

تفعيل الشمول المالي على أرض الواقع في مصر دراسة تطبيقية

د. ياسر شوقي الضرغامي

دكتوراه الفلسفة في الاقتصاد

المقدمة

تعتبر مجموعة البنك الدولي الشمول المالي عاملا جوهريا رئيسيا للحد من الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك ، ومنذ عام ٢٠١٠ تعهدت أكثر من ٥٥ بلدا بالتزاماتها بتطبيق الشمول المالي، وقامت أكثر من ٦٠ دولة بوضع أو تنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي تجمع بين المنظمين الماليين وشركات الاتصالات المتنافسة ووزارات التعليم، وبالتالي تزايدت وتيرة الإصلاحات وأثرها.

أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من الشمول المالي الذي يعد عاملا أساسيا من أهداف التنمية المستدامة ؛ حيث تسهل الحسابات المالية المصرفية الحياة اليومية ، وتساعد الأفراد والعائلات والشركات على التخطيط المالي بداية من الأهداف طويلة الأجل إلى حالات الطوارئ غير المتوقعة وإدارة المخاطر، والصدمات المالية، التي يمكن أن تحسن نوعية حياتهم عموما.

مشكلة البحث :

الافتقار إلى الخدمات المالية الرقمية في بعض المناطق الجغرافية ، وعدم وجود هوية رقمية لجميع أصحاب الحسابات المصرفية ، بحيث تتيح تجميع بياناتهم المالية من كافة الجهات المصرفية ، بالإضافة إلى ندرة البيانات المتاحة للنشر الخاصة بإجمالي الحسابات المصرفية وحسابات الائتمان بالبنوك الخاصة بالأفراد البالغين وتوزيعها الجغرافي مما أدى إلى صعوبة بالغة في تناول الجانب التحليل للبحث، بالإضافة إلى عدم وجود مراجع علمية تناولت بعمق موضوع الشمول المالي نظرا لحدثة تطبيقه.

هدف البحث :

يهدف البحث إلى دراسة كيفية تفعيل الشمول المالي على أرض الواقع في مصر والتعرف على المخاطر والمزايا والعيوب المرتبطة بتطبيق الشمول المالي مع تحديد الجهات الأساسية المنوط بها تطبيق الشمول المالي في مصر

فرضية البحث :

يفترض البحث وجود علاقة طردية موجبة بين الشمول المالي ، ويقاس بإجمالي نقاط الوصول للخدمات المالية وعدد السكان البالغين في مصر، ويقاس أيضا بعدد نقاط الوصول للخدمات المالية وعدد السكان البالغين في مصر.

حدود البحث: الحدود المكانية جمهورية مصر العربية

- الحدود الزمانية خلال الأعوام من ٢٠١٥ حتى عام ٢٠١٩

منهجية البحث -

اعتمد البحث على المنهج الوصفي عند تناوله للجوانب النظرية بجانب اعتماده على المنهج التحليلي عند تناوله للمعدلات والنسب الخاصة بتطبيق الشمول المالي على أرض الواقع في مصر واختبار فرضيتي البحث.

إطار البحث

يشتمل البحث على ستة مباحث هي:

المبحث الأول: تعريف الشمول المالي ومعوقات تطبيقه

المبحث الثاني: المبادئ الأساسية والأبعاد الرئيسية لتطبيق الشمول المالي .

المبحث الثالث: الصعوبات التي تواجه الأفراد عند تطبيق الشمول المالي الكامل.

المبحث الرابع: المخاطر والمزايا المترتبة على تطبيق الشمول المالي.

المبحث الخامس: دور البنك المركزي والبنوك في تحقيق الشمول المالي .

المبحث السادس: مؤشرات تفعيل الشمول المالي على أرض الواقع .

المبحث الأول: تعريف الشمول المالي ومعوقات تطبيقه .

تمهيد وتقسيم

الشمول المالي : هو توفير الخدمات المالية مثل: الائتمان والتأمين والبنوك والمدخرات وغيرها بطريقة ميسورة، وهو يساهم في التخفيف من حدة الفقر وتحسين سبل العيش للأفراد الأقل حظاً وأصبح الإدماج المالي (الشمول المالي) هدفاً عالمياً طموحاً للوصول إلى الشمول المالي الشامل بحلول عام ٢٠٢٠، ويهدف الشمول المالي إلى ضمان وصول الخدمات المالية للقطاعات الأقل حظاً وذات الدخل المنخفض في المجتمع بأسعار معقولة ، وقد حدد الشمول المالي بوصفه عاملاً أساسياً لسبعه من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشره، والتزمت مجموعه العشرين بالنهوض بالشمول المالي في جميع انحاء العالم^(١)، وأكدت من جديد التزامها بتنفيذ مبادئ مجموعه العشرين الرفيعة المستوي للإدماج المالي الرقمي ، وتعتبر مجموعه البنك الدولي الشمول المالي عاملاً جوهرياً رئيسياً للحد من الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك .

ومنذ عام ٢٠١٠ تعهدت أكثر من ٥٥ بلداً بالتزاماتها بتطبيق الشمول المالي، وقامت أكثر من ٦٠ دولة بوضع أو تنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي تجمع بين المنظمين الماليين وشركات الاتصالات المتنافسة ووزارات التعليم، وبالتالي تزايدت وتيرة الإصلاحات وأثرها.

أولاً - تعريف الشمول المالي (الاشتمال المالي /الادماج المالي)

تعريف كلمة شمول: لغة

شَمِلَ: فعل شَمَلَ يَشْمَلُ ، شَمَلًا وَشُمُولًا ، فهو شَامِلٌ ، شَمَلْتَهُمُ الْبَرَكَةُ: عَمَّتَهُمْ، شَمِلَ الْأُمْرَ الْقَوْمَ: شَمَلَهُمْ؛ عَمَّهُمْ

تعريف البنك الدولي للشمول المالي:

الاشتمال المالي يعني أن الأفراد والشركات يمكنهم الحصول علي المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسورة التي تلبي احتياجاتهم-المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين-يتم تسليمها بطريقة مسؤولة ومستدامة^(٢).

(١) موقع البنك الدولي على شبكة المعلومات الدولية الانترنت

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview> page 1

(2) The World Bank (2014, p. 21) «Global Financial Development: Financial Inclusion

وموقع البنك الدولي على شبكة المعلومات الدولية الانترنت

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview> page 7

تعريف صندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء^(١)

يشير الشمول المالي إلى تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض والشركات، بما في ذلك أصغرهما بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، وادخار، ائتمان، تأمين... الخ) ويقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.

تعريف آخر:

هو عمليه: ضمان الحصول على المنتجات والخدمات المالية المناسبة التي تحتاجها الفئات الضعيفة مثل: القطاعات الأضعف والفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفه ميسوره بطريقه عادله وشفافة من جانب الجهات المؤسسية الرئيسية التي تقدم الخدمات المالية والمصرفية. مثل: المدخرات والتأمين والمدفوعات والائتمان وتسهيلات التحويل من النظام المالي الرسمي إلى أولئك الذين يميلون إلى الاستبعاد من النظام المالي.

واستنباطاً من التعريف اللغوي في البند الثاني (شمل الأمر القوم؛ شملهم؛ عمّمهم) يرى الباحث

تعريف الشمول المالي: هو تعميم الخدمات المالية على جميع المؤسسات والشركات وعلى جميع أفراد المجتمع، وذلك بتقديم الخدمات المالية من خلال القنوات الرسمية للفئات الفقيرة والمحرومة من الخدمات المالية بتكلفة منخفضة تتناسب مع دخولهم وبطريقة عادلة وشفافة ومستدامة، وذلك لتلافي لجوء هذه الفئات إلى القنوات غير الرسمية المرتفعة التكلفة، والتي لا تخضع لرقابة وإشراف الأجهزة الرسمية المعنية بالرقابة (البنك مركزي، هيئة الرقابة المالية، هيئة التأمين، هيئة البريد، وزارة المالية).

(1) 2 CGAP & Arab Monetary Fund (2017) «Financial Inclusion Measurement in the Arab World», Working Paper, January 2017 (page 1).

ثانيا - معوقات تطبيق الشمول المالي:

الأمية المالية وقلة الوعي المالي :

تظهر الأمية المالية من خلال مؤشرات عدم الاستقرار المالي، مثل الديون المتراكمة، والمدخرات غير الكافية، وعدم التخطيط مالياً للمستقبل، والاستثمارات غير المدروسة^(١) ومن الضروري أن يتم تعريف السكان الريفيين الذين لا يتعاملون مع البنوك بمزايا الأعمال المصرفية، وينبغي البدء بمشاريع إعلامية متنوعة لتعليمهم الأعمال المصرفية والادخار والقروض وخلق الثروة بشكل أساسي ، وعموما فكلما زادت نسبة الجهل وانتشرت الأمية الثقافية كلما بعد المجتمع عن الخدمات المالية، والعكس صحيح.. وقد يتخوف البعض من مسؤولي البنوك من أن الحسابات الخاصة بالشمول المالي المفتوحة حديثاً قد تظل كامنة دون حراك ، وستكون مضيعة للوقت والمال إذا لم يتم استخدام هذه الحسابات باستمرار ؛ وبالتالي سيفتحون الحسابات للعديد من الأشخاص القادمين إلى النظام المالي لأول مرة ؛ لذلك إذا لم يتم توفير انطباع جيد لدى الأفراد ، فسوف يظلون خارجين عن نطاق الشمول المالي، وبالتالي تتعدد الحسابات المصرفية دون رصيد.

ارتفاع تكلفة تقديم الخدمات المالية؛ حيث إن زيادة تكلفة تقديم الخدمات المالية تؤدي إلى بعد الناس عن جهات تقديمها والبحث عن وسائل أخرى للاستفادة من الخدمات المالية المنخفضة، وكلما قلت تكلفة تقديم الخدمات المالية زادت نسبة متلقى الخدمات المالية في الاندماج في المجتمع المالي والحصول على الخدمات المالية^(٢).

زيادة معدلات الضرائب وكشف سرية حسابات العملاء:

كلما زادت معدلات الضريبة وقام التعاون بين المؤسسات المالية ومصحة الضرائب كلما تهرب الأفراد والمؤسسات من الحصول على الخدمات المالية من الجهات الرسمية في الدولة ويتم اللجوء إلى جهات بديلة^(٣).

البنية التحتية للخدمات المالية -

(1) Kozup, J., and Hogarth, J. M. (2008). "Financial Literacy Public Policy and Consumer's Self-Protection – More Questions, Fewer Answers". Journal of Consumer Affairs, , 42(2).

(٢) المصدر إضافة من الباحث من واقع خبرته في قطاع البنوك في مصر

(٣) المصدر السابق

(٤) المصدر السابق

يقصد بها إنشاء وضمان انتشار فروع بنوك أو مؤسسات مالية فى النجوع والقرى والجهات الريضية، وبالتالي فانتقال الأفراد من مكان إلى آخر للبحث عن جهات تقديم الخدمات المالية قد يعرضهم لسرقة أموالهم ومدخراتهم.. وإلى جانب هذا، فإنني أعتقد أنه ينبغي على الحكومة الاستفادة من مفهوم الخدمات المصرفية الافتراضية، مع اعتبار أن هناك ٩٣,١٢ مليون هاتف محمول قيد الاستخدام فى مصر فى نهاية فبراير ٢٠١٩ مقابل ١٠٠,٢٤ مليون مستخدم محمول بنهاية فبراير عام ٢٠١٨^(١)

الفقر والبطالة وعدم المساواة:

أظهرت إحصائية للبنك الدولي أن نصف الأشخاص غير المتعاملين مع المصارف هم من الأسر المعيشية الفقيرة فى المناطق الريضية أو خارج القوه العاملة (البطالة).^(٢) ومع ذلك فإن ما يقرب من ثلث عدد البالغين حول العالم أي حوالي -١,٧٠٠,٠٠٠,٠٠٠ بالغ من الأفراد ليست لديهم حسابات مصرفية (بنكية)، وفقا لأحدث بيانات index .f، كما أن الفجوة الجنسية (بين الرجال والنساء) تمثل ٩% فى البلدان النامية، مما يعوق المرأة عن القدرة على السيطرة الفعالة على حياتها المالية. وتقل نسبة التفاوت بين الجنسين فى البلدان ذات الملكية العالية لحساب الأموال المتنقلة^(٣).

