

تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية
*Circulating digital financial services to support financial inclusion
 in Arab Countries.*

د. حسيني جازية¹

جامعة الشلف - الجزائر

d.hassini@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2020/06/03

تاريخ الاستلام: 2019/06/25

Abstract:

This research aims to shed light on the truth about financial inclusion in Arab countries and the role of digital financial services in increasing it. By means of studying the concept of financial inclusion, its importance and aspects, in addition to an analysis of the partial indicators of it in Arab countries and comparing those countries to each other, as well as a study of digital financial services and how to harness them in order to spread them so they can reach people from all walks of life.

The study has concluded that despite the existence of variance among Arab countries in activating financial inclusion indicators, these countries are still behind as a group in increasing the efficiency of providing both the traditional and the digital financial services to all people, which calls for a reconsideration on the part of Arab Central Banks in their role in supervision and oversight in the banking sector. They ought to pay more attention by enhancing the financial inclusion within their polices and activities in order to increase the depth of the banking sector in Arab countries which requires activating mechanisms that are capable of supporting and increasing it.

Key words: financial inclusion, digital financial services, financial inclusion indicators, electronic financial services

مقدمة:

يمثل الشمول المالي بُعدًا هامًا في إستراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة لما له من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي، وقد تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما حدّد البنك الدولي هدفًا طموحاً يتمثل في تعميم الخدمات المالية للجميع بحلول عام 2020 لدورها الفعال في محاربة الفقر والبطالة على مستوى العالم.

كما يتمثل مفهوم الشمول المالي في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر ولذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية تعمل على تمكين المجتمع ككل و تعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد، تعكف الدول التي تتبنى الشمول المالي على توسيع نطاق الخدمات المالية للوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم .

قد ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية، وكذلك في تحسين فرص وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر للتمويل وتعزيز الشمول المالي حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات المبتكرة.

¹ المؤلف المرسل: حسيني جازية: d.hassini@univ-chlef.dz

مع التوسع في الخدمات المالية في كثير من البلدان بفضل الأعمال المصرفية وغيرها من التقنيات المبتكرة، بدأ التركيز على أدوات مالية تعود بالنفع الكبير على الفقراء والنساء والشباب وسكان الأرياف وغيرهم من الجماعات المحرومة تساعدهم في الوصول إلى مستوى معيشة مستقر نسبياً، وتزايد الاهتمام العالمي بنشر وتعميم الخدمات المالية على كافة فئات المجتمع بما فيها فئة محدودي الدخل والمحرومين، بالتركيز على خفض تكلفة تلك الخدمات، وما سَرَّع وتيرة التقدم في هذا الشأن هو تلك المبتكرات التقنية التي نمت بسرعة في الأعوام الماضية، فمثلاً زاد عدد الحسابات المصرفية في البنوك وانتشرت النقود الإلكترونية، والمدفوعات الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر المحمول . شهدت الدول العربية العمل المصرفي الإلكتروني ليشمل استخدام التكنولوجيا في تطوير المنتجات المصرفية وتقديمها للمتعاملين داخل المجتمع على اختلافهم، وبذلك تسعى اليوم أن تعزز شمول خدماتها المالية لكل أفراد المجتمع حتى تستطيع تعبئة مواردها المالية بطريقة أكثر توسعية، فقد تحتم عليها اليوم أن تحاول تفعيل الشمول المالي كإستراتيجية لضمان تدفقات مالية أكبر خاصة وأنها تملك بعض الميكانزمات التي لها القدرة في ذلك على إمكانية الدفع الإلكتروني، فقد شهدت تحسناً في السنوات الماضية عاكسة جهود الحكومات العربية، إلا أنها مع ذلك لا تزال المؤشرات أقل من المستوى المطلوب مقارنة مع دول العالم، ومن هنا تتضح و تتبلور لنا معالم إشكالية البحث من خلال طرح التساؤل الجوهرى التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يساهم تعميم الخدمات المالية الرقمية لتحقيق الشمول المالي في الدول العربية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها موضوعاً حيويًا لم ينل نصيبه من الدراسة في المؤسسات الأكاديمية والبحثية العربية ولا حتى من مُتخذي القرار على مستوى السياسة النقدية والمالية و هذا ما تبينه الإحصائيات التي تشير إلى الانخفاض النسبي لشمول الخدمات المالية التقليدية والرقمية .

هدف الدراسة:

نسى من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التأصل النظري لفكرة الشمول المالي أبعاده والأهداف المرجوة منه ؛
- التطرق إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة ؛
- إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي؛
- تحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول للشمول المالي .

منهج الدراسة:

للتمكن من دراسة الإشكالية وتحليل أبعادها والإمام بهذا الموضوع، اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه يلائم طبيعة الموضوع المدروس من خلال وصف وتحليل مختلف محاوره. و التي تتمثل في:

المحور الأول: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي؛

المحور الثاني: تعميم الخدمات المالية الرقمية؛

المحور الثالث: الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية ومساهمتها في تعميم الشمول المالي.

المحور الأول : مفاهيم أساسية للشمول المالي

لاقي مصطلح الشمول المالي اهتماما كبيرا من قبل المؤسسات المالية ومن قبل المختصين الماليين على حدّ السواء، مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصبّ في مجملها في إطار واحد، حيث يقصد بالشمول المالي إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية الرسمية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية.

أولا: نشأة الشمول المالي و تطوره:

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة لـ **ليشون وثرقت** عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال تسعينات القرن الماضي، ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وخلال التسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي و إيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء ولا يهتم بمن اختاروا قضاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح ذلك بالإضافة حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية و تسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التحزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.

عملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سدّ الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية ويشمل ذلك ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية وتطوير آلية لمعالجة شكاوي العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم 2003 وتوسّع العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي¹.

ثانيا :تعريف الشمول المالي

يستخدم مصطلح الإدراج أو الشمول المالي وعكس الحرمان المالي لتعريف مدى قدرة السكان على الوصول والتمتع بالخدمات المالية، فبينما يشير الحرمان أو الإقصاء المالي إلى العملية التي يواجهها الأفراد المجتمع المصاعب والعواقب فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تُلائم احتياجاتهم والتمكن في ذات الوقت من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذي يعيشون فيه.

ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي ولكن التعريف الأنسب هو الذي تعرض إليه مركز الشمول المالي في واشنطن والذي كان يرى بأنه² الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء "فقد يستدعي الشمول المالي وصول الطبقات الاجتماعية ذات الحاجات الخاصة والفقيرة وحتى التي تقطن المناطق النائية والمهمشة إلى استخدام الوسائل المالية المتاحة.

كما عرفت كل من منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه³ العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي "

وتعرفه مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) على أنه⁴ الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم ، وأن تقدم لهم بشكل عادل و شفاف وبتكاليف معقولة "

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص أن الشمول المالي يعتمد عمى عدة محاور أساسية وهي:

- ضرورة وصول الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والمنظمة لكل أفراد المجتمع دون استثناء مع ضرورة تحمل التكاليف.
- يوفر الشمول المالي القدرة المالية للحكومات والجهات المالية الرسمية ليمنحها القدرة على إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقات والأزمات المالية ؛
- يسمح الشمول المالي للمنتجات المالية أن تبقى مدة أطول في التعامل من خلال تمكين المصارف والجهات المالية لتنظيم السوق المالي أكثر، ومنح مدة استخدام أطول لكل منتجات المصارف؛
- يركز الشمول المالي على جودة الخدمات والمنتجات المالية، والتي قد تكون خدمات مصممة خصيصا لاحتياجات العملاء، وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها وتحسينها وبها لجميع فئات المجتمع.

ثالثا: الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي

I- دعم البنية التحتية المالية: يُعد توفير بنية مالية تحتية قوية، لتلبية متطلبات الشمول المالي، أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز البنية التحتية، لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، تتضمن الأولويات ما يلي⁵:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلف من أولويات.
- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، بالأخص للتمويل المتناهي الصغر. ذلك بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية، مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية،
- تطوير نظم الدفع والتسوية القومية، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية، وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.

- العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات، من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية عالية.

2- الحماية المالية للمستهلك:

- نظرا لنمو وتطور القطاع المالي، وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الالكترونية، والتوسع في تلك الخدمات، فقد حظي مفهوم حماية المستهلك مالياً، باهتمام كبير مؤخراً، وتهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن، إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي، بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وذلك من خلال:
- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، بالإضافة 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 .
 - 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 وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.

3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع

- يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي، من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها، وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، أخذاً في الاعتبار ما يأتي:
- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة، تعتمد على الإقراض، الادخار والتأمين ووسائل الدفع، بالإضافة للتمويل.
 - التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة.
 - تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة، المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

4- التثقيف المالي

- يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية، من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل جهات حكومية عدة، إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة المشروعات الصغيرة والشباب والنساء.
- ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل، والوصول إلى مجتمع مثقف مالياً، يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة، في ما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.

في المحصلة ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين، ومقدمي الخدمات المالية، وبالأخص المستهلكين الجدد، حيث يتعين مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية، لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم، ويتم توفير برامج توعية للمستهلك، من خلال حملات التوعية العامة التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية .

رابعاً: أبعاد الشمول المالي

خلال العقد الماضي تطور مفهوم الشمول المالي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

1- الوصول للخدمات المالية:

تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، وتتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد العوائق المحتملة لاستخدام حساب مصرفي، ومن بين مؤشرات قياس الوصول للخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.
- مدى الترابط بين نقاط تقدم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2- استخدام الخدمات المالية:

تشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ومن بين مؤشرات قياسها:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.

3- جودة الخدمات المالية:

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وهو بُعد غير واضح حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية (التكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة إلى عوامل أخرى.

خامساً: أهمية الشمول المالي

إن أهمية تعزيز مستويات الشمول المالي والوصول للخدمات المالية تنعكس إيجابياً على درجة تطور وعمق القطاع المالي والمصرفي من جهة، وعلى النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية والاستقرار الاقتصادي والمالي من جهة أخرى، ولهذا الأسباب تلقي قضايا تضمين الفئات المستبعدة أو غير المستفيدة من الخدمات المالية والمصرفية في منظومة النظام المالي الرسمي اهتماماً ملحوظاً من قبل المؤسسات المالية والمصرفية في معظم الدول، كما أن المؤسسات المالية والمصرفية نفسها، أصبحت اليوم أكثر اهتماماً في السعي لتحسين انتشارها والوصول

إلى عدد أكبر من شرائح المجتمع، وتطوير ابتكارات وخدمات جديدة تناسب مختلف هذه الفئات. ويمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي في النقاط التالية⁶:

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية .
- تعزيز استقرار النظام المالي و المصرفي.
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج و المساهمة في بناء مجتمعاتهم .
- أتمتة النظام المالي و المصرفي.

أما فيما يخص اقتصادات الدول العربية فانها تواجه العديد من التحديات التي تؤثر على نموها، من أهمها، ضعف البنية التحتية وتواضع معدلات الاستثمار، وارتفاع مستويات المديونية، والفقر والبطالة فعلى سبيل المثال تشير الإحصائيات إلى أن ثلث سكان ستّ دول عربية على الأقل يعيشون تحت خط الفقر، بينما تتراوح هذه النسبة بين ربع وثلث إجمالي عدد السكان في أربع دول عربية . صنفت الدول العربية عام 2017 ضمن أعلى عشرة مناطق في العالم من حيث معدلات البطالة، كما تعدّ الدول العربية المنطقة الوحيدة في العالم التي بلغ فيها معدل البطالة بين الشباب 30 % أي أكثر من ضعف المتوسط العالمي لمعدل البطالة بين الشباب البالغ 13% ، ولاشك أن تعزيز الشمول المالي ينعكس إيجابيا في تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة أجندة النمو الاقتصادي الشامل⁷.

