مجلة الواحات للبحوث والدراسات
ELWAHAT Journal for Research and Studies
Available online at :https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/2
المجلد 15 العدد1 (2022): 1323– 1348 ISSN : 1112- 7163 EISSN: 2588-1892

الشمول المالي في الدول العربية –الإمارات العربية المتحدة نموذجا–

The financial inclusion in the Arab countries - The United Arab Emirates - as a model –

بوالقدرة نزيهة[1]،بشكر إلهام[2]،لكحل نبيلة[3]

1- جامعة باجي مختار–عنابة– الجزائر– كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
مخبر: الذكاء الاقتصادي والتنمية المستدامة
naziha.boulkedra@univ-annaba.dz

2- جامعة باجي مختار–عنابة – الجزائر– كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
مخبر : مخبر المالية الدولية ودراسة الحوكمة و النهوض الاقتصادي
ilhem.bechker@univ-annaba.dz

3- جامعة باجي مختار–عنابة– الجزائر– كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
مخبر: الذكاء الاقتصادي والتنمية المستدامة
nabila.lakhal@univ-annaba.dz

تاريخ الاستلام: 2021/03/15 تاريخ القبول: 2021/09/09 تاريخ النشر: 2022/06/09

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية لتسليط الضوء على تجربة البلدان العربية في تطبيق الشمول المالي مع التركيز على نموذج الامارات العربية المتحدة باعتبارها رائدة في هذا المجال. وتم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة للخروج بجملة من الاستنتاجات من أهمها التباين الحاصل في تجسيد الشمول المالي على مستوى البلدان العربية، أما فيما يخص الإمارات العربية المتحدة فقد وفر نظامها المصرفي بمختلف مستوياته، البنية التحتية الرقمية التي وسعت من الخدمات المالية الرقمية بمختلف أشكالها مما انعكس إيجابا على الشمول المالي فيها ورفع من مستواه. في حين يمكن اقتراح تعميق العمل باتجاه تقليص الفجوات بين الجنسين والمناطق وخلق منتجات مالية رقمية متوافقة مع متطلبات النساء والبالغين الفقراء والمقيمين في المناطق النائية.

الكلمات المفتاحية: شمول مالي، مؤشر شمول مالي، خدمات مالية رقمية.

المؤلف المرسل: بشكر إلهام: ilhem.bechker@univ-annaba.dz

Abstract:

This research paper aims to highlight the experience of the Arab countries in applying the financial inclusion, focusing on the model of the United Arab Emirates as a pioneer in this field. The descriptive analytical methodology and a case study method were used to come up with a set of conclusions, the most important of which are the variation in embodying the financial inclusion at the Arab countries level as for the United Arab Emirates, it has provided its banking system at all its various levels the digital infrastructure that expanded the digital financial services in its various forms, which has positively affected the financial inclusion and raised its level. While it is possible to propose to deepen the work towards reducing the gender and the regional gaps as well as creating digital financial products compatible with the women requirements, the poor adults and the residents of the remote areas.

The Keywords: The financial inclusion, the financial inclusion index, the digital financial services, the Arab countries, the United Arab Emirates.

مقدمة:

تحظى قضايا تعزيز الشمول المالي بأهمية متزايدة لدى مختلف دول العالم نتيجة تداعيات الأزمات المالية المتعاقبة، ولمواجهة ذلك تعمل مؤسساتها المالية باتجاه تطوير وتقديم منتجات مالية منخفضة التكلفة، وهذا لضمان أن تحصل كل فئات المجتمع –وبشكل خاص المهمشة منها (الفقراء، محدودي الدخل، خاصة المرأة، أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والشباب وغيرهم) –على منتجات مالية مناسبة لمتطلباتهم، مما يؤدي لارتفاع مستوي المعيشة، وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد وللدولة.

وقد حققت العديد من البلدان خطوات مهمة في تحقيق الشمول المالي، من خلال توفيرها بيئة تنظيمية وسياسية مواتية، وتشجيعها للمنافسة التي تسمح للبنوك والمؤسسات غير المصرفية بالابتكار وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية.

ومن البلدان الرائدة في هذا المجال تظهر في إفريقيا كلا من غانا، كينيا وأوغندا، وفي آسيا تظهر الهند، أما في الشرق الأوسط فتظهر الامارات العربية المتحدة، أما في أمريكا اللاتينية فالإستخدام محدود، ويرجع السبب إلى الإرتفاع النسبي في مستوى تغلغل البنوك (وأبرز مثال على ذلك الشيلـــي وبنما). وأما على مستوى الدول العربية فتتفاوت الدول في تطبيقها للشمول المالي، ففي حين تظهر بلدان رائدة ذات مستوى مرتفع تقترب من مستوى الدول ذات الدخل المرتفع كالإمارات العربية المتحدة، البحرين والسعودية، تواجه دولا أخرى تعثرات وعراقيل متنوعة كالسودان، جيبوتي، المغرب والجزائر...إلخ وتجعلها في مستوى متوسط أو منخفض ويرجع ذلك لجملة من الأسباب.

وبناءا على ما سبق، يمكن طرح التساؤل التالي:

كيف إستطاعت الإمارات العربية المتحدة تعزيز الشمول المالي فيها؟ وما هي أسباب تعثر تجارب البلدان العربية الأخرى؟

من الإشكالية السابقة تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

أ. ما هو واقع الشمول المالي في الدول العربية عامة والإمارات العربية المتحدة نموذجا؟

ب. كيف ساهمت البنوك على اختلاف أشكالها في تعزيز الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة؟

فرضيات الورقة البحثية:

- حققت الإمارات العربية المتحدة الريادة في تحقيق الشمول المالي مقارنة بالدول العربية الأخرى؛
- ساهمت البنوك على اختلاف أشكالها في تعزيز الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الهدف من الورقة البحثية:

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الورقة البحثية في تسليط الضوء على أحد التجارب الرائدة في مجال الشمول المالي وهي دولة الإمارات العربية المتحدة لمعرفة أسباب نجاحها وأسباب تعثر البعض الآخر من البلدان العربية، مع السعي لإيجاد الحلول المناسبة لتلك العراقيل.

أهمية الموضوع: تكمن في:

- تسليط الضوء على تجربة الإمارات العربية المتحدة كونها تجربة رائدة فيما يتعلق بالشمول المالي؛
- الوقوف على أهم العراقيل التي تحول دون نجاح الشمول المالي في الدول العربية ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لتجاوز تلك العراقيل.

المنهج المتبع:

قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، والإجابة عن التساؤلات المطروحة، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب، ومنهج دراسة حالة لدراسة تجربة الإمارات العربية المتحدة، فيما يتعلق بالشمول المالي.

المحور الأول: الإطار النظري للشمول المالي

1.تعريف الشمول المالي:

تعددت التعاريف الموجهة للشمول المالي وفيما يلي عرض للبعض منها:

– حسب البنك الدولي، هو توفير إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة و بأسعار ميسورة، ومقدمة بطريقة مسؤولة ومستدامة تلبي إحتياجاتهم من معاملات تشمل المدفوعات، المدخرات، خدمات الإئتمان والتأمين.

–هو إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض). العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب). تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة. وذلك من خلال القنوات المالية الرسمية (البنك المركزي المصري، بلا تاريخ).

– الشمول المالي يهدف إلى تعميم المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية على العدد الأكبر من الأفراد و المؤسسات خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية و ابتكار 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 التثقيف المالي، فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعيا لحقوقه وواجباته.

