت في تنزانيا نسبة البالغين الذي يمتلكون حسابات معاملات بنكية بأكثر من الضعف من 17,3% عام 2011 إلى 39,8% عام 2014 بفضل الخدمات المالية الالكترونية.

تركيز الهند على بطاقات الهوية الرقمية كان عاملا مؤثرا في إضافة 200 مليون حساب مصرفي جديد.

"علي للتمويل" أحد البرامج المنبثقة عن شركة علي بابا الصينية للتجارة الالكترونية، يخدم عشرات الملايين من العملاء ، ويصدر تصنيفات ائتمانية ويقرر للوسطاء على الفور ما إذا كان يتعين أن يقدموا قروضا صغرى استنادا إلى البصمات الرقمية للمتقدمين للحصول عليها.

تقوم البرازيل والمكسيك وتركيا برقمنة المدفوعات من الحكومة إلى الأشخاص (الرواتب والإعانات الاجتماعية إلى آخره)، في حين استثمرت الهند بكثافة في بناء البنية التحتية الرقمية الحيوية، بما في ذلك عمل بطاقات هوية وطنية رقمية.

"ونتيجة أزمة اللاجئين السوريين، يوجد في الآونة الأخيرة تضافر للجهود من أجل تطبيق حلول المدفوعات الرقمية للأغراض الإنسانية وتعتبر سيجاب وماستركارد وفيزا ومؤسسة بيل وميليندا جيتس من بين العديد من المؤسسات المهتمة باستكشاف كيف يمكن أن يكون وضع حسابات رقمية للاجئين بمثابة مدخل للخدمات المالية الأخرى مع مرور الوقت ويتضمن ذلك المدخرات والقروض. ليس فقط من أجل تسريع الشمول المالي بين اللاجئين بشكل أوسع، بل أيضا لإنشاء هويات رقمية من شأنها تكوين تاريخ مالي (والتفكير في التصنيف الائتماني) والذي يمكن أن يرتبط بهم أينما يذهبون. وبهذه الطريقة يتواجد اللاجئون والمهاجرون على الخريطة وبالتالي يتواجد المزيد من العملاء القابلين للاستمرار مع المؤسسات الفعالية من دول جديدة".

وعبر ترابط تكنولوجيا المعلومات والإتصالات مع الخدمات المالية، نشأت شركات التكنولوجيا المالية جنبا إلى جنب وفي إطار من المنافسة مع المصارف، التي تستعين كذلك بالتكنولوجيا الرقمية للانتقال إلى نماذج أعمال أكثر تركيزا على العملاء، وضمن هذا الإطار، دخلت شركات الاتصالات إلى أسواق بعض الدول العربية حيث تقوم حاليا بتقديم خدمات الدفع عن طريق الأجهزة المحمولة (صندوق النقد الدولي، 2018)، إن التطور الأبرز في مجال التكنولوجيا المالية على الصعيدين العالمي والعربي قد حصل في مجال المدفوعات الرقمية، إلا أنه لا يزال هناك الكثير مما ينبغي القيام به من أجل توسيع نطاق وإطار الخدمات المالية الرقمية لتتضمن القروض والمدخرات والتأمين وتحويل الأموال.

---

[1]: واقع الشمول المالي – ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه مرجع سابق: متاح على الرابط : http://www.uabonline.org

وبحسب تحالف الشمول المالي (AFI) ، يتم البحث حاليا في أبرز خصائص التكنولوجيا المالية التي يمكن أن تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز مستويات الشمول المالي، ومنها:

البلوكشين (Blockchain) وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات (على سبيل المثال في سياق التحويلات الدولية)، وقدرتها على تعزيز أمن المعاملات.

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

تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics) وأهميتها في عمليات التصنيف الائتماني (Credit Scoring).

التقنيات البيومترية لتعزيز وزيادة كفاءة إجراءات إعرف عميلك (KYC) .

التكنولوجيا الرقابية (RegTech) لتعزيز الإمتثال للمعايير الدولية وبالتالي الحفاظ على الإستقرار المالي والنزاهة المالية وكفاءة الإشراف المحلي.

في الختام، على حكومات الدول العربية تبني إستراتجية شاملة تهدف إلى الاعتماد على المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية كأداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي والتحول إلى الاقتصاد غير النقدي. وذلك عبر تحديث البنية التحتية للاتصالات. وإعداد قانون لتطوير المعاملات المالية غير النقدية تحت مظلة البنوك المركزية، بالإضافة إلى إقرار أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي.

وعلى المصارف المركزية والسلطات الرقابية إقرار قواعد جديدة تسعى إلى تذليل العقبات أمام التكنولوجيا المالية خصوصا المدفوعات الإلكترونية، والاعتراف بشركات المحصول كجهات مقدمة للخدمات المالية وليس مجرد وسيط مالي.

وأخيرا لا يجب إطلاق العنان لهذه الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيا المالية بمفرداتها كافة التي تتضمن البلوكشين والعملات المشفرة، قبل إجراء مزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي، فضلا على تحسين بيئة الأعمال، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوعية المالية.

المطلب الثالث: آليات وسياسات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي

يجب على البنوك دعم وتنسيق سياسات الشمول المالي من خلال إعداد آليات واستراتيجيات لتعزيز التثقيف والتعليم المالي بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

1/ آليات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي:

تتمثل الآليات التي تستخدمها البنوك لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي كالتالي:[1]
لتنجح أي دولة في تحقيق الشمول المالي، يجب أولا عمل دراسة لمعرفة ما إذا كانت الخدمات المالية المتوفرة مناسبة أم لا، وما هي إحتياجات المستهلك منها، وتعد هذه هي الخطوة الأولى لكي تتمكن الدولة من وضع أهداف ترفع مستوى الشمول المالي، ما سيتطلب مشاركة جهات الدولة كافة.
كما يجب على الدولة الاهتمام بالتثقيف والتوعية المالية، وذلك لن يتحقق إلا بالتعاون مع جهات حكومية، حتى تستفيد الفئات المستهدفة، والتي تحتاج لزيادة الوعى المالي كأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء، ما سيساعدهم في اتخاذ قرارات سليمة.
يرتكز دور البنوك في دعم الشمول المالي على توفير المنتجات والخدمات البنكية خاصة للفئات المهمشة كالمرأة والشباب ومحدودي الدخل كما يجب علبى كل بنك تقديم تلك المنتجات بأبسط الشروط والإجراءات لجذب الفئات كافة للدخول للقطاع المصرفي والمالي للدولة وتمكينهم من الحصول على فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن، لضمان عدم اللجوء لأغلبية الوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة أو إشراف .
وتمثلت استراتيجيات وطرق البنوك لدعم الشمول المالي فيما يلي:

- إتاحة إمكانية فتح حسابات بنكية دون مصاريف ودون حد ادنى.
- توفير منتجات تتوافق بشكل خاص مع احتياجات المرأة والشباب ومحدودي الدخل (حسابات للشباب، بطاقات للشباب، قروض للمرأة، حسابات للمرأة، برامج تمويل للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وغيرها).
- شن حملات توعية عبر المواقع والصفحات الرسمية للبنوك للتعريف بالشمول المالي ومنتجات البنك التي تدخل في إطاره، إضافة إلى التواجد في الأماكن العامة لتعريف المواطنين بمنتجات الشمول المالي وتشجيعهم على الاستفادة من المنتجات والخدمات البنكية.

2/ السياسات المتبعة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي:

على الدولة ومؤسساتها تظافر وتكثيف الجهود لتبني سياسات متكاملة وقاعدة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي ولتوضيح ذلك ما يلي:
لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع 35 حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول. من جهة أخرى بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، ووجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية. في حين الحلين المتبقيين هما: حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دورا رئيسيا في تمكين الشمول المالي .

[1] :Banky gate.com , consulté le 01/06/2021 à 13 :00

ونشير الى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي:[1]

1. **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي. إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة من التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل، حيث أنها كانت الرائدة في وق مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.
2. **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا، حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية 2004.
3. **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإيداعية، تدعى بإستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.
4. **إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15 % من البنوك، كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط، من الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين

[1]: صورية شنبي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد، 03، العدد 2018/02، ص 104، 129، نقلا عن:
Haning A and Jansen S, Financial report and financial stability : World Bank 2010.

ربحية وشكل البنوك الحكومية، بدلا من إعادة هيكلة البنك ككل، قامت كل من اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

5. **حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن السمات المالية تكون أكثر تعقيدا، ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من لمدراء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساؤوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية، بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.
6. **سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تعليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض، ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.

خلاصة

الشمول المالي هدف عالمي يسعى إلى إيصال الخدمة المالية وإتاحة الائتمان إلى جميع شرائح المجتمع، وكذا إتاحة الفرصة أمام الفئات المحرومة للحصول على ما يكفيها من تمويل لإدارة حياتها اليومية، وقد ساهمت التكنولوجيا المالية في تعزيز انتشاره من خلال ابتكارها لأدوات وخدمات لقيت القبول العام بسبب سهولة تعاملها وقلة تكلفتها، ليتم في الأخير إدراج جميع المعاملات المالية ضمن نطاق اقتصاد رسمي وهذا للحد من تنامي الاقتصاد الموازي.

الفصل الثالث

واقع وآفاق الشمول المالي حول العالم والدول العربية

تمهيد:

في الآونة الأخيرة ازداد الاهتمام بتطوير استراتيجيات دعم الشمول المالي من طرف دول العالم والباحثين الاقتصاديين الذين أثبتوا في عدة دراسات التأثير الإيجابي للشمول المالي على بعض المؤشرات المالية ومن بينها الاستقرار المالي ومدى مساهمته في التنمية بكل أبعادها، وهو ما نحاول إسقاطه على الدول العربية من خلال اعتمادنا على دراسة تطبيقية الباحثين، وهذا لمعرفة طبيعة تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي في الدول العربية خلال فترة 2010-2016 ونظرا لوجود تفاوت كبير بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية وبين البلدان النامية نفسها فيما يخص مستويات الشمول المالي، أخذنا كنموذج بعض الدول العربية والمتمثلة في مصر، فلسطين، الجزائر لمعرفة إلى أي مدى وصل مستوى الشمول المالي في هذه الدول.

وعلى وقع جائحة كورونا تعد أزمة عالمية وصحية، تعددت تأثيراتها الصحية وامتدت لتشمل مختلف المجالات، حيث كان لها تأثير على عمليات الدفع الإلكتروني، ومن هذا المنطلق سنحاول معرفة كيفية إستجابة القطاع المصرفي للوباء، ومدى تأثير الشمول المالي بما حدث في 2020؟

سنعالج في هدا الفصل ثلاث مباحث و هي:

المبحث الأول: الشمول المالي حول العالم
المبحث الثاني: الشمول المالي في الدول العربية
المبحث الثالث: مستجدات الشمول المالي حتى أواخر 2020م

المبحث الأول: الشمول المالي حول العالم

تظهر قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ في مختلف أنحاء العالم قد فتحوا حسابات إما في مؤسسة مالية، أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014-2017 ويعني ذلك أن 69% من البالغين يمتلكون حاليا حسابات مقابل 62% في عام 2014 و51% في عام 2011 وفي البلدان مرتفعة الدخل يمتلك 94% من البالغين حسابات مقابل 63% في الدول النامية وهناك أيضا تفاوت واسع النطاق في ملكية الحسابات من بلد إلى آخر.

