تحقيق الشمول المالي في الدول العربية - الو اقع والآفاق

Achieving Financial Inclusion in Arab Countries – Reality and Prospects

قشاري يسمينة

GUECHARI Yasmina

مالية بنوك وإدارة الاعمال، جامعة بسكرة (الجزائر)،

yasmina.guechari@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2022/07/11 تاريخ القبول: 2022/09/22 تاريخ النشر: 2022/10/14

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي في الدول العربية واهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه. من خلال هذه الدراسة، خلصنا إلى أن الدول العربية لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب للشمول المالي، وهذا يعني استمرار استبعاد نسبة كبيرة من الأشخاص من الخدمات المالية، حيث لا تزيد نسبة الأفراد الذين لديهم حسابات عن 37٪، الا ان هذه النسبة تمثل الدول العربية كمجموعة وبالتركيز على كل دولة على حدة فالبيانات اظهرت ان دول مجلس التعاون الخليجي تمثل اعلى نسب امتلاك الحسابات، والادخار والاقتراض في حين دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا نسبها ضعيفة. ويعود هذا التقدم في دول الخليج الى انتشار وسائل الدفع الالكترونية والتطور في النظام البنكي وكذا اعتماد المالية الإسلامية، وكذا توسع الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في هذه الدول بالمقارنة مع الدول العربية الاخرى. ولتعزيز الشمول المالي وجب على الدول ولا سيما المتأخرة منها اتخاذ مجموعة من الإجراءات أهمها دعم البنية التحتية المالية، تطوير آليات وطرق معالجة ملفات القروض، توفير الحماية المالية للزبون والتثقيف المالي.

كلمات مفتاحية: مؤشرات الشمول المالي، الخدمات المالية، التكنولوجيا المالية، الدول العربية.

تصنيفات JEL : O30؛ G51؛ G21.

المؤلف المرسل: يسمينة قشاري، **الإيميل:** yasmina.guechari@univ-biskra.dz

Abstract:

This study aims to analyze the reality of financial inclusion in the Arab countries and the most important obstacles that prevent it. Through this study, we concluded that the Arab countries are still far from the required level of financial inclusion, and this means the continued exclusion of a large proportion of people from financial services, as the percentage of individuals who have accounts does not exceed 37%, but this percentage represents the Arab countries as a group, and if we focus on each country separately, the data showed that the Gulf Cooperation Council countries represent the highest percentages of account ownership, savings and borrowing, while the countries of the Middle East and North Africa have the lower percentages. This is due to the spread of electronic payment methods and the development of the banking system, as well as the adoption of Islamic finance, the expansion of investments in financial technology in these countries compared to the other Arab countries. To enhance financial inclusion, countries, especially those that are lagging behind, must take a set of measures, the most important of which are supporting the financial infrastructure, developing mechanisms and methods for handling loan files, providing financial protection for the customer and financial education.

Keywords: Financial Inclusion Index; Financial Services; Financial Technology; Arab Countries.

Jel Classification Codes: G21 ; G51 ; O30.

1. مقدمة :

ظهر فكرة الشمول المالي لأول مرة عام 1993 حين قام البحثان ليشون وثرفت بدراسة أثر اغلاق فرع أحد البنوك في انجلترا على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفيما بعد ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت الصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية، وابتداء من سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي بمفهومه الواسع الهادف الى تسهيل وتعزيز وصول كافة طبقات المجتمع الى خدمات مالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل المريح وكذا اتاحة خدمات مالية متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة. وفيما بعد أصبح الشمول

المالي محل اهتمام العديد من الحكومات والهيئات المالية والرقابية في أغلب دول العالم وكذلك المنظمات ووكالات التنمية الدولية. وذلك لأهميته الكبيرة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة وتحسين المؤشرات الاقتصادية ودعم الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي، لذا كانت من أولويات واضعي السياسات والحكومات والمؤسسات الدولية ومؤسسات القطاع الخاص تبني سياسات لتحقيق وتعزيز الشمول المالي في ظل التحديات ومواطن القصور المتواصلة في الأسواق والتي تفاقمت عقب الازمة المالية العالمية 2008 وما نتج عنها من تراجع الثقة في مؤسسات المنظومة المالية.

1.1 إشكالية البحث:

يعد الشمول المالي خيار استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي بهدف حل المشاكل الاقتصادية التي أصبحت تواجه مختلف المجتمعات. والدول العربية من بين الدول التي تسعى لتحقيق الشمول المالي لتحقيق مستوى من الاستقرار المالي ولاسيما في ظل الاوضاع الراهنة التي يمر بها الاقتصاد العالمي، خاصة بعد الازمة المالية العالمية التي كشفت عن اختلالات هيكلية في النظام المالي العالمي من جهة، وكذلك التحولات الرقمية من جهة اخرى. من هنا يمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما هو و اقع و آفاق الشمول المالي في الدول العربية؟

للإحاطة أكثر بالموضوع يمكننا الاستعانة بالأسئلة الفرعية

- ما هو واقع مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية؟
- ماهي اهم المعوقات التي تواجهها سياسة الشمول المالي في الدول العربية؟
- ما هي الحلول الممكنة لمواجهة تحديات الشمول المالي في الدول العربية؟

2.1 فرضيات البحث:

للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية:

- إن القطاع المالي والمصرفي في الدول العربية مازال يعاني من نقص في العوامل الأساسية للشمول المالي.
- العالم العربي متأخر عن المناطق الأخرى في العالم من حيث تفعيل سياسة الشمول المالي وهذا يرجع لعدة معوقات كإنعدام الثقة في الجهاز المصرفي، الانتشار المحدود للخدمات

المالية وخاصة المناطق النائية، ضعف البنية التحتية المصرفية وضعف في انتشار الوعي او الثقافة المالية.

- هناك جملة من التصحيحات والاصلاحات يتوجب على الدول العربية تبنها لتعزيز الشمول المالي.

3.1 أهداف البحث:

يمكن تلخيص أهداف الدراسة فيما يلي:

تهدف هذ الورقة البحثية الى تحليل واقع وتحديات الشمول المالي في الدول العربية وتحديد الفرص والحلول المتاحة لتوسيعه.

4.1 منهج البحث والأدوات المستخدمة:

في دراستنا هذه اعتمدنا المنهج الوصفي لسرد اهم جوانب ومفاهيم المتعلقة بالشمول المالي، والمنهج التحليلي لتحليل واقع الشمول المالي والعراقيل التي تواجه هذه السياسة في الدول العربية.

