# الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه
## -دراسة حالة الدول العربية-

# The Financial inclusion as an instrument of economic and social stability and the conditions for its realization- Case Study of Arab Countries-

**د.نبيل بهوري**

أستاذ محاضر "ب"، جامعة خميس مليانة، الجزائر.nabilbahouri@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2018/10/30 تاريخ القبول: 2019/08/28 تاريخ النشر:2019/09/06

**ملخص:**

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه في الدول العربية، من خلال استعراض مفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه واليات تحقيقه، والتعرف على معايير الشمول المالي، ومن ثم التطرق لسبل تعزيز مفهومه والدور المصرفي في تحقيق الشمول المالي في الدول العربية، وعلاقته بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، والتعرف على التحديات والفرص التي تواجه تحقيقه في الدول العربية، وسبل تحسين نفاذ الخدمات المالية والمصرفية لكافة فئات المجتمع، وبيان أثر الشمول المالي على النشاط الاقتصادي والاجتماعي.

**الكلمات المفتاحية:** الشمول المالي؛ الاستقرار الاقتصادي؛ الاستقرار الاجتماعي؛ تعزيز الشمول المالي.

**تصنيف JEL:** G2,G38, H41,H3.

**Abstract:**

The study aims to identify the role of financial inclusion in achieving economic and social stability and its requirements in Arab countries by examining the concept of financial coverage, its importance, its objectives and the mechanisms to achieve it, in identifying financial inclusion criteria, then looking for ways to improve it and the role of the banking sector in achieving financial inclusion in countries. Economic and social variables, identifying the challenges and opportunities of Arab countries, ways to improve access to financial and

banking services for all sectors of society and the impact of financial coverage on economic activity and social.

**Key words:** Financial inclusion, economic stability, social stability, strengthening financial inclusion.

**Jel Classification Codes :** JEL: G2, G38, H41, H3.

المؤلف المرسل نبيل بهوري ، الإيميل: nabilbahouri@hotmail.fr

**المقدمة:**

تضطلع الخدمات المالية بدور محوري في أداء الأسواق والاقتصاد وتساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتكمن أهمية الخدمات المالية بالنسبة للاقتصاد في جوانب متعددة فالخدمات المالية، لها ارتباط حقيقي بالاقتصاد عمومًا، إذ تقدم إسهامات قيّمة للأنشطة في القطاع الأولي والقطاع الصناعي والقطاع الثالث، وللأفراد كذلك، وتسهل الخدمات المالية المعاملات المحلية والدولية وتتيح تعبئة الادخار المحلي وتوجيهه وتوسيع نطاقه وتوفر الائتمان للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وللأسر، وذلك بفضل مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية وخدمات تداول الأوراق المالية ...، وشهدت الدول العربية إصلاحات اقتصادية مالية عديدة مند نهاية الثمانينات وبداية التسعينات من القرن الماضي وذلك استجابة للتغيرات السريعة في البيئة العالمية مع تزايد متطلبات النمو المحلية وتحديات العولمة المالية، ويعكس ذلك توجها نحو تطبيق سياسات اقتصادية أكثر تحررية تعطي لقوى السوق مكانتها في تسيير دواليب الاقتصاد وتمكن من تنمية القطاع الخاص لينسجم ومتطلبات التنمية المستدامة، كما تمكن من توفير شروط الاندماج في الاقتصاد العالمي.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

- **ما هو دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي؟ وما هي متطلبات تحقيقه في الدول العربية؟**

**أهمية البحث:**

نحاول من خلال هذا البحث إبراز أهمية الشمول المالي وواقعه في الدول العربية حيث يلعب الشمول المالي دورا هاما في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي للدول من خلال إدماج كافة فئات المجتمع وشرائحه وإتاحة النظام المالي الرسمي وحماية حقوقهم مالياً لتمويل للشركات والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

**أهداف البحث:**

- نهدف من خلال هذا البحث إلى تحليل ظاهرة الشمول المالي وتحديد مفهوم الشمول المالي أهمية ووضع إستراتجية للشمول المالي.

- التطرق إلى واقع الشمول المالي في الدول العربية وإبراز أهم المحاور الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي في الدول العربية.

**المنهج المستخدم:**

للإجابة على الإشكالية المطروحة، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، لأننا بصدد دراسة لتحديد العلاقة بين دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات متطلبات تحقيقه في الدول العربية وذلك بالاعتماد على مصادر عديدة وفي حدود المعلومات المتاحة.