المطلب الأول: مؤشرات قياس الشمول المالي العالمية.

اتفق قادة مجموعة العشرين G20 مع توصية التحالف العالمي من أجل الشمول المالي (GPFI) لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، والمتمثلة فيما يلي:[1]

1. المؤشر العالمي: العالمي للشمول المالي

تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف للحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية، تساعد في تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي والمسماة (قاعدة بيانات (Global findex)المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات محدثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخدامها، وتحتوي أيضا على بيانات إضافية عن استخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت لإجراء المعاملات المالية.

2. مؤشر المعرفة العالمي:

أطلق مشروع المعرفة العربي "مؤشر المعرفة العربي" من قبل مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وهو يعكس إلى أقصى حد ممكن "المعرفة من منظور التنمية" في المنطقة العربية، بما يراعي خصوصيات المنطقة العربية وسياقتها الثقافية واحتياجاتها وتحديها التنموية، كما يأخذ في الاعتبار الدور المحوري للشباب العربي كأحد أهم العناصر اللازمة لبناء مجتمعات المعرفة، فالمؤشر اتسع نطاق تغطيته ليشمل 131 بلد من جميع انحاء العالم تحت عنوان "مؤشر المعرفة العالمي"، ليصبح بذلك مؤشرا للمعرفة في المنطقة العربية إلى العالم.

على مستوى العالم، حيث يبين الدور الاستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير أدوات منهجية لقياسها وحسن إدارتها، وهذه الأدوات هي (التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي، البحث والتطور والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الاقتصاد، البيئات التمكينية).

[1]: عماد غزازي وابراهيم لخضاري، مرجع سابق، ص5، نقلا عن: محمد بن موسى، أثر المعرفة ومحور مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 08، العدد 15 مكرر، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ص43.

3. مؤشر محو الأمية المالية:

محو الأمية المالية مصطلح واسع يشمل مفاهيم تتراوح بين الوعي المالي والمعرفة، بما في ذلك المنتجات المالية، المؤسسات، المفاهيم والمهارات المالية، مثل القدرة على حساب مدفوعات الفائدة المركبة، والقدرة المالية، بشكل عام، من حيث إدارة الأموال والتخطيط المالي، أما بالنسبة لمنظمات التعاون الاقتصادي والتنمية فإن محو الامية المالية بشكل مزيج من الوعي، المعرفة، المهارات، المواقف والسلوكيات الزمه لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وفي نهاية المطاف تحقيق ما يعرف بالرفاهية المالية الفردية.

يعد الاستقصاء العالمي لمؤسسة ستان درد آند بورز (S & P Global finlit Survey) أكبر مقياس عالمي في العالم لمحو الأمية المالية، وهو يستطلع في أبرع مفاهيم مالية أساسية، من خلال توجيه أسئلة بسيطة يسهل فهمها من كافة الشرائح الاجتماعية هي أسعار الفائدة، الفائدة المركبة، التضخم وتنويع الاستثمار لتقليص المخاطر، يستند هذا الاستقصاء إلى مقابلات مع أكثر من 150 ألف بائع في أكثر من 140 دولة، أطلق عام 2014 بالتعاون مع (Mc Graw Hill Financial Gallup Organization) ومجموعة البنك الدولي لأبحاث التنمية (The World Bank Development Research Group)

كما يعتمد البنك الدولي في قياس الشمول المالي في الدول على عدة مؤشرات، ويعتبرها مؤشرات جزئية تتمثل في[1]:

المطلب الثاني: تحليل بعض متغيرات قياس الشمول المالي في مختلف دول العالم

نظرا للأهمية الكبيرة التي يلعبها الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية وذلك من خلال تسهيل مختلف العمليات المالية بما فيها العمليات الرقمية وتلك المرتبطة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وكذا التفاوت والتباين بين مختلف مناطق العالم من حيث مؤشرات الشمول المالي، ولإثبات ذلك اعتمدنا على دراسة تطبيقية قام بها الباحثان بوخرص عبد الحفيظ وبن محاد سمير وذلك من خلال طرحهما للإشكالية التالية: إلى أي مدى وصلت مستويات الشمول المالي في العالم؟ من خلال الإحصائيات المحصل عليها من قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي والملخصة في الجدول أسفله، نجد تطور تطورا في مختلف النسب بين سنتي 2011 و2017 في مختلف دول العالم من جهة، واتساع الهوة بين الدول ذات الدخل المرتفع والدول النامية من جهة ثانية.

دراسة تم الاستدلال بها في تحليل بعض متغيرات مؤشر قياس الشمول المالي في مختلف دول العالم

لقد استخدم الباحثان في دراستهما على بعض المتغيرات التي ذكروا منها ملكية حسابات مالية، ملكية حسابات في المؤسسات المالية، نسب الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية، إدخار أي مبلغ في السنة الماضية، ملكية بطاقة إئتمان، استلام مدفوعات حكومية في حساب في مؤسسة مالية ومدفوعات رقمية تم دفعها أو استلامها في السنة الماضية، وفي كل الحالات هذه المعطيات معبر عنها كنسب مئوية من السكان البالغين (فوق 15 سنة) مدونة في الجدول أدناه.

[1]: عماد غزازي وإبراهيم لخضاري،مرجع سابق ، نقلا عن: آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2018، ص751.

الجدول رقم 01: تطور بعض متغيرات الشمول المالي في مختلف المناطق بين سنتي 2011 و2017 الوحدة: % من السكان البالغين

		مكتب حساب	ملكية حساب في المؤسسات المالية	إدخار	إدخار في مؤسسة مالية	إدخار أي مال في السنة الماضية	ملكية بطاقة التأمين	استلام مدفوعات حكومية في حساب مؤسسة مالية	مدفوعات رقمية تم دفعها أو استلامها السنة الماضية
الوطن العربي	2011	22%	22%		6%		6%		
	2014	30%	29%	7%	9%	38%	5%	6%	20%
	2017	37%	37%	8%	9%	31%	5%	11%	26%
جنوب شرق آسيا	2011	60%	60%		31%		13%		
	2014	72%	72%	37%	39%	71%	18%	12%	44%
	2017	74%	73%	26%	34%	56%	22%	15%	62%
أوروبا ووسط آسيا	2011	69%	69%		25%		27%		
	2014	78%	78%	25%	31%	54%	32%	23%	69%
	2017	81%	81%	28%	34%	54%	34%	31%	78%
منطقة الأورو	2011	90%	90%		41%		36%		
	2014	95%	95%	35%	47%	67%	42%	24%	87%
	2017	95%	95%	38%	49%	67%	445%	31%	92%
أمريكا الجنوبية والكاريبي	2011	39%	39%		10%		18%		
	2014	52%	52%	11%	14%	40%	22%	13%	38%
	2017	55%	54%	12%	13%	38%	19%	16%	46%
أمريكا الشمالية	2011	89%	89%		51%		63%		
	2014	94%	94%	46%	55%	76%	62%	31%	92%
	2017	94%	94%	55%	63%	79%	67%	37%	92%
إفريقيا جنوب الصحراء	2011	23%	13%		5%		2%		
	2014	34%	19%	6%	9%	43%	2%	7%	17%
	2017	43%	24%	6%	8%	38%	2%	16%	24%
جنوب آسيا	2011	32%	24%		7%		1%		
	2014	47%	34%	6%	8%	28%	2%	2%	9%
	2017	70%	61%	8%	13%	26%	2%	4%	21%
العالم	2011	51%	51%		22%		15%		
	2014	62%	61%	24%	27%	56%	18%	13%	41%
	2017	69%	67%	21%	27%	48%	18%	16%	52%

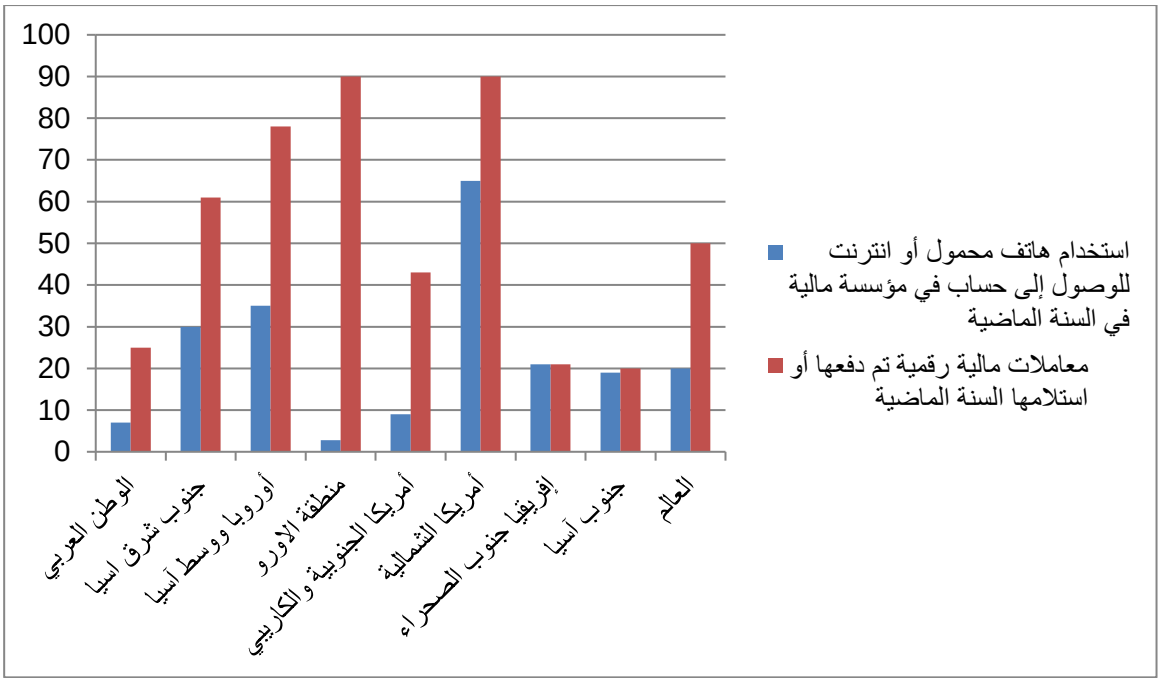
المصدر: من إعداد الباحثين: بوخرص عبد الحفيظ وبن محاد سمير، تطور مفهوم الشمول المالي، ملتقى وطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، ملتقى وطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية 26 سبتمبر 2019، ص9، نقلا عن معطيات البنك الدولي.