كما تبرز أهمية دعم قطاع المنشآت الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية الذي يشكل أكثر من 95% من الشركات، حيث يعدّ دعمه من أهم المحاور الرئيسية لتعزيز الشمول المالي، وقد أفادت دراسة صدرت عن مؤسسة التمويل الدولية IFC أن المشروعات الصغيرة تُساهم بحوالي 33% من الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاديات النامية، الأمر الذي يعكس أهمية دور هذا القطاع الإنتاجي الحيوي في تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي، مما يتطلب قيام الجهات الرسمية المعنية بتنسيق جهودها والاستمرار بدعم هذا القطاع، وتعزيز وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة للتمويل بكلف وأجال مناسبة.

المحور الثاني : تعميم الخدمات المالية الرقمية

سيطرت الثورة الرقمية على كل شيء، فلقد فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية، مما أتاح عمليات الاتصال الفورية بين الأنظمة المصرفية عبر الحدود الجغرافية، وعزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الإلكترونية، ودائمًا ما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تغيير علاقات المصارف مع العملاء وعلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها، ما ينجم عن هذا، تزايد الطلب على نظام مالي يتميز بسرعة أكبر ومرونة أكثر وتطور أسرع.

أولاً: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمة المالية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت، تعتبر الخدمة الإلكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية وتشتمل على الجوانب التالية:(منتج الخدمة، بيئة الخدمة) كما تعبر عن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطرا للتنقل إلى البنك، وإنما يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو مكتبه وهذا ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان، كما تشير إلى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو حديثة من خلال قنوات اتصال إلكترونية.⁸

ثانياً : قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية: إنّ هذه القنوات الإلكترونية تتم من خلالها الخدمة المصرفية بشكل كامل، بدايةً باختيار الخدمة من جانب العميل مروراً بإجراءات إتمامها والانتهاؤ بأدائها بشكل إلكتروني ويمكن توضيح هذه القنوات كالآتي:

1. الصّراف الآلي:

الصّراف الآلي هو جهازٌ يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخّل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج مُعدّة خصيصاً لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار السّاعة وذلك من خلال بطاقة الصّراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات مُعيّنة تُصدّر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصّراف الآلي نذكر منها السّحب التّفدي، الإيداع، الاستفسار عن الرّصيد،⁹

2. الصّيرفة عبر الهاتف:

تُعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككلّ وتمكّن الموظّف المُنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أيّ من أفرع البنك، فيقوم العميل بالاتّصال برقمٍ موحّد للحصول على خدمة محدّدة من مصرفه، ويستطيع الموظّف والذي يقوم بالرّد على العميل من الوصول إلى بياناتٍ حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلةٍ محدّدة للتأكّد من هويّته، كالتّساؤل عن آخر معاملةٍ قام بها؛ ووجدت المصارف الكبرى أنّ تكوين مراكز الاتّصال لخدمة العملاء أمرٌ يوقّر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتاً مُقدّراً، ووجدت بالتّالي أنّ ذلك له مردوداً في توفير التّكلفة عليها¹⁰.

3. صيرفة الإنترنت:

يُعرّف العمل المصرفي عبر الإنترنت بأنّه العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتّصال بين البنك والزّبون، وبمساعدة نُظُمٍ أخرى يصبح زبون المصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوبٍ شخصيٍّ موجودٍ لديه يُسمّى بالمضيف أو من خلال استخدام أيّ مُضيفٍ آخر، وكلّ ذلك عن بُعد وبدون الحاجة للاتّصال المباشر بكادر المصرف البشري¹¹؛

4. الصّيرفة عبر الهاتف الجوّال:

إنّ الاتجاه العام في العالم يتقدّم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوّال ويتبع هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوّال لأغراضٍ متعدّدة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشّبكة العالمية (الإنترنت) واستخدامه في التّطبيقات المتعلّقة بها، وقد أعلن عددٌ من البنوك عن إتاحة الصّيرفة عبر الهاتف الجوّال.

إنّ الخدمات المالية الرقمية من الأهمية بمكان بالنسبة للمُستثمر، وذلك لأنّها تمكّنه من متابعة الفرص الاستثمارية وإبرام العقود الإلكترونية وإتمام الصّفقات عبر التّحويلات الإلكترونية ممّا جعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنياتٍ جديدة.¹²

ثالثاً: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية: لتقديم الخدمات الرقمية يجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها: ¹³

1. البنية التحتية: إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جداً عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضاً يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وبينما نجد في الأردن ولبنان تغطية بنكية جيدة وبشكل عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة لأخرى، نجد أنه في أماكن أخرى مثل مصر والعراق قد تم البدء في إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية.

2. التكلفة: إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو إلى مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضييع للمال، وعلاوة على ذلك، فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.

3. الإعتبارات الأمنية: إن ترك المنزل والذهاب بعيدا إلى بنك أو مكتب بريد يعتبر في بعض مجتمعات الشرق الأوسط من الأمور غير الآمنة، وكذلك فإن الوقت المستغرق في التنقل يعتبر كبيرا جدا. وبالتالي، فإن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية، وهذا هو الحال بشكل خاص في العراق حيث تقوم مؤسسة فيتاس بصرف ما يزيد عن 11 مليون دولار كل شهر للعملاء، إلا أنها كانت غالبا ما تضطر إلى إغلاق بعض الفروع مؤقتا أو تضع قيودا على بعض المعاملات من أجل التأقلم مع البيئة الأمنية غير المستقرة.

4. تعزيز تنوع المؤسسات المالية: تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية - تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من العملاء - ومن الأهمية بمكان وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

5. تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا

لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال النهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا (Ali Baba) للتجارة الإلكترونية وشبكة تنسنت (Tencent) للتواصل الاجتماعي يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل. وكما ورد في المبادئ ريفية المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار .

6. توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة:

هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع، وتؤدي هذه النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.

7. الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة

إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا وفي الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة. ومع ذلك، نادرا ما نصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة، ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر، تتحول الجهات الرقابية في النمسا

ورواندا وغيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا أيضا للمساعدة على ميكنة التقارير وإجراء التحليلات الرقابية، وهو نهج يشار إليه عادة باسم "التكنولوجيا التنظيمية".

8. تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال

يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 300 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكثيرة باعتبارها معوقا رئيسا لفتح حساب مصرفي، ويعد النظام المرن القائم على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال المقترن بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية يمكن الاطلاع عليها من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة.

9. تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة.

تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين الأصغر، تلي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة.

10. حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة:

حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، ويؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات .

المحور الثالث: الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية و مساهمتها في تعميم الشمول المالي

تبنت معظم الدول العربية الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما عملت على وضع استراتيجيات وطنية للشمول المالي، لكن غالبا ما يتم إغفال أهمية أحداث التغييرات الناتجة عن ابتكارات التحوّل الرقمي (مثل إمكانية الثورة على إجراءات الدعم البطيئة للمكاتب الخلفية للبنوك ومقدمي الخدمات المالية) وقد يكون هذا التغيير أقل أهمية، إلا أنه يقوم بتغيير جذري لأن بإمكانه تقليص الوقت والتكلفة إلى أكثر من النصف، وبعبارة أخرى، شركات التكنولوجيا مليئة بالوسائل التي يمكنها التحويل الرقمي بشكل كامل لاقتناء العملاء وإدارة الحسابات.

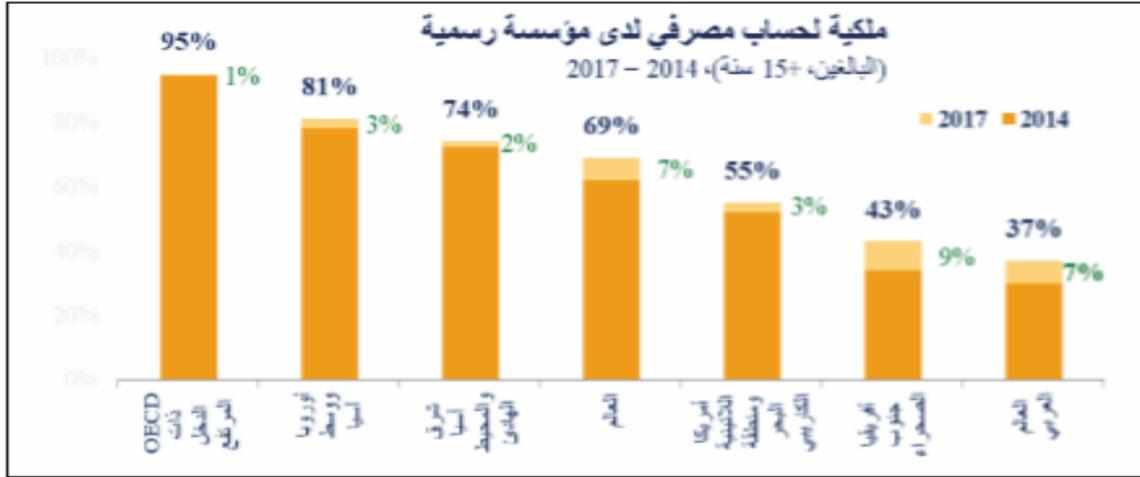
أولا: واقع الشمول المالي في الدول العربية

معظم اقتصاديات الدول العربية تواجه العديد من التحديات التي تؤثر على نموها من أهمها، ضعف البنية التحتية، وتواضع معدلات الاستثمار، وارتفاع مستويات المديونية، فعلى سبيل المثال تشير الإحصائيات إلى أن ثلث ستّ دول عربية على الأقل يعيشون تحت خط الفقر، بينما تتراوح هذه النسبة بين ربع و ثلث إجمالي عدد السكان في أربع دول عربية.

بالرغم من التحسن الذي شهدته مؤشرات الشمول المالي لدى الدول العربية بفضل جهودها و استراتيجياتها الرامية لتعزيز الشمول المالي إلا أن تلك المؤشرات لازالت أقل من المستوى المطلوب مقارنة مع دول العالم، فعلى سبيل المثال بلغت نسبة المواطنين الذين يمتلكون حسابات مالية رسمية (من أعمارهم تزيد عن 15 سنة) 37% مقابل 59% للمتوسط العالمي وذلك لعام 2017 علما أن هذه النسبة بلغت لدى الدول العربية 30% في عام 2014 مقابل 62% للمتوسط العالمي، وعلى الرغم من تحسن هذا المؤشر لدى معظم الدول العربية، إلا أنها لازالت تحتل المرتبة الأخيرة بين مختلف مناطق العالم، وهذا الأمر يستدعي بذل المزيد من الجهود من قبل الحكومات العربية وخصوصا البنوك

المركزية لتخفيض نسبة المواطنين غير المتعاملين مع النظام المالي الرسمي وبالتالي تعميق الوصول المالي، وذلك بالتعاون مع الشركاء الرئيسيين في كل من القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني.

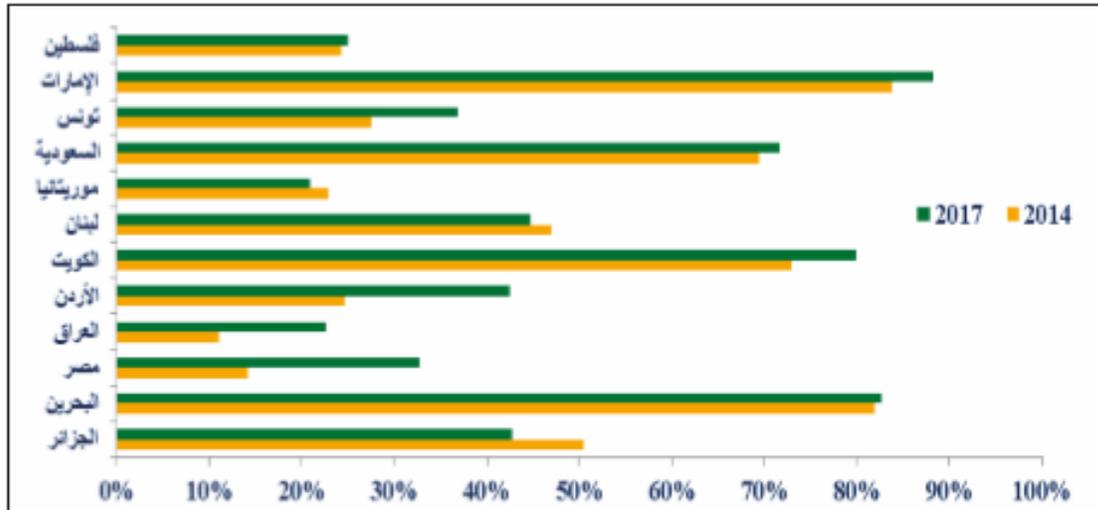
الشكل 01- نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 عاما و يمتلكون حسابا في مؤسسة مالية رسمية في مختلف مناطق العالم



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الإلكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

أما على صعيد الدول العربية، فقد احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى فيما يخص نسبة المواطنين الذين يمتلكون حسابات مالية رسمية، إذ بلغت النسبة لديها 84% في عام 2017 فيما جاءت البحرين والكويت والسعودية بالمراتب التي تليها بسبب بلغت 83% و80% و72% على الترتيب في حين كانت أقل نسبة لدى موريتانيا 21% خلال نفس الفترة .

