Middle East Journal of Humanities and Cultural Studies
Homepage: http://meijournals.com/ar/index.php/mejljs/index
ISSN: 2710-2238 (PRINT)
ISSN: 2788-4686 (ONLINE)
مجلة الشرق الأوسط
للعلوم الإنسانية والثقافية

دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد-19)

م.د. كيلان إسماعيل عبدالله
جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد
gailan.ismael@tu.edu.iq

م. نهى صافي عبد
الجامعة التقنية الشمالية
المعهد التقني / الدور
nuha.sa@ntu.edu.iq

استلام البحث: 28/08/2021 **مراجعة البحث:** 09/09/2021 **قبول البحث:** 10/09/2021

ملخص الدراسة

مع بداية انتشار فيروس كورونا عام 2020 دخل العالم مرحلة خطيرة أخذ فيها هذا الفيروس يحصد الأرواح وما يزال كذلك كل يوم دون أن يفرق بين بلد متطور ونامي وبلد غني وفقير، وبعد أن تفشى الفيروس في جميع أرجاء المعمورة أعلنت منظمة الصحة العالمية في آذار عام 2020 أن فيروس كورونا المستجد وباءً عالمياً. الأمر الذي ألقى بظلاله على جميع نواحي الحياة وفي مقدمته الحياة الاقتصادية والمالية، مما دعا إلى إعادة التفكير في وسائل التعامل في الاسواق السلعية والاسواق المالية على حد سواء. يهدف البحث إلى إبراز أهمية الوعي المالي الرقمي في التعامل مع الخدمات المالية الرقمية، بالتالي إبراز دور هذه الخدمات الرقمية في ضرورة إضفاء الطابع الرقمي على الشمول المالي، ذلك أن جائحة (كوفيد-19) أظهرت مدى الحاجة إلى رقمنة الخدمات المالية وتحسين وسائل الشمول المالي الرقمي من خلال تطوير البنية التحتية المالية والتثقيف والتوعية المالية. وتوصل البحث إلى أن الوعي المالي من قبل الأفراد والشركات ومؤسسات المجتمع في التعامل مع التكنولوجيا المالية والخدمات الرقمية الجديدة يسهم في تعزيز الشمول المالي على نطاق واسع.

الكلمات المفتاحية: الوعي المالي الرقمي، الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، كوفيـد-19.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

Abstract

The Corona virus, which spread at the beginning of the year 2020, has entered the world a dangerous stage in which this virus is taking lives and is still so every day without distinguishing between a developed and developing country and a rich and poor country, and after the virus spread throughout the world, the World Health Organization announced in March 2020 The novel coronavirus is a global pandemic. Which cast a shadow over all aspects of life, foremost of which is the economic and financial life, which called for a rethink of the means of dealing in the commodity and financial markets alike. The research aims to highlight the importance of digital financial awareness in dealing with digital financial services, thus highlighting the role of these digital services in the need to digitize financial inclusion, as the (Covid-19) pandemic has shown the need to digitize financial services and improve the means of digital financial inclusion. By developing financial infrastructure and financial education and awareness. The research found that financial awareness by individuals, companies and community institutions in dealing with financial technology and new digital services contributes to promoting financial inclusion on a large scale.

Keywords: Digital Financial Awareness, Digital Financial Services, Financial Inclusion, Financial Technology, Covid-19.

المقدمة:

أضحى الأفراد أكثر مسؤولية عن التخطيط المالي الخاص بهم، فهم يحتاجون إلى إدارة مدخراتهم ومعاشاتهم التقاعدية كما يحتاجوا إلى مستوى أعلى من الوعي المالي لتحقيق الاستخدام الفاعل لمنتجات وخدمات التكنولوجيا المالية وتجنب الاحتيال والأخطاء المكلفة مالياً. وفي ظل التكنولوجيا المالية، أصبح الوعي المالي الرقمي أداة واعدة لتعزيز الشمول المالي، أي وصول الأسر المستبعدة والمشاريع الصغيرة إلى المنتجات والخدمات المالية.