2. ماهية الشمول المالي

1.2 تعريف الشمول المالي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على انه إمكانية الأفراد والشركات الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم- المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (البنك الدولي، 2012). ويعرفه صندوق النقد العربي على انه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من المؤسسات والأفراد 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، ذلك بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تفادي لجوء البعض الى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والاشراف وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة. يتم قياس الشمول المالي، من حيث قياس مدى إتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة، وقياس مدى استخدامها واستغلالها من جهة أخرى والمتمثلة في جانب الطلب. وبالتالي، فإن الشمول المالي يهدف لتوسيع

فرص الوصول الى الخدمات المالية، من خلال العمل على تطوير جانبي العرض والطلب. (بن عبد الله الحميدي، 2017)

2.2 مؤشرات الشمول المالي :

تكمن أهمية الشمول المالي في كونه سياسة يتم من خلالها الاهتمام بالأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وادماجهم في القطاع المالي الرسمي من خلال الخدمات المالية، ما يساهم في النمو وبالتالي الحد من الفقر، وتحسين توزيع الدخل، والارتقاء بالمستوى المعيشي. من هنا يمكن القول ان الشمول المالي يعتبر عنصر أساسي في تحقيق الاندماج المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، حيث بات من الصعب تصور متانة الاستقرار المالي عندما يكون جزء كبير من الافراد والمؤسسات مستبعد من النظام المالي. يقاس الشمول المالي بمؤشرات نذكر منها (بن رجب، 2018):

أ-استخدام الحسابات المصرفية: يعتبر عدد الحسابات المالية المفتوحة في المؤسسات الرسمية مثل البنوك ومكاتب البريد ومؤسسات التمويل الصغرى المفتوحة كمؤشر عن مدى قدرة النظام المصرفي على تقديم الخدمات المالية (الإيداع او السحب) للأفراد والمؤسسات وذلك عن طريق أجهزة الصراف الآلي او فروع البنك.

ب- الادخار: تعتبر نسبة الافراد البالغين الذين يقومون بالادخار على مستوى المؤسسات المالية الرسمية كمؤشر عن مدى انتشار الوعي المصرفي لدى افراد المجتمع وتفضيلهم للمعاملات الرسمية.

ج- الاقتراض: تعتبر نسبة المقترضين الذين اقترضوا أموالا من المؤسسات المصرفية الرسمية مؤشر عن مدى توسع البنوك في تمويل المشاريع الصغيرة وإتاحة الفرصة للأفراد والمؤسسات الصغيرة في تمويل مشاريعهم.

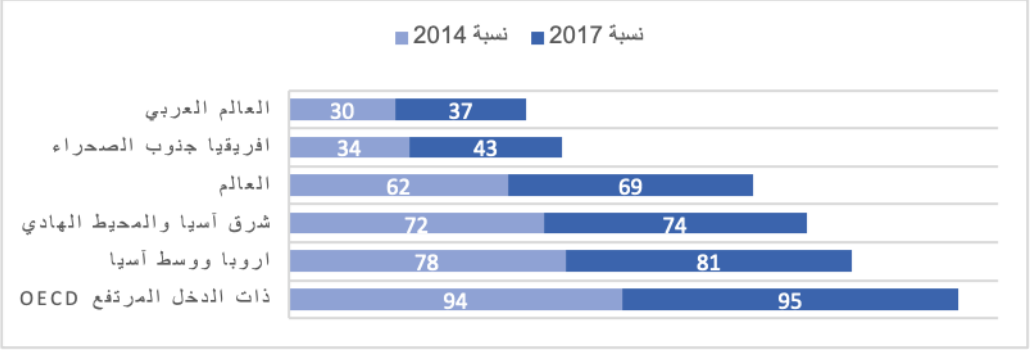
هـ- المدفوعات: نسبة البالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية، أو لتلقي او ارسال الأموال الى افراد الاسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى. نسبة الافراد البالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو ارسال أو تلقي الأموال.

و- التأمين: نسبة البلغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم او أعمالهم.

3. و اقع الشمول المالي في العالم العربي

تظهر قاعدة البيانات المؤشر العالمي للشمول المالي ان 515 مليون (Global Findex, 2017) بالغ في مختلف انحاء العالم قد فتحو حسابات إما في مؤسسات مالية او من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014 و2017. ويعني ذلك ان 69٪ من البالغين يمتلكون حسابات في 2017، مقابل 62٪ عام 2014 و51٪ عام 2011. وشهد العالم العربي زيادة مهمة في نسبة ملكية الحسابات بين عامي 2014 و2017 حيث انتقل من 30٪ الى 37٪ بنسبة 7 نقاط مئوية، الا ان هذه النسب تبقى الأضعف بالمقارنة ببقية مناطق العالم، حيث يشير تحليل البيانات المتاحة من المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية في تقرير مشترك للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) وصندوق النقد العربي إلى أن 70% من البالغين في العالم العربي (أي حوالي 168 مليون شخص) يفتقرون إلى إمكانية فتح حساب أساسي ويقارب هذا الرقم 80% في البلدان النامية في المنطقة، وهناك أيضا تفاوت واسع النطاق في ملكية الحسابات من بلد الى اخر، وهذا يعني أن العالم العربي متأخر عن بقية مناطق العالم من حيث إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية (كما هو مبين في الشكل 01)

الشكل 1: نسبة المواطنين الذي تزيد أعمارهم عن 15 عاما ويمتلكون حسابا في مؤسسة مالية رسمية في مختلف مناطق العالم



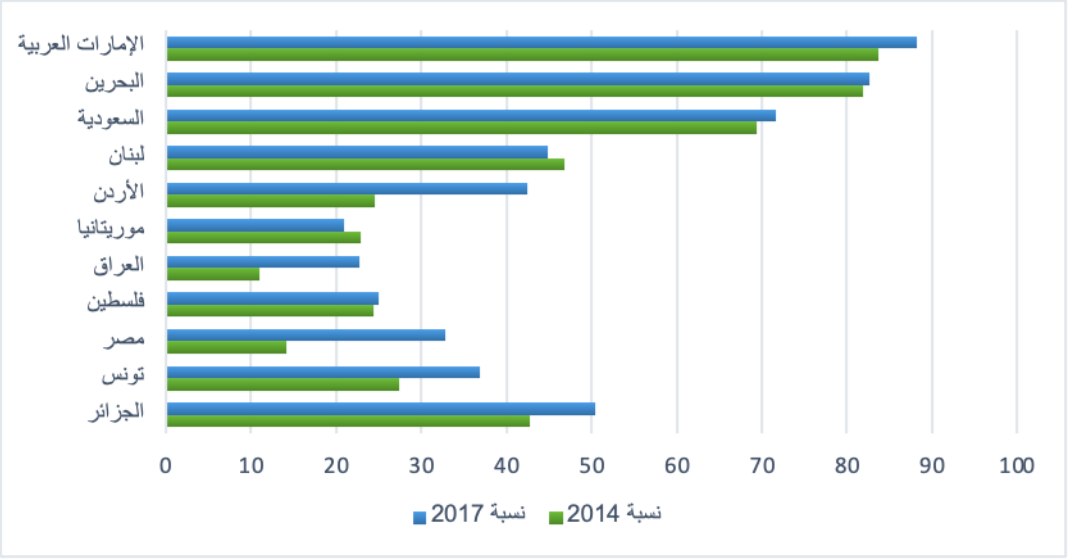
المصدر: من اعداد الباحثة بناءا على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

1.3 مؤشر استخدام الحسابات المصرفية -كنسبة من عدد البالغين:

