استراتيجية الشمول المالي في المصارف الاهلية والية تفعيلها

المدرس ســـيناء احـــمد جـــارالله

كلية التربية للبنات / الجامعة العراقية

The strategy of financial inclusion in private banks and the activation mechanism

المستخلص

الشمول المالي هو إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان , أن التقدم في الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي كما يساهم في النمو الاقتصادي، والكفاءة المالية, وذلك بخلاف الجانب الاجتماعي فيما يتعلق بتحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم, إضافة إلى ما تقدم، فقد قامت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهداف استراتيجيتها القومية, وقد شكلت هذه التطورات تحديات كبيرة للجهات الرقابية المالية تمثلت في كيفية تحقيق الشمول المالي كهدف استراتيجي يحقق الاستقرار المالي للبلد ,وقد تناول البحث الشمول المالي المشكلة و الاهمية والاهداف , فالمبحث الاول تناول مفهوم وتعريف الشمول المالي والمبحث الثاني ناقش استراتيجية الشمول المالي والمبحث الثالث كان للجانب التطبيقي للشمول المالي في الدول العربية والعالمية اما المبحث الرابع فكان مخصص للاستنتاجات والتوصيات .

Abstract

Financial inclusion refers to the availability and use of all financial services to various groups of society through official channels including bank accounts and savings, payment and transfer services, insurance services Finance and credit services, progress in financial inclusion enhances financial stability and contributes to economic growth and financial efficiency, apart from the social aspect of improving the living conditions of clients, especially the poor. In addition, many countries have included financial inclusion as a target Of the objectives of the national strategy, and these developments have posed great challenges to the financial regulators, which was how to achieve financial inclusion as a strategic goal to achieve financial stability of the country, and addressed the research financial coverage problem and importance and objectives, the first dealt with the concept and knowledge financial inclusion and second topic discussed financial inclusion and the third section of the strategy was applied by the financial inclusion in the Arab and international countries either the fourth section was dedicated to the conclusions and recommendations.

المقدمة

قد ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية من دون فروع مصرفية ، وكذلك في تحسين فرص وصولها للأفراد ، حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات,ومنها الشمول المالي فالشمول المالي هو أن كل فرد– أو مؤسسة– في المجتمع يجد منتجات مالية مناسبة لاحتياجاته، ومنها مثلا :حسابات توفير، حسابات جارية، خدمات الدفع والتحويل، التمويل والائتمان وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة ،والتي تكون من خلال المصارف الحكومية والاهلية و دوائر البريد وغيرها , على ان تبقى أسعارها مناسبة للجميع، ويكون سهل الحصول عليها، وتراعي حماية حقوق المستهلك وتضمن على ان يكون هناك فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية ، التي لا تخضع لآلية رقابة وإشراف، والتي من الممكن ان تعرَّضهم لحالات نصب أو تفرض عليهم رسوم مبالغ فيها .فالشمول المالي يهتم بشرائح كبيرة في المجتمع، خصوصا الشرائح المهمشة التي لا تملك مصادر مالية تناسب احتياجاتها، مثل الفقراء ومحدودي الدخل، خاصة المرأة وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والأطفال والشباب وغيرهم، فالشمول المالي يضمن ان كل الفئات تجد منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم، وهذا يؤدى لارتفاع مستوي المعيشة، وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد والدولة , وأصبح الشمول المالي حاليًا محور اهتمام الحكومات والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية على وجه الخصوص، خاصة أنه تبين أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي للدول. يهدف هذا المبحث الى التعرف على مفهوم الشمول المالي ونشاته وابعاده وتطوره وتطبيقه بالدول العربية ومقارنته مع الدول المتقدمة وتسليط الضوء على مدى تطبيق استراتيجية الشمول المالي فيها .

منهجية البحث

١- **مشكلة البحث:** يتطلب الشمول المالي توافر القدرة لدى الأفراد ومؤسسات الأعمال على الحصول على الخدمات المالية واستخدامها بفعالية بأسعار معقولة وبطريقة مسؤولة. وقد أظهرت بحوث البنك الدولي الخاصة بالمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية أن حوالي ٣٨٪ من إجمالي السكان البالغين على مستوى العالم لا يتمتعون بالقدرة على الحصول على الخدمات المالية الرسمية. وعلى الرغم من التقدم

الحاصل على صعيد تعزيز الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد، وكذلك التأمين وأسواق الأوراق المالية والتمويل الأصغر والخدمات المالية غير الرسمية، ما زال هناك المليارات من البشر الذين لا تصل إليهم الأنظمة المالية الرسمية.

٢- **اهمية البحث:** ان الاهمية وراء هذه الدراسة التعرف على استراتيجية الشمول المالي ، واقتراح المسارات التي يمكن للمصارف الاهلية اتباعها، سواء كانت منفردة أو بصفة جماعية، والية تفعيل هذا النوع من الخدمات التي يمكن ان تحقيق المزيد من التطوير والرفاهية للمجتمع والوصول لكل فئة في المجتمع .

٣- **هدف البحث:** يتمثل هدف البحث في تمكين ذوي الدخل المحدود من الاستفادة من الخدمات المالية بتكلفة معقولة وبالتالي تحقيق الشمول المالي . والتعرف على مدى التقدم الذي أحرزته الدول في تعزيز استراتيجية الشمول المالي والمعرفة المالية، واقتراح المسارات التي يمكن للمصارف الاهلية اتباعها، سواء كانت منفردة أو بصفة جماعية، وفقا للمعايير العالمية.

٤- **فرضية البحث:** نظرا لانتشار مصطلح الشمول المالي في الآونة الاخيرة في دول العالم نود نعلم مدى تفعيل الشمول المالي في المصارف بصورة عامة والمصارف الاهلية بصورة خاصة فالرضية هي كالاتي : هل الشمول المالي مفعلا عمليا في المصارف بصورة عامة وبالمصارف الاهلية بصورة خاصة ؟

٥-الدراسات السابقة :-

١- **متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ٢٠١٦**

The requirements of adopting a comprehensive national strategy to enhance financial coverage in the Arab countrie

Arab Monetary Fund٢٠١٦

في أعقاب الأزمة المالية العالمية التي حدثت بنهايات العام ٢٠٠٧، ازداد الاهتمام الدولي في تحقيق الشمول المالي من خلال ايجاد التزام واسع لدى الجهات الرسمية (الحكومية) لتحقيق الشمول المالي وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكاليف منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات .وتباعا لذلك أصبح من الضروري العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك بما يشمل ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وعليه قام فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي – المكون من المدراء والمسؤولين المعنيين بقضايا الشمول المالي لدى المصارف المركزية العربية، والذي أنشيء بناءً على توصية من مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية عام ٢٠١٢ – بإصدار تقريرا شاملا حول متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ليكون بمثابة خارطة طريق للبلدان المهتمة بتطوير استراتيجية وطنية للشمول المالي.

