

آلية تعزيز الشمول المالي لبعض الدول العربية (الإمارات العربية المتحدة، الأردن، الجزائر) في ظل المعوقات والتحديات

Financial Inclusion Mechanism in Some Arab Countries (United Arab Emirates, Jordan, Algeria) in light of Challenges and Obstacles

بن يحيى نسيمة، مخبر الاقتصاد التطبيقي في التنمية، جامعة المدية،

[medea.dzbenyahia.nassima@univ-](mailto:medea.dzbenyahia.nassima@univ-setif.dz)

صاري إسماعيل، مخبر تقييم أسواق رؤوس الأموال الجزائرية في ظل العولمة، جامعة سطيف 1،

ismail.sari@univ-setif.dz

تاريخ الاستلام: 2021/11/14 تاريخ القبول: 2022/04/11 تاريخ النشر: 2023/06/10

ملخص: تُعنى هذه الورقة البحثية بدراسة آلية تعزيز الشمول المالي لبعض الدول العربية (الإمارات العربية المتحدة، الأردن، الجزائر) في ظل المعوقات والتحديات، وخلصت إلى أن الشمول المالي يُعد عامل أساسي في تعزيز الاستقرار المالي، وتحقيق الرخاء والقضاء على الفقر، فضلا عن المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، وعلى الرغم من الآليات المتبعة من قبل الدول محل الدراسة لتعزيز الشمول المالي إلا أنها تبقى دون المستوى المأمول، مما يعكس ارتفاع مستوى الاستبعاد المالي، وعليه نوصي بضرورة اعتماد إستراتيجية واضحة المعالم لتعزيز الشمول المالي بعد دراسة الإمكانيات المتوفرة وأهم المعوقات والتحديات.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ التحديات المالية؛ الآليات والاستراتيجيات المالية؛

تصنيف JEL: G20، G28 ، G21

Abstract: This study intended to highlight the financial inclusion mechanism enhance in some Arab countries (United Arab Emirates, Jordan, Algeria) in light of challenges and obstacles. Findings show that financial inclusion is considered as a pillar to enhance financial stability, ensure prosperity, and eradicate poverty. Despite all the followed mechanism by the mentioned countries to enhance financial inclusion, it remains under the potential level. Hence, this study recommends the need to adopt a clear strategy that includes the main challenges and obstacles.

keyword: Financial Inclusion; Financial Challenges; Financial Mechanisms and Strategies;

JEL classification code : G28, G20, G21

المؤلف المرسل: إسماعيل صاري،

sari.sml.84@gmail.com الايميل

1. مقدمة:

أضحى موضوع الشمول المالي من المواضيع الجديرة بالاهتمام والدراسة من صناعات القرار في كافة أنحاء العالم، لاسيما في ظل التطور التكنولوجي المتسارع وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات المالية، كما أن التداعيات السلبية لجائحة كورونا عززت الطلب على الخدمات المالية الرقمية، وجعلت الحاجة إلى تسريع التحول الرقمي وتحسين الخدمات المالية الرقمية أمر بالغ الأهمية في السياسات الاقتصادية في المنطقة العربية، كما يُعد عاملا مساعدا على تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز الاستقرار المالي، ولهذا بادرت الدول العربية باتباع جملة من الآليات لتعزيز الشمول المالي من خلال التركيز على المتطلبات الأساسية واتخاذ مجموعة من التدابير والآليات لتجاوز المعوقات والتحديات التي تحول دون الوصول إلى مستوى معين من الشمول المالي.

ومن خلال كل ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية التي يمكن صياغتها في السؤال الجوهري التالي:

ما هي أهم آليات تعزيز الشمول المالي في ظل التحديات والمعوقات التي تواجهها الدول العربية مشتملة (الإمارات العربية المتحدة، الأردن، الجزائر)؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالشمول المالي؟ وماهي أبعاده؟
- فيما تتمثل أهم التحديات التي تعرقل توسيع الشمول المالي؟
- ماهي أهم الآليات المتبناة من قبل (الإمارات العربية، الأردن، الجزائر) لتعزيز الشمول المالي؟

الفرضية الرئيسية للبحث: تنطلق الدراسة من الفرضية الرئيسية التالية:

نشر الثقافة المالية والاستثمار في البنى التحتية للاتصالات وتحديثها تعد من أهم الآليات المتبعة من قبل الدول محل الدراسة لتعزيز الشمول المالي.

أهمية البحث: تبرز أهمية الموضوع خاصة عقب الازمة المالية العالمية 2008، من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة أفراد المجتمع للخدمات المالية، وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح لمحاربة الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية، وقد زاد

اهتمام البنوك المركزية بموضوع الشمول المالي لمساهمته في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي.

أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على النقاط التالية:

- ✓ التعرف على مفهوم الشمول المالي ومختلف أبعاده واستراتيجياته؛
- ✓ معرفة أهم المعوقات والتحديات التي تحول دون تحقيق الشمول المالي؛
- ✓ إبراز الفجوة بين الدول العربية محل الدراسة فيما يتعلق بالطلب والعرض على الخدمات المالية؛
- ✓ تحليل واقع الشمول المالي في الدول العربية محل الدراسة، من خلال المؤشرات الدالة على تحققه وجهود البنوك المركزية في تعزيزه.

منهج البحث:

بالنظر إلى نوع الموضوع وإشكاليته والطريقة التي تنتهج في دراسة المشكلة، ولإلمام بجوانبه اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لتقصي أبعديات الموضوع لأننا بصدد جمع وتلخيص بيانات وحقائق، ولأنه الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات بشكل عام، والأكثر ملائمة لطبيعة موضوع بحثنا بشكل خاص، أما عن هيكل الدراسة فشمّل المحورين التاليين:

✓ أولاً: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي؛

✓ ثانياً: تحديات الشمول المالي لبعض الدول العربية وآليات تعزيزه.