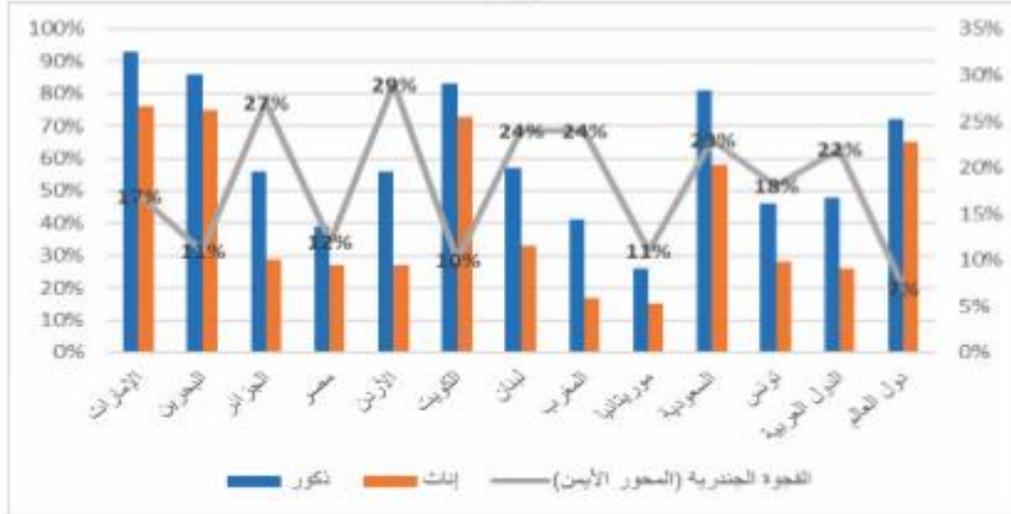
الشكل 02: نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم من 15 عاما و يمتلكون حسابا في مؤسسة مالية رسمية لدى الدول العربية



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الإلكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

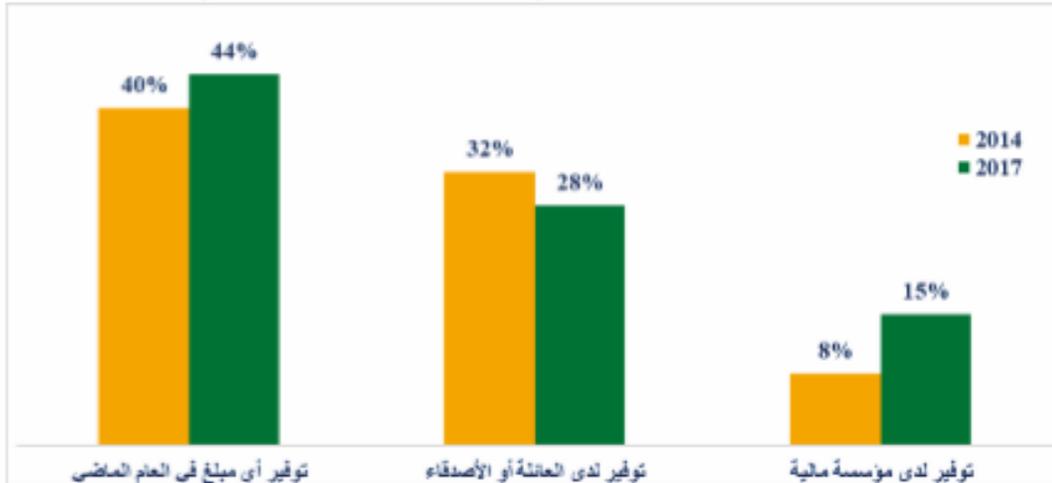
أما فيما يخص فجوة النفاذ للتمويل بين الجنسين، فقد بلغت لدى الدول العربية حوالي 22% في عام 2017، في حين بلغت حوالي 7% فقط لدى دول العالم. بالرغم من أن الفجوة تقلصت لدى الدول العربية مقارنة بما كانت عليه في عام 2011، إذ بلغت آنذاك حوالي 26%، إلا أن الفجوة اتسعت مقارنة بما كانت عليه في عام 2014، حيث سجلت 16% في هذا العام، يعود السبب في اتساع الفجوة في عام 2017 إلى ارتفاع نسبة الذكور البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية رسمية بشكل أكبر من الإناث، بلغت النسبة

لكل من الذكور والإناث في عام 2017 حوالي 48% و 26% على التوالي، وبلغت في 2014 حوالي 38% و 22% على التوالي، على صعيد الدول العربية سجلت الأردن أكبر فجوة إذ بلغت حوالي 29% وكانت أقل فجوة من نصيب كل من البحرين وموريتانيا بـ 11% .
الشكل 3: الفجوة بين الجنسين في الدول العربية مقارنة مع دول العالم في عام 2017



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الإلكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>
فيما يخص مؤشرات الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية لدى الدول العربية، ففي جانب الادخار لازالت نسبة المواطنين الذين يقومون بوضع مدخراتهم لدى المؤسسات المالية الرسمية دون مستوى المأمول، ذلك بالرغم من أنها تضاعفت تقريبا من 8% في عام 2014 لتصبح 15% في عام 2017، الأمر الذي يتطلب من المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية الاستمرار في بذل الجهود التوعوية بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية الرسمية، علما أن المتوسط العالمي لهذه النسبة بلغ 27% في عام 2017.