يستلزم الشمول المالي تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية تتضمن الحسابات المصرفية، المدخرات، وقروض قصيرة وطويلة الأجل، التأجير التمويلي، الرهون العقارية، التأمين والرواتب، المدفوعات، والتحويلات المالية المحلية والدولية، وخطط التقاعد، بالإضافة إلى حماية المستهلك ماليا.

إن تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، وتعزيز النمو الاقتصادي، ودمج الإقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي (إتحاد المصارف العربية، بلا تاريخ).

2.أهمية الشمول المالي: يمكن تلخيصها فيما يلي:

– أثبتت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الشمول المالي و الإستقرار المالي و النمو الإقتصادي؛

– توفير التمويل الضروري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر والتي تلعب دور مهم في زيادة النمو الاقتصادي؛

– الإهتمام بالفقراء و محدودي الدخل و المرأة مع التخفيف من حدة البطالة؛

–توفير الخدمات المالية بطرق سهلة و بسيطة وبأقل التكاليف (البنك المركزي المصري، بلا تاريخ)؛

– إن الزيادة في مستويات الشمول المالي تعزز نمو الخدمات المصرفية للأفراد ومنح التسهيلات الإئتمانية، مما يؤثر إيجابا على أداء البنوك ؛

– له القدرة على دمج الاقتصاد غير الرسمي للأفراد و المؤسسات داخل الهيكل الاقتصادي الرسمي (علاء الدين عبد الصادق جعفر)؛

–كلما زادت مساحة الشمول المالي، أثر ذلك على فعالية أسعار الفائدة كأداة للسياسة النقدية، مما سينعكس على الاستقرار المالي ويزيد من الإنتاجية الكلية للأفراد، مما سينعكس على الأداء المالي للمؤسسات المالية (الشحادة، قاسم ، و الرفاعي، 2020)؛

– يعزز الشمول المالي المنافسة بين المؤسسات المالية، من خلال العمل على تنويع منتجاتها و الإهتمام بجودتها، لإجتذاب عدد من العملاء و المعاملات و تقنين بعض القنوات غير الرسمية (الحاج، بلا تاريخ)؛

– يعتبر الشمول المالي من الركائز الأساسية في تطوير القطاع المصرفي، فمن خلاله يمكن توفير المنتجات و الخدمات البنكية خاصة للفئة الفقيرة وذات الدخل المحدود وكذلك للنساء. كما أن البنك ملزم بتقديم منتجاته بأبسط وأيسر الشروط.

3. آليات تطبيق الشمول المالي: قيام الدول بإعداد دراسة الفجوات بين جانبي العرض والطلب، قصد وضع الأهداف المستقبلية مع تحديد الأولويات، باعتبار أن دراسة الفجوات هي الخطوة الأولى لإعداد استراتيجية وطنية تشمل جميع الأطراف المعنية. حيث يجب أن تكون تلك الأهداف أو الاستراتيجية محددة وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق في الوقت المحدد، وتعمل على توحيد الجهود تحت مظلة واحدة، وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أن تلعب البنوك المركزية دورا هاما في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال:

– وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بأشكالها كافة، وتذليل العقبات على جانبي العرض والطلب لضمان وصول الخدمات المالية لمستخدميها؛

– العمل على تقنين القنوات غير الرسمية وإخضاعها لرقابة وإشراف البنوك المركزية؛

– الموافقة على إتاحة قنوات بديلة للخدمات المالية مثل وكلاء الخدمات المصرفية والمالية باستخدام الهاتف النقال والعمليات المالية الالكترونية؛

– تحسين البنية التحتية المالية، من خلال إنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني، وتطوير نظم الدفع والتسوية والوساطة المالية؛

– تشجيع القطاع المالي على نشر الثقافة المالية (الحاج، بلا تاريخ).

4. دور البنوك المركزية و البنوك في تعزيز الشمول المالي: يمكن حصرها في:

أ. دور البنوك المركزية: يمكن ذكر أهمها:

ت. وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها؛

ث. الموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل إستخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الإلكترونية و العمليات المالية الأخرى؛

تحفيز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية وتطوير أنظمة الدفع.

ب. دور البنوك في تعزيز الشمول المالي:

تلعب البنوك دورا هاما في تعزيز الشمول المالي على النحو التالي:

– تقوم بإبتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإدخار، التأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض و التمويل؛

–تقوم بتوفير التدريب اللازم للموارد البشرية العاملة في البنوك مما يعمل على تقديم منتجات وخدمات مالية عالية الجودة وبأقل التكاليف؛

–تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي؛

5. مضمون وأبعاد الشمول المالي:

يتحدد مضمون الشمول المالي من خلال عرض مؤشر الشمول المالي، والذي بدوره يتكون من خمسة أبعاد بحسب منهجية البنك الدولي، وهذا على النحو التالي (بن رجب، 2018، الصفحات 3–4)

أ. **البعد الأول–استخدام الحسابات المصرفية**: ويشمل نسبة البالغين الذين لديهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى، مع الغرض من الحسابات –شخصية أو تجارية–، فضلا عن تقديم عدد المعاملات–إيداع وسحب–مع طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية–أجهزة الصراف الآلي وفروع البنك وغيرها)؛

ب.**البعد الثاني–الادخار**: ويشمل النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية، أو باستخدام في المؤسسات غير الرسمية، أو قاموا بالادخار بأي طريقة أخرى)؛

ت.**البعد الثالث – الاقتراض**: ويضم النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية، أو اقترضوا من مصادر تقليدية غير رسمية–الأسرة والأصدقاء–)؛

ث.**البعد الرابع – المدفوعات**: ويشمل النسبة المئوية للبالغين في 12 شهر الماضية الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية، أو استخدموا حساب رسمي لتلقي / ارسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى في 12 شهر الماضية، أو استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير/إرسال/ تلقي أموال)؛

ج. **البعد الخامس –التأمين**: والذي يحتوي على النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم ، أو الذين يقومون بتأمين أنشطتهم –محاصيلهم الزراعية ومواشيهم–ضد الكوارث).

المحور الثاني: واقع الشمول المالي في الدول العربية عامة و الإمارات خاصة

1. **الشمول المالي في الدول العربية:**

لا تزال المنطقة العربية تسجل أدنى المستويات في العالم في ما يخص الشمول المالي، فـ63 % من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية والتمويلية الرسمية.

