واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية-مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج خلال الفترة (2020-2019)

The reality of the application of financial inclusion for the non-banking financial sector in the Arab countries - With reference to the case of Palestine as a model during the period (2019-2020)

د. قطاف عبد القادر (*)
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي أفلو- (الجزائر)-
مخبر الدراسات القانونية والاقتصادية
aek.guettaf@cu-aflou.dz

تاريخ الاستلام: 2022/05/01 تاريخ القبول للنشر: 2022/12/10

****

ملخص:

الشمول المالي يلعب دورا ايجابيا ملموسا في النهوض بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، بما في ذلك مكافحة الفقر والبطالة، وتحسين نوعية الحياة في مختلف الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، كما يساعد الشمول المالي الأسر الفقيرة والشركات في زيادة مقدرتهم على الوصول للائتمانيات المطلوبة، فإنه يعمل أيضًا على جذب المزيد من المدخرات والمدفوعات، وبكل ما يمكن أن يعكسه ذلك من تأثير إيجابي على الازدهار وخلق فرص العمل والنمو الشامل. كما تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع تطبيق الشمول المالي في الدول العربية بصفة عامة، وفلسطين بصفة خاصة من حيث أبعاده (الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية، الاستخدام، القدرة المالية وحماية المستهلك، النوع الاجتماعي).

وتوصلت الدراسة الى أن هناك العديد من المؤشرات حققت مستويات ايجابية مقارنة مع مؤشرات الشمول المالي لاسيما في الخليج العربي، بالإضافة الى وجود بعض المعوقات التي تواجه دولة فلسطين لتجسيد الشمول المالي في أنظمتها المالية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ القطاع المالي؛ الأبعاد؛ التحديات.

Abstract:

*قطاف عبد القادر

Financial inclusion plays a positive and tangible role in promoting economic and social development, including combating poverty and unemployment, and improving the quality of life in various developing and developed countries alike. Financial inclusion also helps poor families and companies increase their ability to access the required credits. It also works to attract more savings and payments, and all that this can reflect in a positive impact on prosperity, job creation and inclusive growth.

This study also aims to know the reality of the application of financial inclusion in the Arab countries in general, and Palestine in particular in terms of its dimensions (access to financial services and products, use, financial capacity, consumer protection, gender).

The study concluded that there are many indicators that have achieved positive levels compared to the indicators of financial inclusion, especially in the Arab Gulf, in addition to the presence of some obstacles facing the State of Palestine to embody financial inclusion in its financial systems.

Key Words: financial inclusion; the financial sector; dimensions; challenges.

مقدّمة:

نمى دور القطاع المالي تصاعديا ولعب دوا ر هاما في نمو اقتصاديات الدول، وقد حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم، حيث تطورت مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة فاقت الخيال وانتشرت وازداد استخدامها، ومن هنا تبنت المؤسسات الرقابية على النشاط المالي سياسات وتنظيمات تراقب وتنظم وتحفز المتعاملين الماليين وانتشرت حملات التوعية والتثقيف في هذا المجال من أجل نشر الوعي لاستخدام هذه الخدمات، فقد تم طرح العديد والعديد من المنتجات والخدمات المالية المتطورة والمبتكرة، خاصة الأزمة المالية العالمية.

وقد التزمت المؤسسات العاملة في هذا المجال بإعداد وتنفيذ سياسات وبرامج وخطط واستراتيجيات تسهل إيصال الخدمات المالية لمختلف الشرائح للاستفادة منها، كما شجعت على البحث والتطوير في هذا الميدان وقد تبنت مجموعة العشرين للبنك العالمي الشمول المالي كمحور رئيسي في جدول أعمال التنمية العالمية، واعتبر البنك العالمي تعميم الشمول المالي ونشرها بين جميع الفئات يعتبر وسيلة مباشرة للقضاء على الفقر وتحسين ظروف المعيشة

وتشجيع الاستثمارات الصغيرة والكبيرة، والتي تؤدي إلى تحسين نوعية الحياة خاصة في الدول الفقيرة.

إن تطبيق مفهوم الشمول المالي مرهون بنوعية وأسعار هذه الخدمات والمنتجات المالية ومدى موافقتها وتناسبها مع رغبات الزبائن، إذ أن إتاحة الخدمات والمنتجات المالية بنوعية وأسعار ترضي الزبائن يعمل على تشجيع استخدامها، ولذلك ازداد التزام الحكومات لتعزيز الشمول المالي حيث اضطلعت البنوك المركزية بهذا الدور الحديث في صياغة وتبني استراتيجية وطنية تعتمد على تطوير التشريعات والأنظمة والأطر الرقابية التي تساعد على تحسين انتشار الخدمات المالية والمصرفية بأقل التكاليف واتاحتها لكافة فئات المجتمع أو مؤسساته.

ونتيجة لهذه الحركات العالمية والعديد من العوامل المحلية، وضعت العديد من الحكومات حول العالم استراتيجيات للشمول المالي، وتم إعطاء أهمية كبيرة لتطوير التشريعات والأنظمة والأطر الرقابية التي تساعد على تحسين انتشار الخدمات المالية والمصرفية وتشجيع الابتكار في هذا المجال، ومتابعة مساعي الارتقاء بأنظمة البنية التحتية السليمة للنظام المالي والمصرفي، وتشجيع تطور وتوسع الخدمات المالية غير المصرفية .وضرورة الحرص على قضايا حماية مستهلك الخدمات المالية من خلال تطوير السياسات والبرامج التي تعزز الشفافية في المعاملات المالية والمصرفية، كما يرسخ الثقة في النظام المالي من جهة، ويخدم من جهة أخرى أغراض التوعية والتثقيف.

