عموميات حول الشمول المالي

يحرص القطاع المصرفي على التنويع الدائم في تشكيلة الخدمات التي يقدمها، حيث بدأ في البحث عن أدوات مالية جديدة تلبي احتياجات جميع المواطنين باختلاف خصائصهم، وبالخصوص سكان الريف وذوي الدخول المنخفضة والعاملين في الاقتصاد غير الرسمي وذلك للوصول الى مستوى معيشي مناسب لهم، وتعرف هذه السياسة بالشمول المالي وقد تعددت المفاهيم بتعدد الرؤى، وعليه سيتم التعرض فيمايلي إلى ماهية الشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي:

الشمول المالي مصطلح فرض نفسه بقوة على الساحة الاقتصادية عموما والمصرفية بشكل خاص خلال السنوات الاخيرة، فهو في معناه البسيط شمول أكبر قدر من المواطنين، وخاصة منخفض ي بالخدمات المالية الدخل والمصرفية من جذب هؤلاء الى القطاع المصرفي.

أولا: مفهوم واهمية الشمول المالي

1- مفهوم الشمول المالي:

هناك عدة مفاهيم للشمول المالي نذكر:

- الشمول المالي هو عبارة عن كيفية إيصال الخدمات المصرفية إلى الفئات المحدودة والمهنية، وقليلة الدخل بتكلفة معقولة[1]؛
- وأيضا هو مجموعة من العمليات التي تهدف إلى الاستجابة للصعوبات التي تواجه المجتمعات المحلية، لما في ذلك الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض بأسعار معقولة وعادلة من قبل الجهات الفاعلة[2]؛
- ويعرف البنك الدولي الشمول المالي على انه إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار مسيرة تلبي احتياجاتهم المعاملات المدفوعات، المدخرات الائتمان والتأمين ويتم تقديمها لهم بطريقة تتم بالمسؤولية والاستدامة[3]؛
- يعرف ايضا بانه الحالة التي يكون فيها جميع الافراد قادرين لوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب وربح يحفظ كرامة العملاء، حيث يمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية ومناطق المهمشة[4]؛

- ويعرف بانه أحد الموضوعات الرئيسية التي تساعد الحكومة في تحقيق الاقتصاد والاستقرار المالي للدولة، بالنظر الى مساهمة الشمول المالي لمختلف أشكاله وأبعاده في توفير جميع الوسائل المختلفة لتقديم الخدمات المصرفية وتوافر الابتكارات الحدية بتكلفة منخفضة لجميع الشرائح المجتمع وجذب مستثنى من النظام المالي من خلال مجموعة الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي مثل القروض والمدخرات والتامين والتحويلات وغيرها[1]؛

وبناء على ما تم ذكره من تعريفات متنوعة للشمول المالي فانه عبارة عن: تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة [2].

2اهمية الشمول المالي:

يعتبرالشمول المالي أداة الدول والحكومات لمحاربة الفقرورفع مستوى المعيشة وتحقيق النموالاقتصادي والاستقرار المالي من خلال ما يلي:

- يؤدي الوصول المالي إلى جذب مستثمرين من السوق العالمي في بلدان مما يؤدي إلى زيادة فرص العمل والتوظيف؛
- يساهم في زيادة الفرص التجارية، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي، لذا يعد وسيلة للنمو والتنمية؛
- تقليل الاعتماد على النقد وخفض تكاليف المعاملات من خلال التحول إلى المدفوعات الإلكترونية؛
- يسهل النظام المالي الشامل التخصيص الفعال للموارد الإنتاجية وبالتالي يمكن أن يقلل من تكلفة رأس المال؛
- يمكن للنظام المالي الشامل أن يساعد في الحد م من نمو مصادر التمويل غير الرسمي ؛[3]
- الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع المستوى معيشة الفقراء كما يؤدي إلى قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتما ي والسياس ي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي.[4]

ثانيا: أهداف وخصائص الشمول المالي:

1- اهداف الشمول المالي:

مع تزايد الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة بالاطلاع على الدراسات التقارير والمنشورات يمكن تحديد أهداف الشمول المالي فيما يلي:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل هدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتما ي.
- العمل على سهولة الوصول إلى مصادرالتمويل والاستفادة منها بغرض تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- محاربة الفقر والبطالة وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتما ي.
- تسهيل الوصول إلى مصادرا لتمويل، هدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء[1].