1. مفاهيم أساسية حول الشمول المالي:

تعددت تعاريف الشمول المالي بحسب الجهات الدارسة له، وفرض نفسه في الآونة الأخيرة بشكل واسع على الساحة الاقتصادية عامة والمصرفية خاصة، وفيما يلي يمكن عرض البعض منها كالتالي:

1.1. تعريف الشمول المالي:

يعرف الشمول المالي على أنه: "يمكن لأي شخص الوصول إلى استخدام جودة الخدمات المالية المقدمة، بأسعار معقولة وبطريقة ملائمة" (Thankom, 2015, p.267).

يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014 تحت عنوان "تقرير التنمية المالية العالمي" على أنه: "نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات

المالية" (bin Rajab, 2018, p. 2) أما صندوق النقد الدولي فيعرفه بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأنه: "الحالة التي تعكس قدرة الأفراد والشركات، بما فيهم ذوي الدخل المنخفضة وصغر السن، في الوصول إلى الاستفادة من مصفوفة متكاملة الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان، والتأمين) والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة، في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة. (Bouzaneh & Hamdouch, 2021, p.74)

وتعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتتيف المالي (INFE) على أنه: "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 والتتيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي" (Falaq & Hamdi, 2019, p.3)

2.2. أهداف الشمول المالي:

تري المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي الآتية (Ammar Ossaf & Shawi, 2020, p.123):

- ✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية؛
- ✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية؛
- ✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- ✓ تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- ✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية.

3.2. أبعاد الشمول المالي:

خلال العقد الماضي تطور مفهوم الشمول المالي وشمل الأبعاد الرئيسية التالية:

✓ الوصول للخدمات المالية: يُشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية؛

✓ استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي. وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة؛

✓ جودة الخدمات المالية: بُعد جودة الشمول المالي ليس بُعداً واضحاً ومباشراً حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل أخرى (Taher & Aqoon, 2018, p.13).

4.2. الجهات المعنية بتحقيق الشمول المالي:

✓ البنوك المركزية على رأس الجهات المعنية بتحقيق الشمول المالي، حيث تعتبر الداعم الأساسي للشمول المالي وتسعى إلى وضع استراتيجيات وسياسات يتم من خلالها تسهيل نفاذ عدد أكبر من الأفراد والشركات للخدمات المالية، كما تعمل على تطوير البنية التحتية المالية ووضع التشريعات التي تستهدف زيادة الشمول المالي وتشجيع قنوات التمويل الرسمية واستخدام التقنيات في تقديم الخدمات المالية؛

✓ البنوك العاملة في الدولة وغيرها من مقدمي الخدمات المالية، مثل شركات الصرافة والتمويل ومكاتب البريد وشركات التأمين وشركات الدفع الإلكتروني للوصول للفئات المحرومة من الشمول المالي (El-Tayeb, 2020, p.14).

5.2. استراتيجيات الشمول المالي:

يقوم الشمول المالي على عدة استراتيجيات يمكن تلخيصها في المحاور الأربعة التالية (Francisco, 2017):

- ✓ المنتجات المالية المناسبة لخصائص الفئات الأشد فقراً، تعداد السكان...؛
- ✓ المؤسسات المالية التي تتميز بهيكل حوكمة متين، ومجدية من الناحية المالية وتهتم بالمشاركة في الأسواق المحرومة؛

- ✓ تصميم ونشر معلومات ذات صلة ومفهومة لمكافحة انعدام الثقة وتحسين عملية صنع القرار وتطوير المنتجات التي تتوافق مع الاحتياجات؛
- ✓ بناء إطار قانوني يفضي إلى كيفية تطوير البنية التحتية المالية.

3. تحديات الشمول المالي لبعض الدول العربية وآليات تعزيزه:

3.1. التحديات التي تعرقل توسيع الشمول المالي:

- تتمثل أهم التحديات التي تواجه الشمول المالي وتعرقل توسعه فيما يلي:
 - ✓ عدم امتلاك المال الكافي: إن عدم امتلاك الأموال الكافية لفتح الحساب هو أحد أهم أسباب عدم استخدامهم للخدمات المالية والمصرفية، وأنّ التغلب على هذا النوع من الحواجز يرتبط بمجموعة من الأسباب، منها طبيعة توزيع الدخل ومستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة، إلا أنه يرتبط أيضا بالسياسات التي تتبعها المؤسسات المالية والمصرفية، كما قد يرتبط بطريقة غير مباشرة بطبيعة العمليات المفروضة؛
 - ✓ عدم الحاجة لوجود حساب: يرى العديد من شرائح المجتمع ذوي الدخل المنخفض عدم الحاجة لوجود حساب لدى مؤسسة مالية أو مصرفية. إن تخفيف القيود على امتلاك الحسابات المصرفية والمالية وتخفيف التكلفة المرتبطة بها، سيؤدي إلى توسيع قاعدة الشمول المالي؛
 - ✓ أسباب تتعلق بالتكلفة والإجراءات: كثير من شرائح المجتمع لا تتعامل مع النظام المالي الرسمي بسبب بعد المصارف والمؤسسات المالية، وكذا تكاليف فتح الحساب؛
 - ✓ اعتبارات دينية وأخرى تتعلق بمستوى الثقة: يلعب عامل الثقة دور أساسي في تعزيز الشمول المالي وذلك فإن ضعف ثقة التعامل بالمعاملات المالية والمصرفية كأحد الأسباب لعدم امتلاكهم لحساب مالي، كما أن الأسباب الدينية حالت دون حصول الأفراد على حساب في مؤسسة مالية رسمية (Naghham & Nouri Hassan, 2018, pp. 33-34).
 - ✓ ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي من أجل التعريف بالفوائد التي ستعود على المواطن والدولة في حالة تطبيقه؛
 - ✓ ارتفاع مستويات الأمية والتي يترتب عليها الجهل بالخدمات المصرفية المقدمة؛
 - ✓ انتشار ما يعرف بالاقتصاد غير الرسمي؛

✓ انخفاض مستوى ثقة العميل أو المواطن في الخدمات المصرفية، وهنا يأتي دور الشمول المالي في تحسينها وتعزيزها

(Hamad Mohamed Abdel Hai & Ahmed Mahmoud, 2021, p.434).

