



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أهمية نشر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي
-الاستفادة من تجارب عربية-

المشرف	اعداد الطلبة	
ياسمينه إبراهيم سالم	يسرى شماع	1
	عزيرقية	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مناع ريمة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ياسمينه إبراهيم سالم
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حمزة رملي

السنة الجامعية 2023/2022



شكر وتقدير

قال الله تعالى "لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ"

الحمد لله والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وأنعم علينا نعمة العلم وهدانا إلى نوره ويسر لنا المصاعب

من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير والامتنان العظيم إلى أستاذتي المشرفة "ياسمينه إبراهيم سالم"

على نصائحها وإرشاداتها وعلى المجهودات التي بذلتها من توجيه وتشجيع في إنجاز هذه المذكرة بالشكل المطلوب ونمد بالشكر لأعضاء المناقشة على قبولهم تكمين هذا البحث وكل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية... جزاكم الله عنا كل خير وإلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد

يسرى ورقية

إهداء



بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على رسول الله

أهدي ثمرة عملي هذا:

إلى من علمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله

أن يمد في عمري قائدي ومثلي الأعلى "أيي" حفظه الله

إلى ملاكي في الحياة ومعني الحب والحنان وإلى بسمه الحياة وسر

الوجود ومن كان دعاؤها سر نجاحي "أمي الحبيبة" حفظها الله

إلى من إليهم أنتمي إخوتي "طاهر، نوال، عماد"

إلى أختي التي سهرت على مساعدتي في اتمام هذا العمل "فادية"

جدتي الغالية وخالتي الأعزاء

إلى كل أفراد عائلتي أدامكم الله لي سنداً وكتفاً

إلى رقيقة العمل وكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هـ

يسري



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على رسول الله

أهدي ثمرة عملي هذا:

إلى الإنسان الذي طالما افتخر بي وأراد لي أن أكون في أعلى

المراتب الإنسان العظيم "أبي الغالي" حفظه الله

إلى ملائكي في الحياة ومعنى الحب والحنان وإلى بسمه الحياة وسر

الوجود ومن كان دعاؤها سر نجاحي "أمي الحبيبة" حفظها الله

إلى إخوتي "أيوب، محسن، أحمد، ابتسام، نسيم"

إلى صديقتي التي تقاسمت معي إنجاز هذا البحث "يسرى"

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

رقية

ملخص

موضوع الثقافة المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي يكتسي أهمية بالغة لدى متخذي القرار في مختلف الدول من خلال تضمينها في مخطط سياساتها واستراتيجيتها.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة التثقيف المالي في تعزيز الشمول المالي لتحقيق أهدافه وتطوير الخدمات المالية، ولتحقيق هذه الدراسة ركزنا على أساسيات الثقافة المالية، وأيضاً أساسيات الشمول المالي. وذلك من خلال عرض تجارب دول عربية رائدة في كل من دولة الأردن ومصر، في مجال الشمول المالي وتوصلت الدراسة إلى فعالية التجارب محل الدراسة في تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاقه.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الثقافة المالية، الأردن، مصر.

Abstract

The issue of financial culture and its role in promoting financial inclusion has a great importance to decision makers by including it in their policies and strategies.

This study aims to highlight the contribution of financial education in promoting financial inclusion to achieve its goals and develop financial services. To achieve this study, we focused on the basics of financial education, as well as the basics of financial inclusion. This is done by presenting the experiences of leading Arab countries, in both Jordan and Egypt, in the field of financial inclusion. The study found the effectiveness of the studies under study in enhancing and expanding financial inclusion.

key words: Financial inclusion, financial literacy, Jordan, Egypt.

مقدمة

يعد الشمول المالي من المواضيع المهمة التي برزت على الساحة الدولية بعد الأزمة العالمية سنة 2008؛ حيث يهدف إلى تعزيز وصول كافة أفراد المجتمع للخدمات والمنتجات المالية والقدرة على استخدامها بكفاءة وفعالية بشرط أن تكون هذه الخدمات مقدمة من الجهات الرسمية، وفي هذا الإطار سعت العديد من المنظمات العالمية إلى إطلاق العديد من المبادرات العالمية في سبيل وضع الأبعاد والمؤشرات اللازمة لقياس الشمول المالي في العالم.

بدأت فكرة الشمول المالي بغرض ادماج الفئات المهمشة في النظام المالي وتقديم الخدمات المالية لهم بطريقة سهلة وبأقل التكاليف الممكنة، كما اهتم الشمول المالي بإتاحة التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر من خلال تقديم التسهيلات اللازمة لهم، والتي فرضت على المؤسسات المالية الدولية زيادة الاهتمام به ورسم استراتيجيات دولية كفيلة بتعزيزه لاسيما في ظل العلاقة التي تربطه بتحقيق الاستقرار المالي، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم المالية، بالإضافة إلى تسريع الخدمات المالية والمصرفية.

لتحقيق الشمول المالي لابد من توفير العديد من العوامل الأساسية، أهمها الثقافة المالية التي تلعب دوراً أساسياً في تمكين الفئات المستهدفة من الأفراد ورواد الأعمال بالمعارف المالية والمهارات اللازمة لإدارة شؤونهم المالية وعلاقاتهم مع البنوك والمؤسسات المالية.

إشكالية الدراسة

هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والثقافة المالية، حيث يشكل فهم المنتجات والخدمات المالية شرطاً أساسياً لتعميمها والاستفادة منها بشكل فعال وفي ظل ما تقدم نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي؟

تدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهم الآليات والركائز الداعمة للشمول المالي؟
2. ما أهم المفاهيم المرتبطة بالتنقيف المالي؟
3. ما علاقة الثقافة المالية بالشمول المالي؟
4. ما الجهود المبذولة من قبل الدول العربية الأردن ومصر في تعزيز الشمول المالي؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يعتبر توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية وتعزيز استخدامهم للحسابات المالية للحصول على الخدمات والمنتجات ركائز داعمة للشمول المالي في الدول.

الفرضية الثانية: من أهم مفاهيم المرتبطة بالثقافة المالية نجد المعرفة المالية، محور الأمية المالية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية بين الثقافة المالية والشمول المالي؛ حيث تسهم الثقافة المالية في تعزيزه من خلال تحفيز الأفراد على تبنيها بعد استيعاب مزاياها.

الفرضية الرابعة: تعمل كل من دولة الأردن ومصر على تنفيذ استراتيجيات تهدف إلى تدعيم الشمول المالي وتعزيز وصول العميل إلى خدمات ومنتجات مالية من خلال دعم المشاريع والفئات المستهدفة.

مبررات اختيار الدراسة

يعود اختيارنا لموضوع الدراسة للأسباب التالية:

- حداثة الموضوع بمتغيريه، الثقافة المالية والشمول المالي؛
- تناسب الموضوع مع التخصص؛
- الرغبة والميل من طرفنا في دراسة هذا الموضوع.

أهداف الدراسة

تكمن أهداف الدراسة في كون موضوع كل من الثقافة المالية والشمول المالي من المواضيع التي أصبحت تحتل جل اهتمام الدول والمنظمات المالية العالمية في وقتنا الحالي، وتبرز هذه الأهداف في:

- التعريف بالثقافة المالية والشمول المالي؛
- أهم التحديات التي تواجه الشمول المالي وآليات تعزيزه؛
- العلاقة التي تربط الثقافة المالية بالشمول المالي؛
- إبراز مساهمة الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي وهذا بعرض تجارب عربية.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة موضوع البحث في الوصول إلى نتائج تفيدنا في إبراز مدى مساهمة الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي، من خلال عرض تجارب عربية تسلط الضوء على واقع كل من الثقافة المالية والشمول المالي في الدول محل الدراسة.

منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا للموضوع على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة من خلال وصف المفاهيم المتعلقة بموضوع الثقافة المالية والشمول المالي، وتحليل مؤشرات الشمول المالي، وبيان مدى مساهمة الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي بالإضافة إلى منهج دراسة حالة في كل من الأردن ومصر في إثراء الدراسة النظرية للموضوع.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع الثقافة المالية والشمول المالي ومن بين هذه الدراسات نذكر منها ما يلي:

1. رفيقة صباغ وسميرة عززي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، مجلد 10، العدد 2، سنة 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الشمول المالي بالدول العربية وتوصلت إلى أن الدول العربية عازمت على تسريع الشمول المالي وتعزيز مستوياته من خلال تطبيقه في استراتيجياتها، كما توصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي في الدول العربية رغم الجهود المبذولة لم يواكب المستوى الذي يشهده باقي دول العالم.

2. فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 6، العدد 1، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة كل من مفهوم الشمول المالي ومبادئ وأهميته، وقد توصل الباحث في هذه الدراسة إلى وجود عقبات مما استلزم الأمر وضع توصيات قادرة على تدعيم ورفع مستوياته.

3. مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية الآلية الأساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، مجلد 3، العدد 1، سنة 2022.

تهدف هذه الدراسة إلى شرح العلاقة التي تربط الشمول المالي بالثقافة المالية خصوصا في الدول العربية؛ حيث يشكل فهم المنتجات والخدمات المصرفية شرطا أساسيا لتعميمها وتحسين استخدامها والاستفادة منها بشكل فعال، وعليه تم التعرف في هذه الدراسة على مختلف المفاهيم الأساسية للشمول

المالي والثقافة المالية، إضافة إلى معرفة واقع الشمول المالي في الدول العربية ومستوياتها، ودور التعليم المالي في تعزيز الشمول المالي للدول العربية.

4. قاسي ياسمين، مزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة (دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية).

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي ودعم فرص تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم الشمول المالي، أهميته وأهدافه والقيام بدراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي بالجزائر والدول العربية مع الأخذ بعين الاعتبار والمؤشرات المالية لتحقيقه، وتوصلت الدراسة إلى توضيح صورة شاملة على واقع واحتياجات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية.

هيكل الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختيار الفرضيات ارتأينا تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول، سبقتهم مقدمة عامة وخاتمة عامة أخيرة.

يمثل الفصل الأول الإطار المفاهيمي للشمول المالي، يندرج تحته مبحثين: المبحث الأول بعنوان عموميات حول الشمول المالي، أما المبحث الثاني فقد كان بعنوان أساسيات الشمول المالي في حين الفصل الثاني جاء بعنوان: الإطار المفاهيمي للثقافة المالية ويندرج تحته مبحثين، المبحث الأول بعنوان مدخل عام للثقافة المالية، والمبحث الثاني بعنوان أساسيات الثقافة المالية، وأخيرا الفصل الثالث بعنوان عرض دور الثقافة المالية بتعزيز الشمول المالي في بعض الدول العربية.

الفصل الأول:
الإطار المفاهيمي
للتشمول المالي

مقدمة الفصل الأول

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة فقد قامت غالبية الدول المتقدمة والنامية من اتباع سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتباعدتهم عن التهميش المالي.

نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض الإطار النظري للشمول المالي، وآليات تعزيزه؛ حيث تم تقسيمه إلى مبحثين:

✓ المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي؛

✓ المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي.

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

أصبح الشمول المالي ضرورة للعصر الحديث، حيث يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز الاستقرار المالي، الأمر الذي يتطلب منا التطرق لنشأة الشمول المالي وتطوره.

المطلب الأول: نشأة وتطوير الشمول المالي

ظهر مفهوم الشمول المالي عكس الاستبعاد أو الإقصاء المالي لأول مرة عام 1993 في دراسة ليستون وترفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفي تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها؛ حيث تبنت 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 وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة¹.

¹ بن عامر عبد الكريم وبن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، المجلد 4، العدد 1، جانفي 2023، ص 674/646.

جدول رقم 1: نشأة وتطور استخدام مصطلح الشمول المالي

السنة	أهم الملامح والسمات
1993	-ظهور مصطلح الشمول المالي لأول مرة في دراسة "ليستون وترفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية
1999	-استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوافرة
2008	-الاهتمام بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية حيث التزمت الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي، من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح؛ -حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبكرة بتكلفة منخفضة؛ -تبني مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية؛ -اعتبار البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك؛
2013	-إطلاق مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة.

المصدر: هاجر يحي وياسمينه إبراهيم سالم، محددات تحقيق ونجاح الشمول المالي، دراسة حالة بعض الدول العربية، مجلد 21، العدد 1، 2021/06/30، ص 03.

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الشمول المالي

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الشمول المالي وخصائصه:

أولاً: مفهوم الشمول المالي

ليس هناك تعريف محدد للشمول المالي متفق عليه بل نلاحظ وجود العديد من التعاريف، ونبرز من بينها ما يلي:

تعرف مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه: "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات

المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".¹

يعرفه صندوق النقد الدولي بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأنه: "الحالة التي تعكس قدرة الأفراد والشركات وبما فيهم ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن، في الوصول إلى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان والتأمين)، والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة، في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة".²

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتنقيف المالي (TNFE) الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتنقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".³

الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد، والمؤسسات خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف والشمول المالي لا يتحقق من دون التنقيف المالي، فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكاً للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعياً لحقوقه وواجباته.⁴

¹ حسين جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، السنة 2020، ص 114/97.

² أيمن بوزانة ووفاء حموش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 1، السنة 2021، ص 87/71.

³ خالد محمد الشerman، الشمول المالي والأداء الاقتصادي في الأردن، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، سنة 2019/2018، إشراف نوح علي شيايب، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، سنة 2018، ص 9.

⁴ اتحاد المصارف العربية، الأمانة العامة، إدارة الدراسات والبحوث، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه 27 فيفري 2017، ص 1.

من خلال التعاريف السابقة يمكن ملاحظة عدة محاور رئيسية يستند عليها الشمول المالي.¹

- الوصول للخدمات والمنتجات المالية: توافر الخدمات المالية الرسمية، وقرب المسافة والقدرة على تحمل التكاليف؛
- القدرة المالية: يعني إدارة الأموال بشكل فعال مع التخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية؛
- استخدام المنتجات والخدمات المالية: إذ تكون الخدمات مصممة لاحتياجات العملاء وتجزئة الخدمات وتطويرها لتلائم جميع شرائح المجتمع؛
- الرقابة والتنظيم: لضمان تقديم المنتجات في بيئة تتميز بالاستقرار المالي.

في ضوء التعاريف والمفاهيم المختلفة للشمول المالي والتي أشار إليها مختلف الكتاب والباحثين فإن الشمول المالي هو: مفهوم يهدف الى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة على العدد الأكبر من المجتمعات والمؤسسات والأفراد، خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع.

ثانيا: خصائص الشمول المالي

من أهم خصائص الشمول المالي نذكر ما يلي:²

- العموم: من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل؛
- التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة؛
- السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة في جميع الأوقات؛
- التوسع: الوصول الى جميع مواقع الشركات والافراد لتسهيل عملية التنقل.

¹ رفيقة صباغ وسليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية، واقع وآفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 2، السنة 2020، ص514.

² أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 14، العدد 2، 2021، ص648.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهمية وأهداف الشمول المالي:

أولاً: أهمية الشمول المالي

ترجع أهمية الشمول المالي إلى ما يلي:¹

- يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية؛
- تعزيز وصول كافة الأفراد في المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية: لغرض تعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمويل المشروعات الصغيرة، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومن ثم رفع معدلات النمو الاقتصادي؛
- تحقيق التنمية الاجتماعية: وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل من خلال حصولهم على المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة ومن ثم تنمية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية؛²
- أتمتة النظام المالي: انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدام الأتمتة (الحواسب، الهواتف...)، يسمح بجذب المزيد من المستخدمين فضلاً عن تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب.³

¹ بوطلاعة محمد وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته، الأردن، والجزائر نموذجاً، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 4، العدد 2، جوان 2020، ص147.

² مفتاح غزال ومراد بركات، الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة 7626 _ 2020، ص48.

³ قطاف عبد القادر، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية، مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج خلال الفترة 2019-2020، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، 2023، ص217.

ثانياً: أهداف الشمول المالي

يمكن تحديد أهداف الشمول المالي فيما يلي:

- _ تشجيع الأفراد على الادخار واستثمار الأموال بالطرق المثلى وذلك من خلال إعداد برامج موجهة لفئات المجتمع المختلفة لتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار لديهم؛
- _ الحد من مخاطر مزودي الخدمات والمنتجات المالية الذين يعملون خارج إطار النظام المالي الرسمي، ومن ثم تعزيز قدرات وامكانيات وضبط عرض الخدمات والمنتجات المالية وفق الأسس والتشريعات النافذة؛
- _ تعزيز إجراءات حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات ذات العلاقة لضمان الشفافية والإفصاح التام عن المنتجات والخدمات وشروطها لضمان العدالة في التعامل، كما يجب تعريف المتعاملين من المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم على سبيل المثال: الحصول على نسخة من تقاريرهم المالية والائتمانية التي تتعلق بهم وتعريفهم بآليات وطرق تقديم الشكاوى ضد المؤسسات المالية وإجراءات متابعتها ومعالجتها؛¹
- _ تقليص الفجوة في الوعي والتثقيف المالي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية ويكون من خلال تعزيز المناهج التعليمية بمواد أو مواضيع توعية مالية أو من خلال تعزيز برامج ثقافية توعوية مختلفة تعالج تدني المستويات الثقافية؛²
- _ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي، وتمكين الشركات المتغيرة جداً من الاستثمار والتوسع؛³

يمثل الجدول التالي أهداف الشمول المالي والتي تنقسم إلى ثلاثة أقسام.

¹ بهناس العباس وآخرون، اسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية معارف، مجلد 14، العدد 02، ديسمبر 2019، ص230.

² صندوق النقد العربي، "متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العالمية"، 2015، ص8.

³ ماجد محمود أبو دية، دور الانتشار المصرفي والائتمان المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة، ص22.

جدول رقم 2: أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
1. الاستقرار المالي من خلال: قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة. من مخاطر عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي. تعزيز الاستقرار الاجتماعي. تحمل الصدمات والاختلالات المالية.	2. النزاهة المالية من خلال: مكافحة غسيل الأموال. مكافحة تمويل الإرهاب. السيطرة على استخدام النظام المالي.	3. الحماية المالية للعملاء من خلال: التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا. تنظيم صياغة العقود والبنود ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات. حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة وبسهولة ويسر.

المصدر: حمادة السعيد المعصراوي، مؤشر للإفصاح عن معلومات الشمول المالي لتعزيز شفافية التقارير المالية في البنوك، مجلة الاقتصاد الإسلامي، العدد 89، أكتوبر 2019، ص39.

المطلب الرابع: مكونات ومبادئ الشمول المالي

يتميز الشمول المالي بمكونات ومبادئ يجب اتباعها للوصول إلى نظام مالي متطور وسنعرّف من خلال هذا المطلب على مكونات ومبادئ الشمول المالي.

أولاً: مكونات تحقيق الشمول المالي

توجد عدة محاور أساسية يركز عليها الشمول المالي والتي تتمثل فيما يلي:¹

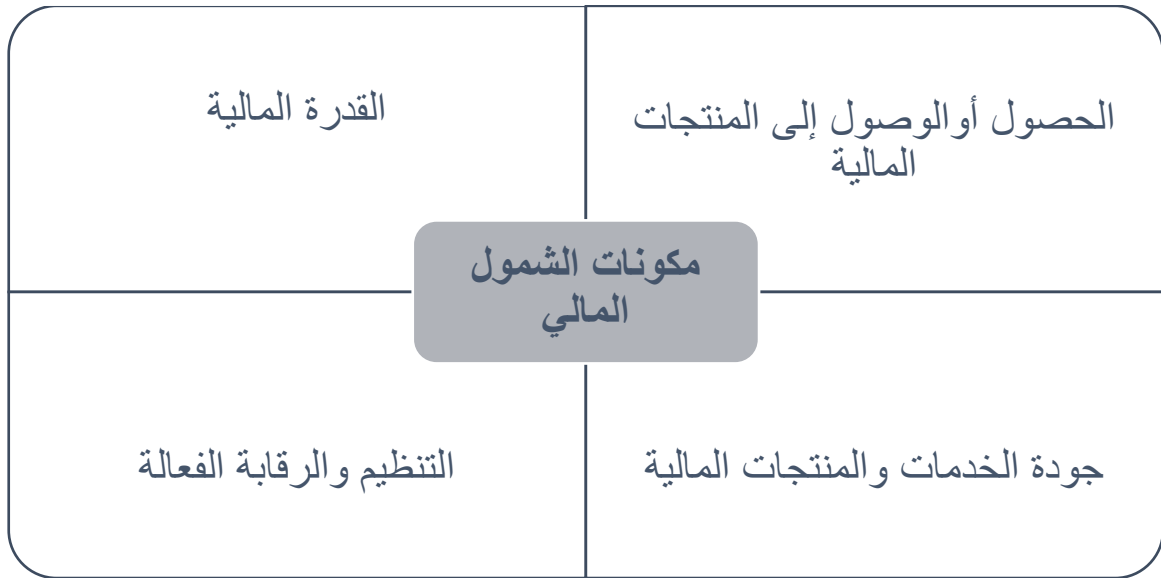
- **الحصول أو الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية:** توفر خدمات مالية رسمية ومنظمة قرب المسافة والقدرة على تحمل التكاليف؛
- **القدرة المالية:** إدارة الأموال بشكل فعال والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية؛
- **جودة الخدمات والمنتجات المالية:** الخدمات مصممة لاحتياجات العملاء وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع؛

¹ حدة بوتينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبة ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، الصادرة في 2018، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، بغداد، العراق، ص8.

➤ **التنظيم والرقابة الفعالة:** وذلك بغرض تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار.

والشكل الموالي يختصر المكونات.

شكل رقم 01: مكونات الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

ثانيا: مبادئ الشمول المالي

تتمثل فيما يلي:

1. **القيادة:** غرس التزام واسع النطاق تجاه الشمول المالي للمساعدة على تخفيف وطأة الفقر؛¹
2. **التنوع:** تنفيذ نهج السياسات التي تشجع المنافسة وتتيح حوافز مستندة إلى أوضاع السوق لتوفير الوصول المستدام للخدمات المالية واستخدام نطاق واسع من الخدمات؛²
3. **الابتكار:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية؛
4. **الحماية:** إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء؛¹

¹ فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 6، عدد 1، 2020، ص477.

² المرجع السابق، ص477.

5. **التمكن:** يمثل استفادة العملاء من الخدمات المالية وتطوير قدراتهم وثقافتهم المالية من خلال ما يلي:²

أ. **الثقافة المالية:** القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية والمصرفية؛

ب. **القدرات المالية:** وهي تمكين العملاء من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم؛

ت. **آلية معالجة الشكوى:** المقصود بها القدرة على حل النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء من خلال آلية واضحة وآمنة.

6. **التعاون:** ضرورة التنسيق بين مختلف الجهات الحكومية والمؤسساتية لوضع بنية مؤسسية تشاركية؛³

7. **المعرفة:** الاستفادة من البيانات المحسنة لوضع سياسة قائمة على الأدلة وقياس التقدم؛⁴

8. **التناسب:** وضع إطار للسياسات الخاصة بالنواحي التنظيمية بما يتناسب مع المخاطر والمنافع المتأتية من هذه المنتجات والخدمات المبتكرة؛⁵

9. **إطار العمل:** الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفذ الشامل للمعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.⁶

والشكل الموالي يختصر مكونات الشمول المالي.

¹ فلاح صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، عدد 4، مجلد 7، ديسمبر 2019، ص11.

² نبيلة بهوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد 10، عدد 3، 2019، ص165.

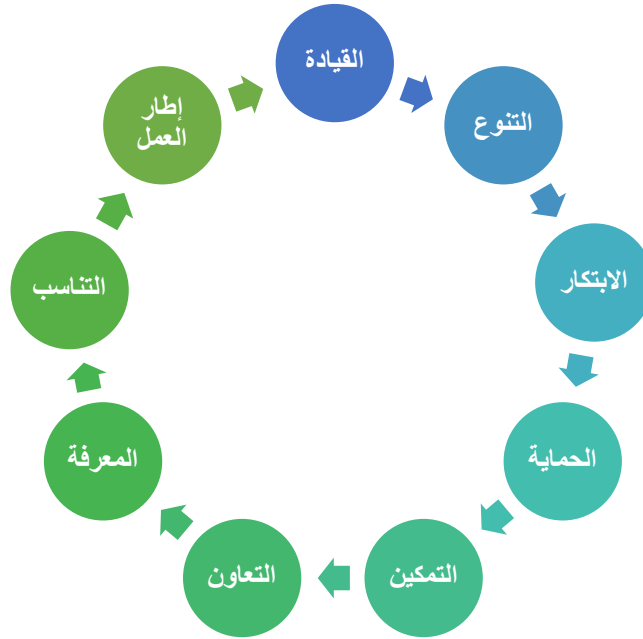
³ أمينة عثامنة وكاميليا بولقمح، الشمول المالي وتأثيره على تعزيز الاستقرار المالي، دراسة حالة الدول العربية لفترة 2010، 2016، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 8، العدد 1، 2020، ص8.

⁴ يسعد عبد الرحمن وآخرون، التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز درجة الشمول المالي، تجربة الصين نموذجا، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 4، العدد 1، (خاص)، جانفي 2023، ص184.

⁵ بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية أنموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 8، العدد 1، أبريل 2022، ص143.

⁶ إيمان إسماعيل أنور، دور الشمول المالي في تعزيز الادخار، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، مدينة السادات، مجلد 7، العدد 1، 2021، ص8.

شكل رقم 02: مكونات الشمول المالي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ما سبق

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

نتطرق في هذا المبحث إلى أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه والشروط الواجب توافرها في هذه المؤشرات وآليات تعزيزه.

المطلب الأول: سياسات وشروط الشمول المالي

للشمول المالي العديد من السياسات والشروط التي تسمح بتعزيزه.

أولاً: سياسات الشمول المالي

تم تحديد ستة سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها تساعد على الوصول للخدمات المالية المصرفية وتشمل الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية حيث أشار إليها كآلاتي:¹

(1) الوكيل البنكي: أثبتت سياسات عقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الاستعمال المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها

¹ بن شهلة عبد السلام، التحديات والفرص التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجزائر، تحت إشراف عبد الوهاب شنيخر، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020، ص20/19/18.

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 إلى وكلاء للاشتغال المالي. التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا؛ حيث تمكن من تكنولوجيا خفض تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد وإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي، بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير؛

(2) **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعلومات المالية بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت أكثر سهولة؛ حيث يتم وصولها بنفس الوقت، وأيضا عملت على توسيع نطاق الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا، أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، حيث أن الفلبين سجلت أول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام 2004؛

(3) **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر، وتشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العامة في مجال الإيداع الصغير وتراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية؛

(4) **إصلاح البنوك الحكومية:** تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء؛ حيث تعتبر البنوك العمومية المؤسسات المالية الوحيدة المتواجدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية جارية قليلة مثل الزراعة والسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة أما السياستين المتبقيتين هما حماية المستهلك consumer protection وسياسة الهوية المالية Financial identité policier؛

(5) **حماية المستهلك:** إن تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضد هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة، في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل

خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم مثل ما حدث في بولونيا عام 2000؛ حيث الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات ما جعل من منع عمل هذه المؤسسات أمرا بالغ الأهمية بشكل عام، 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:** إن تحديد الهوية أمر بالغ الأهمية في كل المجالات؛ حيث أن الهوية المعترف بها قانونا تسهل المعاملات بين الأشخاص والمؤسسات وتشمل كل مجالات الحياة من صحة وتعليم وكل الأمور المتعلقة بالتمويل، إلا أنه يوجد أكثر من 1,000,000,000 (مليار) شخص لديهم صعوبة في إثبات هويتهم وهذا حسب آخر الإحصائيات في 2017 وعادة ما يكون السبب الرئيسي في عدم حصولهم على حسابات هو عدم توافر المستندات اللازمة لديهم، وعليه بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تصنيف الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض.

ثانيا: شروط الشمول المالي

بهدف تطبيق وتعميم الشمول المالي يجب أن تتوفر شروط وهي:¹

- دراسة السوق المصرفي دراسة جديدة لمعرفة مدى جدوى المنتجات الموجودة حاليا ومدى تناسبها مع أفراد المجتمع؛
- تحديد الدول للأهداف التي يمكن من خلالها تحقيق ورفع كفاءة الشمول المالي؛
- دراسة مطالب واحتياجات السوق من خلال الخدمات المصرفية لتحقيقها على أرض الواقع؛
- العمل على إطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المالية والمصرفية لكل فئات المجتمع؛

¹ كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 3، ص366.