إشكالية الدراسة:

بناءا على ما سبق تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية؟ وماهي انعكاساته في دولة فلسطين؟

للإجابة على الإشكالية الرئيسية، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم الشمول المالي؟ وماهي أهميته في المجال الاقتصادي والمالي؟؛
- ما هو واقع الشمول المالي في الدول العربية؟ وماهي الجهود الدولية المبذولة في سبيل تحقيق هذا المبتغى؟؛
- ماهي مؤشرات الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج موضوعا جوهريا والمتمثل في الشمول المالي، والذي لو دور محوري في تعزيز ابعاده الأربعة المختلفة وتطبيق أثرها على دولة فلسطين للنظام المالي غير المصرفي خلال فترة 2019-2020.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- إلقاء الضوء عمى المفاهيم المختلفة بالشمول المالي وأهدافه؛
- دراسة مؤشرات الشمول المالي واليات احتسابه؛
- الوقوف على واقع تطبيق الشمول المالي في الدول العربية؛
- الوقوف على مؤشرات الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من حيث أبعاده في فلسطين.

منهجية الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي في استعراض الإطار النظري للدراسة اي الجانب المرتبط بالشمول المالي ومفاهيمه المختلفة (الابعاد، المعوقات واليات المجابهة، ومؤشرات قياس الشمول المالي، واقع الشمول المالي في الدول العربية)، والمنهج التحليلي الذي اعتمدنا عليه في تحليل الإحصائيات قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، وهيئة سوق رأس المال في فلسطين التي هي محل الدراسة.

أقسام الدراسة:

ومن أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع وسعيا منا للإجابة على الإشكالية ارتأينا تقديم هذه الدراسة في اربعة مباحث رئيسية هي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

المبحث الثاني: المعوقات، ومؤشرات قياس الشمول المالي

المبحث الثالث: واقع تطبيق الشمول المالي في الدول العربية

المبحث الرابع: مؤشرات الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

نحاول من خلال هذا المبحث دراسة المفهوم العام للشمول المالي، ومعرفة أبعاده وأهميته

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي:

كما تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي(INFE) الشمول المالي بأنه":العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي." (شنبي صورية، 2018، الصفحة 106)

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء(CGAP) فتعرف الشمول المالي بأنه":وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال .ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا" (سمير عبد الله، 2016)

كما يعرف الشمول المالي أو الاشتمال المالي، مصطلح أطلق عليه العديد من التعريفات، ولعل أبرزها: إدخال أو دمج الفئات التي يطلق عليها مهمّشة ماليا أو من ذوي الدخل المالي المنخفض الذي لا يسمح لها بالانخراط في عمليات النظام المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية باستخدام المحمول، بمعنى إتمام جميع التعاملات المالية بطريقة إلكترونية .ويهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول.

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه" :إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم-المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين -ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة" (آسيا سعدان، 2018، الصفحة747)

يتضح لنا من خلال التعاريف السابقة أنه قد لا يكون هناك تعريف مباشر للشمول المالي، لكن هناك خصائص متعددة لهذه الظاهرة حددتها العديد من الدراسات وهي :الوصول، الاستخدام، الجودة، الرفاه: (Oksana Kabakova, 2018,P46)

أما بنك الجزائر عرف الشمول المالي على أنه "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات

على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب (كركار مليكة، 2019، الصفحة364)

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي

الوصول :

يعني سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتوافرها، مثل الودائع المصرفية، والائتمان، والتأمين، وما إلى ذلك، لجميع المشاركين في الاقتصاد.

فقد يكون توافر الخدمات المالية محدودًا بسبب المشاكل المتعلقة بالوصول .فمثلاً متى لم تتوافر الفروع المقدِّمة لخدمات البنك في المناطق الريفية أو النائية، فلا وصول لهذه الخدمات، أو متى وجدت اللوائح المنظمة لمتطلبات الحصول على الخدمة والتي قد تعجز فئات معينة من السكان عن الوفاء بها، وربما في العديد من الأسواق الأكثر رسوخًا، قد تكون الخدمات أكثر إتاحة ولكن الوصول إليها قد يعيقه بعض المصطلحات المعقدة والمركبة، فضلاً عن محدودية الشفافية والقابلية الضعيفة للاستخدام (Patwardhan, Singleton , & kai , 2018,P11)

الاستخدام :

ويعني الاستخدام النوعي للخدمات المالية، هل تم استخدامها على نطاق واسع من قبل الجميع، بما في ذلك الفقراء لإحداث تحسن في رفاهيتهم الاقتصادية.

حيث يشير هذا البُعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي خلال فترة زمنية معينة، ومدى تواتر هذا الاستخدام، وبكل ما يتطلبه ذلك من أهمية جمع البيانات عن المستخدمين من الأفراد أو الشركات (الصغيرة أو المتوسطة)للحسابات البنكية أو من لديهم حسابات ائتمان أو ودائع أو قاموا بمعاملات دفع عبر الهاتف أو تلقوا تحويلات مالية محلية أو دولية؛

الجودة :

أي جودة الخدمات المالية المتاحة وكيف تتناسب مع احتياجات العملاء.

من أكثر التحديات التي تقابل كافة الدول، وبخاصة النامية منها، ما يتعلق بمدى جودة الخدمات المالية، وهو ما يتطلب من هذه الدول السعي الدائم نحو قياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص كفاءة وجودة الخدمة المصرفية المقدمة. وهناك الكثير من العوامل التي يمكن أن تؤثر على جودة ونوعية الخدمة كتكلفتها وثقافة ووعي المستهلك وفاعلية آلية التعويض وشفافية المنافسة في السوق، فضلاً عن عوامل أخرى غير ملموسة كثقة المستهلك (بو طلاعة محمد، 2020، الصفحة :148).

فلكي تكون الخدمات المالية متاحة على نطاق واسع، يجب أن تكون الأسعار في متناول الجميع، وبالتالي يجب أن تكون التكلفة على مقدمي الخدمات منخفضة بما يكفي حتي يمكنهم تحقق ربح ولو قليل في ظل الإيرادات المحدودة(Patwardhan, Singleton , & kai , 2018 ,P12)

-الرفاه :أي إمكانية زيادة الرفاهية من خلال استخدام الخدمات المالية.