✓ عدم تطور البنى التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل؛

✓ بطء تطور المؤسسات غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات الدين المحلية وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية للأفراد والشركات (Sunbi & bin Lakhdar, 2018, p.117).

2.3. الشمول المالي لبعض الدول العربية وآليات تعزيزه

في خصم التحديات التي تواجهها أغلب الدول العربية أقدمت في السنوات الأخيرة على تطوير برامج واستراتيجيات لتعزيز مستويات الشمول المالي، وتعتبر مبادرات الشمول المالي للدول العربية من المحركات الأساسية التي أولتها اهتماما كبيرا في سياستها الاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي وزيادة الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق المساواة، فضلا عن ادماج أكبر عدد من الافراد في القطاع المالي الرسمي، قصد الارتقاء بمؤشرات الشمول المالي والالتحاق بركب الدول الرائدة في هذا المجال.

1.2.3. تحليل وضعية الامارات العربية المتحدة فيما يتعلق بالشمول المالي:

يحرص مصرف الامارات المركزي على وضع حماية مستهلكي الخدمات المالية على رأس أولويات عمله، وعلى صعيد الارتقاء بموضوع التنقيف والتوعية المالية، فقد قامت دائرة حماية المستهلك بمضاعفة الجهود المبذولة للارتقاء بالوعي المالي من خلال (Yosr, Rami, & Habib, 2019, pp. 49-50):

- اصدار عدة نشرات توعية حول مفاهيم الخدمات المالية بهدف تعريف مستهلكي الخدمات المالي بأهمية التوعية المالية، من خلال معرفة الحقوق والواجبات لضمان الاستفادة من الخدمات المالية التي يقدمها القطاع المالي؛

- نشر الثقافة المالية من خلال الترحيب بالزيارات التي تقوم بها مختلف المؤسسات؛

- القيام بزيارات ميدانية للمؤسسات والجهات الحكومية والخاصة بزيادة التوعية المالية؛
- المشاركة في المعارض التوعوية داخل وخارج الدولة؛
- نشر مقاطع فيديو تستعرض قصصاً حقيقية مثل مخاطر بطاقات الائتمان والقواعد الخاصة بالقروض الشخصية.

جدول رقم (01): النسب المئوية لأهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الامارات العربية المتحدة للمواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة

السنوات	2011	2014	2017
حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية	60%	83%	87%
مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية	-	39.4%	46.1%
ملكية بطاقة الائتمان المصرفي	30%	37%	45%
دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية	-	21%	28%

المصدر: (bin Musa & Quman, 2019, pp. 6-10)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنّ جميع المؤشرات محل الدراسة بالنسبة للإمارات العربية المتحدة في تزايد مستمر من سنة إلى أخرى، حيث تحتل المرتبة الأولى من بين دول الخليج، ويتضح ذلك من خلال ما يلي:

مؤشر ملكية الحساب في مؤسسة مالية رسمية للبالغين أكثر من 15 سنة، هذا المؤشر يقيس نسبة امتلاك الافراد لحساب في بنك أو مؤسسة مالية رسمية يسمح له بالحصول على الخدمات المالية الأساسية، نلاحظ أنه ارتفع إلى نسبة 87% في سنة 2017 مقارنة بـ 83% في سنة 2014، ويعزى هذا الارتفاع إلى إجراءات المصارف المتمثلة في تطوير خدماتها من خلال توطين رواتب الموظفين، ومنح المزيد من القروض، فضلاً عن تنامي عدد شركات الدفع الالكتروني، أي زيادة حدة انتشار الوعي والثقافة المالية.

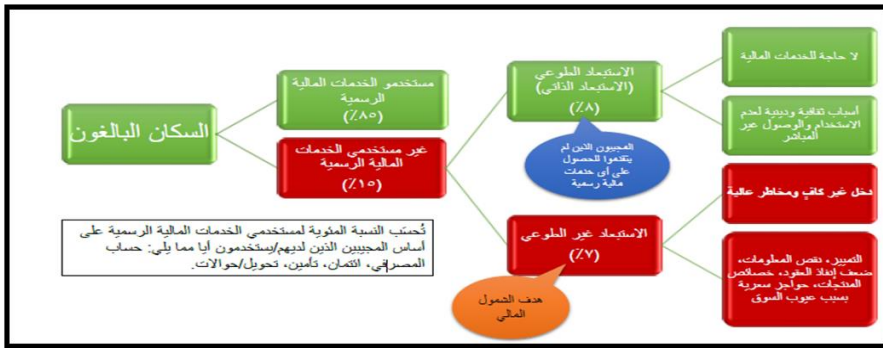
أما بالنسبة لمؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية، والذي يقيس نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أيضاً في تحسن مستمر، حيث ارتفع إلى نسبة 46.1% سنة 2017 مقارنة بـ 39.4% سنة 2014، ويعزى ذلك إلى أنّ معظم المقترضين يعتمدون على الائتمان الرسمي أو بطاقات الائتمان بدل اللجوء إلى الأسر أو الأصدقاء للاقتراض. أما بالنسبة لدفع الفواتير فقد احتلت الصدارة وكانت السبابة في تفعيل الخدمات المالية

الالكترونية، الأمر الذي ساهم في تطور البنى التحتية الرقمية وانتشار الهواتف الذكية وارتفاع تغلغل الانترنت، مما انعكس على تطور أداء قطاعاتها الاقتصادية.