- متابعة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المتاحة وتوفير وتزويدهم بكل المعلومات التي يحتاجونها عن حساباتهم؛
- توفير الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات الأكثر ملائمة لهم والتي تساعد على إدارة أموالهم بطريقة سليمة؛
- العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة مما يكسب ثقة العملاء بالخدمات المقدمة وتطبيق سياسة عادلة.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

لقياس مستوى الشمول المالي هناك أبعاد تحتوي كل منها مؤشرات جزئية لتقييم مستوى الشمول المالي.

أولاً: أبعاد الشمول المالي

لقد تطور مفهوم الشمول المالي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

__ **الوصول للخدمات المالية:** تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، وتتطلب تحديد مستويات الوصول وتحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، الفروع وأجهزة الصراف الآلي...، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية؛¹

__ **استخدام الخدمات المالية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة؛²

__ **جودة الخدمات المالية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس الجودة هو تحد في حد ذاته؛ حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول الدول النامية إذ كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وهو بعد غير واضح؛ حيث يوجد العديد من العوامل التي

¹ بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، (معارف)، المجلد 14، العدد 2، ديسمبر 2019، ص 215/216.

² صورية شنبی والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 4، العدد 1، 2019، ص 109.

تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية (التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك، والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق).¹

المخطط الموالي يضع ثلاثة أبعاد للشمول المالي.

شكل رقم 03: أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق.

ثانياً: مؤشرات الشمول المالي

يحتوي الشمول المالي على مجموعة من المؤشرات لقياسه وتكمن هذه المؤشرات فيما يلي:

• مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية

__ عدد نقاط الوصول لكل 10,000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛²

__ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛³

__ حساب النقود الالكترونية؛

__ نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول الوحدة.⁴

• مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية

__ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛

¹ أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي، تجربة المملكة العربية السعودية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، (خاص)، جانفي 2023، ص 242.

² بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 216/217.

³ قاسي ياسمين ومزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، ماي 2022، ص 601.

⁴ بهلولي مراد وأمر سعيد شعبان، واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الناجحة، الإمارات، غانا انموذجا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 8، عدد 2، 2022، ص 273.

- __ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛¹
 - __ عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين؛
 - __ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
 - __ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛²
 - __ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
 - __ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.³
- مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية

تتمثل في:⁴

- __ **القدرة على تحمل التكاليف:** يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض، وذلك من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية، متوسط الرسوم السنوية، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهظة الثمن؛
- __ **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دوراً حاسماً في الشمول المالي؛ حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي، وجود نموذج وصفي محدد للخدمات المالية المقدمة؛
- __ **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية؛⁵
- __ **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير المشروعة؛
- __ **التثقيف المالي:** وقياس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛

¹ بهنس العباس وآخرون مرجع سبق ذكره، ص216/217.

² حسيني جازية، تعليم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات، شمال إفريقيا المجلد 16، العدد 23، السنة 2020، ص102.

³ قاسي ياسمينه ومزيان توفيق، مرجع سبق ذكره، ص601.

⁴ بهناس العباس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص216/217.

⁵ صورية شنبی والسعيد بن الأخضر، مرجع سبق ذكره، ص110/111.

- __ **المديونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة؛
- __ **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

جدول رقم 3: أبعاد الشمول المالي

أبعاد الشمول المالي	مؤشراته
الوصول للخدمات المالية	- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني، مجزئة حسب نوع الوحدة الإدارية - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم² - حساب النقود الإلكترونية - نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة
استخدام الخدمات المالية	- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظمة - نسبة البالغين الذين لديهم أنواع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية
الجودة	- القدرة على تحمل التكاليف - الشفافية - الراحة والسهولة - حماية المستهلك - المديونية أو السلوك المالي - العوائق الائتمانية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

المطلب الثالث: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي

تتمثل ركائز الشمول المالي فيما يلي:

1. **دعم البنية التحتية المالية:** يعد توفير بنية مالية تحتية قوية، لتلبية متطلبات الشمول المالي، أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، وهذا من خلال تحديد أوليات تجهيز البنية التحتية المتمثلة فيما يلي:¹

- _ توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلط من أولويات؛
- _ تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات؛
- _ تطوير نظم الدفع والتسوية القومية، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية؛
- _ العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات، من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول.

2. **الحماية المالية للمستهلك:** يجب اتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح، وذلك من خلال وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وهذا من خلال:

- _ توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية؛
- _ توفير آلية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية؛
- _ تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

3. **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:** يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها، وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، آخذاً في الاعتبار ما يأتي:

- _ مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض والادخار والتأمين ووسائل الدفع بالإضافة للتمويل.²

¹ أحمد خروبي القواس، مرجع سبق ذكره، ص 244/ 245.

² حسيني جازية مرجع سبق ذكره صفحة 101.

4. **التثقيف المالي:** ويكون من خلال إعداد استراتيجيات وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف.¹

المطلب الرابع: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي

توجد العديد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرض النفاذ للخدمات المالية وتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي:²

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة لا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني والرهونات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين؛
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات؛
- ضرورة توفير المتطلبات الأساسية الداعمة للشمول المالي؛ حيث يعتمد نجاح جهود الشمول المالي على توفر أنظمة ذات كفاءة للدفع، ونظم للاستعلام الائتماني ونظم الإقراض المضمون وسجلات الأصول.³

¹ مفتاح غزال ومراد بركات، الثقافة المالية كآلية أساسيات لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، 7623، ص 49.

² فضيل البشير ضيف، مرجع سبق ذكره، ص 482.

³ بلكلحل حضرية، واقع استراتيجيات الشمول المالي في المنطقة العربية: جهود ومبادرات، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، "خاص"، جانفي 2023، ص 548.

المطلب الخامس: آليات ووسائل تعزيز الشمول المالي

من أجل تحقيق الشمول المالي لا بد من انتهاز واستخدام وسائل وآليات لتعميق وصوله.

أولاً: آليات تعزيز الشمول المالي

تتمثل آليات تعزيز الشمول المالي فيما يلي:¹

- 1. تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية:** حيث يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول؛
- 2. التثقيف المالي:** تعاضمت أهمية التثقيف المالي بعد الأزمة المالية العالمية وهو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات الضرورية لاتخاذ القرارات المالية السليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، كما يساهم التثقيف المالي في زيادة عدد منتجات الخدمات المالية على التطوير وزيادة معدلات الادخار؛
- 3. بيئة تشريعية مواتية:** يتطلب تحويل المجتمع إلى الشمول المالي توافر بيئة تشريعية مناسبة تحدد الحقوق والواجبات؛ حيث يعتبر القانون بمثابة الإطار التشريعي الذي يتيح مواجهة الجرائم الإلكترونية؛
- 4. رقمنة الخدمات المالية:** وجود نظام دفع حديث وآمن وفعال مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، يخلق مجالا متكافئاً لمقدمي الخدمات المالية وتمكين العملاء الماليين والاستفادة من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر؛ حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة مربحة وفعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية، وهي محرك أساسي لهذه العمليات المالية من قطاع الأعمال للأفراد ومن الحكومة للأفراد؛
- 5. البيانات والأبحاث:** تلعب البيانات والأبحاث في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة تحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات، من جهة أخرى، تساهم البيانات والأبحاث في وضع أهداف وطنية مبنية لتعزيز الشمول المالي.

¹ نادية الوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمت، العدد 2، المجلد 2، الكلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص26.

ثانيا: وسائل تعزيز الشمول المالي

يوجد توجه لدى الدولة لتعزيز الشمول المالي، والحد من التداعيات التي تواجهه من خلال القيام بالعديد من الإجراءات على النحو التالي:¹

- (1) ابتكار منتجات مالية جديدة ومبتكرة وغير مألوفة تعمل على جذب الفئات المهمشة والفقيرة للتعامل مع المؤسسات المالية كالودائع المالية متناهية الصغر والتي تدر عائدا يوميا مثلا؛
- (2) منح القروض طويلة الأجل، لجذب الفئات غير المدرجة في الاقتصاد الرسمي إلى التعامل مع المؤسسات المالية، بالإضافة إلى عقد دورات اقتصادية تعليمية وتسويقية بصورة مبسطة ومساعدة هذه الفئات على تنمية وتوسيع مشروعاتهم؛
- (3) جذب فئات حديثي التخرج للعمل الحر وتدريبهم وتنقيفهم عليه مع منحهم قروض طويلة الأجل بفائدة بسيطة؛
- (4) تأهيل المسجونين المفرج عنهم حديثا للعمل الحر التجاري، عن طريق تدريبهم في فترة قضاء العقوبة على المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وخصوصا الصناعية منها، ومساعدتهم بالقروض والتسوية؛
- (5) تدريب فئة المرأة المعيلة والمطلقات والأرامل، على المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، مع منحهم القروض وفتح الأسواق وإقامة المعارض لتسويق انتاجاتهم؛
- (6) تكوين مجموعات من شباب الباحثين في الكليات العلمية والعملية، ليقوموا، بتكوين الشركات التجارية مهمتها إنتاج الأبحاث التكنولوجية تجاريا مع إمداد شركاتهم بخبراء في التجارة والتسويق والتصدير والقانون مع منحهم قروضا طويلة الأجل، وبدون فائدة نهائيا.

¹ عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، جامعة الدول العربية، ص34/33.

خاتمة الفصل الأول

تطرقنا في هذا الفصل إلى الأسس النظرية للشمول المالي وذلك من خلال التطرق لمفهوم الشمول المالي ونشأته ووجدنا أنه يمثل تمكين الأفراد ذات الدخل المنخفض في المجتمع للوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية بتكلفة معقولة.

تناولنا أهم المؤشرات المستخدمة لقياس الشمول المالي والتي تمثلت في الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية.

توصلنا في المبحث الثاني إلى شرح آليات ووسائل تعزيز الشمول المالي باعتماده على ركائز أساسية لتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع، ومن أبرز هذه التحديات والعوائق عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية، وضعف المستويات التنافسية بين المؤسسات المصرفية.

الفصل الثاني:
الإطار المفاهيمي
للتقافة المالية

مقدمة الفصل الثاني

تعتبر الثقافة المالية من الاتجاهات الجديدة سواء بالنسبة للأفراد أو الدول، خاصة في ظل التغيرات الرقمية الحاصلة، أين أصبح يستوجب على الأفراد امتلاكهم لأبسط المفاهيم المالية من أجل تسيير أمورهم المالية، سواء يتعلق الأمر بالادخار أو الاستثمار أو الإنفاق المالي.

من خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى:

✓ المبحث الأول: مدخل عام للتعريف بالثقافة المالية؛

✓ المبحث الثاني: أساسيات الثقافة المالية.

المبحث الأول: مدخل عام حول الثقافة المالية

تعتبر الثقافة المالية من الاتجاهات الجديدة سواء بالنسبة للأفراد أو الدول، خاصة في ظل التغيرات الرقمية الحاصلة، أين أصبح يستوجب على الأفراد امتلاكهم لأبسط المفاهيم المالية من أجل تسيير أمورهم المالية سواء تعلق الأمر بالادخار أو الانفاق المالي وتحقيق كفاءة مالية أفضل، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالثقافة المالية.

المطلب الأول: مفهوم الثقافة المالية

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم الثقافة المالية:

يعد مفهوم الثقافة المالية، مفهوماً يختلف باختلاف الدول ودرجة تقدمها والوعي المالي لشعوبها، وقد اختلفت المصطلحات التي تعكس الثقافة المالية إلى: المعرفة المالية، محو الأمية المالية، الوعي المالي، الإدراك المالي، وهذا ما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف التي يمكن إيجازها فيما يلي:

التعريف الأول: عرفت الثقافة المالية بأنها: الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية وبالتالي القدرة على استخدام المهارات والمعرفة والمواقف والسلوك بهدف إدارة الموارد المالية بفعالية واتخاذ القرارات المالية السليمة بغية تحقيق الأمن المالي والرفاهية المالية، كما تشير إلى تطوير مستمر للمعرفة والكفاءة المالية التي تمكن الأفراد من الاستجابة لكافة المتغيرات الشخصية والاقتصادية.¹

التعريف الثاني: تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) الثقافة المالية على أنها: "مجموعة المعارف والمفاهيم والمهارات والمحفزات والثقة التي تسمح للأفراد باتخاذ قرارات مالية صحيحة وفعالة وذلك من أجل ضمان الرفاهية المالية لكل من الأفراد والمجتمع وتمكين مشاركة الأفراد في الحياة الاقتصادية بشكل فعال مما يخدم الاقتصاد ككل".²

التعريف الثالث: تعرف الثقافة المالية بأنها الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية وبالتالي القدرة على استخدام المهارات والمعرفة والمواقف والسلوك، بهدف إدارة الموارد المالية بفعالية واتخاذ القرارات المالية السليمة، بغية تحقيق الأمن المالي والرفاهية المالية، كما تشير إلى تطوير مستمر للمعرفة والكفاءة

¹ خديجة عرقوب، مساهمة الثقافة المالية في نجاح رواد الأعمال، دراسة حالة: رواد ريالي، برنامج لإدارة الشؤون المالية لرواد الأعمال، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 11، العدد 3، (خاص) إبريل 2021، ص334.

² محمد الصادق زعبيط وعماد الدين شرابي، مستوى الثقافة المالية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 3، ديسمبر 2020، ص1264.

المالية التي تمكن الأفراد من الاستجابة لكافة المتغيرات الشخصية والاقتصادية والثقافة أو المعرفة المالية، وهي عنصر هام وأساسي من عناصر التطور والاستقرار الاقتصادي والمالي.¹

التعريف الثالث: هي اكتساب المهارات المالية الأساسية التي تؤهل صاحبها لاتخاذ قراراته المالية باستقلالية ونجاعة تحميه من المخاطر المالية وتحقق له الأمان والرفاهية، حيث يتم اكتسابها من خلال الممارسات المالية اليومية وكذا التعليم المالي في إطار ما يعرف بمحو الثقافة المالية.²

من التعاريف السابقة نرى بأن الثقافة المالية هي قدرة الشخص على فهم واستيعاب واستخدام المهارات المالية المختلفة بشكل صحيح وفعال، بما في ذلك الإدارة المالية الشخصية وإعداد الخطة لميزانيتك والاستثمار وغيرها.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الثقافة المالية

إن امتلاك الأفراد لثقافة المالية يحقق لهم العديد من الاهداف الشخصية والعامة، وهذا ما يظهر من خلال هذا العنصر.

أولاً: أهمية الثقافة المالية

يمكن تلخيص أهمية الثقافة المالية للأفراد في النقاط التالية:³

- __ امتلاك الأفراد لمعارف ومهارات مالية تمكنهم من إدارة شؤونهم المالية بشكل فعال وصحيح؛
- __ تسمح الثقافة المالية للأفراد بالمشاركة في الأسواق المالية كما تشجعهم على الاستثمار في الأسهم والسندات وصناديق الاستثمار كما تسمح لهم بالتعامل الصحيح مع المنتجات والخدمات المالية الحديثة؛
- __ تسمح الثقافة المالية للأفراد باتخاذ قرارات مالية رشيدة فيما يخص المسائل المالية المعقدة؛
- __ تمنح الأفراد القدرة على المفاضلة بين المنتجات والخدمات المالية المتاحة أمامهم واختيار المنتج الذي يناسب حاجيتهم وقدرتهم المالية بأقل تكلفة ومخاطرة؛
- __ زيادة عدد المنتجات المالية؛
- __ زيادة العمر المتوقع للسكان (التغيرات الحاصلة في نظام التقاعد)؛⁴
- __ نقص المعرفة المالية الأساسية.

¹ مفتاح غزال ومراد بركات، مرجع سبق ذكره، ص49.

² علالي سارة تنبؤ كنزة، مرجع سبق ذكره، ص512.

³ محمد الصادق زعبيط وعماد الدين شرايبي، مرجع سبق ذكره، ص1268/1267.

⁴ علالي سارة وتنبيو كنزة، مرجع سبق ذكره، ص513.

بالنسبة للتقرير السنوي لمحو الأمية المالية لسنة 2014 تمكن الثقافة المالية الأفراد من:

__ تحليل النفقات، التكاليف، المخاطر والنتائج، لاسيما تلك التي يمكن أن ترتبط مباشرة بحياتهم مثل: المنتجات والخدمات والقرارات المالية، القدرة على اتخاذ قرارات فعالة، الخروج من الفقر.

ثانيا: أهداف الثقافة المالية

استنادا على ما سبق يمكننا القول بأن الثقافة المالية تهدف إلى تحقيق ما يلي:¹

- __ أن يكون الفرد على دراية وعلم وقدرة على إدارة الأموال والأصول والأعمال المصرفية والاستثمارات والائتمان والتأمين والضرائب؛
- __ معرفة المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها إدارة الأموال والأصول مثل: القيمة الزمنية للنقود في الاستثمارات وتجميع المخاطر في التأمين؛
- __ استخدام تلك الثقافة لتخطيط وتنفيذ وتقديم القرارات المالية؛
- __ زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية وتعقيدها؛
- __ ظهور الحاجة للاهتمام بالثقافة المالية فلم تعد تقتصر على المتعلمين الجامعيين أو الأفراد الذين يمتلكون خبرات في الأمور المالية بل صار من المهم أن تصبح جزء من حياة كافة الأفراد وفي مختلف المراحل العمرية مما يساعدهم في توجيه سلوكهم الاستهلاكي بأسلوب صحيح؛
- __ توضيح طبيعة الخدمات المالية أي أنه توجد العديد من الخدمات التي يقدمها القطاع المالي لمختلف فئات المجتمع ويوجد العديد من الأفراد الذين لا يعرفون معلومات كافية عن هذه الخدمات أو كيفية التعامل معها وخصوصا أثناء التعاملات التجارية والمصرفية لذلك تساهم الثقافة المالية في زيادة خبرة الأفراد حول الخدمات المالية المتنوعة.²

¹ مروة فتحي والسيد البغدادي، دور الثقافة المالية في تحقيق التمكين الاقتصادي للخدمات المالية، مصر المعاصرة، ص113/114.

² شيماء محمد علي حسن، وحدة مقترحة في الثقافة المالية لتنمية المفاهيم الاقتصادية وتقدير القيمة الوظيفية لتعلم الرياضيات لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، مجلة تربويات، الرياضيات، المجلد 22، العدد 6، ابريل 2019، الجزء 3، ص43.

المطلب الثالث: مكونات ومجالات الثقافة المالية

سننظر في هذا المطلب إلى مكونات ومجالات الثقافة المالية.

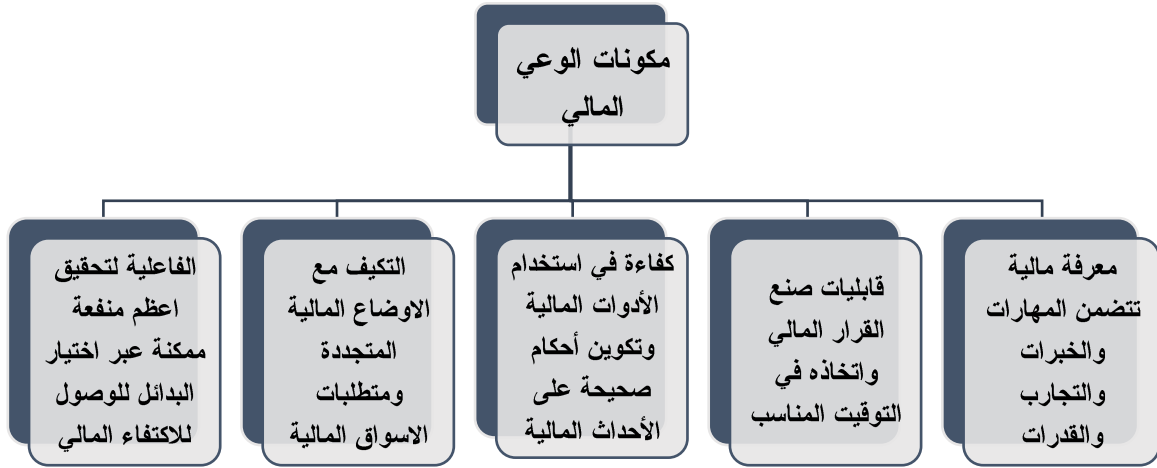
أولاً: مكونات الثقافة المالية

من المكونات الأساسية للثقافة المالية ما يلي:¹

1. المعرفة المالية التي تتضمن مجموعة من المهارات والخبرات والتجارب والقدرات؛
2. القابليات، وتعرف بأنها صنع القرار المالي، واتخاذها في التوقيت المناسب؛
3. الكفاءة في استخدام الأدوات المالية، وبناء أحكام صحيحة عن الأحداث المالية؛
4. التكيف مع الأوضاع المالية المتجددة، ومتطلبات الأسواق المالية؛
5. الفاعلية لتحقيق أعظم منفعة ممكنة عبر اختيار البدائل للوصول إلى الاكتفاء المالي.

يوضح الشكل التالي أهم أجزاء ومكونات الوعي المالي:

الشكل (4): مكونات الوعي المالي



المصدر: نمير الصائغ، قياس الوعي المالي: دراسة لعينة من الجامعات العراقية والعربية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 38، ص 379.

¹ أكرم خليف مسلم القرالة، دور ممارسات الأعمال الريادية في تعزيز الشمول المالي نشر الوعي المالي متغيراً وسيطاً: دراسة ميدانية في البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر الأردنية، أطروحة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه الفلسفة في الإدارة الاستراتيجية، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2021، ص 56.

ثانياً: مجالات الثقافة المالية

توجد مجالات أساسية يجب أن تشمل عليها مناهج وبرامج الثقافة المالية وهذه المجالات هي¹:

- ✓ **المسؤولية المالية واتخاذ القرارات المالية:** ويتعلق باتخاذ القرارات المالية الشخصية والمسؤولية عنها وكيفية الحصول على المعلومات المالية من مصادرها المتنوعة وتقييمها وما يخص حماية المستهلك وكيفية المحافظة على المعلومات المالية الشخصية؛
- ✓ **الدخل وفرص العمل:** ويتعلق باستكشاف خيارات أو فرص العمل والدخل الشخصي ومصادره والعوامل المؤثرة في الأجر؛
- ✓ **تخطيط وإدارة الأموال:** ويتعلق بكيفية وضع المخطط المالي للإنفاق والادخار وحفظ واستخدام السجلات المالية وكيفية استخدام مختلف وسائل الدفع؛
- ✓ **القروض والديون:** ويتعلق بالتكاليف والفوائد المترتبة على مختلف أنواع الائتمان، سجل الائتمان وأغراضه، ووسائل تجنب مشاكل الديون والقوانين الرئيسية للائتمان الاستهلاكي؛
- ✓ **إدارة المخاطر والتأمين:** ويتعلق بأنواع المخاطر وإدارتها، والممتلكات والتأمين بأنواعه المختلفة والمعاشات والتقاعد؛
- ✓ **الادخار والاستثمار:** يتعلق بادخار الاستثمار ومجالاتهم والأسواق المالية وبدائل الاستثمار والادخار، ودور الدولة في تشجيع الادخار والاستثمار وحمايته.

المبحث الثاني: أساسيات الثقافة المالية

ضمن الأساسيات أدرجنا الأبعاد والمؤشرات وأسباب زيادة الاهتمام بالثقافة المالية للوصول إلى مناقشة العلاقة بين الثقافة المالية والشمول.

المطلب الأول: أبعاد ومؤشرات الثقافة المالية

ترتبط الثقافة المالية بمجموعة من المهارات الشخصية التي تنعكس على الأبعاد؛ حيث يمكن تفسير مستوى الثقافة المالية من خلال مؤشرات على مستويين فردي وعلى مستوى الاقتصاد.

¹ شيماء محمد علي حسين، وحدة مقترحة في الثقافة المالية لتنمية المفاهيم الاقتصادية وتقدير القيمة الوظيفية لتعلم الرياضيات لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، مجلة تربويات الرياضيات، المجلد 22؛ العدد 6؛ أبريل 2019؛ الجزء الثالث.

أولاً: أبعاد الثقافة المالية

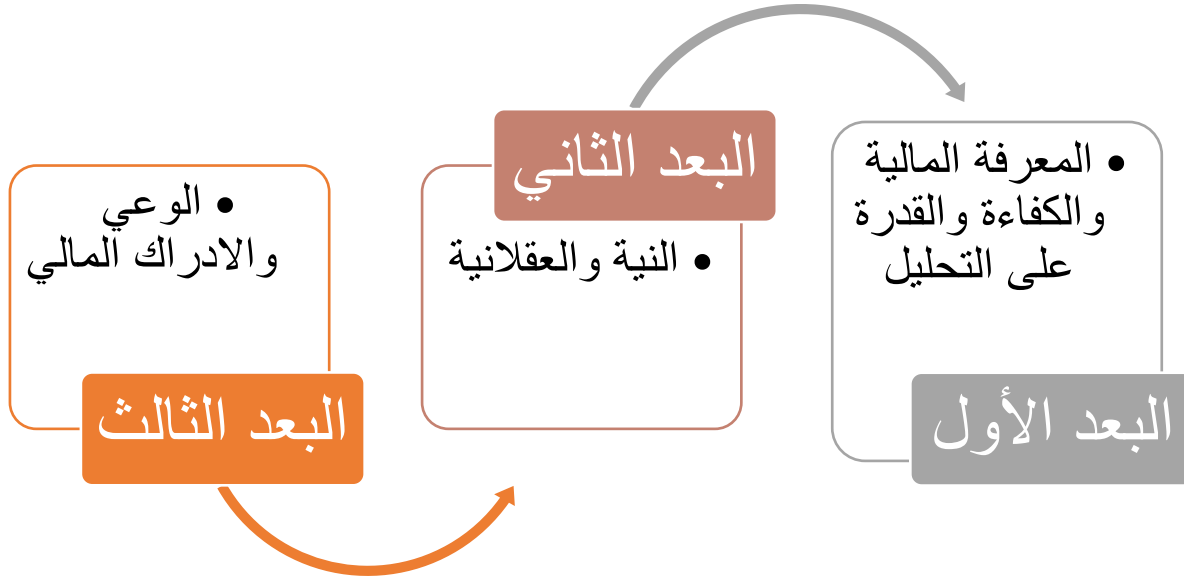
يمكن تحديد أبعاد الثقافة المالية من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي:¹

البعد الأول: المعرفة المالية والكفاءة والقدرة على التحليل وكل ذلك يسهل فهم العمليات المالية؛

البعد الثاني: النية والعقلانية: حيث يجب أن يكون لدى الأفراد النية أو الرغبة في التعلم وإتقان واستخدام هذه المهارات أثناء اتخاذ القرارات المالية فلا يكفي أن نكون في ركب المعرفة والكفاءة؛

البعد الثالث: الوعي والإدراك المالي ويتجسد في الاعتماد على الحوسبة، التخطيط المستمر لتحقيق الأمن والرفاه المالي.

الشكل (5): أبعاد الثقافة المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

ثانياً: مؤشرات الثقافة المالية

قدمت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية دليلاً دولياً في عام 2016 لتوحيد معايير قياس مستوى الثقافة المالية بين الدول لتسهيل عملية المقارنة الدولية وإمداد الجهة البحثية بالمعايير التي استقرت عليها الدراسات ومن بين هذه المؤشرات ما يلي:²

¹ علالي سارة وتنوي كنزة، دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المنتدى لدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 2022، ص 513.

² مروة فتحي السيد البغدادي، دور الثقافة المالية في تحقيق التمكين الاقتصادي للخدمات المالية، مصر المعاصرة، مدرّس الاقتصاد والمالية العامة بالمعهد المصري لأكاديمية الإسكندرية للإدارة والمحاسبة، ص 117-120.

(1) مؤشرات قياس الثقافة والمعرفة المالية لدى الأفراد

يتم قياس الثقافة والمعرفة المالية لدى الأفراد في ضوء درجات تحديد المستويات التالية:

- مستوى الثقافة المالية الأساسية Financial knowledge score: يتم ذلك من خلال استطلاع يقيس مدى فهم الأفراد لبعض المفاهيم المالية والنقدية المتداولة بالمجتمع، وإن كان المتوقع أن يكون الإلمام بهذه المفاهيم لدى شريحة معينة فقط من المجتمع، ممن لهم معاملات مع المؤسسات المالية كالبنوك وشركات الأوراق المالية، البورصة ...؛
 - درجة السلوك المالي Financial behavior score: يتم أيضا من خلال استطلاع يقيس درجة السلوك المالي، والذي يعتمد على قياس السلوكيات الإيجابية للأفراد " أي ما يمكن وصفه بالذكاء المالي " وإن كانت نتيجته قد لا تكون واقعية، خاصة أنه يتوقع من شريحة معينة فقط في المجتمع؛
 - درجة الاتجاهات المالية Financial attitude score: يتم أيضا من خلال استطلاع يقيس مدى القابلية للإنفاق والقدرة على الادخار من عدمه؛
 - مؤشر ستاندرد اند بورز العالمي للمعرفة المالية: أصدرت "ستاندرد اند بورز" بالتعاون مع البنك الدولي ومركز "غالوب" للاستطلاعات عام 2015، المؤشر العالمي السنوي للمعرفة المالية والذي يقيس مدى إلمام الشعوب بالمفاهيم المالية الأساسية، وقد شمل الاستطلاع أكثر من 150000 شخص في نحو 144 دولة وقيم المعرفة الأساسية لأربعة مفاهيم رئيسية في اتخاذ القرارات المالية هي: أسعار الفائدة، والفائدة المركبة، والتضخم، إضافة إلى معلومات عن تنويع الاستثمار لتقليل المخاطر.
- يوضح الشكل التالي مستوى الثقافة المالية حول العالم كما يلي:

الشكل رقم (6): مستوى الثقافة المالية حول العالم



المصدر: مروة فتحي السيد البغدادي، دور الثقافة المالية في تحقيق التمكين الاقتصادي للخدمات المالية، مصر المعاصرة، ص 118.

تتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الاستقصائية العالمية التي أجرتها مؤسسة "ستاندرد اند بورز" عام 2015 على الصعيدين العالمي والعربي فيما يلي:¹

- إن 33% من البالغين لديهم ثقافة مالية وفهم للمبادئ الأربعة (أسعار الفائدة، والفائدة المركبة، والتضخم، وتنوع المخاطر) وبعبارة أخرى فإن حوالي 3.5 مليار شخص معظمهم في الاقتصادات النامية تتقصهم المعرفة المالية؛
- تتفاوت معدلات الثقافة المالية بين الاقتصادات المتقدمة والناشئة؛ حيث أن 55% من البالغين في الاقتصادات المتقدمة الرئيسية (كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية) لديهم ثقافة مالية، مقابل 28% فقط من البالغين في الاقتصادات الناشئة الرئيسية أو دول البريكس (البرازيل، روسيا، الهند، الصين، جنوب أفريقيا)؛
- الدول ذات أعلى معدلات في الثقافة المالية فهي الدنمارك والنرويج والسويد (71%) تليها كندا (68%) والمملكة المتحدة (67%)، ألمانيا وهولندا (66%)، استراليا (64%)، وفنلندا (63%)، ونيوزيلندا (71%)، في المقابل فإن الدول التي سجلت أدنى نسب من المعرفة المالية هي اليمن (13%)، وأفغانستان

¹ مروة فتحي السيد البغدادي، مرجع سبق ذكره، ص 118-119.

- وألبنيا (14%)، وأنغولا والصومال (15%)، وطاجيكستان (17%)، وكل من النيبال وهايتي وكمبوديا (18%)، وجمهورية قيرغيزستان وبنغلادش (19%)؛
- يزداد مستوى الثقافة المالية مع مستوى الدخل، حيث ارتفعت نسبة المعرفة المالية بين الأسر الأكثر ثراء عن نظيرتها بين الأسر بين الأقل دخلا في الاقتصادات الناشئة والمتقدمة على حد سواء؛
 - أوضحت الدراسة أن 31% من البالغين الذين ينتمون إلى أغنى 60% من الأسر في الاقتصادات الناشئة الرئيسية لديهم ثقافة مالية، مقابل 23% من البالغين الذين ينتمون إلى أفقر 40% من السكان، وتسجل الاقتصادات المتقدمة فجوة مشابهة في نسب الثقافة المالية بين الأغنياء والفقراء؛
 - تشير الدراسة أيضا إلى وجود علاقة ثنائية الاتجاه بين الثقافة المالية والشمول المالي؛ فإن امتلاك الحسابات المصرفية أو استخدام البطاقات الائتمانية أو الاقتراض من مؤسسات مالية رسمية قد يعمق أيضا مهارات العملاء المالية.

(2) مؤشرات قياس الثقافة المالية في الاقتصاد

يوجد عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس الاقتصاد المبني على المعرفة ومن هذه المؤشرات:

- مؤشر الاستثمار في الاقتصاد القائم على المعرفة: ويحسب المؤشر استنادا إلى مجموعة من المؤشرات الفرعية المتصلة بجهود البحث والتطوير مثل: الاستثمار في الرأس مال البشري، وجودة التعليم وشراء تكنولوجيات جديدة وتحديث الخدمات العامة؛
- الأداء في الاقتصاد القائم على المعرفة: الاستثمار هو جانب واحد من مكونات القضية، وينبغي أن يعطي مخرجات ناجحة وربحية تماما، وبينما يجمع المؤشر المركب الخام بالاستثمار مؤشرات الفرعية تحت توليد المعرفة ونشرها، ويحدد المؤشر الثاني أهم أربعة عناصر مكونة للأداء توخيا للانتقال إلى الاقتصاد القائم على المعرفة، وهذه العناصر هي: الإنتاجية، والأداء العلمي والتكنولوجي، واستخدام البنية الأساسية للمعلومات، وفعالية النظام التعليمي.

المطلب الثاني: أسباب زيادة الاهتمام بالثقافة المالية

يتم إدراك أهمية الثقافة المالية من خلال التطورات الجارية في مجال الخدمات المالية والمنتجات المالية وما تحتتمه هذه التطورات من ضرورة التثقيف المالي للأفراد من أجل اتخاذ القرارات المالية الصحيحة ومن بين هذه الأسباب نذكر ما يلي:¹

✓ **الابتكارات في المنتجات والخدمات المالية:** إن زيادة عدد المستهلكين في سوق المال يسمح بظهور منتجات وخدمات مالية جديدة وأن فهم ومعرفة هذه الابتكارات أمر ضروري بالنسبة للمستهلكين لأن هذه الابتكارات لا تقتصر على الزيادة في الخيارات المالية فقط، بل تعتبر كذلك تحديات بالنسبة للمستهلك من أجل تحديد ومعرفة الفوائد والمزايا وكذا التكاليف والمخاطر المرتبطة بهذه الابتكارات؛

✓ **التغيرات الطارئة في الأسواق المالية المحلية:** قامت العديد من الدول النامية بتغيير هيكلتها أسواقها المالية وجعلها أكثر تحرراً حيث رفعت القيود على المستهلكين والمستثمرين الأجانب من أجل زيادة التدفقات المالية والاستثمارات الأجنبية في الأسواق المحلية وذلك من أجل زيادة معدلات النمو الاقتصادي للبلد؛

✓ **تعدد مزايا المنتجات المالية:** إن زيادة التعقيد في المنتجات والخدمات المالية يعني وجود إزعاج وحيرة لدى شخص عادي عند اتخاذ القرارات المالية، ربما زيادة هذه الحيرة لدى الأفراد ليست فقط بسبب ظهور أسواق مالية جديدة ووسائل وأدوات مالية حديثة، ولكن هي أيضاً بسبب عدم قدرة الأفراد على إدراك ووعي أهمية الإحاطة بالمفاهيم الحديثة وعدم العمل على زيادة التثقيف المالي في هذا المجال، فالمنتجات المالية كانت تقسم إلى صنفين: ادخار واقتراض في الادخار، إعدادات موجهة للظروف المستقبلية أو من أجل القيام باستثمارات مالية، أما الإقراض من أجل مواجهة الظروف الحالية بالاعتماد على المكاسب الاقتصادية لكن اليوم المستهلك لديه العديد من الأدوات المالية المتنوعة التي تقدم مجموعة واسعة من المزايا والخيارات والتي تتعلق بالرسوم، معدلات الفائدة، المخاطر، التأمين، العملات الرقمية...

إن نوعية بعض هذه المنتجات المالية من الصعب فهم آثارها المالية على المستخدمين والمستثمرين فيها حيث أنها تتطلب استثمار على المدى المتوسط والطويل، وتحمل المخاطر المرافقة لها وأن فهم المزايا المتعددة لهذه المنتجات والخدمات المالية أمر صعب بالنسبة للأشخاص العاديين مما يؤدي إلى زيادة نسبة المخاطرة لديهم ويتطلب البحث عن حجم أكبر من المعلومات لإجراء مقارنة عبر العديد من العوامل وبالتالي تجعل اتخاذ القرار أكثر تعقيداً وجد متأخراً؛

¹ محمد الصادق زعبيط وعماد الدين شرابي، مستوى الثقافة المالية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة-2، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 7، العدد 3، ديسمبر 2020، ص 1265، 1267.

✓ **زيادة مسؤولية الفرد داخل الأسرة:** إن هيكل الأسرة يتطلب وجود فرد داخلها يقوم باتخاذ مجموعة من القرارات المالية المرتبطة بالإنفاق، الادخار، الاستثمار، الاقتراض... الخ، هذه القرارات لا تتعلق فقط بالفرد المتخذ للقرار وإنما كذلك بالأسرة التي ينتمي إليها، إن الأفراد مطالبون بتحمل المزيد من المسؤولية لضمان الحاجيات الضرورية والأساسية لأسرهم من تعليم، طعام، علاج، تأمين...؛

بالإضافة إلى هذا فإن زيادة التكاليف المعيشية تحتم على متخذي القرار داخل الأسرة وضع خطط مالية لضمان الحياة الكريمة لأسرهم.

✓ **الزيادة في متوسط العمر لدى الأفراد:** إن الزيادة في متوسط العمر للفرد تعني وجود إمكانية زيادة الإنفاق في مرحلة التقاعد وبالتالي وجود حاجة أكبر للتخطيط المالي والتأمين الموسع للحياة وزيادة النفقات المتعلقة بالرعاية الصحية مما أدى بعض حكومات الدول إلى الانتقال من خطط المنافع المحددة خلال التقاعد إلى خطط المساهمة المحددة والمعروفة بخطة المعاشات التقاعدية الجديدة حيث حولت المسؤولية إلى العمال لتوفير أمنهم المالي بعد التقاعد؛

إن تطبيق نظام التقاعد الجديد يتطلب من العمال اتخاذ القرارات المختلفة والمتنوعة لأن الحكومات لم توفّر الضمان الاجتماعي بالشكل الكافي بل المسؤولية أصبحت على عاتق الفرد، وهكذا الأفراد لا يحتاجون إلى التفكير في مخاطر الاستثمار وعوائد التجارة ولكن أيضا بالظروف غير المتوقعة والمرتبطة بفترة حياتهم كالمواقف اتجاه المخاطر والمكاسب الحالية والمستقبلية والتغيرات الطارئة في الأحداث الشخصية والاقتصادية.

✓ **التغيرات التكنولوجية والابتكارات السوقية:** إن التطورات التكنولوجية حولت وغيرت كل جانب من جوانب سير العملية التسويقية وتوزيع الخدمات والمنتجات المالية، إن التوسع في استخدام الإنترنت كوسيلة للاتصال وشراء وتوزيع الخدمات والمنتجات المالية، مكن مقدمي الخدمات المالية من تسويق المنتجات المالية، وخدمة العملاء بأكثر كفاءة وفعالية، والتي سمحت لهم باختيار أفضل المنتجات والخدمات المالية المتاحة دون قيود زمنية وجغرافية، وللاستفادة من هذه الابتكارات المالية المرتبطة بالتكنولوجيا يجب على العملاء أن تكون لديهم ثقافة مالية واسعة فيما يخص هذه الابتكارات.

المطلب الثالث: العلاقة بين التثقيف المالي والشمول المالي

يرتبط الشمول المالي والثقافة المالية بعلاقة وثيقة؛ حيث يعد فهم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية شرطا أساسيا لتعميمها وحسن استخدامها والاستفادة منها بشكل فعال وبالمثل فإن امتلاك حساب مالي يعمل كحافز لفهم أفضل للمفاهيم والمبادئ المالية، كما أنه إذا تم تنفيذ التوعية المالية فإن ذلك سيشمل الملايين من أصحاب الدخل المنخفضة والفئات المهمشة بالخدمات المالية الرسمية والعكس صحيح فيما إذا لم يتم وضع نظام متكامل للتوعية المالية وامتناع مقدمي الخدمات عن تقديم المشورة للمستفيدين، فإن ذلك سيلجئهم إلى إتباع الخدمات المالية غير الرسمية ومن ثم سيشكل عائقا على التقدم الاقتصادي والتنمية المستدامة.¹

لا يتم تعزيز جودة الخدمات المالية بدون نشر الوعي المالي ومحو الأمية المالية، وعلى ذلك فإن محو الأمية المالية مؤشر من مؤشرات الشمول المالي؛ حيث يقيس هذا المؤشر المعارف المالية الأساسية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم، ومن المعترف به عالميا أن محو الأمية المالية أو ما يعرف بالتثقيف المالي يشكل خطوة أساسية ومحورية لتحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم إجراء احترازي ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي لضمان تحقيق الشمول المالي.²

لابد من التنويه إلى أن هناك عوامل عدة تؤثر على عملية تحقيق الشمول المالي كالنزاهة المالية والشفافية وسهولة الوصول لتقديم الخدمة مما يتطلب ذلك الإلمام بالثقافة المالية من خلال توعية وتثقيف الأفراد المستفيدين لتفادي حدوث أزمات مالية كما حصل في الآونة الأخيرة. يعتبر محو الأمية المالية شرطا مسبقا ونتيجة تابعة وطريقا للشمول المالي في آن واحد؛ حيث يعمل على تحسين الثقافة المالية عن طريق تعزيز قدرة الناس على الاستخدام الأمثل للخدمات المالية التي سوف تعمل كذلك على زيادة الإتاحة المالية التي تؤدي إلى الاستقرار المالي والاقتصادي والتنمية؛ حيث يمثل التعليم المالي أحد الأدوات التي تعمل على الإتاحة المالية وذلك عن طريق تزويد الأفراد بالمهارات والمعرفة اللازمة لتلبية احتياجاتهم المالية ومعرفة إلى أين يذهب الشخص للحصول على المساعدة.³

من ذلك فإن رفع مستوى الثقافة المالية يدعم الشمول المالي ويؤدي إلى تحسين حياة المجتمعات، ومن ذلك فإن الثقافة المالية تلعب دورا حاسما في تحقيق الشمول المالي، ويسهم التثقيف المالي في تعزيز الشمول المالي مما يحقق الأهداف التالية:⁴

¹ رشا عوني عبد الله العشي، دور محو الأمية المالية في تعزيز الشمول المالي، في الموقع الإلكتروني: www.journals.ekb.eg.

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

⁴⁴⁴ داليا عادل رمضان الزيايدي، أثر تعزيز التثقيف المالي في فعالية الشمول المالي (دراسة ميدانية)، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص 479-

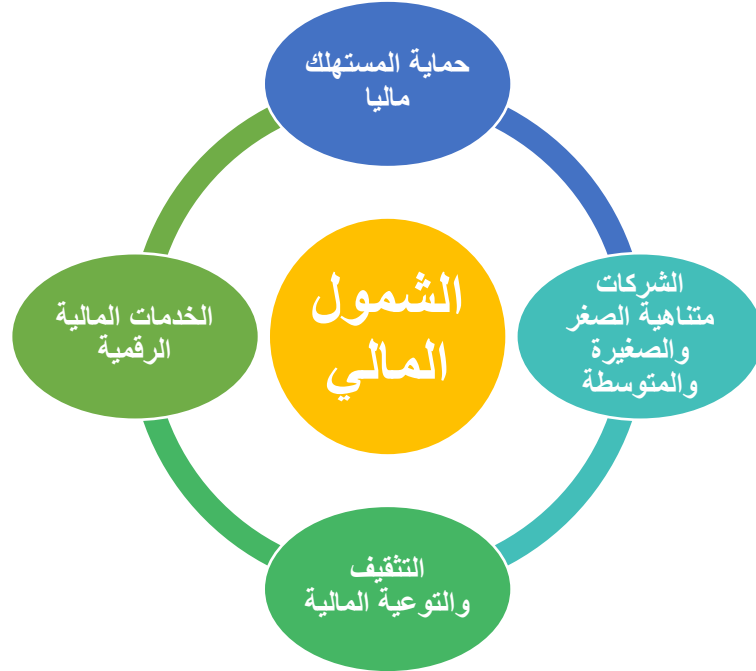
أ. إيجاد نظام تعليم مالي متكامل للوصول إلى مجتمع مثقف ماليا وذلك من خلال:

- استراتيجيات تعليمية نشطة؛
- اعتماد موظفين من المؤسسات المالية لتقديم التعليم المالي؛
- وقت تعليمي كافٍ؛
- تسلسل منهجي مخطط لرياض الأطفال حتى الصف الثانوي؛
- شراكات مستمرة مع المؤسسات المالية للتطوير المستمر للتعليم المالي.

ب. تعزيز وتطوير مستويات الوعي لكافة فئات الشعب؛

ج. مساعدة المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدرسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر، وبذلك فإن إحدى ركائز الشمول المالي هو التثقيف المالي كما يوضح الشكل التالي:

الشكل (7): ركائز الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

يتم النهوض بالفئات المستهدفة بالشمول المالي عن طريق التثقيف المالي من خلال ما يلي:¹

1. 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 المالي؛

¹ داليا عادل رمضان الزبادي، المرجع نفسه.

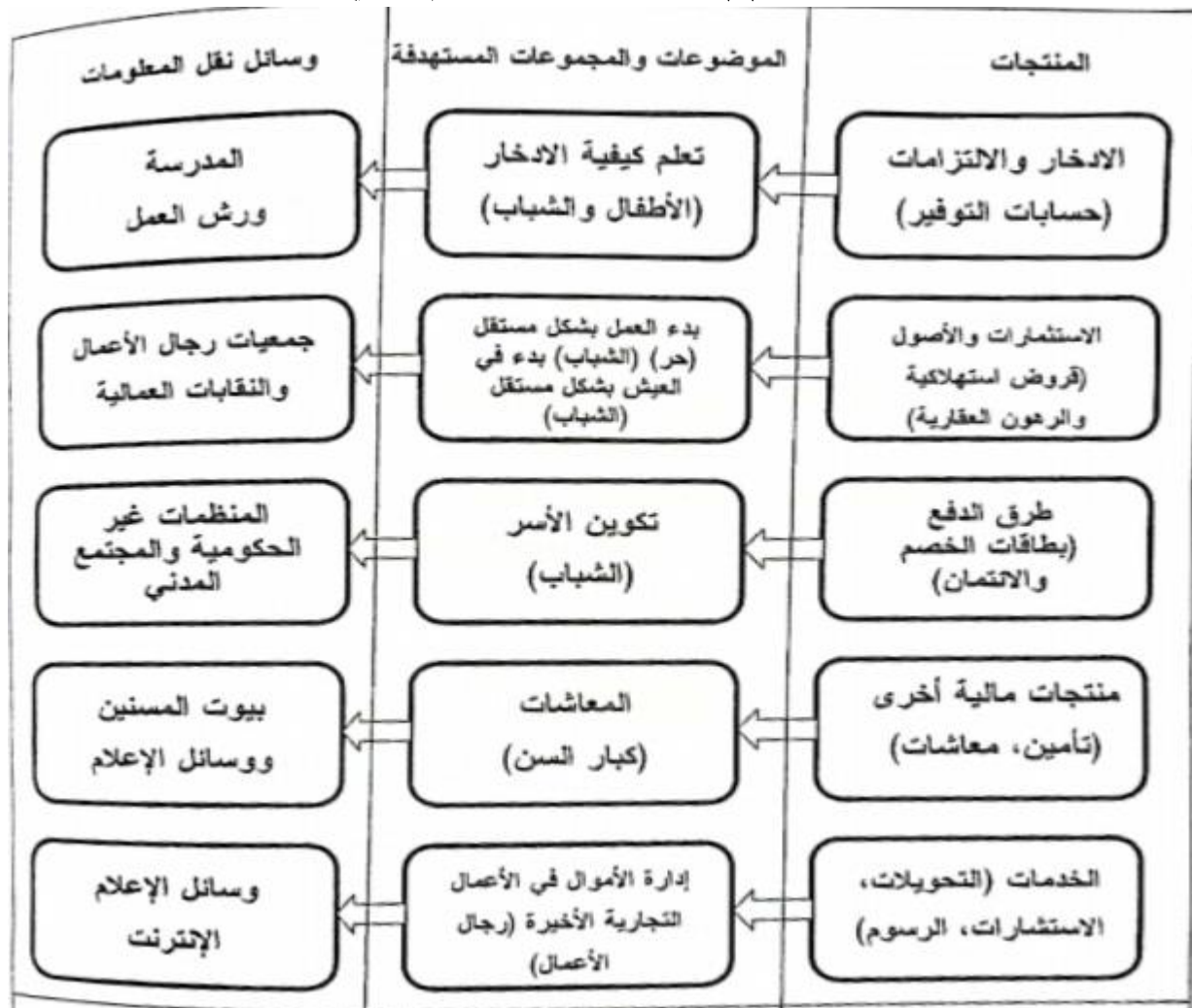
2. توفير العناية القصوى لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى مالكي ومديري المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛

3. مراعاة قلة خبرات المستهلكين الجدد فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم؛

4. توفير برامج توعية للمستهلك المالي من خلال حملات التوعية العامة التي تهدف إلى تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.

يوضح هذا المخطط المنتجات والفئات المستهدفة ووسائل نقل المعلومات الخاصة بالتنقيف والتعليم لتعزيز الشمول المالي:

الشكل (8): مخطط التنقيف والتعليم المالي



المصدر: داليا عادل رمضان الزيايدي، أثر تعزيز التنقيف المالي في فعالية الشمول المالي، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، ص 81.

خاتمة الفصل الثاني

تم من خلال هذا الفصل عرض الإطار النظري للثقافة المالية بمختلف جوانبها، والتي تعني قدرة الشخص على استخدام واستيعاب مهاراته المالية وإدارتها، من تعريف وأهداف وأهمية الثقافة المالية ومختلف مكوناتها ومجالاتها، بالإضافة إلى مختلف الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بها، وفي ختام الفصل تم التطرق إلى العلاقة بين الثقافة المالية والشمول المالي.

الفصل الثالث:
علاقة التثقيف
المالي بتعزيز
الشمول المالي في
الدول العربية

مقدمة الفصل الثالث

في ظل الاهتمام المتزايد بموضوع الشمول المالي وما يترتب على تحقيقه من استقرار اقتصادي وتنمية اقتصادية فقد تبنت العديد من الدول في سياساتها مجموعة من الآليات الكفيلة بتعزيز وصول أكبر قدر من الأفراد إلى الخدمات المالية مع ضمان استخدامها بشكل أقل تكلفة وأعلى جودة، ومن بين هذه الآليات الثقافة المالية، وهذا ما سوف نعالجه في هذا الفصل من خلال دراسة تجربة كل من الأردن ومصر معتمدين في ذلك على التقسيم التالي:

- ✓ المبحث الأول: الشمول المالي في الدول العربية؛
- ✓ المبحث الثاني: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن؛
- ✓ المبحث الثالث: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في مصر.

المبحث الأول: علاقة الثقافة المالية بالشمول المالي في الدول العربية

قبل التطرق لدراسة حالة مصر والأردن لابد من الاحاطة بواقع الشمول المالي في الدول العربية.

المطلب الأول: تطور الشمول المالي في الوطن العربي

لا تزال المنطقة العربية تسجل أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية. ورغم الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عامي 2011/2017 هناك اختلافات كبيرة بين الدول ففي عام 2017 كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات العربية المتحدة (82%)، البحرين (83%)، الكويت (80%)، في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25% في كل من اليمن، جيبوتي، السودان، موريتانيا، وجزر القمر والعراق وسوريا، ففي المنطقة العربية يوجد أكثر بقليل من شخصين بين كل 5 بالغين ممن لديهم حساب بنكي، كذلك تستهدف المنطقة العربية أكبر فجوة من الجنسين في العالم في امتلاك الحسابات المالية، 35% فقط بالنسبة للنساء مقارنة مع 52% من الرجال، يلاحظ أيضا أن 86% من الرجال و75% من النساء لديهم هواتف محمولة في حين يصل معدل انتشار الانترنت 65% وذلك أعلى من المتوسط العالمي، تجدر الإشارة أيضا إلى أن حوالي 20 مليون من سكان المنطقة من الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية في المنطقة يقومون بإرسال أو تلقي التحويلات المالية نقدا أو من خلال خدمة الشباك.¹

المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية

تشير قاعدة البيانات المالية للبنك الدولي أن 20.7 مليار من البالغين على مستوى العالم أي حوالي نصف مجموع السكان البالغين ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، وعلى الرغم من أن الدول العربية أحرزت تقدما على مدى العقد الماضي من حيث مستويات الثقافة المالية والشمول المالي بفضل الجهود المشتركة للبنوك والمصارف المركزية والحكومات، ومع ذلك لا يزال العالم العربي متخلفا عن المناطق حوالي 160 مليون شخص عربي أي ما يعادل 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية ومن أجل توضيح واقع الشمول المالي في العالم العربي نتناول فيما يلي أهم مؤشراتته:²

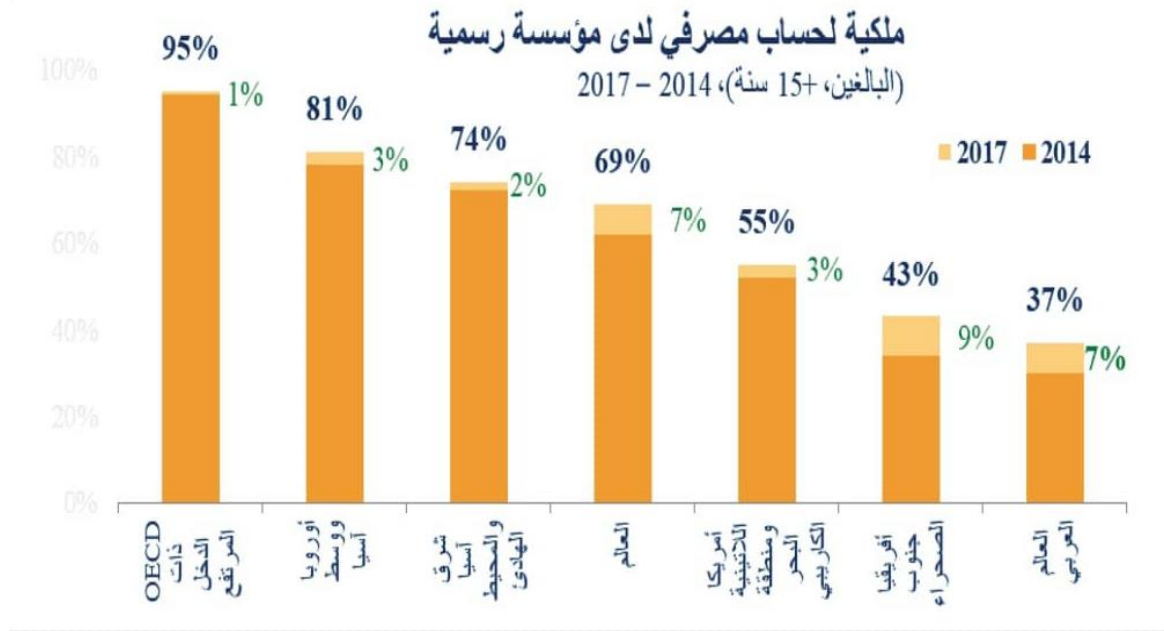
¹بوالقدرة نزيهة وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية، الإمارات المتحدة نموذجا، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، مجلد 15، العدد 1، (2022)، ص 1330/1331.

²كروش نورالدين وآخرون، واقع الشمول في الوطن العربي دراسة بعض الدول العربية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد 5، العدد 1، 2022، ص 522.

