تجارب الدول العربية في دعم الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد19

Arab countries' experiences in supporting financial inclusion under the COVID-19 pandemic

ايبو وهيبة[1]، يرير محمد[2]

[1] جامعة د.مولاي الطاهر، مخبر تقييم الادارة والأداء المؤسسي – سعيدة (الجزائر) ، ouahiba.ibbou@univ-saida.dz

[2] جامعة د.مولاي الطاهر– سعيدة (الجزائر)، mohamed.ibrir@univ-saida.dz

تاريخ الارسال: 2022/11/18 **تاريخ القبول:** 2023/03/10 **تاريخ النشر:** 2023/03/15

ملخص:

يهدف هذا البحث الى تسليط الضوء على تجارب الدول العربية لتعزيز الشمول المالي في ظل ازمة كوفيد 19، باعتباره من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الاقتصادية والمالية الدولية وخصوصا في ظل ازمة كوفيد 19، وقد تطرقنا في دراستنا الى ماهية الشمول المالي واهميته ومبادئه إضافة الى ابراز تجارب الدول العربية (قطر، البحرين، عمان ولبنان) لتعزيز الشمول المالي، وقد توصلنا الى ان العديد من الدول العربية تبنت استراتيجيات وبرامج تختص بالشمول المالي والتقنيات المالية الحديثة، وتأتي في مقدمتها كل من قطر والبحرين والتي تعتبر رائدة في مجال استخدام التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي، كما ان جائحة كوفيد 19 ساهمت في الحث على الاهتمام بالشمول المالي الرقمي بالرغم من الاضرار الاقتصادية التي خلفتها.

كلمات مفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، ازمة كوفيد19.

تصنيفات JEL : G2

Abstract :

This research aims to highlight Arab countries' experiences to promote financial inclusion in the context of the COVID-19 crisis, as one of the important recent topics that has emerged in the international economic and financial arena, especially in the light of the COVID-19 crisis. In our study, we have discussed the importance and principles of financial inclusion in addition to highlighting the experiences of Arab countries. (Qatar, Bahrain, Oman and Lebanon) to promote financial inclusion. We have concluded that many Arab countries have adopted strategies and programmes for financial inclusion and modern financial technologies. These include Qatar and Bahrain, which is a leader in the use of fintech in banking. The COVID-19 pandemic has helped to stimulate attention to digital financial inclusion despite the economic damage it has left.

Keywords: Financial Inclusion, Digital Financial Services, COVID-19 Crisis

JEL Classification Cods : G2

المؤلف المرسل: ايبو وهيبة، **الإيميل:** wahibaibbou@yahoo.fr

مقدمة:

تزايد الاهتمام بالشمول المالي في الفترة الأخيرة، ولاسيما في اعقاب الازمة المالية العالمية 2008 والتي فرضت على المؤسسات الدولية زيادة الاهتمام به، واصبح بذلك يمثل أولوية إنمائية بالنسبة لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية في جميع انحاء العالم، والشمول المالي هو تعميم المنتجات والخدمات المالية على اكبر عدد من الافراد والمؤسسات، وخصوصا فئات المجتمع المهمشة من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة لتفادي لجوء تلك الفئات الى القنوات غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والاشراف.

وقد قطع الشمول المالي اشواطا واسعة في العقد الفاصل بين الازمة المالية العالمية والجائحة فرغم ما شهده الاقتصاد العالمي من تقلبات، تشير بيانات البنك الدولي الى ان 1.2 مليار بالغ تمكنوا من الحصول على حساب لإجراء المعاملات في الفترة بين عامي 2011 و2017، وجاء جزء كبير من هذا التقدم كنتيجة مباشرة للتكنولوجيات الرقمية الجديدة، وقد بذلت الهيئات والسلطات المالية العربية بالتعاون مع صندوق النقد العربي جهودا معتبرة لريادة الشمول المالي في الدول العربية، حيث تعمل مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية على دعم سياسات الشمول المالي لتوسيع مجال انتفاع المواطنين والمؤسسات بالخدمات المالية الرسمية التي تلائم احتياجاتهم، كما ان جائحة كوفيد 19 وبالرغم من الاضرار الاقتصادية الكبيرة التي خلفتها فقد ساهمت في الحث على استخدام التكنولوجيا الرقمية التي تيسر الشمول المالي وإتاحة الفرص الاقتصادية.

بناء على ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ماهي الاستراتيجيات التي تبنتها الدول العربية لدعم الشمول المالي؟

فرضيات البحث:

-تبنت الدول العربية عدة برامج ومبادرات لتعزيز الشمول المالي.

-ساهمت جائحة كوفيد 19 في زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

اهداف البحث:

-التعرف على الشمول المالي واهميته ومبادئه.

- التعرف على تجارب الدول العربية في دعم الشمول المالي.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على الاستراتيجيات التي تبنتها الدول العربية لدعم الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والتنمية المستدامة وخاصة في ظل جائحة كوفيد19.

منهج البحث:

لمعالجة جوانب الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي للتعرف على الشمول المالي وأهميته، والمنهج التحليلي لتحليل واقع ومستوى الشمول المالي في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد 19.

وللإجابة على هذه الإشكالية تم تقسيم البحث الى الجوانب التالية:

-ماهية الشمول المالي.

-أهمية الشمول المالي.