المطلب الثالث: أهمية تعزيز الشمول المالي:

تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاستقرار المالي :

توجد علاقة طردية بتُ مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في البلاد، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل، وتعزيز استقرار النظام المالي من خلال استخدام النظام المالي الرسمي الذي يسمح بتنويع محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات التأمينية ويقلل من مخاطرها؛

أتمتة النظام المالي :

انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدام الأتمتة) الحواسيب، الهواتف...الخ)، يسمح بجذب المزيد من المستخدمين فضل تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب؛

تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم :

أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية؛

كما يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من المواطنين سواء الأفراد أو المنشآت، وجذب المستبعدين Excluded إلى النظام المالي الرسمي من

خلال تقديم كافة الخدمات المالية (المدخرات-المدفوعات-التحويلات المالية-الائتمان-التأمين-لمعاشات مخاطر الاستبعاد الماليFinancial Exclusion Risk (اتحاد المصارف العربية، العدد 422)

المطلب الرابع: ركائز الشمول المالي

تتمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي في:

- **دعم البنية التحتية المالية** :اذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي:
- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي؛ الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التامين وغيره؛
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية؛
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة؛
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة؛
- **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع** :تيسير الوصول الى الفئات الهشة والمؤسسات الصغير وفي المجتمع، وتلبية متطلباتها واشراكها في النظام المالي وهنا نشير الى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة؛
- **الحماية المالية للمستهلك** :وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة

المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة؛

- **التثقيف المالي** :ويكون من خلال اعداد استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العالقة بالتثقيف المالي (مروان بن قيده، 2018، الصفحة: 95).

المبحث الثاني: المعوقات واليات المجابهة، ومؤشرات قياس الشمول المالي

نحاول من خلال هذا المبحث دراسة التحديات التي تواجه الشمول المالي، ومعرفة أبعاده وأهم الاليات التي يرتكز لتعزيز منه، وأهم مؤشرات قياسه.

المطلب الاول: التحديات التي تواجه الشمول المالي:

لا يقتصر ضعف الشمول المالي على ما يسمى بالفئات الاجتماعية الضعيفة أو البلدان الناشئة والبلدان ذات الدخل المنخفض أين تكون مشكلة الحصول على الخدمات المالية أشد، بل قد تكون هذه المسألة ذات صلة بأي جزء من السكان بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي أو دخلهم وأي بلد بغض النظر عن حالته التنموية، وعند البحث في المعوقات التي تعترض الشمول المالي، لاحظنا أنه تضمنت الدراسات العديد من العوامل التي تؤدي إلى عدم استخدام الأشخاص للخدمات المالية الرسمية في العديد من دول العالم، نذكر أهمها:

- أسباب تتعلق بجانب العرض لعدم قدرة البنوك والمؤسسات المالية الرسمية الأخرى على منح الائتمان أو تقديم حساب توفير للعملاء بشكل كافي، وذلك لارتفاع تكاليف المعاملات أو عدم اليقين أو المعلومات غير المتكافئة أو نقص الوصول المادي، وخاصة في المناطق الريفية التي تمتاز بانخفاض مستويات البنية التحتية في البلدان النامية، فقد تم الاعتراف على نطاق واسع بأن المؤسسات المالية يجب أن تستخدم تكنولوجيا الاتصالات المتقدمة، مثل الهواتف المحمولة، لتعزيز إمكانية الوصول المالي إلى الفقراء والمناطق المعزولة. (Lasme Mathieu N'dri, 2020, P2)
- ضعف الثقة في المؤسسات المالية الرسمية بسبب تعرض العديد منها إلى فشل بنكي أو افلاس أو خوف من الاحتيال الذي تمارسه هذه المؤسسات المالية في ظل ضعف الأنظمة المالية ببعض الدول؛

- قد ينسحب العملاء الذين قاموا بتخطي حواجز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتم التعامل معهم، وذلك لأسباب متنوعة بما في ذلك التكاليف(حيث أن الخدمات الرسمية غالبًا ما تكون باهظة التكلفة للأشخاص ذوي الدخل المنخفض)، وانعدام الثقة، وسجلات الائتمان السيئة، وصعوبات إدارة الإنفاق، وتصميم المنتج غير مناسبة(مما يؤدي إلى منتجات لا تلبي احتياجات العملاء المستبعدين)وعدم القدرة على تلبية معايير التأهيل (على سبيل المثال عدم امتلاك أصول كافية لتلبية شروط تمديد القرض أو عدم القدرة على تقديم وثائق تثبت الهوية؛
- الاستبعاد الطوعي لعدم الحاجة إلى هذه الخدمات المالية، أو لأسباب دينية، فنجد أن المسلمين الذين يشكلون حوالي ربع سكان العالم، يستبعدون أنفسهم بشكل طوعي من الاستفادة من معظم الخدمات المالية، وذلك بسبب تعارضها مع تقضي به الشريعة الإسلامية .ولكن في السنوات الأخيرة وبفضل ظهور خدمات مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، كان هناك تحسن في مستوى الشمول المالي في العديد من الدول الإسلامية؛
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية لاسيما صناديق الاستثمار، مؤسسات الادخار التعاقدي؛
- محدودية أدوات أسواق الدين المحلية وبوجه خاص اسواق الأسهم والسندات، مما يعمل على زيادة التركيز المصرفي قصير الأجل الذي لا يتناسب مع احتياجات التمويلية للأفراد والمؤسسات.

المطلب الثاني: اليات تعزيز الشمول المالي:

يمكن ايجازها فيما يلي:

- دعم البنية التحتية للنظام المالي؛
- تطوير نظم الدفع وتكنولوجيا المعلومات: إن تكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها وتحسين القدرة المالية للمستفيدين من هذه الخدمات والنهوض بمستوى إلمامهم بالشأن المالي؛

- تعزيز الانتشار الجغرافي: على الرغم من أهمية نظم الدفع وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الشمول المالي إلا أنه يوجد فئة كبيرة من المجتمع تجهل التعامل بهذه النظم لذلك لابد أيضاً الأخذ في الحسبان هذه الفئة والتي لا يستهان بها في ظل هذه الأزمة، فلابد العمل على الانتشار الجغرافي للمؤسسات المالية والمصرفية في الأماكن الريفية والمهمشة والتي تحتاج للخدمات المالية أكثر من غيرها لتحقيق العدالة الاجتماعية والحد من معدلات الفقر.