1. مؤشر الحسابات المالية والمصرفية

يتمثل مؤشر الحسابات المالية والمصرفية في الدول العربية من خلال التطرق لنسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات في المؤسسات المالية والمصرفية إلى إجمالي السكان البالغين فوق 15 سنة من سنة 2015 إلى سنة 2021 وكذلك نسبة الأفراد الذين لديهم النفاذ إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت والهاتف المحمول إلى إجمالي السكان البالغين فوق 15 سنة من سنة 2015 إلى سنة 2021.¹

الشكل (9): نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابات مالية رسمية

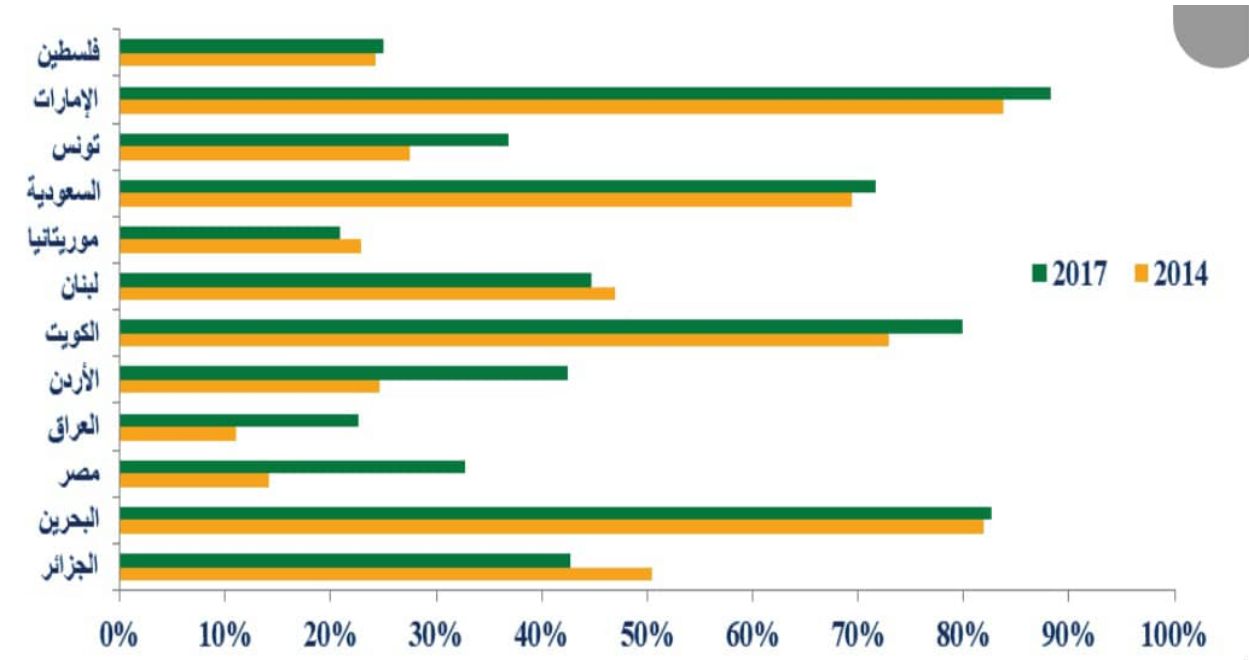


المصدر: يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، ص 12.

نلاحظ من خلال الشكل السابق الذي يبين ملكية الحسابات المصرفية لدى مؤسسة رسمية أن المنظمة العالمية oecd تحتل المراتب الأولى بنسبة 95 % عام 2014، وزيادة قدرها 1% سنة 2017 لتتبع السوق، في حين تحتل أوروبا ووسط آسيا المرتبة الثانية بنسبة 81% عام 2014 وبزيادة قدرها 3% في 2017. أما دول العالم الثالث فتتراوح نسبها بين 37% و55% عام 2014 وهي نسبة ضعيفة رغم الارتفاع البسيط الذي عرفته عام 2017 بنسب لا تتعدى 9%.

¹ قاسي يسمينة ومزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، ماي 2022، ص 606.

الشكل (10): نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حساباً في مؤسسة مالية رسمية لدى الدول العربية



المصدر: يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، ص 13.

تحتل دول الخليج بشكل عام المراتب الأولى من حيث امتلاك الحسابات المالية للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة، وهي دول تتسابق مع أجل احتلال المراتب الأولى عربياً، إلا أن هناك دول ضعيفة في هذا المؤشر مثل: العراق، موريتانيا وفلسطين تبعا للظروف الاقتصادية والسياسية التي تعيشها.

2. مؤشر الاقتراض غير الرسمي

إن هذا المؤشر يدل على أوجه القصور في المؤسسات المالية الرسمية.

جدول رقم (4): نسبة الاقتراض في بعض الدول العربية

اسم الدولة	المؤسسات المالية الرسمية	اقتراض الغير رسمي الخاص	العائلة والأصدقاء
الجزائر	2.2	1.3	11.5
البحرين	21.3	13.5	36.4
مصر	6.3	5	21.5
العراق	4.5	19.8	58.2
الأردن	13.6	1	18.5
الكويت	14.1	13	32.5
الإمارات العربية المتحدة	16	5.9	29.2
فلسطين	4.2	8	28.8
اليمن	0.4	15.8	59
السعودية	12	19	42.3

المصدر: قاسي يسمينة ومزيان توفيق، دور وأهمية شمول مالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، عدد 1، ماي 2022، ص 606/607.

من خلال الجدول نوضح نسبة الاقتراض من الأصدقاء والعائلة وكانت الأعلى في العراق، اليمن، السعودية، والأدنى في الجزائر، وهذا لعدم توفر الإمكانيات ويحصل ذلك لأسباب دينية أو ثقافية أو تشريعات قانونية وإجرائية، أما فيما يخص الاقتراض غير الرسمي فيكون أعلى في العراق، السعودية، اليمن، وأدنى في الأردن والجزائر.¹

3. مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية

الادخار على مستوى المؤسسات المالية الرسمية يعبر عن مدى انتشار الوعي المصرفي لدى أفراد المجتمع وتفضيلهم للمعاملات الرسمية، نلاحظ من الشكل أن نسبة الادخار لدى المؤسسات الرسمية ضعيفة جدا بالمقارنة مع نسب المدخرين لدى المؤسسة غير الرسمية مثل العائلة والأصدقاء أو في بعض الأحيان الادخار في المنزل²، وهذا يعود لضعف الوعي المالي والشكل الموالى يعطينا:

¹ قاسي يسمينة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 607.

² قشاري يسمينة، تحقيق الشمول المالي في الدول العربية – الواقع و الآفاق-، مجلة الاقتصاد و البيئة، المجلد 5، العدد 2، أكتوبر 2022، ص 134.

الشكل (11): نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال 2014-2017



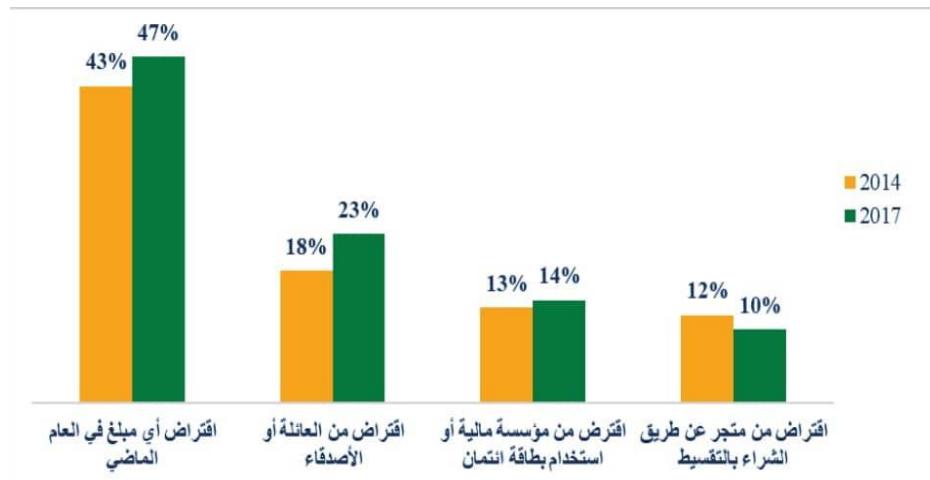
المصدر: قشاري يسمينة، تحقيق الشمول المالي في الدول العربية - الواقع والآفاق -، مجلة الاقتصاد والبيئة، مجلد5، العدد 2، أكتوبر 2022، ص 134.

من خلال الشكل يتضح أن نسبة الأفراد المدخرين عرفت تفاوتاً بين الدول العربية حيث سجلت أعلى نسبة خلال سنة 2017 بالبحرين والإمارات أما أقل نسبة فقد كانت في كل من مصر المغرب مما يتطلب ضرورة بذل مجهود لتوعية وتغيير السلوك الادخاري لدى الفرد في العالم العربي.

4. مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية

يقيس هذا المؤشر مدى اقتراض الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة من المؤسسات المالية الرسمية والمستخدمين للبطاقات الائتمانية وفي الشكل 1 و2 نوضح سلوك الاقتراض في المنطقة العربية لدى الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة.

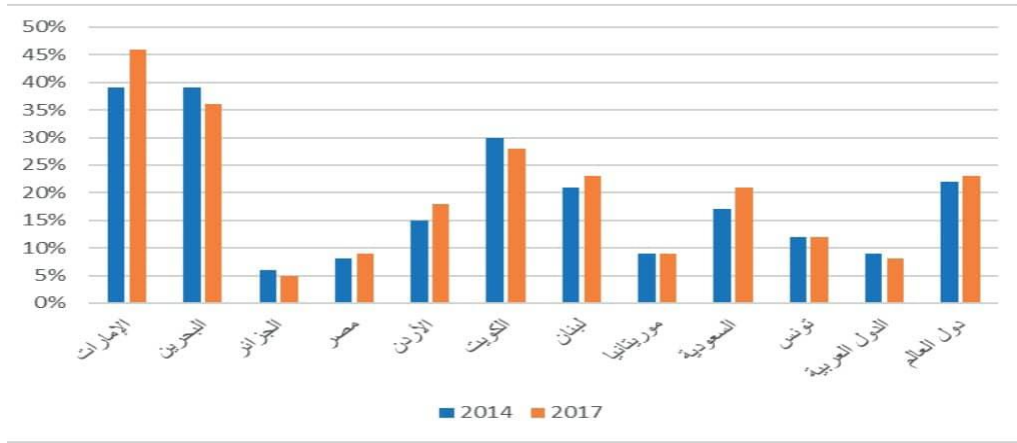
الشكل (12): سلوك الاقتراض لدى المنطقة العربية للمواطنين أعمارهم تزيد عن 15 سنة



المصدر: يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، ص24.

من خلال الشكل يتضح ارتفاع طفيف في سلوك الاقتراض في العالم العربي خلال سنة 2017 مقارنة بما كانت عليه في 2014؛ حيث بلغت النسبة حوالي 14% عام 2017 مقابل 13% عام 2014. ونلاحظ من الشكل أن سلوك الاقتراض في الدول العربية يركز على العائلة والأصدقاء حيث عرف تطورا من 18% سنة 2014 إلى 23% خلال سنة 2017.

الشكل (13): نسب المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو الذين قاموا باستخدام البطاقات الائتمانية الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة خلال عامي 2017/2014



المصدر: يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، ص 19.

من خلال الشكل يتضح لنا نسبة المقترضين في المؤسسات المالية الرسمية والذين قاموا باستخدام البطاقات الائتمانية الذين لا تزيد أعمارهم عن 15 سنة، فقد حققت الإمارات أعلى نسبة اقتراض من المؤسسات المالية الرسمية بلغت 45% ثم تليها البحرين بنسبة 39% وسجلت أقل نسبة في الجزائر 5%.

المطلب الثاني: معوقات توسع وانتشار الشمول المالي في العالم العربي

يواجه مسار تعزيز الشمول المالي عدة تحديات وعراقيل تتمثل أهمها فيما يلي:¹

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة، لا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكنه من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني والرهنات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين؛

¹ فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، ديسمبر 2019، ص 10.

- ضعف مستويات المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسبة التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات؛
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل المتناهي الصغر في الدول العربية، ومن ثم يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر؛
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار فضلاً عن أسباب أخرى نتج عنها نقص انتشار الشمول المالي في العالم العربي وهي:
 - _ عدم امتلاك الأفراد للأموال الكافية من أجل فتح حساب في البنك أو في أي مؤسسة مصرفية مالية يعتبر أحد أهم الأسباب لعدم استخدام الخدمات المالية؛
 - _ انخفاض مستوى الوعي المالي؛ حيث يرى العديد من الأفراد عدم الحاجة لوجود حساب مصرفي في أي مؤسسة مالية؛
 - _ العامل الديني حال دون حصول البعض على حسابات في مؤسسات مالية رسمية، وعدم ثقتهم في المؤسسات المالية.

المبحث الثاني: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن

لتحقيق النجاح لأي استراتيجية للشمول المالي هناك خمسة خصائص هي: الإدارة السياسية أو الالتزام رفيع المستوى، جودة مؤسسة رائدة، في العادة تكون جهة تنظيم القطاع المالي مع وجود فريق عمل محفز ومتخصص في الشمول المالي، التنسيق بين جميع أصحاب المصلحة مع المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، عمل خطة عملية والمساءلة.

المطلب الأول: الإطار العام وأولويات الاستراتيجية للشمول المالي في الأردن

يدرك الأردن بأن الشمول المالي بات يشكل ركيزة أساسية في تحقيق النمو الشامل والمستدام في المملكة؛ حيث تبنت الحكومة الأردنية استراتيجية وطنية شاملة في هذا الصدد.

أولاً: الإطار العام للاستراتيجية

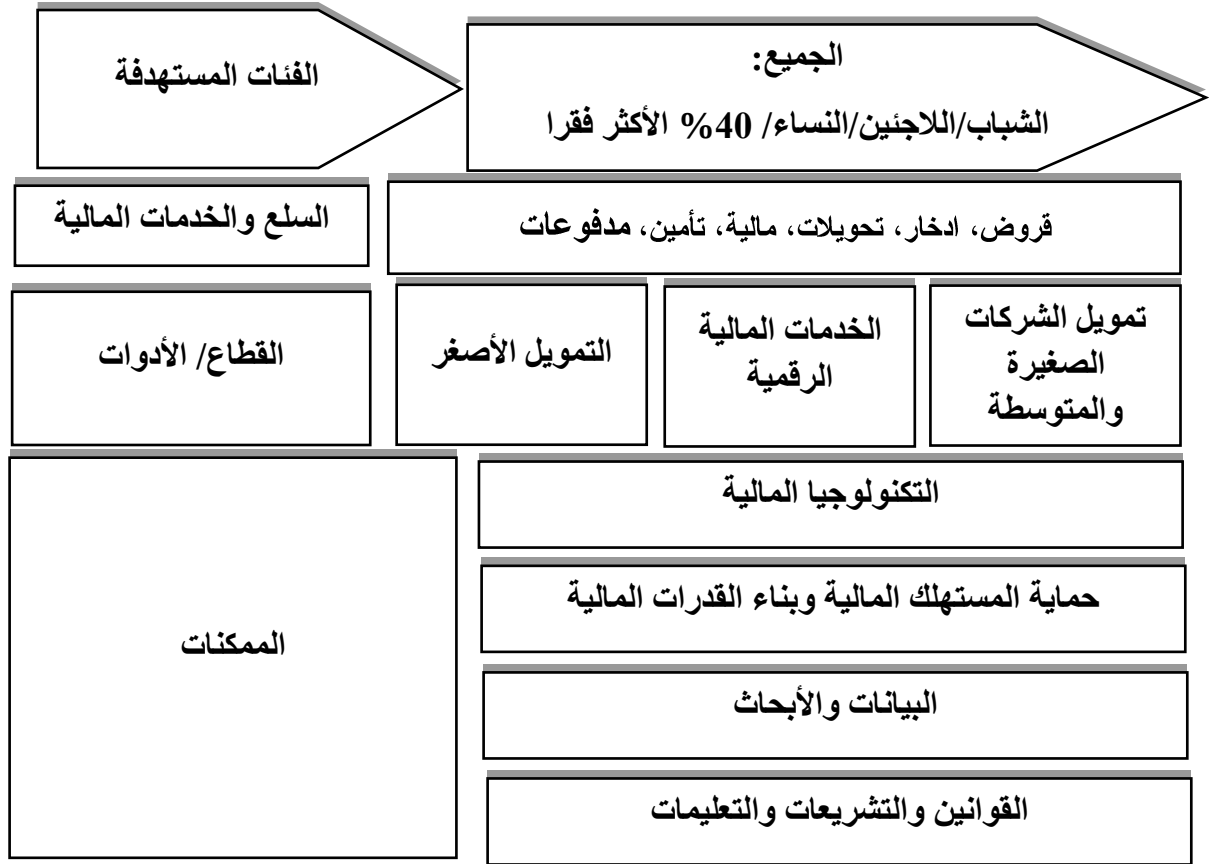
عكفت الحكومة الأردنية على بناء بنية تحتية متينة وقوية بالإضافة إلى وضع الأطر التشريعية والقانونية اللازمة لتحقيق نظام مالي شامل وقد أخذ البنك المركزي الأردني الدور القيادي في هذه العملية يسانده فيها شركاؤه في القطاعين العام والخاص بما يضمن التنسيق والتعاون في وضع وتنفيذ عدد من المبادرات الرئيسية في هذا الخصوص. تم تحديد خمسة محاور رئيسية للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي: التثقيف المالي، حماية المستهلك، المشاريع الصغيرة والمتوسطة، خدمات التمويل الأصغر،

الفصل الثالث: علاقة التثقيف المالي بتعزيز الشمول المالي في الدول العربية

المدفوعات الرقمية، تجميع البيانات وقياسها وتحليلها لوضع سياسات أهداف خاصة بالشمول المالي مبنية على الحقائق حيث يتم بناء قاعدة بيانات تدعم المحاور الخمسة المذكورة وذلك لضمان دقة تطبيق الأهداف ووضوح الرؤية لكل محور.¹

الشكل الموالي يوضح الإطار العام للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن:

الشكل (14): الإطار العام للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن



المصدر: البنك المركزي الأردني

إن الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن للسنوات الثلاثة المقبلة (2018-2019-2020) سوف تركز بالدرجة الأولى على الفئات المستبعدة وغير المخدومة ماليا من البالغين ذوي الدخل المتدني والمهمشين والمشاريع متناهية الصغر وصغيرة والمتوسطة، وفئات الشباب والنساء وغير الأردنيين واللاجئين بالإضافة إلى أن هذه الاستراتيجية سوف تعمل على إنشاء وتقوية العلاقة بين الشمول المالي وأهداف التنمية الاجتماعية المستدامة لعام 2030 والتي أعلنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة.²

تحاول الأردن من خلال هذه المحاور شمول كافة الميادين لتحقيق الأهداف المرجوة.

¹ صادقي أمينة، استراتيجية الشمول المالي في الأردن (2018-2020) الجهود والنتائج، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 4، العدد 1، جانفي 2023، ص 118.
² المرجع نفسه.

ثانياً: أولويات الاستراتيجية

سوف يُعتمد في وضع وتطبيق هذه الاستراتيجية على النهج التشاركي والتعاون الفعال مع الشركاء الرئيسيين من القطاعين العام والخاص؛ بحيث تعمل كل جهة ضمن منظومة وإطار واضحين للتنسيق تحت الإشراف والمتابعة الحثيثة من البنك المركزي الأردني الذي سيعمل على تقديم المساعدة والدعم المتواصل من خلال أمانة سر اللجنة الوطنية للشمول المالي، وبالارتكاز على النقاط التالية:¹

✓ تعتبر المساواة أهم الأهداف والأولويات المتضمنة في الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وعليه سيتم الالتزام التام بتحسين الشمول المالي للمرأة وبما يتوافق مع خطة العمل المعتمدة في مؤتمر السياسات الدولية لتحالف الشمول المالي لعام 2016 من قبل كافة التحالف كما هو الحال في أغلب الدول النامية ومعالجة هذه المشكلة بكفاءة بات يتطلب منهج شامل ومنظم؛

✓ تعتبر أنظمة الدفع جزء أساسياً من البنية التحتية للنظام المالي في اقتصاد السوق وقد عمل البنك المركزي على تطوير نظام مدفوعات وطني حديث وآمن وكفاء وإيجاد فرص عادلة لكافة الشركاء للاستفادة والبناء على المكتسبات التي تحققت من تخفيض الكلف والمخاطر وزيادة الكفاءة والوصول لأنظمة الدفع مما يمكن توفير مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الرقمية المختلفة؛

✓ تلعب شركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن دور قيادي وحيوي وبارز في دعم مسيرة النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل؛ حيث يشكل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر من نسبة أكبر من 95% من قطاع الأعمال في الأردن إلا أنه يواجه معوقات في الوصول إلى التمويل اللازم وتركز الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي بإتاحة فرص وصول هذه الشركات للخدمات المالية ضمن برامج عمل ثم وضعها وهي قيد التنفيذ مع شركاء المعنيين والذين يعملون بهمة وجد لخلق بيئة حافزة لتمويل هذا القطاع؛

✓ إدراكاً للارتباط القوي بين توفير المعلومات بشكل مسؤول مع حماية المستهلك وتعزيز ثقافة المالية سيتم تضمين الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي المقاييس اللازمة لبناء إطار شامل لحماية المستهلك المالي وقد تم البدء فعلياً في هذا المنحنى؛ حيث يتم حالياً التحضير لخطة عمل البرنامج حماية المستهلك المالي كما تم البدء في نشر الثقافة المالية في المملكة؛

✓ إدراكاً بأهمية البيانات والقياس لتعزيز الشمول المالي لوضع سياسات وأهداف مبنية على حقائق تعزز هذه العملية سيتم العمل على تقوية الإمكانات والقدرات الإحصائية الوطنية لتوفير مصادر بيانات موثوقة ومستمرة لتحسين جودة البيانات وتؤكد على أن الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي التطبيق سيحافظ على إحداث التوازن بين أربعة أهداف رئيسية وهي الشمول المالي الاستقرار المالي نزاهة القطاع وحماية المستهلك المالي وختاماً سيتم توفير العناية اللازمة للوسائل المبتكرة؛

¹ بوقرة إيمان، واقع وأفاق الشمول المالي في الأردن، مجلة دفاثر اقتصادية، المجلد 10، العدد 2، 2018، ص 15-18.

✓ متابعة التطورات التكنولوجية الحاصلة بهدف تعزيز الشمول المالي للجميع وبما يتوافق مع المبادئ الدولية وخطة العمل للشمول المالي المبتكرة الصادرة عن دول العشرين.

المطلب الثاني: التحضير لصياغة الاستراتيجية الوطنية وأهداف الشمول المالي في الأردن

بدأ البنك المركزي الأردني منذ 2012 بمتابعة المستجدات والتطورات الإقليمية في مجال تعزيز الشمول المالي حيث شرع في عام 2015 في التحضير لصياغة وإعداد الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي بالتعاون مع عدد كبير من الشركاء الرئيسيين من القطاعين الخاص والعام؛ بحيث استهدف البنك المركزي الأردني بشكل خاص ضمن استراتيجية رفع نسبة الشمول المالي لذوي الدخل المحدود، الشباب، النساء، اللاجئين، والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

أولاً: التحضير لصياغة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي

خصص النصف الأول من عام 2017 للدراسات الشخصية حول واقع الشمول المالي في المملكة حيث غطت هذه الدراسة جوانب العرض والطلب لتقييم مستويات الوصول للخدمات المالية واستخدامها وجودتها وكذلك التحديات التشريعية والتجارية، كما غطت العوامل البيئية المؤثرة وأسفرت هذه الجهود في نهاية عام 2017 عن إطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2018/2020) والتي تعمل على تحقيق هدفين أساسيين هما زيادة مستوى الشمول المالي في المملكة من 24.6% للبالغين إلى 36.6% بحلول عام 2020، وكذلك تقليص الهوة بين الجنسين من ناحية الوصول إلى الخدمات المالية من 53% إلى 35%¹.

ثانياً: أهداف الشمول المالي في الأردن

تهدف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن لتحقيق هدفين رئيسيين هما:²

1. رفع مستوى الشمول المالي من 24.6% مقاساً بعدد البالغين الذين يملكون حسابات في مؤسسة مالية (وفقاً لمؤشر Finindex العالمي 2014) إلى 36.6% بحلول عام 2020؛
2. وفي نفس الوقت تقليص الهوة بين الجنسين من 53% إلى 35%.

تظهر الجداول التالية جزء من الأهداف التشغيلية الرئيسية، والأهداف العامة التي تم تحديدها ضمن المحاور الرئيسية الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وتحتوي وثيقة الاستراتيجية على الأهداف العامة والتشغيلية والإجراءات الاستراتيجية بشكل تفصيلي.

¹ غريب الطاووس ودريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية-دراسة بعض التجارب العربية-، المجلد 15، العدد 1، السنة 2021، ص 194.

² ملخص الاستراتيجية الوطنية للاشمول المالي، ص 9-11، عن موقع <https://www.cbj.jo>

جدول رقم (5): الأهداف التشغيلية والعامة للاستراتيجية الوطنية (قطاعات وممكنات)

محور التمويل الأصغر
توفير البيئة الموازية لنمو قطاع التمويل الأصغر بدوره التنموي
بناء القدرات المالية والموارد البشرية في قطاع التمويل الأصغر، لتحسين تطوير المنتجات المالية المقدمة من القطاع وتوسيع رقعة انتشاره
رفع الوعي العام والقدرات المالية لعملاء قطاع التمويل الأصغر
محور الخدمات الرقمية
زيادة انتشار الخدمات المالية والرقمية
تقديم خدمات مالية شاملة
تعزيز الأمن والنزاهة لأنظمة الدفع
محور الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم
زيادة نسبة التمويل (كنسبة من القروض) المقدمة من البنوك وشركات التمويل الأصغر للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من 8.5% إلى 15% في نهاية عام 2020
ممكّنات
الإطار التشريعي والقانوني
تمكين الفئات المستهدفة والتي تشمل الشباب من الفئة العمرية (15-18 سنة) والنساء واللاجئين وذوي الدخل المحدود من فتح حسابات
تقديم الحوافز الضريبية لقطاعات الأعمال ذات الأولوية
توسيع نطاق تبادل المعلومات الائتمانية
إصدار قانون الأموال المنقولة
إصدار قانون الإعسار المالي
حماية المستهلك المالي
تطبيق الإطار القانوني والتشريعي لحماية المستهلك المالي استنادا إلى مبادئ التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، التمويل المسؤول، حماية بيانات العملاء، إيجاد آليات مناسبة لمعالجة شكاوى العملاء
تعزيز الإطار العام لحماية مستهلكي الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة البنك المركزي وفقا لمبادئ حماية المستهلك المالي والتي تشمل التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، التمويل المسؤول، حماية بيانات العملاء، إيجاد آليات مناسبة لمعالجة شكاوى العملاء
تطوير القدرات المالية للفئات المستهدفة وذلك ضمن الإطار العام لحماية المستهلك
بناء القدرات المالية
تعزيز الثقافة المالية في المدارس، وبناء القدرات المالية للفئات المستهدفة (النساء، اللاجئين، الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم)، بالإضافة إلى رفع الوعي والثقافة المالية للمجتمع
البيانات والأبحاث
بناء قاعدة بيانات دقيقة وشاملة للشمول المالي في المملكة في نهاية عام 2018

المصدر: <http://www.cbi.jo> ملخص الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي، تاريخ الاطلاع 16 أبريل 2023، ص 11/10.

تتبنى التوجهات المستقبلية لاستراتيجية الشمول المالي:¹

- __ وضع وتطوير خطة عمل تفصيلية وشاملة من خلال رسم معلم طريق لتطبيق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، حيث يتم تحديد الإطار الزمني للأنشطة والمؤشرات التي سيتم تحقيقها، والجهات المسؤولة عن التنفيذ؛
- __ المراقبة والتقييم بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وضمان سيرها في الاتجاه الصحيح.

المطلب الثالث: المحاور الأساسية لتعزيز الشمول المالي في الأردن

وضع البنك المركزي أربعة محاور أساسية لتعزيز الشمول المالي تشمل تطوير البنية التحتية المالية وتوفير الحماية لمستهلكي الخدمات المالية وتطوير خدمات ومنتجات مالية مناسبة إضافة إلى تعزيز وتوعية وتثقيف المالي؛ والتي يتم التطرق إليها فيما يلي:²

المحور الأول: دعم البنية التحتية المالية

يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة وسليمة إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي يتعين في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين إلى الخدمات المالية التي يمكن أن تتضمن ما يلي:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح؛
- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية الصغر خاصة، إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل: وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي، ونقاط البيع، الصرافات الآلية، وخدمات التأمين، والأوراق المالية، وغيرها وفقاً لتشريعات كل دولة؛
- تطوير نظام الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية؛
- الاستفادة مع التطورات التكنولوجية بالعمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول بما يخدم تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفعالية أعلى من كفاءة فئات المجتمع؛

¹ غريب الطاووس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، دراسة بعض التجارب العربية، ص 195.

² بوقرة إيمان واقع وآفاق الاشتغال المالي في الأردن، مجلة دفاقر اقتصادية، المجلد 10، العدد 2، 2018، ص 15-16.

- العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجل الأصول المنقولة واتخاذ ما يلزم من الإجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

المحور الثاني: حماية مستهلكي الخدمات المالية

حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية، باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بالنظر لنمو وتطور القطاع المالي وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية والتوسع في تلك الخدمات.

يساهم تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي ومن ثم الاستقرار المالي ذلك من خلال الآتي:

- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية؛
- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغيرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة إمكانية توفير الخدمات استشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم؛
- حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم؛
- توفير آليات للتعامل مع شكاوى العملاء على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب؛
- توعية وتثقيف العملاء من مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

المحور الثالث: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع

يعتبر ذلك أحد أهم ركائز استحقاق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ومن ثم تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية آخذاً في الاعتبار بما يلي:

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستفيدين عند تصميم الخدمات والمنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها وتسويق لها إضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط الإقراض والتمويل؛
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية بما يمكن العملاء من الوصول إلى منتجات وخدمات متنوعة عالية الجودة بسهولة وبتكاليف معقولة وبشفافية؛
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية؛
- دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يمكن مقدمي الخدمات أو المقرضين بتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم وقدراتهم؛
- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل ومدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع؛
- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.