إن تحسين الوصول إلى الخدمات المالية عبر التكنولوجيا المالية يتطلب مستويات أعلى من الوعي المالي الرقمي للاستفادة منها على نحو فاعل وتجنب سوء البيع والاحتيال مثل التصيد الاحتيالي وهجمات القرصنة والاستخدام غير المصرح به للبيانات والمعاملة التمييزية والمسائل السلوكية كالاقتراض المفرط. لذلك، تتجه معظم دول العالم إلى رقمنة اقتصاداتها في إطار برامج الشمول المالي التي تهدف إلى إشراك شرائح المجتمع في علمية التنمية الاقتصادية. وقد أسهمت ظروف جائحة (كوفيد-19) إلى تسريع علمية التحول الرقمي في الاقتصاد العالمي على نحو عام، وبدأت العديد من قطاعات الدول النامية برقمنة خدماتها وتوسيع التكنولوجيا المالية كضرورة ملحة نتيجة ظروف هذه الجائحة.

مشكلة البحث:

تتمثل إشكالية البحث في السؤال الآتي: ما هو دور الوعي المالي الرقمي في تعزيز الشمول المالي؟ خاصة أن عملية التحول الرقمي تتطلب توفر العديد من المقومات على المستوى الكلي والجزئي، إذ أن التوجه السريع إلى مواكبة التطورات في النظام المالي يتخلله العديد من التحديات التي تنعكس بدورها على نحو سلبي على الاقتصاد إذا لم يتم تبني خطوات تعمل على اغتنام الفرص المتاحة في سبيل تحقيق الشمول المالي.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

أهمية البحث:

ومن هنا تتضح أهمية البحث من أن اعتماد النظام المالي على الابتكار المالي في رقمنة خدماته يسهم وعلى نحو فاعل في زيادة الوعي المالي ومن ثم في الوصول إلى رقمنة الاقتصاد ككل، وبالتالي تحقيق أهداف الشمول المالي التي لها الأثر الإيجابي في نمو الاقتصاد وتحقيق الرفاهية الاقتصادية.

فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية مفادها "أن للوعي المالي الرقمي دور كبير في تعزيز الشمول المالي وخاصة في أوقات الأزمات".

هدف البحث:

يهدف البحث إلى التثبت من صحة فرضية البحث من عدمها من خلال التعرف على الوعي المالي والوعي المالي الرقمي وما هي أهم المؤشرات المستخدمة في هذا الخصوص وما هي الوسائل المستخدمة في زيادة الوعي المالي الرقمي، ثم التعرف على ماهية الشمول المالي، وما هي العلاقة بين الوعي المالي الرقمي والشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد–19) ودور التكنولوجيا المالية في تحقيق ذلك.

هيكلية البحث:

من أجل تحقيق هدف البحث والتثبت من صحة فرضيته من عدمها قسم البحث إلى ثلاثة مباحث تناول المبحث الأول المقدمة ومنهجية البحث، واشتمل المبحث الثاني على الإطار النظري للوعي المالي الرقمي والشمول المالي من خلال المرور بتعريف كل منهما وأهميتهما وأهدافهما وأبعادهما، في حين تطرق المبحث الثالث إلى الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد–19) العالمي وأهمية الوعي المالي الرقمي. واختتم البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات.

الإطار النظري للوعي المالي الرقمي والشمول المالي

مفهوم الوعي المالي الرقمي

أولاً: تعريف الوعي المالي الرقمي:

يعد الوعي المالي مفهوما جديدا نسبيا، إذ تم استخدامه لأول مرة عام 1992 في تقرير أعدته المؤسسة الوطنية للبحوث التعليمية البريطانية (NFER) وقد عرفته هذه المؤسسة على أنه القدرة على إصدار أحكام واعية واتخاذ قرارات فاعلة فيما يتعلق باستخدام وادارة المال. ويختلف مفهوم الوعي المالي باختلاف الأشخاص والمجتمعات, ويتبين ذلك واضحاً من تعدد المصطلحات والتعاريف المستخدمة في البحوث والدراسات ووسائل الإعلام للدلالة على الوعي المالي، فيرى البعض أن الوعي المالي هو "أساسيات إدارة الأموال مثل إعداد الميزانية والاستثمار, الادخار والتأمين", وهو البعد الضيق للوعي المالي. والبعض الآخر يستخدم مصطلح "الإدراك المالي" كمصطلح مرادف للوعي المالي, وهناك من يستخدم مصطلح "المعرفة المالية" ومصطلح "المعرفة الائتمانية" ومصطلح "المعرفة الاقتصادية" كمصطلحات مرادفة للوعي المالي.