-مباديء الشمول المالي.

-تجارب الدول العربية في دعم الشمول المالي.

-مواكبة تداعيات فيروس كورونا على الشمول المالي الرقمي في الدول العربية.

الدراسات السابقة:

دراسة مُحَمَّد شكرين سنة 2021 بعنوان: "أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر" والتي هدفت إلى ابراز أهمية الخدمات الرقمية ودورها في إضفاء الطابع الرقمي على الشمول المالي وكيف أظهرت جائحة كوفيد 19 مدى الحاجة الى رقمنة الخدمات المالية، وذلك بالاعتماد على تحليل الاحصائيات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية الرقمية خلال فترة الجائحة، كما حاول مناقشة أهم التحديات التي تواجه تحسين الشمول المالي الرقمي كتطوير البنية التحتية والتثقيف المالي وتم ذلك باستخدام المنهجين الوصفي والتحليلي، وقد توصل البحث الى أن رقمنة الخدمات المالية في الجزائر يجب أن تتم في اطار استراتيجية وطنية للشمول المالي الرقمي ورؤية واضحة وخطة عمل قابلة للتنفيذ (شكرين، 2021).

دراسة رفيقة صباغ وسليمة غرزي سنة 2020 بعنوان: "الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق" والتي هدفت الى معرفة مستوى الشمول المالي بالدول العربية بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، وتوصلت الدراسة الى أن الدول العربية عملت على تسريع عجلة الشمول المالي وتعزيز مستوياته من خلال تطبيقه في استراتيجياتها التنموية لما له من دور فعال في دعم النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل، كما توصلت الدراسة الى أن الشمول المالي في الدول العربية ورغم الجهود المبذولة لم يصل الى المستوى الذي يشهده بقية العالم، ولا تزال الدول العربية ضمن أقل المجموعات الجغرافية من حيث الشمول المالي (صباغ و غرزي، 2020).

دراسة صورية شنبي والسعيد بن لخضر سنة 2019 بعنوان: "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية-تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، والتي قدمت مفاهيم حول الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية، كما ركزت على جمهورية مصر العربية التي عملت على ترسيخ مفهوم الشمول المالي في استراتيجيتها التنموية، وتوصلت الدراسة الى أن الشمول المالي يوفر منتجات وخدمات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية بطريقة مستدامة ومسؤولة (شنبي و بن لخضر، 2019).

1-ماهية الشمول المالي:

يقصد بالشمول المالي اتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وافراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية ، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التامين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية اكثر ملائمة وبأسعار تنافسية، بالإضافة الى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، لتفادي لجوء البعض الى القنوات

والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والاشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي الى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي من حيث اتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة، وقياس مدى استخدامها واستغلالها من جهة أخرى المتمثلة في جانب الطلب، وبالتالي فالشمول المالي يهدف لتوسيع فرص الوصول للخدمات المالية من خلال العمل على تطوير جانبي العرض والطلب. (صندوق النقد العربي، 2017، صفحة 05)

وقد عرفه البنك الدولي كما يلي: "الشمول المالي يعني وصول الافراد والشركات الى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم، مثل المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتامين، حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة. (اوسياف و شافية شاوي، 2020، صفحة 122)

اما مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) فقد عرفت الشمول المالي بانه: "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". (العباس، رسول، و بسيسة، 2019، صفحة 214)

2-أهمية الشمول المالي:

ازداد الاهتمام بالشمول المالي بعد ازمة 2008 وما نجم عنها من تأثيرات حادة على النشاط الاقتصادي والمالي وحتى الاجتماعي لمختلف الدول بالرغم من تفاوت مستويات الشمول المالي لا سيما الدول النامية التي ازداد وضع الفقراء فيها سوءا بتحمل نتائج معاملات خطرة لم يكن لهم صلة بها، وعلى هذا الأساس فقد اعتبر الشمول المالي ركنا حيويا لمساهمته في تحقيق المنافع التالية: (سفاري و بن داية، 2021، صفحة 71)

-التقليل من حدة التقلبات التي تنتاب مستويات الانفاق الاستهلاكي والاستثماري والتخفيف من حدة تقلبات دورات الاعمال والناتج المحلي الإجمالي بتسهيل النفوذ للتمويل والخدمات المصرفية.

-زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية بما يزيد من فعالية السياسات الحكومية وتحسين بيئة العمل مع زيادة كفاءة أسواق السلع والخدمات.

-تعزيز الاندماج المالي بما يزيد التنافس بين المؤسسات المالية في مجال الجودة وتنوع المنتجات في سبيل جذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات مع الدخول في قانونية بعض القنوات الغير الرسمية.

-تعزيز التكافؤ في الفرص لتمكين الفئات المهمشة من امتلاك أسباب القوة الاقتصادية التي تتيح تنفيذ الاستثمارات الخاصة بما يرفع الإنتاجية والدخل والاستهلاك ومن ثم دفع عملية النمو الاقتصادي جراء خلق فرص عمل جديدة وتحسين توزيع الدخول، وبالتالي تحسين مستوى المعيشة والرفاه الاجتماعي مع تعزيز القدرة على إدارة المخاطر المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.