ويمكن تقسيم دراستنا إلى المحاور الآتية:

**المحاور:**

- **المحور الأول: الإطار النظري للشمول المالي واليات تنفيذه**
- **المحور الثاني: واقع الشمول المالي في الدول العربية وعلاقته بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية**
- **المحور الثالث: المحاور الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي في الدول العربية**

**أولا: الإطار النظري للشمول المالي واليات تنفيذه**

**1.مفهوم الشمول المالي**

تعددت التعريفات التي تناولت موضوع الشمول المالي وقد عرفته كل من منظمتي(OECD)والشبكة الدولية للتثقيف المالي(INFE)بأنها: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلي مجموعه واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.

فهو عبارة" عن كيفية إيصال الخدمات المصرفية إلى الفئات المحدودة والمهمشة، وقليلة الدخل، بتكلفة معقولة".

ومن جهة نظر البنوك فإن الشمول المالي يتعلق بالفئات التي يجب إدخالها إلى النظام المصرفي وتحويلهم إلى عملاء ينخرطون في التسليفات والإيداعات ويسهمون في الأرباح[1].

ومن خلال التعريف السابق للشمول المالي فهو يعني أن كل فرد أو مؤسسة في المجتمع تلاقي منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها، منها مثلا[2]:

-حسابات توفير

-حسابات جارية

-خدمات الدفع والتحويل

-التأمين

-التمويل والائتمان

-وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة

وهذه المنتجات يجب أن تقدم من خلال القنوات الشرعية، مثل البنوك و البريد والجمعيات....، وضمانها بأسعار مناسبة للجميع وسهولة الحصول عليها وتراعي حماية حقوق المستهلك، وكل هذا من اجل ضمان لكل فئات المجتمع فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف، والتي يمكن أن تعرضهم لحالات غش أو تحايل أو تفرض عليهم رسوم مُبالغ فيها.

**2.أهداف الشمول المالي:**

تشير التقارير الصادرة عن البنك الدولي عام 2016 أن نحو 2.5 مليار نسمة لا يحصلون على خدمات مالية رسمية و 75 % من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف وبعد المسافات والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي، ولا يدخر سوى نحو 25 % من البالغين في العالم الذين يكسبون أقل من دولارين في اليوم أموالهم في مؤسسات مالية رسمية وقد وجهت الأمم المتحدة منذ 2003 دول العالم بالتصدي للقيود التي تستبعد الناس وخاصة الفقراء من المشاركة الكاملة في القطاع المالي وبناء قطاعات مالية شاملة تساعد الناس على تحسين حياتهم المعيشية، وقد حددت أهداف الشمول المالي فيما يلي[3]:

-وصول كافة الخدمات المالية لجميع الأسر بتكلفة معقولة، بما في ذلك خدمات الادخار أو الإيداع وخدمات الدفع والتحويل والائتمان والتأمين.

-التنظيم الآمن والسليم للمؤسسات بحيث يحكم تقديم هذه الخدمات معايير أداء واضحة.

-الاستدامة المالية للمؤسسات، وضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار المنافسة لضمان الاختيار والقدرة على تحمل العملاء للتكاليف.

فالشمول المالي يهتم بشرائح كثيرة في المجتمع، وخصوصا الشرائح المهمشة أو التي لا تحصل على منتجات مالية رسمية تناسب احتياجاتها، مثل الفقراء ومحدودي الدخل وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والأطفال والشباب وغيرهم، فالشمول المالي يضمن أن كل الفئات يمكن أن تحصل على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم وهذا بدوره يؤدى لارتفاع مستوي المعيشة وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي.

**3.أهمية ووضع إستراتجية للشمول المالي:**

تبرز الأهمية في وضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها[4]:

- تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي

-تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي.

- تحديد المعوقات التي تواجه عملية التطبيق.

- تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات.

- توحيد وتأطير الجهود المشتركة تحت مظلة وقيادة واحدة.

-تنظيم وإدارة العلاقة مع الأطراف المشاركة في بناء الإستراتيجية بشكل يسهل عملية انجاز بناء الإستراتيجية.

- تحديد آليات لمتابعة وقياس الأداء والانجاز لعملية بناء الإستراتيجية.

**4.مبادئ تحقيق الشمول المالي:**

فيما يلي المبادئ الرئيسة لتحقيق الشمول المالي المعتمدة من قبل مجموعة ال[5]G20:

**-القيادة:** وتهدف إلى إيجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث أثبتت التجارب الدولية بأن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاشتمال المالي.

**- التنوع:** تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل(التوفير، الاقتراض، التحويل، التأمين والاستثمارات المالية...) بحيث يكون هناك تنوع في مزودي الخدمات المالية وطرق تقديمها.

**-الابتكار/التجديد:** من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي وبما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، مما يؤدي إلى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة في المناطق الريفية والقروية مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وان تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة.

**-الحماية:** يجب إتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح.حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات، ولمعالجة هذه المشاكل فانه من الضرورة وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك من خلال:

ا. توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.

ب. توفير آلية لمعالجة الشكاوي والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.