المبحث الثاني – المبادئ الأساسية والأبعاد الرئيسية لتطبيق الشمول المالي

أولاً – المبادئ الأساسية لتطبيق الشمول المالي:

وضعت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي Financial Inclusion Data Working Group) - التابعة للتحالف الدولي للشمول (Alliance of Financial Inclusion) - المبادئ الأساسية للشمول المالي وذلك بهدف التوافق حول تعريف موحد للشمول المالي مقبول دولياً وانحصرت فى ستة مبادئ رئيسيه هي^(٤) :

الفائدة والاهمية: وتعنى أن الاعتبار الرئيسي لاختيار المجموعة الأساسية من المؤشرات هو فائدة هذه المؤشرات وأهميتها لدى واضعي السياسات المحلية.

(1) <https://www.elwatannews.com/news/details/4151162>

تصريح من وزارة الاتصالات على موقع جريدة الوطن
(2) 5 Challenges to Financial Inclusion <https://www.intelligenthq.com/5-challenges-to-financial-inclusion/>

(3) <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

(4) Financial Inclusion Data Working Group (2011, p. 2) «Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators» , Alliance of Financial Inclusion page 3.

الاتساق: تقدم الشروط الأساسية تعاريف موحده لضمان الاتساق فى القياس والقابلية للمقارنة عبر الزمن والبلدان ، تتماشى قدر المستطاع مع استقصاءات الوصول المالي ومشاريع جمع البيانات الخاصة بالمنظمات الدولية والمتعددة الأطراف. التوازن: أن تكون المجموعة الأساسية للبيانات مجموعه متوازنة تعالج بعدين مهمين للإدماج المالي-الوصول والاستخدام-وتعزز كلا من البيانات المتعلقة بالعرض والطلب.

المرونة: إن تحقيق الشمول المالي مرتبط بالبنمط الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي للدولة ، ويختلف باختلاف الظروف والموارد بين الدول، وبالتالي فإن الشروط الأساسية المقترحة لاحتساب مؤشر الشمول المالي تمكن البلدان من التمتع بأكبر قدر من المرونة فى اختيار التعريفات واستخدام المؤشرات البديلة.

الطموح: يتطلب قياس الشمول المالي بدقة بذل جهود وموارد إضافية لمقابلة الشروط الأساسية ، كما هو محدد على أن يتم تحسين المؤشرات فى وقت لاحق عملاً بمبدأ الطموح المبني على التعديلات التي تتم فى الشروط الأساسية.

المنهجية والقابلية للتقييم: ينبغي أن تكون جميع البيانات متوفرة ومتاحة لتقليل التكلفة والجهد إلى أدنى حد ممكن ، وذلك خلال فترة زمنية معقولة.

ثانياً - الأبعاد الرئيسية للشمول المالي وفقاً لتصنيف البنك الدولي^(١) :

تتمثل أهم مكونات الشمول المالي وفقاً لتصنيف البنك الدولي فى الأبعاد الرئيسية التالية:

البعد الأول : استخدام الحسابات المصرفية:

نسبة البالغين الذين لديهم حساب مالي فى المؤسسات الرسمية ، مثل : البنوك ومكاتب البريد ومؤسسات التمويل الصغرى.

الغرض من الحسابات (شخصية او تجارية)

عدد المعاملات (الإيداع او السحب)

(1) Asli Demirgüç – Kunt and Leora Klapper (2012, P. 3) «Measuring Financial Inclusion: The Global Financial Inclusion Index (Global Findex) », The World Bank and Bill & Melinda Gates Foundation.

الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية ؛ بحيث تكون الأولوية والتركيز لخدمه العملاء وطريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي وفروع البنك).

يبلغ عدد من يمتلكون حسابات من البالغين في مصر نسبة ٣٣٪^(١)، وتبلغ نسبة الفجوة بين النساء والرجال في امتلاك الحسابات البنكية ١٢٪، وتصل ل ٢١٪ فجوة بين الأغنياء والفقراء.

عدد المتعاملين مع القطاع المصرفي بلغوا نحو ٢٣٪ من إجمالي المواطنين، من بينهم ٢٨٪ يستغلون خدمة أو خدمتين فقط من الخدمات البنكية، بينما ٣٦٪ يستخدمون الحسابات لإتمام عمليات المدفوعات الأساسية مثل الكهرباء، و ٢٪ فقط هم من يستخدمون كافة الخدمات البنكية، وأضاف أن نحو ٥٠٪ من الحسابات المفتوحة في القطاع المصرفي غير فعالة، بينما يوجد نحو ٦٧٪ من الأفراد خارج المنظومة المصرفية والبريد^(٢)

يرى الباحث أن النسبة أعلاه تبين أن ٦٧٪ (مكمل نسبة ال ٣٣٪ الذين يمتلكون حسابات بنكية) من المواطنين المصريين لا يمتلكون حسابات بنكية ولا يتعاملون مع القطاع المصرفي وحتى تكون هذه النسبة دقيقة يرى الباحث ضرورة حصر عدد من يمتلكون حسابات توفير لدى هيئة البريد المصرية، كما يكشف تصريح رئيس وحدة غسل الأموال ان ٥٠٪ من الحسابات المفتوحة لدى البنوك غير فعالة (راكدة) ، وبالتالي يرى الباحث استبعاد أصحاب حسابات التوفير من حساب نسبة الحسابات الفعالة.

البعد الثاني: الادخار:

النسبة المثوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال السنة الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها)

(١) تقرير عن الشمول المالي <https://www.youm7.com/story/٢٧/٤/٢٠١٨/>

(٢) خالد بسيوني - رئيس وحدة الشمول المالي بالبنك المركزي المصري تصريح بتاريخ ٢١ ابريل ٢٠١٩ <https://www.elwatannews.com/news/details/٤١٣٣٣٧> بالإضافة إلى تصريح أ. طارق الخولي بتاريخ ٢٣ أكتوبر ٢٠١٧ من خلال موقع www.dotmsr.com/News/١٠٧٤٤٦٧/٢٠٠/ ويتضح من التصريحين فارق التوقيت الزمني امان ولم يتم تحديث عدد الحسابات البنكية خلال الفترة من ٢٣ أكتوبر ٢٠١٧ حتى ٢١ ابريل ٢٠١٩

النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال السنة الماضية باستخدام مؤسسات التوفير غير الرسمية أو أي شخص خارج الأسرة .

النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك (على سبيل المثال الادخار المنزلي خلال السنة الماضية).

لا توجد إحصاءات رسمية لعدد حسابات الادخار المفتوحة بالبنوك لإجراء التحليل اللازم لتحديد النسب المئوية الواردة أعلاه.

البعد الثالث: الاقتراض :

النسبة المئوية للبالغين الذين حصلوا على قروض خلال السنة الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية.

النسبة المئوية للبالغين الذين حصلوا على قروض خلال السنة الماضية باستخدام المؤسسات المالية غير الرسمية (الاقتراض من الأسرة والأصدقاء)

لا توجد إحصاءات رسمية لعدد حسابات الاقتراض بالبنوك لإجراء التحليل اللازم لتحديد النسب المئوية الواردة أعلاه.

البعد الرابع: المدفوعات :

النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساباً رسمياً لصرف الأجور والمدفوعات الحكومية خلال السنة الماضية.

النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساباً رسمياً لتلقى أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال السنة الماضية.

النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال خلال السنة الماضية.

لا توجد إحصاءات رسمية لعدد حسابات صرف الأجور والمدفوعات الحكومية بالبنوك وهيئة المعاشات والتأمين الاجتماعي لإجراء التحليل اللازم لتحديد النسب المئوية الواردة أعلاه.

البعد الخامس: التأمين

النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.

النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون فى الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية (العواصف والأمطار).

لا توجد إحصاءات رسمية لإجراء التحليل اللازم لتحديد النسب المئوية الواردة أعلاه.

المبحث الثالث - الصعوبات التي تواجه الأفراد عند تطبيق الشمول المالي الكامل:

القيود الوظيفية Functional limitations

يحد التأثير الخاص بالقيود الوظيفية المختلفة من قدرة الأشخاص على استخدام الأنظمة المالية الرقمية حيث إن الأشخاص ذوي الإعاقة الحسية أو الإدراكية أو البدنية أو ذوي الإعاقات المتعددة يمكن أن يواجهوا مشكلات خاصة عند التعامل مع التكنولوجيا المالية الرقمية حال تطبيق الشمول المالي ، وبالتالي يمكن أن يكون التأثير السلبي دائماً أو مؤقتاً، وقد يتناقض التأثير بمرور الوقت بسبب الطبيعة المؤقتة للإعاقة ، أو لأن المستخدم النهائي يصبح بارعاً فى تنفيذ المهام بطرق بديلة أو فى استخدام التكنولوجيا المساعدة، ومن المرجح أن تزداد شدة الإعاقة وتأثيرها مع تقدم العمر^(١).

التوازن يمكن أن تتأثر قدرة الشخص على الحفاظ على توازنه بالعديد من الأسباب مثل مشاكل الأذن الداخلية، والأدوية، ومشاكل ضغط الدم، وفشل المخ فى تفسير ردود الفعل المرئية بشكل صحيح، والنظارات متعددة البؤر، وما إلى ذلك، وهذا يؤثر على عدد كبير من الأشخاص المصابين المعرضين للقيود الوظيفية ، وتقلل من قدراتهم على استخدام ماكينة الصراف الآلي أو آلة مماثلة إذا كان الوقوف مطلوباً لفترة زمنية طويلة.

(1) Study on risks and opportunities of digitalization for financial inclusion Middlesex University London Final report October 2018 page 21

القدرات الحسية للأفراد Sensory Abilities

● الرؤية: (١) غالبية الأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر يواجهون صعوبات فيما يتعلق بحجم النص الذي ينظرون إليه ونصوعه ، وتناقض لونه وبالتالي فإن تصميم المعلومات المقدمة بواسطة ماكينة الصراف الآلي أو ماكينة التذاكر أو ماكينة نقاط البيع أمر مهم للغاية ، ويعد موقع الماكينة أيضاً مهماً حيث إن مستويات الإضاءة المتوهجة أو المتغيرة قد تؤثر على قدرة الشخص على قراءة المعلومات ، وسيحتاج الأشخاص الذين ليس لديهم رؤية محدودة إلى إدخال صوتي ، وبالتالي يجب تصميم الأنظمة المالية الرقمية لتوفير المعلومات بتنسيقات بديلة والاتصال بالتكنولوجيا المساعدة التي يمكن أن يستخدمها المستخدم النهائي في أجهزة الكمبيوتر الشخصية على وجه الخصوص ، ويمكن تزويد أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية بقرائ شاشة أو برامج تكبير بينما يمكن لأجهزة الصراف الآلي التحدث عبر مقبس سماعة الأذن.