٢- **الشمول المالي في فلسطين ٢٠١٧** :Palestine Economic Policy Research Institute MAS 2017

شكل هذه الدراسة، التي يجري إعدادها لأول مرة في فلسطين، المرحلة الأولى في إعداد الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في دولة فلسطين. وتهدف إلى الوصول إلى اقتراحات وتوصيات تفصيلية مبنية على الوقائع والأدلة لإعداد استراتيجية الشمول المالي، بالاستناد إلى المعرفة الدقيقة بمستويات ونواقص وفرص وتحديات الشمول المالي التي تواجه مقدمي المنتجات والخدمات المالية للسكان البالغين على المستوى الوطني، وعلى مستوى الأقاليم والمحافظات حسب الجنس، ومستويات الدخل، ونوع التجمع السكاني، ومصادر الدخل وغيرها. نفذت دراسة الشمول المالي في فلسطين من قبل معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) بالتنسيق والتعاون مع وحدة إدارة مشروع بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي من سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وبدعم من الوكالة الألمانية للتنمية (GIZ) من خلال التحالف العالمي للشمول المالي (AFI).

المبحث الاول

تعريف و مفهوم الشمول المالي Definition and concept of financial inclusion :الشمول المالي هو وسيلة لإتاحة الخدمات المالية المختلفة للأفراد والمؤسسات بالمجتمع، مثل خدمات حسابات التوفير، والحسابات الجارية، وخدمات الدفع والتحويل، وغيرها

من المنتجات والخدمات المالية المختلفة، من خلال قنوات شرعية مثل البنوك؛ وذلك لضمان توفير الفرص المناسبة للأفراد والمؤسسات لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وشرعي، بعيدًا عن الوسائل غير الرسمية. يعزز الشمول المالي التنافس بين المؤسسات المالية، من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات، وتقنين بعض التعاملات المالية غير الرسمية، التي يضطر المواطنين غير المتعاملين مع القطاع المصرفي إلى اللجوء إليها, ومن هنا يمكن التعرف على مفهوم وتعريف الشمول المالي ونشاته وتطوره :

١- مفهوم الشمول المالي

١- ١- نشاته وتطوره : ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مره في العالم عام ١٩٩٣ في دراسة ليشون و ثرفت [١] والتي كانت عن الخدمات المالية في انكلترا عندما اغلق احد فروع المصارف في المنطقة نتيجة وصول السكان فعليا الى الخدمات المصرفية , وفي العام ١٩٩٩ استخدم هذا المصطلح بشكل اوسع واشمل لوصف محددات وصول الافراد الى الخدمات المالية المتاحة .[٢]وازداد استخدام هذا المصطلح بعد الازمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ , وتمثل ذلك بالتزام الدول بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تسهل وصول كافة طبقات المجتمع الى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح والذي يحقق لهم اكبر فائدة وذلك من خلال حث مزودي الخدمات المالية بما في ذلك المصارف الاهلية على توفير الخدمات المتنوعة وبكلف منخفضة , واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل الوصول لهذه الخدمات من قبل كافة طبقات المجتمع ركيزة اساسية من اجل محاربة الفقر وتعزيز الرخاء المشترك , وقد شمل هذا المصطلح على اتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة في تسعير الخدمات المالية .وان هناك كثير من الدول قامت بتطوير استراتيجياتها الوطنية للشمول المالي في العالم , ومن اوائل هذه الدول هي المملكة المتحدة و ماليزيا , وتسعى حاليا عديد من الدول المتقدمة ودول العالم الثالث لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي وخصوصا بعد الازمة العالمية .كما شارك العراق في مؤتمرات وندوات عالمية لاكتشاف سبل التنوع وتعزيز الشمول المالي وتبادل الاستشارات والقدرات بين المؤسسات الخاصة والعامة لتطبيق السياسات الخاصة بتعزيز الشمول المالي والية تفعيل أحدث سياسات الشمول المالي والأنشطة المتعلقة به على مستوى العالم وتقاس درجة تطور المجتمعات وتحضرها المالي بعدد الذين يملكون حسابات مصرفية في القطاع المصرفي والتي تعتبر المرحلة والبوابة الأولى في التعامل المصرفي ليأتي بعدها تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للأفراد والشركات ، حيث يقاس ذلك التطور وفق النسبة المعيارية العالمية لعدد الذين يملكون حسابات مصرفية بأن لا تزيد عن (١٠,٠٠٠) نسمة لكل فرع مصرفي وعلى أساس تلك النسبة تقاس درجة التحضر المصرفي الاجتماعي لشعوب العالم ، أما في العراق فتلك النسبة تبلغ حالياً بحدود (٤٧,٠٠٠) نسمة لكل فرع مصرفي وهي نسبة ضئيلة قياساً بالنسبة المعيارية العالمية , للحصول على الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية من قبل أكبر شريحة في المجتمع بما في ذلك ذوي الدخل المنخفض .. والمتمثلة في :

- **فتح الحسابات بأنواعها .**
- **خدمات التمويل المصرفي .**
- **خدمات الكفالات المصرفية .**
- **خدمات التحويل المالي .**
- **خدمات الصراف الآلي .**
- **أنظمة الدفع الالكتروني .**
- **الخدمات التأمينية .**
- **خدمات التعامل بالمحافظ الاستثمارية والأوراق المالية .**
- **وغيرها من الخدمات المالية والمصرفية .[3]**

بذلك يمثل الشمول المالي بُعداً هاماً في استراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة لما له من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي ، وقد تبنت مجموعة العشرين "الشمول المالي" كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية ، كما حدد البنك الدولي هدفاً طموحاً يتمثل في تعميم الخدمات المالية للجميع بحلول عام ٢٠٢٠ لدورها الفعال في محاربة الفقر والبطالة على مستوى العالم , وتشير الاحصائيات الدولية لعام ٢٠١٤ أنه مازال هناك نحو مليارا نسمة من سكان العالم البالغين لا يحصلون على الخدمات المالية ، على

الرغم من زيادة المتوسط العالمي لنسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية إلى ٦٢٪ مقابل ٥١٪ عام ٢٠١١ وذلك وفقاً للمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية [4]

١-٢-تعريف الشمول المالي: تطور تعريف الشمول المالي عبر السنوات الاخيرة من التعريف البسيط الى تعريف متعدد الابعاد ومن هذه التعاريف :- هو إتاحة فرص مناسبة لجميع فئات المجتمع، سواء المؤسسات أو الأفراد، لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن، عن طريق توفير خدمات مالية مختلفة من خلال القنوات الشرعية (المصارف والبنوك)، بأسعار مناسبة للجميع ويكون سهل الحصول عليها، بما يضمن عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف، والتي من الممكن أن تعرضهم لحالات نصب أو تفرض عليهم رسوما مبالغا فيها[5] وايضا عرف الشمول المالي على انه إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد وتتضمن مثلا «حسابات توفير، حسابات جارية، خدمات الدفع والتحول والتأمين والتمويل والائتمان»، والعمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات، بجانب تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة وذلك من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي الرسمي . [6]كما عرف بانه "الاجراءات 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". [7]