ت. تحديد الجهة الإشرافية المسئولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

- **تمكين العملاء:** لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فإنه لا بد من تطوير قدراتهم وثقافاتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال ما يلي:

ا. الثقافة المالية: وهي القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية.

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

ت. آلية معالجة الشكاوى: وهي القدرة على معالجة شكاوى العملاء من خلال آلية واضحة وآمنة.

- **التعاون:** ضرورة إيجاد بيئة عمل واضحة وبمحددات تقوم على التنسيق الواضح داخل القطاع الحكومي وتشجع على الاستشارة والشراكة داخل القطاع الحكومي ومع الشركاء الآخرين خارج القطاع، حيث يجب تحديد المؤسسة التي تقود وتنسق مع الجهات الحكومية الأخرى وتنظم وتتابع عمليات الشراكة مع الشركاء الآخرين لتحديد دور كل طرف بالمجموعة بشكل واضح.

- **المعرفة:** يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثوقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.

- **التناسب:** وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتذليل المعوقات في التشريعات الحالية.

- **الإطار العملي:** يجب أن يستند الإطار العملي العام على المعايير والممارسات الدولية الفضلى، حيث تم تصميم تلك المعايير بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف الدول المختلفة.

**ثانيا: واقع الشمول المالي في الدول العربية وعلاقته بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية**

**1.العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي**

من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي مع وجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي التي لا تزال مستبعدة من الناحية المالية(مثل سكان المناطق الريفية، مجموعة من الأقل حظا في المناطق الحضرية الفقيرة، والفقراء) ، ويوحي ذلك إلى وجود ارتباط وثيق بين الاستقرار المالي والشمول المالي في كلا الاتجاهين سنتطرق إليها من خلال ما يلي[6]:

-تؤكد بعض الدراسات أن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء كما يؤدي إلى قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي، كما يمكن للشمول المالي

أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية ويلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتفادي تركزها.

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

إلا أنه في أوقات الشدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون خاصة المدخرون الكبار بسحب ودائعهم من البنوك، بما يؤثر سلبا على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعا، ويتحقق هذا التنوع عن طريق الحصول على الودائع المصرفية من عدد أكبر من الأفراد الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الشمول المالي، وبناءً عليه، فإن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة وبالتالي يدعم الاستقرار المالي بشكل عام، كما أن الشمول المالي يؤدي إلى توجيه الأرصدة الخامدة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائد.

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

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

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

**2.العلاقة بين الشمول المالي وتحقيق التنمية المستدامة**

يساهم الشمول المالي في الحد من الفقر ومكافحته وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي فالخدمات المالية ترتبط ارتباطا وثيقا بأداء الاقتصاد وتؤدي دورا محوريا في كفاءة الأسواق ولكافة القطاعات بما في ذلك الأفراد كم تساهم الخدمات المالية في تحسين الناتج القومي وخلق الفرص وفي ظل تنامي الخدمات المالية حجما وأهمية يصبح تعذر الاستفادة منها أو الوصول إليها عقبة حقيقية أمان تحقيق فرص توليد الدخل وتحقيق الرفاه الاقتصادي ولاسيما الفقراء منهم والنساء والشباب والمهاجرين[7].

**3.العلاقة بين الشمول المالي والنزاهة المالية**

تشُجع المعايير الدولية النزاهة المالية من خلال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتساند مكافحة الجريمة، ويعتبر التنفيذ غير الصحيح لهذه المعايير في الأسواق الناشئة عامل أساسي في استبعاد ملايين من أصحاب الدخول المنخفضة من الخدمات المالية الرسمية نتيجة امتناع البنوك عن التعامل معهم في حالة عدم اكتمال بياناتهم، وبالتالي اللجوء إلى الخدمات المالية غير الرسمية، مما يؤثر على التقدم الاجتماعي والاقتصادي ويعوق الجهات الرقابية القائمة على تنفيذ هذه القوانين من تعزيز النزاهة المالية نظرا لتعذر القدرة على تتبع حركة الأموال، كما ينبغي أن تتسم المعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ببعض المرونة، مما يمكن الدول من تنفيذ قوانين مكافحة غسل الأموال وتهيئة أدوات الرقابة الفعالة والمناسبة دون أن تؤثر بصورة سلبية على الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها لأصحاب الدخول المنخفضة[8].