نلاحظ من الشكل ادناه (الشكل 02) ان هناك تباين في نسبة المواطنين الذين يمتلكون حساب بين الدول العربية حيث تتصدر الترتيب الامارات العربية المتحدة بنسبة 88٪، وتليها البحرين والسعودية بنسبة 82٪ و70٪ على الترتيب وهذا راجع لرقمنة المدفوعات وتطور البنية

التحتية المصرفية بالإضافة الى الانتشار الواسع للمصارف الإسلامية، والدخول المرتفعة في هذه الدول مقارنة بالدول الأخرى. وتحتل الجزائر المرتبة الرابعة بنسبة 50٪ سنة 2014 الا انها انخفضت 2017 الى 43٪ وهذا يعود للظروف الاقتصادية التي تعيشها البلاد بعد الازمة النفطية. ويعود ضعف نسبة المواطنين البالغين الذين يمتلكون حسابات في باقي الدول الى ضعف الدخول، الانتشار المحدود للخدمات المالية وخاصة المناطق النائية، انعدام الثقة في مؤسسات المالية وضعف البنية التحتية المصرفية.

الشكل 2: نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 عام يمتلكون حساب في مؤسسة مالية رسمية في الدول العربية

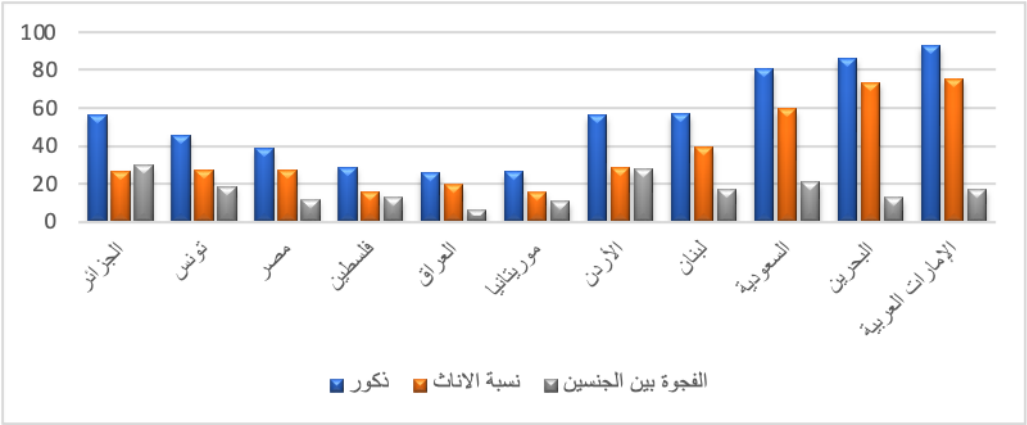


المصدر: اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

شهدت نسب الشمول المالي لدى النساء في الدول العربية تطور ملحوظ، وخاصة في العربية السعودية حيث قدرت نسبة ملكية الحسابات بين النساء ب 59.5٪ عام 2017، وتصدرت الامارات الترتيب بنسبة 75.4٪، تليها البحرين بنسبة 73.5٪ في حين تبقى نسبة النساء التي يملكن حساب في باقي الدول اقل من 40٪. هذا أدى الى تسجيل فجوة معتبرة حيث أن نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابا مصرفيا رسميا يفوق نسبة الإناث في الدول العربية ب 22٪ في 2017 مقابل 7٪ فقط في دول العالم، وسجلت الجزائر أكبر فجوة قدرت ب 29.7٪. من هذه النتائج يمكن القول انه لا تزال النساء في الدول العربية تعاني من اقصاء مالي، وهذا يعود لأسباب عدة مثلا نسبة كبيرة من النساء

في هذه الدول لا يمارسن اي نشاط اقتصادي -ليست عاملات-، ضعف دخل النساء العاملات وكذا لنقص الثقافة المالية.

الشكل 3: الفجوة بين الجنسين في امتلاك حساب في مؤسسة مالية رسمية في الدول العربية

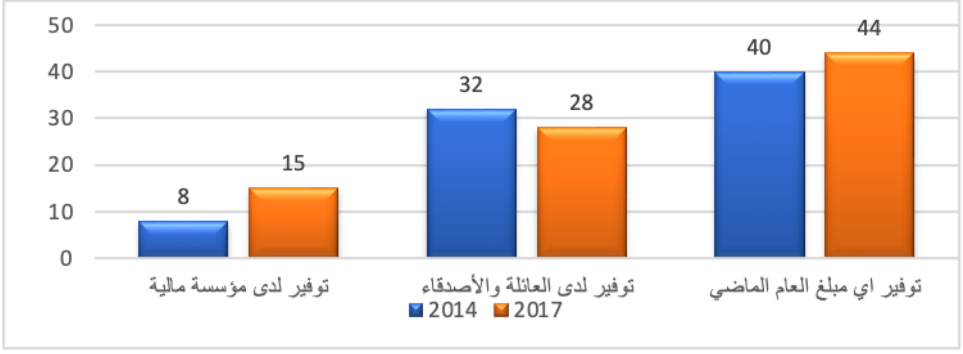


المصدر: اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

2.3 مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية:

الادخار على مستوى المؤسسات المالية الرسمية يعبر عن مدى انتشار الوعي المصرفي لدى افراد المجتمع وتفضيلهم للمعاملات الرسمية. نلاحظ من الشكل ادناه ان نسبة الإدخار لدى مؤسسة رسمية ضعيف جدا بالمقارنة مع نسب المدخرين لدى مؤسسة غير رسمية مثل العائلة والأصدقاء او في بعض الأحيان الادخار في المنزل، وهذا يعود لضعف الوعي المالي.

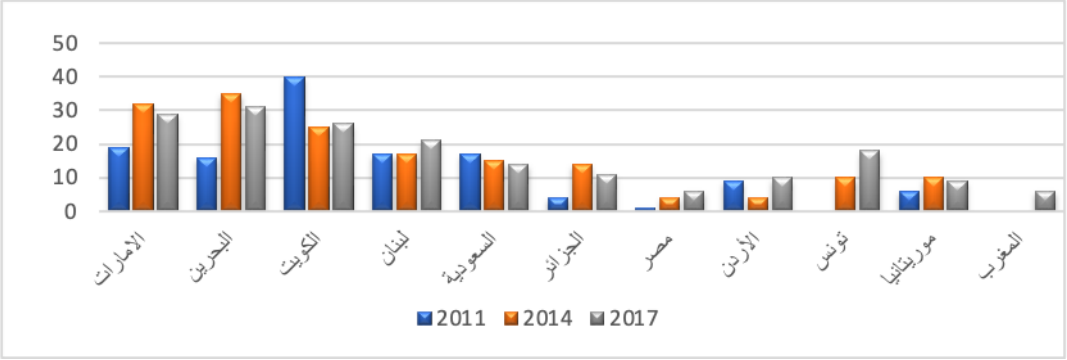
الشكل 4: الفجوة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال سنة 2014 و2017