وبالنسبة لمتغيرات الشمول المالي المتصلة بالتطور التكنولوجي واتساع الرقمنة، فقد أخذ الباحثان متغيرين إثنين هما: متغير استخدام هاتف محمول أو الإنترنت للوصول إلى حساب في

مؤسسة مالية، ومتغير المعاملات المالية الرقمية (أموال تم دفعها أو استلامها السنة الماضية رقميا) ومن خلال الشكل التالي لاحظ الباحثان تباين نسب هذين المتغيرين في مختلف مناطق العالم.

الشكل رقم 01 : متغيري الشمول المالي المتصلين بالرقمنة لمختلف مناطق العالم سنة 2017

الوحدة : نسبة مئوية من البالغين



المصدر: من إعداد الباحثين: بوخرص عبد الحفيظ وبن محاد سمير، تطور مفهوم الشمول المالي، ملتقى وطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، ملتقى وطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية 26 سبتمبر 2019، ص10، نقلا عن معطيات البنك الدولي.

وفي الأخير توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج منها[1]:

- تتباين مؤشرات الشمول المالي بين مختلف مناطق العالم ويرجع هذا في الأساس إلى التباين في حجم البنى التحتية اللازمة، المستوى التعليمي للسكان، وكذا التقدم في مستوى التنمية بصفة عامة، حيث أن مناطق أمريكا الشمالية، للإتحاد الأوروبي وجنوب شرق آسيا من أحسن المناطق في العالم من حيث مؤشرات الشمول المالي، بينما مناطق جنوب آسيا وإفريقيا جنوب الصحراء، والوطن العربي من أضعف المناطق بالنسبة لهذه المؤشرات.
- لتحسين مؤشرات الشمول المالي يجب توفير مجموعة من الركائز ومنها: البنى التحتية اللازمة، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية....، ولتطوير الخدمات المالية يجب أيضا وضع خطط واستراتيجيات واضحة ومن بينها:

[1]: بوخرص عبد الحفيظ وبن محاد سمير، تطور مفهوم الشمول المالي، ملتقى وطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، ملتقى علمي وطني :حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، جامعة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية 26 سبتمبر 2019م، ص11.

- ✓ التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وأكثر فعالية.
- ✓ إخضاع قنوات التمويل للرقابة وزيادة تمويل أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي تلعب دورا هاما في مكافحة البطالة ورفع مستوى التنمية الاقتصادية.
- ✓ تطوير البنية التحتية للنظام المالي، وتسهيل أنظمة الضمانات، وتطوير أنظمة الدفع والتسوية والعمليات المصرفية الإلكترونية.
- ✓ تعزيز الإفصاح والشفافية في المعاملات المصرفية بما يدعم الثقة في النظام المصرفي ويساهم في توسيع قاعدة العملاء، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية سليمة ومبنية على معلومات دقيقة.
- ✓ إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن كافة المعلومات حول كافة الخدمات المالية ومختلف المتدخلين والتطور التاريخي لها، واستخدامها بما يعزز مؤشرات الشمول المالي.

المطلب الثالث: أسباب عدم إمتلاك الأشخاص لحسابات مصرفية في مختلف دول العالم

لا تزال الحرية المالية بعيدة المنال حول العالم أن هناك بعض الثغرات المعلقة والمثيرة للتلف ومن بينها الفجوات الموجودة بين الجنسين وبالتالي عدم تكافؤ الفرص والقوانين بالإضافة أسباب أخرى مثل عدم إمتلاك حساب مصرفي يعني فشل اقتصاد البلد وبالتالي أي شخص لديه فرصة للعمل والكسب فهو بعيد كل البعد عن الثقافة المالية أو التدقيق المالي.

1- أسباب عدم إمتلاك الأشخاص لحسابات مصرفية في مختلف دول العالم:

إن تعزيز الوعي المالي بين أفراد المجتمع لا يغير فقط تحسين مهارات الكتابة والقراءة بل يجب تعليمهم كيفية استخدام حساب المعاملات وفيما يلي بعض الإحصائيات والتي تعبر على الفئة المهمشة في العالم بسبب عدة ظروف والمتمثلة في الفقر، التخلف المالي، تدني المستوى التعليمي، التمييز أو الفجوة بين الجنسين خصوصا في الدول المتخلفة أو النامية عالميا[1]، لا يزال هناك نحو 1.7 مليار بالغ لا يمتلكون حسابات، أي ليست لديهم حسابات في مؤسسات مالية أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ولأن عموم البالغين تقريبا يمتلكون حسابات في البلدان المرتفعة الدخل، فإن جميع البالغين الذين ليست لديهم حسابات يعيشون في العالم النامي، وبالفعل يعيش قرابة النصف في سبعة بلدان فقط هي: بنغلادش، والصين والهند واندونيسيا والمكسيك ونيجريا وباكستان .

يمثل النساء 56% من إجمالي البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية وتمثل النساء نسبة كبيرة بين من لا يملكون حسابات مصرفية في البلدان التي لا توجد بها سوى نسبة صغيرة من البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية، مثل: الهند والصين.

ويشكل الفقراء أيضا نسبة غير متكافئة ممن ليست لديهم حسابات مصرفية، وعالميا ينحدر نصف البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية من أفقر 40% من الأسر في بلدانهم، فيما ينتمي النصف الآخر لأغنى 60% من الأسر.

والمستوى التعليمي للبالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية يكون منخفضا على الأرجح، ففي العالم النامي لم يحصل نحو نصف مجموع البالغين إلا على التعليم الابتدائي أو أقل، وتقترب هذه النسبة من الثلثين بين البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية، فيما حصل أكثر من ثلثهم بقليل على التعليم الثانوي وما بعد الثانوي.

---

[1]: جيلالي بن فرج عبد القادر وخليفة أمينة، تحليل واقع وآفاق الشمول المالي عبر مختلف الدول – الدول العربية نموذجا – ملتقى وطني علمي حول: صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، 26 سبتمبر 2019، ص10، نقلا عن: تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي.

يقل احتمال عدم امتلاك حسابات مصرفية بين من هم ضمن القوى العاملة النشطة، ورغم أن نحو 37% من مجموع البالغين في العالم النامي خارج قوة العمل، فإن 47% من البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية هم خارج قوة العمل كذلك، ومن بين هؤلاء يكون احتمال وجود النساء خراج قوة العمل أكبر مقارنة بالرجال.

المبحث الثاني: الشمول المالي في الدول العربية

لا تزال الدول العربية تسجل أدنى المستويات في العالم في ما يخص الشمول المالي، حيث يمتلك نحو 37% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية، أي حوالي 160 مليون شخص عربي أو 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية، ورغم الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عامي 2011 و2017 كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات العربية المتحدة والبحرين والكويت عند 82 و83%، و80% تواليا في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25% في كل من اليمين، وجيبوتي، والسودان، وموريتانيا وجزر القمر والعراق، وسوريا علما أن قطاع التكنولوجيا المالية شكل خلال السنوات الماضية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات لمالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة.

المطلب الأول: الأسباب الرئيسية للإقصاء المالي في الدول العربية:

المنطقة العربية تسجل ادني مستويات الشمول المالي في العالم ،بسبب لجوء الأفراد إلى القنوات و الوسائل الغير الرسمية

1- الأسباب الرئيسية للإقصاء المالي في الدول العربية:

عانت الدول العربية من عدة مشاكل أدت بها إلى الإقصاء المالي وذلك راجع إلى مجموعة من الأسباب التي يمكن حصرها فيما يلي[1]:

- عدم كفاية رصيد أو أموال العميل.
- عدم توفر الوثائق والشروط اللازمة لفتح حساب مصرفي.
- عدم الثقة في المؤسسات المالية.
- ارتفاع كلفة الخدمات المالية.
- بعد المسافات

أو لأسباب دينية وتفضيل العملاء للخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

أفاد معظم البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية في جميع الدول العربية أن السبب الرئيسي وراء ذلك هو عدم كفاية الأرصدة أو الأموال لديهم.

ويعاني المصريون تحديدا من هذا العائق، حيث أفاد أكثر من 83% من المقصيين ماليا في مصر، أن السبب الرئيسي وراء عدم امتلاكهم حسابات مصرفية نتيجة بعد المسافات (53.5%) وارتفاع كلفة الخدمات المالية (70.9%) وعدم الثقة في المؤسسات المالية (55.2%) ويعاني المقصيون ماليا في ليبيا من عدم وجود الوثائق اللازمة لفتح حسابات مصرفية أكثر من أية دولة عربية أخرى (33.8%) أما فيما يخص العائق الديني، فإن النسبة الأكبر من المقصيين ماليا نتيجة أسباب دينية هم أردنيون (17.7%).

[1] : واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه متاح على الرابط
hhh://uabonline.org/ar/ consulté le 01.06.2021 à11 :00

المطلب الثاني: دراسة إستدلالية حول تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي في الدول العربية (2010-2016)

بناءا على الأطر النظرية المؤيدة بدراسات العديد من الاقتصاديين والتي حددت طبيعة وآلية وقنوات التأثير الذي يمكن أن يمارسه الشمول المالي على الاستقرار المالي، والتي تطرقنا إليه فيما سبق، قمنا بالاعتماد على دراسة تطبيقية قاما بها الباحثان أمينة عثمانية وبولقمح كاميليا ليبينوا مدى تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي في الدول العربية من خلال طرحهما للإشكالية التالية: ما هي طبيعة تأثير الشمول المالي على مؤشر الاستقرار المالي في الدول العربية خلال الفترة 2010-2016؟
في الدول العربية، ومدى قدرة هذه الأخيرة على عكس الجانب النظري على أرض الواقع خلال الفترة 2010-2016.

ولقد انطلق الباحثان من فرضية مفادها أن الشمول المالي يمارس تأثيرا إيجابيا على الاستقرار المالي في الدول العربية خلال الفترة 2010-2016. وبهدف التأكد من صحة هذه الفرضية قام الباحثان بإجراء إختبار لها من خلال محاولتهم لصياغة تشخيص كمي لهذا التأثير في البلدان العربية (2010-2016) حيث استخدما ما يعرف بأسلوب البيانات المزدوجة أو أسلوب السلاسل الزمنية المتقاطعة معتمدين على مجموعة من الدول العربية إذ كانت الدراسة بعدد مشاهدات N=12 معتمدان في ذلك على نتائج برنامج EVICWS10.

ولاختبار مدى صحة الفرضية أعلاه اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي، حيث يتجلى المنهج التحليلي، من خلال استشراف نموذج كمي لتشخيص واختبار طبيعة التأثير في البلدان العربية إضافة إلى عرض تحليل نتائج الدراسة.

تجدر الإشارة إلى أن الباحثان اعتمد لأعلى قاعدة بيانات النظم المالية العالمية الصادرة من البنك العالمي، ويبين الجدول رقم (2) مؤشرات الشمول المالي لبعض الدول العربية.