**4.العلاقة بين الشمول المالي والحماية المالية للمستهلك**

تسعى الحماية المالية للمستهلك إلى خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين، وتعتبر المعلومات المتوفرة لدى عملاء التجزئة عن معاملاتهم المالية قليلة مما يؤدي إلى عدم إدراك العملاء للخيارات المالية المتاحة، ذلك بالإضافة إلى ارتفاع معدلات أسعار العائد المدفوعة بشكل مبالغ فيه، وعدم إدراك العملاء لمفهوم معدلات أسعار العائد السنوية الفعلية، ويزداد أثر التباين في المعلومات عندما يكون العملاء أقل خبرة مع وجود منتجات أكثر تعقيدا، وعلى الرغم من أن العديد من المؤسسات المالية تتبنى ممارسات للتأكد من تقديم خدمات عالية الجودة، إلا أن بعض المؤسسات تهتم فقط بزيادة الأرباح على حساب المستهلكين الذين قد يجدون أنفسهم مثقلون بالديون الزائدة، أولا يوجد لديهم عائد كافي على استثماراتهم، بالإضافة إلى أن عدم توافر سياسات للتحكم في قوى السوق لدى تطبيق مبادئ الشمول المالي مع غياب حماية مالية مناسبة للمستهلك قد يؤدي إلى نتائج سلبية تضر بمصالح المستهلكين نتيجة حصولهم على خدمات مالية ما بين زيادة المديونيات على العملاء وارتفاع أسعار

العائد المبالغ فيه، وبالتالي فقدان المدخرات أو الأصول المرهونة خاصة لدى وجود مؤسسات تهدف إلى تحقيق أرباح في الأجل القصير.ويتضمن توفير الحماية المالية الكافية للمستهلك لدى تقديم الخدمات المالية ما يلي[9]:

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

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

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

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

- **تقديم المشورة الائتمانية:** في حالة زيادة المديونية، فإن خدمات المشورة الائتمانية تكون فعالة في تقديم المساعدة للعملاء غير القادرين على الوفاء بالتزاماتهم المالية، حيث تقوم تلك الهيئات بمساعدة العملاء على إدارة مواردهم من خلال تثقيفهم ماليا، وتقديم المشورة، مع وضع خطط لإدارة الديون والتفاوض مع الدائنين لمحاولة تخفيض الأقساط المستحقة عليهم عن طريق تخفيض أسعار العائد وتيسير شروط السداد ومدها لفترة أطول، حتى يتسنى للعملاء الوفاء بالتزاماتهم المالية.

وتنطوي عملية الحماية المالية للمستهلك في تعزيز الشمول المالي على العناصر الموالية:

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

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

- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقد المنتجات والخدمات المُقدمة إليهم.

- حماية بيانات العملاء المالية ووضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.

- توفير طرق للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.

- توعية وتثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية ومقدميها على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

**5.واقع الشمول المالي في الدول العربية**

**1.5.مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية**

اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية ( GPFI ) من أجل الشمول المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (لوس كابوس) في يونيو 2012 ، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

-الحصول على الخدمات المالية.

-استخدام الخدمات المالية.

-جودة الخدمات المالية.

وذكرت الوثيقة مجموعة من المؤشرات التي يستعان بها لقياس مستويات الشمول المالي في دول العالم، واستخدام بياناتها للمقارنة بين الدول، وتحديد نسب التفاوت بينها في نفاذ الخدمات المالية وانتشارها بين السكان البالغين، والجدول الموالي يوضح أهم مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية.

**الجدول رقم(01):مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية**

| | الفئات | المؤشرات | الأبعاد المقاسية |
|---|---|---|---|
| 1 | عملاء البنك البالغين (الأفراد) حسابات الإيداع | %من البالغين الذين يحتفظون بحساب في مؤسسة مالية رسمية | عدد المودعين لكل 1000 من البالغين أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار |
| 2 | حسابات الائتمان | %من البالغين الحاصلين | عدد المقترضين لكل ألف من |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | (الأفراد) | على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية | البالغين أو<br>عدد القروض لكل ألف من البالغين |
| 3 | حسابات الإيداع للشركات | %من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسة مالية رسمية | عدد حسابات الإيداع للشركات الصغيرة<br>والمتوسطة / إجمالي عدد الشركات |
| 4 | حسابات الائتمان للشركات | %من الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية | عدد القروض للشركات الصغيرة<br>والمتوسطة غير المسددة / إجمالي عدد<br>القروض القائمة |
| 5 | عدد الفروع | عدد الفروع المنتشرة في المناطق | عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان<br>البالغين |
| 6 | عدد أجهزة الصراف الآلي | عدد أجهزة الصراف المنتشرة في<br>المناطق | عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100ألف<br>من السكان البالغين |
| 7 | نقاط الخدمة أو البيع | عدد نقاط البيع المنتشرة في المناطق | عدد الفروع أو نقاط البيع لكل مائة ألف<br>من السكان البالغين |
| 8 | المعاملات غير النقدية | التحويلات المالية | نسبة العملاء الذين يستقبلون حوالات مالية<br>محلية أو دولية |
| | | الشيكات | عدد الشيكات لكل مائة ألف من السكان<br>البالغين |
| | | بطاقات الائتمان Crédit Card | عدد بطاقات الائتمان لكل مائة ألف من |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | السكان البالغين |
| | | بطاقات الخصم<br>Débet Card | عدد بطاقات الخصم لكل مائة ألف من<br>السكان البالغين |
| | | بطاقات الخصم المباشر<br>ATM | عدد ATM لكل مائة ألف من السكان<br>البالغين |
| 9 | لمعاملات عبر الهاتف المحمول | انتشار خدمة الدفع عبر الهاتف<br>المحمول بين الأفراد | نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف<br>المحمول لتسديد دفعاتهم إلى السكان<br>البالغين |