السمع يمكن أن يتراوح فقدان السمع بين انخفاض بسيط في سماع بعض الترددات إلى فقدان سمعي عميق، وبالتالي يعد اختيار الترددات التي تستخدمها الأنظمة أمراً مهماً لهؤلاء المستخدمين وكذلك توفير معلومات مسموعة بتنسيقات بديلة.

القدرات البدنية Physical Abilities:

البراعة (٢) فالأشخاص الذين يعانون من قيود وظيفية قد يواجهون صعوبات في التحكم في أيديهم وذراعهم لالتقاط ومعالجة أشياء ، مثل : الماوس أو الشاشة التي تعمل باللمس، ويمكن إعداد جهاز كمبيوتر شخصي وجهاز كمبيوتر محمول وهاتف ذكي لتقليل متطلبات بعض الحركات ، ولكن أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة التذاكر أو أجهزة PoS تحتاج إلى التكيف مع التطبيقات السابقة لتوفير أزرار أكبر للنقر عليها .

التلاعب يشير التلاعب إلى قدرة الشخص على حمل الأشياء وتحريكها ومعالجتها والسرعة التي يمكنه بها القيام بهذه المهام. وبالنسبة للمستخدمين ذوي القدرة المحدودة على التعامل مع الأشياء، من المهم أن تسمح أي نقطة اتصال أو محطة شخصية

(1) Middlesex University London- Study on risks and opportunities of digitalisation for financial inclusion Final report October 2018 Page 21))

(٢) المرجع السابق ص ٢٢

أو برنامج للمستخدم بإمكانية الطلب لفترة أطول للإشارة إلى اختياره أو إدخال الكود بدلاً من قفله بسبب سياسات المهلة.

الحركة والارتفاع^(١) تشير الحركة إلى فعل شخص يتحرك ويحافظ على موضع جسمه، قد يكون الأشخاص ذوو الإعاقة الحركية على كرسي متحرك أو يستخدمون أداة المشي، يجب أن يكون ارتفاع النظام الثابت مثل ماكينة الصراف الآلي أو آلة التذاكر؛ بحيث يأخذ في الاعتبار النطاق الكامل للمستخدمين المحتملين ويعد عدد من الآلات على ارتفاعات مختلفة حلاً بديلاً ممكناً.

القوة والتحمل تشير القوة والتحمل إلى قدرة الشخص على القيام بمهمة جسدية لفترة زمنية مستدامة، ويوصى بأن تكون الأنشطة على الأجهزة أو أجهزة الصراف الآلي بسيطة وسهلة الفهم قدر الإمكان؛ لتقليل الوقت الذي تستغرقه لتشغيلها وبالتالي متطلبات القوة والتحمل، وهذا سوف يقلل أيضاً من فرصة أن يكون المستخدم النهائي ضحية للجريمة

الصوت؛ قد لا يتمكن الشخص المصاب بإعاقة صوتية من التواصل بصوت عالٍ، ومن المهم أن يكون لأي نظام مالي رقمي يستخدم الصوت للتحكم أو كجزء من الأمن الحيوي طريقة بديلة للتشغيل؛ حيث يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة الصوتية أيضاً خطراً متزايداً إذا فقدوا بطاقتهم أو سُرقت؛ نظراً لأن الأنظمة الحالية للإبلاغ عن هذه الخسارة ومنع الاستخدام الإضافي تتطلب من صاحب البطاقة الإبلاغ عن الخسارة الشخصية على الهاتف.

القدرات المعرفية Cognitive Abilities^(٢)

• الذكاء العقلي هو القدرة على المعرفة والفهم والعقل، قد يواجه الشخص المصاب بإعاقة ذهنية صعوبة في تلقي المعلومات الحسية ومعالجتها وفهم تأثير أفعالهم، قد تفيد هذه المجموعة من الأنظمة المالية الرقمية ذات الوظائف المحدودة أو المخفضة (مثل بطاقات الصراف الآلي التي تقصر عمليات السحب على مبلغ معين).

الذاكرة: تتعلق بتسجيل وتخزين واسترجاع المعلومات،، يمكن أن يؤثر ذلك على قدرة المستخدم النهائي على التفاعل مع الخدمات المالية الرقمية أو على تذكر

(١) المرجع السابق ص ٢٢

(٢) المرجع السابق ص ٢٢

معلومات الأمان ، مثل : أرقام التعريف الشخصية، قد يكون الشخص الذي يعاني من ضعف الذاكرة أكثر عرضة للجريمة إذا قام بتسجيل رقم التعريف الشخصي أو معلومات الأمان عبر الإنترنت ؛ حيث تكون متاحة لأشخاص آخرين ، أو إذا اضطروا إلى إعطاء رقم التعريف الشخصي الخاص بهم لشخص آخر بسبب عدم إمكانية الوصول إلى الجهاز.

اللغة ومعرفة القراءة والكتابة واللغة ومحو الأمية هي قدرة الشخص على فهم العلامات والرموز وغيرها من عناصر اللغة على الرغم من أن الشخص الذي يعاني من إمام منخفض بالقراءة والكتابة قد يكون قادراً على تنفيذ مهام معينة على الأنظمة المالية الرقمية، إلا أنه قد يتعرض لخطر أكبر بسبب الجريمة بسبب افتقاره إلى القدرة على فهم معلومات الأمان.

العوامل الجغرافية Geographical Factors^(١)

يتطلب الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وصول المستخدم النهائي إلى الأنظمة ، وهذا يتطلب توفر أنظمة المستخدم النهائي وتوافر إشارة الشبكة للتأكد من أن النظام الرقمي المتصل بالشبكة يمكنه نقل الأنظمة التشغيلية والمالية بنجاح ، وتتطلب الأجهزة المحمولة أو الثابتة (الكمبيوتر المحمول أو سطح المكتب أو الهاتف الذكي) أن يكون لدى المستخدم النهائي اتصال شبكة شخصي في المنزل أو الوصول إلى اتصال Wi-Fi آمن ومأمون يمكنهم استخدامه عندما يكونون خارج منزلهم، وقد لا يكون الوصول الشامل متاحاً للمستخدمين النهائيين ؛ لأن ذلك قد يعتمد على قرارات العمل الأساسية القائمة على التكلفة والكفاءة والطلب وهذا يضع العبء على المستخدمين فعلى سبيل المثال قد يتطلب استخدام جهاز الصراف الآلي أو آلة التذاكر مستخدماً للسفر إلى موقع معين^(٢) يمكن أن يكون السفر صعباً بالنسبة للمستخدمين ذوي الموارد المالية المحدودة أو إعاقة التنقل أو عدم إمكانية الوصول إلى وسائل النقل الشخصية، لذلك يجب مراعاة موقع الآلات المالية في أي منطقة معينة لضمان إمكانية الوصول.

(١) المرجع السابق ص ٢٣

(٢) المرجع السابق ص ٢٣

(٣) Study on risks and opportunities of digitalization for financial inclusion مرجع سبق ذكره ص ٢٤

التعليم^(١)؛ المستوى الأعلى من التحصيل العلمي سيساعد المستخدم النهائي على التعامل بنجاح مع كل من النظم المالية وواجهاتهم الرقمية ، وسيشمل ذلك التشغيل الآمن والأمن لأنظمة الأمن والأنظمة المالية والتكنولوجيا المساعدة (إذا لزم الأمر) على وجه الخصوص التعليم أو التعليم الذاتي مطلوب لتمكين الناس من اكتساب المهارات التالية^(٢)؛

معرفة القراءة والكتابة وهي القدرة على القراءة والكتابة (أو الكتابة) كما هو مطلوب عند استخدام النظم المالية ، وهذا يعني استخدام وفهم المصطلحات المالية ذات الصلة.

معرفة القراءة والكتابة فى وسائل الإعلام هي القدرة على الوصول إلى المعلومات من مجموعة من الوسائط ، بما فى ذلك النص المكتوب والنص المنطوق والفيديو، ويلاحظ أنه ستكون هناك حاجة إلى عرض تقديمي بديل للمعلومات فى تنسيقات الوسائط المرئية والمسموعة، إذا كان على المستخدمين استخدام تكنولوجيا مالية من ذوي الإعاقات الحسية.

الآمام بالقراءة والكتابة الرقمية ، وهو القدرة على التفاعل بنجاح مع الأنظمة الرقمية بما فى ذلك الأنظمة التي تعمل فى التطبيقات المالية بما فى ذلك أجهزة PoS وآلات التذاكر وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المكتبية.

معرفة قراءة وكتابة المعلومات؛ هي قدرة المستخدم النهائي على التعرف عند الحاجة إلى المعلومات والبحث عن تلك المعلومات وتحديد موقعها، وهذا مهم جدا لمستخدمي الأجهزة المحمولة والثابتة الشخصية الذين سيحتاجون إلى العثور على البرنامج أو التطبيق الصحيح ، ولن يتم إدخالاتهم عن طريق إصدار محاكاة أو الذين يحتاجون إلى إضافة أنظمة أمان أو مساعدة إضافية لتمكينهم من الوصول إلى نظام البيانات المالية.

محو الأمية المالية هي قدرة المستخدم النهائي على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة وفعالة عند التفاعل مع النظم المالية الرقمية وفهم نتائج أعمالهم.

(١) المرجع السابق ص ٢٤

(٢) Study on risks and opportunities of digitalization for financial inclusion page ٢٤ مرجع سابق.

محو الأمية الأمنية: هي قدرة المستخدم النهائي على اتخاذ قرارات آمنة ومستتيرة عند التفاعل مع الأنظمة الرقمية بما في ذلك النظم المالية الرقمية ، وما الذي يقومون به عبر الإنترنت عند التفاعل مع الأجهزة الشخصية أو الأجهزة الجماعية والبرامج التي يختارون تثبيتها واستخدامها على الأجهزة الشخصية ، وسوف تشمل أيضا اختيار واستخدام برامج الأمن.

العمر من المرجح أن يعاني كبار السن من ضعف مقدرتهم على استخدام الأنظمة المالية الرقمية نظراً لأن معظمهم لم يستخدموا هذه التكنولوجيا كجزء من تعليمهم ، فمن غير المرجح أن يستخدموها في التوظيف (رغم أن ذلك يعتمد على وقت تقاعدهم) وربما يكون لديهم اتصال أقل مع المستخدمين المنتظمين للأنظمة المالية الرقمية.

استخدام الوطاء Use of Intermediaries'

يمكن أن يؤدي الافتقار إلى الخدمات المالية الرقمية التي يمكن الوصول إليها بجانب الضغوط الاجتماعية ورغبة الأسرة والأصدقاء في المساعدة في بعض الحالات إلى إجبار المستخدمين النهائيين الأكبر سناً أو المعوقين على طلب وسطاء رسميين أو غير رسميين لمساعدتهم على الوصول إلى الخدمات المالية ، وقد تحل هذه المساعدة مسألة إمكانية الوصول، ولكنها قد تؤدي إلى تعريض الشخص الأكبر سناً أو المعاق للخطر وعدم القدرة على التحكم في موارده المالية ، وقد تكون المساعدة الرسمية متاحة من البنك أو من الموظفين المماثلين، بينما يمكن الحصول على مساعدة غير رسمية من الأصدقاء وعائلة المستخدم النهائي أو من المارة ، وقد يتم طلب ذلك من قبل المستخدم النهائي ؛ حيث يفترض أنه غير قادر على التفاعل بنجاح مع الجهاز، وتوجد مجموعة واسعة من المساعدة الرسمية وغير الرسمية، لكن جميعها تثير مشكلات أمنية وقانونية ؛ حيث يمكن لمقدمي الخدمات المالية رفض تعويض المستخدم النهائي إذا ثبت أنه لم يمارس العناية الواجبة فيما يتعلق ببطاقته أو رقم التعريف الشخصي الخاص به.