حيث يشمل الشمول المالي الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم وتقدم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة مما يخدم الغرض الأساسي من الشمول المالي في تنمية أسواق مالية تقدم خدمات يعول عليها لمزيد من الناس بإتاحة مزيد من الخدمات والمنتجات، فتصبح بذلك أسواقاً تتسم بالشمول المالي وتحتوي على منظومة واسعة ومترابطة وذات فعالية مؤثرة وهياكل بنية تحتية تكفل تقديم خدمات مالية آمنة وكفاءة تغطي شريحة العملاء منخفضي الدخل. (صلاح الدين محمد، وصادق راشد، 2020، الصفحة: 24)

- تحسين الوصول للخدمات المالية؛
- وصول الخدمات المالية :إن انتشار الخدمات المالية الرسمية ضروري ليس فقط ليكون بمثابة العمود الفقري الذي يمكن أن تنمو حوله المؤسسات الجديدة؛
- نشر الثقافة المالية :تربط الشمول المالي والثقافة المالية علاقة وثيقة، حيث يشكل فهم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية شرطاً أساسياً لتعميمها وحسن استخدامها والاستفادة منها بشكل فعال؛
- حماية المستهلك.
-

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الشمول المالي

تعد قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أشمل مجموعة بيانات في العالم حول كيفية قيام البالغين بالادخار، والاقتراض، وسداد المدفوعات، وإدارة المخاطر المالية وتصدر عن البنك الدولي كل ثلاث سنوات منذ 2011.

ويقدم إصدار 2017 عن "قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية" النتائج الرئيسية من قاعدة البيانات إلى جانب بعض الأفكار التفصيلية عن كيفية استخدام الأشخاص للخدمات المالية في 144 بلداً.

وعالمياً، يمتلك 69% من البالغين، أي 3.8 مليار شخص، حالياً حسابات في البنوك أو لدى شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وهي خطوة بالغة الأهمية في الإفلات من براثن الفقر. وارتفعت هذه النسبة من 62% في عام 2014 ومن نسبة لا تتجاوز 51% في عام2011. وفي الفترة بين عامي 2014 و2017، حصل 515 مليون بالغ على حسابات مصرفية، وقام 1.2 مليار بالغ بذلك منذ عام 2011 وفقاً لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي. ورغم ارتفاع ملكية الحسابات في بعض البلدان، فإن التقدُّم في هذا الشأن كان أبطأ في بلدان أخرى، حيث يعوقه في الغالب التباين الكبير بين الرجال والنساء وبين الأغنياء والفقراء. ولم يطرأ أي تغيير على الفجوة بين الجنسين في البلدان النامية منذ عام 2011، حيث لا تزال قائمة بواقع 9نقاط مئوية.

يشتمل هذا الإصدار من قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي على مؤشرات محدَّثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخدامها. وبالإضافة إلى ذلك، يحتوي هذا الإصدار على بيانات عن استخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت لإجراء المعاملات المالية، ويستند إلى أكثر من 150 ألف مقابلة أُجريت في بلدان مختلفة من العالم. ويجري نشر قاعدة البيانات هذه كل ثلاث سنوات منذ عام2011.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، فإن فرص زيادة الشمول المالي كبيرة خاصةً بين النساء. وحالياً، يمتلك 52% من الرجال حسابات مقابل نسبة لا تتجاوز 35% من النساء، وهي أكبر فجوة بين الجنسين مقارنةً بالمناطق الأخرى. ويتيح ارتفاع ملكية الهواتف المحمولة نسبياً مجالاً لتوسيع نطاق الشمول المالي: من بين الأشخاص الذين ليست لديهم حسابات مصرفية، يمتلك 86 %من الرجال و75% من النساء هواتف محمولة. ويقوم حوالي 20 مليونا من البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية في المنطقة بإرسال أو تلقي التحويلات المحلية نقداً أو من خلال خدمة الشباك، من بينهم 7 ملايين في مصر.

المبحث الثالث: واقع تطبيق الشمول المالي في الدول العربية

تولي الدول العربية الشمول المالي اهتماماً كبيراً في سياساتها الاقتصادية لتعزيز مستوى الاستقرار المالي وزيادة الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق المساواة. في هذا السياق، يمكن للخدمات المالية ذات الأسعار الميسرة أن تلعب دوراً مهماً في توفير الخدمات المصرفية لنسبة 63 في المائة من المواطنين الذين تفوق أعمارهم 15 عاماً الذين لا ينتفعون بالحسابات المصرفية الرسمية. إلى جانب تسهيل انخراطهم في الاقتصاد الرسمي والمساهمة في التنمية المستدامة وفقًا لأهداف الأمم المتحدة.

بذلت الهيئات والسلطات المالية العربية بالتعاون مع صندوق النقد العربي جهوداً كبيرة لريادة مبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية. في هذا الصدد، 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. يتمثل 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.

قام صندوق النقد العربي بتأسيس وإرساء مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتنمية (GIZ) بالنيابة عن الوزارة الألمانية الإتحادية 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 المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

تعمل 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:

- الاستراتيجيات والبيانات المتعلقة بالشمول المالي؛
- تمكين المرأة مالياً؛
- 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

على الصعيد الإقليمي، تعزز المبادرة فرص التدريب وتبادل المعرفة بالتعاون بين صانعي السياسات والهيئات التنظيمية والمعنيين. أمّا على الصعيد الوطني، فتدعم المبادرة البرامج الوطنية والجهود التنسيقية وتقدم الدعم الفني والخدمات الاستشارية.

يتمثل هدف المبادرة طويل الأجل في إرساء وتطبيق سياسات خدمات الشمول المالي المستدام لصالح المجتمعات العربية، للمساهمة في تحقيق تنمية مستدامة طويلة الأجل ورفاهية مشتركة. كما تهدف المبادرة إلى تحسين سبل المعرفة وإمكانيات صانعي السياسات فيما يتعلق بالشمول المالي.

يتمثل دور صانعي السياسات المصرفية والمالية والهيئات التنظيمية في المبادرة فيما يلي:

- تبادل الخبرات والتجارب المتعلقة بسياسات الشمول المالي والإصلاحات التنظيمية مع جميع المعنيين داخل المنطقة العربية وخارجها؛
- تحسين عملية رسم وتنفيذ سياسات الشمول المالي على الصعيد الوطني؛
- المشاركة في المناقشات والحوارات رفيعة المستوى بهدف توجيه وتنسيق عملية تطوير سياسات الشمول المالي لمواجهة كافة التحديات على المستوى الإقليمي.