المصدر: اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

ارتفعت نسبة المدخرين لدى المؤسسات المالية الرسمية في الدول العربية من 8٪ في 2014 إلى 15٪ في 2017، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة المدخرين في العالم والتي بلغت 27٪، مع تفوق دول الخليج عن باقي الدول العربية. كما هو مبين في الشكل 05

الشكل 5: نسبة الافراد المدخرين في الدول العربية خلال السنوات 2011و2014 و2017

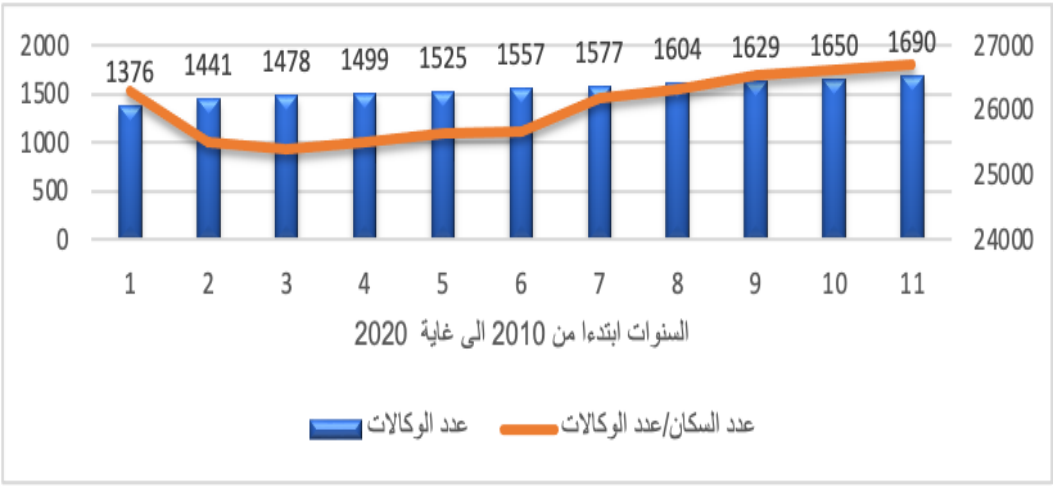


المصدر: اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

نلاحظ من الشكل أعلاه (الشكل 05) ان نسبة الافراد المدخرين في الدول العربية ضعيف جدا لم يتجاوز نسبة 40٪ ومتفاوت بين الدول حيث احتلت دولة البحرين المرتبة الأولى ب31 ٪ تلتها الكويت ثم الامارات في سنة 2017، وفي سنة 2014 احتلت البحرين المرتبة الاولى بنسبة 35٪ تلتها الامارات بنسبة 32٪ ثم الكويت سنة 2014، في 2011 كانت الكويت في المرتبة الأولى بنسبة 40٪ تلتها الإمارات. ويعود ضعف معدلات الادخار في العالم العربي أساسا إلى عدم تمتع الشباب الأقل من 25 سنة بالاستقلالية المالية الأمر الذي يفسر تدني نسبة الشمول المالي في معظم الاقتصاديات العربية باستثناء دول الخليج (غربي، 2019)، ضف إلى ذلك أن الفئة التي ليس لديها حساب مصرفي رسمي لا تمتلك أموالا تستدعي فتح حساب، أو يرجع ذلك إلى انعدام الثقة في النظام المصرفي وكذا الإنتشار المحدود للمصارف وكذلك للإعتبارات دينية حيث ان معظم الأشخاص يفضلون منتوجات المالية الإسلامية ويتهربون من الإدخار في المصارف الربوية. تتصدر ادول الخليج (الكويت، البحرين والامارات والسعودية ولبنان) الترتيب، في حين الدول الأخرى فالنسب تبقى جد ضعيفة. فمثلا بالنسبة للجزائر فقد سجلت تطور في نسبة المدخرين بين سنتي 2011 و2014 حيث انتقلت النسبة من 4٪ الى 24٪ الا انها انخفضت إلى 22 ٪ في 2017، ويرجع ضعف نسبة المدخرين في الجزائر الى إلى عدة عوامل منها: ضعف معدلات الفائدة التي تتراوح بين 1.25٪ و3.5٪ ارتفاع معدل التضخم في السنوات بعد 2014 سبب في تآكل الدخول وانخفاض

المدخرات وهذا تُرجم بانخفاض في نسبة المدخرين بين سنة 2014 و2017، والسبب الأكثر شيوعا هو غياب عامل الثقة في النظام المصرفي، الدخول ضعيفة ونقص الوعي والثقافة المالية (سلامي و بن تفات، 2017). بالإضافة الى هذا، ضعف الكثافة المصرفية فكما نلاحظ في الشكل التالي (الشكل 06) بالرغم من تسجيل شبكة وكالات المصارف في الجزائر تطور، حيث تم افتتاح 314 وكالة جديدة بين سنتي 2010 و2020 ووصل عدد الوكالات الى 1690 وكالة سنة 2020 مسجلا بذلك ارتفاع بنسبة 22.82٪ مقارنة بسنة 2010. الا ان هذا العدد يبقى ضئيل جدا عن المعايير الدولية، اذ يقدر المعدل العالمي للوكالات البنكية مقارنة بالكثافة السكانية وكالة لكل 10 آلاف نسمة، بينما يبلغ هذا المعدل في الجزائر وكالة واحدة لكل 26 ألف نسمة.

الشكل 6: الكثافة المصرفية في الجزائر في الفترة بين 2010-2020

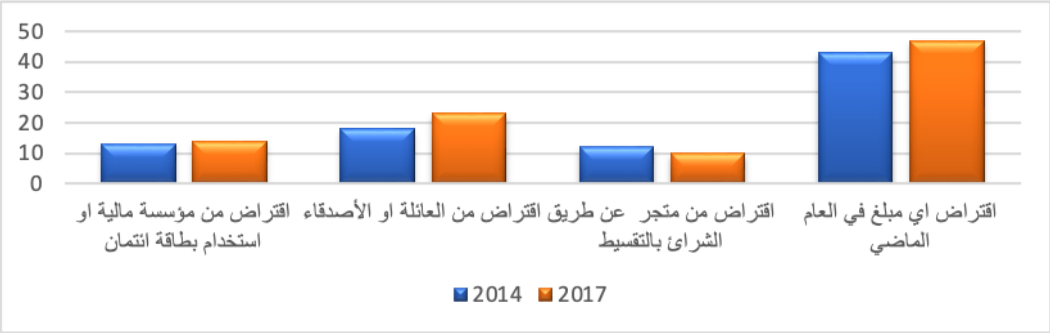


المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات بنك الجزائر https://www.bank-of-algeria.dz

3.3 الاقتراض في المؤسسات المالية الرسمية:

الشكل أدناه يوضح النسب المئوية للبالغين الذين اقترضوا أموالا لدى مؤسسة مالية رسمية أو من مصادر غير رسمية مثل العائلة او الأصدقاء أو اقتراض من متاجر الشراء بالتقسيط.