المبحث الرابع

المخاطر والمزايا المترتبة على تطبيق الشمول المالي:

أولاً - المخاطر المترتبة على تطبيق الشمول المالي:

على الرغم من أن العالم يتحرك بثبات نحو الوصول الشامل إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة في كل ركن من أركان العالم، فلا يزال هناك جزء كبير من العالم مستبعد من مزايا التقدم التكنولوجي الحديث في الخدمات المالية كما توجد مخاطر مرتبطة بالشمول المالي الرقمي في العالم النامي هي:

ان تعميق الشمول المالي يمكن أن يؤدي توسيع نطاق الائتمان الممنوح إلى مشاريع غير منتجة أو إلى عملاء غير مؤهلين ، وبالتالي يتعرض المقرضون لمخاطر أعلى ، ولكن تحسين الوصول المالي لا ينبغي أن يؤدي إلى عدم الاستقرار، ولا يعني الإدراج في الشمول المالي إقراض الجميع بأي ثمن.

أن الابتكارات المالية الحديثة قد تساعد علي إخفاء تركيز المخاطر ، وبالتالي تجعل النظام المالي أكثر عرضه للصدمات، وتكمن المشكلة في أن المستثمرين لا يحصلون علي تعويض كاف عن المخاطر التي يتعرضون لها ؛لأنهم لا يفهمون المخاطر أو لأن المخاطر غير مرئية بالنسبة لهم^(١).

أن الابتكارات المالية يمكن أن تجلب تكاليف كبيره إلى جانب فوائدها ، ومع ذلك في بعض الأحيان قد تفوق التكاليف أي فوائد نتيجة الابتكارات المالية السلبية، فقد فقدت أسر معيشية كثيره منازلها عندما انهارت أسعار المنازل بشدة (أثناء الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٧) وأصبح من المستحيل إعادة تمويل رهوناتها العقارية الفرعية، وقد أسهمت الشكوك الناتجة عن ذلك في الاستيلاء علي الأسواق الرئيسية للسيولة ، مثل سوق الإقراض بين المصارف^(٢).

دخول مجموعات جديدة من مقدمي الخدمات المالية في سوق الخدمات المالية العالمية.

(1) Advantages and Disadvantages of Financial Innovation-Sanderson Abel-http://www.baz.org.zw/consumer-centre/education-centre/advantages-and-disadvantages-financial-innovation

(2) http://www.baz.org.zw/consumer-centre/education-centre/advantages-and-disadvantages-financial-innovation

تعدد مصدري الأموال الألكترونية من غير البنوك التي تعمل بالطاقة والتقنية وبنوك الخدمات المحدودة التي تعمل حول العالم ويتعاملون مع جزء كبير من أموال الجمهور، ومن المهم تهيئة بيئات تنظيمية مناسبة لأمنة، وعلى الرغم من أن بيانات المخاطر الخاصة بها محدودة أكثر من البنوك التجارية التي تقدم خدمة كاملة، فإن وضع متطلبات مناسبة للترخيص والتنظيم وتحديد أفضل نهج للإشراف يمثل تحدياً لأنواع مؤسسية جديدة، خاصة عندما تعتمد على شركات مالية وأخرى غير مالية^(١).

من بين المخاطر المتعلقة بالشركات المتعددة بمقدمي الخدمات المالية الرقمية الافتقار إلى الشفافية، بما في ذلك التعامل مع المستهلكين، بالإضافة إلى ذلك، قد تنشئ الشركات «فجوات في الإشراف من قبل المزود الرئيسي لشركائها والأطراف الثالثة الأخرى والمشراف على المزود».

تعد خصوصية البيانات وأمانها مسألة لا تنتهي أبداً والتي تصبح ذات أهمية خاصة عندما يتعلق الأمر بالشركات فكلما زاد تعقيد «حزمة» الشراكة زاد القلق بشأن قواعد الإشراف المختلفة لحماية المستهلك.

هناك قيود يجب مراعاتها مثل الجودة المتفاوتة للتكنولوجيا الرقمية، والتي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على خصوصية البيانات وأمانها.

مخاطر الاختراق Hacking risks بما في ذلك تعرض الهواتف الذكية الرخيصة للبرامج الضارة مما يثير المخاوف بشأن أمن البيانات، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تؤدي شبكات الهواتف المحمولة ومنصات المعاملات الرقمية التي لا يمكن الاعتماد عليها نظراً لوجود ثغرات في الشبكة أو جودة التكنولوجيا إلى عدم القدرة على التعامل بسبب نقص الاتصال أو أوامر الدفع المفقودة بسبب الرسائل المسقط.

يؤدي الافتقار إلى الرقابة والتواصل الفعال إلى زيادة خطر الاحتيال والسرقة، والافتقار إلى الشفافية وقد يسهل السلوك المسيء تجاه العملاء، أصبحت السرية والإدارة الفعالة للنقد عبر شبكة الوكلاء مشكلة صعبة بالإضافة إلى ذلك، قد لا يكون الوكلاء مدربين تدريباً جيداً على (أو قد يفتشون لأسباب أخرى في الامتثال)

(1) BancTec Five Risks Associated With the Digital Financial Inclusion in the Developing World and Beyond- [Kate](https://gomedici.com/five-risks-associated-with-the-digital-financial-inclusion-in-the-developing-world-and-beyond/) · June 17, 2016-<https://gomedici.com/five-risks-associated-with-the-digital-financial-inclusion-in-the-developing-world-and-beyond/>

قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يتعلق بأداء العناية الواجبة لدى العملاء، والتعامل مع السجلات، والإبلاغ عن المعاملات المشبوهة.

غالباً ما تهدف الخدمات المالية الرقمية إلى إشراك أجزاء من سكان العالم المستبعدين من النظام المصرفي وهوؤلاء الجزء من سكان العالم ليسوا مهرة بالتكنولوجيا الرقمية مثل : أولئك الذين يمارسونها كثيراً، كما يقتصر استخدام التكنولوجيا في الغالب على الهواتف القديمة التي لا يمكنها إجراء المكالمات وإرسال الرسائل في أجزاء من العالم ، كما تعد معرفة القراءة والكتابة في استخدام الخدمات المالية الرقمية جزءاً مهماً في اعتمادها.

من المشاكل التي يمكن أن تسببها الأمية هي التعرض العرضي للمعلومات الحساسة مع كل نتائجها ، إضافة إلى التجربة السلبية مع الوكلاء والمعاملة السيئة من قبل مقدمي الخدمات ، يمكن للعملاء تفضيل الاستبعاد من النظام البيئي للخدمات المالية الرسمية وركود الرخاء المالي والنمو.^(١)

يترتب على تطبيق الشمول المالي وجود أعداد كبيرة من المعاملات منخفضة القيمة مع نقص وجود ضمانات للقروض.^(٢)

وجود عدد كبير من حسابات العملاء والشركات راكدة الحركة (نتيجة انعدام التعامل اليومي عليها)

من صعوبات تطبيق الشمول المالي التقدم في تكنولوجيا المعلومات وقدرة الموظفين على التعامل مع وحدات التخزين المتزايدة والأمن المادي لا سيما النقل النقدي والبنية التحتية الضعيفة - الطاقة والاتصالات - كما ينظر الموظفون السلبيون تجاه الخدمات المصرفية المقدمة للفقراء على أنها نشاط للمسؤولية الاجتماعية.

صعوبة تحديد هوية العملاء وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب غير المرنة وإدارة المخاطر في إطار عمل على مستوى المؤسسة.

(1) BancTec Five Risks Associated With the Digital Financial Inclusion in the Developing World and Beyond- Kate · June 17, 2016-<https://gomedici.com/five-risks-associated-with-the-digital-financial-inclusion-in-the-developing-world-and-beyond/>

(2) Emmanuel Moore Abolo, Dr.MANAGING THE RISKS IN FINANCIAL INCLUSION AND AGENCY BANKING University of Lagos, Nigeria Summer July 15, 2014

ثانيا - مزايا الشمول المالي:

الشمول المالي هو الجسر الذي يربط بين الفرض الاقتصادية والنتائج ، حيث تسهل الحسابات المالية المصرفية الحياة اليومية، وتساعد الأفراد والعائلات والشركات على التخطيط المالي لكل شيء من الأهداف طويلة الأجل إلى حالات الطوارئ غير المتوقعة، بوصفهم أصحاب الحسابات، وبالتالي هم أكثر عرضه للاستفادة بالخدمات المالية الأخرى، مثل : الائتمان والتأمين، لبدء وتوسيع الأعمال التجارية، مما يسمح لها بتخفيف الاستهلاك والاستثمار في مستقبلها من خلال التعليم والصحة ، وإدارة المخاطر، والصدمات المالية، التي يمكن أن تحسن نوعية حياتهم عموما.

الشمول المالي يمكن أهل الريف والقرى من أخذ قروض من البنوك وإعانات مالية من الحكومة من خلال الخدمات المصرفية المتوسطة ، وبالتالي يتم حماية هؤلاء من براثن المقرضين الجشعين والأغنياء الذين يميلون إلى استغلال هؤلاء الناس عن طريق فرض فائدة أعلى تتراوح بين ١٥ إلى ٣٠ في المئة في السنة^(١) وبالتالي ستستفيد الحكومة من الخطط المختلفة المخصصة للفقراء ، والتي كانت لا تصل إلى الفقراء بسبب الطبقة الوسطى ومقرضي المال الموجودين في هذه المناطق، ولكن مع وجود البنوك في هذه المناطق يمكن القضاء على هذه القيود، بالإضافة إلى التحديات التي يفرضها الاقتصاد العالمي تتطلب وضع سياسات قادرة على إدامة النمو الاقتصادي أو تنشيطه، وينبغي أن يكون تطوير القطاع المالي وإدماجه جزءا من هذا الجهد^(٢) .

يؤدي الشمول المالي إلى تنمية عاده الادخار بين الفقراء، لأن الناس في المناطق الريفية النائية إما تنفق أموالها أو تحتفظ بأموالهم في منازلهم غير الآمنة مقارنة بالبنوك، ولكن إذا كان لديهم البنوك أو المؤسسات المالية في مكان قريب فإنها تمكنهم من إيداع أموالهم في البنوك ، ويمكن الاعتماد على هذا المال في وقت الطوارئ.

التعجيل بالنمو الاقتصادي ؛ حيث يؤدي تحسين قطاع الخدمات المالية وانتشارها بالتالي إلى التعجيل بالنمو الاقتصادي حيث إن الوفورات المالية الصغيرة التي يحققها سكان الريف يمكن أن تكون القنوات التي تساعد في تكوين راس المال ونمو

(1) Advantages of Financial Inclusion Vinish Parikh September 19, 2013 <http://www.letslearnfinance.com/advantages-of-financial-inclusion.html>

(2) Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes
Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

البلد ككل ؛ لأن أغلبية سكان الريف فى البلدان النامية لا يغطيها النظام المصرفي ، وبالتالي يجب على البنوك مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم واثقالهم بالقروض.

المبحث الخامس

دور البنك المركزي والبنوك فى تحقيق الشمول المالي

أولاً - دور البنك المركزي فى دعم الشمول المالي:

وضع متطلبات مناسبة للترخيص والتنظيم وتحديد أفضل نهج للإشراف يمثل تحدياً لأنواع مؤسسية جديدة، خاصةً عندما تعتمد على شركات مالية وأخرى غير مالية ؛ وذلك نظراً لتعدد مصدري الأموال الألكترونية من غير البنوك التي تعمل بالطاقة والتقنية وبنوك الخدمات المحدودة التي تعمل حول العالم ويتعاملون مع جزء كبير من أموال الجمهور ، ومن المهم تهيئة بيئات تنظيمية مناسبة آمنة.