وفي تقرير الاقتصاد الربعي لسنة 2020، أجرى المصرف المركزي للإمارات العربية مسحا شمل 5134 فردا مقيما، تراوحت أعمارهم بين 15 عام فأكثر، وكان الهدف من المسح هو جمع معلومات من شأنها تمكين المصرف المركزي من تصميم وتنفيذ استراتيجية شاملة، تهدف إلى تعزيز درجة الشمول المالي في دولة الامارات. وجمع المسح معلومات من الأفراد بشأن قدرتهم على الحصول على الخدمات المالية الرسمية التي تمثل عوامل تمكين ضرورية لتحسين معيشتهم، والوصول إلى خدمات تحويل الأموال واستخدامها.

وتشير نتائج المسح إلى أنّ 85% من البالغين، الذين تتراوح أعمارهم بين 15 سنة وما فوق، هم من مستخدمي خدمة مالية رسمية، والباقي (15%) يعتبرون مستبعدين ماليا.

شكل رقم (01): درجة الشمول المالي

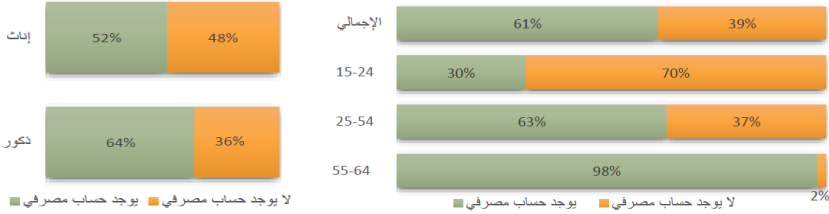


المصدر: (UAE, 2020 , p. 20)

على الرغم من ارتفاع نسبة مستخدمي الخدمات المالية 85% يكشف المسح عن معلومات مهمة تتعلق بوصول/استخدام الأفراد أو نقص الخدمات المالية الرسمية التي تقدمها المؤسسات المالية في دولة الامارات. حوالي 61% من البالغين الذين شملهم المسح لديهم حساب مصرفي، وهو أقل من المتوسط العالمي البالغ 69%، ومن بين هؤلاء 39% من البالغين الذين ردوا على الاستطلاع، أفاد 20% أنهم لم يتقدموا بطلب للحصول على حساب مصرفي، في حين أراد 19% التقدم للحصول على حساب مصرفي لكنهم لم

يستوفوا المتطلبات، إما لأنهم عاطلون عن العمل أو لديهم دخل غير كاف. ويوضح الشكل البياني النسبة المئوية للمشاركين البالغين الذين لديهم حساب مصرفي.

شكل رقم (02): بحسب المجموعات العمرية وبحسب النوع



المصدر: (UAE, 2020, p. 20)

وبالسؤال عن الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية الأخرى واستخدامها، يكشف المسح أنّ 29% من المجيبين حصلوا على ائتمان أو اقترضوا أموالاً من المؤسسات المالية الرسمية، وأنّ 57% من المجيبين لديهم تأمين، و69% قاموا بتحويلات خارجية أو تلقوها من دولة الإمارات، وتجدد الإشارة إلى أنّ 39% من المجيبين البالغين لا يمتلكون حسابات مصرفية هم من مستخدمي خدمات التحويلات التي يقدمها مقدمو الخدمة في دولة الإمارات، وهذا هو السبب في أنه على الرغم من أنّ النسبة المئوية للبالغين لديهم حساب مصرفي تبلغ حوالي 61% فقط، فإن درجة الشمول المالي في الإمارات لا تزال مرتفعة نسبياً وتبلغ 85%.

1.1.2.3 آليات الامارات العربية المتحدة لتعزيز الشمول المالي:

ترتكز هذه الآليات على ما يلي: (Union of Arab Banks, 2017, p.3)

- نظام حماية الأجر الذي أقره المصرف المركزي، والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع المصارف، كما أن تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظة الالكترونية يفتح الباب لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي لسهولة الدخول وقلة التكاليف، كما أصدرت كل من السعودية والامارات بطاقات مسبقة الدفع للفئات غير المشغولة ماليا ضمن نظام حماية الأجر؛
- تعزيز مبادرات وخطط الشمول المالي من خلال إدراج مبادئ حماية العملاء والشمول المالي ضمن تشريعاتها بهدف الحصول على الخدمات المالية بتكاليف مناسبة وعادلة وشفافة.

الإطار 1. مبادرات لتعزيز الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية

الإمارات العربية المتحدة

الدرهم الإلكتروني e-Dirham

تستخدم منظومة الدرهم الإلكتروني أحدث التقنيات وتوفر مستوى عالياً وعالمياً من الأمان والمالية في الدفع الإلكتروني، وتضمن تغطية ملى وواسعة، مما يجعلها منظومة متكاملة في الإمارات العربية المتحدة.