الشكل 7: نسب الاقتراض في البلدان العربية



المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

نلاحظ من الشكل أن نسبة الاقتراض في البلدان العربية شهدت تحســـن بين سنتي 2014 و 2017 بنسبة تقدر ب 2٪ إلا أن نسبة الاقتراض تبقى دون المستوى، بالإضافة الى كون نسبة الاقتراض في المؤسسات المالية الرسمية لا تمثل الا نسبة 14٪، مما يدل على أن الأفراد يفضلون الاقتراض خارج القنوات الرسمية.

الشكل 8: نسبة المقترضين من المؤسسات المالية والذين قاموا باستخدام البطاقات الائتمانية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة خلال عامي 2014 و2017

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات البنك الدولي https://globalfindex.worldbank.org/

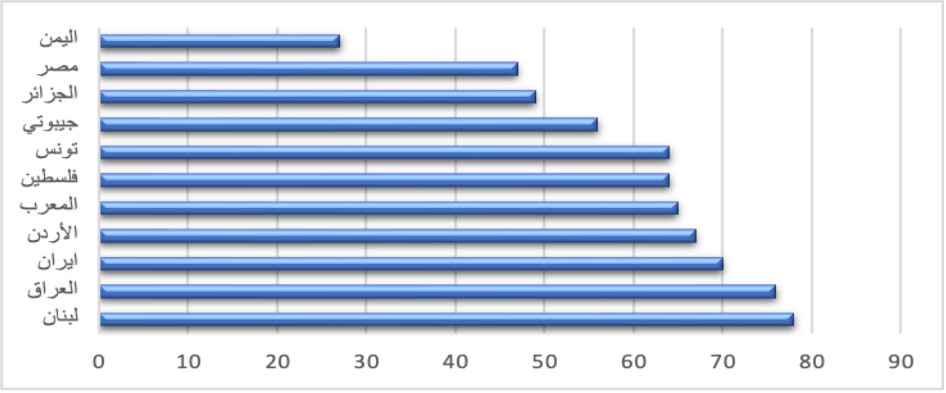
نلاحظ من الشكل أعلاه (الشكل 08) ان نسبة المقترضين في الدول العربية ضعيف جدا لم يتجاوز نسبة 45٪ ومتفاوت بين الدول اذ نجد ان الدول التي تتصدر الترتيب هي دول الخليج (الامارات، البحرين والكويت). بينما سجلت الجزائر أضعف النسب حيث سجلت نسبة المقترضين 6٪ في سنة 2014 5٪ سنة 2017، وهذه النسب الضعيفة تعود لكون أسعار الفائدة عالية ومعظم الأفراد يتجنبون الاقتراض بسبب الربا، بالإضافة الى عدم استخدام بطاقات الائتمان في الجزائر، مقارنة بالدول العربية الأخرى.

تظهر الإحصائيات أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تعاني من الوصول الى الخدمات المالية في الاقتصادات العربية، حيث انها لا توفر لها إمكانية الحصول على التمويل والخدمات المالية والمصرفية الأخرى (غربي، 2019). ففي حالة الجزائر يشكل إحجام البنوك عن تدويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عقبة تحول دون استفادتها من الخدمات المالية، ويعود ذلك إلى انعدام الثقة في المشاريع الخاصة وارتفاع درجة المخاطرة من جهة، وغياب دقة ومصداقية المعلومات المقدمة من طرف هذه المؤسسات من جهة أخرى، إضافة إلى الافتقار إلى شركات محاسبة مستقلة ومتخصصة وغياب معايير محاسبية خاصة بالنشاط الاقتصادي الخاص، ما يؤدي بالتالي إلى تدني مستوى الشمول المالي فيما يخص هذه المؤسسات (Si Lekhel، 2012)

4.3 استخدام الخدمات المالية الرقمية:

توفر التكنولوجيا والانتشار القوي للهواتف المحمولة والانترنت فرص لتحويل الخدمات المالية التقليدية الى خدمات مالية رقمية والتي تسمح بخفض التكاليف، وتحسين سرعة وأمن وشفافية المعاملات. ووفقا للاتحاد الدولي للاتصالات، فإن استخدام الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يتراوح بين 30٪ و80٪، اي بمعدل انتشار يبلغ حوالي 52٪ وهي نسبة تفوق المعدل العالمي بحوالي الـ 10٪. الا ان هذه الارقام تخفي التباين في كثافة الاستخدام بكل بلد كما هو مبين في الشكل رقم 09 (رودريغيز، هوجيفين، و اتامانوف، 2020).

الشكل 9: نسبة مستخدمي الإنترنت في البلدان النامية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في عامي 2017 و2018

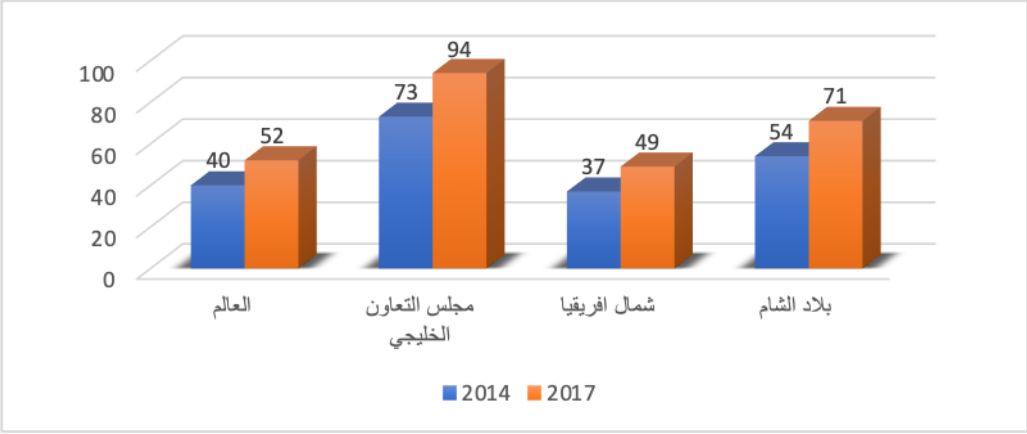


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات موقع مدونات البنك الدولي

https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/using-internet-surveys-mena-region-during-covid-19-will-all-voices-be-heard

وفي دول مجلس التعاون الخليجي **(GCC countries)** تصل النسبة الى 94٪ وهي من بين اعلى النسب لانتشار الانترنت في العالم.