الشمول المالي هو: "العملية (INFE) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (OECD) وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"[8] ومن ما تقدم اعلاه فالشمول المالي ببساطة هو الاتجاه لجعل الخدمات المالية [٩]والمصرفية متاحة لأكبر عدد ممكن من المواطنين والحد من القيود القانونية والاجتماعية والثقافية التي تحول دون الاستفادة من تلك الخدمات على نطاق واسع في المجتمع, وهو تحقيق تنمية اقتصادية عادلة ومستدامة يتطلب فتح جميع قنوات المشاركة الاقتصادية وتمكين أصحاب الموارد والدخول المنخفضة من التمتع بما تتيح الخدمات المالية والمصرفية من فرص للتمويل والاستثمار والتشغيل. وفى غياب الشمول المالي، أي في ظل مناخ وقيود تعيق استفادة كل فئات الشعب من الخدمات المالية والمصرفية، فإن الاقتصاد يكون أقل كفاءة، والمنافسة مقيدة، والفرصة للحراك الاجتماعي محدودة. ولهذا أصبح مؤشر الشمول المالي من المؤشرات المهمة لقياس التنمية الشاملة في مختلف بلدان العالم . الفكرة ليست جديدة، وجرى الحديث عنها في العالم طوال العقد الماضي على الأقل، ولكن ما جعلها تتصاعد في الأهمية أخيرا عدة عوامل، على رأسها الطفرة التي لحقت بمجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فصار من الممكن الاعتماد على الوسائل الحديثة لتجنب السفر والانتقال والتعاملات الورقية والسداد النقدي، والأزمات المالية العالمية المتكررة التي دفعت إلى اعادة النظر في كثير من الأفكار التقليدية حول المصارف والتمويل والمخاطر المرتبطة بهما، والتحرك لفتح جميع مجالات المشاركة وكسر الحواجز الاجتماعية والثقافية في المجتمع الحديث بشكل عام سواء في مجال التمويل أو في غيره. وبهذا المعنى فإن الشمول المالي أحد أشكال الديمقراطية الاقتصادية التي يكون لكل مواطن فيها جميع الحقوق والفرص المتاحة لغيره ولا يجوز معها التمييز أو الإقصاء . ولكن يقابل ذلك عوامل أخرى تعرقل نجاح حركة الشمول المالي, وأصبح الشمول المالي حاليًا محور اهتمام الحكومات والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية والمصارف الاهلية ، وأن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي للدول، وذلك لأن الشمول المالي يعزز التنافس بين المؤسسات المالية، من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات، وتقنين بعض التعاملات المالية غير الرسمية، التي يضطر المواطنين غير المتعاملين مع القطاع المصرفي إلى اللجوء إليها، و هناك عدة إجراءات يجب إتباعها في المؤسسات المقدمة للخدمات المالية، حيث أن تحقيق هذه الإجراءات يساهم بدوره في تعزيز الشمول المالي، وتتمثل تلك الإجراءات في:

١- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وحصوله على الخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة وجودة مناسبة.

٢- -توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع البنوك، وإطلاع العملاء على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج، ووضع نظام لإبقائه على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية المقدمة بصورة منتظمة.

٣- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء، ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة إليهم.

٤- حماية بيانات العملاء المالية، ووضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعى حقوقهم.

توفير للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة، وفقًا لأفضل الممارسات الدولية وفي الوقت المناسب.

٦- حماية وتثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية ومقدميها على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لفهم حقوقهم ومسئولياتهم والوفاء بالتزاماتهم. ( )

المبحث الثاني

استراتيجية الشمول المالي The strategy of financial inclusion : تأتي أهمية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي في الدول لتعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة في الاستراتيجية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، كما ان أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي تتقاطع وأهداف استراتيجيات وخطط التنمية الوطنية الأخرى وتحديداً خطة التنمية الاقتصادية، اضافة لذلك فان الاستراتيجية ستعمل على إتاحة استخدام الخدمات والمنتجات المالية من قبل مختلف شرائح المجتمع تحديداً تلك المهمشة منها.

٢- **اهمية وضع استراتيجية وطنية :** للشمول المالي في تحديد الرؤيا والاهداف المستقبلية المأمول تحقيقها والمتمثلة في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع ،كما انها تعمل على توحيد وتأطير مبادرات وجهود تعزيز الشمول المالي تحت مظلة واحدة وتجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال وجود قيادة قوية وفاعلة ذات صلاحيات موسعة تعمل على تطوير وبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي تضم كافة الجهات ذات العلاقة المعنية بتحقيق الشمول المالي، وتعتبر عملية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي الخطوة الأولى على طريق تحقيق الشمول المالي لدى اي دولة . و تبرز الأهمية في وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها:-

١- تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي في الدولة
٢- تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالاشتمال المالي .
٣- تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق.
٤- تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات.
٥- ضمان التنسيق الفاعل بين الاطراف ذوي العلاقة وتوزيع الادوار والمهام بينهم.
٦- ضمان التزام الاطراف الرسمية (الحكومية و الاهلية) بالمهام و المسؤوليات المناطة بهم ومتابعتهم.
٧- تحديد اليات لمتابعة وقياس الاداء والانجاز لعملية بناء الاستراتيجية.[11]

وأن اغلب القوانين الصادرة في العقدين الماضيين كانت تميل نحو التركيز على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وغيرهما من الجرائم المالية بما يتعارض مع الاتجاه للتبسيط والتيسير ورفع القيود، وعدم اهتمام المصارف والمؤسسات المالية بجذب صغار المدخرين والمستثمرين في ظل توافر قنوات مضمونة ومجزية لتوظيف أموالها خاصة من خلال تمويل الدين العام، وصعوبة تطويع النظم واللوائح والقوانين المنظمة للنشاط المصرفي والمالي كي تتناسب مع احتياجات وظروف قطاع كبير من الأنشطة غير الرسمية وغير المسجلة، و الانحياز الثقافي غير المعلن في المؤسسات المالية حيال من لم يعتادوا التعامل معهم من الجمهور الواسع . كذلك فإن المقصود بالشمول المالي لا ينبغي أن يقتصر على مجرد دخول فرع المصرف والحصول على قرض بسهولة أو استخراج بطاقة ائتمان، بل يجب أن يمتد إلى الشمول الحقيقي الذى يتضمن الحصول على معلومات كافية عن السوق أسوة بكبار المستثمرين والمودعين، والتمتع بحماية قانونية كافية، والاستفادة بالموارد والخدمات والفرص المتاحة في البلد عموما، لأنه بغير كل هذا فإن الشمول المالي يتحول إلى مجرد توفير للتمويل السهل دون باقي ظروف نجاح استخدامه وبالتالي الوقوع في شرك الدين والإفلاس والمزيد من الفقر .

٢-١- **وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي** تكمن اهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في تحديد الرؤيا والاهداف المستقبلية المأمول تحقيقها والمتمثلة في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، كما انها تعمل على توحيد وتأطير مبادرات وجهود تعزيز الشمول المالي تحت مظلة واحدة وتجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال وجود قيادة قوية وفاعلة ذات صلاحيات موسعة تعمل على تطوير وبناء استراتيجية وطنية

للشمول المالي تضم كافة الجهات ذات العلاقة المعنية بتحقيق الشمول المالي، وتعتبر عملية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي الخطوة الأولى على طريق تحقيق الشمول المالي لدى اي دولة و تبرز الأهمية في وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها:

١- تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي في الدولة

٢- تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالاشتمال المالي .