المحور الرابع: التثقيف المالي

يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، يتم تطوير استراتيجية بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل: المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والشباب والنساء ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف مالياً ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع.¹

يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية بالأخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم في أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم. فقد قام البنك المركزي بحملات توعية كان الهدف منها رفع مستوى الثقافة المالية لدى المجتمع الأردني وقد ركزت الحملات على الفئات والمحاور والمحاضرات التالية:²

¹ التقرير السنوي لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي الأردني، دائرة حماية المستهلك المالي، ص22-23.
² المرجع نفسه.

الشكل (15): الفئات المستهدفة من التثقيف المالي والحملات حسب كل فئة في الأردن



المصدر: التقرير السنوي لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي الأردني عن الموقع: <https://www.cbi.gov.jo>

الشكل (16): محاضرات التثقيف المالي في الأردن



المصدر: التقرير السنوي لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي الأردني عن الموقع: <https://www.cbj.gov.jo>

من بين الأدوات المعتمدة في تعزيز الثقافة المالية في الأردن ما يلي:¹

• التثقيف بالوسائل الإلكترونية

✓ وضع على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي وصفحته فيسبوك العديد من المواضيع التي تتعلق بالمنتجات والخدمات المالية والمصرفية بلغة واضحة وموجهة لكافة الفئات والمراحل العملية والفئات الأقل تعليماً، بالإضافة إلى فيديوهات توضيحية بأهم المواضيع والتصرفات غير السليمة في التعامل البنكي وعواقبها؛

✓ إعطاء شرح توضيحي من المختصين عن المحافظ الإلكترونية التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل طلبة المدارس ومدرسيهم؛

✓ إطلاق حملة على صفحة الفيسبوك للبنك المركزي تحت شعار (هاشتاغ) بلشها-صح؛ حيث تضمنت العديد من الرسائل الهادفة إلى التوعية والتثقيف المالي، إذ بلغ عدد الفيديوهات المعدة 14 تغطي أبرز المواضيع التي تهم المواطن.

• المواد التثقيفية المتنوعة

✓ إعداد كتيبات خاصة تهدف إلى تعزيز الثقافة المالية لدى المرأة والشباب، على متابعة موازنتهم بشكل شهري وترتيب أولوياتهم وعدم الإسراف والتبذير في شراء الكماليات وتشجيعهم على الادخار، كما تم إعداد كتيبين يحملان نصائح ومفاهيم مالية بالإضافة إلى كتيب "نحو شباب مثقف مالياً" والذي تضمن العديد من المواضيع المالية والاقتصادية لفئة الشباب بالإضافة إلى رسائل توعية؛

¹ التقرير السنوي لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي الأردني، دائرة حماية المستهلك المالي، ص 24.

✓ تم إعداد كتيب خاص بذوي الإعاقة السمعية والحركية يتضمن العديد من المواضيع من ضمنها حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لدى القطاع المصرفي؛

✓ إعداد مواد دعائية متنوعة تحمل رسائل توعية تهدف لتوضيح المفاهيم المالية والاقتصادية، إلى جانب التعريف بالبنك المركزي ودوره في حماية المستهلك المالي، وتشجيع المواطن على التعامل مع البنوك والمؤسسات المالية بعد اكتسابه المعرفة والمهارات المالية اللازمة.

• تقييم المعرفة المالية

✓ تحضير استبيان (اختبار إلكتروني قصير) ينفذ قبل وبعد جلسات التوعية وتوفير رمز الاستجابة السريع لتسهيل الوصول إلى الاختبار من خلال الهواتف الذكية؛

✓ إعداد نموذج تقييم ذاتي للمشاركات لتقييم صحتهم المالية.

المطلب الرابع: ركائز الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن

يختصر الشكل الموالي الركائز الأساسية للاستراتيجية فيما يلي:

الشكل (17): المحاور الرئيسية لاستراتيجية الشمول المالي في الأردن

الشمول المالي للنمو الشامل

مدفوعات رقمية	التمويل الأصغر	الشركات الصغيرة والمتوسطة	حماية المستهلك المالي	الثقافة المالية
الدفع بواسطة الهاتف النقال	بيئة تشريعية وسياسات ممكنة	الوصول للتمويل	الشفافية	المستهلك الواعي
التوافقية التامة بين أنظمة الدفع والمدفوعات الحكومية الرقمية		الحوكمة	العدالة	والمثقف المالي
		التنافسية	الإصلاح	
		التحديث	الخصوصية	
		التطوير	التوعية	
			المدىونية المفرطة	
			التوعية	
جمع البيانات والقياس والتحليل وسياسات وأهداف الشمول المالي المبنية على حقائق				

المصدر: وثيقة رؤية الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي، البنك المركزي الأردني 2018-2020.

يوضح الشكل أعلاه الركائز الأساسية والممكنات التي تعتمدها الاستراتيجية والمتمثلة في:¹

¹ غريب الطاووس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية – دراسة بعض التجارب العربية -، المجلد 15، العدد 1، 2021، ص 195.

- أ. **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** تشكل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تقريبا 99.4% من الشركات المسجلة في الأردن وتشكل ما نسبته تقريبا 10% من قطاع الأعمال في الأردن على الرغم من بقائها مقيدة ماليا؛ حيث تعمل الأدوات القائمة على الحوافز مثل الإقراض بأسعار تفضيلية، وبرامج الاستحقاق والضمان ووصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى التمويل وفتح آفاق جديدة وطويلة الأمد للنمو؛
- ب. **الخدمات المالية الرقمية:** تساهم الخدمات المالية الرقمية إيجابيا بتعزيز الشمول المالي للأفراد وقطاع الأعمال كونها تمثل آليات سهلة مريحة وفعالة للنفاذ إلى الخدمات المالية الرسمية وهي محرك أساسي لأتممة العمليات المالية من قطاع الأعمال والحكومة للأفراد؛
- ج. **التمويل الأصغر:** يعتبر التمويل الأصغر آلية تمكين أساسي بالنسبة للأشخاص ذوي الدخل المنخفض كونه يسمح لهم ببناء أصول وإدارة المخاطر وزيادة مستويات دخلهم ومن ثم المساهمة في تحسين مستوى معيشتهم وزيادة مساهمتهم في النشاط الاقتصادي، تغطي منتجات وخدمات التمويل الأصغر القروض الصغيرة والتأمين كما تساهم التكنولوجيا لنماذج الأعمال الجديدة في المضي قدما للاستفادة من الخدمات المالية الرقمية في قطاع التمويل الأصغر؛
- د. **التقنيات المالية الحديثة:** إن التقنيات المالية تعتبر محركا مهما للمنافسة والوصول للخدمات المالية والنمو الاقتصادي وخلق فرص العمل. تعتبر البيئة التشريعية الشاملة التي تعزز الابتكار والتطوير بشكل موازي للحفاظ على حقوق المتعاملين كذلك تعتبر عاملا هاما في الحفاظ على غطاء تشريعي مستقر يساهم في التسريع من الابتكار والتطور للتقنيات الناشئة والمتطورة؛
- هـ. **حماية المستهلك المالي والقدرات المالية:** هي من الممكنات الأساسية للوصول لشمول مالي مسؤول وعادل بشكل يساهم إيجابيا في تعزيز حماية المستهلك وخلق طلب مستدام لاستخدام الخدمات المالية؛
- و. **البيانات والأبحاث:** تلعب البيانات والأبحاث دورا هاما في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة والمعوقات من قبل مقدمي الخدمات من جهة أخرى إلى جانب دورها بتطوير سياسات وقرارات مبنية على أدلة كما أن البيانات والأبحاث سهم أيضا في وضع أهداف وطنية لتعزيز الشمول المالي وقياسها خلال رحلة التطبيق؛
- ز. **القوانين والأنظمة والتعليمات:** تعتبر عنصر أساسي لتمكين وتطوير القطاع المالي بشكل عام والشمول المالي على وجه التحديد بشكل يغطي مجموعة كاملة من المواضيع التي تهم المؤسسات المالية والمستهلكين المرتبطين بالشمول المالي.

المبحث الثالث: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في مصر

سعت مصر إلى تعزيز الشمول المالي هي الأخرى من خلال وضع استراتيجية وطنية شاملة.

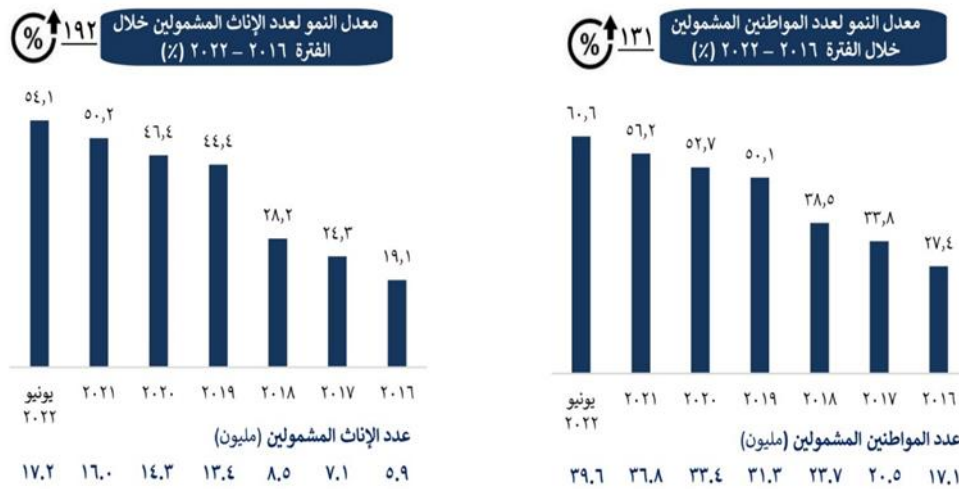
المطلب الأول: الإطار العام للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في مصر

نتطرق في هذا المطلب إلى تطور أرقام الشمول في مصر وكذلك تطور المؤشرات.

أولاً: تطور أرقام الشمول المالي في مصر

أنشأ البنك المركزي قاعدة بيانات الشمول المالي مصنفة حسب النوع للأفراد الطبيعيين باستخدام الرقم القومي، الرقم التعريفي الموحد للأفراد كأساس لجمع البيانات من البنوك ومقدمي الخدمات المالية بما يشمل البريد المصري، بهدف متابعة تطور مستويات الشمول المالي حيث أصدر البنك المركزي الكتاب الدوري في سبتمبر 2018 والذي ألزم البنوك بالإقرار بشكل شهري عن بيانات العملاء في قاعدة البيانات، وبهدف توحيد المفاهيم في القطاع المصرفي أصدر البنك المركزي التعريف الموحد للحسابات النشطة والراكدة في أغسطس 2021.¹

الشكل (18): تطور أرقام الشمول المالي خلال الفترة 2016-2022



المصدر: تقرير الاستقرار المالي 2021 (البنك المركزي المصري)، ص 57.

تشير مؤشرات قاعدة البيانات إلى زيادة كبيرة في معدلات الشمول المالي خلال الفترة من ديسمبر 2016 حتى يونيو 2022 محققة معدل نمو بلغ 131% ليصل إجمالي المواطنين الذين لديهم حسابات

¹ تقرير الاستقرار المالي 2021، البنك المركزي المصري، ص 57.

تمكنهم من إجراء معاملات مالية إلى 39.6 مليون مواطن بما يعادل 6.6% من إجمالي المواطنين في الفئة العمرية 16 سنة فأكثر والبالغ عددهم 65.4 مليون مواطن وفقا لتقديرات السكان الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عام 2022. وعلى صعيد الشمول المالي للمرأة، أظهرت المؤشرات زيادة كبيرة في عدد السيدات اللاتي يمتلكن حسابات مصرفية؛ حيث بلغ عددهن 17.2 مليون سيدة في يونيو 2022 بمعدل نمو بلغ 192% مقارنة بعام 2016.¹

الشكل (19): نسبة الشمول المالي في يونيو 2022



المصدر: تقرير الاستقرار المالي 2021 (البنك المركزي المصري)، ص 7.

رغم وصول المؤشر أعلاه نسبة 60.6%؛ والتي تعد الأعلى على مستوى دول شمال إفريقيا؛ إلا أنّ هذه النسبة تبقى ضعيفة أمام دول الخليج.

في إطار العمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وزيادة معدلات ومؤشرات الشمول المالي يتم العمل من خلال عدد من المشاريع التي تستهدف تيسير حصول المواطنين على المنتجات والخدمات المالية بالإضافة إلى التثقيف والتوعية المالية وذلك على النحو التالي:²

أ) التنوع في المنتجات والخدمات المالية

لتحقيق هدف التنوع في المنتجات والخدمات المالية خصصت العديد من الفعاليات للتوعية، وفي إطار نجاح تجربة اليوم العربي للشمول المالي عام 2018، قام البنك المركزي المصري في 29 جويلية 2021 بزيادة عدد الفعاليات لتصبح ستة فعاليات تستهدف الفئات المهمشة والمستبعدة تزامنا مع الاحتفالات بمناسبة عالمية؛ حيث تم السماح للبنوك بالتواجد خارج فروعها والتسويق لمنتجاتها من خلال فتح حسابات بدون مصاريف وبدون حد أدنى لرصيد الحساب بالإضافة إلى تشجيع استخدام محافظ

¹ المرجع نفسه.

² تقرير الاستقرار المالي 2021، البنك المركزي المصري، ص 57.

الفصل الثالث: علاقة التثقيف المالي بتعزيز الشمول المالي في الدول العربية

الهاتف المحمول والبطاقات المدفوعة مقدما. وفيما يلي سلسلة الفعاليات التي قام بها البنك المركزي المصري:



ب) التثقيف والتوعية المالية: يعمل البنك المركزي المصري على ثلاثة محاور رئيسية في مجال التثقيف المالي وهي:

التثقيف والتوعية المالية للمواطنين	بناء القدرات الفنية للمؤسسات ذات العلاقة في مجال التثقيف	بناء قدرات العاملين بالقطاع المصرفي والمالي
------------------------------------	--	---

اتخذ البنك المركزي العديد من الإجراءات بغرض نشر الثقافة والتوعية المالية في مختلف محافظات الجمهورية مع التركيز على المناطق الريفية والمهمشة.

من أهم المشاريع الداعمة للتثقيف المالي في مصر ما يلي:

○ مشروع البنك المدرسي

الهدف من المشروع: توعية طلاب المدارس بالمفاهيم البسيطة للمعاملات المالية (الادخار ريادة الأعمال، الاستثمار، التخطيط المالي...);

نبذة عن المشروع: يقدم البرنامج مدخلات تعليمية من خلال منهج تعليم مالي للطلاب 15 ساعة مقسمة على مدار العام الدراسي بالإضافة إلى تقديم منتج بنكي بالتعاون مع أحد البنوك؛ حيث يقدم المحتوى التعليمي عبر تأهيل وتدريب المدرسين والأخصائيين ويشمل موضوعات ومفاهيم مالية تهدف إلى زيادة الوعي للطلاب وذوهم والمدرسين، كما يساهم في إعداد كوادر واعية قادرة على التفاعل مع احتياجات سوق العمل المتغيرة وتنمية القدرة على الابتكار والإبداع بما يقوي قدراتهم التنافسية في السوق ومواجهة تحديات المستقبل؛

نتائج المشروع: تم تدريب وتأهيل 25 مدرس في 12 مدرسة واستفاد 1171 طالب كمرحلة تجريبية من المشروع.

الشكل الموالي يوضح أهم المشاريع في مجال التوعية والتثقيف المالي.

الشكل رقم (20): المشاريع الداعمة للتثقيف المالي في مصر



المصدر: تقرير الاستقرار المالي 2021 (البنك المركزي المصري)، ص 61.

(ج) تطوير بيئة العمل للمشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر ورواد الأعمال

لتيسير إجراءات وصول المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى التمويل:

- قام البنك المركزي بإصدار قرارات بالتعديل المؤقت لمعاملة القروض غير المنتظمة للشركات المتغيرة والمتوسطة بتعليمات المعيار الدولي للتقارير المالية رقم (IFRS9)، وذلك بهدف التخفيف على تلك الشريحة من الشركات ومساندتها على الاستمرار في العمل والإنتاج والحفاظ

على العمالة في ضوء استمرار تداعيات جائحة كورونا وتأثيرها على قدرة هذه الشركات في الوفاء بالتزاماتها لدى البنوك؛

• مبادرة زيادة إعداد الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والراغبة في تفعيل خدمات التحصيل الإلكتروني (E-Commerce) بإلزام البنوك الحاصلة على ترخيص بالقبول الإلكتروني عبر الإنترنت بإلغاء كافة الرسوم حتى 31-12-2023؛ والتي يتحملها تجار القطاع الخاص من هذه الشركات عند تفعيل خدمات التحصيل الإلكتروني عبر الإنترنت لأول مرة، مع ضرورة الالتزام بتفعيل رمز الاستجابة السريع وكذا قبول بطاقات الدفع الوطنية "ميزرة" من خلال تلك التطبيقات والمواقع الإلكترونية وتشمل الرسوم المشار إليها ما يلي:

✓ مصاريف تفعيل الخدمة والتي يتم سدادها مرة واحدة قبل بدء تفعيل الخدمة؛

✓ المصاريف الشهرية للخدمة خلال الفترة المشار إليها؛

✓ مصاريف الخدمات الإضافية (إن وجدت) والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر خدمات تشفير للبطاقات TOKENIZATION وخدمات المدفوعات الدورية RECURING.

(د) الاستدامة: في إطار تحقيق أهداف التنمية المتمثلة في أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDG)، واتفاق باريس للمناخ ورؤية مصر 2030 وإيماننا من البنك المركزي المصري بدور التمويل المستدام في دعم الاستقرار المالي والمصرفي وتحقيق الاستقرار طويل الأجل للاقتصاد والبيئة والمجتمع ككل، يستهدف البنك المركزي تعزيز نظام مالي مستدام يسير تدفق الموارد نحو أنشطة اقتصادية أكثر شمولاً واستدامة، فالتمويل المستدام لا يعمل على تمكين المؤسسات المالية من تحسين إدارة المخاطر فحسب، بل يشمل أيضاً إتاحة تدفقات مالية من مشاريع وأسواق جديدة.

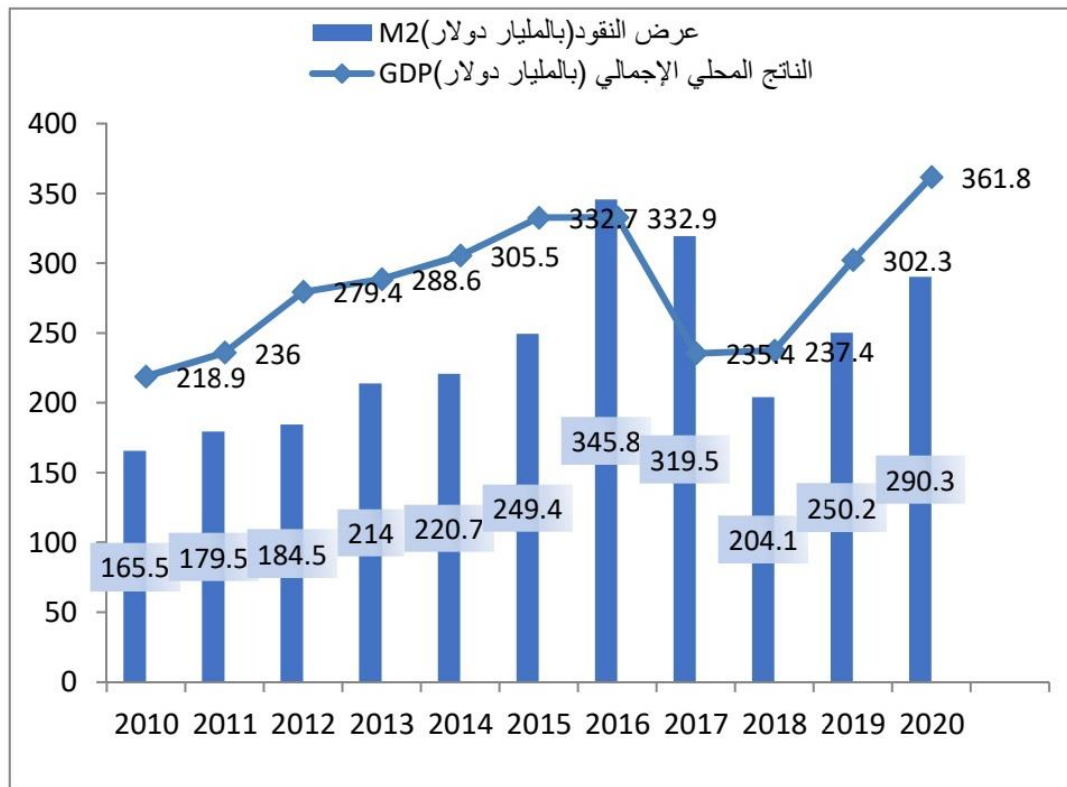
ثانياً: مؤشرات قياس الشمول المالي في مصر

تساهم مؤشرات قياس الشمول المالي في مصر في مدى قدرة القطاع المالي على تحقيق التعاون مع فئات المجتمع من أجل تحقيق التوازن والاستقرار الاقتصادي في الدولة لذلك يمكن تقسيمها إلى مؤشرات رئيسية يتم استخدامها لتشخيص حالة القطاع المالي من زاوية الشمول المالي، وعلى ذلك فسوف نتطرق لأبرز مؤشرات الشمول المالي على النحو التالي:¹

¹ هيثم محمد عبد القادر، مؤشرات الشمول في مصر خلال الفترة 2005 إلى 2018، مدرس الاقتصاد والمالية العامة 6 أكتوبر، عضو الجمعية المصرية والاقتصاد السياسي والاحصاء والتشريع، ص 14-17.

(1) **مؤشر العمق المالي:** يوضح مدى ارتفاع نسبة التعامل بالنقد في الاقتصاد باعتبار أن النقود المستخدمة في سداد الالتزامات المالية وفي تكوين رصيد المدخرات وفي الصرف على متطلبات الاستثمار ويتم قياس ذلك عن طريق معرفة نسبة عرض النقود بالمفهوم الواسع M2 إلى الناتج المحلي الإجمالي GDP فالقطاع المالي الشامل من ذلك المنظور هو القطاع الذي يستطيع أن يحقق أعلى نسبة ممكنة من استخدامات النقد بكافة أشكاله وأنواعه لتحقيق الناتج المحلي الإجمالي؛ ويقصد بـ M2 أو ما يعرف بالسيولة المحلية المعروض النقدي أو ما يعرف بكمية وسائل الدفع الجارية وأشباه النقود أما الناتج المحلي الإجمالي فيقصد به القيمة السوقية لكل السلع والخدمات النهائية المعترف بها في السوق المحلي والتي يتم إنتاجها في دولة من خلال فترة زمنية محددة. وفيما يلي شكلين يوضحان المتغيرات المؤثرة في هذا المؤشر، وكذا تطور قيم المؤشر كما يلي:

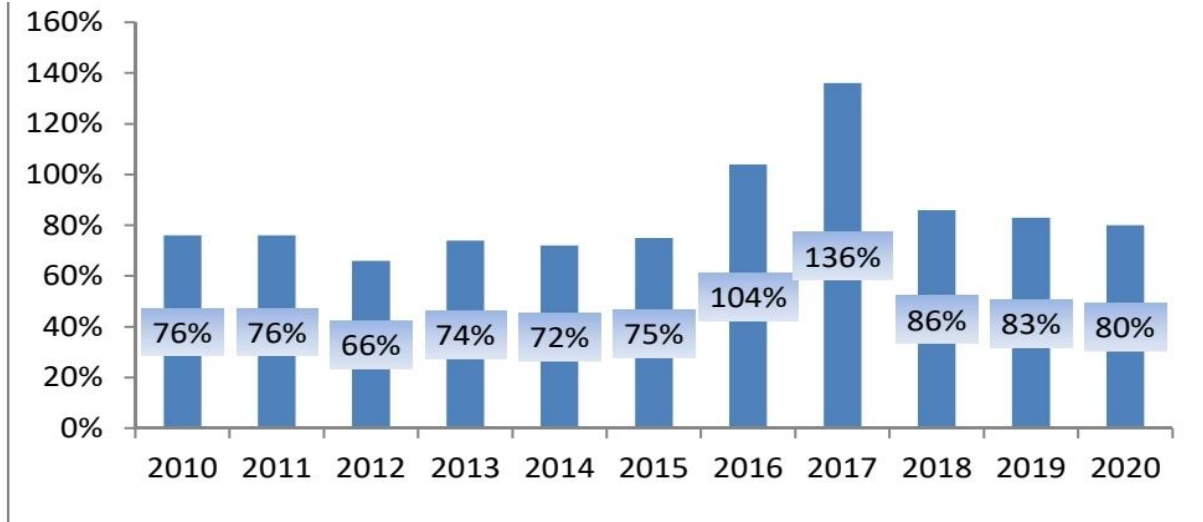
الشكل رقم (21): المتغيرات المؤثرة على مؤشر العمق المالي خلال الفترة 2010-2020



المصدر: أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، ص 1726/1725.

من الشكل أعلاه نلاحظ تناسب بين تطور عرض النقود والناتج المحلي الإجمالي في الفترة (2010-2015)، أما في السنوات اللاحقة فقد عرفت عدم تناسب لأسباب ترتبط بالأوضاع الاقتصادية والسياسية التي عرفتتها مصر، بالإضافة إلى انعكاس آثار الأزمات العالمية وكوفيد 19.

الشكل رقم (22): مؤشر العمق المالي خلال الفترة 2010-2020



المصدر: أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، ص 1726/1725.

نلاحظ من الشكل السابق ، ثم ليقفز في غضون 2017 و يبلغ 136% مسجلا أعلى معدلاته على أثر النتائج الإيجابية لتطبيق حزمة من الإصلاحات الهيكلية، وتنويع الأدوات المالية، الأمر الذي انعكس إيجابا على ارتفاع مؤشر العمق المالي، ثم انخفض المؤشر للحدود الطبيعية خلال 2018 محققا 86%، ثم بلغ 83% خلال عام 2019، ليسجل 80% عام 2020.

(2) **مؤشر الإتاحة المالية:** يعمل هذا المؤشر على قياس مدى قدرة القطاع المالي على الحصول على المستفيدين وذلك من خلال الوصول السهل لكافة أفراد المجتمع إلى كل الخدمات والمنتجات التي يتيحها القطاع المالي ويتم الوصول إلى ذلك من خلال معرفة عدد الفروع المصرفية لكل 100,000 شخص من السكان في القطاع المالي الشامل المتاح وهو ذلك القطاع الذي يجعل الوصول إليه وإلى خدماته المالية ميسرا لأكبر عدد ممكن من السكان.

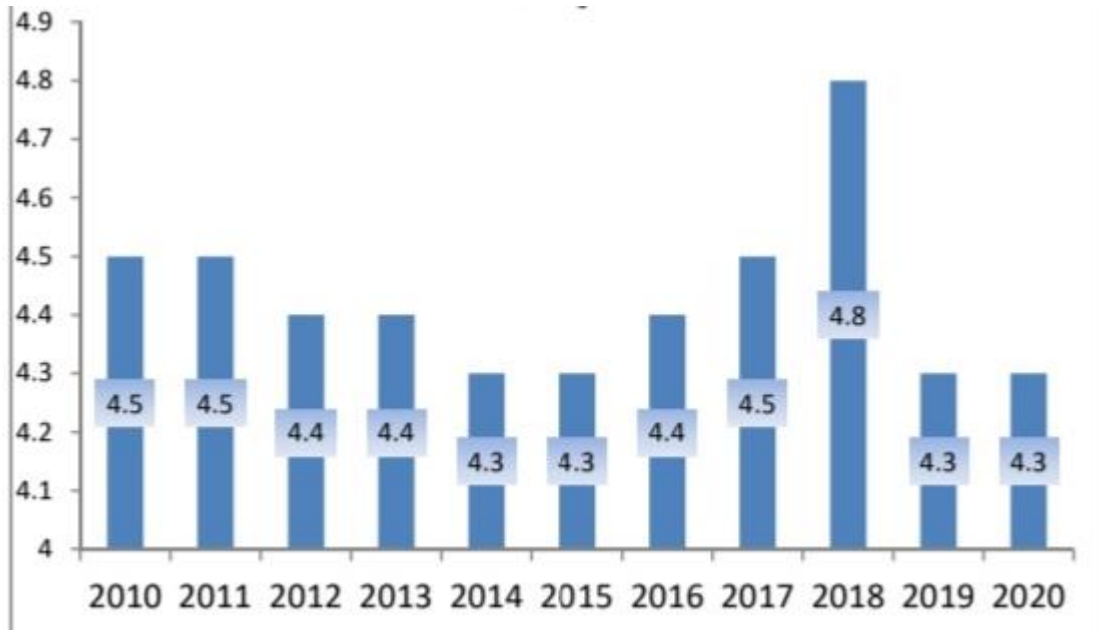
نستعرض فيما يلي شكلين يمثلان المتغيرات المؤثرة في هذا المؤشر إضافة لنسب تطوره.