الشكل 10: نسبة السكان الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت



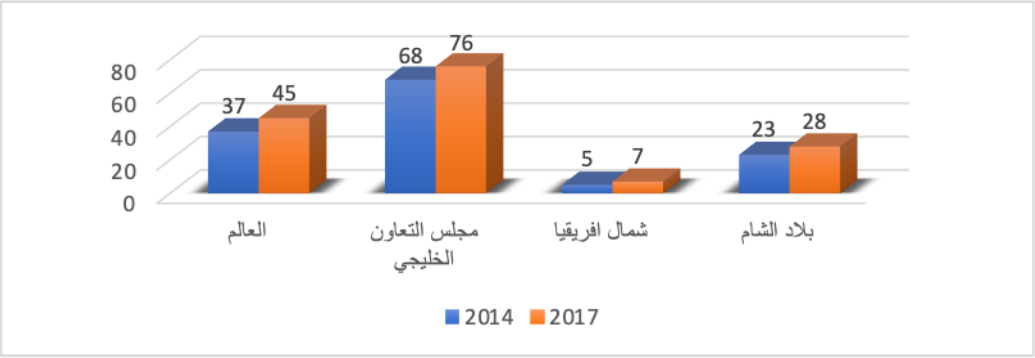
المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات Swiss Arab Entrepreneurs

https://www.saentrepreneurs.ch/index.php/magazines/2015-08-03-01-47-36/reports/item/627-2019-12-03-13-29-57

من الشكل أعلاه نلاحظ ان الدول العربية مغطاة بشكل جيد بالانترنت التي هي بمثابته مسهل لتقديم الخدمات المالية الرقمية. بالإضافة الى هذا أطلقت الحكومات الخليجية وغيرها من الحكومات العربية في المنطقة استراتيجياتها الخاصة لأحداث عملية التحول الرقمي وقد كان لقطاع التكنولوجيا المالية الرقمية الحصة الأكبر من عملية التحول الرقمي لما يمتلك هذا القطاع من خصوصية تميزه عن غيره من القطاعات، وذلك لجهة ارتباط السوق المالية بالسوق العالمية وما يفرضه ذلك من مواكبة لأخر التطورات التكنولوجيا في هذا القطاع. رافقت عمليات التحول الرقمي نمو غير مسبوق للشركات الناشئة المختصة في مجال التكنولوجيا المالية والتي تشمل خدمات المدفوعات والخدمات المصرفية والاستشارات المالية، وأسواق راس المال والتأمين. حيث نما عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بشكل سريع خلال السنوات الماضية، حيث ازداد عددها بوتيرة أسرع من غيرها من القطاعات. ومنذ عام 2012، شهد عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة معدل نمو سنوي مركب بلغ 39%، حيث يوجد الآن في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ما مجموعه 310 شركة ناشئة نشطة في هذا المجال. وفي هذا الصدد، تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة هي أكبر نقطة جذب لشركات

التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث تستحوذ على 46% من إجمالي الشركات الناشئة في هذا القطاع، وكذلك على ما نسبته 47% من إجمالي الصفقات، و69% من إجمالي التمويل خلال عام 2019. كما لوحظ بروز متصاعد لمشاريع التكنولوجيا المالية في بلدان مثل البحرين ومصر والمملكة العربية السعودية، مع إطلاق العديد من المبادرات الخاصة والحكومية لتعزيز هذا القطاع. (**Swiss Arab Entrepreneurs**، 2019)

الشكل 11: نسبة السكان الذين نفذوا عمليات دفع عبر الإنترنت العام الماضي



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات Swiss Arab Entrepreneurs

https://www.saentrepreneurs.ch/index.php/magazines/2015-08-03-01-47-36/reports/item/627-2019-12-03-13-29-57

نلاحظ من الشكل أعلاه (الشكل 11)، انه بالرغم من توفر البنى التحتية ولا سيما التغطية العريضة بالانترنت والأجهزة المحمولة يبقى استعمال هذه الوسائل في الخدمات المالية ضعيف في بلدان الشرق الأوسط وشمال افريقيا بالمقارنة مع دول مجلس التعاون الخليجي. على سبيل المثال تتمتع الجزائر بتغطية النطاق العريض للأجهزة المحمولة إلا أن استخدام هذه الخدمات يظل منخفضًا للغاية: في البلاد، يستخدم 16٪ فقط من البالغين بشكل عام و11٪ من النساء المدفوعات الرقمية، مقارنة بـ 23٪ من البالغين و18٪ من النساء في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ككل، مقابل 36٪ و32٪ في الاقتصادات الناشئة والنامية، على التوالي.

4. أهم العراقيل التي تواجه الشمول المالي في الدول العربية

بالرغم من الجهود المبذولة لتحقيق وتعزيز الشمول المالي الا ان هنا عراقيل تحول دون الوصول الى الهدف المرجو.

1.4 العامل الديني:

يمتنع الكثير من الاشخاص في الدول العربية عن الخدمات المالية للتي تقدمها البنوك لاعتباره انها لا تتوافق مع الشريعة الإسلامية فيعتبرون البنوك التقليدية بنوك ربوية تتعارض مع الشريعة، على الرغم من تطور صيغ التمويل الإسلامي الا انها مازالت بحاجة الى التسويق وابتكار منتجات جديدة تلبي متطلبات المجتمع الإسلامي. (فلاق، حمدي، و حفيفي، 2019).

2.4 انعدام الثقة:

إن علاقة الشخص بالبنك مبنية على الثقة، اذا زالت هذه الثقة فيصعب اقناع الأشخاص بفتح حسابات في البنوك وادخار أموالهم، هذا ما يحدث في الجزائر مثلا ففضيحة بنك الخليفة في سنوات التسعينات هدمت ثقة الافراد في التعامل مع البنوك، حيث اصبح معظم الناس يفضلون اكتناز أموالهم بدل الادخار وهذا يضر بالاقتصاد ويخلف مشاكل السيولة وعدم الاستقرار المالي.

3.4 عدم تطور النظام البنكي:

بقي النظام البنكي في بعض الدول العربية رهين الخدمات التقليدية (فلاق، حمدي، وحفيفي، 2019) ولم يطور خدمات الكترونية، فمثلا في الجزائر هيمنة القطاع المصرفي العمومي أدى الى انعدام المنافسة حيث تقدم جميع المصارف منتجات متشابهة ان لم نقل نفسها، وتطبق نفس معدلات الفائدة، وكذلك عدم خلق بطاقات الائتمان وعدم ادماج البطاقات البنكية في عمليات الدفع الالكتروني كل هذا ساهم في شعور الافراد بعدم الحاجة الى امتلاك حساب بنكي وبطاقة بنكية.

4.4 الانتشار الجغرافي أو معدل الكثافة المصرفية:

يقصد بها مدى توسع شبكة البنوك العاملة لضم كل شرائح المجتمع في الخدمات البنكية بمعنى تقريب الخدمة للزبون المحتمل، في هذا الاطار كما سبق واشرنا 70 ٪ من البالغين (أي حوالي 168 مليون شخص) يفتقرون إلى إمكانية فتح حساب أساسي ويقارب هذا الرقم 80% في البلدان النامية في المنطقة، وهذا يعود الى نسبة التغطية او الانتشار الجغرافي الضيق للوكالات عبر مناطق هذه الدول وعدم تنوع الخدمات المالية.