٣- تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق.

٤- تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات

٥- ضمان التنسيق الفاعل بين الاطراف ذوي العلاقة وتوزيع الادوار والمهام بينهم

٦- ضمان التزام الاطراف الرسمية (الحكومية) بالمهام والمسؤوليات المناطة بهم ومتابعتهم.

٧- تنظيم وادارة مع الأطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل عملية انجاز بناء الاستراتيجية.

٨- تحديد اليات لمتابعة وقياس الاداء والانجاز لعملية بناء الاستراتيجي [12]

٢-٣- العناصر الرئيسة لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي: وفقا لتجارب الدول التي وضعت استراتيجية الشمول المالي , والمبادئ والمعايير المعتمدة من قبل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والبنك الدولي فيما يلي بعض العناصر الرئيسة للبناء استراتيجية الشمول المالي :-

١- **المسوحات الميدانية التشخيصية** تساهم نتائج المسوحات الميدانية التشخيصية بتشخيص وتحديد الفجوة في الوصول إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية من قبل المواطنين، وكذلك المعوقات أمام تعزيز الشمول المالي وطرق التغلب عليها بالموارد والقدرات المحدودة المتوفرة. وتعتبر المسوحات الميدانية مؤشر أساسي ونقطة بداية للقائمين على بناء الاستراتيجية حيث تساعدهم على تحديد الأهداف حول تسهيل سبل الولوج للخدمات والمنتجات المالية التي تتوافق واحتياجات المجتمع خاصة الفئات المهمشة .

٢- **تحديد الأهداف** لطالما أن الاستراتيجية توضع على مستوى الدولة يجب أن تكون الاهداف شاملة وموجهة لكافة فئات المجتمع، حيث تساهم المسوحات الميدانية التشخيصية في تحديد نوع الادوات والاليات المطلوبة لمعالجة الفجوة والمعيقات للوصول الى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية، حيث يمكن قياس مدى تحقق الاهداف وتطورها من خلال تتبع النمو في المؤشرات، ومن الضرورة أن تشارك كافة القطاعات العامة والخاصة ذات العلاقة بوضع وتحديد أهداف الاستراتيجية

٣- **اعداد وثيقة الاستراتيجية الوطنيةان** عملية بناء الاستراتيجية قد يستغرق فترة زمنية ليست قصيرة، الا انه يجب مراعاة ان تكون الاستراتيجية قابلة للتعديل والتطوير بما يتوائم مع متطلبات المرحلة، حيث تحدد الاستراتيجية الانشطة والادوار للأطراف المشاركة بعملية البناء، كما أنها يجب أن توفر آلية للتنسيق بين هذه الاطراف، مع ضرورة ايجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية والسلطات الرقابية بتبني الاستراتيجية الوطنية حتى تحفز القطاعات الأخرى من مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص ومزودي الخدمات المالية على الالتزام بتطبيق توصيات الاستراتيجية وذلك لدورهم في تعزيز الشمول المالي والقدرة على الوصول إلى كافة فئات المجتمع.

٤- **دور القطاع العام:** يلعب القطاع العام بالتعاون مع السلطات الرقابية دورا في تشجيع قطاع الخدمات المالية على موائمة نشاطاته وابتكاراته بما يتوائم مع أهداف الاستراتيجية، وكذلك يلعب دورا مهما في تطوير البنى التحتية للقطاع المالي والتي تساهم بشكل رئيسي في تعزيز الشمول المالي على مستوى الدولة.

٥- **دور القطاع الخاص يعتبر** القطاع الخاص الاكثر حيوية من بين القطاعات الاخرى، حيث يتولى القطاع الخاص مسؤولية تقديم وتطوير المنتجات والخدمات المالية لكافة المجتمع ونشرها خاصة في المناطق النائية، وبما يضمن وصول واستخدام كافة فئات المجتمع إلى هذه الخدمات والمنتجات خاصة فئات المجتمع المهمشة التي لم تندمج بعد في النظام المالي الرسمي ولم تحقق اية منافع من استخدام المنتجات والخدمات المالية، ويتوجب على القطاع الخاص أن يراعي تقديم خدمات ومنتجات تتوافق واحتياجات فئات المجتمع وان تكون أسعارها معقولة ومناسبة، وبخلاف ذلك فإن القطاع الخاص قد يعرض نفسه لمخاطر تشغيلية مرتفعة في تطوير خدمات ومنتجات لا تتوافق على عملياته مع احتياجات فئات المجتمع ولا تلبي تطلعاتهم وبالتالي التأثير سلبا على عملياته التشغيلية وعلاقاته مع المجتمع المحلي.:[13]

٦- **متابعة ومراقبة التطور**يجب توفير متابعة حثيثة للأطراف المشاركة ببناء الاستراتيجية، بحيث تشمل المتابعة لأدوار الاطراف المشاركة ومدى تحقيقهم وانجازهم للمهام الموكلة اليهم حسب جدولها الزمني حيث ان ذلك يؤثر على مدى التقدم بإنجاز الاستراتيجية في موعدها المحدد. حيث تتيح المتابعة القدرة على تعديل خطة تنفيذ الاستراتيجية ان وجد حاجة لذلك، كما ان رصد ومتابعة بناء الاستراتيجية من خلال المؤشرات أو الاحصاءات أو المسوحات الميدانية يوفر تغذية راجعة (Feedback) عن عملية التطور والتقدم في بناء الاستراتيجية.:[14]

٢-٤- الية تفعيل استراتيجية الشمول المالي من خلال دور الجهات الرقابية : تحتاج الجهات الرقابية لفهم قضايا ومشاكل المستهلك، ويتم ذلك من خلال تحليل شكاوى المستهلكين ودراسة اتجاهات وممارسات السوق. وتقوم الجهات الرقابية في بعض الأحيان باكتشاف ممارسات تضعف من ثقة المستهلك في السوق لدى تقديم الخدمات المالية. وتشمل الأدوات الرقابية جمع المعلومات ذات الصلة بالمنتجات، والمقابلات الهاتفية، ومراقبة وسائل الإعلام وكذا إجراء استقصاءات على الصناعة والمستهلك بما يمكن الجهات الرقابية من الاستجابة من خلال إصدار قواعد منظمة وإجراءات ملائمة للتنفيذ.

ويتضمن توفير الحماية المالية الكافية للمستهلك لدى تقديم الخدمات المالية ما يلي:

١- **الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة:**يجب على مقدمي الخدمات المالية والوسطاء مراعاة تقديم معاملات عادلة للمستهلكين دون ممارسة أي ضغوط للتأثير عليهم. كما يجب على مقدمي الخدمات المالية التأكد من أن طرق ترويج المنتجات ليست مضللة أو صعبة الفهم، وشروط العقد واضحة للمستهلكين. كما يجب على مقدمي الخدمات المالية تيسير حصول العملاء على الخدمات المالية، على أن يقوموا بمعاملة جميع العملاء بما فيهم الفقراء الذين قد لا ينظر إليهم على أنهم "عملاء مدرة للدخل باحترام ومساواة.