الشكل (23): المتغيرات المؤثرة على مؤشر الإتاحة المالية في البنوك خلال الفترة 2010-2020



المصدر: أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، ص1720/1721.

الشكل (24): مؤشر الإتاحة المالية في البنوك خلال الفترة 2010-2020



المصدر: أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، ص1720/1721.

يبين الشكلين أعلاه أن مؤشر الإتاحة المالية للبنوك لم يصل خلال هذه الفترة إلى 5% وهي نسبة منخفضة؛ حيث سجل المؤشر 4.5% خلال عامي 2010 و2011 إذ أن البنك الواحد كان يقدم الخدمة المالية إلى نحو 222000 شخص، ثم انخفض المؤشر ليسجل 4.5% خلال عامي 2012 و2013 ليقوم

البنك الواحد بخدمة حوالي 226,000 شخص ثم عاود المؤشر الانخفاض خلال عامي 2014 و2015 ليسجل 4.3%، ثم ارتفع المؤشر ليسجل 4.4% خلال عام 2016، ثم عاود المؤشر الارتفاع عام 2017 مسجلا 4.5%؛ حيث كان البنك يقدم الخدمة المالية إلى نحو 220,000 شخص ليعاود المؤشر الارتفاع خلال عام 2018، ليقوم البنك الواحد بخدمة حوالي 210,000 شخص وعلى الرغم من تزايد عدد فروع البنوك خلال عام 2019 و2020 إلا أن المؤشر قد انخفض ليسجل 4.3 وذلك على ضوء الارتفاع في عدد السكان، حيث يقوم البنك الواحد بتقديم الخدمة المالية إلى نحو 230,000 شخص.

(3) **مؤشر الاستخدام المالي:** يعمل هذا المؤشر على قياس مدى قدرة الأفراد في المجتمع على استغلال واستخدام الخدمات المالية والمنتجات المالية من خلال القطاع المالي، وذلك عن طريق معرفة حجم الودائع المصرفية وحجم التمويل والائتمان المصرفي منسوبا إلى حجم الناتج المحلي الإجمالي فالقطاع المالي الشامل، هو ذلك القطاع الذي يتحقق فيه أقصى استفادة ممكنة من حيث استغلال أفراد المجتمع لخدماته المالية. ويوضح الشكل الموالي المتغيرات.

الشكل (25): المتغيرات المؤثرة على مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية خلال الفترة 2010-

2020

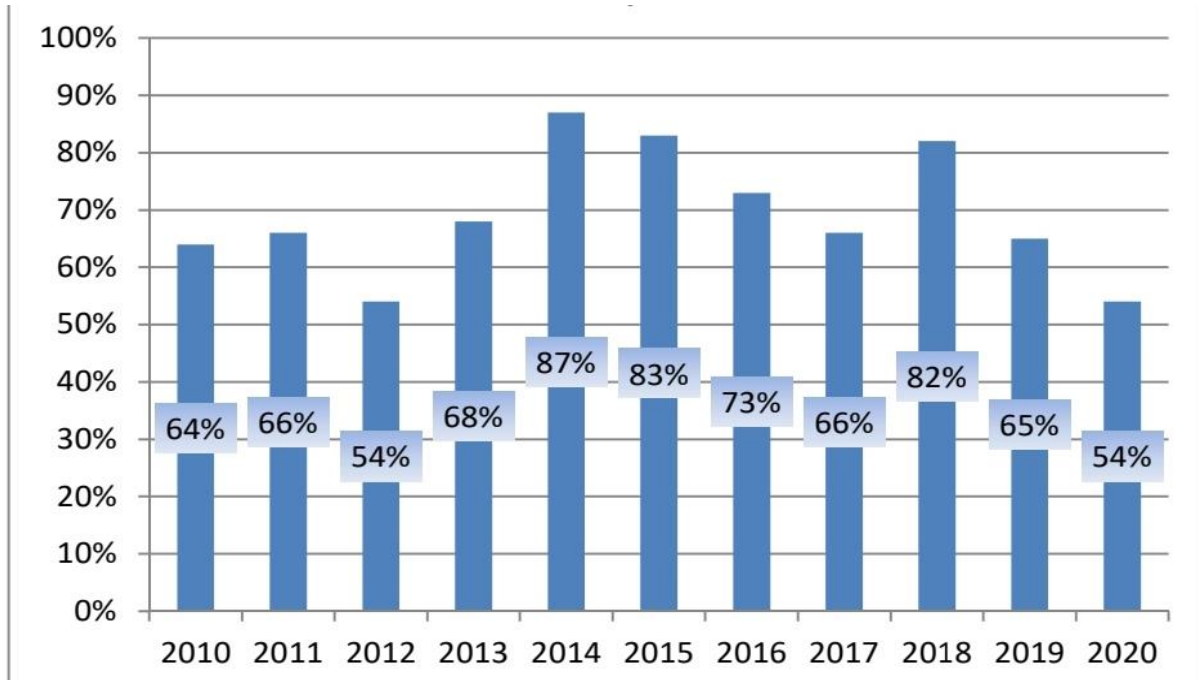


المصدر: أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، ص1727/1728.

كما يوضح الشكل الموالي، مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية خلال الفترة من 2010 إلى

2020:

الشكل (26): مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية خلال الفترة 2010-2020



المصدر: أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، ص1727/1728.

يتبين من الشكل أعلاه تسجيل تذبذب للمؤشر بين الارتفاع والانخفاض متأثراً بتعرض البلاد لأزمة جائحة كورونا.

ثالثاً: محاور الاستراتيجية

لتعزيز الشمول المالي في مصر يعتمد البنك المركزي المصري على وضع أهداف واستراتيجية واضحة تركز على عدة محاور؛ حيث عقد العديد من الاجتماعات التشاورية وذلك في سبيل التنسيق في صياغة الرؤية والمحاور والممكنات لاستراتيجية الشمول المالي التي تركز على أربعة محاور:¹

المحور الأول: التثقيف المالي وحماية حقوق العملاء

يرتكز عمل البنك المركزي المصري في مجال التثقيف المالي على ثلاثة محاور رئيسية وهي: التثقيف والتوعية المالية للمواطنين وبناء القدرات الفنية للمؤسسات ذات العلاقة وبناء قدرات القطاع المصرفي نلخصها فيما يلي:

¹ الويزة أو صغير، دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة البنك المركزي المصري، المجلد 9، العدد، 1، 2022، ص 59-65.

أ- التثقيف والتوعية المالية للمواطنين

اتخذ البنك المركزي المصري العديد من الخطوات في إطار نشر الثقافة المالية منها حملات توعية مكثفة بوسائل الإعلام حول مفهوم الشمول المالي وإرسال قوافل توعية من البنوك للمناطق الريفية والنائية لنشر الوعي بالخدمات المالية المتنوعة وفوائدها خاصة، خلال الفعاليات السنوية للشمول المالي والتي أقرها البنك المركزي المصري كما قام البنك المركزي المصري بعمل دورات تدريب مدربين على الموضوعات والمفاهيم الأساسية للتثقيف المالي (الادخار، التخطيط المالي، ريادة الأعمال) للعاملين بفروع المجلس القومي للمرأة لتغطية جميع محافظات مصر، كما تم عمل ذات الدورات من خلال اتحاد التمويل متناهي الصغر.

أطلق المعهد المصرفي المصري مبادرة "عشان بكرة" في سنة 2012 تحت رعاية البنك المركزي المصرفي لنشر الثقافة والتوعية المالية في مختلف محافظات الجمهورية وفي ذات السياق أطلق البنك المركزي المصري مبادرة رواد النيل في 17-2-2019، بالشراكة مع عدد من الجهات المحلية والدولية وتنفيذها جامعة النيل كأول جامعة من الجامعات التي شاركت في تنفيذ المبادرة بهدف دعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة من خلال توفير آليات التدريب والتحفيز للتمكن من تطوير الصناعة وتعميق التصنيع المحلي.

ب- بناء القدرات الفنية للمؤسسات ذات العلاقة

سعى من البنك المركزي المصري لبناء القدرات الفنية للمؤسسات استضاف البنك المركزي المصري برنامج الريادة في الشمول المالي الذي تنظمه كلية فليتشر بجامعة تافتس الأمريكية بهدف توحيد الرؤى والمفاهيم عند صانعي القرارات حول وضع استراتيجية وإطار عام للشمول المالي في مصر، انعقد البرنامج خارج الولايات المتحدة الأمريكية للمرة الأولى بمشاركة البنك المركزي المصري والعديد من الجهات التنظيمية والرقابية ذات الصلة وقد أسفر البرنامج عن تطوير تسعة سياسات للشمول المالي تشمل موضوعات حماية حقوق العملاء والثقافة المالية، تمكين المرأة، الشباب وريادة الأعمال، المشروعات الصغيرة والمتوسطة، الفئات المستبعدة، الخدمات الرقمية، تعزيز الشمول المالي في المناطق النائية، شركات التمويل المتناهي الصغر، تعزيز الشمول المالي في المناطق النائية من خلال المشروعات الصغيرة والمتوسطة كما تضمن البرنامج تدريباً للمدربين من البنك المركزي المصري على صنع السياسات المبتكرة لتحقيق الشمول المالي كما تم عقد جلسات تدريبية عن موضوع محفظة الهاتف المحمول بحضور 70 متدرب من مكاتب المجلس ممثلين عن 27 محافظة كما تم البدء في تنفيذ بروتوكول تعاون مع وزارة الشباب والرياضة للربط بين أنشطة مبادرة رواد النيل وأنشطة الوزارة في

مجال ريادة الأعمال والتثقيف المالي لخلق نقاط تواجد بمراكز الشباب وتدريب مدربي الوزارة على أسس ريادة الأعمال.

ج-بناء قدرات القطاع المصرفي

قام البنك المركزي المصري بالتعاون مع المعهد المصرفي بالتحضير للمحتوى التثقيفي كمفاهيم ومجهودات الشمول المالي لتقديمها لموظفي البنوك من الإدارات المختلفة، لنشر وتوحيد المفاهيم لتعزيز الشمول المالي، كما قام البنك المركزي المصري كذلك بالتعاون مع اتحاد بنوك مصر بعمل جلسة تعريفية للرد على استفسارات لجنة الشمول المالي باتحاد بنوك مصر، بخصوص القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي الصادرة عن البنك المركزي بتاريخ 17-7-2017 وإجراءات العناية الواجبة المبسطة الخاصة بذات العملاء الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بتاريخ نوفمبر 2018 وكيفية تطبيقها.

أما فيما يخص حماية حقوق المتعاملين في القطاع المصرفي فقد قام البنك المركزي المصري باتخاذ خطوات جادة وفعالة لتفعيلها من خلال:

- إنشاء قطاع حماية حقوق العملاء والمنافسة بالبنك المركزي المصري: يعمل على ثلاثة محاور رئيسية هي: قنوات الاتصال مع العملاء، ومقدمي الخدمات المصرفية، معالجة الشكاوى وفض المنازعات والتحقق من التزام مقدمي الخدمات المصرفية بتعليم حماية حقوق العملاء؛
- تهيئة بيئة العمل بالبنوك المصرية لاستقبال شكاوى العملاء: من خلال إصدار خطاب للبنوك بإنشاء وحدات حماية حقوق العملاء ومراجعة فاعلية قنوات الاتصال المتاحة؛
- متابعة البنوك لضمان تطبيق مبادئ وتعليمات حماية حقوق العملاء الصادرة: تم فتح قنوات اتصال دائمة مع وحدات حماية حقوق العملاء لمعالجة الشكاوي من خلال القيام بلقاءات مجمعة مع البنوك لمناقشة الأمر، كما تم القيام بلقاءات فردية مع كل بنك على حدى لمناقشة الهيكل التنظيمي لوحدة حماية حقوق العملاء، عدد الموظفين بالوحدة، دراسة المهام الوظيفية لجميع العاملين بالوحدة، كيفية متابعة الشكاوي من القنوات المختلفة، مناقشة أهم التحديات لتطبيق مبادئ حماية حقوق العملاء وكذا الخطط المستقبلية للوحدة وكيفية التوسع لتلبية احتياجات العملاء؛
- التعاون مع الجهات الدولية المعتمدة لتطبيق أفضل الممارسات الدولية لحماية حقوق العملاء المالية: نظرا لحدثة مجال حماية حقوق العملاء المصرفية والمالية بمصر فقد دعت الحاجة إلى الاستعانة بمنظمات دولية لتبادل الخبرات والمساعدة في صياغة الاستراتيجيات والسياسات الإصلاحية وآليات تطبيق المبدأ.

المحور الثاني: تهيئة بيئة العمل للمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

يعمل البنك المركزي على تنفيذ حزمة من الإجراءات وطرح العديد من المبادرات لمساندة المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ودعم ريادة الأعمال وتوفير الخدمات المالية وغير المالية هذا وقد ألزم البنوك في فبراير 2021 بزيادة محفظة القروض والتسهيلات الائتمانية الموجهة لتلك المشروعات لتصل إلى نسبة لا تقل عن 25% بدلا من 20% من إجمالي محافظها الائتمانية مع اشتراط ألا تقل النسبة الموجهة للمشروعات الصغيرة عن 10% كما قام البنك المركزي المصري بتهيئة بيئة العمل للمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال:

- ✓ تيسير إجراءات منح التمويل بالسماح للبنوك بتمويل المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة بحد أقصى حجم مبيعات أقل من 20 مليون جنيه بدون الحصول على قوائم مالية؛
- ✓ استمرار سريان تنفيذ عدد من المبادرات التي بدأت منذ عام 2016 لتشجيع البنوك على ضخ تمويلات لهذه المشروعات بأسعار عائد محفزة، كما استمر العمل بالضمانة المصدرة من البنك المركزي في عام 2018 بقيمة 2 مليار جنيه لشركة ضمان مخاطر الائتمان لقيام الشركة بتغطية جزء من المخاطر المصاحبة لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛
- ✓ دعم التمويل متناهي الصغر من خلال إضافة التمويل الممنوح من البنوك مباشرة للأشخاص والشركات والمنشآت المتناهية الصغر أو من خلال الجمعيات والمؤسسات الأهلية وشركات التمويل متناهي الصغر إلى النسبة الإلزامية المطلوبة من البنوك؛
- ✓ مشروع دعم صغار المزارعين تحت رعاية البنك المركزي المصري أطلق برنامج الأغذية العالمي بشراكة مع البنك الأهلي المصري وبنك المصري مشروع لزيادة إنتاجية صغار المزارعين ورفع مستوى معيشتهم اقتصاديا واجتماعيا من خلال استغلال أمثل للموارد من الأراضي والمياه وتمكين المرأة وتثقيفها ماليا بقرى الصعيد.

المحور الثالث: التنوع في المنتجات والخدمات المالية

يحاول البنك المركزي المصري حتى البنوك الناشطة في مصر على تنوع منتجاتها وخدماتها المالية وللوصول لتحقيق هذا المحور تم الاعتماد على ما يلي:

- ✓ فعاليات الشمول المالي: بعد نجاح تجربة اليوم العربي للشمول المالي عام 2018، قام البنك المركزي بتخصيص أربع فعاليات اعتبارا من عام 2019 تزامنا مع الاحتفالات بمناسبات عالمية؛ حيث تم السماح للبنوك بالتواجد خارج فروعها وتسويق منتجاتها من خلال فتح حسابات بدون مصاريف

وبدون حد أدنى بالإضافة إلى تشجيع استخدام محافظ الهاتف المحمول والبطاقات المدفوعة مقدما كما تم السماح للبنوك بفتح حسابات للشباب ضمن الفئة العمرية 16 وحتى 21 عاما؛

✓ مجموعات الادخار الرقمية: تهدف إلى تشجيع الادخار وزيادة الوعي باستخدام التكنولوجيا المالية في عمليات الادخار والإقراض بينهم؛ حيث يعتمد المشروع منهجية المجموعات على الاتفاق بين مجموعة من الأفراد من 15 إلى 25 سيدة على ادخار مبلغ من المال بصفة دورية يتم تحويله من خلال تطبيق إلكتروني إلى الحساب البنكي المشترك للمجموعة والذي يفتح بناء على اللائحة المنظمة لعمل المجموعة والموقع عليها من كل الأعضاء؛

✓ تم برعاية البنك المركزي توقيع بين بنك الإسكندرية ومؤسسة "كير" مصر لتنفيذ مشروع مجموعات ادخار وإقراض رقمية لعدد 3000 سيدة بنظام المحافظ الإلكترونية بمحافظة أسيوط، كما تم توقيع عقد مع المجلس القومي للمرأة لتنفيذ المشروع الذي وافق مجلس إدارة البنك المركزي على تمويله والذي يستهدف إدماج 100 ألف سيدة بالنظام المالي الرسمي في تسع محافظات، وقد تم تعيين الجهاز الإداري وتدريبه واختيار قرى المشروع بالتنسيق مع المشروع القومي الرئاسي "حياة كريمة"، كما أنه سيتم استخدام كارت "ميزة" الوطني ألا تلامسي في عمليات الادخار والإقراض؛

✓ مبادرة حياة كريمة: قام البنك المركزي المصري بالتعاون مع وزارة التخطيط بشأن المشاركة في المرحلة الأولى من مبادرة حياة كريمة والإنفاق على أوجه التعاون بمشاركة عدد من البنوك.

✓ دعم القطاع الزراعي: يولي البنك المركزي العناية الكاملة لهذا القطاع؛ حيث أطلق العديد من المبادرات والتحفيزات لدعم وتوفير التمويل اللازم له من خلال:

_ تخفيض الحد الأدنى لحجم الأعمال والإيرادات السنوية للمشروعات العاملة في المجال الزراعي والتصنيع الزراعي والألبان والأعلاف والثروة السمكية والداجنة والحيوانات للاستفادة من مبادرة تمويل الشركات الصغيرة بسعر عائد 5%؛

_ الموافقة على قيام البنك الزراعي المصري بضخ نحو 3 مليار جنيه لتمويل عملاءه من صغار المربين ضمن المشروع القومي في إطار مبادرة البنك المركزي المصري لتمويل المشروعات الصغيرة؛

_ إطلاق المبادرة القومية لتطوير الري والتحول للري الحديث الذي بموجبها تم تخصيص مبلغ 55.5 مليار بضمن وزارة المالية، من خلال كلا من البنك الأهلي المصري، البنك الزراعي المصري فقط وذلك في شكل قروض حسنة بدون فائدة لمدة تصل إلى عشر سنوات؛

_ تقديم كافة أنواع الدعم المالي لإعادة هيكلة البنك الزراعي المصري ليصبح قاطرة التنمية الزراعية والريفية ومنها منحة قرض مساندة من البنك المركزي بمبلغ 20 مليار جنيه؛

التنسيق مع البنك الزراعي المصري لتحويل 6 مليون حيازة زراعية إلى بطاقة مصرفية مدفوعة مقدمة مزدوجة التطبيقات بالتوافق مع متطلبات إصدار بطاقات الدفع الوطنية "ميزة" بالتعاون مع شركة بنوك مصر وشركة finance.E.

المحور الرابع: الخدمات المالية الرقمية

في إطار سعي البنك المركزي المصري لتطوير الخدمات المالية وادخار الرقمنة عليها فقد تم تطوير نظم وخدمات الدفع وذلك من خلال:

- ✓ إنشاء وتطوير نظام التسوية اللحظية: الذي يتيح تنفيذ وتسوية أوامر الدفع المتبادلة بين البنوك المصرية داخل جمهورية مصر العربية بالعملات الأجنبية بجانب عملة الجنية المصري، كما يتوافق مع المعايير والتوصيات الدولية كما تم إطلاق النظام الجديد لتسوية المدفوعات بالدولار الأمريكي في مارس 2021، واستكمالاً للجهود المبذولة فقد تم إطلاق خدمة التسوية اللحظية لتنفيذ وتسوية المدفوعات لعملة اليورو، وفي يونيو 2021 بالتزامن مع إطلاق تسويات معاملات غرفة المقاصة للشيكات بالعملة الأجنبية على نظام التسوية اللحظية متعدد العملات؛
- ✓ تجهيز البنية التحتية لنظم الدفع الإقليمية: استكمالاً لتعاون البنك المركزي المصري مع صندوق النقد العربي تم العمل على إنشاء نظام "بنى" للمقاصة وتسوية المدفوعات العربية البينية بين البنوك التجارية والمركزية في أكثر من 20 دولة عربية؛
- ✓ مقاصة الشيكات متعددة العملات: تبنى البنك المركزي إطلاق نظام مقاصة الشيكات متعددة العملات في يونيو 2021؛
- ✓ شبكة المدفوعات اللحظية: قام البنك المركزي المصري بتوجيه شركة بنوك مصر لتنفيذ مشروع إنشاء شبكة اللحظية للمدفوعات وفقاً لأحدث المعايير العالمية في مجال نظام الدفع وتم إطلاق القواعد المنظمة للشبكة في شهر أكتوبر عام 2021 ومن المتوقع بدء الحركات الفعلية خلال الربع الأخير لعام 2021؛
- ✓ قواعد النظم وخدمات الدفع المستحدثة: قام البنك المركزي المصري مؤخراً بإصدار عدد من القواعد الخاصة بنظم وخدمات الدفع والتي تشمل الإصدار الثالث للقواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول في أبريل 2021، قواعد خدمتي الإقراض والادخار الرقمي من خلال محفظة الهاتف المحمول في أبريل 2021، القواعد الخاصة بالتشغيل البيني بين مقدمي الخدمات جوان 2021، القواعد الخاصة بخدمات شبكات المدفوعات اللحظية أكتوبر 2021؛

- ✓ خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول: أصدر البنك المركزي الإصدار الثالث من القواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول في أبريل 2021، كما تم إصدار القواعد المنظمة لتقديم خدمة الإقراض والادخار الرقمي من خلال محفظة الهاتف المحمول. بالإضافة إلى الخدمات الحالية لمحفظة الهاتف المحمول مثل السحب والإيداع النقدي، تحويل الأموال، استقبال تحويلات من الخارج، شحن رصيد الهاتف وسداد الفواتير، التبرع للمؤسسات الخيرية، دفع خدمات المرور، حجز التذاكر وكثير من الخدمات المشابهة، وإصدار بطاقة افتراضية لشراء من خلال الإنترنت؛
- ✓ تطوير نماذج العمل: قام البنك المركزي المصري بتطوير نماذج العمل الآتية: الإقراض الرقمي من خلال محفظة الهاتف المحمول، عمليات التحويل بين محافظ الهاتف المحمول وبين كافة الحسابات المصرفية، لدفع من خلال رمز الاستجابة السريع أو خدمة الدفع، تغذية حسابات المحفظة إلكترونياً، صرف المعاشات على محفظة الهاتف المحمول، البطاقات المصرفية ونقاط البيع الإلكترونية؛
- ✓ مبادرة البنك المركزي الخاصة بنظم وخدمات الدفع: والمتمثلة في مبادرة السداد الإلكتروني، ماكينة الصرف الآلي، المحافظ الإلكترونية، إصدار بطاقات منظومة الدفع الوطنية "ميزة" وأهمها بطاقة الفلاح بطاقات تكافل وكرامة بطاقات ذوي الهمم؛
- ✓ مبادرة التوسع في التجارة الإلكترونية: تم إطلاق مبادرة التوسع في التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت وقد تم إطلاق المبادرة بتاريخ 7-2-2021 حيث يتم إلغاء كافة الرسوم وتفعيل خدمات التحصيل الإلكتروني عبر الإنترنت؛
- ✓ البطاقة اللاتلامسية: إصدار البطاقات المدفوعة مقدماً للمواطنين مجاناً بداية مارس 2020 حتى نهاية 2021 على أن تكون تلك البطاقة اللاتلامسية حال بدأ البنك في إصدار هذا النوع من البطاقات؛
- ✓ ميكنة المتحصلات الحكومية: تم إطلاق منظومة التحصيل الحكومية الإلكترونية على مستوى الجمهورية من خلال قنوات التحصيل الإلكتروني لوزارة المالية وذلك من خلال منظومة الدفع الوطنية "ميزة"؛
- ✓ إحلال وتجديد بطاقات المعاشات: تم إطلاق مشروع إحلال وتجديد بطاقات المعاشات ببطاقات الدفع الوطنية ومحافظ الهاتف المحمول "ميزة"؛ حيث تم تحويل عدد 4 مليون بطاقة وجاري استكمال تمويل باقي البطاقات؛
- ✓ إنشاء المجلس القومي للمدفوعات: أصدر السيد رئيس الجمهورية القرار رقم 89 لسنة 2017 الخاص بإنشاء المجلس القومي للمدفوعات برئاسة وعضوية عدد من الوزراء والجهات المعنية بتحقيق أهداف واختصاصات المجلس ومنها خفض واستخدام أوراق النقد خارج القطاع المصرفي وتحفيز استخدام الوسائل والقنوات الإلكترونية في الدفع؛

الفصل الثالث: علاقة التثقيف المالي بتعزيز الشمول المالي في الدول العربية

- ✓ الإقراض الرقمي من خلال محفظة الهاتف المحمول: ستسمح للمواطنين بالاقتراض بشكل لحظي وإلكتروني فور طلب العميل للقرض من خلال محفظة الهاتف المحمول الخاصة به؛
- ✓ وضع القواعد الخاصة بإنشاء البنوك الرقمية في جمهورية مصر العربية: تعتبر البنوك الرقمية من أهم الأدوات لتقديم خدمات مصرفية بصورة إلكترونية للعملاء والذي له بالغ الأثر في تحقيق الشمول المالي. فكانت الحاجة إلى ضرورة وضع الإطار الرقابي والتشريعي لاستحداث نوع جديد من البنوك يقوم بتقديم الخدمات بصورة إلكترونية وجذب شريحة جديدة من العملاء حيث يعمل البنك المركزي المصري حالياً على وضع الإطار الرقابي لتراخيص البنوك الرقمية.
- فيما يلي شكل يختصر الإطار العام للاستراتيجية.

الشكل (27): الإطار العام لاستراتيجية الشمول المالي في مصر



المصدر: استراتيجية الشمول المالي (2022-2025)، البنك المركزي المصري، 5.

يعتمد البنك المركزي المصري على منهجية مدروسة لصياغة الاستراتيجية، مبنية على دراسة فجوات جانب العرض والمسح الميداني وعلى الجلسات التشاورية.

المطلب الثاني: واقع الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي في مصر

هناك جهود كثيرة أتت بثمارها في مجال تعزيز الشمول المالي في مصر ويظهر ذلك من خلال تحسن المؤشرات.

أولاً: الجهود المبذولة

بدأت مصر في تطبيق سياسة الشمول المالي بشكل واضح بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008؛ حيث اشتملت المرحلة الثانية من برنامج الإصلاح المصرفي المصري (2009/2012) تبني مبادرة تعزيز وتطوير الأنشطة المصرفية بمختلف القطاعات وخاصة المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومنذ ذلك الحين أطلق البنك المركزي عدة مبادرات لتعزيز مستوى الشمول المالي؛ إلا أنه عام 2016 لوحظ زيادة اهتمام الجهات المختصة في مصر بتوسيع نطاق الشمول المالي وتحسين مؤشرات، تماشياً مع طرح استراتيجية التنمية المستدامة "رؤية مصر 2030" فقد أصبح البنك المركزي المصري تحديداً باعتباره الأكثر اختصاصاً يولي اهتماماً أكبر بدعم الشمول المالي وأخذ على عاتقه مسؤولية تنسيق الجهود الوطنية الساعية إلى تحقيقه وذلك من خلال النقاط التالية:¹

1) وضع خطة عمل داخلية لتعزيز الشمول المالي

قام البنك المركزي المصري بوضع خطة عمل داخلية لتعزيز الشمول المالي وترتكز تلك الخطة على ثلاثة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: تهيئة بيئة الأعمال وفي هذا المحور يعمل البنك المركزي على تهيئة البيئة الملائمة لتوسيع نطاق الشمول المالي في مصر، وذلك من خلال اتخاذ عدة إجراءات من أهمها:

- __ العمل على تهيئة بيئة تشريعية وبنية تحتية مالية وتقنية مناسبة؛
- __ تحقيق الحماية المالية للمستهلك والاهتمام بالتنقيف والتوعية المالية ونشر الخدمات المالية الرقمية؛
- __ تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع؛
- __ الاهتمام بدعم المشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر.

المحور الثاني: قياس البيانات ويسعى البنك المركزي في هذا المحور إلى إنشاء قاعدة بيانات شاملة لقياس مستويات ومؤشرات الشمول المالي.

¹كمال الدين حسين محمد حسين، الشمول المالي في مصر ودوره في تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر 2030، مصر المعاصرة عدد 549، يناير 2023، ص 240/236.