الجدول رقم 02: مؤشرات الشمول المالي لبعض الدول العربية (2010-2016)

الدولة	مؤشرات الشمول المالي						
	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
الجزائر	50.48	50.48	50.48	33.29	33.29	33.29	33.29
المغرب	36.51	38.83	39.79	39.44	39.56	35.73	37.79
تونس	27.26	27.26	27.26	32.19	32.19	32.19	32.11
مصر	13.65	13.65	13.65	9.72	9.72	9.72	9.61
السودان	15.8	15.27	15.27	9.6	9.6	6.9	9.8
السعودية	69.41	69.41	69.41	46.42	46.42	46.42	46.2
قطر	88.41	88.41	88.41	65.42	65.42	65.88	65.2
الإمارات	89.31	83.2	83.2	59.73	59.73	59.73	59.2
الكويت	72.92	72.92	72.91	86.7	86.8	86.8	86.77
البحرين	81.94	81.94	81.94	64.51	64.51	64.51	64.51
العراق	11.86	11.22	11	10.97	10.81	10.6	10.55
الأردن	24.61	24.61	24.6	24.62	25.55	25.5	25.47

المصدر: من إعداد الباحثين أمينة عثمانية وبولقمح كاميليا، الشمول المالي وتأثيره على تعزيز الاستقرار المالي، ملتقى علمي وطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019، ص11، نقلا عن: قاعدة بيانات تنمية النظم المالية العالمية الصادرة على البنك العالمي 2017.

وفي الأخير توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

فشل مؤشرات الشمول المالي في إثبات سواء الإيجابية أو السلبية في مؤشر الاستقرار المالي في البلدان العربية خلال الفترة 2010-2016، مناقضة للأطر النظرية والدراسات التجريبية التي أكدت في معظمها على التأثير الإيجابي للشمول المالي في الاستقرار المالي ويعود ذلك ربما للضعف الذي تعانيه درجة الشمول المالي بعض البلدان العربية ووجود مستويات مقبولة منها في بعض البلدان الخليجية وذلك ما يوضحه الجدول رقم (01) إلا أنه لا يعكس العمق المطلوب للشمول المالي.

المطلب الثالث: واقع الشمول المالي في مصر، فلسطين، الجزائر

لغرض معرفة نسبة التفاوت في الشمول المالي بين الدول العربية ، أخدنا كنموذج بعض الدول العربية المتمثلة في مصر،فلسطين، الجزائر ، وأين وصلت في هدا المجال

1-الشمول المالي لدولة مصر:

تتطلع مصر بأن تكون دولة رائدة في مجال المدفوعات الرقمية، بحيث تعمل على تدشين مرحلة جديدة من الشمول المالي للمواطنين باعتباره أحد ركائز النمو والتحول للاقتصاد الرقمي.

1- 1التوجه نحو الاقتصاد غير النقدي:

على الرغم من القصور التشريعي الواضح فيما يتعلق بتشجيع نظام اقتصادي غير نقدي إلا أن هناك حراك واضح في هذا المجال لا يمكن إغفاله، وفي هذا الإطار ومع قيام البنك المركزي بدوره في الإشراف على نظام الدفع والذي هدف منه ضمان التدفق النقدي من خلال أنظمة الدفع من أجل تحقيق الاستقرار المالي نشأت عدة مبادرات في السوق المصري تعد بذور طيبة للتحول للاقتصاد غير النقدي، ومن أهم هذه المبادرات[1]:

2-1 مشروع الدفع والتحصيل الإلكتروني الحكومي:

وفقا للبنك المصري يمثل هذا المشروع تعاونا مشتركا بين البنك المصري ووزارة المالية، ويهدف لدفع المرتبات الشهرية وكافة لمستحقات الأخرى للعاملين بالحكومة من خلال بطاقات تصدرها البنوك المصرية، وتنفيذا للمشروع أعلنت وزارة المالية الخطة التي وضعتها لصرف رواتب جميع الموظفين العاملين بالدولة إلكترونيا من خلال بطاقات الصراف الآلي وقد ضم في البداية حوالي 2.5 مليون موظف، وكانت وزارة المالية قد أصدرت منشورا يلزم جميع وحدات الجهاز الإداري بالدولة بصرف المرتبات الكترونيا، وتجميع بيانات الموظفين وإصدار كروت الصراف الآلي لكل منهم والتوقف عن صرف المرتبات بالأسلوب الورقي من خلال التعاقد مع أحد البنوك المشاركة بالمشروع، هذا بالإضافة إلى أن تعليمات وزارة المالية تلزم وحدات الجهاز الإداري بالدولة بصرف كافة مستحقات الموردين من خلال النظام الإلكتروني مع وضع حد أقصى بقيمة 500 جنيه مصري للمصروفات التي يجوز سدادها نقدا.

3-1 مبادرة المدفوعات بواسطة الهواتف المحمولة:

أعلنت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في 25 جوان 2013 عن إطلاق مشروع "فلوس" والذي يتمثل في بوابة لدفع وتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، وكنت شركة الاتصالات بالمشاركة مع شركة ماستركرد والبنك الأهلي المصري وشركة بنوك مصر للتقدم التكنولوجي هم أول من بدأ في تقديم هذه الخدمة، والتي تمثلت آنذاك في الإتاحة للمشتركين لدى شركة اتصالات استخدام المحمول في إجراء عمليات الدفع والتحويل للأموال بطريقة آمنة بين مستخدمي الشبكة الواحدة، وكانت أول مبادرة لاستخدام الهاتف المحمول في تحويل للأموال وتقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ثم قامت شركة فودافون بالمشاركة مع بنك الإسكان والتعمير وموبينيل بالمشاركة مع بنك الإمارات دبي الوطني بتبني مشروع التعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، واستمر هذا الاتجاه حيث أثبتت جديته فطرح البنك الأهلي المصري خدمة الدفع عن طريق الهاتف

[1]: صورية شني و السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03 العدد: 02 (2018)، ص104.

المحمول باسم فون كاش دون الاعتماد على شركة محمول بعينها، فالبنك الأهلي يقدم هذه الخدمة للمواطنين سواء أكانوا عملاء للبنك أو غير عملاء.

4-1 خدمة فوري:

تم تأسيس شركة فوري في عام 2008 بالاشتراك مع شركات عاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبنوك عاملة في مصر، وتوفر الشركة شبكة مدفوعات إلكترونية من خلال أكثر من 50 ألف موقع لتسهيل دفع فواتير الهاتف والمرافق مثل الكهرباء والمياه وتذاكر السفر وأقساط التأمين والتبرعات وذلك كله عن طريق قنوات متنوعة منها ماكينات الصراف الآلي وصغار البائعين والصيدليات ومكاتب البريد ومن خلال الإنترنت ومحفظة المحمول، ووفقا لشركة فوري فإن هناك 15 مليون مستخدم لخدمة فوري يقومون بإجراء تحويلات قيمتها 1.2 مليون جنيه يوميا خلال 50 ألف مركز للخدمة، وقد تم تحصيل 6 بليون جنيه خلال عام 2014 من خلال شركة فوري والتي تعمل على توسعة شبكتها.

5-1 خدمة المدفوعات الإلكترونية للحكومة المصرية:

تأسست شركة تكنولوجيا تشغيل المنشآت المالية e-finance في عام 2005 لتصميم وإدارة تشغيل نظم الأعمال الإلكترونية لجميع الهيئات الحكومية والمؤسسات المالية والشركات، وكانت فكرة تأسيسها في الأصل هو العمل على تحويل التعاملات النقدية إلى نظام التداول الإلكتروني فعملت وتميزت فيي نظام السداد الإلكترونية وهو حجر الأساس في أي نظام قائم على المدفوعات غير النقدية، ويساهم في شركة e-finance بنك الاستثمار القومي بنسبة 70% والبنك الأهلي المصري بنسبة 10% وشركة بنوك مصر بنسبة 10%، وهي بذلك شركة مملوكة بالكامل لدولة ومبادرة من الدول للوصول إلى النحل في الاقتصاد غير النقدي، وبدأت الشركة في تشغيل نظام السداد الإلكتروني عام 2009، وهي تقدم العديد من الخدمات، فإلى جانب خدمات الدفع والتحصيل الالكتروني التي توفر من خلالها خدمات دفع المرتبات وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية واشتراكات التأمينات الاجتماعية فإن شركة e-finance توفر خدمات البنية التحتية وخدمات تكنولوجيا الأعمال وخدمات مركز البطاقات وغيرها من الخدمات الإلكترونية، كما تقوم بتنفيذ مكينة سداد المعاشات والإعنات التي تقدمها وزارة التضامن الاجتماعي.

2-الشمول المالي لدولة فلسطين:

إن الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي، ومن أجل تعزيز وتطوير إمكانيات وقدرات فئات المجتمع الفلسطيني وذلك باستخدام المنتجات المالية لتحسين ظروفهم المعيشية، قامت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وسلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم لقيادة الجهود لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين[1] ومن الجدير بالذكر هن أن سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال قد حققتا العديد من الإنجازات في تحقيق الشمول المالي في فلسطين من حيث زيادة الوعي المالي وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وإضافة إلى تعزيز الأنظمة الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسطين.

شهدت السنوات القليلة الماضية تحقيق العديد من الإنجازات الاستراتيجية للقطاع المالي والتي تركزت في تطوير البيئة الملائمة للشمول المالي: بإنجاز نظام المدفوعات الفلسطيني ونظام التسويات للمبالغ الكبيرة ونظام المعلومات الإئتماني والتصنيف الإئتماني ونظام الشيكات المعادة ونظام الحساب البنكي العالمي ونظام المقاضى الآلي، واستخدام البطاقات البلاستيكية وخاصة بطاقة الصراف الآلي.

---

[1]: سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) القدس ورام الله 2016، ص23-24 للإطلاع أكثر à http://www.pcma.ps consulter le 05/06/2021 14h00

واعترافا من الهيئات الدولية ذات العلاقة، أصدرت مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) تقرير في عام 2014 نعيد أن جهود سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال وضعت فلسطين كدولة رائدة في مجال الشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حيث بينت المؤسسة أن الفلسطينيين تمكنوا خلال عقدين من الزمن من تأسيس قطاعهم المالي بنجاح رغم القيود المستمرة التي تفرضها إسرائيل على حركة الأفراد والبضائع، علاوة على القيود التي تعرضها على استخدام الموارد الطبيعية والمالية.

وبحسب بيانات البنك الدولي للعام 2014 حوالي ربع 24.2% السكان البالغين (15 سنة فأكثر حسب تعريف البنك الدولي في فلسطين يملكون حساب في مؤسسة مالية مقارنة مع 14.2% في الشرق الأوسط و42.7% في البلدان متوسطة الدخل، وتشير البيانات أيضا إلى أن عشر (10.6% البالغين في فلسطين يملكون بطاقات صراف آلي وأن ثلث البالغين الذين يملكون حساب في مؤسسة مالية يعتمدون على الصراف الآلي بشكل أساسي في عمليات السحب عن الرصيد.