-الحد من التعاملات غير القانونية من خلال دمج مشاريع القطاع الغير الرسمي ضمن القطاع الرسمي وبالتالي زيادة إيرادات الدولة من الضرائب.

-توسيع انتشار الخدمات المالية لجذب أكبر عدد من المستخدمين باستغلال الثروة التكنولوجية في مجال الاتصالات والالكترونيات التي يشهدها العالم بما يزيد من سرعة الدفوعات ويقلل تكلفتها فضلا على تفعيل الرقابة والاشراف وبالتالي الحد من المعاملات المشبوهة والجرائم المالية.

3-مبادئ الشمول المالي:

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G 20) في قمة تورنت والمنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ للاشتمال المالي القائم على الإبداع والابتكار، وتستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في استراتيجيتها الوطنية للشمول المالي، وتستخدم رسميا من قبل هيئات وضع المعايير وتهدف هذه المبادئ إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل النفاذ الشامل للخدمات المالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع، بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات، وتتمثل هذه المبادئ في: (السن، صفحة 18)

القيادة: وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة الفقر.

التنوع: تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل: خدمات الإيداع والائتمان، والدفع، والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.

التطوير :استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.

الحماية :وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.

التمكين :العمل على محو الأمية المالية للأفراد، للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

التعاون :خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.

المعرفة :الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.

التناسب :بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة، ومحاولة تجاوزها.

إطار العمل :الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

وتعكس هذه المبادئ الظروف التي تساعد على تحفيز الابتكار في مجال الشمول المالي، مع حماية الاستقرار المالي والعملاء الماليين في الوقت ذاته، وهي مصممة للمساعدة في توجيه واضعي السياسات في عملية صنع القرار، هي أيضا مرنة بدرجة كافية بحث يمكن تعديلها للتوافق مع السياقات القطرية المختلفة.

وقد قامت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي المنبثقة عن مجموعة العشرين G20 بإصدار مبادئ عليا جديدة من أجل تعزيز الإدماج المالي الرقمي، حيث تكمل المبادئ الجديدة مبادئ مجموعة العشرين المتعلقة بالإدماج المالي المبتكر لعام2010 ، والتي كانت حاسمة في توجيه الاهتمام العالمي إلى مسألة الشمول المالي وتحفيز إجراءات السياسات الأولية، وتشمل المبادئ الثمانية التالية:(السن، صفحة 20)

-تعزيز المنهجية الرقمية في الشمول المالي، حيث يتم تعزيز الخدمات المالية الرقمية كأولوية للقيادة بما في ذلك تطوير النظم المالية الشاملة، من خلال تنسيق ومراقبة وتقييم وطني للاستراتيجيات وخطط العمل.

-التوازن بين الابتكار والمخاطر من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي، حيث يتعين تحقيق التوازن بين تشجيع الابتكار لتحقيق الشمول المالي الرقمي، وبين تحديد وتقييم ورصد إدارة المخاطر الجديدة.

-توفير البيئة المواتية للإطار القانوني والتنظيمي من أجل الشمول المالي الرقمي.

-توسيع البنية التحتية والنظام البيئي من أجل الشمول المالي الرقمي: لتوفير خدمات مالية ورقمية آمنه وموثوقة ومنخفضة التكلفة لجميع المناطق الجغرافية ذات الصلة، خاصة المناطق الريفية المحرومة.

-ترسيخ الممارسات المسؤولة للمالية الرقمية من أجل حماية المستهلك وذلك من خلال وضع نهج شامل لحماية المستهلك والبيانات.

-تعزيز الوعي والتثقيف المالي والرقمي.

-تسهيل وسائل التعريف بالعميل للخدمات المالية الرقمية.

-رصد ومتابعة تقدم الشمول المالي الرقمي.

4-تجارب الدول العربية في دعم الشمول المالي:

تولي الدول العربية الشمول المالي اهتماما كبير اً في سياساتها الاقتصادية لتعزيز مستوى الاستقرار المالي وزيادة الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق المساواة .في هذا السياق، يمكن للخدمات المالية ذات الأسعار الميسرة أن تلعب دورا مهما في توفير الخدمات المصرفية لنسبة63 ٪ من المواطنين الذين تفوق أعمارهم 15 عاما الذين لا ينتفعون بالحسابات المصرفية الرسمية. إلى جانب تسهيل انخراطهم في الاقتصاد الرسمي والمساهمة في التنمية المستدامة وفقًا لأهداف الأمم المتحدة. وقد بذلت الهيئات والسلطات المالية العربية بالتعاون مع صندوق النقد العربي جهود اً كبيرة لريادة مبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية، حيث بادر مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في عام 2012 بإنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، الذي يتولى صندوق النقد العربي القيام بأعمال الأمانة الفنية له، ويتمثل دور الفريق في المساهمة في تطوير سياسات وإجراءات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كما حدد المجلس يوم السابع والعشرين من أبريل من كل عام مناسبة لإحياء اليوم العربي للشمول المالي. (مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية، 2020، صفحة 04)

كما قام صندوق النقد العربي بتأسيس وإرساء مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتنمية (GIZ)بالنيابة عن الوزارة الألمانية الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية، والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI)وبمشاركة من البنك الدولي أطلقت المبادرة يوم 14 سبتمبر 2017 بمناسبة منتدى التحالف العالمي للشمول المالي المنعقد بشرم الشيخ في