وبشكل أكثر تحديداً يشير إلى المعارف والمهارات المتعلقة بإدارة الأموال ويشمل القدرة على الموازنة بين دفتر الشيكات وإدارة بطاقة الائتمان وإعداد الميزانية والقرض. كما أن هناك وجهة نظر أخرى تتعلق بالوعي المالي تجمع بين المعرفة والفهم في

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

الواقع واستخدام تلك المعرفة لتخطيط وتنفيذ القرارات المالية، أي "أنه أكثر من مجرد معرفة بل أيضاً السلوكيات والمهارات التي تؤكد على عمليات واقعية ويجب ان يكون لها تأثيرها في تحسين الأوضاع المالية.

وعلى الرغم من استخدام المعرفة المالية والإدراك المالي كمصطلحين مرادفين في الكثير من البحوث المتعلقة بالوعي المالي, إلا أن لابد من التمييز بينهما, فالمعرفة المالية تمتلك بعدين البعد الأول هو (الفهم) أي الإدراك المالي الشخصي, أما البعد الثاني فهو (الاستخدام) أي التطبيقات المالية الشخصية. بالتالي فأن الإدراك المالي جزء لا يتجزأ من المعرفة المالية ولكن لا يساويها؛ فالمعرفة المالية لديها البعد التطبيقي الذي يعني امتلاك الفرد القدرة والثقة على استخدام إدراكه المالي لاتخاذ القرارات المالية، إلا أن الإدراك المالي يمثل حجر الأساس للمعرفة المالية, والذي يؤثر في كل من المهارات المالية والسلوك المالي (الصائغ، 2016: 21).

ويعرف الوعي المالي على أنها مقياس لدرجة فهم المرء للمفاهيم المالية الأساسية وامتلاك القدرة والثقة لإدارة الشؤون المالية الشخصية من خلال اتخاذ القرار المناسب قصير الأجل والتخطيط المالي السليم طويل الأجل مع مراعاة أحداث الحياة والظروف الاقتصادية المتغيرة. كما يعرف الوعي المالي على أنه معرفة وفهم المفاهيم والمخاطر المالية، والمهارات والدوافع والثقة لتطبيق هذه المعرفة، والفهم من أجل اتخاذ قرارات فاعلة عبر مجموعة من السياقات المالية، لتحسين الرفاهية المالية للأفراد والمجتمع وتمكين المشاركة في الحياة الاقتصادية (الحريري، 2021: 877). وبذلك يعرف الوعي المالي الرقمي على أنه مدى قدرة الفرد على فهم وادراك, واستخدام وتطبيق المعلومات والتكنولوجيا المالية في حياته العملية والشخصية، وهو ما يتطلب معرفة المفاهيم والتكنولوجيا المالية والاقتصادية الأساسية والعمليات الرقمية عبر الانترنت والقدرة على استخدام تلك المعارف وغيرها من المهارات المالية الرقمية في إدارة الموارد المالية بشكل فاعل بهدف تحقيق الرفاه المالي مدى الحياة.

ثانياً: أهمية وأهداف الوعي المالي الرقمي:

في الآونة الأخيرة ازدادت حاجة المجتمعات على نحو واسع إلى الوعي المالي الرقمي, وذلك بسبب تزايد وتنوع وتعقد السلع والمنتجات والأدوات المالية الرقمية, وتنوع التجارة الالكترونية وتطوير شبكات الاتصالات, وظهور الصيرفة الإلكترونية على الإنترنت, الأمر الذي تسبب في تعقيد القرارات المالية وزيادة التحديات الرقمية التي تواجه المستهلكين والمستثمرين في المجلات الاقتصادية والمالية الرقمية.

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية، اكتسب الوعي المالي مكانة بارزة في جداول أعمال الحكومات والهيئات الدولية، وأصبح شرطاً أساسياً لتحقيق الاستقرار المالي، وتعكس ثلاثة مبادئ رئيسية أقرّها قادة مجموعة العشرين وهي (الإدماج المالي المبتكر والحماية المالية للمستهلك والاستراتيجيات الوطنية للتعليم المالي) الأهمية المتزايدة للوعي المالي والشمول المالي حول العالم، وفي عام 2016 قامت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي المنبثقة عن مجموعة العشرين بإصدار مبادئ جديدة من أجل تعزيز الإدماج المالي الرقمي، إذ يمكن للتكنولوجيات الرقمية أن تساعد على الوصول إلى المزيد من الناس بتكاليف أقل؛ بما في ذلك أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية والنائية، وفي هذا السياق، أكد الأمين العام لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن الوعي المالي يمكن يحدث فرقاً حاسماً في حياة الناس وفي فرصهم ونجاحاتهم، وهو حجر الأساس للرفاهية، وريادة الأعمال، والحراك الاجتماعي، والنمو الشامل (غزال وبركات، 2020: 49-50).