5.4 ضعف مستوى التثقيف المالي:

تتميز البلدان العربية بضعف التثقيف المالي مقارنة بالبلدان المتقدمة وهذا ما ينعكس سلبا معدلات الشمول المالي في المنطقة العربية (فلاق، حمدي، وحفيفي، 2019). ان عدم انتشار الوعي

والثقافة المصرفية يجعل من عملية التعامل بالخدمات المصرفية من إيداع وسحب الأرصدة النقدية في المصارف واعتماد مختلف وسائل الدفع في تسوية المعاملات الاقتصادية امر غير عادي بالنسبة للأفراد والمؤسسات الاقتصادية.

6.4 الدخول الضعيفة:

اذا قمنا بمقارنة دخل الافراد في الدول العربية ولا سيما شمال افريقي والشرق الاوسط ببقية دول العالم نجد انه ضعيف الى حد كبير الامر الذي أدى الى في عدم امكانية الافراد من الادخار والاقتراض، فدخل معظم الافراد لا يسمح بادخار جزء منه فهو يوجه للاستهلاك كليا ولاسيما في الآونة الأخيرة مع تدني القدرة الشرائية، وكذا عملية الإقراض التي تشترط مستوى معين للدخل اقصت فئة كبيرة من الافراد ذوي دخول اقل من المستوى المطلوب من الاستفادة من القروض.

7.4 آليات معالجة ملفات القروض:

إن ثقل إجراءات طلب القروض خاصة ما يتعلق بفترة دراسة ملفات القروض، وأسعار الفائدة المرتفعة ولاسيما في حالة الجزائر اين تصل النسب الى 11٪ وكذلك ارتفاع شرط المساهمة الشخصية في القروض الاستثمارية ضف لذلك المبالغة في قيمة الضمانات كل هذا أدى الى الامتناع عن الاقتراض في المؤسسات البنكية.

5. متطلبات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية

لتعزيز الشمول المالي مستقبلا والوصول الى خدمات مالية للجميع، يجب على الدول العربية الاهتمام بالنقاط التالية:

1.5 دعم البنية التحتية المالية وذلك من خلال:

- المشاركة الجادة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص لتوفير بنية مالية تحتية قوية، مع إتاحة الخدمات والمنتجات المالية (شحاته، 2016).
- استغلال الفرص التي اتحتها ثورة التكنولوجيا في العصر الحديث التي يمكن لها تؤثر على الخدمات المصرفية، لتحسين الوصول للتمويل والائتمان بتكاليف أقل، في ظل الانتشار الواسع للاستخدام الهاتف المحمول وانتشار شبكاته وتغطينه لمعظم المناطق من جهة ومحدودية التوسع في الخدمات المصرفية وعدم وصولها إلى المناطق النائية من جهة اخرى (برنية، 2012).

- العمل على توسيع نطاق شبكة الانترنت وتوفيرها في المناطق النائية، ذلك يعمل على تسهيل عملية وصول الخدمات المالية والمصرفية الرسمية للفئات المحرومة من الخدمات المالية، مما يمكنهم من الإدخار، والحصول على الائتمان، فضلاً عن توفير كافة الخدمات الأخرى مثل التأمين وتحويل الأموال. (مجموعة البنك الدولي، 2016) وبالتالي يزيد من عدد المقبلين على الخدمات المالية، وكذلك تعميم الوسائل الرقمية التي تيسر تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بتكلفه منخفضه وفعالية مرتفعة كانتشار الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي، وانظمة الدفع والتسوية، ونقاط البيع، والعمليات المصرفية الإلكترونية، ومدى استخدام التكنولوجيا مثل استخدام الهواتف المحمولة في إجراء عمليات التحويلات المالية (سعدوني، 2019).
- تكوين الموظفين في مجال التسويق المصرفي خاصه حسن الاستقبال وطرق التواصل ففي البيئة المصرفية يلعب العنصر البشري دور مهم في جذب الزبائن.
- تقديم خدمات مصرفية متنوعة ومتطورة، لتغطية أكبر عدد ممكن من الفئات المجتمعية وذلك من خلال مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها وتسويقها بالإضافة الى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض والتمويل (سلاوتي، 2013).
- تبني الصيرفة الإسلامية في كل البنوك التقليدية بهدف استقطاب أكبر عدد من الزبائن.

2.5 تطوير وتحسين اليات وطرق معالجة ملفات القروض:

يتم ذلك من خلال: اعتماد طريقة المعالجة الإلكترونية للملفات، تخفيف حجم الوثائق المطلوبة، مراجعه الفترة القانونية لدراسة ملف القرض، التخفيف من حجم الضمانات المطلوبة من المقترض.

5.3 توفير حماية ماليه أفضل للزبون:

وذلك من خلال:

- الصرامة في تطبيق العقوبات على الاخلال بمبدأ السر المهني، وكذلك توعيه وتثقيف العملاء بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤوليتهم والوفاء بالتزاماتهم (فلاق، حمدي، وحفيفي، 2019).

- عرض معدلات فائدة حقيقيه تعوض عن التدهور في قيمه العملة وعن حق الاستغلال، وكذلك اعاده النظر بزيادة في الحد الاقصى الممنوح للزبون كتعويض في حاله افلاس المصرف الذي يتعامل معه.

4.5 التثقيف المالي:

تتم عملية التثقيف المالي من خلال تقديم معلومات وارشادات للأفراد والمؤسسات بهدف نشر الوعي والرفع من مستوى ادراكهم للمنتجات المصرفية والمخاطر المالية المرتبطة بها، وبالتالي يصبحون اكثر وعيا بالمخاطر والفرص المالية لاتخاذ قرارات مدروسة وفعالة قصد تحسين أوضاعهم المالية وخاصة العملاء الجدد، حيث يتعين مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم في ادراك حقوقهم ومسؤولياتهم (Banque D'Algérie)

6. خاتمة

انتهجت الدول حول العالم استراتيجيات لتحقيق وتعزيز الشمول المالي، وذلك بالتركيز على المتطلبات الأساسية له، كالتثقيف المالي لتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار لدى الافراد، وكذا من خلال ادماج الجميع في الخدمات المالية خاصة في المناطق الريفية وكذا الاهتمام بتمكين المرأة وذوي الدخل المحدود والتقليل قدر الإمكان من تهميش بعض الفئات ماليا، كل هذا يلعب دور في الكفاءة الاقتصادية والاستقرار المالي. والدول العربية كسائر الدول تحاول تعزيز الشمول المالي وهذا من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تحفز الأشخاص على استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية.