٢- **الإفصاح:**الإفصاح الكامل بجميع المعلومات ذات الصلة للمستهلكين باستخدام لغة سهلة الفهم، بما في ذلك أسعار العائد الفعلية وشروط القروض. ولتحسين الشفافية، قد تقوم الجهة الرقابية أو المؤسسة المالية بنشر قائمة بأسعار الخدمات المالية في الصحف أو غيرها من وسائل النشر.

٣- **الإنصاف** :يتعين وضع آليات لمتابعة شكاوى المستهلكين وضمان وصولها إلى مقدمي الخدمة المالية والجهات الرقابية. لذلك يجب أن يتم إنشاء نظام يضع المسئولية الأولية لحل النزاع على عاتق مقدمي الخدمة المالية، ويليها الرقابة من قبل طرف ثالث مستقل بما يعزز الثقة في النظام القائم .

٤- **التثقيف المالي للمستهلك:** يتعين تثقيف المستهلكين ماليا وتوعيتهم لتحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية. وبالأخص للعملاء الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية، لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم .وقد يتم تثقيف المستهلك ماليا من قبل الهيئات الحكومية والجمعيات الاستهلاكية، وفي أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة.

٥- **تقديم المشورة الائتماني:** في حالة زيادة المديونية، فإن خدمات المشورة الائتمانية تكون فعالة في تقديم المساعدة للعملاء غير القادرين على الوفاء بالتزاماتهم المالية .حيث تقوم تلك الهيئات بمساعدة العملاء على إدارة مواردهم من خلال تثقيفهم ماليا، وتقديم المشورة، مع وضع خطط لإدارة الديون والتفاوض مع الدائنين لمحاولة تخفيض الأقساط المستحقة عليهم عن طريق تخفيض أسعار العائد وتيسير شروط السداد ومدها لفترة أطول، حتى يتسنى للعملاء الوفاء بالتزاماتهم المالي.وبذلك تتمثل استراتيجية الشمول المالي في تمكين ذوي الدخل المحدود من الاستفادة من الخدمات المالية بتكلفة معقولة، حيث تشير دراسة أصدرها البنك الدولي عام٢٠١٦ نحو نصف البالغين في أنحاء العالم، أو نحو ٢.٥ مليار نسمة لا يحصلون على خدمات مالية رسمية، و٧٥ % من الفقراء لا يتعاملون مع المصارف بسبب ارتفاع التكاليف، وبُعد المسافات، والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي. ولا يدخر سوى نحو ٢٥٪ من البالغين في العالم الذين يكسبون أقل من دولارين في اليوم أموالهم في مؤسسات مالية رسمية. وعلى صعيد الدول العربية، يتضح ضعف الشمول المالي أيضا، حيث إن نسبة ١٨ % فقط من السكان في البلاد العربية لديهم حساب مع مؤسسة مالية، مقارنة مع٤٣٪ في البلدان النامية ككل و٢٤٪ في دول إفريقيا جنوب الصحراء

٢-٥- دور المصارف في تعزيز الشمول المالي باتت البنوك والمصارف تفكر وتسعى في كيفية الوصول للمواطنين غير المتعاملين معها، وخاصة الشرائح المهمشة التي لا تجد منتجات مالية رسمية تناسب احتياجاتها مثل "الفقراء، ومحدودي الدخل وأصحاب المشروعات

المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر"، وهو ما تسعى المصارف إلى تحقيقه حاليًا بالوصول لتلك الشرائح المجتمعية هو ما يعرف باسم الشمول المالي.وأصبح الشمول المالي حاليًا ومحور اهتمام الحكومات والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية والمصارف الحكومية و الاهلية ، خاصة أنه الشمول المالي يعزز التنافس بين المؤسسات المالية، من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات، وتقنين بعض التعاملات المالية غير الرسمية، التي يضطر المواطنين غير المتعاملين مع القطاع المصرفي إلى اللجوء إليها ، ويأتي دور المصارف في تعزيز الشمول المالي من خلال :

١- ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد علي الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط علي الإقراض والتمويل، مع توفير التدريب للعاملين فى هذا المجال.

٢- التشجيع علي المنافسة بين البنوك وذلك عن طريق توفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين البنوك للحفاظ علي الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة.

٣- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة علي العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

٤- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم واثقالهم بالقروض.

٥- تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي.

٢-٦- دور المصارف الاهلية في تعزيز الشمول المالي فهي : تحرص المصارف على نشر الثقافة المالية مع كيفية تعزيز الشمول المالي في إطار التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية، من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية و الاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر , مع اتاحة الخدمات المصرفية وتوفيرها لكافة طبقات المجتمع من خلال :-

١- عداد برامج سنوية لتحقيق أهداف الشمول المالي، مع مراقبة وتتبع معدلات نجاح تلك البرامج.

٢- بذل المزيد من الجهود لدراسة احتياجات الأفراد الذين لا يتعاملون مع المصارف، واتخاذ خطوات جادة لتسهيل استيفاء متطلباتهم بسهولة وأمان.

٣- تبني الأساليب الملائمة لاستقطاب الأفراد الذين لم يعتادوا على التعامل مع المصارف (مثل: الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، الأشخاص من ذوي الدخل المحدود) وطرح الإجراءات الإيجابية الكفيلة بمخاطبة وتشجيع تلك الفئات من الأفراد على الاستعانة بخدماتها، خاصة من يستخدمون التكنولوجيا.

٢-٧- التوعية المالية، على أن تتضمن «الآليات» ما يلي:

- خطة سنوية ذات برامج محددة لتعزيز نشر المعلومات المالية والمصرفية، مع استهداف الزيادة في الوعي المصرفي والمالي.
- بذل الجهود للعمل جنباً إلى جنب مع المجتمع المدني، والمؤسسات العلمية والمهنية لتعزيز الوعي المالي والمصرفي.
- المشاركة، من حينٍ إلى آخر، في إجراء الدراسات حول قياس الوعي المالي، وأثر الإجراءات والتدابير المتخذة في هذا الصدد على زيادة الوعي والثقافة المالية، وذلك بهدف تقييم السياسات المطبقة لدى المصارف ، وكيفية تعزيزها.

٢-٨- اجراءات تعزيز الشمول المالي

وتشمل:-

١- العديد من خدمات المساعدة والدعم المتوفرة للعملاء في الفروع وفي مراكز خدمة العملاء، التي توفر المعلومات الأساسية، والمعلومات التفصيلية عن المنتجات والخدمات، وتقديم شرح لكيفية التقدم بالشكاوى.

٢- – نشر المعلومات على المواقع الإلكترونية للبنوك.

٣- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات حول الحقوق والحماية، بما في ذلك الاستخدام المكثف لخدمات الرسائل النصية القصيرة.

٤- المراجعة الداخلية الدورية والإبلاغ من مختلف وحدات العمل حول الإجراءات المتخذة للتأكد من الالتزام باللوائح الرقابية المتعلقة بخدمة العملاء.