إلزام البنوك بحماية بيانات العملاء المالية ووضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم والتأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وحصوله على الخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة وجودة مناسبة.

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

إنشاء أنظمه دفع الكترونيه كاملة⁽¹⁾ Create fully electronic payment systems لتشجيع استخدام المدفوعات الرقمية من خلال الهواتف المحمولة، وبطاقات السحب، وما إلى ذلك لخفض التكاليف، وتعزيز الشفافية، والحد من الغش والإفراط فى المديونية، يمكن التقاط المزيد من البيانات (والبيانات الأكثر موثوقية) بهذه الطريقة لفهم العملاء بشكل أفضل ، وهذا يتطلب اعداد بنية الكترونية معقدة ونظام الكرتوني مترابط للوصول إلى النطاق "ecosystems" Take an approach to reach scale. وتهيئه البيئة التمكينية للوصول المالي ، ويتمثل دورها فى تحقيق

(1) Remarks by Deputy Managing Director Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes Mitsuhiko Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

التوازن الصحيح بين ضمان الوصول إلى الادارات المالية وحماية المصارف من عدم الاستقرار والمخاطر^(١).

العمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة.

ثانياً- دور البنوك في تحقيق الشمول المالي :

ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، مع توفير التدريب للعاملين في هذا المجال لتشجيع المنافسة بين البنوك ، وذلك عن طريق توفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين البنوك للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة

التوسع في إنشاء الفروع الصغيرة في الريف والقرى ووحدات الصراف الآلي لأن أغلبية سكان الريف في البلدان النامية لا يغطيها النظام المصرفي.

تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية المقدمة للعملاء مع مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم واثقالهم بالقروض.

توسيع نطاق الخدمات لتشمل مجالات قد لا توجد فيها فروع مصرفيه ويقترح الباحث مشاركة البنوك في سلسله من متاجر البيع بالتجزئة للوصول إلى المجتمعات المحلية وتقديم العديد من الخدمات المبتكرة مثل : خدمة الدفع المتنقلة وخدمة الادخار المتنقلة والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

تلبية جميع الاحتياجات المالية للعملاء، مثل إرسال الأموال إلى الأقارب ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم المالية ، مثل : شراء منزل ، وتقديم أنواع متعددة من المنتجات والخدمات (المدفوعات، والادخار، والائتمان والتأمين)، والتنسيق مع الموردين الآخرين والوسطاء لتطوير خدمات مالية شاملة.

(1) (Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes
Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

توفير المعلومات اللازمة والدقيقة فى جميع مراحل تعامل العميل مع البنوك، وإطلاع العملاء على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع نظام إبقائه على علم بكافة التحديات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة^(١) .

إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة إليهم^(٢)

المبحث السادس

مؤشرات تفعيل الشمول المالي على أرض الواقع

تعتبر المصارف، وشبكات المدفوعات، ومؤسسات التمويل الصغير، والمنظمات غير الحكومية، وشركات الاتصالات، وشركات التكنولوجيا وشركات السلع الاستهلاكية لبنات البناء التي تمكن الحكومات من تحقيق الشمول المالي الكامل فى بلد كل منها^(٣) ولكي يتم تطبيق الشمول المالي على أرض الواقع لابد أولاً أن نتعرف على المؤشرات أو المبادئ الأساسية لتحقيق الشمول المالي الكامل على أرض الواقع :

أولاً - المبادئ الأساسية لتحقيق الشمول المالي الكامل:

قدمت اللجنة التوجيهية للمنتدى الاقتصادي العالمي المعنية بتعزيز الشمول المالي العالمي ثمانية مبادئ لتحقيق الشمول المالي الكامل على أرض الواقع ، وهي تشمل:

وضع قواعد للسلوك والالتزامات الخاصة بتطبيق الشمول المالي a Sign Hippocratic Oath for financial inclusion^(٤) ، بحيث تلبى احتياجات العملاء أولاً وتقوم بالعمل على تحقيقها فعلي سبيل المثال، منع العملاء من الانزلاق فى دوامة الديون العميقة عن طريق تحديد قدرتها على سدادها خلال عملية الائتمان.

بنية الكترونية معقدة ونظام الكرتوني مترابط للوصول إلى النطاق Take an ecosystems approach to reach scale. أظهرت التطورات التكنولوجية بالفعل

(١) <http://www.dotmsr.com/News/100241/200/> (تعرف-على-الشمول-المالي-ومدى-أهميته)

(٢) المرجع السابق

(3) Author: Lisa Donegan, Associate Director, Financial Services Industries, World Economic Forum/

(٤) المصدر: الترجمة قام بها المؤلف والنص باللغة الإنجليزية على موقع على شبكة المعلومات الدولية الانترنت. (<https://www.weforum.org/agenda/ways-to-achieve-inclusive-finance-8/04/2015/>)

نتائج حقيقية في تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية^(١)، ولا سيما عن طريق خفض التكاليف وتوسيع نطاق الخدمات لتشمل مجالات قد لا توجد فيها فروع مصرفية، وبالتالي فإن إنشاء نظام تمويلي للقرن الحادي والعشرين يعطي قسطا من الأهمية للتكنولوجيا والابتكار، فعلي سبيل المثال، قد تشارك المصارف في سلسلة من متاجر البيع بالتجزئة للوصول إلى المجتمعات المحلية النائية حيث يكون بناء فرع مصرفي مكلفا للغاية، وقد يتعرض العملاء في المجتمعات المحلية النائية للتهريب أو الإرهاق من مصرف كبير، وهناك العديد من الخدمات المبتكرة مثل: خدمة الدفع المتنقلة وخدمة الادخار المتنقلة والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك.

علاج الشمول المالي الكامل كرحله وتطوير منهجي متعدد للمنتجات Treat full financial inclusion as a journey and develop multi-product approaches، تلبية جميع الاحتياجات المالية للعملاء، مثل إرسال الأموال إلى الأقارب ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم المالية، مثل شراء منزل، وتقديم أنواع متعددة من المنتجات والخدمات (المدفوعات، والادخار، والائتمان والتأمين)، والتنسيق مع الموردين الآخرين والوسطاء لتطوير خدمات مالية شاملة.

إنشاء أنظمة دفع إلكترونية كاملة Create fully electronic payment systems لتشجيع استخدام المدفوعات الرقمية من خلال الهواتف المحمولة، وبطاقات السحب، وما إلى ذلك لخفض التكاليف، وتعزيز الشفافية، والحد من الغش والإفراط في المديونية، يمكن التقاط المزيد من البيانات (والبيانات الأكثر موثوقية) بهذه الطريقة لفهم العملاء بشكل أفضل.

ضمان استفادة العملاء من المعلومات التي يقومون بإنشائها المعلومات المستمدة من استخدام الأجهزة الإلكترونية يجب أن يتم التقاطها بأمان وحمايتها واستخدامها لصالح العميل، على سبيل المثال، من خلال خفض أسعار الفائدة، أو المنتجات المصممة وفقا للاحتياجات الفريدة للعميل.

المشاركة في حوارات مع المنظمين وواضعي السياسات وتثقيف المنظمين وصانعي السياسات بشكل منهجي وعقد منتديات مشتركة بين القطاعين العام والخاص

(1) Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes
Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

لتبادل وجات النظر ومقارنتها حتى يتسنى للجميع اتخاذ الإجراءات الأكثر أهمية. الشمول المالي كجزء لا يتجزأ من الأعمال ضمان أن تكون الأولوية والتركيز لخدمه العملاء الأقل دخلا جزءا لا يتجزأ من الرؤية والاستراتيجية وأهداف الأداء للأعمال التجارية؛ وسوف تستفيد كل من الأعمال والعملاء فى نهاية المطاف.

القضاء على التحييزات الجماعية، لا سيما نوع الجنس والعمر ومحو الأميه والتحيز الريفي وتصميم المنتجات والخدمات بناء على تقييمات محايدة والحاجة إلى الاستثمار فى قطاعات العملاء المهمشة كعملاء شرعيين.

الشمول المالي يتطلب عملاء متعلمين حيث إن التعليم المالي ومحو الأميه المالية هو واحد من أفضل السبل لتمكين العاملين الفقراء للسيطرة على حياتهم المالية، والتي لها تأثير بالغ على جميع مجالات حياتهم.

ويرى البعض أن محو الأميه المالية عامل تمكيني يفتح المجالات الرئيسية الأخرى للإدماج المالي.

أهمية الشمول الرقمي لتحقيق الشمول المالي⁽¹⁾ يعتبر الشمول الرقمي ركيزة أساسية فى تحقيق الشمول المالي ويسهل تحقيقه نتيجة لزيادة سوق الهواتف الذكية بشكل كبير على مدي السنوات القليلة الماضية، والآن لديها قدرة الوصول إلى معظم المناطق الريفية فى البلاد، وبالتالي فإن الوصول إلى المعلومات لا يقتصر على قطاعات معينه من المجتمع ، وهذه الخدمات لا تفرق بين الأغنياء والفقراء، وبالتالي نحن بحاجة إلى تعزيز الشمول الرقمي ؛ لأنها طريقه غير مكلفه للمصارف وهي تباشر نهجها.

وقد تمكنت البلدان التي حققت أكبر قدر من التقدم نحو الشمول المالي من إعداد:

الهوية الرقمية العالمية (بطاقة الرقم القومي) والحسابات الرقمية التي يتم تنفيذها على نطاق واسع فى الهند والتي غطت -أكثر من ١,٢ مليار من السكان فى الهند.

(1) Education is key for achieving financial inclusion in India: Rajib Saha, Indepay Networks(<https://economictimes.indiatimes.com/opinion/interviews/education-is-key-for-achieving-financial-inclusion-in-india-rajib-saha-indepay-networks/articleshow>)

المدفوعات الحكومية (فعلي سبيل المثال، أجبرت المدفوعات الحكومية نسبة ٣٥ ٪ من البالغين الذين تلقوا مدفوعات حكومية في البلدان المنخفضة الدخل أول حساباتهم المالية لهذا الغرض).

السماح للخدمات المالية المتنقلة بالازدهار (مثل : الخدمات المالية عن طريق التليفون المحمول- (التي زادت عدد حسابات الأموال المتنقلة من ١٢ ٪ إلى ٢١ ٪ في إفريقيا جنوب الصحراء العربية).

الاستفادة من بيانات التجارة الإلكترونية من أجل الاشتمال المالي مع اتباع نهج استراتيجي من خلال وضع استراتيجية وطنية للإدماج المالي تجمع بين مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك الجهات التنظيمية المالية، وزارات التعليم وشركات الاتصالات المتنافسة إيلاء الاهتمام لحماية المستهلك والقدرة المالية على تعزيز الخدمات المالية المسؤولة والمستدامة.

إنجاز المعاملات المصرفية الكترونيا من ادخار الأموال وتحويل المدفوعات من طرف لآخر ، ويعد حساب المعاملات المصرفية بمثابة المدخل الرئيسي للخدمات المالية الأخرى ، ولهذا السبب فإن التأكد من أن الناس في جميع أنحاء العالم يمكنهم الوصول إلى حساب المعاملات هو محور التركيز في مبادرة مجموعته البنك الدولي ٢٠٢٠ الوصول المالي العالمي^(١).

تؤدي المصارف المركزية حتما دوراً حاسماً في تهيئه البيئة التمكينية للوصول المالي. ويتمثل دورها في تحقيق التوازن الصحيح بين ضمان الوصول إلى الإدارات المالية وحماية المصارف من عدم الاستقرار والمخاطر^(٢).