تبين من خلال هذه الدراسة الى ان الدول العربية لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب حيث ان الخدمات المالية مازالت لم ترقى الى المستوى المستهدف، بالرغم من الجهود المبذولة لتحقيق ذلك. حيث وجدنا ان 70٪ من البالغين (أي حوالي 168 مليون شخص) يفتقرون إلى إمكانية فتح حساب أساسي ويقارب هذا الرقم 80% في البلدان النامية في المنطقة، وهذا يعود الى نسبة التغطية او الانتشار الجغرافي الضيق للوكالات عبر مناطق هذه الدول وعدم تنوع الخدمات المالية كتوفير نوافذ وفروع إسلامية تقدم منتجات مالية إسلامية. وكذلك بلغت نسبة المدخرين لدى المؤسسات المالية الرسمية في الدول العربية 15٪ في 2017، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة المدخرين في العالم والتي بلغت 27٪. بالإضافة الى هذا، هناك فجوة معتبرة بين الجنسين حيث أن

نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابا مصرفيا رسميا يفوق نسبة الإناث في الدول العربية ب 22٪ في 2017 مقابل 7٪ فقط في دول العالم، وسجلت الجزائر اعلى فجوة بين الجنسين وتقدر ب 29.7٪ حيث أن 26.6٪ من النساء فقط من يملكن حساب بنكي وهذا بسبب نقص الوعي والتثقيف المالي في الجزائر. نسبة الاقتراض في المؤسسات المالية الرسمية لا تمثل الا نسبة 30٪، من نسبة الاقتراض الاجمالية مما يدل على أن الأفراد يفضلون الاقتراض خارج القنوات الرسمية. الا ان هذه النسب تمثل الدول العربية كمجموعة وإذا ركزنا على كل دولة على حدة فالملاحظ ان دول التعاون الخليجي متقدمة عن باقي الدول العربية، حيث اظهرت البيانات ان اعلى نسب امتلاك الحسابات، والادخار والاقتراض هي لدول الخليج في حين الدول الأخرى نسبها ضعيفة. ويعود هذا التقدم في دول التعاون الخليجي الى انتشار وسائل الدفع الالكترونية والتطور في النظام البنكي وكذا اعتماد المالية الإسلامية بشكل أوسع في هذه الدول، ويمكن أيضا لصغر مساحاتها الامر الذي سهل تغطية كل المناطق بالخدمات البنكية، أخيرا توسع الاستثمارات في التكنولوجيا المالية في هذه الدول بالمقارنة مع دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا.

ويعود هذا التأخر في تحقيق الشمول المالي في الدول العربية الى عدة تحديات فيها المتعلقة بالأفراد مثل العامل الديني وعدم ثقة الافراد بالمؤسسات المالية ونقص الوعي او الثقافة المالية لدى الافراد والدخول الضعيفة، ومنها المتعلقة بالبنية التحتية مثل عدم تطور النظام البنكي، الانتشار الجغرافي المحدود للوكالات البنكية وكذا آليات معالجة ملفات القروض والشروط المتعلقة بالحصول على القروض.

لكي تتمكن الدول العربية وخاصة المتأخرة منها من تحقيق تغطية مالية شاملة في المستقبل عليها:

- الزيادة في الكثافة المصرفية اي فتح وكالات في مناطق مستبعدة ماليا لإتاحة الخدمات المالية لكل الفئات.
- التثقيف المالي من خلال تحسيس الافراد بأهمية استخدام الخدمات البنكية والقنوات الرسمية في عملية التمويل والادخار، وخلق الثقة بين البنوك والافراد.
- الزيادة في فتح فروع ونوافذ اسلامية في البنوك التقليدية بهدف تغطية الشريحة التي تمتنع عن التعامل مع المصارف التقليدية باعتبارها ربوية.
- تسهيل إجراءات الوصول الى الخدمات البنكية كالتخفيض.

- التوسع في الخدمات الرقمية كتعميم الدفع الالكتروني في كل المجالات الامر الذي يودي حتما الى الزيادة في عدد الافراد الذين يفتحون حساب بنكي.
- الاعتماد على تجارب بعض الدول الافريقية في تعزيز مستويات الشمول المالي مثل تجربة كينيا اين قامت شركة كينية رائدة للهواتف النقالة – سفاري كوم - بتطوير خدمات مالية عبر الهاتف **M-PESA** يتم عن طريقها تحويل واستقبال الأموال باستخدام هاتف محمول عادي.
- تحسين في جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك وتوسيع خدمة **e-banking**.

6. قائمة المراجع

1.6 المراجع باللغة العربية:

- موسى عبد العزيز شحاته. (2016). التوجه الإستراتيجى للإستقرار المالى والإجتماعى. مجلة إتحاد المصارف العربية(432)، 79.
- محمد محروس سعدوني. (2019). الشمول المالي واثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة دراسة تحليلية لواقع الدول العربية.
- محمد يسر برنية. (2012). توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية فى الدول العربية ودور المصارف المركزية،. صندوق النقد العربى. ابو ظبي: أمانة مجلس محافظى المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.
- عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي. (2017). نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي. ابو ظبي - الامارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي.
- جلال الدين بن رجب. (2018). احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الاجمالي في الدول العربية. ابو ظبي- دولة الامارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي.
- صليحة فلاق، معمر حمدي، و صليحة حفيفي. (2019). تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي العالم العربي. مجلة التكامل الاقتصادي، 7(4)، 1 - 14.
- مجموعة البنك الدولى. (2016). العوائد الرقمية، عرض عام، تقرير عن التنمية فى العالم. البنك الدولي.

- البنك الدولي. (2012). الشمول المالي. تاريخ الاسترداد 2021، من https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview
- عبد الرحمان بن عبد الله الحميدي. (2017). نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي. صندوق النقد العربي، ابو ظبي.
- اسلي ديمير جوتش-كونت، ليورا كلابر، دوروتي سينجر، سنية انصار، و جيك هيس. (2017). قياس مستوى الشمول المالي وثروة التكنولوجيا المالية. مجموعة البنك الدولي.
- بنك الجزائر. (2018). التقرير السنوي 2017 التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر. الجزائر: بنك الجزائر.
- ح سلاوتي. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية. مجلة الاقتصاد والتنمية(1)، 82.
- عبد الحليم عمار غربي. (2019). فجوة الشمول المالي المصرفي في الاقتصادات العربية مع اشارة خاصة للقطاع المصرفي الاسلامي العربي. مجلة بيت المشورة(10)، 25-100-.
- احمد سلامي، و عبد الحق بن تفات. (2017). استقطاب الودائع المصرفية لدى الجهاز المصرفي الجزائري. مجلة التنمية الاقتصادية(04).
- لورا رودريغيز، يوهانز هوجيفين، و عزيز اتامانوف. (2020). استخدام مسوح الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أثناء أزمة فيروس كورونا: هل يمكن سماع كل الأصوات؟ تاريخ الاسترداد ماي, 2022، من مدونات البنك الدولي: https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/using-internet-surveys-mena-region-during-covid-19-will-all-voices-be-heard
- Swiss Arab Entrepreneurs (2019) تقرير مشاريع التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا . تاريخ الاسترداد May, 2022، من Swiss Arab Entrepreneurs: https://www.saentrepreneurs.ch/index.php/magazines/2015-08-03-01-47-36/reports/item/627-2019-12-03-13-29-57

2.6 المراجع باللغات الأجنبية:

- Banque D'Algérie. (s.d.). *Brochure sur l'inclusion Financiere.* https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf. -
- Global Findex. (2017). *Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution.* World Bank.
- Karim Si Lekhel .(2012) .Le financement des Pme en Algérie : difficultés et perspectives. . *ابحاث اقتصادية وإدارية* .59-43 ،(2)*6*