مصر، بحضور محافظي المصار ف المركزية ومؤسسات النقد العربية. وتعمل مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية على دعم سياسات الشمول المالي لتوسيع مجال انتفاع المواطنين والمؤسسات بالخدمات المالية الرسمية التي تلائم احتياجاتهم من خلال تغطية البنود التالية: (مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية، 2020، صفحة 05)

- الاستراتيجيات والبيانات المتعلقة بالشمول المالي.
- تمكين المرأة ماليا
- تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- تمويل الشركات الناشئة ورواد الأعمال.
- الاستفادة من التقنيات المالية الحديثة والتمويل الرقمي لتعزيز فرص الشمول المالي.
- التمويل الزراعي الريفي.
- التمويل المسؤول.
- البنية التحتية للأسواق المالية.
- حماية المستهلك المالي والتوعية المالية.

وسنتطرق فيما يلي لتجارب عدد من الدول العربية في إطار دعم الشمول المالي:

4-1 قطر:

قام مصرف قطر المركزي بتضمين الشمول المالي في الخطة الاستراتيجية الثانية لتنظيم القطاع المالي 2017-2022، وذلك بهدف تعزيز الشمول والتثقيف المالي وتشجيع المسؤولية الاجتماعية للشركات وتم اعتماد خطة العمل التالية: (مصرف قطر المركزي، 2021)

-اعداد فهم مشترك للشمول المالي في القطاع المالي.

-تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول والتثقيف المالي.

-تشجيع المؤسسات المالية على توفير المنتجات والخدمات المالية من دون فرض رسوم خاصة او حد أدني من الأرصدة.

-تسهيل ادخال المعاملات الالكترونية لضمان خدمات مالية سريعة وآمنة وفعالة.

-تحديد آلية تسعير مرجعية ضمن قطاع القطاع المالي لدعم الشول المالي.

-دعم المشاركة في المبادرات الوطنية والإقليمية والدولية حول الشمول المالي.

-دعم برامج التعليم العالي في المدارس والجامعات فيما يعزز الثقافة حول المؤسسات والمنتجات والخدمات المالية.

-انشاء صفحات الكترونية سهلة الاستخدام تعزز الثقافة المالية على المواقع الالكترونية للجهات الرقابية لتعزيز فهم القطاع.

-تعزيز المشاركة مع الجهات الوطنية المعنية لتعزيز التثقيف المالي.

-إطلاق الحملات الهادفة الى تعزيز الوعي والثقافة حول استخدام خدمات الدفع غير التقليدية.

-تعزيز الوعي العام حول أهمية الامن السيبراني.

-تشجيع الجهات الرقابية على اعتماد المبادئ والممارسات التي تضمن لها الاستدامة في عملياتها.

-تشجيع الكيانات المدرجة على القاء الضوء على مبادراتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية خلال السنة وفي تقاريرها السنوية.

وبناء على تقرير الاستقرار المالي لسنة 2020 وبهدف تعزيز مبدا الشمول المالي في الدولة نصح مصرف قطر المركزي البنوك العاملة في قطر بالالتزام بالتعليمات التالية: (تقرير الاستقرار المالي، 2020، صفحة 55)

-السماح لأصحاب العمل بإصدار بطاقة رواتب قابلة لإعادة الشحن باسم العامل المنزلي من خلال الخدمات المصرفية عبر الانترنت وتطبيقات الهاتف المحمول.

-السماح لحامل البطاقة بسداد المدفوعات على نقاط البيع والسحب من أجهزة الصراف الآلي واجراء التحويلات ودفع النفقات من خلال الخدمات المصرفية عبر الانترنت تطبيقات الهاتف المحمول.

-السماح بإيداع رصيد البطاقة عن طريق التحويل من الحساب المصرفي لصاحب العمل.

-لا توجد رسوم او مصاريف لإصدار البطاقة لعامل الخدمة المنزلية.

-اصدار البطاقة بدون شرط أدني للرصيد.

-يجب مراجعة أصل الهوية القطرية وجواز السفر ورقم الهاتف المحمول لعامل الخدمة المنزلية.

وترسل البطاقة لعامل الخدمة المنزلية بالبريد مع تعهد موقع من صاحب العمل باستلام البطاقة والتعهد بتسليمها لعامل الخدمة المنزلية.

-تفعيل البطاقة بعد اجراء مكالمة هاتفية من قبل عامل الخدمة المنزلية والتأكيد على استلامه للبطاقة.

-التأكد من قيام صاحب العمل بإلغاء البطاقة فور انتهاء العقد بين صاحب العمل وعامل الخدمة المنزلية وتسوية الرصيد المتبقي في البطاقة لصالح العامل.

-توفير الحماية اللازمة للبطاقات من الاحتيال.

-يجب ان تتم جميع المعاملات المنفذة من خلال بطاقة الرواتب الصادرة للعمالة المنزلية من خلال الشبكة الوطنية نابس.

-تطبيق مبدا محو الامية المالية من خلال تقديم التوجيهات اللازمة ونشر الوعي للعمالة المنزلية بعدة وسائل ولغات خاصة فيما يتعلق بكيفية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية والتوعية اللازمة للحد من عمليات الاحتيال على البطاقات.