وشكل الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الصراف الآلي من أجل تغطية الدفاعات 3.3% فقط من البالغين وتنخفض النسبة إلى 1.0% بين الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الإئتمان لنفس الغرض، أما بالنسبة للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت في عمليات الشراء أو دفع الفواتير، فبلغت نسبتهم 1.6% فقط من الأفراد البالغين وتشير بيانات البنك الدولي إلى أن 22.9% من الأفراد البالغين قاموا بإدخار المال خلال السنة الماضية و5.1% فقط من الأفراد البالغين إدخروا أموالهم في مؤسسة مالية خلال العام الماضي، مقابل 7.2% من خلال شخص من خارج العائلة أو جمعية.

وتظهر النتائج أيضا أن أكثر من ثلث الأفراد البالغين (38.9%) قاموا بالإقتراض من خلال السنة الماضية، 4.2% اقترضوا من مؤسسات مالية و25.5% اقترضوا من العائلة والأصدقاء، و8.5% اقترضوا بشكل غير رسمي، 2.4% من الأفراد البالغين اقترضوا من أجل مشروع تجاري أو مزرعة و59% اقترضوا من اجل التعليم، 4.7% فقط من الأفراد البالغين يملكون رهنا عقاريا لإحدى المؤسسات المالية[1] .

[1] : سمير عبد الله وآخرون، مرجع سابق نقلا عن:
www.albank aldowali :org/ar/Topic/financialinclusion/overview

3-الشمول المالي في الجزائر:

إن الإفتقار إلى آليات الشمول المالي يؤدي بالبعض إلى اللجوء إلى القنوات والوسائل الغير الرسمية، فالجزائر تعاني منذ زمن من ارتفاع متزايد بنسبة الاقتصاد المالي والذي قدره بنك الجزائر نهاية 2017 بـ 4775 مليار دج، أي ما يعادل 33% من الكتلة النقدية الأمر الذي أجبر بنك الجزائر على دق ناقوس الخطر لتجنيد كل الإمكانيات المتوفرة في سبيل امتصاص هذه الأموال واستثمارها بدل اللجوء إلى الاستدانة من الخارج أو التمويل الغير التقليدي وفيما يلي إحصائيات الشمول المالي للجزائر[1]:

- تمكنت السلطات الجزائرية من تحقيق تقدما مثيرا للإعجاب في مسيرتها لتحقيق الشمول المالي في الجزائر خلال فترة زمنية قصيرة، وبالرغم من هذا لا تزال مستويات تغلغل الشمول المالي في الجزائر أقل من متوسط الدولة ذات الدخل المتوسط.
- كما ان الكم الهائل والمتزايد من النقد المتداول خارج النظام المالي الرسمي يمثل مشكلة للسلطات.
- يقدر بنك الجزائر البنك المركزي أن مستوى النقد المتداول قد ارتفع من 3.2 تيرليون درهم (23.2 مليار يورو).
- أو 19.5% من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2013 إلى 4.8 تريليون درهم (34.9 يورو).
- أو 29.6% من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2017، من هذا يقدر أن حوالي 2 تريليون درهم (14.5 مليار يورو) يتكون من مدخرات الأسرة.

معوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر:

تواجه الجزائر مجموعة من المعيقات التي كانت سبب في عدم تعزيز وتوسيع الشمول المالي من أهمها ما يلي[2]:

ضعف البنية المالية التحتية: نقصد بها ضعف المكونات الأساسية لها والمتمثلة فيا يلي:

عدم مواءمة البيئة التشريعية:

- إن البيئة التشريعية التي تنظم النشاط المصرفي في الجزائر، لا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة المصرفية، ففي الدول المتطورة توضع القوانين مسبقا قبل حدوث ما أعدت لأجله؛
- أضف إلى ذلك عدم وجود قوانين تؤطر الصيرفة الإسلامية بالرغم من وجود مصرفين ينشطان في هذا المجال منذ أكثر من عقد من الزمن، فلا توجد قوانين تسمح أو تمنع ممارسة الصيرفة الإسلامية في الجزائر؛
- كذلك التأخر في سن القوانين الخاصة بالصيرفة الإلكترونية، لإنجاح التجارة الإلكترونية، والتي تعود بالنفع الكبير على الشمول المالي؛
- كما ان القوانين التي تصدر لا ترافقها مذكرات عمل أو تعليمات تشرح كيفيات تطبيقها، مما يؤدي إلى تضارب على مستوى مختلف المصارف، سببه كثرة التأويلات؛

ضعف الشبكة المصرفية: في سنة 2014 جاء قانون المالية ليعهد إلى بنك الجزائر مهمة جديدة تتمثل بالتحديد في ترقية وتنظيم الشمول المالي بالتركيز على تطوير بعد الانتشار المصرفي على المستوى الوطني، وهو ما سمح بفتح وكالات بنكية جديدة، ومنح الاعتمادات لفتح بنوك خاصة ومكاتب ليتعزز القطاع المصرفي الجزائري مع نهاية 2016 بـ 20 وكالة جديدة، حيث ارتفع عدد وكالات الشبكة المصرفية من 1557 وكالة في 2015 إلى 1577 وكالة في 2016 (تبقى الشبكة

---

[1]: كل ما تريد معرفته عن الشمول المالي في الجزائر www.vapulus.com/ar/consulter: 02/06/2021 à 13h00

[2]: الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعيقات والحلول www.kantakji.com consulter : 02/06/2021 à 17h00

العمومية مهيمنة إلى حد كبير، بواقع 1134 وكالة، بينما تضم الشبكة الخاصة 443 وكالة) أما في 2017 فقد تعززت الشبكة المصرفية باعتماد 27 وكالة جديدة، ليصبح العدد الإجمالي للمؤسسات البنكية والمالية 1604 وكالة، لكن هذا النمو المتزايد في عدد المصارف لا يعني بالضرورة تحسن مستوى التغطية المصرفية، حيث في سنة 2017 يعادل وكالة واحدة لكل 26309 نسمة (مقابل 25900 في 2016 و 25660 في 2015) وهي منخفضة إذا قورنت بالمعدل العالمي (وكالة لكل 3000 نسمة) أو معدل التغطية الخاص بالجزائر (وكالة لكل 5000 نسمة).

وسائل الدفع وأنظمة التسوية:

يشهد الواقع المصرفي والمالي في الجزائر ضعف استخدام البطاقات البنكية وعدم انتشارها كما كان مخطط له، لعدة أسباب أهمها ضعف البنية التحتية المالية، كما يعاب على القطاع المصرفي في الجزائر غياب استخدام الهاتف كوسيلة لتوصيل الخدمات المصرفية.

قواعد البيانات: إن مكاتب الاستعلام الإئتماني، التي كان معمول بها سابقا، لم تعد تؤدي دورها، بالإضافة إلى انعدام قواعد البيانات التي تخص التاريخ الإئتماني لكل من الأفراد والشركات وضعف التنسيق فيما يخص تداول بعض المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية.

العنصر البشري: ضعف مهارات أعوان الرقابة مقارنة بالموظفين في المصارف، مما أدى إلى تفشي عمليات الاختلاس التي تستمر في بعض الحالات عدة سنوات قبل اكتشافها، أو عدم احترام الإجراءات الرقابية الداخلية، الأمر الذي أضعف الثقة في العلاقة بنك –زبون بالإضافة إلى تهميش الكفاءات وعدم وجود مخططات واضحة وفعالة للتكوين.

آليات معالجة ملفات القروض: يشتكي الأفراد والمؤسسات من ثقل إجراءات طلب القروض، خاصة ما يتعلق بفترة دراسة ملفات القروض، والشروط التعجيزية فيما يخص القروض الاستثمارية، كارتفاع المساهمة الشخصية إلى حدود 70% من قيمة المشروع، أضف إلى ذلك المبالغة في قيمة الضمانات التي قد تصل ضعف المبلغ النقترض، ما يؤدي إلى عزوف الشباب عنها.

ضعف الحماية المالية للزبون:

إن النظام المتعلق بضمان الودائع المصرفية، يسمح بتعويض الزبون، في حالة إفلاس بنك أو توقفه عن النشاط في حدود قيمة معينة تعتبر منخفضة نسبيا ولا تحفز على الإدخار، وفي إطار سياسة الشمول المالي وبعث الثقة من جديد في العلاقة بنك زبون، تم رفع هذه القيمة لكنها تبقى غير كافية، خاصة في ظل ارتفاع معدلات التضخم، وانخفاض معدلات الفائدة على الودائع الإدخارية.

بالإضافة إلى الإحلال بأهم قاعدة في النشاط المصرفي وهي مبدأ السر المهني، الذي تشدد عليه كل البنوك المركزية في العالم، لحماية بيانات الزبائن المالية.

الخدمات التقليدية: هيمنة القطاع المصرفي العمومي أدت إلى انعدام المنافسة، حيث تقدم جميع المصارف منتجات متشابهة إن لم نقل نفسها، وتطبق نفس معدلات الفائدة، ما عدا بعض الحالات الاستثنائية التي تنفرد فيها المصارف الخاصة عن غيرها بخدمات نجدها مرتفعة التكلفة، وهو ما يعد استغلالا ماليا.

نقص الثقافة المالية: يعرف الوعي المصرفي بأنه اعتياد الأفراد والمؤسسات الاقتصادية على إيداع أرصدتهم النقدية في المصارف، واعتمادهم على مختلف وسائل الدفع في تسوية معاملاتهم الاقتصادية، ويزداد الطلب على الودائع المصرفية كلما ازداد انتشار الوعي المصرفي والعكس يؤدي إلى تنامي ظاهرة الاكتناز، وهي الظاهرة المتجذرة في الاقتصاد الجزائري، وبعض الدول الأخرى على عكس دول الخليج، التي تعرف مستويات عليا في الشمول المالي تترجمها نسبة تثقيف مالي مرتفعة.

الحلول المقترحة لتنمية الشمول المالي في الجزائر:

تبذل الجزائر بالتعاون مع البنك الجزائري جهود كبيرة لتعزيز الشمول المالي على نطاق واسع، وعلى رغم هذه المجهودات المبذولة من طرفها إلا أنها لم تأت بثمارها نتيجة عدة صعوبات، ولذلك عليها إيجاد بعض الحلول لتقويمها.