تقوم خطة العمل على رسم مسارات عمل لدعم المبادرة من قبل ممثلي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية من خلال فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية باعتباره بمثابة منصة إقليمية للتعلم، وتبادل الخبرات في قضايا مثل:

- السياسة والتنظيم وسلوكيات السوق؛
- التدريب وبناء القدرات والمعونة الفنية؛
- تعزيز المعرفة ونشرها.

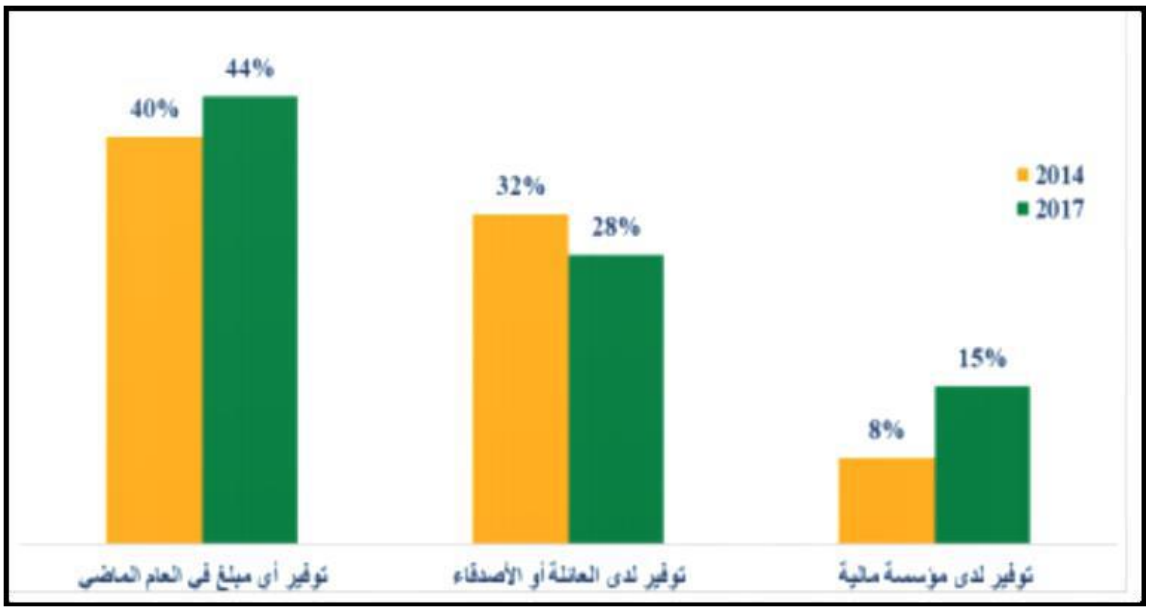
نفذت المبادرة حتى الآن سلسلة من برامج بناء القدرات، والمؤتمرات رفيعة المستوى، ومنتديات التعلم وتطوير الأساليب والأدوات، إضافة للمنتجات المعرفية. من جهة أخرى، تعمل المؤسسات الداعمة لمبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية على التنسيق من خلال لجنة تنفيذية تحدد خطة العمل السنوية بالتعاون مع فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية والأمانة الفنية للمبادرة بصندوق النقد العربي. (https://www.amf.org.ae/ar/financial-sector/financial-inclusion-arab-region)

كما تشير بيانات صندوق النقد الدولي إلى أن مستوى الشمول المالي في الدول العربية سجل أدنى المستويات في العالم .فقد بلغت نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية % 18 من المجموع، وبلغت لدى النساء13 % وهي النسب الأدنى بالمقارنة مع معدلاتها في الدول النامية الأخرى .ولا يرجع المستوى المتدني لنقص الأموال المتاحة للتشغيل، إذ تمتلك معظم الدول العربية قاعدة ودائع واسعة فاقت أو قاربت في بعضها قيمة ناتجها المحلي الإجمالي عام، 2014 ووصلت إلى نفس مستوى الدول المتقدمة.

فيما يلي عرض لبعض المؤشرات لتطبيق الشمول المالي:

-مؤشر الادخار في الدول العربية:

الشكل 1 : نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية



المصدر: (نادية لوزي، 2021)

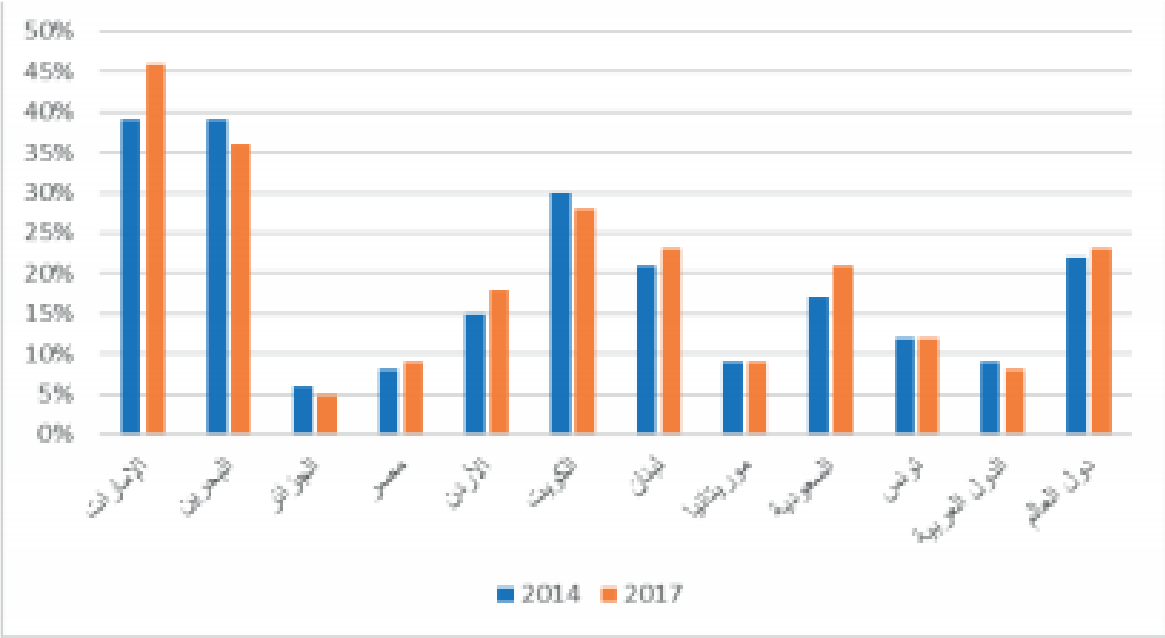
ارتفعت نسبة المدخرين لدى المؤسسات المالية الرسمية في الدول العربية من 8% سنة 2014 الى 15% في سنة 2017 وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة المدخرين في العالم والتي بلغت 27% في المتوسط مع تفوق دول الخليج مقارنة بباقي الدول العربية، حيث احتلت دولة البحرين المرتبة الأولى بـ:43% ثم الامارات والكويت سنة 2017 وفيما يخص الجزائر فهي في المرتبة المتوسطة بـ: 24% سنة 2014 لتنخفض الى 22% سنة 2017 وهذا راجع الى ضعف معدلات الفائدة، ارتفاع معدل التضخم(التخوف من تآكل قيمة العملة مستقبلا)،غياب عامل الثقة في النظام المصرفي إضافة إلى ارتفا معدلات البطالة وتدهور القدرة الشرائية. (نادية لوزي، 2021، الصفحة: 22).