2- خصائص الشمول المالي:

نستنتج من التعريفات السابقة عدة خصائص للشمول المالي وهي:

- ✓ العموم: من خلال اسيهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.
- ✓ التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.
- ✓ السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع.
- ✓ الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.
- ✓ الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.
- ✓ التوسع: الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل[2].

ثالثا: مبادئ وكيفية تحقيق الشمول المالي

1-مبادى الشمول المالي:

تثبت مجموعة العشرين من المبادئ أوالتوصيات لتعزيزالشمول المالي حيث تسيهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول حول 2 مليار من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وتهدف هذه المبادئ أيضا إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بنية تنظيمية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات، وتتمثل هذه المبادئ بما يلي:

- القيادة: وجود التزام حكومي واسع من النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة على التحقيق من حدة الفقر.
- التنوع: تطبيق السياسيات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة مثل الخدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.
- التطوير: استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسة المتطورة الأزمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي مع الإشارة إلى المواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.
- الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المسيهلك في إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمة والمسيهلكين.

- التمكين: العمل على محو الأمية المالية لافراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
- التعاون: خلق البيئة المؤسسة المواتية لنشر والخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، والقطاعات المالية.
- المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسن من أجل استخدام السياسة القائمة على دلالة وتقييم مدى التقدم في الانجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.
- التناسب: بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتدنيه، المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب الثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة ومحاولة تجاوزها.
- الابتكار: تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص الوصول إلى الخدمات المالية وذلك في إطار تحسين البنية التحتية.
- الإطار: الأخذ في الاعتبارعند وضع إطارتنظيمي للنفاذ الشامل المعايير الدولية والظروف المحلية الأزمة لضمان بيئة تنافسية وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.[1]

2.كيفية تحقيق الشمول المالي

حتى تحقق أي دولة الشمول المالي لابد من: عمل دراسة من أجل معرفة الخدمات المالية الموجودة، وهل هي مناسبة للمسيهلك وماذا يريد بالضبط وهي أول خطوة تستطيع الدولة وضع أهدافها ترفع ها مستوى الشمول المالي وهذا يتطلب مشاركة جهات كثيرة في الدولة:

حماية المسيهلك من أجل تزويد ثقة الشعب في القطاع المصرفي والمالي يتم عن طريق:

- حصول العمليات على معاملة عادلة وشفافة وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة.
- تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية: - توفير خدمات استثمارية إذا احتاج العميل.
- الاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حيادية.[1]

المطلب الثاني: اهم الابعاد والمؤشرات والركائز الاساسية لتعزيز الشمول المالي:

أولا: الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي وشروطه:

1- الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي:

إن توسيع قاعدة الشمول المالي يتطلب توفيرجملة من الركائز نلخصها فيما يلي: أ-دعم البنة التحتية المالية: يعد توفير بنية مالية تحتية قوية، وضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بنية ملائمة له ينبغي تحديد أولويات تجهيز البنية التحتية وتتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- الانتشارالجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها: فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، صرافات آلية.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية وهذا بتكلفة منخفضة.

ب-حماية المسيهلك: وهذ امن خلال[2]:

- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، وحصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.
- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية، وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج.

- حماية البيانات المالية للعملاء ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة ترا ي حقوقهم. - توفير آليات للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة.

ج- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع: لتيسير وفي المجتمع، وتلبية متطلباتهم وإشراكها في النظام المالي وهنا تشيرإلى دور الجهات الإشراقية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.

د-التثقيف المالي: يتعين على البنوك أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الو ي والتثقيف لديهم، إليهم من خدمات أو منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ القرارات مدروسة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم وخاصة العملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم.[1]

2- **شروط الشمول المالي:**

على الرغم من اختلاف هذه النظم نجد لأنها تحتوي على 04عناصروهي:

- العمل على إطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المالية وبكل المعلومات التي يحتاجونها.
- متابعة العملاء ومدى رضائهم عن الخدمات المتاحة وتوفير وتزويدهم بكل المعلومات التي يحتاجونها عن حساباتهم.
- توفير الخدمات الاستثمارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات أكثر ملائمة، والخدمات المقدمة وتطبيق سياسة عادلة.
- العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة مما يكسب ثقة العملاء، تحديد الدول لأهداف التي تمكن من خلالها تحقيق ورفع كفاءة الشمول المالي. دراسة المطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية لتحقيقها على أرض الواقع.[2]

ثانيا: ابعاد ومؤشرات الشمول المالي: 1-أبعاد الشمول المالي:

أصدرت مجموعة العشرين (20) مع توصية الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، وتقيس هذه الثلاثة أبعاد رئيسية هي:

أ-الوصول للخدمات المالية: هي القدرة على استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات الرسمية، وتتطلب الوصول لمستويات معينة هدف تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل:

التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية الفروع وأجهزة الصراف الآلي...الخ
ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.
مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية:

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

ب-استخدام الخدمات المالية: تشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. وتتمثل مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية في:

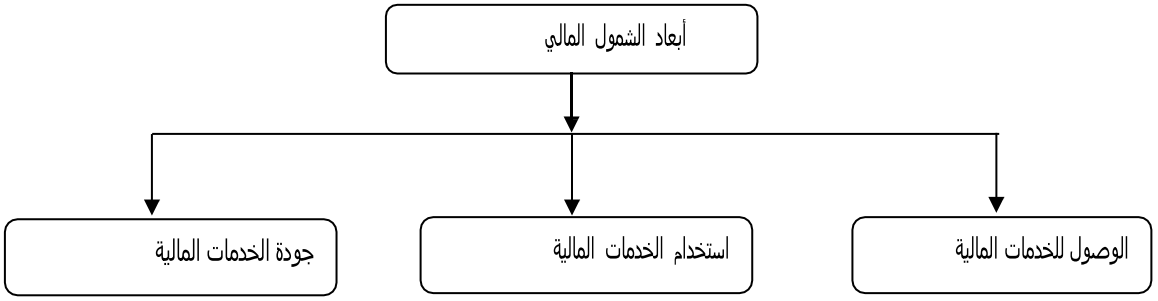
- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم
- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم
- ✓ عدد حملة التأمين لكل من لكل
- ✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد
- ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف
- ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر
- ✓ نسبة المحفظتين بحساب بنكي خلال سنة مضت
- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية
- ✓ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية
- ✓ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة

ج-جودة الخدمات المالية:

تعتبرعملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هوتحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول الى الخدمات المالية وهو بعد غير واضح حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية: التكلفة، و ي المسيهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى الخدمات حماية المسيهلك، الكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة إلى العوامل الغير ملموسة مثل ثقة المسيهلك، وهناك مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة وهي كتالي مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية وهي كالتالي:

- القدرة على تحمل التكاليف: يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض، وذلك من خلال: معرفة متوسط التكلفة الشهرية، متوسط الرسوم السنوية، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان، العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهظة الثمن.
- الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على المعلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويمكن قياسها من خلال مم المؤشرات التالية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية المقدمة؛
- الراحة والسهولة: يقيس وجهة نظرالعملاء حول الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية، وذلك من خلال المؤشرات التالية: نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظارفي الطابور في فروع المؤسسات المالية، متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الأصناف في فروع المؤسسات المالية والبنوك.
- حماية المستهلك: يتمثل في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غيرعادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة
- التثقيف المالي: يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
- المديونية: تعتبرسمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.
- العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشتمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات، وذلك من خلال: نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات، نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على أخر قرض مصرفي، مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان الشكل الموالي يلخص كافة أبعاد الشمول المالي ونذكرها كتالي[1]:

الشكل (01-01): أبعاد الشمول المالي



ثانيا: مؤشرات الشمول المالي:

وهناك مجموعة من المؤشرات وأدوات القياس المعتمدة والمتعارف عليها دوليا والتي تستخدم في قياس مستوى الشمول المالي ومن أهمها مايلي:

- نسبة المواطنين البالغين الذين يملكون حساب مصرفي (جاري/توفير/وديعة). - نسبة المواطنين البالغين الحاصلين على أي نوع من التسهيلات المصرفية.
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تملك حساب بنكي (جاري/توفير/وديعة).
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحاصلة على تمويل قائم[1].

الجدول (01-01): مؤشرات قياس الشمول المالي

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول للخدمات المالية	- عدد نقاط الوصول لكل 10.000من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية. - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع. - حسابات النقود الإلكترونية. - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. - النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. - عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000من البالغين. - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. - نسبة الشركات المتوسطة أوالصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. - نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
جودة الخدمات المالية	- القدرة على تحمل التكاليف، الشفافية - الراحة والسهولة، حماية المسيهلك، التثقيف المالي - المديونية لعوائق الائتمانية.