ومن أهم الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي في الجزائر ما يلي[1]:

- دعم البنية التحتية المالية: يعد أحد اهم المقومات الرئيسية لإرساء بيئة ملائمة لتحقيق الشمول المالي، حيث يشترط احترام الأولويات لتحقيق النمو الاقتصادي ونتطرق إلى مكونات البنية التحتية المالية فيما يلي:
- توفير بيئة تشريعية ملائمة: من خلال التقليل من المبالغة في تطبيق إجراءات والتوقف عن اشتراط أي وثيقة ثبوتية في حالات الإيداع، حتى يتم إدماج أكبر قدر ممكن من حجم النقد المتداول خارج الجهاز لمصفي؛
- من خلال إصدار تعليمات ومذكرات عمل جديدة، تدعم الشمول المالي، وتشرح آليات وخطوات إنجاحه، وتنظم الأولويات، مع الصرامة في التنفيذ، وتكثيف الرقابة للتاكد من سلامة سير العملية؛
- زيادة معدل الكثافة المصرفية: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مخلفة المصارف والمؤسسات المالية الناشطة، مع التركيز على إنشاء فروع أو مكاتب تمثيل تعني بالتمويل المتناهي الصغير، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك بهدف الوصول إلى مستوى معدل الكثافة المصرفية الدولية.
- تحديث وسائل الدفع وأنظمة التسوية: إن مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المصرفي، واستخدام الوسائل الحديثة من شأنه أن يؤثر إيجابيا على نوعية الخدمات والمنتجات المصرفية، وبالتالي تحسين أداء الجهاز المصرفي، لامتصاص حجم السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية الرسمية، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تعميم الموزعات الآلية للنقود DAB عبر كامل الوكالات المصرفية، تطوير شبكة الإنترنت، تعميم العمل بمحطات الدفع الإلكترونية TPE، توفير خدمات الهاتف المصرفي، الشيكات الالكترونية، وغير ذلك من لوسائل الرقمية التي تسير تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين، بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.
- توفير قواعد شاملة: من خلال تفعيل دور مكاتب الاستعلام الإئتماني، التي كان معمول بها سابقا، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تخص التاريخ الإئتماني التي كان معمول بها سابقا، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تخص التاريخ الإئتماني لكل من الأفراد والشركات بمختلف أحجامها (مركزية المخاطر، مركزية عوارض الدفع) إضافة إلى قاعدة بيانات الأصول المنقولة. وتدويل هذه المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية، وفقا لما يقتضيه القانون.
- تنمية العنصر البشري: من خلال التكوين الدوري والمتواصل لكل موظفي المصارف بدون استثناء، وتحت إشراف إطارات عليا (محلية وأجنبية) ليتم الاحتكاك بالكفاءات الخارجية، وبالتالي الإطلاع على مستجدات الصناعة المصرفية في العالم ومحاولة تجسيدها محليا، للنهوض بهذا القطاع.
- تحسين آليات معالجة ملفات القروض: يمكن تحقيق هذه الإستراتيجية باستخدام المعالجة الالكترونية، حيث يوفر كل مصرف على موقعه المعلوماتي تطبيق أو برنامج آلي خاص بكل نوع من أنواع القروض، كما هو معمول به في بعض المصارف الأجنبية يسمح لطالب القرض بالقيام بدراسة ذاتية لملفه، مع إمكانية حصوله على القرار الأولي (الموافقة من عدمها)

[1] الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعيقات والحلول، مرجع سابق متاح على الرابط.

بالإضافة إلى إمكانية الإطلاع على قيمة الضمانات وأنواعها، قيمة الإقساط وكيفية تسديدها، مما يوفر عليه عناء التنقل لمقر الوكالة وربح الوقت، واختيار المصرف الذي يقدم تسهيلات أكثر.

- توفير حماية مالية أفضل للزبون: تتم من خلال:
  - الصرامة في تطبيق العقوبات إذا ما ثبت الإخلال بمبدأ السر المهني، حافظا على خصوصيات الزبائن؛
  - وضع معدلات فائدة حقيقية موجبة، تعوضه عن التدهور في قيمة العملة (تحميه من آثار التضخم)، وعن الفترة التي بقيت فيها مجمدة (عائد مالي مقابل ادخاره)؛
  - إعادة النظر بالزيادة في الحد الأقصى الممنوح للزبون كتعويض في حالة إفلاس المصرف الذي يتعامل معه أو توقفه عن الدفع؛
  - إمكانية الخدمات الاستشارية بناء على طلب الزبائن
- تنويع المنتجات المالية وتطويرها: الغرض منها هو تقديم جملة من الخدمات المصرفية المتنوعة والمتطورة، لتغطية أكبر عدد ممكن من الفئات المجتمعية، وذلك من خلال ما يلي:
  - مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها وتسويقها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإدخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض والتمويل.
  - تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات؛
  - مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم، وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض.
  - نشر التثقيف المالي: يشير التثقيف المالي إلى العملية التي يقوم من خلالها الأفراد والمستثمرون الماليون بتحسين إدراكهم للمنتجات المصرفية والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات وتطوير المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعيا بالمخاطر والفرص المالية لاتخاذ قرارات مدروسة وفعالة قصد تحسين أوضاعهم المالية، خاصة العملاء الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم ومن أجل تحقيق ذلك يتوجب إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التربية والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.

المبحث الثالث: مستجدات الشمول المالي حتى أواخر 2020م

يحظى موضوع تعزيز الوصول إلى التمويل والخدمات المالية اهتمام كبير من قبل محافظي البنوك المركزية والمؤسسات المالية إدراكا منهم الفرص الكبيرة التي يمكن تحقيقها من خلال تعزيز الشمول المالي.

لذا اعتمدت كافة الدول وخاصة العربية باعتماد يوم 27 أفريل من كل عام كيوم عربي للشمول المالي لمعرفة آخر مستجداته ومدى تحقيق أهدافه تحت شعار: "نحو بناء ثقافة مالية مجتمعية تعزز الشمول المالي".[1]

المطلب الأول: الشمول المالي مطلع 2020م

في إطار الجهود التي تبذلها المؤسسات الشريكة في مبادرة الشمول المالي المنطقة العربية، التي تضم صندوق النقد العربي والبنك الدولي والوكالة الألمانية للتنمية والتحالف المالي العالمي على صعيد تعزيز سياسات الشمول المالي بهدف دعم الهيئات والسلطات المالية في الدول العربية لتعزيز الحوار والتنسيق والتعاون الإقليمي في المنطقة العربية من خلال تبادل المعرفة والتجارب وبالتالي الاستفادة من الخبرات وبناء القدرات والقيام بالدراسات والأبحاث لم يدعم الشمول المالي، أعدت المؤسسات الشريكة في المبادرة والتقرير السنوي الصادر عام 2020 حول "إنجازات مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية حتى نهاية عام 2019م.

تقرير سنوي لصندوق النقد العربي لسنة 2020م: يتمثل في[2]:

وتجدر الاشارة أن صندوق النقد العربي كان قد أطلق مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتنمية بالنيابة عن الوزارة الألمانية الإتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية، والتحالف العالمي الشمول المالي وبمشاركة من البنك الدولي، في سبتمبر 2017 تعتبر هذه المبادرة من المحركات الأساسية لتعزيز مستويات الشمول المالي، وترجمة مدى جاهزية واستعدادى المؤسسات الإقليمية والدولية لتوفير وتعزيز مستوى الدعم الفني وتنمية القدرات لدعم الدول الأعضاء وبذل كافة المساعي والجهود لتحسين سبل المعرفة وإمكانيات صانعي السياسات فيما بتعلق بالشمول المالي في المنطقة العربية، وذلك للمساهمة في تحقيق تنمية مستدامة طويلة الأصل ورفاهية مشاركة.

يأتي إصدار التقرير للتعريف بأنشطة مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية خلال عام 2019 حسب أولويات استراتيجية وبرامج الشمول المالي بالمنطقة العربية، أثبتت المبادرة فعاليتها وارتباطها الوثيق بأولويات صانعي السياسات والسلطات الإشرافية في الدول العربية لإرساء أوجه التكامل والتشارك مع القطاعين العام والخاص، لدعم تعزيز الشمول العالي في سبيل تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة بالمنطقة.

في إطار المبادرة، باشرت المؤسسات الشريكة في المبادرة في عام 2019 تبني برامج في العديد من الدول العربية تهدف إلى تسريع التحول إلى الاقتصاد الرقمي وتوسيع نطاق المعونة الفنية والحلول المالية القائمة من خلال تعزيز الثقافة المالية ورقمنة التحويلات الحكومية والأجور كبيرة الحجم وتحديث الأطر القانونية والتنظيمية وتطوير روح المبادرة وتعزيز الشراكات على المستوى العالمي فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي.

فيما يتعلق بتعزيز الوعي والمعرفة بالشمول المالي نظم صندوق النقد العربي ورشة عمل رفيعة المستوى حول تعزيز الشمول المالي وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، كما نظم التحالف العالمي للشمول المالي بالتعاون مع بنك الرب مؤتمرا عالميا حول التمويل

---

[1] : www.bank-of-algeria-dz consulter le : 20/03/2021 à 11h00.

[2] : صندوق النقد العربي، يصدر التقرير السنوي للعام 2020 حول انجازات مبادرة الشمول المالي لمنطقة www.amf.org .ae-ar—.content

المستدام لتبادل الأفكار والتجارب حول معالجة تحديات تأثير المناخ على الشمول المالي في إطار بناء القدرات، نظم صندوق النقد العربي بتعاون مع مجموعة البنك الدولي دورة لبناء القدرات في أنظمة الدفع للعاملين في البنك المركزي اليمني، كما نظم دورة حول الشمول المالي ركزت على بناء قدرات العاملين في مجال الشمول المالي في المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

إدراكا لأهمية الحوار حول تداعيات انتشار جائحة كورونا، وأهمية التحول الرقمي، باشر صندوق النقد العربي بالتعاون مع المؤسسات الشريكة في المبادرة، ترتيب اجتماعات "عن بعد"، حول أثر فيروس كورونا على الشمول المالي ونظم الدفع والبنية التحتية المالية بمشاركة العديد من المؤسسات المالية الإقليمية والدولية شكلت الاجتماعات فرصة لمتابعة تبادل التجارب والآراء حول المستجدات المتسارعة بخصوص اثر فيروس كورونا على تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، والدور الذي تلعبه نظم الدفع والتسوية للتخفيف من تلك التداعيات واتجاهاتها، والسياسات المناسبة الآنية والمستقبلية.

المطلب الثاني: الشمول المالي الرقمي في حقبة الكوفيد 19

تحول العالم حاليا نتيجة جائحة كورونا إلى الاعتماد على الأدوات الرقمية الجديدة التي أصبحت ملحة في ضوء التدابير التي تتخذها الدول حول العالم لمواجهة كوفيد 19 من أجل تسهيل التعامل بين الأشخاص والحكومات والحصول على الخدمات ومتطلبات الحياة اليومية.

الشمول المالي في حقبة الكوفيد 19 :[1]

يقول المثل العربي "رب ضارة نافعة" وهو المثل الذي ينطبق إلى حد كبير عند البعض في أيامنا هذه على أزمة فيروس كورونا، فرغم التداعيات السلبية لجائحة وخاصة الآثار الاقتصادية والتي طالت قطاعات المجتمع كافة على مستوى العالم، فإن هناك فئات حققت مكاسب كبيرة في خضم هذه الأزمة، وهي شركات الدفع الإلكتروني إذ ساهم القدر والظروف الطارئة –جائحة كورونا- في تغيير حياة نمط المواطنين اجتماعيا واقتصاديا وفي أنماط استهلاكهم، الأمر الذي سبب في صالح شركات الدفع الإلكتروني.