٥- التدريب المستمر للموظفين حول المنتجات والخدمات المصرفية للتأكد من تقديم تلك المنتجات والخدمات بصورة ملائمة.

٦- وضع مجموعة متكاملة من الإجراءات للتأكد من إمكانية وصول العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى كل منتجات المصارف وخدماتها، بما في ذلك تخصيص فرع في كل محافظة يوفر مسؤول اتصال بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، واستخدام خيارات والسماعات على الموقع الإلكتروني، وإعادة تصميم الفروع لجعلها سهلة الوصول بالنسبة لبعض الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة.

٧- إجراء البحوث وإصدار التقارير الداخلية والمخصصة لتعزيز المعرفة المالية والشمول المالي في دولة الكويت.

ومن واقع الردود التي تلقاها معهد الدراسات المصرفية، كان من الواضح أن البنوك قد اتخذت إجراءاتٍ هامةً للتأكد من الالتزام باللوائح الرقابية الرامية إلى حماية العملاء وذوي الاحتياجات الخاصة. كما يتضح أن البنوك تتحمل مسؤوليتها تجاه المجتمع بجدية تامة للتأكد من تعزيز المعرفة المالية.:[15]

المبحث الثالث الجانب التطبيقي

حتى موعد كتابة هذا البحث ، لم يقم أي من المصارف الاهلية في العراق بنشر خططه السنوية لتعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية، وبالتالي ليس من الواضح إلى أي مدى قد تم إعداد تلك الخطط، ولم نتمكن من الحصول على معلومات كافية لا جراء الجانب التطبيقي لذلك تم الاعتماد على احصائيات و مؤشرات تطور الشمول المالي في العالم والوطن العربي لصندوق النقد العربي للعام ٢٠١٥ .

٣- الشمول المالي في العالم

٣-١- مؤشرات تطور الشمول المالي في العالم أظهرت بيانات البنك الدولي للعام 2014 أن حوالي نصف البالغين في العالم، أي ما يعادل 2مليار نسمة، لا يحصلون على خدمات مالية رسمية، وأن نسبة ٧٠٪ منهم من سكان الدول النامية .وأنه مازال ٨٢٪ من سكان الدول العربية، أي ما يعادل 182 مليون من البالغين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية .وأظهرت البيانات أيضا أن 25 % فقط من الفقراء البالغين في العالم(ممن يكسبون أقل من دولارين للفرد في اليوم)يدخرون أموالهم في مؤسسات مالية (رسمية .ويعد بعد المسافات، وارتفاع التكاليف، والمتطلبات البيروقراطية المرهقة من أهم الأسباب وراء عدم تعامل ٧٥٪ من الفقراء البالغين في العالم مع المؤسسات المالية .وتشير آخر البيانات المتاحة لعام 2014 أن نسبة البالغين ممن لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية في العالم ٦٢٪ وبلغت النسبة بين النساء ٥٨٪، وبين أفقر % 40 من السكان و نسبة ٤٦٪وعلى مستوى الدول النامية فقد بلغت نسبة المشاركة لجميع البالغين ٥٤٪ وعلى مستوى مجموعات الدول بلغت نسبة ٦١٪.:[16]كما أن نسبة المشمولين السكان بلغت ٩١٪واحتلت دول شرق آسيا والباسيفيك المرتبة الثانية، حيث بلغت نسبة من لديهم حساب ٦٩٪من إجمالي البالغين، وكانت نسبة النساء اللواتي امتلكن حساب مصرفي متقاربة مع مثيلتها لدى الرجال، حيث بلغت ٦٧٪ أما نسبة المشمولين مالي فقد بلغت ٦١٪ من إجمالي عددهم .تلاها منطقتي أوربا وآسيا الوسطى، وأميركا اللاتينية حيث بلغت نسبة المشتركين في حسابات مالية رسمية فيهما٥١٪ وبلغت نسبة شمول النساء في أميركا اللاتينية ٤٩٪ و ٤٧٪ في أوربا وآسيا الوسطى .وجاءت منطقة جنوب آسيا في المرتبة الخامسة، حيث امتلك حساب ٤٦٪ من البالغين فيها، وكانت نسبة النساء المشمولات ماليا ٣٧٪ من مجمل البالغات .أما مشاركة أفقر ٤٠٪ من البالغين فبلغت ٣٨٪ من إجمالي عددهم . واحتلت دول جنوب الصحراء في إفريقيا المرتبة السادسة، بنسبة مشاركة بلغت ٣٤٪ من جميع البالغين، ومشاركة ٣٠٪ من النساء البالغات، و ٢٥٪ من السكان .أما منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فقد احتلت المرتبة الأخيرة، حيث لم تتجاوز نسبة البالغين الذين امتلكوا حساب المالي ١٤٪، وأمتلك ٩٪من النساء البالغات . أما أسباب الضعف الشديد للشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بحسب إجابات من لم يشتركوا في حساب مالي، فقد أجاب ٧٧٪ منهم أنه يعود لعدم توفر مال كاف ي، و ١٢٪ لأسباب دينية، و ٩٪ بسبب امتلاك فرد آخر من الأسرة حساب مالي ، و ٢١٪ يعود لارتفاع التكلفة، و ٨٪ لبعد المسافة، و ١٠٪ بسبب عدم توفر الوثائق المطلوبة لفتح الحساب، و ١٠٪ بسبب عدم الثقة بالمؤسسات المالية، و ٧٪ لم يعطوا سببا لذلك .وتبين تلك الإجابات أن نسبة من تخلوا طوعا عن شمولهم ماليا لا تتعدى١٢٪, أما الباقون فهم يواجهون حالات من الإقصاء الإجباري، الذي يتطلب من الحكومات والجهات الرقابية العربية تركيز الجهود لمعالجته .

٣-٢- مؤشرات تطور الشمول المالي في الدول العربيةتشير بيانات صندوق النقد الدولي إلى أن مستوى الشمول المالي في الدول العربية سجل أدنى المستويات في العالم .فقد بلغت نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية ١٨٪ من المجموع، وبلغت لدى النساء ١٣٪ وهي النسب الأدنى بالمقارنة مع معدلاتها في الدول النامية الأخرى .ولا يرجع المستوى المتدني لنقص الأموال المتاحة للتشغيل، إذ تمتلك معظم الدول العربية قاعدة ودائع واسعة فاقت أو قاربت في بعضها قيمة ناتجها المحلي الإجمالي عام ٢٠١٤ , ووصلت

الى نفس مستوى الدول التقدمة . فقد بلغت نسبة الودائع الى الناتج المحلي في لبنان ٢٥٠ %, , والاردن ١١٩ % , والامارات ٩٦٪ , والمغرب ٨٦٪ , و فلسطين ٧٥٪ , وكانت هذه النسب متوسطة في معظم الدول العربية , حيث بلغت النسبة في مصر ٦٥٪ , وفي تونس ٦٠٪ , وفي الكويت ٥٨٪ والسعودية , وسوريا ٥٠٪ , والجزائر ٤٩٪ , و عمان ٣٠٪ , و اليمن ٢٩٪ , ولم تتوفر المعلومات عن بقية الدول العربية الاخرى والعراق من ضمنهم .