**المصدر:** ماجد محمود محمد أبودية، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 1437هجري، 2016، ص34.

البنود (1-2) تقيس وصول الأفراد إلى المؤسسات المالية والمصرفية

البنود (3-4) يقيس وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى المؤسسات المالية والمصرفية

البنود (5-9) يقيس وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية

فالشمول المالي يركز على نفاذ الخدمات المالية والمصرفية إلى كافة فئات المجتمع في سن البلوغ، دون تمييز في اللون أو الجنس أو العرق، بشكل عادل وشفاف، وبتكاليف منخفضة، لما فيه مصلحة للطبقات الفقيرة والمهمشة للاستفادة ما أمكن والاندماج في النشاط الاقتصادي الرسمي، بما يضمن تحسين دخلهم ومستوى معيشتهم، وتسعى الهيئات العالمية المعنية بقضايا ذات علاقة بالشمول المالي، لوضع معايير جديدة توائم بين متطلباتها الالتزام بمتطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، والتي خلقت تحديا كبيرا أمام هذا التوجه الذي يهدف إلى تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بشكل عادل، بما لا يتعارض مع القوانين الدولية وتشريعات الدول منفردة، وبإمكان كل دولة على حده أن تحدد أولوياتها في اختيار وتطبيق البرامج الكفيلة بتعزيز انتشار هذه الخدمات، وجمع البيانات اللازمة عنها، واتخاذها كمقياس وفق المعيار الدولي لتقييم مستويات الشمول المالي فيها، كما أن المبادئ التسعة التي

حددتها مجموعة العشرين تساهم في تبني سياسات تساعد على الانتشار الآمن والسليم للخدمات المالية المبتكرة، مع حماية الاستقرار المالي والمستهلكين.

**2.5.واقع الشمول المالي في الدول العربية**

نجد أن في الدول العربية مجتمعات شابة، حيث تمثل فيها فئة الشباب نسبة عالية، وهذه الفئة تعد عماد المستقبل تعاني بشكل خاص من عوائق رئيسية تحول دون استفادتهم من الخدمات المالية والمصرفية، فالشباب دون سنة 18سنة لا يمكنهم فتح حسابات خاصة بهم وإدارتها بما يمكنهم من الادخار للمستقبل حتى ولو اضطروا إلى الخروج لسوق العمل غير النظامي.

فعلى صعيد الدول العربية فإنها تتميز بضعف الشمول المالي أيضاً فنحو 18% فقط من السكان في البلاد العربية لديهم حساب مع مؤسسات مالية، أما دول مجلس التعاون الخليجي فالأمر يختلف من حيث انتشار الخدمات المصرفية حيث تبلغ نسبة السكان الذين لديهم حسابات مصرفية 82 % في البحرين وقطر و 73% في الكويت و 70 % في السعودية و 84 % في الإمارات[10].أما فئة النساء فهي تعاني من تفاوت الوصول المالي عن نظيرها الرجل بنسبة تتجاوز50%، أما الفقراء القاطنين في الأماكن البعيدة ذات الكثافة السكانية المتدنية، فنجد أن التكاليف الثابتة المرتبطة بالمعاملات الرسمية ترهق وتثقل كاهلها، فتلجا إلى الوسائل والقنوات غير الرسمية.

وفي ظل الأجواء المؤسفة التي تعيشها منطقتنا العربية اضطرت بعض الدول العربية إلى استقبال موجات نزوح، وتعاني هذه الفئة من الاستبعاد المالي القصري نظرا لعدم توفر الوثائق الرسمية اللازمة للحصول على الخدمات المالية التقليدية. وتعاني الدول العربية والشركات الصغيرة والمتوسطة والمشروعات الكبيرة من مشكل الحصول على التمويل المناسب وبتكاليف معقولة، فغياب تماثل المعلومات يشكل عائقا كبيرا أمام مجموعة من السكان والشركات الصغيرة في الحصول على الائتمان[11].