بالإضافة إلى البنك المركزي، تقع على عاتق الحكومات مسؤوليه توفير القوانين والأنظمة التي تشجع تنميه القطاع المالي وإدماجه وتكتسب اللوائح أهمية خاصه ؛على سبيل المثال، الأشياء الأساسية مثل : متطلبات التوثيق لفتح حساب ويمكن استبعاد العملاء المحتملين إذا كانوا مطالبين بتقديم عنوان ثابت أو إثبات العمل في القطاع الرسمي ، وستتطلب الابتكارات التكنولوجية مثل : الصيرفة المتنقلة لوائح محددة ، وقد تكون هناك أيضا حاجة إلى قوانين تسمح بدخول الصناعة

(1) <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

(2) (Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes

Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

إلى المؤسسات التي تقدم منتجات مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية-وهي قضية رئيسيه في عدة بلدان في العالم ، ويمكن للمصارف المركزية أيضا أن تؤدي دورا رئيسيا في العديد من هذه القضايا.

يتطلب الشمول المالي الدائم والفعال وجود توازن في الابتكار مع ضمانات السلامة المالية، وهذا يعني مساعده المستهلكين، ولا سيما الأكثر ضعفا، على الاستفادة من الوصول دون الغوص أعمق في الديون، وبالتالي فإن الأنظمة المالية المصممة بشكل جيد بما في ذلك الرقابة الحصيصة القوية يمكن أن تضمن توجيه القروض إلى أكثر الاستخدامات إنتاجيه، وقد حققت العديد من البلدان هذا التوازن، وازداد الشمول المالي.

النظر إلى الشمول المالي على أنه يرتبط ارتباطا وثيقا بعملية تنميه القطاع المالي، وإذا كان الإدماج يعني الوصول إلى الخدمات المصرفية، فيجب أن تكون تلك الخدمات أقرب إلى المكان الذي يوجد فيه الناس مثل (تقديم الودائع، وسداد المدفوعات، والتمويل المتناهي الصغر، والرهن العقاري، والتأمين) وبعبارة أخرى، فإن جميع المنتجات والخدمات التي تغذي الاستثمار وتخلق فرص العمل وتحفز النمو^(١).

تشجيع الشمول المالي النشط والفعال لمساعدته المدرجين حديثا على الاستفادة من الخدمات الموضوعه تحت تصرفهم وهذا يتطلب التدريب ، ولا سيما في حفظ السجلات واعداد الميزانيات والتخطيط للأعمال التجارية الصغيرة ، ومن الواضح أنه يتطلب أيضا عملا للعاطلين والعماله الناقصة ؛ حتى يتمكنوا من الحصول علي دخل يمكنهم من الادخار والاستثمار.

ثانيا - مؤشرات قياس الشمول المالي :

يتم قياس كيميصة تحقيق الشمول المالي على أرض الواقع عن طريق مؤشرات الوصول للمجموعة الأساسية للشمول المالي وتتمثل في عدد من النسب المئوية والنقاط التالية:

١. عدد نقاط الوصول لكل ١٠,٠٠٠ شخص بالغ على المستوى الوطني مقسمة حسب النوع والوحدة الإدارية.

(١) المرجع السابق ذكره مباشرة

- ١,٢. النسبة المئوية للوحدات الإدارية التي لديها نقطه وصول واحده على الأقل .
١,٣. النسبة المئوية لمجموع السكان الذين يعيشون في وحدات إدارية مع نقطه وصول واحده على الأقل.

القياس:

وينبغي جمع بيانات القياس المتعلقة بالوصول من جانب العرض، أي المؤسسات المالية، ويتضمن المؤشر ١,٣ بيانات سكانية مفصلة ينبغي إتاحتها من خلال الإحصاءات الوطنية.

معادلات لحساب المجموعة الأساسية من مؤشرات الاشتمال المالي :

كيفية حساب المؤشر الأساسي للشمول المالي :

المؤشر الأساسي ١,١

(عدد نقاط الوصول لكل ١٠,٠٠٠ شخص بالغ ولكل وحدة إدارية)

معادلة قياس المؤشرات على المستوى القومي:

(العدد الإجمالي لنقاط الوصول ÷ مجموع السكان البالغين) × ١٠٠٠٠ فرد (شخص

بالغ) ومن الواقع المصري وبالتطبيق العملي لقياس المؤشر يتضح ما يلي:

عدد نقاط الوصول لكل ١٠,٠٠٠ شخص بالغ ولكل وحدة إدارية

البيانات المطلوبة :

• عدد نقاط الوصول من الأنواع المختلفة. • عدد السكان البالغين.

المعادلة الخاصة بكل وحدة إدارية:

(العدد الإجمالي لنقاط الوصول في كل وحدة إدارية ÷ مجموع السكان البالغين

في كل وحدة إدارية) × ١٠٠٠٠ فرد (شخص بالغ)

البيانات المطلوبة:

• عدد نقاط الوصول حسب النوع وحسب الوحدة الإدارية

• عدد البالغين حسب الوحدة الإدارية

كيفية قياس المؤشر الأساسي للشمول المالي: أي (النسبة المئوية للوحدات الإدارية التي لديها نقطه وصول واحده على الأقل)

١,٢. المؤشر الأساسي ١,٢

المعادلة = (إجمالي عدد الوحدات الإدارية التي لديها نقطه وصول واحده على الأقل ÷ إجمالي عدد الوحدات الإدارية)

البيانات المطلوبة :

عدد نقاط الوصول حسب النوع وحسب الوحدة الإدارية .

. المؤشر الأساسي ١,٣ :

النسبة المئوية لمجموع السكان الذين يعيشون في وحدات إدارية بها نقطه وصول واحده على الأقل

المعادلة : (مجموع عدد البالغين في جميع الوحدات الإدارية التي لديها نقطه وصول واحدة على الأقل) ÷ على إجمالي عدد السكان البالغين

البيانات المطلوبة :

عدد البالغين حسب الوحدة الإدارية .

إجمالي عدد البالغين من السكان .

حساب المؤشر الأساسي للشمول المالي

جدول رقم (١) يوضح عدد نقاط الوصول لكل ١٠,٠٠٠ شخص بالغ ولكل وحدة إدارية

عام	عدد ماكينات ATM	عدد نقاط البيع	إجمالي نقاط الوصول (١)	عدد السكان البالغين	عدد نقاط الوصول
٢٠١٥	٨٤٤٣	٥٩٣٥٩	٦٧٨٠٢	٥١,٢٣٢,٦٤٤	١٣
٢٠١٦	٩٨٣٢	٦٢٧٦٤	٧٢٥٩٦	٥٢,٢٧٩,٢٢٩	١٤
٢٠١٧	١١٣٠٩	٦٦٨٢٧	٧٨١٣٦	٥٣,٣٤٦,١٥٢	١٥
٢٠١٨	١٢٢٠٠	٧٧٤٧٩	٨٩٦٧٩	٥٤,٤١٣,٠٧٥	١٦
*٢٠١٩	١٢٦٥٦	٧٩٩٥٢	٩٢٦٠٨	٥٥,٥٠١,٣٣٧	١٧

*بيانات يونيو ٢٠١٩ بينما جميع البيانات من عام ٢٠١٥ وحتى ٢٠١٨ عن شهر ديسمبر من كل عام

* رقم تقديري تم حسابه على أساس أن معدل الزيادة السنوية في السكان تعادل ٢% وتم أخذ الرقم الصحيح للسكان البالغين من واقع إحصائيات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عام ٢٠١٧ (جملة عدد السكان في جمهورية مصر العربية مستبعدا منه إعداد غير البالغين دون العشرين عاما)

المؤشر الأساسي ٢,١

المعادلة : النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حساب إيداع واحد منتظم على الأقل .

= العدد الإجمالي للبالغين الذي لديهم حساب إيداع واحد على الأقل ÷ إجمالي عدد السكان البالغين

البيانات المطلوبة:

عدد البالغين الذين لديهم حساب إيداع واحد على الأقل (يتم إنشاؤه عادة من الإحصائيات المتعلقة بجانب الطلب)

العدد الإجمالي للبالغين من السكان :

المؤشر الأساسي ٢,١

المعادلة: (عدد حساب الودائع المنتظمة لكل ١٠٠٠٠ فرد بالغ) والذي يعتبر تابعا للمؤشر ٢,١ النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حساب إيداع واحد منتظم على الأقل .

المعادلة:

(العدد الإجمالي لحسابات الودائع المنتظمة ÷ إجمالي عدد السكان البالغين) × ١٠٠٠٠ فرد (شخص بالغ)

البيانات المطلوبة:

• عدد حسابات الودائع المنتظمة (بيانات جانب العرض)

• مجموع عدد البالغين من السكان

ملحوظة للباحث: لا توجد إحصاءات رسمية في مصر للعدد الإجمالي لحسابات الودائع المنتظمة لإجراء التحليل اللازم لتحديد النسب المئوية الواردة أعلاه.

المؤشر الأساسي ٢,٢

(النسبة المئوية للبالغين الذي لديهم حساب ائتمان منظم على الأقل)

المعادلة:

(العدد الإجمالي للبالغين الذي لديهم حساب ائتمان منظم على الأقل ÷ إجمالي عدد السكان البالغين)

البيانات المطلوبة:

• عدد البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منظم على الأقل (يتم إنشاؤه عادة من المسوحات المتعلقة بجانب الطلب)

• العدد الإجمالي للبالغين من السكان .

ومن الواقع المصري وبالتطبيق العملي لقياس المؤشر يتضح ما يلي:

عدد بطاقات الائتمان + عدد بطاقات الخصم

النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حساب ائتمان منظم على الأقل في مصر (١) أي نسبة العدد الإجمالي للبالغين الذين لديهم حساب ائتمان منظم على الأقل تساوي ٢٨% من عدد السكان البالغين في مصر من عمر عشرين عام حتى عمر تسعين عام

كيفية حساب المؤشر الأساسي ٢,٢

(عدد الحسابات الائتمانية المنظمة لكل ١٠,٠٠٠ بالغ)، وهو تابع للمؤشر الأساسي ٢,٢ (النسبة المئوية للبالغين الذي لديهم نوع واحد على الأقل من حسابات الائتمان المنظمة)

(العدد الإجمالي لحسابات الائتمان الخاضعة للتنظيم) ÷ مجموع السكان البالغين X ١٠,٠٠٠ بالغ

البيانات المطلوبة:

• عدد الحسابات الائتمانية المنظمة (بيانات جانب العرض)

(١) البيانات السكانية تم تفريقها من واقع بيانات الجهاز المركزي للتعينة العام والإحصاء ومن واقع الجدول الثاني السكان المصريون طبقاً لفئات السن عن التعداد الصادر عن الجهاز عام ٢٠١٧

• العدد الإجمالي للبالغين من السكان

ومن الواقع المصري وبالتطبيق العملي لقياس المؤشر يتضح ما يلي:

عدد الحسابات الائتمانية المنتظمة لكل ١٠٠٠٠٠ بالغ = (العدد الإجمالي لحسابات الائتمان الخاضعة للتنظيم) ÷ مجموع السكان البالغين × ١٠,٠٠٠ بالغ