وقد ساهمت زيادة الشمول المالي بشكل كبير في تقنين القنوات الغير الرسمية واخضاعها لرقابة واشراف المصرف المركزي، والعمل على تشجيع بناء وتطوير قنوات إضافية للخدمات المالية باستخدام التقنيات الحديثة، وتحسين البنية المالية التحتية، وتطوير أنظمة الدفع والتسوية، كما قامت دولة قطر بتعزيز التعاون واطلاق شراكة في مجال الاستراتيجية الدولية والتكنولوجيا المالية مع غرفة ستوكهولم للتجارة والصناعة، بجانب تعزيز القطاعات الناشئة في الدوحة وستوكهولم، حيث تضم مجالات الخدمات المالية الرقمية: قطاع المدفوعات، قطاع الإقراض، تحويل الأموال دوليا، إدارة الثروات والتامين. وتتمثل اهم التحديات التي تواجه مصرف قطر المركزي في ضعف الثقافة المالية، حيث يفضل نسبة كبيرة من مستخدمي المنصات الالكترونية الدفع النقدي، وتحسين القدرة على فهم المخاطر وتكاليف الخيارات المالية المختلفة، والتوعية حول مكان طلب المشورة وكيفية تقديم الشكاوى وحل المشاكل، وتظل هناك حاجة لفهم اكبر للخدمات والمنتجات المالية، بالإضافة الى حث البنوك في السعي لابتكار آليات جديدة للادخار وفرص

الاستثمار، والقدرة المتزايدة لمقدمي الخدمات المالية الرقمية على تقليص دور البنوك ومنافستها، والمشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال الحد من عدم التماثل في المعلومات، وتوسيع الوصول المالي للتغلب على العقبات التي تعيق القيام بالأعمال. (صندوق النقد العربي، 2021، صفحة 174)

4-2 البحرين:

أصبحت دولة البحرين رائدة في استخدام التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي بفضل جهود ومساعي مصرف البحرين المركزي نحو تفعيل مسيرة التحول الرقمي والابتكار في القطاع المالي والمصرفي، من خلال دعم القطاع الخاص وريادة الأعمال المتخصصة في هذه المجالات وتأمين بيئة حاضنة للتكنولوجيا المالية، وتتمثل محاور دعم الشمول المالي في البحرين فيما يلي: (محاور دعم الشمول المالي في البحرين، 2021)

التحول الرقمي:

هناك علاقة جوهرية بين التحويلات الرقمية والشمول المالي حيث أصبح التحول الرقمي من أهم أولويات المؤسسات والبنوك في البحرين، والتي تسعى الى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصول تلك الخدمات الى عملائها من خلال التوجه نحو الاستثمار في القطاعات الاقتصادية المختلفة من أجل خلق المزيد من الفرص عبر تمكين ريادة الأعمال والابتكار من إحداث التغيير في القطاعات الحالية، إلى جانب خلق قطاعات جديدة مثل تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة والتكنولوجيا المالية، كما تعد الأساليب المبتكرة في تشجيع التحول الرقمي هي أهم وسائل تحقيق أهداف التنمية المستدامة في البحرين.

التثقيف المالي:

ازدادت أهمية التثقيف المالي حيث ان وجود ثقافة مالية لدى أغلبية المتعاملين مع المؤسسات المالية دفع الحكومة البحرينية إلى وضع استراتيجيات قومية للتثقيف المالي أو التعليم المالي، ويعرف التثقيف المالي بأنه مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات والمواقف والسلوك الضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، ويعد التعليم المالي هو العملية التي يتم من خلالها توفير المواد اللازمة للأفراد للوصول إلى التثقيف المالي، وذلك بهدف زيادة الوعي المالي والوصول إلى الرفاهية المالية للأفراد أي أن التثقيف المالي هو نتيجة لعملية التعليم المالي.

المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر:

تمثل المشروعات المتوسطة ومتناهية الصغر محورا استراتيجيا أساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ولكن تواجه هذه المشروعات قيوداً على الائتمان بسبب نقص المعلومات التي يملكها المقرضون عن أدائها أو عن جدارتها الائتمانية، بالإضافة إلى الصعوبات التي تواجهها المنشآت التي تعمل بالقطاع غير الرسمي في حصولها على التمويل والتي تمثل نسبة 90% من إجمالي المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وهذا ما يؤكد أهمية تعزيز الشمول المالي في تيسير الحصول على التمويل ودمج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي.

الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة:

يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة، استخدام الذكاء الاصطناعي ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها وتحسين القدرة المالية للمستفيدين من هذه الخدمات، فقد تحسن مستوى تقديم الخدمات المالية تحسناً

تدريجياً في الماضي، كما ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة وتحسين فرص وصولها للأفراد وتحسين الشمول المالي، وبفضل الخدمات المبتكرة مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية.

وتلعب البنوك دوراً رئيسيا ومهما في دعم سياسات الشمول المالي من خلال: (محاور دعم الشمول المالي في البحرين، 2021)

-الرعاية والتوجيه من أجل إعداد استراتيجية الشمول المالي.

-تشجيع إنشاء مؤسسات متخصصة لتقديم الخدمات أو تمكين الشركات القائمة للتحول إلى مؤسسات خاضعة للتنظيم والسماح لها بتوسيع نطاق أعمالها بزيادة رأس المال او تلقي الودائع بالنسبة لتلك المؤسسات التي تفي بمعايير تحوطية محددة.