يعمل النظام الجديد على منح المواطنين والمواطنات سهولة وراحة في إنجاز المعاملات، مما يسهل تحصيل رسوم الخدمات الحكومية وغير الحكومية، من خلال:

- نظام الدفع المتكامل للبطاقات المدفوعة مسبقاً والبطاقات الائتمانية؛
- نقاط البيع والتحصيل الإلكترونية EFTPOS؛
- الدفع عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية EIPG؛
- البطاقات الورقية teVouchers؛
- التحويل والحسم المباشر من الحسابات البنكية teDebit & eDirect؛
- الدفع بواسطة الهاتف النقال eMobile؛
- الدفع بواسطة الأكشاك الإلكترونية eKiosks؛
- الدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية الافتراضية eWallets.



محفظة الإمارات الرقمية Emirates Digital Wallet

أنشيت محفظة الإمارات الرقمية كحل لاستبدال الأموال النقدية. وهي تمكن من إتمام المدفوعات والتحويلات المالية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة النقالة الأخرى وتدعم بذلك مبادرة الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة.

تجمع منصة المحفظة 16 مصرفاً في الإمارات العربية المتحدة، وبهذا، تمهد الطريق للمعاملات المالية غير النقدية من الصرف والحوالات وأدخار المال لجميع المقيمين والمقيمت والعاملين، والمعاملات حيث تجمع المحفظة خبرات وممارسات مجموعة كبيرة من أنظمة الدفع العالمية وتقدم حلاً يتلاءم مع احتياجات وبيئة الإمارات المحلية.

لا تتطلب محفظة الإمارات الرقمية حساباً مصرفياً، وهذا ما يمثل حلاً مالياً مثالياً للسكان وبدعم هدف المصرف المركزي لتخفيض تداول النقد وإزالته في النهاية، وتقليل المخاطر المالية والاحتيايل.



المصدر: (The United Nations, 2019, pp. 52–53)

تحليل وضعية الأردن فيما يتعلق بالشمول المالي:

لقد اهتم البنك المركزي الأردني بموضوع الشمول المالي فعمل على انشاء الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي والتي أطلقها سنة 2017 والتي تهدف إلى تعزيز الثقافة المالية وحماية المستهلك في المجتمع الأردني، ويمكن توضيح النسب والمؤشرات في الجدول أدناه:

جدول رقم (02): النسب المئوية لأهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الأردن للمواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة

2017		2014		2011		السنوات
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	الفجوة بين الجنسين
%27	%56	%16	%33	%17	%34	
%28.4	%56.3	%20.7	%33.3	%17.4	%33.7	حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية
%4.4	%20.4	%2.8	%16.7	%14		مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية
%19.2		%19.1		%14.7		مؤشر الوصول إلى الخدمة المالية

بتصرف تم الاعتماد على: (Boutalea, 2020, p. 155-153)

نلاحظ من خلا الجدول أعلاه أنّ مؤشر الفجوة بين الجنسين انخفض في سنة 2014 ثم ارتفع في سنة 2017، حيث بلغ %56 بالنسبة للذكور، و%27 بالنسبة للإناث، ويرجع ذلك إلى أنّ الخدمات المالية تمكن من كسب المزيد وبناء المواد والأصول، كما تتيح فرصة التحكم بالموارد المالية بما في ذلك الوصول الآمن والحكيم والمستتر إلى حساباتها المصرفية.

مؤشر ملكية الحساب في مؤسسة مالية رسمية: نلاحظ وجود تحسن ملحوظ بشكل أكبر فيما يتعلق بنسبة الذكور الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية، والتي ارتفعت من %33.7 سنة 2011 من إجمالي السكان البالغين إلى %33.3 سنة 2014 و%56.3 سنة 2017، بعد تبني الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي، حيث ظهر تقدم واضح في أعداد الحسابات المصرفية، مقابل تحسن أقل بالنسبة للإناث، حيث ارتفعت نسبة الإناث الممتلكات لحسابات في مؤسسة مالية رسمية من %17.4 سنة 2011 إلى %20.7 سنة 2014 ثم إلى 28.4 سنة 2017. وهذا يفسر وجود فجوة بين الجنسين بأن المرأة الأردنية لا تزال تفتقر إلى الأدوات المالية الأساسية اللازمة لتملك الأصول والتمكين الاقتصادي، أو إلى عدم توفر الوثائق والشروط اللازمة لفتح حساب مصرفي، أو انعدام الثقة في النظام المالي. مؤشر الاقتراض من المؤسسات الرسمية: بلغت نسبة المقترضين من كل 1000 شخص بالغ من الذكور في 2014 نسبة %16.7، وسنة 2017 ما نسبته %20.4 أما نسبة النساء

اللواتي اقترضن من المؤسسات المالية الرسمية بلغت سنة 2014 ما نسبته 2.8% وارتفعت سنة 2017 إلى 4.4%، أي أنّ نسبة المقترضين من الذكور تفوق نسبة المقترضين من النساء، مما يشير إلى أنّ النساء تعاني الوصول إلى فرص التمويل عبر القنوات المالية الرسمية والاقصاء المالي أكثر من الرجال.

مؤشر الوصول إلى الخدمة المالية الرسمية: حيث يقيس هذا المؤشر إمكانية الافراد البالغين من سن (15-24) ومن 25 فأكثرهم القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية، ويتم قياسها بعدد الفروع نسبة إلى عدد الأشخاص، حيث كانت في سنة 2011 لكل مئة ألف شخص يقابله 14.7 فرع وجهاز صراف، وفي سنة 2014 ارتفعت لتصل إلى 19.1 وبلغت سنة 2017 نسبة 19.2، وهذا ما يشير إلى ان بعد الوصول إلى الخدمة المالية تشهد تحسن ملحوظ، حيث ارتفعت النسبة من 14 فرع تقريبا لكل شخص 19 فرع تقريبا لكل 100 شخص مما يشير إلى التحسن في مستوى الوصول إلى الخدمة.