الشكل 04: نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال عامي 2014 و 2017



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الإلكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

ثانيا: واقع الخدمات المالية الرقمية العربية:

تتجه المصارف إلى تقديم الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي واتساع استخدام الحاسبات الآلية والتليفونات المحمولة بواسطة الأفراد والمؤسسات، تنويع مصادر الدخل، تحقيق رضا العملاء، وتسهيل إتاحة الخدمات من أي مكان دون الحاجة إلى الذهاب إلى فروع البنك الأمر الذي يحقق هدف الشمول المالي .

لازالت النسب التعاملات المالية الرقمية في الدول العربية دون الطموحات، وتستدعي بذل المزيد من الجهود لرفعها، حيث ارتفعت بشكل طفيف في عام 2017 مقارنة بما كانت عليه في عام 2014، إذ بلغت النسبة حوالي 14% في عام 2017 مقابل 13% في عام 2014، أما على صعيد دول العالم فقد كانت النسبة أعلى بكثير من النسبة لدى الدول العربية حيث بلغت 23% في نهاية 2017، في حين كانت النسبة 22% في نهاية 2014، أما على المستوى الفردي للدول العربية فقد حققت الإمارات العربية المتحدة نسبة مرتفعة بهذا الخصوص إذ بلغت حوالي 46% في عام 2017 في حين جاءت البحرين بالمرتبة الثانية بنسبة بلغت 36%، في حين كانت أقل نسبة لدى الجزائر بنسبة بلغت 5% .

الشكل 05: نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو الذين قاموا باستخدام البطاقات الائتمانية

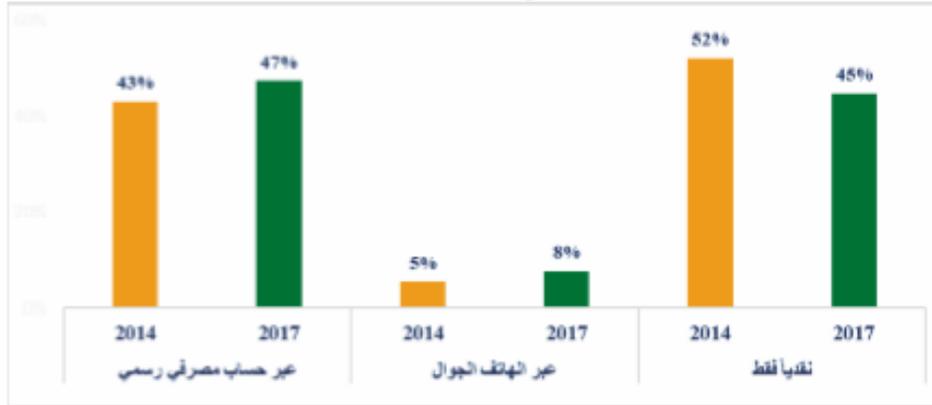
ممن تزيد أعمارهم من (15) عام خلال عامي 2014 و2017.



المصدر : تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الالكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

فيما يخص مؤشرات الخدمات المالية الرقمية فقد تحسنت بشكل طفيف خلال عامي 2014 و2017، حيث ارتفعت نسبة البالغين الذين قاموا بدفع فواتير أو إجراء تحويلات مالية (من البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 15 عاما) من خلال الحساب المصرفي الرسمي وعبر الهاتف الجوال، من 43% و5% على التوالي في عام 2014 لتصل الى 47% و 8% في 2017، وهو ما ساهم في انخفاض نسبة المواطنين البالغين ممن قاموا بإجراء مدفوعات نقدية من 52% في عام 2014 الى 45% في 2017.

الشكل رقم 06: القنوات المستخدمة في التحويلات و دفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014 و 2017



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الإلكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb> فيما يتعلق بكيفية إجراء التحويلات المتعلقة باستلام الأجور، واستلام التحويلات الحكومية، ودفع الفواتير، وإرسال أو استلام الحوالات المحلية، تحسنت نسبة من يقومون باستخدام قنوات الدفع عبر الهاتف النقال لجميع التحويلات المذكورة في عام 2017 مقارنة بما كانت عليه في عام 2014، وكذلك الحال بالنسبة لاستخدام الحسابات المصرفية الرسمية، في المقابل تراجع عمليات التحويلات التي تتم نقداً بشكل واضح، يبين الشكل التالي أن تراجع التحويلات النقدية يُعزى خاصة إلى تنامي دور القنوات الأخرى في المدفوعات (الحسابات المصرفية و الهاتف الجوال) بما يعكس جهود المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في تعزيز الشمول المالي بما في ذلك تعزيز الثقة بالمؤسسات المالية الرسمية ورفع مستوى التثقيف المالي للمواطنين .

الشكل رقم 07: القنوات المستخدمة في التحويلات و دفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014 و 2017



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي على الموقع الإلكتروني <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

ثالثا: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي العربي:

إن الخدمات المالية الرقمية تساعد على إخراج الناس من الفقر، ويقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة وكسب دخل ثابت، والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تقوم أيضا بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة.

يتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شأنها أن تتغلب على التحدي الأبدى المتمثل في تحقيق الكفاءة والاستدامة، وهنا تقوم بعض الشركات بدعم القطاع المالي من أجل تحقيق التحول الرقمي من خلال توفير حلول التكنولوجيا المتطورة بهدف تعزيز الشمول المالي. وتشير الإحصائيات إلى أنه بالإضافة إلى الفئات المستبعدة من النظام المصرفي؛ يوجد ما يزيد عن 200 مليون من المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لا توجد لديها إمكانية الوصول إلى الخدمات البنكية ولذلك، فإن التحول الرقمي يساعد المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية لمحدودي الدخل بأن يكون لديها البيانات الصحيحة وميزة تنافسية من خلال ضمان وقت أسرع للوصول إلى السوق وتوفير منتجات مصممة خصيصا لعملائها.