كما شهدت مؤشرات توفر وانتشار المنتجات والخدمات المالية المصرفية تطورات هامة في عدد من الدول العربية, وهي التي تم اعتماها في تحديد نسب الشمول المالي للدول العربية والتي شملت :-

١- عدد اجهزة الصراف الالي (Automatic Teller Machine) لكل ١٠٠ الف شخص وكانت النسب متفاوتة , حيث كانت السعودية بالمرتبة الاولى بواقع ٧٤ جهاز , واليمن بالمرتبة الاخيرة بواقع ٥ جهاز .

٢- عدد الفروع المصرفية فقد كانت لبنان بالمرتبة الاولى بواقع ٢٩ فرعا لكل ١٠٠الف شخص , الجزائر بالمرتبة الاخيرة بواقع ٥ فروع لكل ١٠٠ الف شخص , وهي نسبة متدنية جدا .

٣- استخدام الخدمات المالية والمصرفية , حيث كانت لبنان بالمرتبة الاولى من حيث عدد حسابات الايداع , وسوريا واليمن بالمرتبة الاخيرة بنسب متساوية بينهما .

٤- نسبة الاقراض الى الناتج القومي المحلي , فقد سجلت اعلى النسب وحسب احصائيات صندوق النقد العربي في لبنان حيث بلغت ٩٩.٢٪ وتليها الامارات ثم المغرب والاردن وتونس والكويت ثم السعودية وفي المرتبة الاخيرة كانت مصر ثم اليمن بواقع نسبة ٧٪ .

ترتيب الدول العربية في الجداول العالمية أصبح الشمول المالي حاليًا محور اهتمام الحكومات والجهات المالية الرقابية بما فيها البنوك المركزية على وجه الخصوص، والمصارف الحكومية والاهلية في الدول العربية , خاصة بعد ان تبين هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي للدول، وذلك لأن الشمول المالي يعزز التنافس بين المؤسسات المالية، من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات، وتقنين بعض التعاملات المالية غير الرسمية، التي يضطر المواطنين غير المتعاملين مع القطاع المصرفي إلى اللجوء إليها، بسبب عدم وجود ما يناسبهم من خدمات بالقطاع المالي الرسمي. وفيما يلي ادناه جدول يبين مؤشرات الشمول المالي وترتيب الدول العربية حسب بيانات البنك الدولي للعام ٢٠١٤ [17] .

الدولة	مؤشر الشمول المالي	الترتيب العالمي
لبنان	٥٠,٨٣	36
عمان	٤٦,٤٢	42
الكويت	٤٢,٠١	55
قطر	40.6	57
الاردن	37.11	68
الامارات	32.6	77
المغرب	30.86	82
تونس	29.29	88
السعودية	24.34	103
ليبيا	22.59	109
فلسطين	19.5	121
مصر	18.77	122
سوريا	11.08	138
الجزائر	9.62	141
السودان	5.74	157
اليمن	3.93	170

حيث اكدت هذه الدراسة الصادرة من بنك التنمية الاسيوي والتي طورت مؤشر الشمول المالي في العام ٢٠١٥ على ترتيب دول العالم بواسطة حساب مؤشر جديد لدرجة المول المالي باستخدام خمسة مؤشرات وهي :-

١- عدد اجهزة الصراف الالي لكل ١٠٠ الف بالغ .

٢- عدد فروع المصارف التجارية لكل ١٠٠ الف بالغ .

٣- عدد المقترضين من كل ١٠٠٠ شخص بالغ .

٤- عدد المودعين لدى المصارف من كل ١٠٠٠ شخص بالغ .

٥- نسبة القروض الى الناتج المحلي الاجمالي .

ولقد تم استخدام البيانات المتوفرة لدى البنك الدولي والبالغة ١٧٦ دولة , وتبين الاتي:-لبنان احتلت المرتبة ٣٦ , تليها عمان في المرتبة ٤٢, والكويت في المرتبة ٥٥ ثم قطر في المرتبة ٥٧, ومن ثم تليها الاردن في المرتبة ٦٨, والامارات في المرتبة ٧٧ , وتليها المغرب في المرتبة ٨٨, اما بقية الدول فقد تجاوزت مراتبها ١٠٠ , بما فيها فلسطين وسوريا والجزائر , وهذا يدل على ان حالة الشمول المالي في الدول العربية لازال متأخرا حتى الدول الغنية منها مثل السعودية والامارات وغيرها.

بذلك يكون دور المصارف "بشكل عام" في تعزيز الشمول المالي وتلبية احتياجات كافة فئات المجتمع يتمثل بالتالي:

١) -ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، مع توفير التدريب للعاملين في هذا المجال.

٢) التشجيع على المنافسة بين البنوك، وذلك عن طريق توفير المزيد من الخيارات للعملاء، وتعزيز التنافسية بين البنوك للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة.

٣) خفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

٤) مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض.

٥) تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

٤-١- الاستنتاجات Conclusions

١- الشمول المالي هو اتاحة الخدمات المالية " حسابات التوفير , الحسابات الجارية ,التامين , التمويل , الائتمان ,وغيرها لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات او افراد والعمل على استخدام هذه الخدمات على اعتبارها اهم دعائم الاستقرار الاجتماعي ومحفزات التنمية الاقتصادية , ويعمل الشمول المالي على تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية (منها المصارف الاهلية) من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات، بالتالي تقنين القنوات غير الرسمية.

٢- يعزز الشمول المالي من خلال التعاون والتواصل بين البنوك المركزية في الدول والمصارف الاهلية وتقديم الخدمات والتسهيلات المطلوبة لتحقيق تنمية اقتصادية لمساعدة العملاء للحصول على الخدمات المصرفية .

٣- تعزيز الشمول المالي لا يحظى في الدول العربية باهتمام متزايد من قبل صانعي قرارات السياسات المالية ، رغم الحاجة الكبيرة لدعم التنمية الاقتصادية المستدامة والشاملة من خلال تطوير استراتيجية الشمول المالي والحث على تطويرها وتطبيقها .

٤- عدم تقديم نشرات و خطط سنوية من قبل المصارف الاهلية باستراتيجياتها المتبعة لتعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية.

٥- واجه تطبيق الشمول المالي العديد من المعوقات منها الامية المصرفية وعدم مواكبة التطور التكنلوجي العالمي وغياب التنسيق بين التشريعات والقوانين الرقابية الدولية المفروضة وتطابقها مع واقع الشمول المالي في دولنا العربية .

٦- أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي, فالشمول المالي ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغروحارب الفقر.

٤-٢- التوصياتRecommendations

١- تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ودراسة سبل الارتقاء بمؤشراته والعمل على الالتزام بالمعايير والمبادئ الدولية ذات العلاقة، وتعزيز التعاون بين مختلف المؤسسات والجهات الوطنية المعنية بقضايا الشمول المالي , وتبادل الخبرات والتجارب بين الدول العربية في مجال السياسات والإجراءات المتعلقة بتعزيز الشمول المالي، وتعزيز الوعي بقضايا الشمول المالي وحماية المستهلكين في الخدمات المالية والمصرفية و الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة , إعداد أوراق ودراسات حول أوضاع الشمول المالي في الدول العربية والنواحي المتعلقة بها.