ورغم الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عامي 2011 و2017، هناك اختلافات كبيرة بين الدول. ففي العام 2017، كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات العربية المتحدة(82 %)، البحرين(83 %)، والكويت عند (80 %)، في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25 % في كل من اليمن، وجيبوتي والسودان وموريتانيا، وجزر القمر، والعراق، وسوريا (إتحاد المصارف العربية، بلا تاريخ). ففي المنطقة العربية يوجد أكثر بقليل من شخصين بين كل خمسة بالغين ممن لديهم حساب بنكي. كذلك تشهد المنطقة العربية أكبر فجوة بين الجنسين في العالم في إمتلاك الحسابات المالية، 35% فقط بالنسبة للنساء مقارنة مع 52% من الرجال. يلاحظ أيضا أن 86% من الرجال و 75% من النساء من لديهم هواتف محمولة في حين يصل معدل إنتشار الإنترنيت 65% وذلك أعلى من المتوسط

العالمي. تجدر الإشارة أيضا إلى أن حوالي 20 مليونا من سكان المنطقة من الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية في المنطقة يقومون بإرسال أو تلقي التحويلات المحلية نقدا أو من خلال خدمة الشباك (سامي، 2019). وتعاني الدول العربية من العديد من العراقيل عند سعيها لتحقيق الشمول المالي يمكن ذكر أهمها:

-تدني مستويات الدخل الفردي وعدم العدالة في توزيع الدخل الوطني، إرتفاع مستوى الفقر ومعدلات البطالة والتضخم، إرتفاع عدد السكان، الجهل المالي و ضعف الوعي والثقافة المصرفية و صعوبة الوصول إلى المناطق الريفية وانتشار الاقتصاد غير الرسمي مما يعرقل من تعزيز الشمول المالي؛

– تعاني الدول العربية من فجوة بين الذكور و الإناث في تملك الحسابات، وفجوة بين الأعلى و الأقل دخلا، وفجوة بين سكان المدن و المناطق الريفية، كما أن هناك فجوة تتعلق بالمستوى التعليمي فملكية حساب مصرفي لمن حصلوا على تعليم إبتدائي لا تتجاوز 26,5%، بينما تصل إلى 48,7% لذوي التعليم الثانوي في الدول العربية؛

– معاناة المستهلكون في الدول العربية من الأمية المالية (إتحاد المصارف العربية، بلا تاريخ)؛

– معاناة النساء من إقصاء مالي خاصة في كل من اليمن، جيبوتي، السودان، موريتانيا، فلسطين والمغرب والعراق (رغم أن هناك دولا سجلت تحسنا ملحوظا في نسبة الشمول المالي لدى النساء والسعودية أبرز مثال على ذلك). فالمرأة العربية لازالت تعاني من صعوبة الوصول إلى القنوات المالية الرسمية أكثر من الرجال نتيجة الحواجز الهيكلية والعقبات التنظيمية؛

-يعاني الشباب العربي من عوائق أساسية تحول دون إستفادتهم من الخدمات المصرفية والمالية فهم لا يتمتعون بإستقلالية مالية قبل عمر 25 سنة، كما أن الشباب الأقل من 18 سنة لا يستطيعون فتح حسابات مصرفية خاصة بهم و إدارتها ؛

-إن نسبة المقترضين من المؤسسة المالية الرسمية أو عبر بطاقة إئتمان في الدول العربية منخفضة بشكل عام، خاصة في دول كاليمن (0.6 %)، الصومال (2.1 %)، العراق (3.1 %)، السودان (4.2 %)، المغرب (2.6 %) والجزائر (5 %). في المقابل، سجلت الإمارات العربية المتحدة نسبة(46.1 %)، البحرين (36.3 %)، الكويت (28.5 %) ولبنان (22.6 %) أعلى نسب إقتراض من مؤسسات مالية رسمية أو عبر بطاقات الإئتمان في المنطقة العربية عام 2017

(أعلى من المعدل العالمي البالغ 22.5 %) (إتحاد المصارف العربية، بلا تاريخ). والجدير بالذكر أن في جميع الدول العربية ، تزيد نسبة المقترضين الذكور على نسبة المقترضين النساء، وهو ما يدل على أن النساء العربيات تعانين من الوصول إلى فرص التمويل عبر القنوات المالية الرسمية والإقصاء المالي أكثر من الرجال؛

– عدم المساواة في فرص الإستفادة من البنية التحتية الرقمية التي بدورها تشهد الضعف مع تحيز في البيانات مما يستدعي إلى تحرك على المستوى الوطني؛

– مخاطر غسل الأموال و المخاطر السيبرانية؛

– هناك تحديات أمام نمو المؤسسات المصغرة بسبب عدم المساواة في فرص الإستفادة من البنية التحتية الرقمية (إيركسون، كيرا، و آخرون، بلا تاريخ).

2. الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة:

كانت الإمارات من أوائل الدول التي سعت لتحقيق مفهوم الشمول المالي من خلال نظام حماية الأجور الذي أقره المصرف المركزي، والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع البنوك. كما أن تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية فتح الباب لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي نظرا لسهولة الدخول وقلة التكاليف. بالإضافة إلى ذلك أصدرت الإمارات بطاقات مسبقة الدفع للفئات غير المشمولة ماليا ضمن نظام حماية الأجور (إتحاد المصارف العربية، بلا تاريخ).

سعت الإمارات أيضا إلى تحسين وتفعيل بيئة ملائمة للشمول المالي، فمثلا يملك معظم الأفراد البالغين من العاملين في القطاعات الاقتصادية أكثر من حساب إيداع مصرفي واحد. كما سعت إلى ابتكار وتحسين التقنية المطلوبة والتي من شأنها تحقيق الشمول المالي وتجنب المخاطر الناجمة عن التمويل. شجعت أيضا الابتكار والتقييم المستمر للتقنيات الجديدة التي تسهل عملية الوصول إلى الخدمات المصرفية المميزة، وعلى المنافسة بين المصارف (إتحاد مصارف الإمارات، بلا تاريخ).

بلغة الأرقام تجدر الإشارة إلى أن الإمارات العربية المتحدة قد احتلت المركز الثالث ضمن أفضل الدول الآسيوية أداء في مجال الشمول المالي بعد كل من سنغافورة التي إحتلت الصدارة وكوريا الجنوبية، وذلك وفقا لبيانات التقرير الرئيسي لمنتدى بواو الأسيوي "المؤشر الآسيوي لنظم

الشمول المالي". يتألف هذا الأخير من 100 نقطة، حيث حصلت الإمارات على 74 نقطة بفارق نقطتين عن كوريا الجنوبية التي احتلت المركز الثاني.

بالنسبة للمؤشرات الفرعية تحصلت الإمارات على 87 نقطة فيما يخص تسيير الأعمال و 70 نقطة فيما يتعلق بالبنية المالية والإقتصادية(المركز الثالث)، 50 نقطة فيما يتعلق بالحصول على الإئتمان (المركز الثالث)، 99 نقطة بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات(المركز الثاني)، 62 نقطة فيما يخص محو الأمية المالية(المركز الثالث) و 76 نقطة فيما يخص تنمية الشمول المالي(المركز الرابع) (العين، بلا تاريخ).

2–1– دور البنوك الإماراتية في تعزيز الشمول المالي:

في ظل جائحة كوفيد –19 أثبتت البنوك الإماراتية قدرتها على التحول السريع للمعاملات الرقمية من خلال تحويل 95% من أعمالها عبر المنصات الرقمية التي كانت تمتلكها من قبل وعملت على تطويرها لاحقا بشكل سريع بغية مواجهة المنافسة التي عززتها الجائحة. حيث قامت البنوك الإماراتية بتطوير المنصات الرقمية وكذلك التطبيقات التي تقدمها والتي من خلالها يمكن للعميل الحصول على العديد من الخدمات عبر شاشات المحمول كطلب القروض وتحويل الحسابات والمدفوعات، فتح حسابات فرعية من الحسابات الرئيسية ...إلخ.

وفيما يلي نسلط الضوء على الكيفية التي من خلالها تساهم البنوك الإماراتية في تعزيز الشمول المالي في الدولة.