المحور الثالث: التنسيق وفي هذا المحور يسعى البنك المركزي إلى وضع خطة للتنسيق بين الجهات المعنية بتطبيق الشمول المالي تحت قيادة البنك المركزي المصري بهدف بناء استراتيجية وطنية.

(2) اتخاذ العديد من الإجراءات التي تعزز الشمول المالي

اتخذ البنك المركزي المصري العديد من الإجراءات التي تهدف إلى تعزيز مستوى الشمول المالي في مصر ومن أهم تلك الإجراءات ما يلي:

__ أنشأ البنك المركزي المصري بداخله إدارة مركزية للشمول المالي تعمل على وضع الخطط المستهدفة لتعزيز الشمول المالي بالتنسيق مع الجهات المختلفة ذات الصلة على مستوى الجمهورية، كما أصدر تعليمات بإنشاء إدارات للشمول المالي بالبنوك العاملة في مصر تتبع المسؤول التنفيذي الرئيسي أو نائبه وتتولى عملية التنسيق داخليا بين إدارات البنك من ناحية والتنسيق مع البنك المركزي من ناحية أخرى، كما تم إنشاء المجلس القومي للمدفوعات في فبراير 2017؛

__ قرر البنك المركزي المصري عقد أربع فعاليات على مدار العام سابقة الذكر؛

__ أصدر البنك المركزي المصري بعض التعليمات لتدعيم البنية التحتية للشمول المالي وخلق بيئة ملائمة لها، من خلال تعزيز كفاءة نظم الدفع، وتطوير وتحديث نظام تسجيل الائتمان بالبنك المركزي ووضع قواعد تشغيل أوامر الدفع عن طريق الهاتف المحمول والقواعد المنظمة لتقديم الخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت والتعليمات المنظمة لفتح فروع صغيرة للبنوك بالإضافة إلى ترخيص بإنشاء أول شركة للاستعلام الائتماني والمسماة (LSCORE)؛

__ عمل البنك المركزي المصري على تعزيز مبدأ الحماية المالية للمستهلك ومبدأ الإفصاح والشفافية عند تعامل البنوك مع عملائها، وحث البنوك على ضرورة الإفصاح الكامل لعملائها على معدلات العائد وأسعار الخدمات التي تقدمها وإطلاع العملاء على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج؛

__ عمل البنك المركزي المصري على نشر الوعي والتثقيف المالي بين المواطنين؛ حيث أوكل للمعهد المصرفي المصري مهمة التنسيق في شأن إعداد الاستراتيجية القومية للتثقيف المالي بمشاركة أعضاء لجنة تسيير الأعمال من الأطراف المرتبطة (وزارة التربية والتعليم، والتعليم العالي والجامعات...)، كما تم إطلاق العديد من المؤتمرات لنشر الوعي عن الشمول المالي من بينها مؤتمر الشمول المالي بشرم الشيخ 2017 ومؤتمر تكنولوجيا المالية في شمال أفريقيا 2017 ومؤتمر التكنولوجيا المالية في شمال أفريقيا 2018؛

__ قام البنك المركزي المصري في عام 2018 ببناء قاعدة بيانات وطنية للشمول المالي في جانب العرض تعتمد على رقم واحد لكل مواطن (بطاقة الرقم القومي)؛ بحيث يتم تجميع البيانات الخاصة

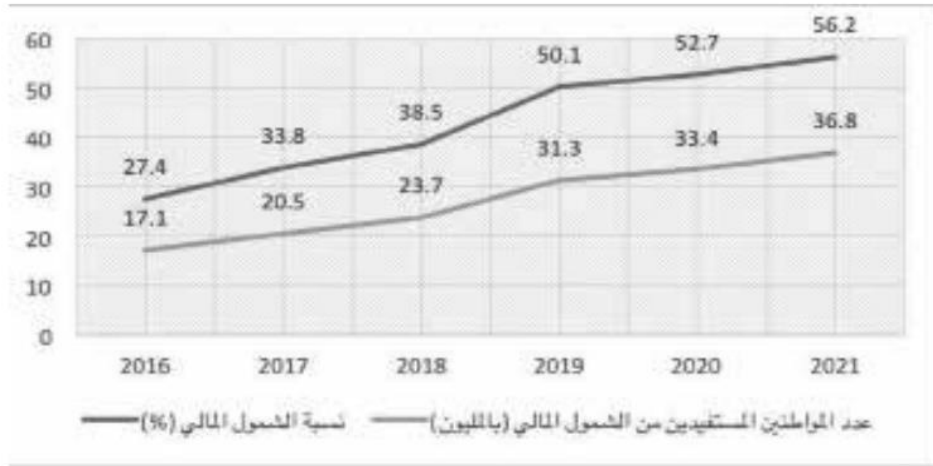
بعملاء القطاع المالي، وفي عام 2019 قام بإجراء دراسة شاملة في جانبي العرض والطلب وتحديد الفجوات، وذلك بالنسبة للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بهدف التعرف على مؤشرات الشمول المالي، والتعرف على الخدمات المالية المستخدمة وتحديد أهم التحديات المتعلقة باستخدامها بالإضافة إلى تحديد الاحتياجات من الخدمات المالية.

ثانياً: تطور مؤشرات الشمول المالي في مصر في ضوء الجهود المبذولة

أسفرت الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي من البنك المركزي المصري والمؤسسات المعنية الأخرى عن تحسن نسبي في مستوى الشمول المالي في مصر؛ حيث ارتفع عدد من يملكون حسابات مصرفية بين البالغين من نحو 14% في عام 2014، إلى نحو 33% في عام 2017، إلا أن نسبة الفجوة بين الرجال والنساء زادت من 10% إلى 12% في نفس الفترة، كما شهدت المؤشرات الأخرى للشمول المالي تحسناً في تلك الفترة؛ حيث ارتفع عدد فروع البنوك من 2.7 ألف فرع في ديسمبر 2014 إلى 3.1 ألف فرع في ديسمبر 2017، وارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي من 6.9 ألف جهاز في ديسمبر 2014 إلى 11.4 ألف جهاز في ديسمبر 2017، كما ارتفع عدد نقاط البيع الإلكترونية من 50.8 ألف نقطة في ديسمبر 2014 إلى 66.6 ألف نقطة في ديسمبر 2017 ووفقاً لتقارير البنك المركزي المصري، فقد استمر تحسن مؤشر الشمول المالي في مصر في الفترة 2017/2021؛ حيث أشارت آخر إحصائيات البنك المركزي المصري إلى أن مستوى الشمول المالي قد نما في مصر بمعدل 115% منذ عام 2016، وأن نسبة الشمول المالي قد بلغت 56.2% في ديسمبر 2021، كمعدل 36.8 مليون مواطن من إجمالي 65.4 مليون مواطن. تشير نسبة الشمول المالي وفقاً لإحصاءات البنك المركزي المصري إلى امتلاك المواطنين البالغين 16 سنة فأكثر لحساب معاملات مالية والتي تشمل حسابات البنوك والبريد بأنواعها ومحافظ الهاتف المحمول والبطاقات مسبقة الدفع كما تشير إحصاءات البنك المركزي المصري إلى أن نحو 16 مليون امرأة قد حصلت على حقها في امتلاك حساب معاملات مالية بمعدل نمو يقدر بنحو 171% خلال الفترة من 2016 إلى 2021، ويوضح الشكل البياني التالي تطور الشمول المالي في مصر منذ عام 2016 حسب إحصائيات البنك المركزي المصري:¹

¹ كمال الدين حسين محمد حسي مرجع سبق ذكره، ص 240/243.

الشكل رقم (28): تطور الشمول المالي في مصر (2021/2016) وفقا لبيانات البنك المركزي المصري



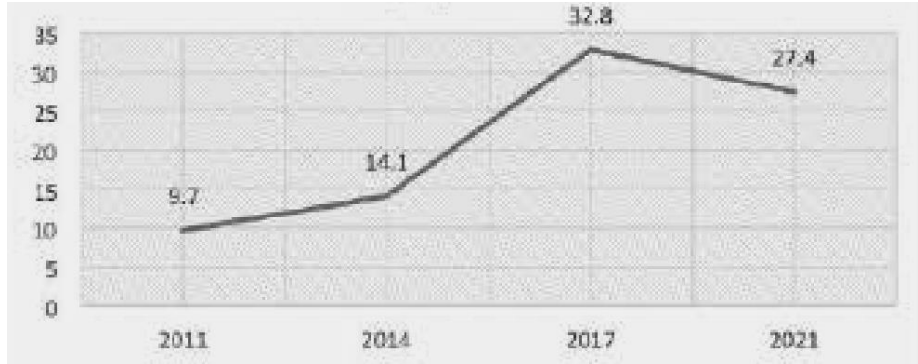
المصدر: كمال الدين حسين محمد حسين، الشمول المالي في مصر ودوره في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية المستدامة "رؤية مصر 2030"، مصر المعاصرة، عدد 549، يناير 2023، ص 549.

يتبين من الشكل البياني السابق أن مؤشر الشمول المالي في مصر شهد نموا متواصلا منذ عام 2016.

شهد عدد المواطنين المستفيدين من الشمول المالي كذلك ارتفاعا مستمرا في نفس الفترة وفقا لتقديرات البنك المركزي المصري حيث بلغ نحو 17.1 مليون مواطن حتى وصل إلى نحو 36.8 مليون مواطن عام 2021. ووفقا لتقديرات البنك المركزي المصري كذلك قد بلغ عدد البطاقات مسبقة الدفع في 2021 نحو 26.1 مليون بطاقة بمعدل 39.833 بطاقة لكل 100,000 مواطن وبلغ عدد محافظ الهاتف المحمول في نفس العام نحو 25.2 مليون محفظة بمعدل 38.505 محفظة لكل 100,000 مواطن كما بلغ معدل نقاط الإتاحة المالية (تشمل فروع المؤسسات المالية، وماكينات الصراف الآلي، ونقاط البيع الإلكترونية، ومقدمي خدمات الدفع) في ذات السنة 1.073 نقطة لكل 100,000 مواطن.

يشير التقرير الأساسي the global index data base 2021 إلى أن معدل الشمول المالي في مصر بلغ عام 2021 نحو 27.4% فقط مقارنة بنحو 56.2% حسب تقديرات البنك المركزي المصري، كما أشار التقرير كذلك إلى أن معدل الشمول المالي في مصر قد شهد تراجعاً في الفترة (2021/2017) حيث انخفض بمقدار 16% تقريبا إذ سجل 27.4 في 2021 بعد أن كان قد سجل 33.8% في عام 2020 والشكل البياني التالي يوضح تطور مؤشر الشمول المالي في مصر منذ عام 2011 حتى عام 2021 وفقا لتقديرات مجموعة البنك الدولي.

الشكل رقم (29): تطور مؤشر الشمول المالي في مصر (%)



المصدر: كمال الدين حسين محمد حسين، الشمول المالي في مصر ودوره في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية المستدامة "رؤية مصر 2030"، مصر المعاصرة، عدد 549، يناير 2023، ص 243.

يتبين من الشكل البياني السابق أن مؤشر الشمول المالي في مصر وفقا لتقديرات مجموعة البنك الدولي قد سجل 9.7% عام 2011 ثم ارتفع عام 2014 إلى 14.1%، ثم ارتفع مرة أخرى في عام 2017 ليسجل 33.8% بمعدل نمو بلغ نحو 133% ولكنه ما لبث أن انخفض إلى 27.4% عام 2021 محققا معدل نمو سلبي مقداره 16% تقريبا.

التراجع الأخير بعد عام 2017، قد يرجع إلى الأزميتين العالمية وأزمة كوفيد 19.

ثالثا: النتائج المحققة من الجهود المبذولة

أدت الاستراتيجية المتبعة من طرف البنك المركزي المصري لتحقيق عدة نتائج في مختلف المحاور المنجزة والتي ساهمت في تحقيق الشمول المالي في مصر وفيما يلي النتائج المحققة إلى غاية سنة 2021 في كل محور:¹

❖ مساهمة التثقيف المالي وحماية حقوق العملاء في تحقيق الشمول المالي في مصر

أدت الاستراتيجية المتبعة في محور التثقيف المالي للوصول لعدة نتائج إيجابية أهمها نشر الثقافة والتوعية المالية في مختلف أنحاء مصر؛ حيث تم تسجيل 7000 مستفيد من الندوات التثقيفية خلال الفترة 2020/2021 و 3 ملايين مستفيد من التثقيف على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي خلال سنة 2020/2021. هذا ما ساهم في التعريف بالخدمات المالية لكل فئات المجتمع وإدماجهم في النظام المالي لتحقيق الشمول المالي؛ أما في مجال حماية حقوق العملاء فقد تم تسجيل ما يلي: جميع البنوك قامت بإنشاء وحدات حماية حقوق العملاء، يعمل ما يقرب 190 موظف في تلك الوحدات 18 بنك قام بعمل

¹ الولاية أو صغير، مرجع سبق ذكره، ص 65-67.

تدريبات وورش عمل لتوعية الموظفين بمبادئ حماية حقوق العملاء 26 بنك يعتمد على أنظمة مختلفة لتلقي ومتابعة الشكاوى، تلقى القطاع المصرفي خلال سنة 2020 ما يزيد عن 1.2 مليون شكوى.

إن تحسّن فاعلية حماية حقوق العملاء في النظام المصرفي المصري، سيؤدي إلى زيادة عدد العملاء داخل النظام المصرفي من جهته ورضاهم بالخدمات المقدمة من جهة أخرى مما سيؤدي إلى تحقيق الشمول المالي.

❖ مساهمة تهيئة بيئة العمل للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في تحقيق

الشمول المالي في مصر

أدت الإجراءات والمبادرات التي اتخذها البنك المركزي المصري في تهيئة بيئة عمل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى تسجيل نسب نمو في إجمالي حجم محافظ البنوك لتمويل الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ حيث ارتفعت نسبة النمو إلى 214% خلال الفترة 2021/2015.

ساهمت مبادرة رواد النيل إلى تحقيق عدة نتائج نذكرها فيما يلي: 176 شركة تم احتضانهم، 315 شركة صغيرة ومتوسطة استفادت من مراكز دعم الابتكار والتنافسية، 7000 مشارك في حملات التوعية أكثر من 100 مستفيد مشارك في ورشة العمل أونلاين؛ كما استفادت الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال من الخدمات غير المالية التي توفرها مراكز دعم تطوير الأعمال؛ حيث تم تسجيل 67,000 مستفيد من 20,000 خدمة خلال الفترة 2021/2019 بالإضافة إلى ذلك فقد استفاد 100 مواطن مصري من 40 قرية في صعيد مصر (الأقصر، أسوان، سوهاج، أسيوط وألمانيا) من مشروع دعم صغار المزارعين.

إن تهيئة العمل لمشروعات من متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أدت إلى زيادة عدد هذه الشركات واستفادت من الخدمات المالية مما سيؤدي إلى تحقيق الشمول المالي.

❖ مساهمة التنوع في المنتجات والخدمات المالية في تحقيق الشمول المالي في مصر

أدت الاستراتيجية المتبعة من قبل البنك المركزي في مجال تنوع المنتجات والخدمات المالية إلى:

— فتح أكثر من 746 ألف حساب و1232 ألف محفظة هاتف محمول و413 بطاقة؛ وذلك خلال نتائج فعاليات شمول خلال الفترة من مارس 2020 إلى جوان 2021؛

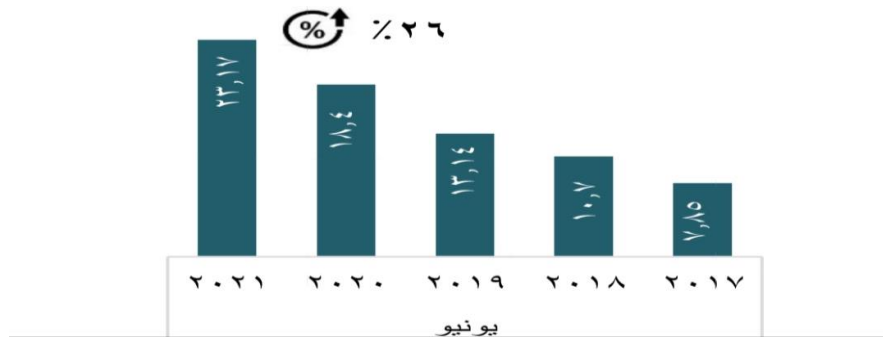
فتح أكثر من 152 مجموعة ادخار و3116 محفظة هاتف محمول وأكثر من 3116 شخص استفاد من التثقيف المالي؛ هذه الاستراتيجيات التي ستساهم في نشر الثقافة المالية لدى الشعب المصري وزيادة التعامل بالمنتجات والخدمات المالية مما سيؤدي إلى تحقيق الشمول المالي؛

❖ مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي في مصر

أدى تبني البنك المركزي المصري للخدمات المالية الرقمية إلى توسيع قاعدة العملاء وإشراكهم في النظام المالي المصري في مختلف معاملاتهم المالية، وفيما يلي بعض الإحصائيات على ذلك: قيمة التسويات الإجمالية على نظام التسوية اللحظية بالعملة المحلية متعددة العملات بعملة الدولار الأمريكي والأورو حيث سجل نظام التسوية اللحظية خلال الفترة 2021/2020 ما يلي:

- ارتفاع حجم قيمة التسويات اللحظية متعددة العملات بعملة الدولار الأمريكي من 6.5 مليون دولار في مارس 2021 إلى 17.765 مليون دولار في جوان 2021 لتتخفض إلى 11.367 في جويلية 2021؛ وذلك تزامنا مع إطلاق نظام التسوية اللحظية لتنفيذ وتسوية معاملات المدفوعات بعملة الأورو في جوان 2021؛
- بلغت قيمة التسويات اللحظية متعددة العملات بعملة الأورو الذي تم إطلاقه في جوان 2021 قيمة 54 مليون يورو ليرتفع إلى 57 مليون يورو في جويلية 2021؛
- بلغت قيمة المدفوعات المنفذة بين البنوك بعملة الجنيه المصري على نظام التسوية اللحظية 78.6 ترليون جنيه خلال 2020 بمعدل نمو يقدر بـ 50% مقارنة بعام 2019 التي سجلت قيمته 56.56 ترليون جنيه، والذي يعد مؤشر قوي على كفاءة دوران رأس المال وزيادة الفعالية؛
- قد أدى إنشاء شبكة "ميزة" إلى زيادة قيمة التعاملات على الخدمات المالية الرقمية من خلال فتح محافظ إلكترونية على الهاتف المحمول. والشكل الموالي يعكس ذلك.

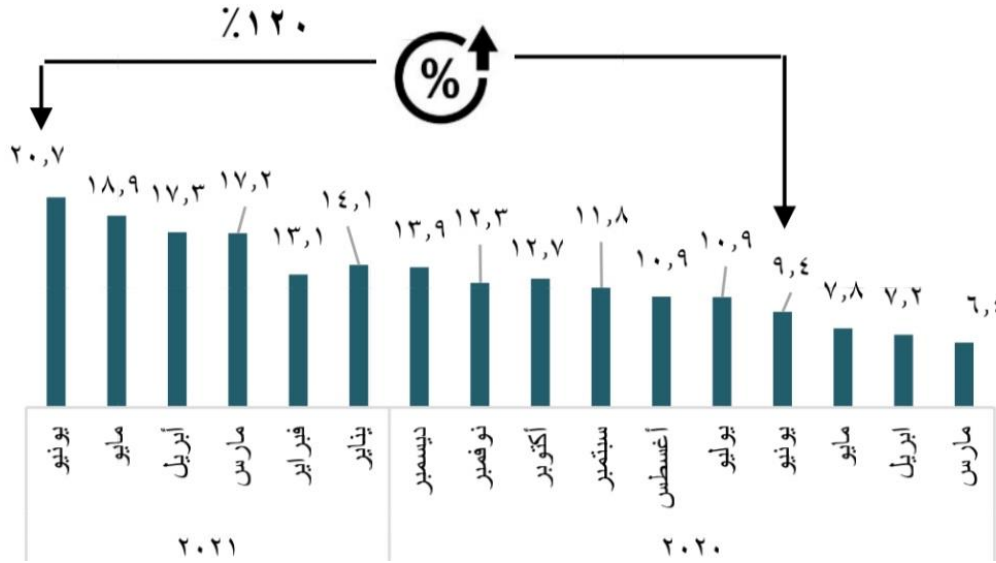
الشكل (30): عدد حسابات المحافظ الإلكترونية خلال الفترة 2017-2021



المصدر: تقرير الاستقرار المالي للعام 2020، البنك المركزي المصري، ص 67.

من خلال الشكل نلاحظ أن عدد حسابات المحافظ بالهاتف المحمول في ارتفاع مستمر من سنة إلى أخرى؛ حيث وصلت إلى 23.17 مليون حساب نهاية جوان 2021 بمعدل نمو سنوي قدره 26% مقارنة بشهر جوان 2020. تجدر الإشارة إلى أن عدد المعاملات الشهرية على المحافظ في ارتفاع مستمر من شهر إلى آخر والشكل الموالي يبين عدد المعاملات الشهرية خلال سنة 2020 و 2021.

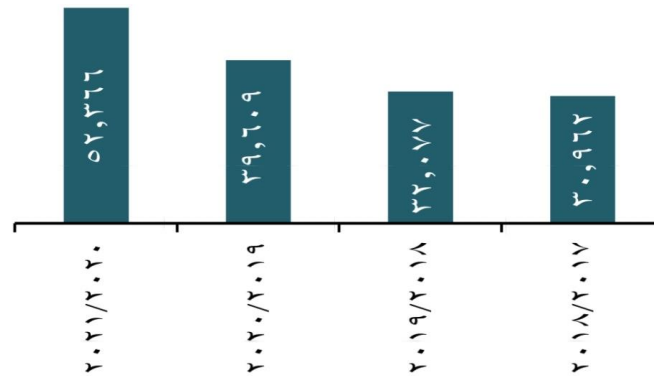
الشكل (31): عدد المعاملات الشهرية على المحافظ بالمليون خلال سنتي 2020-2021



المصدر: تقرير الاستقرار المالي (2020)، البنك المركزي الأردني، ص 67.

التعامل بالمحافظ الإلكترونية على الهاتف المحمول يتلقى قبولا عند الشعب المصري؛ حيث سجلت المعاملات الشهرية ارتفاعا مستمرا والتي بلغ عددها 20.7 مليون معاملة في جوان 2021 بزيادة قدرها 120% عن نهاية جوان.

الشكل (32): تطور أعداد بطاقات الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2017-2021 (بالمليون)



المصدر: تقرير الاستقرار المالي (2020)، البنك المركزي الأردني، ص 67.

من الجدول نلاحظ أن أعداد بطاقات الدفع الإلكترونية في ارتفاع مستمر حيث سجلت سنة 2021 حوالي 52 مليون بطاقة.

المطلب الثالث: مبادرات وسياسات ومعوقات الشمول المالي في مصر

تعمل مصر في إطار غني بالعديد من المبادرات والسياسات التي تسعى لتعزيز الشمول المالي وتنتم بالتوسع؛ وعلى ذلك هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق النتائج المسطرة.

أولاً: مبادرات الشمول المالي في مصر

تهتم الدولة متمثلة في البنك المركزي المصري بتطبيق وإرساء مفهوم الشمول المالي عبر إطلاق العديد من المبادرات الداعمة لهذا التوجه من أهمها:¹

✓ مبادرة حساب لكل مواطن: أطلق البنك المركزي مبادرة الشمول المالي بالتنسيق مع جميع البنوك العاملة في مصر وعددها 39 بنكاً، تحت عنوان "حساب لكل مواطن" ودع البنك المصارف إلى تسهيل وفتح حسابات بالبنوك المواطنين دون حد أدنى لفتح الحساب مشدداً على ضرورة الوجود في الأقاليم والمناطق النائية والمدارس والنوادي والجمعيات الأهلية لتوعية المواطنين بالمشاركة في المبادرة، وتهدف إلى ضم أكبر عدد من فئات المجتمع إلى النظام المالي عبر تشجيع المواطنين على فتح حسابات بنكية؛

✓ مبادرة التمويل العقاري: أطلق المبادرة البنك المركزي المصري في فبراير 2014 وتم بموجبها تخصيص مبلغ عشرة مليارات جنيه لمدة 20 عام وأسعار منخفضة للبنوك لتقوم بإعادة إقراضها لمحدودي ومتوسطي الدخل بسعر عائد متناقص بمشروعات الإسكان بالمجمعات العمرانية. كما سمحت هذه المبادرة بالحصول على القرض بفائدة بسيطة بعد تخفيض بنسبة تتراوح بين 5% إلى 7% لمحدودي الدخل و8% لمتوسطي الدخل و10.5% لفوق متوسطي الدخل بشرط ألا يتجاوز سعر الوحدة 950 ألف جنيه. لاقت مبادرة التمويل العقاري التي أطلقها البنك المركزي إقبالا كبيراً من المواطنين نظراً لانخفاض نسبة الفائدة على القرض وسهولة الحصول عليه، الأمر الذي جعل البنك يقرر رفع إجمالي الأموال المخصصة للمبادرة من عشرة مليارات جنيه إلى 20 مليارات؛

✓ مبادرة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة: قام البنك لعدة مبادرات لدعم الشمول المالي من خلال تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والتي تم إطلاقها في جانفي 2016 بشريحة 200

¹ نائسي البناء، الشمول المالي نحو التحول للاقتصاد الرقمي، الهيئة العامة للاستعلامات، بوابتك إلى مصر، 17 أبريل 2018.

مليار جنيه بفائدة 5% متناقصة للمشروعات الصغيرة، وبفائدة 7% متناقصة للمشروعات المتوسطة لتمويل القطاع الزراعي والصناعي وبفائدة 12% متناقصة لتمويل المشروعات المتوسطة لتمويل رأس المال العام للمشروعات الصناعية والزراعية والطاقة المتجددة، وبلغت التمويلات التي تم ضخها تحت مبادرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالبنك أكثر من 55 مليار جنيه حتى نهاية سبتمبر 2017. كما كانت قد أصدرت تعليمات بفتح الفروع الصغيرة للبنوك في ديسمبر 2014 للتوسع في تقديم الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة والتجزئة المصرفية.

ثانياً: سياسات الشمول المالي في مصر

تمثلت سياسة الشمول المالي بثلاث مستويات من الإجراءات:¹

1) إجراءات اتخذتها الحكومة

- إنشاء المجلس القومي للمدفوعات؛
- وقف التعامل بالشيكات الحكومية لجميع أجهزة الدولة والصناديق والحسابات الخاصة؛
- التحول إلى نظام المدفوعات الإلكترونية والعمل بنظام الخزانة الموحد؛
- تطبيق نظام ميكنة إدارة المالية الحكومي؛
- ربط نظام المدفوعات الإلكترونية بنظام ميكنة إدارة المالية الحكومية؛
- التحصيل الإلكتروني للضرائب والجمارك؛
- صرف الرواتب والمعاشات والاستثمارات وجميع بنود المصروفات في الموازنة إلكترونياً؛
- إغلاق ما يقارب من 61 ألف حساب لكل جهات الدولة لإجبار المواطنين على التعامل إلكترونياً مع نظام الخزانة الموحد؛
- تهيئة بيئة تشريعية وبنية تحتية مالية مناسبة لتلبية متطلبات الشمول المالي.

2) إجراءات اتخذها البنك المركزي

أصدر البنك المركزي العديد من التعليمات التي تستهدف تعزيز الشمول المالي بطريقة مباشرة وغير مباشرة، كان من أهمها:

- خفض قيمة رأس المال المطلوب لدى إنشاء فروع صغيرة جديدة للبنوك العاملة وتيسير إجراءات فتح هذه الفروع للتوسع في تقديم الخدمات المصرفية وخدمة قاعدة أكبر من العملاء؛
- تنويع أماكن انتشار الفروع لتغطية جميع شرائح المجتمع في المناطق التي سيتم فتح الفروع بها؛

¹أسامة محمد بدر، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي وتخفيض حدة الفقر، حالة مصر، كلية التجارة، جامعة طنطا، ص 156/157.

- وضع إطار عمل للبنوك للتحكم في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وضبطه؛
 - إصدار مبادرات لإتاحة تمويل الفئات المستهدفة في الشمول المالي؛
 - الاهتمام بالتثقيف والتوعية المالية وذلك من خلال:
- ✓ طرح استراتيجية التثقيف المالي بالتعاون بين المعهد المصرفي ووزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي؛
- ✓ تبني فعاليات الأسبوع العربي للشمول المالي المحدد بيوم 27 إبريل من كل عام؛
- ✓ حث البنوك للتواجد خارج فروعها وخاصة في المدارس والجامعات ومناطق الأقاليم النائية والمهمشة وفتح الحسابات الجديدة بدون مصاريف وبدون حد أدنى.
- (3) إجراءات اتخذتها وحدات الجهاز المصرفي**

وتتمثل في:

- ✓ توسيع شبكة الفروع؛
- ✓ فتح حسابات وإصدار بطاقات خاصة بتحويل المرتبات لشركات قطاع الأعمال العام والخاص؛
- ✓ تقديم خدمة استخدام المحفظة الإلكترونية مثل: محفظة بنك مصر؛
- ✓ نشر آلات الصراف الآلي؛
- ✓ تقديم خدمات السحب والإيداع واستبدال العملات وسداد الفواتير والتبرعات بواسطة آلات الصراف الآلي؛
- ✓ استحداث خدمة التحويلات النقدية باستخدام أو بدون استخدام البطاقات؛
- ✓ توفير خدمة السحب والإيداع لمحافظ الهاتف المحمول.