-الموافقة على توزيع قنوات بديلة للخدمات المالية مثل وكلاء الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول أو بدون فروع بنكية.

-تطوير البنية التحتية المالية من خلال إنشاء مكاتب ائتمانية وتوسيع نطاق انتشارها وتحسين أنظمة المدفوعات.

-تعزيز كلا من التثقيف والتعليم المالي.

4-3 عمان:

قام البنك المركزي العماني بإصدار تعميم عن الشمول المالي في يوليو 2019 لكافة المصارف وذلك لجمع مؤشرات مختلفة وإحصائيات من المصارف والعمل بها، بهدف وضع مستهدفات واضحة لدى البنك .كما ساهمت التقنيات الحديثة مثل اجهزة الصرف الآلي الحديثة والتطبيقات المصرفية على الهاتف المحمول، وعدم السماح بإغلاق الفروع بالمناطق التي ليس لديها فروع قريبة في رفع نسبة الشمول المالي في عمان، إضافةً إلى توسيع رقعة الانتشار المصرفي من خلال زيادة عدد فروع المصارف واجهزة الصرف الآلي وتوزيعها. علاوة على ذلك، قد قام البنك المركزي العماني بصياغة إطار عام وخارطة طريق التكنولوجيا المالية تتماشى مع رؤية عمان2040 ، وذلك لتأسيس بيئة مالية رقمية تتسم بالفاعلية والحيوية لتعزيز التطور المالي، وبالتالي توفير الدعم المستدام للقطاعات الاقتصادية التنافسية والمتنوعة في السلطنة من خلال تطبيق الحلول المبتكرة .ويهدف الإطار العام الى وضع خطة شاملة تستهدف مختلف الجهات المعنية والتعاون والتوافق ما بين الجهات الحكومية وتحديد المبادرات الرئيسة والمشاريع التي ستمكن قطاع التكنولوجيا المالية في السلطنة من تحقيق الأهداف المرجوة، وتعزز من نسب الشمول المالي والتحول الرقمي في القطاع المالي والمصرفي داخل السلطنة.

وتتمثل اهم المبادرات التي تم إنجازها في تدشين البنك المركزي العماني في 10 ديسمبر2020 ، مبادرة" البيئة التجريبية الرقابية للتكنولوجيا المالية " Fintech Regulatory Sandbox ، والتي من خلالها ستتمكن المؤسسات المالية والمشروعات الناشئة وشركات التكنولوجيا المالية المحلية والعالمية من الاختبار الفعلي وتجربة مشاريعها المبتكرة والمدعومة بالتكنولوجيا الحديثة في بيئة آمنة من أجل طرح حلول مبتكرة في القطاع المصرفي والمالي. (صندوق النقد العربي، 2021، صفحة 170)

أما المبادرات قيد التنفيذ، فتشمل ما يلي:

-منصة إلكترونية وطنية لتوفير آلية لتحقيق إجراءات" اعرف عميلك "وتسجيل العملاء إلكترونيا، حيث تهدف إلى إيجاد وتطبيق منصة وطنية موحدة تهدف للتعرف وللتحقق من هوية العميل، لتستوفي متطلبات اعرف عميلك إلكترونيا وتسجيل العملاء الكترونيا والتي بدورها تعزز وتشجع التحول الرقمي والشمول المالي الرقمي في القطاع المالي والمصرفي.

– التكنولوجيا المالية في التعليم والأكاديمية :كجزء من خطة بناء القدرات لدعم النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في التعليم ومجالات الأكاديمية، يحرص البنك المركزي على تعزيز المواءمة بين الطلب وحاجة السوق في القطاعات المالية والمصرفية، حيث من المزمع طرح برنامج تعليمي متخصص في مجال التكنولوجيا المالية بالتعاون مع أحد الجهات الاكاديمية.

-إطار عمل الحوسبة السحابية للقطاع المالي والمصرفيCloud Computing Framework for financial and banking sector " حيث قام البنك المركزي العماني بصياغة إطار عمل يتضمن الإرشادات الخاصة للاستفادة من الخدمات السحابية من قبل المؤسسات المالية والمصرفية المرخصة، لضمان التقديم الفعال للتكنولوجيا المالي، وقد تم الانتهاء من صياغة المسودة الأولية لإطار العمل وتتم الآن مشاركة إطار العمل للتشاور مع المؤسسات المالية والمصرفية المرخصة لتقديم مرئياتها حول مسود ة إطار العمل. (صندوق النقد العربي، 2021، صفحة 171)

4-4 لبنان:

تضم استراتيجية لبنان للشمول المالي اطارا ذو وجهين: تحفيز التنمية الاقتصادية المستدامة والنمو الاقتصادي والاستقرار المالي، وتامين الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية والمالية للأفراد والمؤسسات، اما الركائز والاهداف الأساسية للاستراتيجية فهي ثلاثة: الركيزة الأولى تعتمد على إرساء وتحديث البنيتين التنظيمية والتحتية للقطاعين المصرفي والمالي، بما يوفر البيئة التنظيمية الضابطة والحامية والعصرية، لاسيما فيما يخص تنظيم العمليات عبر الوسائل والقنوات التكنولوجية والرقمية، وذلك بهدف تيسير الوصول الى التمويل والاستثمار وتسهيل العمليات المالية. اما الركيزة الثانية تهدف الى بناء القدرات المالية للأفراد والمؤسسات عن طريق تعزيز الوعي والثقافة المالية والاستثمارية لدى قوى السوق وتمكينها من انتهاج سلوكيات اقتصادية مالية استثمارية سليمة ومسؤولة، الركيزة الثالثة تتناول حماية المستهلك المالي بما تعنيه من صيانة للمصالح الاجتماعية الاقتصادية الحيوية للمواطن، وتلبية للحاجات الأساسية للمستهلكين والمستثمرين في النظام الاقتصادي المالي من خلال وضع إطار فعال ومستدام وآلية شفافة ومجدية لإجراءات تقديم الشكاوى وملاحقتها وحلها. (مصرف لبنان، 2017)

5–مواكبة تداعيات فيروس كورونا على الشمول المالي الرقمي في الدول العربية:

ساهمت جائحة كورونا على زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية بسبب: (صندوق النقد العربي، 2020)

-تأثر خدمات الدفع النقدي التقليدي بسبب القيود المفروضة على العمليات المصرفية لدى فروع البنوك.

-تبني المجتمع بسرعة نماذج الاقتصاد الرقمي لشراء الضروريات اليومية، والتعلم عن بعد، والحصول على المشورة والرعاية الصحية.

-أدت الصدمة السريعة والعميقة للاقتصاد الى زيادة الطلب على الدعم المالي الحكومي للأعمال والمعونات المالية للأفراد، لاسيما الذين لم يكونوا ضمن برامج التامين، والحماية الاجتماعية القائمة، وهذا ما دفع الحكومات الى استخدام الطرق والوسائل الرقمية لتحديد الافراد الذين يجب دمجهم واجراء التحويلات المالية لهم.

-مكنت إجراءات العناية الواجبة المبسطة المقترنة بالهوية الرقمية الحكومات من تسجيل الافراد بسرعة في برامج تحويل الإعانات الحكومية وبرامج التامين.

-تمكنت الدول التي لديها شبكة واسعة من نقاط الوصول ومنصات دفع وقبول مبسطة من ضمان قدرة الافراد الذين يتلقون تحويلات المنافع على الوصول الى الأموال واستخدامها.

-مكنت الترتيبات المؤسسية القائمة للتنسيق والتعاون بين الجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص الحكومات من تنفيذ البرامج الجديدة بسرعة ونشر الوعي وضمان حماية المستهلكين.

وتوضح الجائحة ان زيادة رقمنة الخدمات المالية هي اتجاه عام سيستمر، ولبناء مجتمعات احتوائية ومعالجة أوجه عدم المساواة المتزايدة اثناء الازمة الجارية وبعد انتهائها يجب على القادة العالميين والوطنيين ان يسدوا الفارق الرقمي داخل البلدان وفيما بينها لحصد مكاسب الخدمات المالية الرقمية، وذلك من خلال إيجاد التوازن الصحيح بين تمكين الابتكار المالي ومعالجة عدة مخاطر، وهي قصور حماية المستهلك ونقص المعرفة المالية والرقمية، وعدم المساواة في فرص الاستفادة من البنية التحتية الرقمية وتحيزات البيانات التي تحتاج الى تحرك على المستوى الوطني، وكذلك معالجة غسل الأموال والمخاطر السيبرانية من خلال الاتفاقات الدولية وتبادل المعلومات بما في ذلك ما يتعلق بقوانين مكافحة الاحتكار لضمان المنافسة الملائمة. (صندوق النقد الدولي، 2020)

كما ان التحديات الأساسية لا تكمن في قيام المصارف المركزية بتبني التقنيات المالية الحديثة فحسب، وانما رفع الوعي الرقابي فيما يخص المخاطر المرتبطة بالخدمات المالية المقدمة للمستهلكين المستهدفين، فمزودي التقنيات المالية الحديثة لديهم خبرة حديثة العهد نسبيا في القطاع المالي وذلك بسبب حداثة التقنيات المالية مما قد يزيد من مخاطر هذه الخدمات، ومن ناحية أخرى تبرز أهمية إيلاء السلطات الرقابية الاهتمام اللازم لموضوع حوكمة التقنيات بما في ذلك السياسات والإجراءات والامتثال وأنظمة الضبط والرقابة والتدريب. (صندوق النقد العربي، 2020)

خاتمة:

حرصت العديد من الدول العربية على اطلاق استراتيجيات وطنية لتعزيز الشمول المالي وتوفير البنية التحتية اللازمة له بما يدعم النمو الشامل والمستدام، وقد ارتكزت هذه الاستراتيجيات على عدة محاور أهمها تطوير برامج واستراتيجيات وطنية للشمول المالي والاستفادة من التقنيات المالية الحديثة وتعزيز حماية مستهلكي الخدمات المالية، والاهتمام بقضايا التثقيف والتوعية المالية، الى جانب دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الوصول للخدمات المالية، وقد تطرقنا في دراستنا الى مجموعة مهمة من الدول العربية والتي تعتبر ذات تجارب رائدة في مجال تدعيم الشمول المالي مثل قطر والبحرين، وقد توصلنا الى النتائج التالية:

-يمكن الشمول المالي من تقليل الاعتماد على الخدمات المالية التقليدية، ويغطي نطاق جغرافي أوسع، ويساعد على تقديم هذه الخدمات بصورة أسرع وأكثر كفاءة واقل تكلفة.