أ.البنك المركزي الإماراتي: أطلق العديد من المبادرات في تطوير التنظيمات المتعلقة بالإبتكار التقني مما سيعود بالنفع على كل أصحاب المصالح في الدولة ومن بينهم أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر. كما أصدر عدة تشريعات لتأكيد جاهزية القطاع المصرفي لمكافحة غسيل الأموال و تمويل الإرهاب، تماشيا مع الجهود التي أطلقتها الدولة (إصدار قانون لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب (Vapulus، بلا تاريخ).

ب. بنك دبي التجاري: يسعى هذا البنك إلى أن يصبحا بنكا رقميا بالكامل، حيث يعمل على تحسين عروضه الرقمية و يسعى لبناء استراتيجية مرتكزة على العملاء، بما يتماشى مع ثقافته المرتكزة على الإبتكار. وقد أعلن البنك عن إرتفاع نسبة إستخدام القنوات الرقمية لإنجاز المعاملات المصرفية بين عملاء الخدمات المصرفية للشركات و المؤسسات التجارية ليصل إلى

90% نهاية الربع الثاني من العام المنصرم. وقد تحصل البنك على جائزتين هما: "أفضل بنك تجاري" و "أفضل تحول رقمي" ضمن جوائز Finance"MEA " لعام 2020، وذلك كونه متميزا حيث أنشأ أنظمة مالية قوية، وساعده على ذلك الإبتكار و التحول الرقمي، بالإضافة إلى تعزيز القطاع الرقمي بشكل عام (عبد الباقي، بلا تاريخ).

ج. بنك أبو ظبي الأول: أصبح أكبر بنك في دولة الإمارات و أحد أكبر أأمن المؤسسات المالية في العالم، و أول بنك في منطقة الشرق الأوسط يستكمل عملية التحول الرقمي الكامل لعمليات فتح حسابات الشركات الصغيرة و المتوسطة عبر بوابة "باشر". تعاون بنك أبو ظبي الأول مع مختلف الجهات الحكومية المعنية لتقديم حلول مبتكرة تثري مجموعة الخدمات المتوفرة على بوابة "باشر" ، حيث يمكن للشركات مثلا فتح حساب خلال 24 ساعة من دون ملء أية إستمارة أو نماذج، وتعتبر هذه المبادرة الأولى على مستوى منطقة الشرق الأوسط.

كما أطلق البنك المحفظة الإلكترونية "Payit" وعقد شراكات مع العديد من الشركات و الهيئات الحكومية قصد تعزيز نمو قطاع الخدمات المالية الرقمية، كما يواصل لعب دور فعال في دعم خطط التنمية والتعافي الإقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

د. بنك الإمارات دبي الوطني: يعتبر في طليعة البنوك الخليجية من حيث إعتماد التحول الرقمي، حيث يعتبر أول بنك يعتمد على بنية تحتية مستندة إلى واجهة برمجة التطبيقات (API) في عملياته البنكية الرئيسية والتي تعززها ميزانيته الإستثمارية البالغة مليار درهم إماراتي (عبد الباقي، بلا تاريخ).

هـ شركة الخدمات المالية الرقمية: أعلنت شركة "الخدمات المالية الرقمية المالية" و التي هي عبارة عن شراكة تجارية بين "إتصالات" و "نور بنك" و التي إستحوذ عليها "بنك دبي الإسلامي" بداية سنة 2020، أعلنت عن تعاونها مع "MoneyGram International " الشركة الرائدة عالميا في مجال التتحويلات النقدية، وذلك بغية إطلاق خدمة التحويلات المالية الدولية في المحفظة الإلكترونية "eWallet" في الإمارات.

المحفظة الإلكترونية "eWallet": مرخصة من قبل المصرف المركزي في الإمارات العربية المتحدة، فهي منصة عصرية و آمنة، تتيح خدمات الدفع الإلكتروني بأسلوب مبسط لسكان دولة الإمارات العربية المتحدة عبر تطبيق "eWallet" والذي يمكن تحميله على الهواتف الذكية . نجدها تتيح للعملاء إجراء ما يلي: التحويلات النقدية الدولية و الفورية إلى عائلاتهم وأصدقائهم في أكثر من 200 دولة و إقليم حول العالم عبر شبكة واسعة من الإنتشار. يمكن إجراء الدفع الإلكتروني دون الحاجة إلى وجود حساب مصرفي أو بطاقة إئتمان، حيث يحتاج العملاء فقط إلى بطاقة هوية إماراتية سارية المدة، رقم هاتف صادر من دولة الإمارات العربية المتحدة حتى يتمكنوا من فتح حساب جديد في محفظة "eWallet". بمجرد فتح الحساب، يستطيع العملاء تعبئة الرصيد الخاص بهم و البدء بعملية التحويلات و استلام الدفعات عبر الهواتف الذكية، و إرسال الدفعات إلى حسابهم المصرفي أو الحسابات المصرفية للآخرين، وإجراء عمليات الشراء، دفع الفواتير، تعبئة رصيد الهواتف الذكية، ويستطيع العملاء أيضا إرسال التحويلات المالية الدولية بواسطة خدمة "موني جرام" كما يمكنهم إضافة أو سحب الرصيد المتبقي في حسابهم من خلال زيارة أحد فروع "موني جرام" المعتمدة و الموضحة على الموقع الإلكتروني للمحفظة (العتيبي، بلا تاريخ).

بالنسبة **لبوابة "باشر"**:أطلقت هذه البوابة لتسهيل تأسيس أعمال الشركات خلال فترة 15 دقيقة فقط، دون الحاجة إلى تقديم وثائق، أو زيارة أي مركز من مراكز خدمة العملاء، كما تقدم هذه البوابة خدمة لإستكشاف أوضاع السوق وتأسيس الأعمال، والحصول على كافة التراخيص

و الوثائق الداعمة عبر خطوات بسيطة تسمح للمستثمرين ببدء مزاولة أعمالهم فوريا (عبد الباقي، بلا تاريخ).

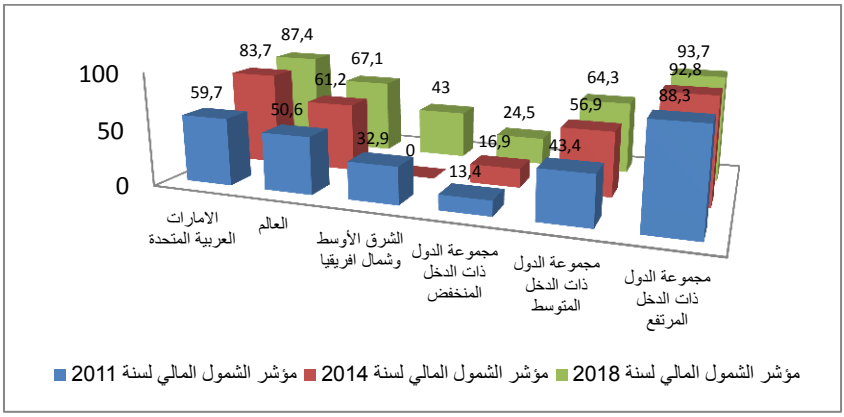
فيما يلي نحاول تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الإمارات العربية خلال السنوات 2011–2014 و2018.