وفي ظل حرص ادولة على إتباع الإجراءات الإحترازية لمواجهة جائحة كورونا، ظهرت الحاجة وبشكل عاجل وضروري لإتمام المعاملات المالية هنا في الحياة كافة عبر نظم الدفع الإلكتروني، وساهم في نجاح نظم وآليات الدفع الإلكتروني بخلاف جائحة كورونا الرغبة الحقيقية من قبل الدولة، للتوجه نحو تطبيق التحول الرقمي والشمول المالي، وهو ما يعد سببا قويا لنقول بأن صناعة الدفع الإلكتروني والتكنولوجيا المالية أصبحت ضرورة ملحة الآن.

وفي ظل انتشار جائحة كورونا اضطرت معظم الشركات إلى تبني سياسات العمل عن بعد، والتوجه نحو تفعيل أنظمة التكنولوجيا المالية نحو استخدام شبكة الإنترنت لأداء وإجراء معاملاتهم المالية اليومية لشراء السلع الغذائية والبضائع الإستهلاكية عن بعد، وذلك لتجنب الإختلاط مع الآخرين والحد من انتشار الفيروس، وهو ما كان سببا رئيسيا لزيادة عدد الوظائف التي أعلنت عنها قطع التجارة الإلكترونية بنسبة 18% خلال الفترة من نوفمبر 2019 وحتى فبراير 2020 ولعل تطور ذلك الأمر كان سببا رئيسيا لتعزز الدولة جهودها لرفع كفاءة هذه المنظومة المتطورة على النحو الذي يسهم في التحول التدريجي إلى الرقمية والاقتصاد غير النقدي والشمول المالي، بما يتسق مع ما توفره الدولة من خدمات ممكنة، تضمن تسيير حصول المواطن على احتياجاتهم دون تحصيلهم أي أعباء إضافية.

المطلب الثالث: واقع حال الشمول المالي في الجزائر

[1] :www.bankygat.com consulté le 03/06/2021 à 11h :00

بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أفريل 2020، ساهم السيد محافظ بنك الجزائر بخطابه من أجل إحياء اليوم العربي للشمول المالي الذي أقره مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربي في كل يوم 27 أفريل من كل سنة.

والذي هنئ بموجبه مسؤولي صندوق النقد العربي على المجهودات التي ما فتئوا يبذلونها من اجل ترقية الشمول المالي في البلدان العربية، كما تقدم بالشكر جميع العاملين في بنك الجزائر، وجميع الفاعلين في القطاع المصرفي والمالي، على الجهود المتواصلة للإستجابة المريعة للمتطلبات الإستثنائية وغير المتوقعة التي فرضتها جائحة كورونا.

بيانات السيد محافظ بنك الجزائر بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أفريل 2020 [1]

لقد أكد محافظ بنك الجزائر على أن هذا اليوم، الذي يحتفل به هذه السنة تحت شعار "نحو بناء تعليم يعزز الشمول المالي"، سيمثل الانتقال لمرحلة جديدة بالنسبة لبنك الجزائر، الذي يعتزم تنفيذ العديد من الإجراءات التي تدخل في إطار التفكير في موضوع الطرائق العملية الواجب تنفيذها في مسائل الإدماج المالي، وذلك بالتنسيق مع كل الفاعلين في الساحة المصرفية.

وتتعلق المرحلة الأولى المتوخاة، بتحسيس وتعليم فئة الشباب خاصة، مبادئ وأصول الثقافة المالية، حسب المعايير الدولية المعتمدة.

ويحتل هذا الانشغال حاليا مكانة متميزة بين التدابير ذات الأولوية التي تسعى السلطات العمومية وبنك الجزائر لتجسيدها في أقرب الأجال.

ولتحقيق هدف بناء ثقافة مصرفية لدى الشباب، يعمل بنك الجزائر على وضع استراتيجية اتصال ديناميكية موجهة خصوصا نحو البنوك والمؤسسات المالية العاملة بالجزائر ، بغرض إشراكها في هذه المبادرة، خاصة في ما يتعلق ببلورة اللوائح والإجراءات التنظيمية.

وفي هذا الإطار ركز السيد محافظ بنك الجزائر خلال لقائي الأول في فبراير الماضي مع البنوك والمؤسسات المالية العاملة، على مسألة الشمول المالي كعنصر أساسي لتنمية النشاط المصرفي، وكأداة فعالة للتنمية الاقتصادية، ودعوت كل الفاعلين إلى المساهمة الحثيثة في جهود التنمية من خلال المساهمة بفعالة في تمويل المشاريع الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل انجاح السياسة التي التزمنا بها، وهذا يتطلب تجميع وتنسيق كل الجهود المبذولة.

كما طلب منهم تسجيل الشمول المالي كأولوية قصوى ف ي برامجهم والتركيز على فئة الشباب من خلال حملات ترويجية وتحسيسية تتضمن التعريف بمختلف المنتجات البنكية، خاصة منها ذات العلاقة بالتقنيات الجديدة والتطبيقات والابتكارات المالية المتاحة، لتمكين جميع المواطنين من الوصول إلى الخدمات المصرفية والتأقلم مع آليات التمويل.

كما يتوجب على كل البنوك والمؤسسات المالية العاملة، عدم إغفال طبيعة جغرافية بلدنا الجزائر، والقيام بالتالي بتوسيع شبكاتها إلى كل مناطق الوطن والتي تعرف البعض منها إنعداما في الخدمات المالية، وفي نفس السياق ستحسن ان تعمل البنوك على دراسة طبيعة النشاطات الاقتصادية الموجودة على مستوى كل المناطق حتى يتسنى لها توفير المنتجات التي تستجيب لانشغالات المتعاملين والمواطنين الموجودين هناك.

إضافة إلى مل تقدم ما تقدم، فقد قام بنك الجزائر بتسطير برنامج عملي بالتنسيق المباشر مع وزارة التربية الوطنية لإحياء اليوم العربي للشمول المالي، ويشمل هذا البرنامج الثري عدة نشاطات تحسيسية تقوم بها البنوك والمؤسسات المالية العاملة عن طريق فروعها على مستوى القطر الوطني، حيث كان من المقرر أن تقوم بالتواصل المباشر مع تلاميذ المدارس والمتوسطات والثانويات وتعريفهم بمختلف النشاطات البنكية وكذا تبسيط المفاهيم المالية.

[1] : www.bank-of-algeria-dz consulter le : 20/03/2021 à 11h00

وكان من المقرر أن تستمر هذه الحملة التحسيسية طيلة يوم 27 أفريل 2020، غير أن استفحال جائحة كورونا حال دون تحقيق برنامج النشاطات الميدانية المسطرة لإحياء اليوم العربي للشمول المالي.

و يعمل بنك الجزائر على إرساء قواعد صلبة لتحقيق شمول مالي حقيقي، مستفيدا من تجارب بعض الدول التي حققت تقدما بارزا في هذا المجال" .

وفي هذا الاطار قام بنك الجزائر باتخاذ عدة لوائح تنظيمية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي و تعميقه ليستهدف كل فئات الزبائن و المتعاملين و لعل أهم اللوائح التي صدرت في بنك الجزائر المؤرخة في 15 مارين 2020 والتي كرست المعاملات البنكية الاسلامية كأحد روافد تمويل الاقتصاد الوطني و بفتح نافذة التمويل الاسلامي و ما تمتلكه من خدمات مصرفية ثرية ومتعددة استجاب بنك الجزائر لمطالب شريحة كبيرة من المتعاملين. وللتأكيد على عمق تأطير المعاملات البنكية الإسلامية قام بنك الجزائر بإصدار نظام تغطية وضمان الودائع التي تدخل في اطار أسلوب التمويل المذكور.

وتشجيعا لاستعمال المنتجات الرقمية أصدر بنك الجزائر في نفس الفترة نظام آخر ينص على مجانية بعض الخدمات المصرفية (بطاقة مصرفية، كشف الحساب السنوي، استعمال صراف آلي، تزويد التجار بأجهزة الدفع الالكترونية ... الخ). وهذا تحفيزا للعملاء في استخدام وسائل الدفع الغير النقدية من جهة، ودفع البنوك العاملة على الابتكار و تقديم منتجات جديدة مسايرة للتطورات التكنولوجية الحديثة، من جهة أخرى.

وسيستمر بنك الجزائر في العمل على وضع اليات جديدة و مبتكرة للوصول الي مرحلة الشمول المالي حسب المعايير المتعارف عليها دوليا.

خلاصة:

يعكس الشمول المالي مدى إمكانية الأفراد والمؤسسات على اختلاف مستوياتها الاجتماعية ومناطقها الجغرافية في الحصول على ما يحتاجونه من خدمات ومنتجات مالية في الوقت المناسب وبالتكلفة المعقولة التي تتماشى مع قدراتهم، مما يؤدي إلى دمجهم في القطاع المالي الرسمي والاستفادة من مواردهم المالية وإفادتهم في نفس الوقت إلا أن الدول العربية ما زالت بعيدة نوعا ما عن تحقيق مستويات الشمول المالي خاصة الجزائر، إذ أن مؤشرات الشمول المالي تكشف عن ضعف نفوذ الأفراد إلى الخدمات المالية التي يقدمها القطاع الرسمي، وذلك نتيجة وجود جملة من المعوقات المشتركة بين السلطات الرسمية والأفراد ولاسيما في الآونة الأخيرة مع انتشار وباء كورونا الذي ألزم معظم البلدان بما فيها الجزائر على اتباع إجراءات إحترازية لمواجهة هذا الوباء، حيث ظهرت الحاجة لإتمام المعاملات المالية عبر نظم الدفع الإلكتروني، الأمر الذي يفرض على الجزائر اعتماد إستراتيجية وطنية تتمحور حول:

- تطوير البنية التحتية المالية
- التواصل مع الوسائل الإعلامية المختلفة لتوضيح مدى أهمية الشمول المالي للمواطن.
- زيادة التمويل العقاري لجميع شرائح المجتمع خاصة محدودي الدخل.
- الوصول لكل شرائح المجتمع وتشجيعها على التعامل مع القطاع المصرفي.
- التسهيل والتيسير لمتوسطي ومحدودي الدخل تحت مظلة القطاع المصرفي.
- البحث عن أفكار جديدة الخدمات البنكية للوصول إلى أكبر عدد من المتعاملين مع القطاع المصرفي.
- إتاحة الخدمات البنكية خاصة للمرأة ودمجها في القطاع المصرفي.
- تعميق استخدام التكنولوجيا في جميع القطاعات المصرفية مما يعزز الشمول المالي

خاتمة عامة

خاتمة عامة

إن التزام الدول بتحقيق الشمول المالي، و التركيز مؤخرا على التحول الرقمي عبر التكنولوجيا المالية كواحدة من الأعمدة الرئيسية في بيئة ريادة الأعمال المصرفية ساهم بشكل رئيسي في الوصول إلى الشرائح المجتمعية التي لا يوجد لها تعاملات بنكية و التي تواجه تحديات كبيرة في الاستفادة من مزايا الأنظمة المصرفية الحديثة التي اتاحتها حلول التكنولوجيا المالية، من خلال تمكين هذه الفئات من سهولة و سرعة الوصول إلى هذه الخدمات وبأسعار مناسبة للجميع، مما فرض على العديد من الدول حتمية إعادة هيكلة قطاع خدماتها المالية و المصرفية بالاعتماد على الرقمنة بغية تحقيق مستويات عالية من الشمول المالي.