حيث يمثل إجمالي التمويل المتاح للمشروعات الصغيرة والمتوسطة يبلغ نحو8 -10% فيما تساهم في الناتج القومي بنسب تراوح بين40 -50% في بعض الدول وأن نسبة البالغين الذين لم يحصلوا على الخدمات المالية والمصرفية في العالم يبلغ 2.5 مليار شخص مشيراً إلى أن حصول المرأة على الخدمات المصرفية والمالية لا تزال محدودة في البلدان العربية رغم المبادرات التي تكاد تكون محدودة في هذا المجال[12].

**ثالثا: المحاور الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي في الدول العربية**

**1.معوقات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول العربية**

توجد العديد من العوامل المشتركة التي تعوق انتشار أو اتساع رقعة الشمول المالي في العديد من دول العالم، وأهم هذه العوامل يتمثل فيما يلي[13]:

- عدم امتلاك الأموال الكافية لفتح الحساب في البنك أو أي مؤسسة مصرفية مالية هو أحد أهم الأسباب لعدم استخدام الخدمات المالية، إن التغلب على هذا النوع من الحواجز يرتبط بمجموعة من العوامل منها طبيعة توزيع الدخول ومستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة، إلا أنه يرتبط أيضا بالسياسات التي تتبعها المؤسسات المالية والمصرفية عند تحديد الشروط الواجب توافرها فيمن يملكون حسابا ماليا أو الحد الأدنى لامتلاك الحساب.

- يرى العديد من الأفراد عدم الحاجة لوجود حساب مصرفي في أي مؤسسة مالية.

- أسباب تتعلق بالتكلفة والإجراءات، من حيث عدم امتلاك الوثائق المطلوبة لامتلاك الحساب أو أن الحسابات المالية تعتبر مكلفة للبعض بسبب الرسوم المفروضة عليها، بالإضافة إلى طول الدورة المستندية المرتبطة بها.

- اعتبارات دينية حالت دون حصول البعض على حساب في مؤسسة مالية رسمية، أو عدم ثقتهم في المؤسسات المالية.

**2.المحاور الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي في الدول العربية**

هناك أربعة محاور أساسية لتعزيز الشمول المالي تشمل تطوير البنية التحتية المالية، وتوفير الحماية لمستهلكي الخدمات المالية، وتطوير خدمات ومنتجات مالية مناسبة، إضافة تعزيز التوعية والتثقيف المالي[14]:

**ا.دعم البنية التحتية المالية:** يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة وسليمة، إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، ويتعين 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 توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية الصغر، إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي، ونقاط البيع، والصرافات الآلي لتشريعات كل دولة، وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها، وفقا لتشريعات كل دولة.

-تطوير نظم 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 من التطورات التكنولوجية بالعمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services) ، والدفع عبر الهاتف المحمول، بما يخدم تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى من كافة فئات المجتمع.

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

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

ويساهم تطبيق القواعد والمباد والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي 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 والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.

-إمكانية توفير الخدمات الاستشارية 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 وفق التوقيت المناسب.

-توعية وتثقيف العملاء من مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بمباد حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

**ت.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 المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وبالتالي تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية، مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، أخذا في الاعتبار بما يلي:

-مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها والتسويق لها، إضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على 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.

**ث.التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، حيث يتم تطوير الإستراتيجية بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، ذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.

-يهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف ماليا ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع. 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، ففي أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة، التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلاءم احتياجاتهم.

**3.آليات وسياسات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول العربية**

إن توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول ترتكز على أساسيين اثنين هما[15]:

ا.توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية.

ب. تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها، وقدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية عددا من المبادرات والمقترحات التي قد تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي وأهمها:

- تحويل المدفوعات النقدية إلى مدفوعات من خلال حساب.
- إجراء التحويلات والمساعدات الحكومية من خلال الحسابات الرسمية.
- حصر تحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط.
-وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي.
-استمرار تطوير المنتجات المصرفية والمالية المبتكرة.
- تحسين وصول المنشات الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل.
- أتمتة الخدمات المالية وزيادة استخدام الخدمات المالية الكترونيا.
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي، وإبراز دور النظام المصرفي الإسلامي.
- تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات بطريقة منهجية موحدة.

وفي هذا السياق، تساند مجموعة البنك الدولي البلدان على وضع إستراتيجيات وطنية لتعميم الخدمات المالية وتتيح لها إطارا لتطبيق الإصلاحات.