ثالثاً: معوقات تنفيذ الشمول المالي في مصر

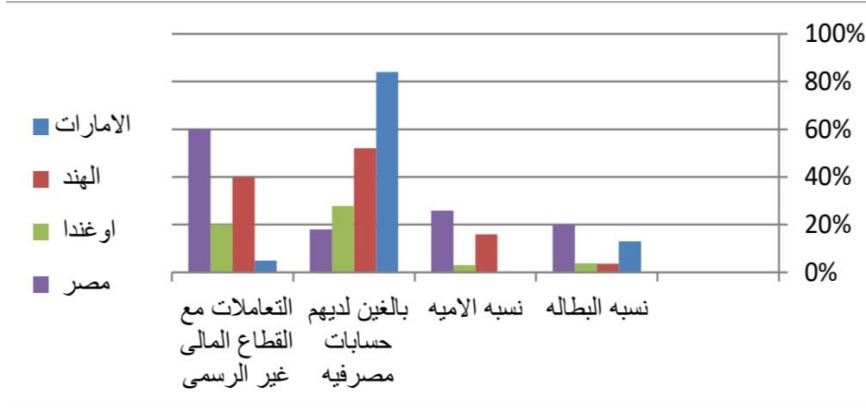
- يسعى الشمول المالي المصري إلى تحقيق استقرار مالي ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتحقيق النمو المستدام إلا أن هناك معوقات تعرقل حدود الشمول المالي من أبرزها ما يلي:¹
1. تدني مستويات الدخل الفردية: تعاني مصر من انخفاض الناتج القومي المحلي الإجمالي ومن ثم تراجع متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي وانخفاض في مستويات المعيشة، وينعكس ذلك في تراجع معدلات الادخار القومي للمتطلبات المعيشية لغالبية السكان لا سيما المناطق غير الحضرية؛

¹أحسان علاء الدين عبد الصادق جعفر، آلية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ص495/499.

2. ارتفاع معدلات الفقر: لقد أصفر كل من تدني مستويات الدخل الفردية وعدم العدالة في توزيع الدخل القومي في مصر، عن تزايد معدلات الفقر إلى 28%؛ حيث يقع حوالي 30 مليون من السكان تحت خط الفقر مما يؤدي إلى ندرة المال المؤهل للتعامل مع البنوك والمؤسسات المالية؛
3. ارتفاع معدلات البطالة: تسجل معدلات البطالة بمصر 9.9% خلال الربع الثاني لعام 2018؛ حيث أن حجم قوة العمل 29.3 مليون فرد والذي يشمل عدد المشتغلين والمتعطلين، 2.875 مليون عاطل بانخفاض 219 ألف عاطل في الربع الأول لعام 2018، 26.161 مليون مشغل، 6.7 معدل البطالة بين الذكور من إجمالي قوة العمل 21.2% معدل البطالة بين الإناث 52.1% من البطالين يحملون المؤهلات الجامعية وما فوقها 11.9% نسبة العاطلين في المدن 8.5% العاطلين في الريف، مما يترتب وجود شريحة كبيرة عاطلة عن العمل، حيث لا يمكن أن يتمتعوا بالخدمات المالية والمصرفية؛
4. ارتفاع معدلات التضخم: طبقا للتقرير البنك المركزي ديسمبر 2018 أعلن عن التضخم في مصر بمعدل 15.7% مقابل 32.9% في سبتمبر 2017، في مكان معدل التضخم السنوي لشهر أوت 2018 بمعدل 13.6% ويأتي هذا الارتفاع في أعقاب القرارات التي اتخذتها الحكومة المصرية، بزيادة أسعار الوقود بمعدل يتراوح بين 35% و 50%، والكهرباء بمتوسط 26%، والمياه بنسبة 46%، كما رفعت أسعار عدد من الخدمات مثل استخراج جوازات السفر والهاتف....، لذلك تحد معدلات التضخم المرتفعة من تمدد الشمول المالي؛
5. زيادة حجم الاقتصاد غير الرسمي: يطلق مصطلح الاقتصاد غير الرسمي على ملايين العاملين في قطاعات الصناعة والتجارة والخدمات غير الملتمزمين بالنظم والقوانين ولا يدفعون الضرائب عن أعمالهم ولا يخضعون للأجهزة الرقابية المختلفة.
6. ضعف مؤشر الكثافة المصرفية: تقاس الكثافة المصرفية بمؤشر عدد الفروع أو الوحدات لكل عشرة آلاف نسمة من السكان ففي مصر يكون مؤشر الكثافة المصرفية ضعيفا للغاية؛ حيث يعمل بالسوق المصري 38 بنكا بإجمالي 4118 فرعا، إحصائيات البنك المركزي مارس 2018 منها بنوك القرى 1017 فرعا وتصل الكثافة المصرفية إلى فرع لكل 23,000 نسمة ويصل إجمالي العاملين بالقطاع المصرفي 113 ألفا و 615 موظفا وعدد بطاقات الخصم 15.2 مليون بطاقة والبطاقات المدفوعة مقدما 10.4 مليون بطاقة وعدده بطاقات الائتمان 4.7 مليون بطاقة وماكينات الصراف الآلي 11,000 ماكينة، ونقاط البيع 66,000 نقطة بيع، يتوفر لكل 50 أو 60 ألف نسمة من السكان فرع لبنك أو وحدة مصرفية، بينما المؤشر الطبيعي أن يكون لكل عشرة آلاف نسمة من السكان وحدة مصرفية أو فرع لبنك، لذلك يرتبط مؤشر الكثافة المصرفية بالشمول المالي بعلاقة طردية مؤكدة؛

7. ارتفاع درجة التركيز المصرفي والجغرافي للبنوك: تستحوذ عدة بنوك على أكثر من 50% من السوق المصرفي من جهة ومن جهة أخرى تتركز معظم فروع البنوك ووحداتها المصرفية في الأحياء والمناطق الأعلى دخلا ويندر تواجدها في الأحياء الأقل دخلا أو ذات الدخل المتوسطة، وهذا التركيز يعوق الشمول المالي بتكدس المعاملات في بنوك قليلة وحرمان البنوك الصغيرة الأخرى منها من جهة، ومن جهة يكرس التواجد المصرفي جغرافيا في الأحياء الغنية ويهمل الأحياء الأقل دخلا؛
8. ارتفاع معدلات الإعالة: تعاني مصر من مشكلات سكانية كبيرة لا تقتصر على زيادة السكان أو الانفجار السكاني فحسب، بل تتضمن عادات وتقاليد موروثة مثل كثرة الإنجاب؛ ومن ثم يكون عدد أفراد الأسرة كبيرا ويرتفع معدل الإعالة في الاقتصاد؛
9. ضعف الوعي والثقافة المصرفية: يعد ضعف الوعي والثقافة المصرفية بمثابة العامل الأقل تأثيرا لأنه عامل غير هيكلي لذا يمكن معالجته أو احتوائه بالحملات الإعلانية.

شكل رقم (33): المعوقات الاقتصادية في بعض الدول مقارنة بمصر



المصدر: حنان علاء الدين عبد الصادق جعفر، آلية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ص 496.

بالرغم من هذه المعوقات التي تحد من انتشار الشمول المالي في مصر إلا أنه قد ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للفقراء من غير المتعاملين مع البنوك وتتضمن منظمات غير حكومية وجمعيات تعاونية ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية وشركات التأمين وشركات بطاقات الائتمان بالإضافة إلى الخدمات السلكية واللاسلكية ومكاتب البريد وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع واحتواء قطاع كبير من الفقراء بإدراجهم ضمن الشمول المالي المأمول.

خاتمة الفصل الثالث

ازداد الاهتمام بالثقافة المالية في العالم والدول العربية من بينها: الأردن، مصر، وذلك للدور الذي تلعبه في تعزيز الشمول المالي ووصول الخدمات المالية لكافة أفراد المجتمع؛ حيث ازداد الاهتمام بهذا المجال خاصة في ظل جائحة كورونا بتوسيع النطاق لمن ليس لديهم حسابات مصرفية مما زاد من شمولهم المالي.

تبنى البنك المركزي الأردني في سبيل تعزيز الشمول المالي في المملكة استراتيجية وطنية لسببين أولهما ظاهرة الاستبعاد المالي وثانيهما بغرض توسيع الخدمات المالية في الأردن. تم وضع إطار عام لهذه الاستراتيجية تم فيها تحديد الأهداف الوطنية وأهداف متعلقة بالممكنات لإنجاح هذه الاستراتيجية.

في مصر تم وضع استراتيجية للشمول المالي بالاتفاق مع البنك المركزي المصري بهدف تيسير حصول المواطنين على المنتجات والخدمات المالية بالإضافة إلى التوعية والتثقيف المالي، وعلى الرغم من التحديات التي تواجهها كل من دولة الأردن ومصر إلا أنها تحاول وضع حلول وآفاق مستقبلية من أجل معالجتها وتطويرها في هذا المجال وهذا ما يزيد من تعزيز الشمول المالي.

لضمان فعالية وتوافق الجهود المبذولة في مجال تحقيق الشمول المالي على المدى الطويل، فإن وضع استراتيجية هو أفضل وسيلة لتعزيز الشمول المالي تستند فيها القيادة والإشراف للبنوك المركزية باعتبارها رأس الجهاز المصرفي وقاطرته نحو الشمول المالي.

خاتمة

من خلال دراستنا هذه عالجنا الإشكالية الرئيسية والتي تهدف إلى معرفة ما مدى مساهمة الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي، ومن أجل الوصول إلى الهدف المسطر تم وضع إطار نظري يشمل أهم المفاهيم حول متغيرات الدراسة والعلاقة النظرية التي تربطهما، وتطرقنا أيضا إلى الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الدراسة في أحد جوانبه. تناول الموضوع ثلاث فصول، فصلين للأسس النظرية وفصل للدراسة التطبيقية وذلك باستخدام المنهج التحليلي الوصفي.

للإجابة على هذه الإشكالية والأسئلة الفرعية وإثبات صحة الفرضيات والدراسة التطبيقية تناولنا دراسة تجارب الأردن، ومصر في مجال تعزيز الشمول المالي ويمكن حوصلت نتائج الدراسة وتوصيات وآفاق البحث بشكل عام على النحو التالي:

نتائج الدراسة

- الشمول المالي هو إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم؛
- إن تحقيق الشمول المالي يعود بالنفع على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي والمصرفي؛
- لاتزال الدول العربية تسجل أدنى مستويات للشمول المالي في العالم وذلك وفقا للعديد من المؤشرات كاستخدام الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية، ومؤشري الاقتراض والادخار؛
- ضرورة توجه دول العالم العربي وخاصة التي لديها معدلات منخفضة في الشمول المالي إلى استراتيجيات حديثة كدعم البنية التحتية للتكنولوجيا المالية، والتثقيف المالي؛
- إن الخطوات التي تبناها البنك المركزي الأردني في مجال تعزيز الشمول المالي هي خطوات رائدة تعكس رؤية محترفة لواقع الشمول المالي في الأردن وإدراك واضح لضرورة توحيد جهود الشركاء والفاعلين في الساحة المالية والمصرفية ضمن استراتيجية وطنية شاملة؛
- استراتيجية الأردن للشمول المالي سمحت بتحسين مؤشرات الشمول المالي ومن ثم تعتبر تجربة رائدة يمكن الاستفادة منها خاصة بالنسبة لدول شمال إفريقيا؛
- أدت الاستراتيجية المتبعة في مصر إلى نشر الثقافة والتوعية المالية من خلال القيام بفعاليات ومؤتمرات تعمل على تحقيق أهداف استراتيجية وزيادة معدلات الشمول المالي لمساعدة الفئة المستهدفة (المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء) على اتخاذ قرارات سليمة؛
- التثقيف المالي محور من محاور الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في كل من الأردن ومصر؛
- العمل على تقليص الفجوة بين الجنسين في كل من دولة الأردن ومصر من ناحية الوصول للخدمات والمنتجات المالية.

اختبار الفرضيات

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها، يتبين لنا صحة الفرضيات من عدمها كالتالي:

صحة الفرضية الأولى: حيث توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي ودعمه في الدول يركز على أساسين أولهما توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما تعزيز وزيادة استخدامهم للخدمات والمنتجات المالية.

صحة الفرضية الثانية جزئياً: هناك مفاهيم أخرى متعلقة بالثقافة المالية كالإدراك المالي، الوعي المالي وكلها مفاهيم تهدف إلى اكتساب المهارات والخبرات المالية للاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية.

صحة الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية بين التثقيف المالي والشمول المالي؛ حيث يشكل فهم المنتجات والخدمات المالية شرطاً أساسياً لتعميمها وحسن استخدامها بشكل فعال، وتعتبر الثقافة المالية خطوة أساسية لتحقيق الشمول المالي وتعزيزه.

صحة الفرضية الرابعة: حيث تسعى دولة الأردن ومصر لدعم وتعزيز الشمول المالي من خلال وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي تشمل جميع الفئات للاستفادة من الخدمات والمنتجات المالية، ومن ضمنها محاور تخص الثقافة المالية ضمن الاستراتيجية ككل.

توصيات الدراسة

أهم التوصيات التي تم الخروج بها هي:

- الاستفادة من التجارب الناجحة في مجال المعرفة المالية والشمول المالي؛
- أن يتم توجيه أفراد المجتمع بضرورة الاهتمام بالثقافة المالية وتنمية معرفتهم المالية، وتوفير متطلبات تحقيق الشمول المالي؛
- ضرورة تبني استراتيجية وطنية واضحة لتحقيق الشمول المالي؛
- ضرورة تدعيم الركائز الأساسية للشمول المالي خاصة فيما يتعلق بالبنية المالية التحتية لتدعيم الانتشار الجغرافي للبنوك والمؤسسات المالية ونظم وسائل الدفع والتسوية؛
- قصد ضمان تحقيق الاستفادة من الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وضمان سيرها في الاتجاه الصحيح، لا بد من المتابعة والتقييم المستمر للأداء من طرف البنك المركزي؛
- ضرورة التركيز على مبدأ التثقيف المالي ورقمنة الخدمات المالية؛
- العمل على تقليص الفجوة بين الرجال والنساء في استخدام الخدمات المالية والمنتجات المالية؛
- تعزيز المناهج التعليمية بمواد في التربية المالية بهدف زيادة الوعي والتثقيف لدى المجتمع العربي؛
- تنويع التطبيقات البنكية وتعريف المواطنين بكيفية استخدامها مما يساعد على تحقيق الشمول المالي؛

- أهمية تطوير برامج وسياسات تعزز الشفافية في المعاملات المالية والمصرفية بما يرسخ الثقة في النظام المالي من جهة ويخدم أغراض التوعية والتثقيف المالي من جهة أخرى.

آفاق الدراسة

- انطلاقاً من نتائج الدراسة وتوصياتها وكآفاق دراسة مستقبلية نقترح ما يلي:
- دراسة واقع التثقيف المالي في الدول العربية كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية؛
 - أهمية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي لتحقيق التنمية؛
 - تأثير المعرفة المالية على القرار الاستثماري.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المجالات والمقالات

- (1) أحمد فاروق محمد الزيني، واقع الشمول المالي ودوره في تعزيز التنمية الاقتصادية لمصر وآفاق التطوير، المجلة القانونية، المجلد 15/ العدد 07، جامعة طنطا، 2023.
- (2) أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي -تجربة المملكة العربية السعودية-مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 04، عدد 10، جامعة حسيبة بن بوعلي (الشلف)، 2023.
- (3) أمينة عتامية، كاميليا بولقمح، الشمول المالي وتأثيره على تعزيز الاستقرار المالي -دراسة حالة الدول العربية لفترة 2010، 2016-مجلة الاقتصاد والتنمية، امجلد 08، عدد 01، جامعة باجي مختار -عناية-2020.
- (4) أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، مجلد 04، عدد 02، جامعة الشلف (الجزائر)، 2021.
- (5) أسامة محمد بدر، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي وتخفيض حدة الفقر (حالة مصر)، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، مجلد 39، عدد 01، جامعة طنطا كلية التجارة، 2019.
- (6) إيمان إسماعيل أنور، دور الشمول المالي في تعزيز الادخار، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 7، عدد 1، كلية الحقوق مدينة السادات، 2021.
- (7) أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مجلد 12، عدد 01، جامعة عنابة (الجزائر)، 2021.
- (8) بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجاً، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 08، عدد 01، جامعة تلمسان (الجزائر)، 2022.
- (9) بلكل حل حضرية، واقع استراتيجيات الشمول المالي في المنطقة العربية: جهود ومبادرات، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 04، عدد 01، جامعة مستغانم (الجزائر)، 2023.
- (10) بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 04، عدد 01، جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت الجزائر)، 2023.

- 11) بهلولي مراد وأعمر سعيد شعبان، واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الناجحة-الإمارات، غانا نموذجاً، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد08، عدد02، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، 2022.
- 12) بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة الى التجربة الاردنية، المجلد14، عدد2، المركز محمد زيان عاشور بالجلفة -الجزائر - 2019.
- 13) بوالقدرة نزيهة وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية -الإمارات المتحدة نموذجاً-مجلة الواحات للبحوث والدراسات، مجلد15، عدد01، جامعة باجي مختار -عناية-الجزائر، 2022.
- 14) بوطلاعة محمد وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته، الأردن، والجزائر نموذجاً، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد04، عدد02، المركز الجامعي: عبد الحفيظ بوالصوف، 2020.
- 15) بوقرة إيمان، واقع وآفاق الشمول المالي في الأردن، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10، عدد2، جامعة غرداية (الجزائر)، 2018.
- 16) بهوري نبيل، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه- دراسة حالة الدول العربية- مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد10/العدد03، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019.
- 17) حدة بوتبينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبة ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول، جامعة باتنة -الجزائر- 2018.
- 18) حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد16، العدد23، جامعة الشلف (الجزائر)، 2020
- 19) حنان علاء الدين عبد الصادق جعفر، آلية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلد50، عدد01، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، 2020.
- 20) خديجة عرقوب، مساهمة الثقافة المالية في نجاح رواد الأعمال، دراسة حالة: رواد ريالي، برنامج لإدارة الشؤون المالية لرواد الأعمال، مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد 11، عدد 3، (خاص) إبريل 2021.

- (21) رفيقة صباغ وسليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، مجلد10، عدد02، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت (الجزائر)، 2020.
- (22) شيماء محمد علي حسن، وحدة مقترحة في الثقافة المالية لتنمية المفاهيم الاقتصادية وتقدير القيمة الوظيفية لتعلم الرياضيات لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، مجلة تربويات الرياضيات، مجلد22، عدد06، جامعة بورسعيد، 2019.
- (23) صادقي أمينة، استراتيجية الشمول المالي في الأردن (2018-2020)، الجهود والنتائج، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، مجلد4، عدد1، جانفي 2023.
- (24) صورية شنبي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد04 / العدد01، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، 2019.
- (25) عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد05، عدد02، جامعة الدول العربية، 2019.
- (26) غريب الطاوس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية -دراسة بعض التجارب العربية- مجلد15، عدد01، جامعة العربي التبسي (الجزائر)، 2021.
- (27) فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال لدراسات الاقتصادية، مجلد06، عدد03، جامعة الجلفة (الجزائر)، 2020.
- (28) فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي مجلد07، عدد04، جامعة الشلف، 2019.
- (29) قاسمي يسمينة وتوفيق مزيان، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة، المنهل الاقتصادي، مجلد05، عدد01، جامعة أحمد زيانة غليزان الجزائر، 2023.
- (30) قشاري يسمينة، تحقيق الشمول المالي في الدول العربية - الواقع و آفاق-، مجلة الاقتصاد و البيئة، المجلد5، العدد2، أكتوبر 2022
- (31) قطاف عبد القادر، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية-مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج خلال الفترة 2019-2020-مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، مجلد06، عدد01، المركز الجامعي أفلو (الجزائر)، 2023.

- (32) كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 10، عدد 03، 2019، جامعة علي لونيسي البلدية 02 الجزائر، 2019.
- (33) كروش نور الدين وآخرون، واقع الشمول في الوطن العربي دراسة بعض الدول العربية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، مجلد 05، عدد 01، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)، 2022.
- (34) كمال الدين حسين محمد حسين، الشمول المالي في مصر ودوره في تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر 2030، مصر المعاصرة، عدد 549، يناير 2023.
- (35) الويزة أوصغير، دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة البنك المركزي المصري- مجلة الباحث الاقتصادي، مجلد 09، عدد 01، جامعة محمد البشير الإبراهيمي (الجزائر)، 2022.
- (36) محمد الصادق زعبيط وعماد الدين شرابي، مستوى الثقافة المالية لدى طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة -2- مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، مجلد 7، عدد 3، جامعة قسنطينة -2- الجزائر، 2020.
- (37) مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، مجلد 03، عدد 01، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، 2020.
- (38) نادية لوزي، واقع الشمول المالي في الدول العربية وأليات تعزيزه. مجلة البحوث والاقتصاد والمناجمت، مجلد 02، عدد 02، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، 2021.
- (39) هيثم محمد عبد القادر، مؤشرات الشمول في مصر خلال الفترة 2005 إلى 2018، مدرس الاقتصاد والمالية العامة 6 أكتوبر، عضو الجمعية المصرية والاقتصاد والاحصاء والتشريع.
- (40) يسعد عبد الرحمن وآخرون، التكنولوجيا المالية كمرتکز لتعزيز درجة الشمول المالي، تجربة الصين نموذجا، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، مجلد 04، عدد 01، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر)، 2023.
- ثانيا: رسائل وأطروحات
- (41) بن شهلة عبد السلام، عبد الوهاب شنيخر، التحديات والفرص التي تواجه تحقيق الشمول المالي في الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020.

(42) خالد محمد الشرمان، الشمول المالي والأداء الاقتصادي في الأردن، أطروحة لنيل شهادة الماجستير، سنة 2019/2018، اشراف نوح علي شيايب، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، سنة 2018.

(43) ماجد محمود أبودية، دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الاقتصاد، جامعة الأزهر غزة، 2016.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

(44) اتحاد المصارف العربية، الأمانة العامة، إدارة الدراسات والبحوث، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه 27 فيفري 2017.

(45) كمال الدين حسين محمد حسين، الشمول المالي في مصر ودوره في تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة، رؤية مصر 2030، مصر المعاصرة عدد 549، يناير 2023

(46) مروة فتحي والسيد البغدادي، دور الثقافة المالية في تحقيق التمكين الاقتصادي للخدمات المالية، مصر المعاصرة.

(47) نانسي البناء، الشمول المالي نحو التحول للاقتصاد الرقمي، الهيئة العامة للاستعلامات، بوابتك إلى مصر، 17 أبريل 2018.

(48) يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي.

(49) صندوق النقد العربي، " متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العالمية"، 2015.

(50) ملخص الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي في الأردن.

رابعاً التقارير:

(51) تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي المصري، 2020.

(52) تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي المصري، 2021.

(53) التقرير السنوي لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي الأردني، دائرة حماية المستهلك المالي.

فهرس الأشكال
والجداول

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
10	مكونات الشمول المالي	01
12	مكونات الشمول المالي	02
16	أبعاد الشمول المالي	03
29	مكونات الوعي المالي	04
31	أبعاد الثقافة المالية	05
33	مستوى الثقافة المالي حول العالم	06
38	ركائز الشمول المالي	07
39	مخطط التنقيف والتعليم المالي	08
44	نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابات مالية رسمية	09
45	نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حساب في مؤسسة مالي رسمية في الدول العربية	10
47	نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال عامي 2017/2014	11
47	سلوك الاقتراض لدى المنطقة العربية للمواطنين الذين أعمارهم تزيد عن 15 سنة	12
48	نسب المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو الذين قاموا باستخدام البطاقات الائتمانية الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة خلال عامي 2017/2014	13
50	الإطار العام للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن	14
57	الفئات المستهدفة من التنقيف المالي والحملات حسب كل فئة في الأردن	15
57	محاضرات التنقيف المالي في الأردن	16
59	المحاور الرئيسية لاستراتيجية للشمول المالي في الأردن	17
61	تطور أرقام الشمول المالي خلال الفترة 2022/2017	18
62	نسبة الشمول المالي في يونيو 2020	19
64	المشاريع الداعمة للتنقيف المالي في مصر	20
66	المتغيرات المؤثرة على مؤشر العمق المالي خلال الفترة من عامي 2020/2010	21
67	مؤشر العمق المالي خلال الفترة من عام 2020/2010	22
68	المتغيرات المؤثرة على مؤشر الاتاحة المالية في البنوك خلال الفترة من عام 2020/2010	23

24	مؤشر الاتاحة المالية في البنوك خلال الفترة من عام 2020/2010	68
25	المتغيرات المؤثرة على مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية خلال عامي 2020/2010	69
26	مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية خلال الفترة من عام 2020/2010	70
27	الإطار العام لاستراتيجية الشمول المالي في مصر	77
28	تطور الشمول المالي في مصر (2021/2016) وفقا لبيانات البنك المركزي المصري	81
29	مؤشر الشمول المالي في مصر	82
30	عدد حسابات المحافظ الإلكترونية خلال الفترة 2021-2017	84
31	عدد المعاملات الشهرية على المحافظ بالمليون خلال سنتي 2021-2020	85
32	تطور أعداد بطاقات الدفع الاليكترونية خلال الفترة 2021-2017 (بالمليون)	85
33	المعوقات الاقتصادية في بعض الدول مقارنة بمصر	90

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوانه	الصفحة
01	نشأة وتطور استخدام مصطلح الشمول المالي	4
02	أهداف الشمول المالي	9
03	أبعاد الشمول المالي	18
04	نسبة الاقتراض في بعض الدول العربية	46
05	الأهداف التشغيلية والأهداف العامة للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن	53



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي
2	مقدمة الفصل الأول
3	المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
3	المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي
4	المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الشمول المالي
7	المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي
9	المطلب الرابع: مكونات ومبادئ الشمول المالي
12	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
12	المطلب الأول: سياسات وشروط الشمول المالي
15	المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
19	المطلب الثالث: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي
20	المطلب الرابع: التحديات التي تعوق الشمول المالي
21	المطلب الخامس: آليات ووسائل تعزيز الشمول المالي
23	خاتمة الفصل الأول
24	الفصل الثاني: الإطار النظري للثقافة المالية
25	مقدمة الفصل الثاني
26	المبحث الأول: مدخل عام للتعريف بالثقافة المالية
26	المطلب الأول: مفهوم الثقافة المالية
27	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الثقافة المالية

29	المطلب الثالث: مكونات ومجالات الثقافة المالية
30	المبحث الثاني: أساسيات الثقافة المالية
30	المطلب الأول: أبعاد ومؤشرات الثقافة المالية
35	المطلب الثاني: أسباب زيادة الاهتمام بالثقافة المالية
37	المطلب الثالث: العلاقة بين الثقافة المالية والشمول المالي
40	خاتمة الفصل الثاني
41	الفصل الثالث: علاقة التنقيف المالي بتعزيز الشمول المالي في الدول العربية
43	مقدمة الفصل الثالث
43	المبحث الأول: الشمول المالي في الدول العربية
43	المطلب الأول: تطور الشمول المالي في الدول العربية
43	المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي في الوطن العربي
48	المطلب الثالث: معوقات الشمول المالي في الدول العربية
49	المبحث الثاني: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن
49	المطلب الأول: الإطار العام وأولويات الاستراتيجية للشمول المالي في الأردن
52	المطلب الثاني: التحضير لصياغة الاستراتيجية الوطنية وأهداف الشمول المالي في الأردن
54	المطلب الثالث: المحاور الأساسية للشمول المالي في الأردن
59	المطلب الرابع: ركائز الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن
61	المبحث الثالث: الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في مصر
61	المطلب الأول: إطار الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في مصر
78	المطلب الثاني: واقع الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي في مصر
86	المطلب الثالث: مبادرات والسياسات ومعوقات الشمول المالي في مصر
91	خاتمة الفصل الثالث
92	خاتمة
96	قائمة المصادر والمراجع

102	فهرس الأشكال والجداول
105	فهرس المحتويات
109	ملخص