ثالثا: آليات وسياسات الشمول المالي

. 1-اليات الشمول المالي:

ان توسيع القاعدة انتشار الشمول المالي في الدول ترتكز على اساسين اثنين، واولهما التوسيع وصول الأفراد للخدمات المالية وثانيهما تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة ها وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية ولإقليمية عددا من المبادرات والمقترحات التي قد تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي وأهمها:

- تحويل المدفوعات النقدية الى مدفوعات من خلال الحساب؛
- اجراء لتحويلات والمساعدات الحكومية من خلال الحسابات الرسمية؛
- حصر التحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط؛
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات الى النظام المالي الرسمي؛
- استمرار تطوير المنتجات المالية والمصرفية المبتكرة؛
- تحسين وصول المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل؛
- زيادة استخدام الخدمات المالية الكترونيا؛
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي، وابراز دور النظام المصرفي الإسلامي؛
- تبني المؤسسات التنظيمية ورقابة سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البينات بطريقة منهجية موحدة، وفي هذا السياق تساند مجموعة البنك الدولي البلدان على وضع استراتيجيات وطنية لتعميم الخدمات المالية وتتيح لها إطار لتطبيق الاصلاحات.[1]

2-سياسات الشمول المالي:

لمقارنة ومعرفة الناشئة لدول النامية قامت المؤسسات الالمانية التعاون التقني بوضع 35 حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10دول، ضمن جهة اخرى وجدت المؤسسة الالمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي اربعة منها تحسين وصول الخدمات المالية للفقراء عبر قنوات مختلفة وتشمل الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول تنويع مقدمي للخدمات، واصلاح البنوك الحكومية، اما السياسيين المتبقيين هما حماية المسيهلك وسياسات الهوية المالية وقد تلعب دورا رئيسيا في تمكين الاشتمال المالي، وفي ذلك الصدد اشار (الفتاوي) (النشبي) الى بعض سياسات من بينها: أ-<u>الوكيل البنكي:</u> اثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية الناجحة للغاية في تحسين عجلة الشمول المالي وقد أصبح التعاون بين البنوك والوكلاء ممكنا لان التكنولوجيا تقلل من تكاليف ومخاطر تبادل المعلومات عن بعد.

ب-الدفع عبر وسائل الاتصال: تعرف هذه الخدمة باسم الدفع عبر الاجهزة المحمولة والمعروفة ايضا باسم محفظة الهاتف المحمول، وقد ساهم انتشار هذه الخدمة في توفير الخدمات المالية الاساسية للعديد من الافراد الذين لم يكن لهم اي اتصال بالقطاع المصرفي او لم تشملهم الخدمات المصرفية.

ج-تنويع مقدمي الخدمات: اعتمد متخذو القرار استراتيجيات تنظيميه ورقابية مختلفة لادارة مخاطر الترخيص لمجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات التأمين والابداع.[1] د-اصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث من 73الى102دولة يمتلكون ما يعادل 15من البنوك كأصول، تعتبرالبنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وان البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات اهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والاسكان لتنفيذ البرامج اجتماعية.

ه-حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين ان الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا بالتالي فان التقدم بالاشتمال يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة.[2]

المطلب الثالث: أهم المبادرات والتحديات والعوامل المؤثرة للشمول المالي. أولا: مبادرات الشمول المالي:

من اجل تحقيق النجاح في التعزيزالشمول المالي، من الضروري ان يكون لدى البلد التزام سياس ي قوي وتنسيق بين اصحاب المصلحة المعينين من القطاعين العام والخاص، وان يكون قادرا على خلق بيئة تمكينيه وسياسات واسعة النطاق تعزز الوصول المالي المسؤول والقدرة المالية والمنتجات المبتكرة وآليات التسليم والبيانات عالية الجودة لإرشاد عملية صنع السياسات وفي هذا الصدد حدد البنك الدولي مبادرتان هما:

1-المبادرة الاولى: الوصول المالي العالمي Universal Financial Access:(UFA) بحلول عام 2020:

في 2015 التزمت مجموعة البنك الدولي بتوسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية الى مليار شخص بالغ من خلال مباردة الوصول الشامل لعام 2020، التي تنص على ان البالغين في جميع انحاء العالم سوف يكونون قادرين على الوصول الى حساب الصفقة لتخزين الاموال، وارسال او تلقي المدفوعات،

وفي الوقت الذي تركز فيه المبادرةUFA2020على 25بلدا حيث يعيش 73%من جميع الاشخاص المستبعدين ماليا: فان مجموعة البنك الدولي تعمل مع حوالي 80بلد للنهوض بالوصول المالي والاشتمال وستساعد العمليات الاستشارية والمساعدة التقنية والتمويل في الوصول الى 656مليون حساب جديد بحلول عام 2020 (نحو الهدف المر مع تحقيق والبالغ بمليون دولار)وذلك اعتبارا من ديسمبر 2016.