**الخاتمة:**

يساهم الشمول المالي إسهاما رئيسيا في الحد من الفقر، وفي تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة، وهناك عدة عوامل مادية واقتصادية وتنظيمية وثقافية تساهم في نقص فرص الحصول على الخدمات المالية، وهي عوامل تؤثر بوجه خاص على الفقراء والنساء والشباب وسكان الأرياف والعاملين في قطاع الاقتصاد غير الحكومي، ويمكن لاستخدام التكنولوجيات الجديدة والنماذج المبتكرة في مجال المال والأعمال أن تؤدي دورا كبيرا في تفادي الحواجز التي تمنع الوصول إلى الخدمات المالية وتخطي هذه الحواجز، وللحكومات دور هام تضطلع به في وضع الأطر التنظيمية السليمة، وخلق الظروف التي تتيح تقديم الحوافز لتوسيع نطاق عرض الخدمات وتوفرها بتكلفة ميسورة، وتوليد مزيد من الطلب على الخدمات المالية بوسائل من قبيل التثقيف المالي وتمكين المستهلكين من الحصول على المنتجات المالية ، وتشكل التحويلات المالية المصدر الرئيسي للتدفقات المالية الخاصة من الخارج إلى البلدان النامية، وهي تمثل مصدرا واعدا من مصادر الطلب على الخدمات المالية؛ وبالتالي، فإن تقليص تكاليف المعاملات وتيسير إجراء التحويلات المالية وجعلها أكثر سرعة وأمانا بوسائل منها استحداث منتجات مالية جديدة من شأنه أن يسهم إسهاما كبيرا في تحقيق الاشتمال المالي في الدول العربية.

**النتائج:**

نخلص مما سبق إلى أن الدول العربية بذلت مجهودات معتبرة في مجال توفير البيئة الملائمة للنشاط المصرفي المعتمد على آلية السوق وبهذا تكون قد أحدثت نقلة نوعية في البيئة المصرفية من خلال توفيرها للأطر المؤسساتية و القانونية التي تنسجم ومتطلبات اقتصاد السوق، وعملها بأدوات السياسة النقدية غير المباشرة ومحاولة احتكامها للمعايير الدولية في مجال نشاطها، إلا أن نجاح

الشمول المالي يعتمد بالدرجة الأولى على حسن التسويق وعرض الخدمات بالشكل المميز من خلال استخدام منجزات العلم و التكنولوجيا في مجال صناعة الخدمات المصرفية، وعدم الاكتفاء بالعمل اليدوي أو الآلي في ظل بيئة مصرفية يغلب عليها الطابع الإلكتروني خاصة وأن المنافسة الحالية و المستقبلية في النشاط المصرفي، هي مع كل المصارف في العالم.

-إن بناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي على مستوى الدول يمثل اللبنة الأساسية في تحقيق الشمول المالي بالرغم من أن عملية البناء للإستراتيجية قد يعترضها العديد من المعوقات والتحديات التي قد تطيل فترة عملية البناء وقد تقودها إلى التعثر الجزئي أو الفشل التام، ولتفادي التعرض لهذه الحالات يجب تحديد كافة المعطيات والخطوات على مستوى مراحل البناء بشكل واضح باتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب، وأن يتم اتخاذ القرار المناسب بالتدرج في بناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي بحيث تتم المباشرة في بناء إستراتيجية وطنية للتوعية والتثقيف المالي كتمهيد لبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي خلال السنوات اللاحقة.

-وجود علاقة وثيقة طويلة الأجل بين الشمول المالي والاستقرار المالي، حيث أن الشمول المالي بطبيعته يؤدي إلى الاستقرار المالي من خلال النهوض بالقطاع العائلي والمؤسسات الصغيرة، وزيادة كفاءة الوساطة المالية، ومكافحة غسل الأموال، وزيادة فاعلية تطبيق السياسة النقدية.

-تعد حماية المستهلك وتثقيفه ماليا أحد أهم أولويات الجهات الرقابية لما لهما من تأثير إيجابي على الشمول المالي وتحسين فرص التمويلة والوصول إلى الخدمات المالية والذي يؤدي بدوره إلى الاستقرار المالي.

- يمكن أن يكون لسياسة الشمول المالي تأثيرات مختلفة على شرائح السوق المختلفة، والتي يجب النظر فيها وأخذها في الاعتبار خاصة خلال مرحلة الإعداد، وينبغي أن يسهم السعي إلى تحقيق الشمول المالي بطريقة مدروسة في زيادة الإدراك والفهم الأفضل للأهداف الأخرى من خلال النظر في جميع الروابط وأخذها في الاعتبار.

**التوصيات:**

من خلال ما سبق تم التطرق إلى آليات وخطوات بناء وتطوير إستراتيجية وطنية للشمول المالي وتحديد ادوار الأطراف المشاركة والشروط المسبقة وسبل التنفيذ، حيث أن ذلك يحتاج إلى مصادر وكوادر فنية قادرة على تخطي معوقات مرحلة البناء وصولا لمرحلة التنفيذ المتعلقة بالشمول المالي، إلا أن تحقيق الشمول المالي لفئات المجتمع المستهدفة أيضا له أسس ومعايير محددة، ويمكن تقديم بعض التوصيات التي تكفل نجاح عملية البناء نوردها فيما يلي:

- ضرورة توضيح الرؤيا والأهداف عناصر أساسية توحيد وتضافر جهود الأطراف المشاركة لنجاح عملية البناء.