-مؤشر الودائع الى الناتج المحلي الإجمالي:

في لبنان (250%) والأردن (119%)، والإمارات العربية (96%)، والمغرب (86%)، وفلسطين (75%) كانت هذه النسبة متوسطة في معظم الدول العربية، حيث بلغت في مصر (65%) وفي تونس (60%)، وفي الكويت (58%) والسعودية (56%)، وسوريا (50%) **والجزائر** (49%) وكانت متدنية في عمان (30%) واليمن (29%) ولم تتوفر المعلومات عن بقية الدول العربية.

-مؤشر الاقتراض في الدول العربية:

الشكل 2: سلوك الاقتراض في البلدان العربية للمواطنين



المصدر: (نادية لوزي، 2021، الصفحة: 23)

المبحث الرابع: مؤشرات الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين

في بداية الأمر نعطي نظرة شاملة على الشمول المالي في فلسطين من خلال دراسة بعض المؤشرات منها مؤشر الودائع الى الناتج المحلي الإجمالي، مؤشر الاقتراض في الدول العربية، ثم نعرج على دراسة مؤشرات الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من قبل هيئة سوق رأس المال

وعليه الدراسة تكون وفق مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من حيث أبعاده (الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية، الاستخدام، القدرة المالية وحماية المستهلك، النوع الاجتماعي).

المطلب الأول: الشمول المالي في فلسطين

في سياق الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي ومن أجل تعزيز وتطوير إمكانيات وقدرات فئات المجتمع الفلسطيني المستهدفة باستخدام المنتجات المالية لتحسين ظروفهم المعيشية، قامت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وسلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم لقيادة الجهود لبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين وبمشاركة الأطراف ذات العلاقة وتهدف هذه الإستراتيجية إلى مأسسة وتأطير جميع الجهود المبذولة من قبل الجهات المختلفة، وذلك ضمن خطة وطنية واضحة المعالم ومحكمة وفقا للمبادئ الرئيسة لتحقيق الشمول المالي .ومن الجدير بالذكر هنا أن سلطة النقد وهيئة سوق أ رس المال قد حققتا العديد من الانجازات في سياق تحقيق الشمول المالي في فلسطين من حيث زيادة الوعي المالي وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية إضافة إلى تعزيز الأطر الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسطين .كما جرى تطوير البيئة التشريعية لعمل، المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة، وتنفيذ حملات التوعية المالية مثل حملة حساب لكل مواطن التي كان من ضمنهم المستفيدين من التحويلات الاجتماعية لو زارة الشؤون الاجتماعية الذي يصنفون ضمن فئة الدخل المحدود جدا. (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، 2016، الصفحة: 23).

أما من طرف هيئة سوق رأس المال، كان أبرز الإنجازات نفاذ أحكام قانون التأجير التمويلي، وبرنامج التثقيف المالي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، وحملة التوعية" حقك كمساهم"، وحملة التوعية الالكترونية على موقع الهيئة .ذلك بالإضافة إلى مشروع المساعدة الفنية لتطوير قطاع الأوراق المالية (المرحلة الثالثة) ، ومشروع تطوير قطاع التأمين ومشروع

التمويل الإسلامي الذي يهدف إلى تطوير الأطر القانونية والرقابية اللازمة للرقابة والإشراف على أدوات التمويل الإسلامي في فلسطين

وبدأت سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال وشركائهما من مختلف القطاعات جهودها في مجال التوعية والتثقيف المصرفي بالإعلان عن تبني فكرة إعداد وتنفيذ إستراتيجية وطنية للشمول المالي، بهدف تعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية واستخدامها، وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة بالاستراتيجية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، لتحسن ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية ولتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي .ومن أهداف الاستراتيجية أيضا جسر الفجوة في التثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة

الأطراف المشاركة، وتعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بخصوص ذلك، وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.

في هذا السياق عملت الهيئة على تطوير مؤشرات للشمول المالي والتي تم بناؤها وفقاً لأبعاد الشمول المالي الرئيسية الثلاث وهي الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية، واستخدام هذه المنتجات والخدمات، إضافة الى القدرات المالية للمواطنين، وقد استندت الهيئة في تطويرها لمؤشرات الشمول المالي الى المراجع الدولية بالخصوص والتي تحاكي واقع وسياق القطاعات المالية غير المصرفية في فلسطين، وتكمن أهمية هذه المؤشرات في قياس مستوى الشمول المالي في فلسطين وتقديم صورة واضحة عنه بشكل قابل للمقارنة مع الدول الأخرى، إضافة الى ذلك فإن لهذه المؤشرات أهمية بالغة في قياس التقدم الحاصل على مخرجات انشطة الخطة التنفيذية الخاصة بالاستراتيجية الوطنية للشمول المالي خلال الفترة (2018-2025) .