رابعا: تحديات تعميم الخدمات المالية في الدول العربية

توجد فرص هائلة بالمنطقة العربية تتعلق بشكل رئيسي بالسوق الضخمة غير المستغلة التي يمكن أن تتوسع وتتطور بسرعة في المستقبل، ووفقا لأحدث التقارير حول وضع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، هناك أربع فرص رئيسية لنمو التكنولوجيا المالية في المنطقة.¹⁴

- هناك حوالي 86% من البالغين في المنطقة ليس لديهم حساب بنكي حتى الآن؛
 - نسبة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لا تتعدى نصف متوسط النسبة العالمية؛
 - كما أن حجم التجارة الإلكترونية من المتوقع أن ينمو بأربعة أضعاف خلال السنوات القليلة المقبلة؛
 - يوجد واحد من كل اثنين من عملاء البنوك مهتمّ بالخدمات الرقمية الجديدة وهذه فرصة أخرى يجب دراستها.
- إن توفير الحلول المصممة خصيصا حسب الاحتياجات المختلفة لا يزال محدودا بالسوق، ولذلك توجد فرصة هائلة لشركات تطوير الحلول الرقمية إلا أن التحديات مثل اللوائح التنظيمية المشددة وانخفاض القدرة على التكيف؛ من شأنها جعل تبني التكنولوجيا أبطأ. ويشكل عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي تحديا مهما آخر ينبغي على الشركات أن تتعامل معه ومن ثم، فإن شركات التكنولوجيا التي تخطط للدخول في المنطقة تحتاج إلى إجراء البحوث الخاصة بمواصفات السوق.

يوجد حماس متزايد حول الطفرة الإيجابية التي من الممكن أن تحدثها الخدمات المالية الرقمية في صناعة الشمول المالي، فعلى مدى عقود كانت التكلفة المرتفعة، والحاجة إلى المزيد من الموظفين، وطبيعة التمويل الأصغر التي تحتاج إلى تفاعلات إنسانية كثيرة من خلال تواجد مكاتب تقليدية؛ تمثل عقبة رئيسية في مواجهة التوسع في الانتشار وكذلك لخفض تكاليف الخدمات المالية للفقراء، فاجتمعات ذات الدخل المنخفض من أجل إدارة أموالها تقوم في الوقت الحالي بالحصول على الخدمات الرقمية بشكل متزايد عن طريق استخدام الهواتف المحمولة والبطاقات القابلة لإعادة الشحن والوكلاء المحليين والأساليب الأخرى لنقاط البيع. وعلى الرغم مما نلاحظه الآن من وجود العديد من الحلول التي تساعد في إدارة المدفوعات، إلا أنه لا يزال هناك الكثير مما ينبغي القيام به من أجل تمكين الخدمات المالية الرقمية للمضي قدما وإتاحة الفرصة لمجموعة من الخدمات الأكثر قوة والتي تتضمن القروض والمدخرات والتأمين وتحويل الأموال خارج الحدود، ومع ذلك وبالرغم من العوائق التنظيمية، فإن عدم توافر العمل المترابط فيما بين الحلول والنظم المختلفة، وكذلك استمرار الحاجة للتفاعلات الإنسانية

الكثيرة لمثل هذه الخدمات يجعل من الصعب انتشارها بشكل حقيقي، إلا أن الكثير من المعنيين بالصناعة يعتقدون أن هذه الحلول هي الطريق إلى المستقبل.

إن المزيج من المنتجات والقنوات الرقمية والتغيير الجذري للإجراءات الإدارية من أجل تقديم احتياجات العملاء بسرعة وسهولة يدل على التطور الجذري الحقيقي الذي طالما انتظرت الصناعة حدوثه¹⁵.

وعلى سبيل المثال توجد شركة تعرف باسم "مجموعة فيتاس" وهي منظمة نمووية عالمية غير هادفة للربح تعمل في 27 دولة، وتقوم فيتاس بإقراض المشروعات الصغيرة في العراق والأردن ولبنان وفلسطين، وهي تمر بتحوّل تكنولوجي هائل من الممكن أن يضعها على حافة التطور الرقمي الكبير، وإذا قامت الحكومات والمؤسسات الخاصة بتطبيق ذلك بشكل صحيح، فمن الممكن أن يكون التمويل الأصغر القطاع القادم للحلول الرقمية في المنطقة.

إن دولاً مثل البحرين والإمارات العربية المتحدة وقطر هي دول رائدة في تطبيق حلول المستهلك الرقمية عن طريق اعتماد الهواتف الذكية بمعدلات كبيرة واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، إن التحوّل الرقمي ليس من شأنه فقط تحسين الكفاءة، بل أيضاً يتيح للأشخاص الوصول إلى الحسابات ويقوم بإنشاء سجل إلكتروني للأعمال كما يقوم بتوفير فرص أعمال جديدة، وعلاوة على ذلك، فإن التحوّل الرقمي يساعد الحكومات على توزيع المدفوعات النقدية بطريقة آمنة.

هذا، وتوجد علامة إيجابية أخرى للخدمات المالية الرقمية في الدول العربية وهي شريحة الشباب، فوفقاً لتقرير شبكة اكونوميست كوربوريت لعام 2016، فإن ما يزيد عن 60% من سكان المنطقة تقل أعمارهم عن 30 عاماً، إن هؤلاء المستهلكين هم من المغرمين بالتكنولوجيا وعلى استعداد لتجربة منتجات غير تقليدية للخدمات المالية الرقمية المباشرة بالسرعة والسهولة، ولكن بالرغم من استعداد المستهلكين إلا أن الحكومات والمؤسسات والمشروعات الخاصة قد عانت من أجل مواكبة هذه البيئة المتغيرة.

إن مجتمع الدول العربية، مثلما هو الحال في العديد من الاقتصاديات الناشئة، هو مجتمع يعتمد على النقدية بشكل كبير، إلا أنه يجب بناء الثقة التي تعني تعزيز الأمان والخصوصية، وعلاوة على ذلك، فإن الحلول الرقمية يجب أيضاً أن تبدأ في استخدام هذه الحلول من أجل استرداد تكلفة الاستثمارات الكبيرة في البنية الأساسية وشبكات الوكلاء.

خاتمة:

تناولت هذه الدراسة الدور الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية لتحقيق الشمول المالي في الدول العربية وقد توصلت إلى النتائج التالية:

النتائج:

1- الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد والمؤسسات خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، كما يعتبر عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحسين المعيشة وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات الصغيرة والحدّ من الفقر وتوفير فرص العمل وتعزيز النمو، ولذلك ولغيره من الأسباب نجد أن المنطقة العربية هي الوحيدة في العالم التي ازداد فيها الفقر منذ العام 2010.