2.2واقع الشمول المالي للامارات العربية المتحدة لسنوات 2011–2014–2018:

تصنف الامارات العربية المتحدة بحسب مستويات الدخل في مستوى الدول ذات اقتصاد مرتفع الدخل، كما تنتمي لمجموعة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، لذلك تم تحليل مركزها بشكل أساسي في هذا المجال الذي تنتمي إليه وذلك وفق ثلاث فترات متفرقة وهي 2011 و2014

و2018، تعكس مقارنة مستوى جاهزية الشمول المالي بحسب مستوى الدخل المرتفع تأخر المتحدة العربية المتحدة فوارق متباينة المسافة تتصف بالسلبية في كل السنوات المدروسة، وهو ما يجعلها في وضع غير متوافق بين قيم مؤشرات الشمول المالي ومستوى الدخل المرتفع من جهة، أما فيما يخص مجموعة الشرق الأوسط فهي في حالة متقدمة في كل المستويات مما يجعل منها دولة متميزة في هذه المجموعة. وهو ما يوضحه الشكل التالي:

شكل 01.تطور مؤشر الشمول المالي في الامارات العربية المتحدة لسنة: 2011- 2014م- 2018 مقارنة مع المجموعات الدولية



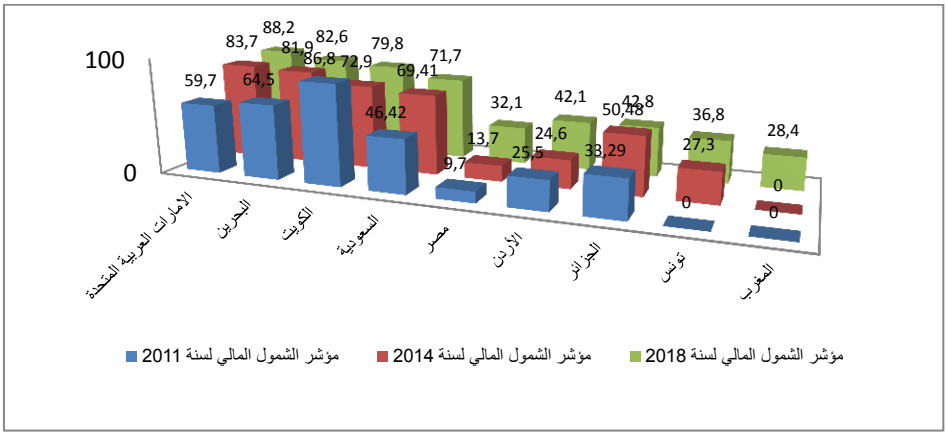
المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على البيانات الواردة في :

Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

كما تحصلت الامارات العربية المتحدة على أعلى معدل لشمول المالي على المستوى العربي لسنة 2018م، وهو يصنف ضمن مجال المرتفع بقيمة 288, %، متقدمة على البحرين بفارق 65,نقطة. كما أنها شهدت تطور تصاعدي في مسار الشمول المالي في الفترة من 2011م إلى الفترة 2018 م بمقدار 28,5 نقطة وهو ما يحسب إيجابا لصالح السياسات المعتمدة من طرف حكومتها. وتحقق ذلك على مرحلتين بموجب هذا القياس، إذ تم الرفع في الرقم القياسي لشمول المالي ب 24 % بشكل معتبر من 759, % سنة 2011م إلى 783, %في سنة 2014م، مقابل 73, %من 783, % سنة 2014م إلى 487, %في سنة 2018م، وهو يعتبر إنجازا كبيرا

وهو ما انعكس على ترتيبها فتقدمت الدول العربية. تليها البحرين فالكويت، فالسعودية. وهو ما يوضحه الشكل التالي:

شكل 2. تطور مؤشر الشمول المالي في الامارات العربية المتحدة لسنة2011م- 2014م- 2018 مقارنة مع بعض الدول العربية



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على البيانات الواردة في :

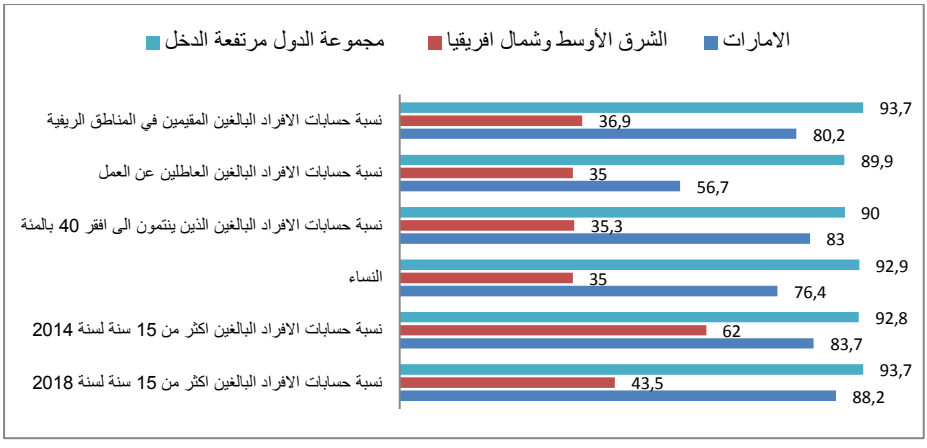
Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

1.2.2تحليل ملكية الحسابات الافراد البالغين اكثر من 15 سنة لدولة الامارات لسنة 2018م:

تكشف بيانات 2018 أن نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية تبلغ 88,2 % على مستوى دولة الامارات أي بزيادة قدرها 4,7 نقاط مئوية عن عام 2014 أين كانت نسبة امتلاك حسابات تقدر ب 83,7% وتعني هذه الأرقام أن 7,1 مليون بالغ تمكنوا من الاستفادة من الأدوات المالية مقابل 0,9 مليون بالغ لم يتمكنوا من الاستفادة لنفس السنة. وبمقارنة واقع الامارات مع جول ذات الدخل المرتفع الذي تنتمي اليه فهي متاخرة بواقع 5,5 نقاط مئوية. ومع منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا فهي متقدمة بواقع 44,7 نقاط مئوية أي أكثر من النصف وهو ما يجعلها دولة متميزة في المنطقة.

كما حققت قدر من التقدم في مساعدة النساء على الحصول على الخدمات المالية، ففي سنة 2017 تقلصت الفجوة بين الجنسين إلى 16 نقاط مئوية، ويلاحظ أنها مرتفعة إذ تمتلك 76,4% من النساء حسابات مصرفية مقابل 92,4% من الرجال. كما نجحت في نواحي أخرى في تقريب المساواة في امتلاك الحسابات المصرفية من خلال تقليص الفجوة بين الأغنياء والفقراء، فحققت نسبة امتلاك حسابات أعلى بواقع 9 نقاط مئوية بين البالغين المنتمين لأغنى 60% من الأسر مقارنة بمن ينتمون لأفقر 40% من الأسر المعيشة، إذ يمتلك 83% حسابات الفقراء مقابل 92% حسابات الأغنياء. ونفس الملاحظة عن سكان المناطق الريفية فهم يستفيدون من إمكانية الحصول على تمويل على نطاق ليس ببعيد عن المدن، وهو ما يقدر ب 80,2% وهو بفارق 13,7نقطة مئوية عن الدخل المرتفع وبفارق معتبر يقدر ب36,4% عن الشرق الأوسط. لكن فيما يخص الأفراد البالغين العاطلين عن العمل فالنسبة تقارب النصف وهو أكبر نقطة ضعف ب 56,7% فهي تعتبر نقطة ضعف وهو ما يبعد ب 33,2% ما يعني يجب بناء سياسات لحماية وإعانة هذه الفئة. أنظر الشكل التالي:

شكل 03. خصائص ملكية الحسابات الافراد البالغين اكثر من 15 سنة لدولة الامارات مقارنة مع مجموعة الدخل المرتفع والشرق الأوسط وشمال افريقيا لسنة 2018