$150829322 / (10000 \times 53,346,152) = 2838$ حساباً منتظماً لكل ١٠٠٠٠ شخص بالغ

حساب المؤشر الأساسي للشمول المالي

جدول رقم (٢) يوضح عدد نقاط الوصول لكل ١٠,٠٠٠ شخص بالغ ولكل وحدة

إدارية

عام	عدد بطاقات الخصم	عدد بطاقات الائتمان	عدد الحسابات الائتمانية المنتظمة (١٩)	عدد السكان البالغين	عدد نقاط الوصول للائتمان
٢٠١٥	١٢,٢٩٢,٠٣٥	٢,٧٩١,٨٩٧	١٥,٠٨٣,٩٣٢	٥١,٢٣٣,٦٤٤	٢,٩٤٤
٢٠١٦	١١,٦٩٢,٦٠٤	٣,١٤١,٠٣٩	١٤,٨٣٣,٦٤٣	٥٢,٢٧٩,٢٢٩	٢,٨٣٧
٢٠١٧	١٣,٢٦٧,٩٠٩	٢,٧١٠,٢٤٥	١٥,٩٧٨,١٥٤	٥٣,٣٤٦,١٥٢	٢,٩٩٥
٢٠١٨	١٥,٠٧٨,٤٦٣	٣,٠٣٨,٤٢١	١٨,١١٦,٨٨٤	٥٤,٤١٣,٠٧٥	٣,٣٣٠
* ٢٠١٩	١٦,٠١١,٧٣٥	٣,١٥٧,٧٥١	١٩,١٦٩,٤٨٦	٥٥,٥٠١,٣٣٧	٣,٤٥٤

* بيانات يونيو ٢٠١٩ بينما جميع البيانات من عام ٢٠١٥ وحتى ٢٠١٨ عن شهر ديسمبر من كل عام

* رقم تقديري تم حسابه على أساس أن معدل الزيادة السنوية في السكان تعادل ٢% وتم أخذ الرقم الصحيح للسكان البالغين من واقع إحصائيات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عام ٢٠١٧ (جملة عدد السكان في جمهورية مصر العربية مستبعداً منه أعداد غير البالغين دون العشرين عاماً)

++ نظراً لعدم وجود إحصاءات رسمية بعدد حسابات الائتمان المنتظمة في مصر اجتهد الباحث بالاعتماد على عدد بطاقات الخصم وعدد بطاقات الائتمان كمؤشر تقديري على عدد حسابات الائتمان المنتظمة بالبنوك، ولكن هذا المؤشر قد لا يتضمن حسابات القروض كبيرة المبالغ لكبار رجال الأعمال والقروض الشخصية وقروض التجزئة المصرفية.

النتائج: -

أظهر البحث النتائج التالية:

أظهر تحليل النتائج الإحصائية باستخدام معامل الارتباط الخطي صحة الفرض القائل بوجود علاقة طردية موجبة تامة بين الشمول المالي ويقاس بإجمالي نقاط الوصول للخدمات المالية وعدد السكان البالغين في مصر، ويقاس أيضا بعدد نقاط الوصول للخدمات المالية الائتمانية وعدد السكان البالغين في مصر.

لا يزال هناك جزء كبير من العالم مستبعداً من مزايا التقدم التكنولوجي الحديث في الخدمات المالية، كما توجد مخاطر مرتبطة بالشمول المالي الرقمي في العالم النامي.

أن تعميق الشمول المالي يمكن أن يؤدي إلى توسيع نطاق الائتمان الممنوح إلى مشاريع غير منتجة أو إلى عملاء غير مؤهلين وبالتالي يتعرض المقرضون لمخاطر أعلى.

تعدد مصدري الأموال الألكترونية من غير البنوك التي تعمل بالطاقة والتقنية وبنوك الخدمات المحدودة التي تعمل حول العالم ويتعاملون مع جزء كبير من أموال الجمهور، ويتطلب الأمر وضع متطلبات مناسبة للترخيص والتنظيم وتحديد أفضل نهج للإشراف يمثل تحدياً لأنواع مؤسسية جديدة، خاصة عندما تعتمد على شركات مالية وغير مالية أخرى.

الشمول المالي يساعد الأفراد والعائلات والشركات على التخطيط المالي لكل شيء من الأهداف طويلة الأجل إلى حالات الطوارئ غير المتوقعة وإدارة المخاطر، والصدمات المالية.

التوصيات :

إعداد الهوية الرقمية المحلية والحسابات الرقمية (تم تنفيذها على نطاق واسع في الهند والتي غطت -أكثر من ١,٢ مليار من السكان في الهند) ، وجعل المدفوعات الحكومية الإلكترونية (فعلي سبيل المثال، أجبرت المدفوعات الحكومية نسبة ٣٥ ٪ من البالغين الذين تلقوا مدفوعات حكومية في البلدان المنخفضة الدخل من فتح أول حساباتهم المالية لهذا الغرض).

تطوير البنية التحتية للنظام المالي خاصة في المناطق الريفية، وإنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني، وتطوير نظم الدفع والتسوية والعمليات المصرفية الإلكترونية^(١) وإجراء ربط الكرتوني بين نظام التسوية اللحظية بالجنبة المصري وبين نظام E finance للمدفوعات الإلكترونية وبين الحسابات المالية الخاصة بالمقاصة والتسوية للأوراق المالية والأوراق الحكومية بصفة خاصة .

التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقيمة ووسائل الدفع عبر التليفون المحمول وذلك للحصول على خدمات مالية أكثر فعالية وبتكلفة أقل (مثل : الخدمات المالية عن طريق التليفون المحمول خاصة العمليات ذات القيم المالية الصغيرة ومراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء عن طريق تقديم خدمات مالية مبتكرة ومتنوعة وبتكلفة منخفضة للفئات الفقيرة.

الاستفادة من بيانات التجارة الإلكترونية من أجل الاشتمال المالي مع اتباع نهج استراتيجي من خلال وضع استراتيجيية وطنية للإدماج المالي تجمع بين مختلف أصحاب المصلحة ، بما في ذلك الجهات التنظيمية المالية ، وزارات التعليم وشركات الاتصالات المتنافسة إيلاء الاهتمام لحماية المستهلك والقدرة المالية على تعزيز الخدمات المالية المسؤولة والمستدامة.

تخفيض العمولات ورسوم الحساب التي تتقاضها البنوك لتشجيع الفئات الفقيرة على الدخول في خدمات المعاملات البنكية للحصول عليها بيسر وسهولة وبأسعار مناسبة تتناسب مع دخولهم القليلة حيث إن زيادة تكلفة تقديم الخدمات المالية تؤدي إلى بعد الناس عن جهات تقديمها والبحث عن وسائل أخرى للاستفادة من الخدمات المالية المنخفضة، وكلما قلت تكلفة تقديم الخدمات المالية زادت نسبة

(١) اتحاد المصارف العربية المنشرة المصرفية العربية الفصل الثاني ٢٠١٧ ص ٢٨

متلقى الخدمات المالية فى الاندماج فى المجتمع المالى والحصول على الخدمات المالية.

تخفيض معدلات الضريبة حيث إن كلما زادت معدلات الضريبة وقام التعاون بين المؤسسات المالية ومصاحبة الضرائب كلما تهرب الأفراد والمؤسسات من الحصول على الخدمات المالية من الجهات الرسمية.

وضع متطلبات متناسبة للترخيص والتنظيم وتحديد أفضل نهج للإشراف يمثل تحدياً لأنواع مؤسسية جديدة، خاصة عندما تعتمد على شركات مالية وغير مالية أخرى ؛ وذلك نظرا لتعدد مصدري الأموال الألكترونية من غير البنوك التي تعمل بالطاقة والتقنية وبنوك الخدمات المحدودة التي تعمل حول العالم ويتعاملون مع جزء كبير من أموال الجمهور.

توفير الخدمات الاسترشادية التي يحتاجها العملاء المتعاملون مع المصارف والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بحيادية تامة والإسراع بحلها مع اجراء مسح مصرفي تقوم به كافة الجهات المالية (البنوك صندوق توفير البريد، البورصة، وهيئة الرقابة المالية، ووزارة المالية، وصندوق تمويل المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر، صندوق الضمان الاجتماعي) للتعرف على : هل الخدمات المالية المقدمة كافية لأفراد المجتمع من عدمه ؟

زيادة الانتشار الجغرافي من خلال التوسع فى فروع المصارف ومقدمي الخدمات المالية المتناهية الصغر بالإضافة إلى إنشاء نقاط لتقديم الخدمات المالية ، مثل : وكلاء المصارف وخدمات الهاتف البنكي ونقاط البيع والصرافات الآلية وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها مع نشر كافة ماكينات الدفع والسحب الآلي فى كافة انحاء البلاد خاصة الجهات المحرومة من الخدمات الآلية ونشر الوعي والثقافة المالية من خلال إعداد خطة قومية تهدف لتعزيز المعرفة المالية لدى كافة شرائح المجتمع وخاصة الشباب والنساء والمشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر والمشروعات المتوسطة وإجراء تثقيف وتوعية مالية عن طريق أجهزة الإعلام المسموعة والمرئية والمدارس والجامعات ، فمن الضروري أن يتم تعريف السكان الريفيين الذين لا يتعاملون مع البنوك بمزايا الأعمال المصرفية ، وضمان الحماية المالية للمستهلك من خلال التثقيف المالى واطلاع العملاء على حقوقهم وواجباتهم والمخاطر المتعلقة بالمنتجات

المالية ، وقد لا يكون معظم السكان المستهدفين بالخدمات المالية متعلمين مالياً بما يكفي ؛ ليعتقدوا أن العمل المصرفي يستحق وقتهم وينبغي البدء بمشاريع إعلامية متنوعة لتعليمهم الأعمال المصرفية والادخار والقروض وخلق الثروة بشكل أساسي وعموما ، فكلما زادت نسبة الجهل وانتشرت الأمية الثقافية كلما بعد المجتمع عن الخدمات المالية ، والعكس صحيح.

يجب تصميم الأنظمة المالية الرقمية لتوفير المعلومات بتنسيقات بديلة والاتصال بالتكنولوجيا المساعدة التي يمكن أن يستخدمها المستخدم النهائي ، في أجهزة الكمبيوتر الشخصية على وجه الخصوص ، يمكن تزويد أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية بقارئ شاشة أو برامج تكبير بينما يمكن لأجهزة الصراف الآلي التحدث عبر مقبس سماعة الأذن مع انشاء قواعد بيانات انتمانية تاريخية وشاملة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر. وابتكار أدوات وخدمات مالية تلائم احتياجات الفقراء والنساء والشرائح المستبعدة من الخدمات المالية.

تحويل مؤسسات التمويل المتناهي الصغر غير الحكومية إلى مؤسسات مالية أو مصارف مع إخضاع قنوات التمويل غير الرسمية لرقابة وإشراف البنك المركزي وزيادة تمويل رواد الأعمال والمشروعات الصغيرة والمتوسطة وزيادة الصيرفة الإسلامية من خلال السماح للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة الذين يفضلون العمليات المصرفية المتوافقة مع الشريعة ، وذلك لتعزيز الشمول المالي من كافة جوانبه.

اجراء إصلاحات تشريعية واقتصادية تهدف لتحسين بيئة الأعمال وضرورة تحديث منظومة أسواق المال وتوسيع قاعدة المتعاملين وادراج الشمول المالي كهدف استراتيجي شامل للحكومات والمصارف المركزية من أجل دعم الاستقرار المالي والاجتماعي مع توجيه وإرشاد البنوك لتمويل المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ، واعتبار هذا الأمر جزءاً لا يتجزأ من مبادرات الشمول المالي الخاصة بالبنوك.

وضع أهداف واضحة ومحددة لمبادرات ومشروعات الشمول المالي مع تحديد الفئات المستهدفة من كل مبادرة بدقة ، وذلك لضمان نجاحها ووصولها إلى القطاعات المستهدفة، وحماية المستهلك المالي من خلال الإفصاح والشفافية في المعاملات

المصرفية بما يدعم الثقة فى النظام المصرفي ، ويسهم فى توسيع قاعدة العملاء، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية سليمة مبنية على معلومات دقيقة.