1-نتائج اختبار الفرضيات:

1- بالرجوع إلى الجانب النظري، فقد توصلنا إلى أن الشمول المالي استطاع أن يحل محل الخدمات المصرفية التقليدية ، كونه يساهم في الوصول إلى شرائح المجتمع التي لا يوجد لها تعاملات بنكية و التي تواجه تحديات كبيرة للوصول إلى الأنظمة المصرفية، و بالتالي فانه يمكن تأكيد الفرضية القائلة آن الشمول المالي استطاع آن يكون بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية.

2- في ضوء ما توصلنا إليه في الجانب النظري، تبين لنا آن التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز انتشار الشمول المالي من خلال ابتكارها لأدوات و خدمات وحلول لقيت القبول العام بسبب سهولة استعمالها و قلة تكلفتها، وبالتالي يمكن تأكيد الفرضية الثانية القائلة بان التكنولوجيا المالية عززت تسريع الشمول المالي.

3- بالرجوع إلى الفصل الثالث، فقد توصلنا من خلاله آن مصر و فلسطين دولتان رائدتان في الشمول المالي، وقطعتا أشواطا معتبرة في هدا المجال، أما الجزائر فمازالت بعيدة عن تحقيقه، وبالتالي يمكن تفنيد الفرضية الثالثة القائلة بان الدول العربية لم تحقق مستويات أداء عالية فيما يخص تسريع الشمول المالي.

2- نتائج الدراسة

2-1النتائج النظرية

استنادا إلى الأدبيات التي تم اعتمادها لمعالجة الموضوع وبالاعتماد على ما احتواه هذا البحث من فصول نظرية، فقد كان من الممكن استخلاص النتائج التالية:

- يلعب الشمول المالي دورا رئيسيا في النمو الاقتصادي للدولة وتحقيق الاستقرار المالي، لان الحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن طالما هناك عدد كبير من الأفراد و المؤسسات مستبعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي.
- للشمول المالي هدف أساسي هو حماية المستهلك و زيادة ثقة الأفراد في القطاع المصرفي و المالي.
- إمكانية قياس الشمول المالي في بلد ما عن طريق ثلاث مؤشرات، حيث ينبغي على الدول تحقيق مستويات مقبولة فيها لأجل نجاح تحقيق الشمول المالي.
- للشمول المالي مجموعة من المزايا الايجابية على النظام المالي.
- ضرورة مواكبة التكنولوجيا لأجل دعم الشمول المالي في البلدان.
- العلاقة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي هي علاقة تداخل و تكامل إذ أن كل منهما يساهم في دعم الآخر.

2-2 النتائج الميدانية

تضمن البحث دراسات استدلالية لباحثين حيث كان الهدف منها الوقوف على واقع الشمول المالي في الدول العربية و بالتحديد في مصر، فلسطين، الجزائر، ومعرفة طبيعة العلاقة بين الشمول المالي وتطور القطاع المصرفي من مجرد تقديم خدمات تقليدية نحو قطاع تنموي يعول عليه في تحقيق تنمية اقتصادية حقيقة

وقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج الموالية:

- لا تزال الدول العربية بعيدة نوعا ما عن تحقيق مستويات الشمول المالي، لا سيما الجزائر، إذ أن مؤشرات الشمول المالي تكشف عن ضعف نفوذ الأشخاص إلى الخدمات المالية التي يقدمها القطاع الرسمي، عكس فلسطين و مصر اللتان يعتبران من الدول الرائدة في مجال المدفوعات الرقمية.
- فشل مؤشرات الشمول المالي في إثبات تأثيرها سواء الايجابية أو السلبية على مؤشر الاستقرار المالي في البلدان العربية، و يعود السبب في ذلك إلى محدودية عمق و معنى الشمول المالي لدى البلدان العربية.
- يوجد العديد من المعوقات و الأسباب التي أدت لضعف الشمول المالي بالدول العربية من بينها ضعف البنى التحتية، ضعف الثقافة المالية، انتشار الفقر، الحالة الأمنية الغير مستقرة، ونقص العمل على نشر الوعي المالي و المصرفي بين الأفراد من طرف الجهات الإشرافية.

3- اقتراحات و حلول

استنادا إلى المعالجة النظرية لموضوع البحث و بناءا على نتائج دراسته الاستدلالية، يمكن اقتراح ما يلي من الحلول:

- لا بد من نشر الوعي المالي لدى الأفراد لآجل الرفع من مستويات التثقيف المالي في البلدان العربية ودعم دور البنوك و مراكز و الجهات الإشرافية.
- ضرورة تطوير البنى التحتية المالية وجعلها مرنة وقابلة لتبني الرقمنة لتدعيم نظم الدفع والتسوية و انتشار البنوك و مراكز الخدمات المالية على كافة الرقعة الجغرافية للبلدان.
- وضع استراتيجيات وطنية للشمول المالي تراعي خصوصيات كل بلد و قدراته المالية، و حاجاته و الفجوات المالية القائمة به.
- تطوير أنظمة الحماية الخاصة بالمعلومات لأجل دعم ثقة المتعاملين و حثهم على اللجوء للخدمات المالية.
- ابتكار خدمات مالية جديدة تناسب كل الشرائح المجتمعية بحسب حاجاتهم وقدراتهم وتطلعاتهم إذ تكون ملائمة من حيث التكلفة.
- استخدام التكنولوجيا المالية لدعم الرقابة و إدارة المخاطر.
- محاولة الاستفادة من التكنولوجيا ت المالية الحديثة التي أطلقت في الدول المتقدمة أي عدم حصر الخدمة المالية في استخدام البطاقات الذكية فقط مع تخصيص الدول لميزانية مخصصة لهذا النوع من الإنفاقات.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

المؤلفات

- أحمد، محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2011.
- رعد حسن الصرف، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات التطبيقية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003.
- محمد عبد الفتاح الصرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، إدارة المنتجات، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، 2011.

رسائل جامعية

- حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة –البنوك الاسلامية الجامعة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، إدارة اعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2017.
- محسن مزرق وفيصل قميحة، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013-2014.
- محمد شكرين، "بطاقة الائتمان في الجزائر" رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006.
- نادية عبد الرحيم ورابح حمدي باشا، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع النقود والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، سنة 2010-2011

مقالات ومداخلات

- احمد عايش عطية، تفعيل متطلبات الشمول المالي من خلال استخدام الحوسبة السحابية وتأثيرها ذلك محاسبيا، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة –كلية التجارة- جامعة الاسكندرية 21/20 ديسمبر 2018.
- آسيا سعدان ونصيرة محاجبة، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة: الجزائر – تونس - المغرب – مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلد 10، العدد3، سبتمبر 2013.
- أمينة عثمانية، بولقمح كاميليا، مدخل إلى الشمول المالي، الملتقى الوطني حول الشمول المالي وأثره على تعزيز الاستقرار المالي، دراسة حالة الدول العربية لفترة 2010-2016، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية 2019.
- بدر شحدة حمادي، ماجد أبو دبة، أثر الإشتمال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، فلسطين، 2018.
- بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد رقم01، 2018.

- بهوري نبيل وعماد معوشي، الشمول المالي كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019.
- بهوري نبيل، عماد معوشي، الشمول المالي كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2019.
- بوخرص عبد الحفيظ، بن محاد سمير، تطور مفهوم الشمول المالي، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فارس يحي بالمدية، 26 سبتمبر 2019.
- جيلالي بن مفرح عبد القادر، خليفة منية، تحليل واقع وآفاق الشمول المالي عبر مختلف الدول، الدول العربية نموذجا، الملتقى الوطني حول صناعة تكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز شمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019.
- رفيقة بن عيشوبة، صناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي –دراسة حالة دولة عربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد 09، العدد رقم 02-2018.
- صورية شنبي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد، 03، العدد 2018/02.
- عماد غزازي، ابراهيم لخضاري، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019.
- مصطفى محمد أمين، عطيل هارون، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمخفية، الملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في عزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 26 سبتمبر 2019.

دوريات ومنشورات

- جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، جوان 2018.
- سمير وعبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني "ماس"، القدس رام الله، فلسطين، 2016.
- صندوق النقد الدولي، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، 2015.
- صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2015.
- صندوق النقد العربي، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، 2019.

المراجع باللغة الأجنبية

- BEGUIN Jean-Marc, Arnaud, « l'essentiel des techniques bancaires », édition d'organisation Eyrole, Paris, France, 2eme tirage, 2010.
- BENHALIMA Amour « Pratique des techniques bancaire », édition : dahlab, Alger, 1997.
- CLAUDE. J. Simon, « Les banques », édition : la découverte, Paris, France, 1994.
- DAMODARAN Akhil, financial inclusion Issues and challenges, Akgec interactional journal of technology, vol.4, N°2, 2013.
- HANING .A and Jansen S, Financial report and financial stability, World Bank 2010.

مواقع الانترنت

- http://www.vapulus.com consulté le 30/05/2021 à 12 :00
- http://www.vapulus.com consulté le 30/05/2021 à 17 :00
- http://www.world bank.org/en/topic/Financial inclusion/overview.
- http://drive.google.com
- www.alissal new.com
- http//akhbarelyom.com
- http://uabonline.org/ar/
- http://reyadooffice.com/my-posts
- http ://www.egy-press.com

ملخص:

تحظى قضايا الشمول المالي باهتمام واسع في السنوات الأخيرة على مستوى صانعي السياسات المالية في مختلف دول العالم وتحديدا الدول العربية، حيث ساهم الشمول المالي في توسيع نطاق أنشطة النظام المصرفي ليشمل كافة فئات المجتمع، وذلك من خلال تعميم الخدمات المالية والمصرفية.

وعليه، فإن هده الدراسة تهدف إلى إبراز أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي باعتباره بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية؛ وقد توصلت الدراسة إلى أن الدول العربية لا تزال متأخرة كمجموعة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية والمصرفية إلى مختلف فئات المجتمع، وهو ما يستدعي من قيادات الدول العربية الاهتمام بتعزيز الشمول المالي كنهج أساسي ضمن إطار سياساتها للرفع من عمق قطاعاتها المصرفية.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات المصرفية، الشمول المالي، التطور المصرفي، التكنولوجيا المالية.

Summary:

Financial inclusion issues have received wide attention in recent years at the level of financial policy makers in various countries of the world, particularly the Arab countries, where financial inclusion has contributed to expanding the scope of the banking system's activities to include all segments of society, through the generalization of financial and banking services.

Accordingly, this study aims to highlight the importance of promoting financial inclusion as a means to increase the depth of the banking sector as an alternative to traditional banking services; The study concluded that the Arab countries are still lagging behind as a group in improving the efficiency of access to financial and banking services to the various segments of society, which requires the leaders of the Arab countries to pay attention to promoting financial inclusion as a basic approach within the framework of their policies to raise the depth of their banking sectors.

Key words: Banking services, financial inclusion, banking development, financial technology.