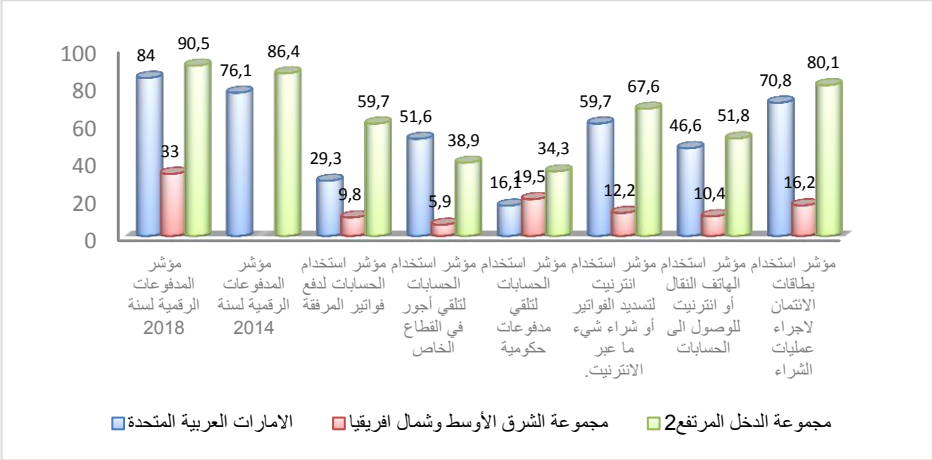
المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على البيانات الواردة في :

Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

2.2.2مساهمة استخدامات الخدمات الرقمية في الامارات وانعكاسها على الشمول المالي الرقمي:

تتميز الخدمات المالية والمصرفية في الامارات بالانتشار والتطور والاستخدام أحدث التقنيات لتقديم كافة الخدمات عبر الهاتف المحمول والانترنيت. ويتضح ذلك من خلال تحليل مؤشر استخدام الحسابات المصرفية وهو ما يوضحه الشكل التالي:

شكل 4. مؤشر استخدام الحسابات المصرفية في الامارات العربية المتحدة لمؤشر الشمول المالي(نسبة المدفوعات المالية للأفراد البالغين أكثر من 15 سنة)، لسنة 2018



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على البيانات الواردة في :

Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

يتضح من الشكل أعلاه التالي:

– أفاد 84% من البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية بأنهم استخدموا حساباتهم مرة واحدة على الأقل في ارسال او استيلام مدفوعات رقمية خلال 2018م، مقابل 90,5 % للبلدان مرتفعة الدخل و33 لمجموعة الشرق الأوسط وشما افريقيا، مما يجعل منها متأخرة بفارق 6,5 نقاط مئوية عن البلدان مرتفعة الدخل وهو فارق ضعيف؛

-إن استخدام المدفوعات الرقمية آخذ في الارتفاع فقد زادت نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية اللذين أرسلوا او استلموا مدفوعات رقمية بواقع 7,9 نقاط مئوية بين عامي 2014-2018م.

-هناك 29,3%من البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية أشاروا بأنهم استخدموا حساباتهم مرة واحدة على الأقل في دفع فواتير المرافق الكترونيا، **وهي نقطة ضعف** كبيرة إذ تبعد بفارق سلبي عن الدول ذات الدخل المرتفع بقيمة 30,4 نقاط مئوية؛

- أما فيما يخص البالغين العاملين في القطاع الخاص والذين يمتلكون حسابات مصرفية ويتقاضون أجورهم الكترونيا **فهي نقطة إيجابية** مساندة لزيادة الشمول المالي بقيمة 51,6%، إذ تبعد بفارق موجب عن الدول ذات الدخل المرتفع بقيمة 12,7نقاط مئوية؛

- في حين يلاحظ أن القطاع الحكومي نتائجه عكس القطاع الخاص، فالبالغين العاملين في القطاع الخاص والذين يمتلكون حسابات مصرفية يتقاضون أجورهم الكترونيا **فهي نقطة سلبية** معطلة لزيادة الشمول المالي بقيمة 16,1%، إذ تبعد بفارق سلبي عن الدول ذات الدخل المرتفع بقيمة 18,2نقاط مئوية؛

- في حين يسجل استخدام الانترنيت لدفع الفواتير أو الشراء شيء ما نسبة 59,7% من البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية يستخدمونها لأحد هذين الغرضين في العام الماضي **وهي نقطة ضعف** لكنها لا تبعد بفارق سلبي كبير عن الدول ذات الدخل المرتفع إذ سجلت فارق بقيمة 7,9 نقاط مئوية؛

-كذلك توفر الهواتف المحمولة والانترنيت بشكل متزايد بديلا لبطاقات الخصم والائتمان لإجراء معاملات دفع مباشرة من الحسابات، إذ أفاذ 46,6% من البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية بأنهم أجروا معاملة مالية واحدة على الأقل في العام الماضي باستخدام الهاتف المحمول أو الانترنيت، **وهي نقطة ضعف** لكنها لا تبعد بفارق سلبي كبير عن الدول ذات الدخل المرتفع إذ سجلت فارق بقيمة 5,2 نقاط مئوية؛

- أما فيما يخص البالغين المستخدمين لبطاقات الائتمان في عمليات الشراء والذين يمتلكون حسابات مصرفية **فهي أكبر نقطة محققة نتيجة عالية والمؤثرة ايجابا** على زيادة الشمول المالي

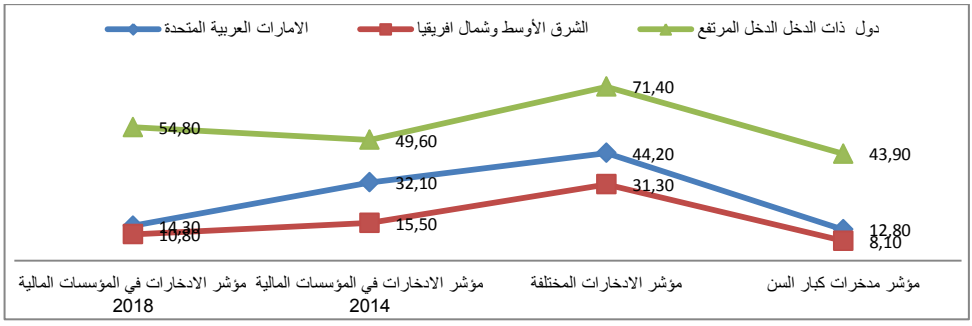
بقيمة 70,8%، لكنها لا تبعد بفارق سلبي كبير عن الدول ذات الدخل المرتفع إذ سجلت فارق بقيمة 9,3 نقاط مئوية.

وبناءا على ما سبق، تعتبر التكنولوجيا الرقمية عاملا لزيادة الشمول المالي الرقمي، ولضمان استفادة المواطنين من الخدمات المالية الرقمية، يلزم توفر نظام للمدفوعات على درجة جيدة من التطور.