1.2.2.3. آليات البنك المركزي الأردني لتعزيز الشمول المالي

ترتكز هذه الآلية على المحاور التالي: (Ben Gueda & Bouafia, 2018, p.102)

- تحسين الوصول إلى التمويل، خاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال قروض البنك الدولي وقروض الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والبرنامج الداخلي الموجه لقطاعات الصناعة والسياحة والطاقة المتجددة والزراعة؛
- توفير البنى التحتية اللازمة لتعزيز الشمول المالي من خلال:
 - تطوير وإعادة هيكلة نظم الدفع والتسويات؛
 - وضع استراتيجية نظم مدفوعات تجزئة شاملة تمكن من الانتقال من بيئة دفع ورقية إلى بيئة إلكترونية، مما يعزز الشمول المالي؛
 - العمل على تطوير برنامج تنقيفي وطني شامل، ووضع آلية واضحة وشفافة للعمليات وآليات فض النزاعات وحل المشاكل وخدمة العملاء؛
 - تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني، ونظام المدفوعات الوطني، ومنظومة ضمان القروض لتوفير الضمانات اللازمة للشركات الصغيرة والمتوسطة القائمة والناشئة من خلال الشركة الأردنية لضمان القروض؛

- نشر الثقافة المالية والمصرفية (محو الامية المالية) من خلال إطلاق مشروع لنشر وتعميق الثقافة المالية بهدف تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي؛
- توسيع نطاق رقابة البنك المركزي لتغطي شركات التمويل الأصغر؛
- حماية المستهلك المالي من خلال تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية واستحداث قسم " حماية المستهلك المالي" ضمن دائرة الرقابة على القطاع المصرفي.

2.2.2.3. الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي 2018-2020

بهدف تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية المقدمة من القطاع الرسمي قام البنك المركزي الأردني بتاريخ 2017/12/4 بإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2018-2020)، وقد تم تحديد خمسة محاور في هذه الاستراتيجية وهي: تعزيز الثقافة المالية، حماية المستهلك المالي، تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، خدمات التمويل الأصغر، والخدمات المالية الرقمية،

تهدف الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي لتحقيق هدفين رئيسيين:

- رفع مستوى الشمول المالي من 33.1% في سنة 2017 مقاسا بعدد البالغين الذين يملكون حسابات في مؤسسات مالية إلى 41.5% بحلول سنة 2020؛
- تقليص فجوة الوصول المالي بين الجنسين من 53% إلى 35%.

علما أنه في سنة 2020 تم تحقيق هذه الأهداف وبشكل أكبر من المستهدف في الإستراتيجية، حيث ارتفعت نسبة الشمول المالي إلى ما يقارب 50% بدلا من نسبة 41.5% المستهدفة، وانخفضت الفجوة بين الجنسين إلى حوالي 29% بدلا من 35%، وهذا يدل على النجاح الكبير الذي تحقق نتيجة تطبيق الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي، هذا وتجدر الإشارة إلى أنّ البنك المركزي يعكف على إعداد دراسة تشخيصية حول وضعية الشمول المالي لسنة 2021 متضمنة تحليل العرض والطلب المتعلقة بهذا الموضوع وذلك ضمن إطار التحضير لإعداد إستراتيجية جديدة للشمول المالي (Ziad, 2020, p. 11-12).

3.2.3. تحليل وضعية الجزائر فيما يتعلق بالشمول المالي:

الجزائر وفقا لمؤشر الشمول المالي تتمركز ضمن دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا باستثناء ذات الدخل المرتفع، وفيما يخص النسب المئوية لأهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر لسنوات 2011، 2014، 2017، فهي تظهر في الجدول أدناه:

الجدول رقم (03): النسب المئوية لأهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر للمواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15

السنوات	2011	2014	2017
حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية	33%	50%	43%
الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية	1%	2%	3%
ملكية بطاقة الائتمان المصرفي	1%	6%	3%
الاقتراض من العائلة أو الاصدقاء	25%	13%	19%
ادخار الأموال	-	45%	39%
الفجوة بين الجنسين			
ذكر	46%	61%	56%
أنثى	20%	40%	29%

المصدر: (bin Musa & Quman, 2019, p.13)

ينضح من خلال الجدول أعلاه أنّ نسبة الافراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية من مجموع السكان البالغين في تزايد من سنة على أخرى، مسجلة نسبة 33% سنة 2011 لتصل إلى 50% سنة 2014 مما يعني تحسن في مستويات الشمول المالي خلال هذه الفترة، وهي نسبة متوسطة إذا ما قورنت مع الامارات العربية، في حين حدث تراجع في سنة 2017 إلى 43% مقارنة بـ 50% سنة 2014، ويرجع ذلك إلى الوضعية التي عاشها الاقتصاد الجزائري جراء الصدمة النفطية 2014، وانخفاض مستويات الدخل، وعدم وجود المال الكافي لفتح حساب مصرفي، ناهيك عن انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية بالإضافة إلى التكلفة وبعد المسافة، أما بالنسبة لمؤشر الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية منخفض جدا حيث بلغ 1% سنة 2011 وارتفع إلى 3% سنة 2017، حيث نجد نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية مقابل الاقتراض من العائلة أو الأصدقاء أنّ معظم الاقتراض للبالغين هو من أفراد العائلة والأصدقاء حيث ارتفعت النسبة من 13% سنة 2014 إلى 19% سنة 2017 وهذا يدل على أوجه القصور في المؤسسات المالية