- وفرة الموارد المادية والبشرية والأدوات التي توفر قيادة فاعلة وداعمة لتحقيق انجاز عملية بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي والآليات القادرة على ضمان استمرارية ونجاح عملية البناء.

- اعتماد المعايير والممارسات الدولية الفضلى كأساس منهجي واكتساب الخبرات من الدول التي نجحت وأنجزت بناء استراتيجيات وطنية للشمول المالي.

-توفير آليات لقياس الانجاز والانحراف عن خطة بناء الإستراتيجية لتعديل وتصويب الانحراف على مراحل عدة وخلال فترات زمنية متعددة.

- وضع ضوابط رقابية لحماية المستهلك، وتمكين الهيئات الرقابية من الصلاحيات والموارد اللازمة لأداء مهامها، كما يتطلب تعاونا بين البنوك المركزية ومختلف الجهات والهيئات الرقابية ذات العلاقة، كما يجب

أن يتكاتف ممثلو القطاع العام والقطاع الخاص مع الهيئات الرقابية لتيسير تنفيذ تلك الضوابط ووضع منظومة متكاملة يتم تطويرها بشكل تدريجي لضمان حماية المستهلك وزيادة وعيه وتثقيفه ماليا.

-العمل على إزالة الفارق بين المصارف الأجنبية والمصارف المحلية الناتج عن استخدام التكنولوجيا في توفير الخدمات المصرفية ،الأمر الذي يمكنها من تقديم منتجات لا تقل في جودتها عن تلك المقدمة من قبل مصارف أجنبية متطورة إذا ما عملت بنفس المستوى التكنولوجي.

-ينبغي البدء فورا بتطبيق العمل الإلكتروني ومعلوماتية المصارف والعمل على معالجة كافة الثغرات التي قد تنجم عن هذا الانتقال وإن كل ما سبق يتطلب تحضير بنية تحتية لشبكة الاتصالات لاستيعاب الضغط المتوقع على أعمالها وكذا تدريب العنصر البشرى على استخدامها بشكل واسع الأمر الذي يفرض التعاون مع موردي تقنية المعلومات.

وبناء على ما سبق، ونظرا لأهمية تعزيز وتمكين قدرات مستهلكي الخدمات المالية من الوصول إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية بما يتلاءم واحتياجاتهم وبأسعار معقولة لتحسين الظروف المعيشية، من اجل تعزيز الشمول المالي في الدول العربية ضرورة قيام المصارف البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية بتبني فكرة بناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي وتهيئة كافة الظروف المادية والإدارية لضمان نجاح المشروع وفق الخطط الموضوعة.

**قائمة المراجع:**

[1]محمد وهبة، جريدة الأخبار، الجمعة 20 تشرين الثاني، 2015 العدد2746 ، ص 6.

[2] https://www.hsbc.com.eg/1/PA_esf-ca-app-content/content/pws/eg/egypt15/pdf/ar/financial-inclusion-information-leaflet.pdf ،طلع عليه بتاريخ: 2018/02/01.

[3]محمد الدمرداش السيد الخشن، دور التعاونيات الزراعية المصرية في تعزيز الشمول المالي، المؤتمر الخامس والعشرون للاقتصاديين الزراعيين، مصر، يومي 1-2 نوفمبر2017، ص 286.

[4]فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية: "متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي،2015 ، ص ص 3-4.

[5]فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية: "متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، ص ص 24-26.

[6] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية: "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي"، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي،2015 ، ص ص 6-8.

[7] http://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/AR ،اطلع عليه بتاريخ:2018/02/01.

[8] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية: "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي"، مرجع سبق ذكره ، ص ص8- 9.

[9] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي"، مرجع سبق ذكره، ص ص16-17.

[10] المالي،المؤتمر الشمول تعزيز في المصرية الزراعية التعاونيات الخشن،دور السيد الدمرداش محمد الزراعيين، مرجع سبق ذكره، ص 287. للاقتصاديين والعشرون الخامس

[11] http://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/AR، اطلع عليه بتاريخ2018/02/01.

[12] اتحاد المصارف العربية مجلة شهرية، اتحاد المصارف العربية ، العدد،147أوت2015، ص 32. من الموقع www.uabonline.org

[13] اضاءات مالية ومصرفية، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة الثامنة، العدد7، فيفري2016.

[14] نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي أو الاندماج المالي، صندوق النقد العربي فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي / أفريل2017 .

[15] اضاءات مالية ومصرفية، مرجع سبق ذكره.