3.2.2مساهمة الادخارات على تعزيز الشمول المالي في الامارات:

يعتبر الادخار مؤشرا معطلا لمستوى الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية الرسمية في الامارات، وهو ما تعبر عنه نسبة الادخار في المؤسسات المالية الرسمية فهي ضعيفة وتقدر بـ 14,3% من البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية يدخرون، وهي تبعد بفارق سلبي كبير عن مجموعة دول ذات الدخل المرتفع بمقدار مسافة يقدر ب 40,5 نقطة مئوية **مما يجعل منها نقطة ضعف كبيرة**. وبالنظر لسنة 2014 فقد شهدت الادخارات تراجع كبير بمقدار سلبي يقدر بـ 17,8 نقاط مئوية، في حين تشكل الادخارات المختلفة نسبة أكبر من الادخارات في المؤسسات المالية الرسمية و تقدر ب 44,2%، مقابل نسبة 12,8 نقطة مئوية كمدخرات لكبار السن. أنظر الشكل التالي:

شكل 5. مؤشر الادخار في الامارات المتحدة العربية لمؤشر الاشتمال المالي (نسبة الادخار للأفراد البالغين أكثر من 15 سنة للسنوات السابقة)، لسنة 2018م



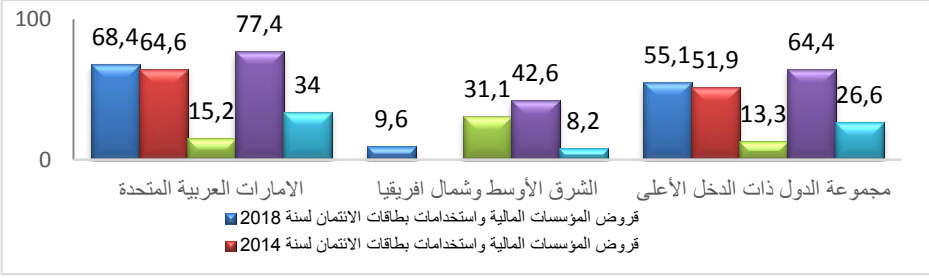
المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على البيانات الواردة في :

Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

4.2.2مساهمة القروض على تعزيز الشمول المالي في الامارات:

يعد مصدر القروض مؤشرا مهما لمستوى الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية الرسمية في الامارات، وهو ما تعبر عنه نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية فهي مرتفعة وتقدر ب 68,4% من البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية يقترضون، وهي تبعد بفارق إيجابي عن مجموعة دول ذات الدخل المرتفع بمقدار مسافة يقدر ب 13,3 نقطة مئوية ، كما أنه حدث تقدم بسيط عن سنة 2014. في حين تشكل القروض من العائلة أو الأصدقاء نسبة صغيرة تقدر ب 15,2%، مقابل نسبة كبيرة من الاقتراض من المؤسسات المالية غير الرسمية وتقدر ب 77,4% من البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية يقترضون، وهي تبعد بفارق إيجابي عن مجموعة دول ذات الدخل المرتفع بفارق مسافة يقدر ب 13 نقطة مئوية. أنظر الشكل التالي:

شكل 6. مؤشر الاقتراض في الامارات العربية المتحدة لمؤشر الاشتمال المالي
(نسبة الاقتراض للأفراد البالغين أكثر من 15 سنة للسنوات السابقة)، لسنة 2018م



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على البيانات الواردة في :

Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

الخاتمة:

إستطاعت الإمارات العربية المتحدة التي تنتمي لمجموعة الشرق الأوسط والدول العربية لتحقيق حالة متقدمة في كل أبعاد الشمول المالي مما يجعل منها دولة متميزة في هذه المجموعة. أما بحسب مستويات الدخل فهي تنتمي إلى مستوى الدول ذات اقتصاد مرتفع الدخل–، وفي هذا المستوى كانت جاهزية الشمول المالي متأخرة وذلك بفوارق متباينة المسافة تتصف بالسلبية في مجموعتها، وهو ما يجعلها في وضع غير متوافق بين قيم مؤشرات الشمول المالي ومستوى الدخل المرتفع.

وبالرجوع إلى المؤشر العالمي للشمول المالي بالنسبة للإمارات العربية المتحدة الذي أصدره البنك الدولي سنة 2018م، فإن الأرقام تظهر أنها رائدة في مجال الشمول المالي وحققت قيمة 88,2 %، ما أكسبها مكانة مميزة على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا من جهة وعلى مستوى البلدان العربية من جهة أخرى وهو ما يثبت الفرضية الأولى.

كما أثبتت الإمارات قدرتها على التحول السريع نحو الشمول المالي ومن أهم مسببات نجاحها في إصدار قانون لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، وتميز بنوكها مثل **بنك أبو ظبي الأول** الذي استكمل عملية التحول الرقمي الكامل عبر بوابة "باشر" مع انشائه للمحفظة الإلكترونية "Payit"، وكذلك تميز شركة "الخدمات المالية الرقمية المالية" التي أطلقت خدمة التحويلات المالية الدولية في المحفظة الإلكترونية "eWallet". كما أنها تمتلك المرتكزات الأساسية التي ساعدتها على تحقيق الريادة في مجال الشمول المالي من بينها توفرها على المتطلبات الأساسية للتحول الرقمي كالبنية التحتية في مجال الإتصالات، سرعة الإنترنيت (وهو ما يعزز سهولة إنتشار ثقافة التحول الرقمي والمعاملات المصرفية الإلكترونية)، نشر الثقافة المالية (من خلال توعية وتثقيف الشباب بالشؤون المالية مع سعيها لحماية مستهلكيها.) فضلا على أنها السباقة في تفعيل العديد من الخدمات المالية الإلكترونية (مثل الدرهم الإلكتروني، ودفع المعاملات الحكومية إلكترونيا...إلخ،) وغيرها من العناصر التي جعلت منها تجربة جديرة بالدراسة والتحليل وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية

النتائج المحققة:

- تتباين البلدان العربية فيما بينها وباقي دول العالم لحصد مكاسب الخدمات المالية الرقمية، بين مستوى مرتفع متوسط ومنخفض؛
- تحصل الامارات العربية المتحدة على أعلى معدل لشمول المالي على المستوى العربي لسنة 2018م، وهو يصنف ضمن مجال المرتفع بقيمة288, %؛
- إنجازات الامارات فيما يخص تعزيز الاتجاه نحو الشمول المالي:

أ. حققت قدر من التقدم في مساعدة النساء على الحصول على الخدمات المالية؛

ب. تتميز الخدمات المالية والمصرفية في الامارات بالانتشار والتطور واستخدام أحدث التقنيات لتقديم كافة الخدمات عبر الهاتف المحمول والانترنيت. وهذه النتيجة متعلقة باستخدامات عديدة حققت فيها نتائج تتراوح بين نجاحات معبر عنها بنقاط قوة وتعثرات معبر عنها بنقاط ضعف، وهي على هذا النحو:

-نقاط الضعف وهي النقاط السلبية المعطلة لزيادة الشمول المالي المستخرجة من خلال حساب فارق المسافة عن الدول ذات الدخل المرتفع متمثلة في: نسبة ضئيلة 29,3% في دفع فواتير المرافق الكترونيا، ما نسبته 59,7% من البالغين الذين استخدموا الانترنيت لدفع الفواتير أو الشراء شيء ، ما نسبته 46,6%من البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية بأنهم أجروا معاملة مالية واحدة على الأقل في العام الماضي باستخدام الهاتف المحمول أو الانترنيت بديلا لبطاقات الخصم والائتمان لإجراء معاملات دفع مباشرة من الحسابات، البالغين العاملين في القطاع الخاص والذين يمتلكون حسابات مصرفية ويتقاضون أجورهم الكترونيا بقيمة 16,1%،أما فيما يخص البالغين المستخدمين لبطاقات الائتمان في عمليات الشراء والذين يمتلكون حسابات مصرفية فهي أكبر نقطة محققة نتيجة عالية والمؤثرة ايجابا على زيادة الشمول المالي بقيمة 70,8%، لكنها ما زالت تبعد بفارق سلبي ليس بكبير عن الدول ذات الدخل المرتفع إذ سجلت فارق بقيمة 9,3 نقاط مئوية.