تم احتساب مؤشرات الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من قبل هيئة سوق رأس المال، بالاستناد الى المعلومات المتوفرة لديها من جانب العرض(Supply Side) ، حيث يوضح أدناه المؤشرات الرئيسية التي اعتمادها.

أولا: من حيث الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية

الشكل 3 : مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من حيث الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية

الوصول للخدمات
Access

		2019	2020
التأمين	عدد منافذ خدمات التأمين من الشركات وفروعها لكل 100,000 بالغ .	5.6	5.7
	عدد منافذ خدمات التأمين من خلال الوساطة التأمينية لكل 100,000 بالغ .	10.4	8.4
التأجير التمويلي	عدد شركات التأجير التمويلي لكل 100,000 بالغ .	0.3	0.3
الأوراق المالية	عدد منافذ خدمات الوساطة المالية من خلال الشركات وفروعها لكل 100,000 بالغ .	0.59	0.63

المصدر: https://www.pcma.ps

يشير الشكل رقم (3) الى أن مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين من حيث الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية عرف تحسن في قطاع التأمين لسنتي 2019-2020 إذ انتقل المؤشر من 5.6 الى 5.7 في عدد منافذ خدمات التأمين وفروعها على مستوى دولة فلسطين، وعرف تراجع في عدد منافذ خدمات التأمين من خلال الوساطة المالية من 10.4 الى 8.4 وهذا راجع الى:

- عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي؛
- نقص الوعي لدى الجمهور الفلسطيني بما يتعلق بالتأمين والنظرة المشككة حول مشروعية التأمين من ناحية إسلامية. قلة الخبرة في مجال التأمين وعدم توفر كليات أو معاهد تعمل على تدريس التخصصات الخاصة بالتأمين.

أما التأجير التمويلي فقد عرف استقرار تام طيلة فترة الدراسة (2019-2020) وهذا راجع الى استكمال تطوير التشريعات الثانوية اللازمة لتسهيل تطبيق القانون وتسهيل عمل القطاع بفعالية.

اما قطاع الأوراق المالية فقد عرف تحسن ملحوظ اذ عرف زيادة قدرت بـ:0.40 ليبلغ 0.63 سنة2020 من حيث عدد منافذ خدمات الوساطة المالية وهذا راجع الى تزايد عدد العملاء في القطاع المالي.

ثانيا: من حيت استخدام هذه المنتجات والخدمات

الشكل 4: مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من حيث الاستخدام

2020	2019	الإستخدام Usage	
5.7	-	عدد بوالص التأمين على الحياة لكل 100,000 بالغ.	التأمين
11,728	-	عدد بوالص التأمين غير الحياةلكل 100,000 بالغ .	
1.9%	1.8%	اجمالي قيمة المحفظة التأمينية منسوبة الى اجمالي الناتج المحلي الاجمالي (بالأسعار الجارية) .	
58.7	60	إجمالي قيمة المحفظة التأمينية مقسومة على عدد السكان (دولار أمريكي) .	
42.6	69.3	عدد عقود التأجير التمويلي لكل مئة ألف بالغ من السكان .	التأجير التمويلي
0.4%	0.5%	اجمالي قيمة عقود التأجير التمويلي منسوبة الى اجمالي الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الجارية) .	
21.5	31.5	حصة كل بالغ من السكان من اجمالي قيمة عقود التأجير التمويلي (دولار أمريكي) .	
1.4%	1.5%	اجمالي عدد حسابات الاوراق المالية النشطة منسوبة الى عدد السكان البالغين	الأوراق المالية
1.2%	1.6%	قيمة التداول كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الجارية) .	
22.2%	21.9%	القيمة السوقية للاسهم المتداولة كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الجارية) .	

المصدر: https://www.pcma.ps

يشير الشكل رقم (4) الى أن مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين من حيث الاستخدام عرف تحسن وتزايد في قطاع التأمين لسنتي 2019-2020 لكل من المؤشرات عدد بوالص التأمين على الحياة، ومؤشر عدد بوالص التأمين غير الحياة على التوالي: 5.7، 11.728، وهذا راجع إلى تطوير الأطر القانونية والرقابية اللازمة للرقابة والإشراف على أدوات التمويل الإسلامي في فلسطين، في حين عرف تراجع في مؤشر اجمالي قيمة المحفظة التأمينية الى اجمالي الناتج المحلي الاجمالي من 1.8% الى 1.9%، وتراجع في مؤشر اجمالي قيمة المحفظة التأمينية مقسومة على عدد السكان من 60 الى 58.7 وهذا راجع الى:

- ضعف الرقابة الرسمية على أسعار التأمين؛

- عدم الامتثال في تطبيق التأمينات الإلزامية وتلكأ الأجهزة المختصة بتحقيق ذلك؛
- ثقافة متدنية بأهمية خدمات التأمين.

أما التأجير التمويلي فقد عرف تراجع في مؤشر عدد عقود التأجير التمويلي، وفي مؤشر اجمالي عقود التأجير التمويلي الى اجمالي الناتج المحلي الاجمالي من 0.5% الى 0.40%، وفي مؤشر حصة كل بالغ من السكان من اجمالي قيمة عقود التأجير التمويلي من 31.5 الى 21.5 وهذا راجع الى:

- ضعف الوعي والمعرفة بخدمات ومنتجات هذا القطاع؛
- صعوبة الاستيراد والتصدير بسبب قيود الاحتلال وسياساته؛
- قلة التدريب في هذا القطاع في برامج التعليم وفي مؤسسات التدريب.

أما قطاع الأوراق المالية فقد عرف تحسن ملحوظ في مؤشر القيمة السوقية للأسهم المتداولة كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي وذلك بمقدار 0.30% خلال فترة الدراسة، وعرف تراجع في مؤشر اجمالي عدد حسابات الأوراق المالية النشطة منسوبة الى عدد السكان البالغين، وعرف مؤشر قيمة التداول كنسبة من الناتج المحلي الاجمالي تراجع بنسبة 4% الى 1.6% الى1.2%.