الرسمية كضعف البنى التحتية، ارتفاع معدلات الفائدة، مما يعني ارتفاع تكاليف الاقتراض خاصة طويل المدى، بالإضافة إلى وجود أسباب دينية تحريم التعامل بالفائدة، تفشي ظاهرة الاكتناز...، أما بالنسبة لملكية بطاقة الائتمان المصرفي والتي تعد بوابة نحو الشمول المالي إلا أنها سجلت تراجع حيث بلغت النسبة 6% سنة 2014 وانخفضت إلى 3% سنة 2017، ويُعزى هذا الانخفاض إلى حالة النشاط التجاري خاصة بالنسبة للتجارة الالكترونية حيث مازال الوضع يعرف نوع من الركود، الأمر الذي أثر بشكل كبير في استعمال هذا النوع من البطاقات، وبالنظر إلى ادخار الأموال فقد بلغت في سنة 2014 ما نسبته 45% لتتخفص إلى 39% سنة 2017، ويعزى هذا التخفيض إلى ارتفاع معدلات التضخم التي أدت إلى تآكل الأجور خاصة بعد انخفاض أسعار البترول، كما أن المواطنين الذين يقومون بوضع مدخراتهم لدى المؤسسات المالية الرسمية دون المستوى المأمول، الأمر الذي يتطلب من البنوك المركزية بذل الجهود التوعوية بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية الرسمية، في حين نجد مؤشر الفجوة بين الجنسين والذي يقيس مدى التكافؤ في توزيع الموارد والفرص، حيث نلاحظ ارتفاع المؤشر لكلا الجنسين في 2014، 61% بالنسبة للذكور و40% بالنسبة للإناث، لينخفض في سنة 2017 إلى 56% بالنسبة للذكور و29% بالنسبة للإناث، ويرجع ذلك إلى غياب الوعي حول قضايا عدم المساواة بين المرأة والرجل وعدم أخذ احتياجات الجنسين في الاعتبار في كافة السياسات الوطنية، بالإضافة إلى وجود نسب مرتفعة من البطالة بالنسبة للنساء في الأرياف، كون هناك نسبة قليلة من النساء اللاتي يمارسن مهن حرة.

1.3.2.3. آليات البنك المركزي الجزائري لتعزيز الشمول المالي

حسب بيان السيد محافظ بنك الجزائر، بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي 27 أبريل

2020 فإن بنك الجزائر يعمل على (bank-of-algeria, 2021) :

- وضع إستراتيجية اتصال ديناميكية موجهة نحو البنوك والمؤسسات المالية العاملة بالجزائر، بغرض اشراكها في هذه المبادرة، خاصة فيما يتعلق ببلورة اللوائح والإجراءات التنظيمية؛
- المساهمة بفعالية في تمويل المشاريع الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل إنجاز السياسة الجديدة، وهذا يتطلب تجميع وتنسيق كل الجهود المبذولة؛

- التركيز على فئة الشباب من خلال حملات ترويجية وتحسيسية تتضمن التعريف بمختلف المنتجات البنكية، خاصة منها ذات العلاقة بالتقنيات الجديدة والتطبيقات والابتكارات المالية المتاحة لتمكين جميع المواطنين من الوصول إلى الخدمات المصرفية والتأقلم مع آليات التمويل؛
- تعمل البنوك على دراسة طبيعة النشاطات الاقتصادية الموجودة على مستوى كل المناطق حتى يتسنى لها توفير المنتجات التي تستجيب لانشغالات المتعاملين والمواطنين هناك. في هذا الإطار قام بنك الجزائر باتخاذ عدة لوائح تنظيمية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وتعميقه ليستهدف كل فئات الزبائن والمتعاملين، ولعل أهم اللوائح التي صدرت عن بنك الجزائر تلك المؤرخة في 15 مارس 2020 والتي تشمل:
- تكريس المعاملات البنكية الإسلامية كأحد رواتب تمويل الاقتصاد الوطني بفتح نافذة التمويل الإسلامي وما تمثله من خدمات مصرفية ثرية ومتعددة استجابة لبنك الجزائر لمطالب شريحة كبيرة من المتعاملين، وللتأكيد على عمق تأطير المعاملات البنكية الإسلامية قام بنك الجزائر بإصدار نظام تغطية وضمن الودائع؛
- وتشجيعا لاستعمال المنتجات الرقمية أصدر بنك الجزائر في نفس الفترة نظام آخر ينص على مجانية بعض الخدمات المصرفية (بطاقة مصرفية، كشف الحساب السنوي، استعمال صراف آلي، تزويد التجار بأجهزة الدفع الالكترونية...الخ)، وهذا تحفيزا للعملاء على استخدام وسائل الدفع الغير نقدية من جهة ودفع البنوك العاملة على الابتكار وتقديم منتجات جديدة مسايرة للتطورات التكنولوجية الحديثة.

4. خاتمة:

- توصلنا من خلال الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوجزها في النقاط التالية:
- ✓ يساهم الشمول المالي في توجيه مدخرات الافراد والاسر والمجتمعات والمؤسسات نحو الفرص الاستثمارية، كما يركز على إزالة العقبات التي تمنع الافراد من الحصول على الخدمات المالية، الامر الذي يساعد على توفير فرص العمل، وتحقيق النمو الاقتصادي، ومواجهة الصدمات المالية؛
 - ✓ تميزت الدول العربية محل الدراسة بنقاوت ملحوظ في مستويات الشمول المالي، حيث احتلت الامارات العربية الصدارة في ذلك مقارنة مع الأردن والجزائر، نتيجة لزيادة

انتشار الهواتف الذكية، ارتفاع معدل تغلغل الإنترنت، الدفع بواسطة الاكشاك الالكترونية، الدفع بواسطة المحفظة الالكترونية الافتراضية، تطور أداء القطاعات المصرفية مما يعكس درجة اهتمامها بتقليص درجة الحرمان من الخدمات المالية والمصرفية.