– نقاط القوة وهي النقاط الايجابية المساهمة لزيادة الشمول المالي والمستخرجة من خلال حساب فارق المسافة عن الدول ذات الدخل المرتفع متمثلة في: البالغين العاملين في القطاع الخاص والذين

يمتلكون حسابات مصرفية ويتقاضون أجورهم الكترونيا عامل مساند لزيادة الشمول المالي بقيمة 51,6%.

-يعتبر الادخار مؤشرا معطلا لمستوى الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية الرسمية في الامارات؛

-تعد القروض مؤشرا مساعدا مهما لمستوى الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية الرسمية في الامارات؛

التوصيات:

- تبني استراتجية شاملة تهدف إلى الإعتماد على المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية كأداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي والتحول إلى الإقتصاد غير النقدي؛
- ضرورة توفير بنية تحتية رقمية متطورة وذلك من خلال:
  - تحديث البنية التحتية للإتصالات وزيادة تدفق الانترنيت؛
  - العمل على تفعيل دور مكاتب الإستعلام الإئتماني،
  - إنشاء قواعد بيانات شاملة تخص جميع العملاء، قصد تزويدهم بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها في الوقت المناسب، مع توفير المعلومات الدقيقة؛
  - وتقديم الخدمات الإستشارية الضرورية وتجنب تحيزات البيانات؛
  - تفليص الفجوة في فرص الإستفادة من البنية التحتية الرقمية(الوصول إلى الكهرباء، تغطية الكهرباء و شبكة الانترنيت و تعريف الهوية الرقمية)؛
  - تعزيز الإنتشار الجغرافي من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، الإعتماد على خدمات الهاتف البنكي، توفير نقاط البيع والصرافات الآلية...إلخ؛
  - قابلية النفاذ للجميع وقابلة التشغيل البيني مع مختلف موردي الخدمات؛
- ضرورة توفير بنية تحتية تشريعية ومؤسسية متطورة وذلك من خلال:
  - إعداد قوانين لتطوير المعاملات المالية غير النقدية تحت مظلة البنوك المركزية؛
  - إقرار أطر تنظيمية تحقق الإندماج بين تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والقطاع المالي؛

- ضمان سرية البيانات وتوفير وسائل موثوقة للتحقق من هوية الأشخاص والحماية من القرصنة والمحتالين مع توفير خدمات مؤمنة ومتاحة باستمرار؛
- وضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي مختلف العملاء خاصة الفئة المهمشة منهم مع ضمان حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة؛
- تسهيل الوصول إلى حساب المعاملات لزيادة إدخار أموالهم وإرسال المدفوعات وإستلامها.

- العمل على إبتكار منتجات مالية جديدة من خلال:

- ابتكار منتجات مالية جديدة، تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل؛
- توفير عدد كبير من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين البنوك لتقديم خدمات بجودة عالية وتكاليف معقولة؛
- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات جميع فئات المجتمع مع مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، قبل طرحها والتسويق لها، فضلا على تشجيع المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية.

- السعي باتجاه الرفع من مستوى التدريب على الخدمات المالية الرقمية مع تعزيز التثقيف المالي وذلك من خلال:

- توفير التدريب اللازم للعاملين في هذا المجال؛
- ضرورة تثقيف المستهلك العربي ماليا مع تعزيز المعرفة المالية والرقمية؛
- ادراج الثقافة المالية في المناهج الدراسية خاصة للبالغين.

- تخفيض تكاليف الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، قصد الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بأقل التكاليف وبفعالية كبيرة؛

قائمة المراجع:

1. المجلات:

- حنان علاء الدين عبد الصادق جعفر، آلية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات و المعوقات، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة.
- عبد الرزاق الشحادة، عامر قاسم، و غالب عوض الرفاعي، مؤشرات الإشتمال المالي وأثرها على الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، 04(02).

2. التقارير:

Rapport , From global Findex database, (2018): The little data book on Financial inclusion : Washington DC

3.المواقع الإلكترونية:

- ITU، الشمول المالي الرقمي، من: https://www.itu.int/ar/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-financial-inclusion.aspx، تاريخ الاسترداد 01/ 12/ 2020؛
- Vapulus، تعزيز الشمول المالي في الإمارات، من: https://www.vapulus.com تاريخ الاسترداد 27/ 12/ 2020؛
- إتحاد المصارف العربية، الشمول المالي في المنطقة العربية في أدنى مستوياته عالميا، من: https://uabonline.org ،تاريخ الاسترداد 26/ 11/2020؛
- إتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، من: https://uabonline.org، تاريخ الاسترداد 13 /12/ 2020؛
- إتحاد مصارف الإمارات، إتحاد مصارف الإمارات يحتضن الشمول المالي،من: https://www.uaebf.ae/ar/news/opinion/2014/opinion-2014-3.html ،تاريخ الاسترداد 15/ 11/2020؛
- الأمم المتحدة، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 ، آفاق عالمية و توجهات إقليمية، تاريخ الاسترداد 2020، من: https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/technology-development-bulletin-arab-region-2019-arabic.pdf
- البنك المركزي المصري، الشمول المالي: النشرة التعريفية للعاملين بالقطاع المالي، من: https://www.bank-

abc.com/world/Egypt/En/AboutABC/Documents/CBE%20Bankers pdf. ،تاريخ الاسترداد 21 /12/ 2020؛

- العين، الإمارات تحتل المركز 3 ضمن أفضل الدول الآسيوية بمجال الشمول المالي، من: https://al-ain.com/article/china-uae-financial-inclusion،تاريخ الاسترداد 27 /12/ 2020؛
- أولريك إيركسون، بورفا كيرا، و آخرون، الشمول المالي الرقمي في حقبة كوفيد-19، من: https://www.aleqt.com/2020/07/06/article_1867721.html، تاريخ الاسترداد 03 /12/ 2020؛
- جلال الدين بن رجب، (2018)، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، اتحاد المصارف العربية، عدد 422، من: https://uabonline.org/ar، تاريخ الاسترداد 31/ 12/ 2020
- شريف سامي، التحول الرقمي و الشمول المالي ، التكنولوجيا المالية غير المصرفية- واقع و تحديات-، من http://www.eces.org.eg/cms/NewsUploads/Pdf، تاريخ الاسترداد 12/ 12/ 2020؛
- عدنان الحاج، الشمول المالي محور إهتمام الحكومات و المؤسسات المالية في لبنان و المنطقة، من : https://www.imlebanon.org/2016/04/25/economy-situation-institutions ،تاريخ الاسترداد 02 /12/ 2020؛
- نور العتيبي، "شركة الخدمات الرقمية المالية" تطلق خدمة المحفظة الإلكترونيةEWALLET في الإمارات بالشراكة مع "موني جرام"، من: https://saudiict.com/?p=28871 تاريخ الاسترداد 30 /11/ 2020؛
- هبة عبد الباقي، بنوك محلية تضع الإمارات على خارطة المنافسة في التحول الرقمي، من: https://www.alroeya.com/117-82/2182794 ،تاريخ الاسترداد 30 /12/ 2020.