٢- توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول) وتطويرها ان وجدت .

٣- تقديم تقارير دورية من قبل المصارف الاهلية الى البنك المركزي او الى مؤسسات الدولة المعنية على ان تحتوي هذه التقارير على معلومات واضحة وصريحة , وتقديم نشرات و خطط سنوية من قبل المصارف الاهلية باستراتيجياتها المتبعة لتعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية .

٤- ان تتبنى الدولة سياسة استراتيجية الشمول المالي من خلال وضع استراتيجية وطنية و تحديد العناصر الرئيسية لبناء و رسم رؤيا واهداف واضحة , وتحديد خطوات لعملية بنائها وتطويرها , وحماية بيانات العملاء المالية ووضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم .

٥- زيادة عدد الصرافات الألية وأية وسيلة أخري من شأنها توسيع شبكة اتاحة الخدمات المصرفية والتي تعتبر من اهم مؤشرات قياس الشمول المالي حسب تقرير بنك التنمية الاسيوي ٢٠١٥ والذي رتب على اساسه دول العالم لتطبقها للشمول المالي .

٦- وضع استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحها، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المال, وتبني الأساليب الملائمة لاستقطاب الأفراد الذين لم يعتادوا على التعامل مع البنوك (مثل: الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، الأشخاص من ذوي الدخل المحدود) وطرح الإجراءات الإيجابية الكفيلة بمخاطبة وتشجيع تلك الفئات من الأفراد على الاستعانة بخدماتها، خاصة من يستخدمون التكنولوجيا.

المصادر

المصادر العربية

١-المفوضية الاوربية , المؤتمر الرابع للتحالف الدولي للشمول المالي, ٢٠٠٨ .

٢-المفوضية الاوربية , المؤتمر الرابع للتحالف الدولي للشمول المالي, ٢٠٠٨١-

٣- صندوق النقد الدولي ٢٠١٤.

٤- - متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية, ٢٠١٥

٥- امانة مجلس محافظة المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية , متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية صندوق النقد العربي , ٢٠١٥

٦- بوني بروسكي، أهمية تطبيق وقياس المعايير العالمية لإدارة الأداء الاجتماعي داخل مؤسسات التمويل الأصغر, ٢٠١٧.

٧-بيانات البنك الدولي للعام2014

٨-بيانات البنك الدولي للعام 2018

٩-بيانات صندوق النقد الدولي ٢٠١٥.

١٠-بيانات صندوق النقد العربي ٢٠١٤.

١١-بيانات صندوق النقد العربي ٢٠١٧ .

١٢-حماد , ثامر , دراسة حول الشمول المالي , جريدة القبس , الكويت , ٢٨ يوليو ٢٠١٧.

١٣-زياد بهاء الدين , الشمول المالي.. موضوع جدير بالاهتمام , مجلة الشروق , مصر , القاهرة , ١١ سبتمبر ٢٠١٧ .

١٤-زياد بهاء الدين , الشمول المالي.. موضوع جدير بالاهتمام , مجلة الشروق , مصر , القاهرة , ١١ سبتمبر ٢٠١٧

١٥-صندوق النقد الدولي , أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ورقة عمل حول متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ٢٠١٥.

١٦-صندوق النقد الدولي , أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ورقة عمل حول متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ٢٠١٥ .

١٧-مبادئ البنية التحتية لأسواق المال وإطار الإفصاح ومنهجية التقييم لهذه المبادئ – ٢٠١٤٤-

١٨-مبادئ البنية التحتية لأسواق المال وإطار الإفصاح ومنهجية التقييم لهذه المبادئ – ٢٠١٤

١٩-متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية, ٢٠١٥ .

٢٠-متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية_٢٠١٥ .

٢١-متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ,2009

٢٢-هشام رامز عبد الحافظ , الشمول المالي: التوجه الاستراتيجي للاستقرار المالي والاجتماعي ١٧ - ١٩ أيلول / سبتمبر ٢٠١٥ فندق جراند روتانا - شرم الشيخ / مصر

المصادر الاجنبية

1- Gyn -young park & Rogelio V, Mercado Jr p.p 6-8 2010.
2- information Sharing and Credit Reporting System -2010.
3- JOSHI, DEEPALI PANT, Financial education and Inclusion programmers in Indi , Reserve Bank of India , CHIEF GENERAL MANAGER-IN-CHARGE , June 28, 2011.
4- Leyshon, N Thrift - Journal of Rural Studies, The restructuring of the UK financial services industry in the reversal of fortune ,1993.
5- JOSHI, DEEPALI PANT, Financial education and Inclusion programmers in Indi , Reserve Bank of India , CHIEF GENERAL MANAGER-IN-CHARGE , June 28, 2011.
6- [1]- information Sharing and Credit Reporting System -2010.
7- Leyshon, N Thrift - Journal of Rural Studies, The restructuring of the UK financial services industry in the reversal of fortune ,1993.

الهوامش

[1] - المفوضية الاوربية , المؤتمر الرابع للتحالف الدولي للشمول المالي, ٢٠٠٨

[2] -زياد بهاء الدين , الشمول المالي.. موضوع جدير بالاهتمام , مجلة الشروق , مصر , القاهرة , ١١ سبتمبر ٢٠١٧ .

1- [3] JOSHI, DEEPALI PANT, Financial education and Inclusion programmers in Indi , Reserve Bank of India , CHIEF GENERAL MANAGER-IN-CHARGE , June 28, 2011.

4- -مبادئ البنية التحتية لأسواق المال وإطار الإفصاح ومنهجية التقييم لهذه المبادئ - ٢٠١٤

[5] - صندوق النقد العربي ٢٠١٥ .

[6] - صندوق النقد الدولي ٢٠١٤.

[7] - صندوق النقد الدولي , أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ورقة عمل حول متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية , ٢٠١٥.

[8] - متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية, ٢٠١٥

[10] بوني بروسكي، أهمية تطبيق وقياس المعايير العالمية لإدارة الأداء الاجتماعي داخل مؤسسات التمويل الأصغر, ٢٠١٧,

[11] -حماد , ثامر , دراسة حول الشمول المالي , جريدة القبس , الكويت , ٢٨ يوليو ٢٠١٧

[12]-information Sharing and Credit Reporting System -2010.

2- [13] Leyshon, N Thrift - Journal of Rural Studies, The restructuring of the UK financial services *industry in the reversal of fortune ,1993.*

[14]هشام رامز عبد الحافظ الشمول المالي: التوجه الاستراتيجي للاستقرار المالي والاجتماعي ١٧ - ١٩ أيلول / سبتمبر ٢٠١٥ فندق جراند روتانا - شرم الشيخ / مصر

[15] متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية_٢٠١٥

[16] - بيانات البنك الدولي للعام2014

[17] البنك الدولي للعام ٢٠١٤