من المهم أن يكون لأي نظام مالي رقمي يستخدم الصوت للتحكم أو كجزء من الأمن الحيوي طريقة بديلة للتشغيل حيث يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة الصوتية أيضاً خطراً متزايداً إذا فقدوا بطاقاتهم أو سُرقت ؛ نظراً لأن الأنظمة الحالية للإبلاغ عن هذه الخسارة ولمنع الاستخدام الإضافي تتطلب من صاحب البطاقة الإبلاغ عن الخسارة الشخصية على الهاتف.

المراجع الأجنبية

(١) موقع البنك الدولي على شبكة المعلومات الدولية الانترنت

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

2) The World Bank (2014, p. 21) «Global Financial Development: Financial Inclusion

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview> وموقع البنك الدولي على شبكة المعلومات الدولية الانترنت

3)2 CGAP & Arab Monetary Fund (2017) «Financial Inclusion Measurement in the Arab World », Working Paper, January 2017.

4) Kozup, J., and Hogarth, J. M. (2008). “Financial Literacy Public Policy and Consumer’s Self-Protection – More Questions, Fewer Answers”. Journal of Consumer Affairs, , 42(2).

5) <https://www.elwatannews.com/news/details/151162> تصريح من وزارة

الاتصالات على موقع جريدة الوطن

(6) <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

7)Study on risks and opportunities of digitalization for financial inclusionMiddlesex University London Final reportOctober 2018

8) Advantages and Disadvantages of Financial Innovation- Sanderson Abel- <http://www.baz.org.zw/consumer-centre/education-centre/advantages-and-disadvantages-financial-innovation>

10)BancTec Five Risks Associated With the Digital Financial Inclusion in the Developing World and Beyond- [Kate](https://gomedici.com/) · June 17, 2016-<https://gomedici.com/>

five-risks-associated-with-the-digital-financial-inclusion-in-the-developing-world-and-beyond/

¹¹⁾ BankTech Five Risks Associated With the Digital Financial Inclusion in the Developing World and Beyond- Kate · June 17, 2016-<https://gomedici.com/five-risks-associated-with-the-digital-financial-inclusion-in-the-developing-world-and-beyond/>

¹²⁾ Emmanuel Moore Abolo, Dr.MANAGING THE RISKS IN FINANCIAL INCLUSION AND AGENCY BANKING University of Lagos, Nigeria Summer July 15, 2014

¹³⁾ Advantages of Financial Inclusion Vinish Parikh September 19, 2013 <http://www.letslearnfinance.com/advantages-of-financial-inclusion.html>

¹⁴⁾ Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes
Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

¹⁵⁾Financial Inclusion Data Working Group (2011, p. 2) «Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators» , Alliance of Financial Inclusion page 3.

¹⁶⁾ Asli Demirgüç – Kunt and Leora Klapper (2012, P. 3) «Measuring Financial Inclusion: The Global Financial Inclusion Index (Global Findex) », The World Bank and Bill & Melinda Gates Foundation.

¹⁷⁾Author: Lisa Donegan, Associate Director, Financial Services Industries, World Economic Forum/

^{١٨} المصدر: النص باللغة الإنجليزية على موقع على شبكة المعلومات الدولية
الاترنت 2015 <https://www.weforum.org/agenda/2015/ways-to-achieve--8/04/inclusive-finance>

¹⁹⁾Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes
Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

²⁰⁾ Education is key for achieving financial inclusion in India: Rajib Saha, Indepay Networks(<https://economictimes.indiatimes.com/opinion/interviews/education-is-key-for-achieving-financial-inclusion-in-india-rajib-saha-indepay-networks/articleshow>)

²¹⁾<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

²²⁾Financial Inclusion: Bridging Economic Opportunities and Outcomes

Remarks by Deputy Managing Director Mitsuhiro Furusawa for the Conference on Financial Inclusion in West Africa (September 20, 2016)

المراجع العربية:

٢٣) اتحاد المصارف العربية النشرة المصرفية العربية الفصل الثاني ٢٠١٧ ص ٢٨

٢٤) البيانات السكانية تم تزيغها من واقع بيانات الجهاز المركزي للتعبة العام والإحصاء ومن واقع الجدول الثاني السكان المصريون طبقا لفئات السن عن التعداد الصادر عن الجهاز عام 2017 https://www.capmas.gov.eg/Pages/Publications.aspx?page_id=5109&YearID=23354

الملاحق

جدول رقم (٢)

عدد السكان ومعدل الزيادة السنوي أرقام فعلية منشورة على موقع البنك الدولي
مؤشرات التنمية العالمية شعبة السكان التابعة للأمم المتحدة. التوقعات السكانية
العالمية، شعبة السكان التابعة للأمم المتحدة. تقرير إحصاءات السكان والإحصاءات
الحيوية (عدة سنوات)

معدل الزيادة السنوي	عدد السكان	السنة
٠,٠٢	٥٦١٣٤٤٧٥	١٩٩٠
٠,٠٢	٥٧٤٢٤٥٤٩	١٩٩١
٠,٠٢	٥٨٦٦٦٨١٤	١٩٩٢
٠,٠٢	٥٩٨٨٠٦٥٨	١٩٩٣
٠,٠٢	٦١٠٩٥٨٠٤	١٩٩٤
٠,٠٢	٦٢٣٣٤٠٣٤	١٩٩٥
٠,٠٢	٦٣٦٠١٦٢٩	١٩٩٦
٠,٠٢	٦٤٨٩٢٢٧٠	١٩٩٧
٠,٠٢	٦٦٢٠٠٢٦٩	١٩٩٨
٠,٠٢	٦٧٥١٥٥٩١	١٩٩٩
٠,٠٢	٦٨٨٣١٥٦١	٢٠٠٠
٠,٠٢	٧٠١٥٢٦٦١	٢٠٠١
٠,٠٢	٧١٤٨٥٠٤٣	٢٠٠٢
٠,٠٢	٧٢٨٢٦٠٩٧	٢٠٠٣
٠,٠٢	٧٤١٧٢٠٧٣	٢٠٠٤
٠,٠٢	٧٥٥٢٣٥٦٩	٢٠٠٥
٠,٠٢	٧٦٨٧٣٦٦٣	٢٠٠٦
٠,٠٢	٧٨٢٣٢١٢٦	٢٠٠٧
معدل الزيادة السنوي	عدد السكان	السنة

٠,٠٢	٧٩٦٣٦٠٧٩	٢٠٠٨
٠,٠٢	٨١١٣٤٧٩٨	٢٠٠٩
٠,٠٢	٨٢٧٦١٢٣٥	٢٠١٠
٠,٠٢	٨٤٥٢٩٢٥٠	٢٠١١
٠,٠٢	٨٦٤٢٢٢٤٠	٢٠١٢
٠,٠٢	٨٨٤٠٤٦٤٠	٢٠١٣
٠,٠٢	٩٠٤٢٤٦٥٤	٢٠١٤
٠,٠٢	٩٢٤٤٢٥٤٧	٢٠١٥
٠,٠٢	٩٤٤٤٧٠٧٢	٢٠١٦
٠,٠٢	٩٦٤٤٢٥٩٣	٢٠١٧
٠,٠٢	٩٨٤٢٣٥٩٥	٢٠١٨

<https://data.albankaldawli.org/country/egypt-arab-rep?view=chart>

جدول رقم (٤)

عدد السكان البالغين فى مصر عام ٢٠١٧ من واقع الإحصاء الرسمي للجهاز
المركزي للتعبيئة العامة والإحصاء

عدد السكان البالغين فوق العشرين عام	عدد السكان دون سن العشرين	عدد السكان الاجمالي	السنة
٥٣٣٤٦١٥٢	٤١٤٤٧٦٧٥**	٩٤٧٩٣٨٢٧	٢٠١٧

https://www.capmas.gov.eg/Pages/Publications.aspx?page_id=5109&YearID=23354

** عدد السكان أقل من عمر عام حتى بداية عمر ٢٠ عام.

جدول رقم (٥)

يوضح تحليل علاقة الارتباط بين إجمالي نقاط الوصول للخدمات المالية وعدد السكان البالغين في مصر

عدد السكان البالغين	إجمالي نقاط الوصول (١١)	
٥١,٢٣٣,٦٤٤	٦٧٨٠٢	٢٠١٥
٥٢,٢٧٩,٢٢٩	٧٢٥٩٦	٢٠١٦
٥٣,٣٤٦,١٥٢	٧٨١٣٦	٢٠١٧
٥٤,٤١٣,٠٧٥	٨٩٦٧٩	٢٠١٨
٥٥,٥٠١,٣٣٧	٩٢٦٠٨	٢٠١٩

معادلة معامل الارتباط الخطي

$$\text{The Correl}(X, Y) = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$

where

\bar{x} and \bar{y}

.(and AVERAGE(array2) (are the sample means AVERAGE(array1

وبتحليل معامل الارتباط الخطي بين إجمالي نقاط الوصول للخدمات المالية من خلال الاسترشاد (بعدد ماكينات ATM وعدد نقاط البيع) وعدد السكان البالغين باستخدام برنامج اكسيل أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط تام موجب قدرها واحد صحيح، فكلما زادت عدد نقاط الوصول للخدمات المالية كلما زاد الشمول المالي.

جدول رقم (٦)

يوضح تحليل علاقة الارتباط بين عدد نقاط الوصول للخدمات المالية الائتمانية استرشادا بإجمالي بطاقات الخصم والائتمان الصادرة كل عام لكل ١٠٠٠٠ شخص بالغ وعدد السكان البالغين

عدد السكان البالغين	عدد نقاط الوصول للخدمات الائتمانية	السنوات
٥١,٢٣٣,٦٤٤	٢,٩٤٤	٢٠١٥
٥٢,٢٧٩,٢٢٩	٢,٨٣٧	٢٠١٦
٥٣,٣٤٦,١٥٢	٢,٩٩٥	٢٠١٧
٥٤,٤١٣,٠٧٥	٣,٣٣٠	٢٠١٨
٥٥,٥٠١,٣٣٧	٣,٤٥٤	٢٠١٩

وبتحليل علاقة الارتباط بين عدد نقاط الوصول للخدمات المالية الائتمانية استرشادا بإجمالي بطاقات الخصم والائتمان الصادرة كل عام لكل ١٠٠٠٠ شخص بالغ وعدد السكان البالغين تبين وجود علاقة ارتباط تام موجب قدرها واحد صحيح بين عدد نقاط الوصول للخدمات المالية للخدمات المالية الائتمانية استرشادا بإجمالي بطاقات الخصم والائتمان الصادرة كل عام وعدد السكان البالغين فكلما زادت عدد نقاط الوصول للخدمات المالية كلما زاد الشمول المالي.

Activating financial inclusion in reality in Egyptan Applied Study

Dr.. Yasser Shawqi Al Dorgami

This paper deals with six topics: The first topic is the definition of financial inclusion and the constraints of its application. The second topic is the difficulties faced individuals when applying financial inclusion. The third topic is Risks and benefits of applying financial inclusion. The fourth The role of banks and the central bank in achieving financial inclusion. The fifth is The principles and dimensions of financial inclusion application. The sixth topic indicators of activating financial inclusion in reality. The results of the study showed that there is A large part of the world is still excluded from the benefits of modern technological advances in financial services and there are risks associated with digital financial inclusion in the developing world, and statistical Analysis results using the linear correlation factor showed that there is a complete positive relationship between financial inclusion measured by the total access points for financial services and the adult population in Egypt.

Key words: financial inclusion - constraints – application- Risks and benefits - principles and dimensions – indicators - technological advances - risks associated - digital financial- developing world.