2-المبادرة الثانية: برامج تقييم القطاع المالي:

عندما بدأت الحكومات وهيئات وضع المعايير في اعطاء الاولوية للوصول المالي، اصبحت موضوعات الشمول المالي سائدة في برامج تقييم القطاع المالي، وهي تقييمات وضعها البنك الدولي والصندوق النقد الدولي للمساعدة في تعزيز النظم المالية الشاملة للبلدان وتغطية قضايا القطاع المالي. وقد وضعت مجموعة البنك الدولي نهجا متكاملا وموحدا في عملنا لمساعدة البلدان على تحقيق الوصول المالي والادماج المالي المسؤول. الذي يركز على 9مجلات متداخلة:

أ-الاستراتيجيات الوطنية للاشتمال المالي (NFIS): تقدم الحكومات المساعدة التقنية لتصميم وتنفيذ خطط عمل وخطط عمل وطنية او دون وطنية لتحقيق اهدافها المتعلقة بالاندماج المالي.

ب-تحديث نظم الدفع بالتجزئة والمدفوعات الحكومية: مساعدة البلدان على وضع استراتيجيات لتعزيز استخدام المدفوعات الالكترونية، بدلا من النقد ولأدوات الورقية، وتقوم العديد من البلدان برقمنا المدفوعات الحكومية بنجاح عن طريق تحويل جميع المدفوعات من الحكومية الى الشخص الى حسابات، مما يؤدي عادة الى خفض التكاليف، وزيادة امكانية الوصول المالي، كما انه يؤدي الى وفورات كبيرة في التكاليف في ادارة نظم الدفع، فضلا عن الخفض التسربات المتعلقة بالفساد والاحتيال.

ج-اصلاح نظم المدفوعات الوطنية (NPS): بما ان في ذلك اسواق التحويلات: اجراء تشخيص الشامل لمدفوعات البلدان وانظمة التسوية، بما في ذلك اسواق التحويلات، وتقديم توصيات لتحسين مصادر القدرة.

د-تنويع الخدمات المالية لافراد: دعم الاصلاحيات القانونية والتنظيمية والسياسية، بنا قدرات المشرفين وتصميم البرامج الحكومية لفتح سبل الوصول الى مجموعة من الخدمات المالية، بما في ذلك الادخار والتامين والائتمان بحيث توفير حسابات المعاملات طريقا كاملا للاشتمال المالي. ه-الاستفادة من التكنولوجيا من اجل الشمول المالي: العمل مع السلطات الوطنية لخلق بيئة تمكينه للاستفادة من القرض التي تقديمها فينتيش " fintech"والتكنولوجيا الجديدة، تكافؤ الفرص، وتوسيع الاشتمال المالي.

و-تعزيز التنافس وتوسيع نطاق الوصول: دعم الاصلاحات التنظيمية والإشراقية من أجل الوصول وخدمات تكافؤ الفرص للبنوك وغير المصرفية (او مقدمي الخدمات غير التقليدية)، مثل شركات الاتصالات وشركات فينتمي ومكاتب البريد والتعاونيات وشبكات الوكيل.

ى-حماية المسهلك المالي: العمل على بناء الإطار القانوني والتنظيمي لحماية المسيهلك المالي والافصاح والشفافية، بما في ذلك تقديم المنشورة بشأن الترتيبات المؤسسية واليات الانتصاف وبناء القدرات.

ز-القدرة المالية: العمل مع الحكومات لتصميم استراتيجيات التعليم المالي الوطنية National Financial Education Strategies (NFES)، وجمع البينات وانشاء دراسات استقصائية لقياس مستوى الالمام المالي والقدرة والو ي، وتصميم وتقييم برامج القدرة المالية.