✓ احتلت الجزائر مرتبة قريبة من المتوسط بالنسبة لمؤشر الحساب في مؤسسة مالية رسمية، ويُعزى ذلك إلى تدني مستويات المعيشة وارتفاع نسبة الفقر، وعدم وجود المال الكافي لفتح حساب مصرفي، ناهيك عن انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية بالإضافة إلى التكلفة وبعد المسافة؛ كما احتلت أيضا مرتبة قريبة من المتوسط بالنسبة لمؤشر الادخار وذلك راجع لارتفاع معدلات التضخم التي أدت إلى تآكل الأجور وتدهور القدرة الشرائية، فضلا عن تدني معدلات الفائدة؛

وعلى الرغم من الجهود المبذولة والاستراتيجيات المتبناة من قبل الدول العربية، إلا أن الوصول إلى مستوى معين للشمول المالي يبقى بعيد نتيجة لضعف الوعي المصرفي لدى الجمهور خاصة في القرى والارياف، فضلا عن ضعف المصارف في توعية موظفيها. ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- دراسة مختلف السبل للارتقاء بمؤشرات الشمول المالي من خلال تطبيق المبادئ والمعايير الدولية وتعزيز التعاون بين المؤسسات المختلفة الوطنية والدولية؛
- إلزام الجهات الرسمية بتنفيذ السياسات اللازمة لتنمية وتعزيز الشمول المالي؛
- توفير بيئة قانونية وتشريعية ملائمة لمتطلبات تعزيز الشمول المالي، والمساهمة في نشر الثقافة المالية في ظل قلة خبرة العملاء في مجال الخدمات المالية؛
- الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال الشمول المالي من خلال الاستراتيجيات والآليات المتبناة؛
- الاستثمار في البنى التحتية للاتصالات وتحديثها لكي تتلاءم مع تطورات التكنولوجيا المالية وتلبي احتياجات تفعيل التطبيقات والحلول المبتكرة في هذا المجال.

4. قائمة المراجع:

1. Ammar Ossaf, Y., & Shawi, S. (2020). *Financial Inclusion in Algeria: Reality, Obstacles and Solutions. International Journal of Islamic Economics*, 123.
2. bank-of-algeria, b.-o.-a. (2021). *Statement of the Governor of the Bank of Algeria on the occasion of the Arab Financial Inclusion Day. Retrieved 2021, from bank-of-algeria: <https://www.bank-of-algeria.dz>*
3. Ben Gueda, M., & Bouafia, R. (2018). *The reality and prospects for improving financial inclusion in Arab countries. Journal of Economics and Human Development* , 102.
4. bin Musa, M., & Quman, O. (2019). *The reality of financial inclusion in the Arab world in light of the global financial inclusion index (2011-2017), with a focus on Algeria. Journal of Economic Reform and Integration in the World Economy* , 13.
5. bin Musa, M., & Quman, O. (2019). *The reality of financial inclusion in the Arab world in light of the global financial inclusion index (2011-2017), with a focus on Algeria. Journal of Economic Reform and Integration in the World Economy* , 13.
6. bin Rajab, J. (2018). *Calculation of a composite financial inclusion index and estimation of the relationship between financial inclusion and gross domestic product in Arab countries. Arab Monetary Fund* , 2.
7. Boutalea, M. (2020). *The reality of financial inclusion and its challenges- Jordan and Algeria as a model. Journal of Economics of Money and Business* , 153-155.
8. Bouzaneh, A., & Hamdouch, W. (2021). *The reality of the impact of the activation of the financial inclusion policy on strengthening the financial stability of Arab banking systems. Economic Issue Studies* , 74.
9. El-Tayeb, H. (2020). *Financial inclusion is aimed at the young age group in the Arab world. Arab Monetary Fund.*

10. Falaq, S., & Hamdi, M. (2019). *Improving Financial Inclusion as a Strategic Entry to Support Financial Stability in the Arab World. Journal of Economic Integration* , 3.
11. Francisco, G. V. (2017). *Financial inclusion of small rural producers. United Nations.*
12. Hamad Mohamed Abdel Hai, ., N., & Ahmed Mahmoud, e. n. (2021). *The role of financial inclusion in improving the level of customer confidence in banking services. The Scientific Journal of Economics and Commerce* , 434.
13. Nagham, H. N., & Nouri Hassan, A. (2018). *Indicators for measuring financial inclusion in Iraq. The Fourth Scientific Conference of the Technical Administrative College* , 34,33.
14. Sunbi, S., & bin Lakhdar, A.-S. (2018). *The importance of financial inclusion in achieving development. Journal of Finance and Accounting Research* , 117.
15. Taher, B., & Aqoon, A. (2018, November 27). *Financial inclusion and ways to improve it in countries' economies. . Intervention in the first national forum on: Strengthening financial inclusion in Algeria as a support mechanism for sustainable, algeria.*
16. Thankom, A. (2015). *Financial inclusion : policier and practices. IMB Management Review* , 267.
17. The United Nations, T. U. (2019). *Technology for Development in the Arab Region Bulletin 2019 Global Perspectives and Regional Trends. Economic and Social Commission for Western Asia.*
18. UAE, T. C. (2020). *Quarterly economic report. UAE: The Central Bank of the UAE.*
19. Union of Arab Banks, U. o. (2017). *The reality of financial inclusion in the Arab region and Arab initiatives to improve it. Department of Studies and Research.*
20. Yosr, B. Rami, O. & Habib, E. (2019). *Financial inclusion in Arab countries: efforts, policies and experiences. Arab Monetary Fund* , 50-21.
21. Ziad, F. (2020). *Financial Stability Report. Jordan: Central Bank of Jordan.*