-بذلت الهيئات والسلطات المالية العربية بالتعاون مع صندوق النقد العربي جهودا كبيرة لريادة الشمول المالي في المنطقة العربية، حيث قام صندوق النقد العربي بتأسيس مبادرة الشمول المالي في منطقة العربية بالتعاون مع الوكالة الألمانية والتحالف العالمي للشمول المالي والبنك الدولي.

-تعمل مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية على دعم سياسات الشمول المالي لتوسيع مجال انتفاع المواطنين والمؤسسات بالخدمات المالية الرسمية التي تلائم احتياجاتهم.

-تعتبر دول قطر والبحرين رائدة في استخدام التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي بفضل الجهود المبذولة والموجهة نحو تفعيل مسيرة التحول الرقمي والابتكار في القطاع المالي والمصرفي.

-تزايد الاهتمام بالشمول المالي الرقمي في ظل جائحة كوفيد 19 لضمان نفاذ آمن ومستدام لكافة شرائح السكان الى الخدمات المالية، فقد ساهمت في استمرار العمليات دون انقطاع وخفضت من المخاطر الصحية الناجمة عن استخدام العمليات المالية التقليدية.

-بالرغم من الاضرار الاقتصادية الكبيرة التي خلفتها جائحة كوفيد 19 الا انها ساعدت في الحث على استخدام التكنولوجيا الرقمية التي تيسر تحقيق الشمول المالي وتحقيق الفرص الاقتصادية.

التوصيات:

انطلاقا من نتائج الدراسة يمكننا الخروج بالتوصيات التالية:

-ضرورة تبني البنوك للخدمات المالية الرقمية وتطوير البنية التحتية للنظام المالي، وتعزيز فرص التحول المالي الرقمي ودعم الابتكارات بما يخدم تعزيز الشمول المالي الرقمي.

-بناء ثقافة مالية مجتمعية لتعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال ادماج كافة شرائح المجتمع في النظام المالي الرسمي وخاصة الشباب والمرأة ورواد الاعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع ضرورة القيام بحملات ترويجية وتحسيسية تتضمن التعريف بالمنتجات البنكية وتحسين معرفتهم بالخدمات المالية الرقمية ورفع مستوى الوعي لديهم، بما يمكنهم من اتخاذ القرارات المالية السليمة وحماية حقوقهم المالية.

-تطوير التشريعات والأنظمة الرقابية التي تساعد على توسيع انتشار الخدمات المالية والمصرفية والعمل على تطوير السياسات والبرامج التي تعزز الشفافية في المعاملات المالية والمصرفية.

-ضرورة بذل المزيد من الجهود من طرف المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية من اجل تعظيم الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية والتقنيات الحديثة لتحسين مؤشرات الشمول المالي الرقمي في الدول العربية.

-الاستفادة من الخبرات الدولية الناجحة في مجال الشمول المالي.

المراجع

1-اسماء سفاري، و آسيا بن داية. (2021). تاثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي، دراسة حالة الجزائر. *مجلة الاقتصاد الصناعي-المجلد 11 العدد 01*، صفحة 71.

2-بهناس العباس، حميد رسول، و بلعباس عز الدين بسيسة. (ديسمبر, 2019). اسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة الى التجربة الاردنية. *مجلة معارف المجلد 14 العدد 02*، صفحة 214.

3-تقرير الاستقرار المالي. (2020). *مصرف قطر المركزي*، صفحة 55.

4-رفيق صباغ، و سليمة غرزي. (2020). الشمول المالي في العربية واقع ونفاق. *مجلة أبعاد اقتصادية المجلد 10 العدد 02*، الصفحات 510-.527

5-صندوق النقد الدولي. (يوليو, 2020). تم الاسترداد من الشمول المالي الرقمي في حقبة كوفيد19: www.imf.org

6-صندوق النقد العربي. (2017). *نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي*، صفحة 05.

7-صندوق النقد العربي. (2020). التقرير السنوي حول انجازات مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية، صفحة 18.

8-صندوق النقد العربي. (2021). *تقرير الاستقرار المالي*، صفحة 174.

9-صورية شنبي، و السعيد بن لخضر. (2019). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية-تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية. *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية المجلد 04 العدد 01*، الصفحات 104-129.

10-عادل عبد العزيز السن. (بلا تاريخ). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي. *جامعة الدول العربية*، صفحة 18.

11-عمار ياسين اوسياف، و شافية شاوي. (يونيو, 2020). الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعيقات والحلول. *مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية العدد 97*، صفحة 122.

12-مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية. (2020). *التقرير السنوي 2020*، صفحة .04

13-محاور دعم الشمول المالي في البحرين. (12 décembre, 2021). تم الاسترداد من www.vapulus.com.

14-محمّد شكرين. (جانفي, 2021). أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر. *مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 12 العدد 01 الخاص (الجزء الاول)*، الصفحات 217-241.

15-مصرف قطر المركزي. (10 décembre, 2021). تم الاسترداد من www.qcb.gov.qa

16-مصرف لبنان. (2017). *استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي*، صفحة 04.