ثالثا: من حيت القدرة المالية وحماية المستهلك

الشكل5: مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من حيث القدرة المالية وحماية المستهلك

القدرة المالية وحماية المستهلك
Financial Capability and Consumer Protection

		2020	2019
القدرة المالية وحماية المستهلك	عدد الشكاوى الواردة للهيئة .	65	-
	عدد الشكاوى التي تم معالجتها .	60	-

المصدر: https://www.pcma.ps

يشير الشكل رقم (5) الى أن مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين من حيث القدرة المالية وحماية المستهلك عرف تحسن في مؤشرات عدد الشكاوى الواردة للهيئة وعدد الشكاوى التي تم معالجتها في سنة 2020 والتي بلغت 60.

رابعا: من حيت النوع الاجتماعي

الشكل 6: مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي من حيث النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي
Gender

2020	2019		
0.82%	0.88%	عدد الحسابات النشطة للذكور منسوبة الى عدد السكان البالغين .	الأوراق الماليـة
0.52%	0.57%	عدد الحسابات النشطة للاناث منسوبة الى عدد السكان البالغين .	
6.9%	-	نسبة الاناث من اجمالي قيمة التداول .	
7.1%	-	نسبة الاناث من اجمالي حجم التداول .	

المصدر: https://www.pcma.ps

يشير الشكل رقم (6) الى أن مؤشر الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في فلسطين من حيث النوع الاجتماعي عرف تراجع في مؤشرات عدد الحسابات النشطة للذكور منسوبة الى عدد السكان البالغين من 0.88 % الى 0.82%، ومؤشر عدد الحسابات النشطة للإناث منسوبة الى عدد السكان البالغين من 0.57 % الى 0.52% وهذا راجع إلى ضعف الأداء الاقتصادي العام في فلسطين، وضعف الوعي الاستثماري لدى الجمهور الواسع.

الخاتمة

الشمول المالي هو مدى إمكانية الأفراد والمؤسسات على اختلاف مستوياتها الاجتماعية ومناطقها الجغرافية في الحصول على ما يحتاجونه من خدمات ومنتجات مالية في الوقت المناسب وبالتكلفة المعقولة التي تتماشي مع قدراتهم، مما يؤدي إلى دمجهم في القطاع المالي الرسمي والاستفادة من مواردهم المالية وافادتهم في نفس الوقت، حيث يعتبر بمثابة بوابة لخدمات مالية أخرى.

بالإشارة الى الدول العربية فقد سجلت توسعا في الشمول المالي حسب الاحصاءات الصادرة عن البنك العالمي الا أنها لازالت تسجل أدنى مستويات لها بالمقارنة مع دول العالم.

النتائج:

- هناك مجموعة من المعوقات تواجه دولة فلسطين لتجسيد الشمول المالي في أنظمتها المالية؛

- يشمل الشمول المالي ابعاد مختلفة تتمثل في: الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية، الاستخدام، القدرة المالية وحماية المستهلك؛
- -يوجد في العديد من المؤشرات ومؤشرات الشمول المالي قد حققت مستويات ايجابية أعلى مقارنة مع مؤشرات الشمول المالي؛
- تعزيز الشمول المالي في الدول العربية عن طريق مجموعة من الاليات من بينها: دعم البنية التحتية للنظام المالي، حماية المستهلك، تطوير القطاع المالي، نشر الثقافة المالية، ونظم وسائل الدفع والتسوية؛...الخ ؛
- عرف مؤشر الشمول المالي في بلدان الخليج العربي ارتفاعا وتحسن ملحوظ مقارنة بالدول الأخرى حسب احصائيات صندوق النقد العربي.

التوصيات:

- العمل على ترقية الخدمات المالية والمصرفية لتوافق التطورات العالمية في هذا المجال، وبالتالي ضرورة تبني خطة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية على غرار الجهود الدولية المبذولة.
- -دعوة المؤسسات المالية للعمل الجاد ولبناء قدراتها البشرية وتطوير بنياتها التحتية المالية لتقديم
- خدمات مصممة بشكل أفضل وأكثر سهولة، وبخاصة حثها على الاستثمار في حلول التكنولوجيا المالية وتقديم خدماتها عبر الإنترنت للغالبية العظمي من العملاء.
- -تحسين مناخ الأعمال في دول العربية وفي فلسطين من خلال إدخال مجموعة من الإصلاحات الاقتصادية في بيئة الأعمال؛
- -تخفيف القيود والإجراءات القانونية في العلميات المالية التي تعد من العوائق الكبيرة التي تقف أمام تحقيق الشمول المالي؛

قائمة المراجع:

- أمين الإمام صلاح الدين محمد، والشمري صادق راشد. (2020). الشمول المالي والميزة التنافسية (تجارب محلية ودولية). عمان -الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- بو طلاعة محمد. (2020). واقع الشمول المالي وتحدياته، الأردن والجزائر نموذجًا. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- شنبي صورية ,ب .(2018) .أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية .مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة.129-104 ,
- كركار مليكة. (2019). الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر . مجلة الاقتصا د والتنمية البشرية، العدد 3، المجلد 10.
- مروان بن قيدة ,ر .(2018) .واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، .مجلة الاقتصا د والتنمية البشرية.
- معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني. (2016). الشمول المالي في فلسطين. نادية لوزي. (2021). واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه-دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية-. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، 11-30.
- نصيرة محاجبية آسيا سعدان. (2018). واقع الشمول المالي في المغرب العربي-دراسة مقارنة: الجزائر، تونس والمغرب-، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- واخرون سمير عبد الله. (2016). الشمول المالي في فلسطين. فلسطين: معهد ابحاث السياسات الاقتصادية، الفلسطيني "ماس"، القدس.
- Lasme Mathieu N’dri, M. (2020). Financial inclusion, mobile money, and individual welfare: The case of Burkina Faso. *Telecommunications Policy*.
- Oksana Kabakova, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view, Vol. 199. *Journal of Business Research*.
- Patwardhan, A., Singleton , K., & kai , S. (2018). , *Financial Inclusion in The Digital Age,*. International Financial Corporation, World Bank Group.