2- لا تزال المنطقة العربية في أدنى المستويات عالمياً، لجهة الشمول المالي بسبب ضعف الجهود المبذولة لزيادة الشمول المالي خاصة في الجزائر، حيث أن أغلب المؤسسات المالية تُحجم عن توسيع وتمديد نطاق خدماتها في المناطق الريفية الفقيرة والتي تمتاز بضعف الهوامش المحصلة على التمويل والخدمات الأخرى و محدوديتها.

3- تحسين إمكانية الحصول على الخدمات المالية بطريقة تحقق أكبر المنافع للفقراء يتطلب إستراتيجية للإشراك تتجاوز كثيراً تقديم الائتمان للأسر الفقيرة، إذ من الأهمية بمكان توسيع محور تركيز الاهتمام بحيث يتم تحسين إمكانية الوصول بالنسبة لجميع من هم مستبعدون.

- 4- توجد عوائق كبيرة أمام تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية تختلف بالطبع من دولة إلى أخرى منها:
- غياب المنافسة بين المؤسسات المالية ما جعلها تدخل في جانب التقليد للخدمات المالية الرقمية خاصة في الجزائر لسيطرة البنوك العمومية على الساحة المصرفية .
 - غياب التثقيف المالي حيث أظهرت دراسة قام بها البنك الدولي أن مستويات الثقافة المالية للبالغين متواضعة في معظم الدول حيث كانت في الجزائر 33% فقط و هي من أدنى النسب.
 - 5- ضعف مستوى التمويل الرسمي وعدم التكافؤ بين الجنسين في الحصول عليه، ومحدودية الاهتمام بأنظمة وأساليب الدفع المالي الإلكتروني، يعكس ضعف المستوى الشمول المالي في الدول العربية كمجموعة.
 - 6- تعتبر البنوك المركزية مناسبة أكثر لقيادة الجهود والتنسيق السياسات المتعلقة بتعزيز الشمول المالي كوسيلة أساسية لزيادة التطور عمق القطاع المصرفي، مما يزيد أصول الجهاز المصرفي وقدرته على تمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة مما يضمن استمرارية المشاريع الصغيرة و المتوسطة، ويقود مزيد من خلق فرص العمل، وتحقيق النمو الاقتصادي الشامل.
 - 7- هناك تفاوت واضح بين الدول العربية في اهتمامها بتعميم الخدمات المالية والرسمية على كافة فئات المجتمع، حيث سجلت كل من السعودية، والإمارات، ولبنان، والبحرين، والكويت، وقطر نسب معتبرة في بعض مؤشرات الشمول المالي، مما يعكس اهتمامها المتزايد بتوسيع انتشار الخدمات المالية التي من شأنها أن تسهم في زيادة الثقة في النظام المالي والمصرفي الرسمي، ويعزز من شفافية المعاملات المالية.
- المقترحات:**

- 1- ضرورة تبني استراتيجية وطنية واضحة لتحقيق الشمول المالي خاصة في الجزائر .
- 2- يجب تدعيم متطلبات الشمول المالي خاصة ما يتعلق منها بالبنية المالية التحتية و الاستفادة مما وفرته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المالي قدر الإمكان وتطوير التشريعات والأنظمة الكفيلة بحماية العملاء.
- 3- تبني البنوك للخدمات المالية الرقمية وابتكار منتجات مالية قادرة على محاكاة الاحتياجات الفعلية للعملاء الحاليين والمستهدفين وتقليص الفجوة بين الرجال والنساء في استخدام الخدمات المالية التقليدية والرقمية.
- 4- الاستفادة من الخبرات الدولية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي والاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات من أجل ابتكار الخدمات المالية ترضي العملاء وتحقق ربحية للمصرف.

الهوامش والمراجع :

- 1 سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، القدس ، 2016، ص ص15-16.
- 2 Gatnar.E, Financial inclusion in poland, 2013,washington :the world bank, p15.
- 3 فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي ، 2015، ص3.
- 4 معهد الدراسات المصرفية ، تشرة توعوية ، السلسلة الثامنة، العدد السابع، 2016، ص2.
- 5 لشمول المالي، بنك الجزائر، <https://www.bank-of-algeria.dz/html/inclusionfinanci%C3%A8re.htm>، تاريخ الاطلاع 2019/03/15.
- 6 بنك الكويت الدولي، الشمول المالي في دولة الكويت، الأهمية والواقع ومقارنة لمؤشرات الشمول المالي لدولة الكويت بدول الإقليم والعالم، ماي 2015، ص8.
- 7 يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب اعطيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، موقع صندوق النقد الدولي [\[https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb/\[vocab\]/\[term](https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb/[vocab]/[term)، تاريخ الاطلاع 2019/05/02 .

- ⁸ عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
- ⁹ خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطرد، إدارة العمليات المصرفية الماليّة والدولية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص207.
- ¹⁰ معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة 2007، ص95.
- ¹¹ نادر ألفريد قاحوش، مرجع سبق ذكره، ص 32.
- ¹² عمار بابكر موسى أحمد، الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الإستثمار في السودان، رسالة ماجستير في الاقتصاد، جامعة أم درمان الإسلامية 2010.
- ¹³ دوجلاس راندال وجنيفر شيان، البنك الدولي، النهج الرئحج رئيسية للإسراع بتعميم الخدمات المالية والشمول المالي على الموقع الالكتروني: <https://www.findevgateway.org/ar/library/> تاريخ الاطلاع 2019/03/17.
- ¹⁴ علاء حمية، آفاق التحوّل الرقمي للخدمات المالية والشمول المالي في العالم العربي، مقال منشور على الموقع: <https://www.findevgateway.org/ar/interview/2018> تاريخ الاطلاع 2019/01/10.
- ¹⁵ إليسا ماكارتز لابورد، الخدمات المالية الرقمية ومستقبل الشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط، مقال منشور على الموقع الالكتروني ، <https://www.findevgateway.org/ar/blog/2017>، تاريخ الاطلاع 2018/12/10.