ر-بيانات الاشتمال المالي: يوفر المسح العالمي والقطري بينات وافكار حول الشمول المالي، وتشمل الاستطلاعات العالمية "Global Findex" التي استطلعت أكثر من 150000شخص في حوالي 140بلدا،

المسح العالمي لنظم الدفع Global Payment Systems Survey (GPSS) ومسح الهيئات التنظيمية في حوالي 120بلدا والبنية التحتية المالية المتعلقة بالمدفوعات الاموال المتنقلة والاستقصاء العالمي للاشتمال وحماية المسيهلك. ويتم ايضا اجراء عمليات تشخيص واستقصاءان على المستوى القطري بشأن القدرة المالية وحماية المسيهلك، وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة واخيرا توفير قاعدة بيانات اسعارالتحويلات في جميع انحاء العالم بيانات عن تكلفة ارسال واستلام التحويلات في 365 ممرقطري.[1] **ثانيا: عوامل وتحديات الشمول المالي:**

1 م العوامل التي تساهم في زيادة الشمول المالي لاسواق المالية:

هناك مجموعة من العوامل تساهم في الشمول المالي لاسواق المالية منها:

- الاهتمام بتطويرالمؤسسات والشركات التمويلية التي تعتمد على التمويل طويل الاجل؛
- وضع تسهيلات لتشجيع صناديق التقاعد والمؤسسات العاملة في مجال التأمين على وضع خطط طويلة الأجل للاستثمار؛
- تقديم الحوافز والتسهيلات لمنتجات التأمين على المدى الطويل؛
- وضع صيغ للتفاعل بين المشارك والمنظم بين صانعي السياسات والمشاركين في السوق والتحريك نحو نظام مالي أكثر شفافية؛
- تقديم حوافز ضريبية لتشجيع الاستثمار طويلة الأجل والمدخرات من صغار المستثمرين لجلب أموال إضافية الى الأسواق المالية؛
- السماح للمصارف بأن تمتلك الأسهم وتتداول ها؛
- تعزيز السيولة في السوق من خلال تخفيف القيود على المصارف فيما يتعلق بتمويل الاكتساب وتوفير القروض مقابل حقوق المساهمين؛
- تعزيز السيولة من خلال توفير آليات للتحوط بالنسبة للمستثمرين.[2]

2م تحديات الشمول المالي:

يواجه الشمول المالي العديد من التحديات التي تواجه تطبيقه سواء على المستوى الدولي اوعلى المستوى الدول العربية ومن بينها الجزائر وتتمثل فيما يلي:

- ان من تداعيات الازمة المالية العالمية انخفاض السيولة وبتالي صعوبة حصول المؤسسات على قروض بنكية لتحويل استثماراتها في الجزائر.
- ارتفاع في فاتورة الواردات، يرجع الى زيادة مستويات التضخم في الاسواق العالمية. - تراجع الدينار الجزائري أمام اليورو والدولار وانخفاض مداخيل الصادرات.

- انخفاض معدلات النمو لمستويات غير كافية لامتصاص البطالة، وعدم التمكن من تنفيذ البرامج المسيطرة ومواجهة المشاريع الجزائرية لصعوبة نتيجة ذلك.[1]

ثالثا: مخاطر ومعوقات الشمول المالي: -

1مخاطر الشمول المالي:

للشمول المالي مخاطر متنوعة تواجهها المصارف عبر حزمة من المخاطر تتجسد كتالي:

- عدم الاستعداد بالشكل اللازم والحجيح للبيئة التنظيمية والرقابية والقانونية.
- وجود مخاطر أخرى متعلقة بالمصارف والتي تتمثل بإمكانية تخلي البعض منها عن جزء من معايير منح الائتمان والذي يؤدي جراء ذلك الى زيادة حدة المخاطر الائتمانية المتوفرة، اضافة الى ذلك اختلاف في خصائص بعض الزبائن المستبعدين عن الزبائن الحالين من الخدمات المالية المتوفرة في المصارف.
- المخاطر في تحديد هوية الزبائن كالامتثال للضوابط يزيد من تكاليف الخدمة، عدم معرفة صورة الزبائن او الموقع.[2]

2-معوقات الشمول المالي:

يواجه مسار تعزيز الشمول المالي عدة تحديات وعراقيل تتمثل اهمها:

أ-**عدم تطوير البنية التحتية للقطاعات المالية** العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في المستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الاخيرة، لايزال الكثير منا يفتقر لوجود المقومات الاساسية التي تمكن أهمها في وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني والرهانات والاقراض المضمون وضمانات حقوق الدائنين؛

ب-**ضعف مستويات المنافسة بين المؤسسات المالية** المصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم لافراد او الشركات؛

ج-**غياب التصنيف المالي والقانوني** محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي واشرافي على التنظيم التمويل الصغير، سواء من قبل البنك المركزي و من جهة مالية الشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات الى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر

وتقييد قدراته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع او الاقتراض؛

- يجلى تطوير المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، مما نتج عنه تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل لافراد والشركات؛