يلعب الشمول المالي دوراً مهماً في الحد من الفقر أو حتى القضاء عليه على مستوى البلاد، فضلاً عن كون البند الرئيس للمساعدة في الشمول المالي هو محو الأمية المالية (Tony & Desai, 2020: 1912). وتتضح أهمية الوعي المالي في

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

الحد من آثار الأزمات المالية وتقليل تكلفة القروض وخصوصاً في أسواق الدول النامية, إذ يساهم في إسناد الأفراد في أوقات الأزمات عبر وضع خطط أو استراتيجيات والتي تقلل من المخاطر المتمثلة في الادخار غير المستثمر وعدم تنويع الموجودات أو الأدوات المالية الجديدة. كما يتمثل في تعزيز وتحسين سلوكيات الأفراد عبر سداد الفواتير في الوقت المناسب وعدم الإفراط في الحصول على المزيد من القروض. وكذلك يساعد على استخدام هذه القروض تحسين وضعهم المالي والاستفادة من هذه القروض في أوقات الأزمات, وكذلك تثقيف الأفراد لتكوين فهم مالي أو ليصبح لديهم معرفة في طرق التمويل وبما يتناسب مع حياتهم وكيفية استخدام هذه الأموال بالصورة الأمثل. كما يساعد الوعي المالي في اختيار القرارات المالية الصائبة ويوضح حقوقهم ومسؤولياتهم والمخاطر التي يتعرضون لها، وهذه المعلومات تكون متاحة على حد سواء ولجميع الأفراد. ويساعد الوعي المالي على تحسين كفاءة المنتجات المالية لأنها أكثر حاجة لمستويات عالية من الوعي المالي كالحسابات المصرفية, الادخار , القروض، أدوات الدفع, وتغطية التأمينات (الصائغ وعلي، 2018: 103).

كما أن أهمية الوعي المالي الرقمي تختلف باختلاف الدول والمجتمعات, ففي الدول المتقدمة ينظر إلى الوعي المالي كعنصر مكمل لحماية الفرد أو المستهلك, فأحد الأهداف الأساسية للتعليم المالي في الدول المتقدمة يتمثل في تهيئة الأفراد وتزويدهم بالمعرفة المالية الرقمية اللازمة للمفاضلة بين مجموعة من المنتجات المالية المعقدة لاتخاذ القرارات السليمة وخاصة بعد الأزمة المالية العالمية. أما في الدول النامية فإن الوعي المالي أكثر محدودية, ولكنه يصبح أكثر أهمية بالنسبة لهذه الدول التي تستورد الأفكار والخدمات والتكنولوجيا المالية ولديها تطور سريع وكثيف في الخدمات المالية الرقمية والتي تصل بسرعة إلى عدد كبير من الأفراد المستهلكين غير المجهزين بالوعي المالي الكافي, فالكثير منهم قد يجهل أو تجاربه محدودة في التعامل مع هذه الأدوات المالية الرقمية الجديدة المتطورة. ومن هنا يأتي دور الوعي المالي لزيادة قدرة الأفراد على الوصول لهذه الخدمات والاستفادة منها (الصائغ، 2016: 27).

فالتمويل الرقمي يمتلك حجماً كبيراً من المنتجات والبرامج المالية الرقمية الجديدة، والذي يتمثل في الخدمات المالية التي تم تقديمها عبر الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر الشخصية أو البطاقات الرقمية عبر الانترنت أو البطاقات المتزامنة بنظام دفع رقمي موثوق. إذاً فالتمويل الرقمي هو جميع المنتجات والخدمات المالية التي تمكن الأفراد والشركات من الوصول إلى المدفوعات والمدخرات والتسهيلات الائتمانية عبر الانترنت دون الحاجة إلى زيارة المصرف أو دون التعامل على نحو مباشر مع مقدمي الخدمات المالية. وبذلك يؤدي التمويل الرقمي العديد من الفوائد كالقدرة على توفير خدمات مصرفية آمنة وميسورة التكلفة لجميع الأفراد، ويساعد في زيادة لاندماج المالي، وزيادة الشمول المالي بتوسيع الخدمات المالية للقطاعات غير المالية، وبالتالي إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية والمساهمة في الحد من الفقر (الحريري، 2021: 877).

إن المجتمع الذي يتمتع بوعي مالي أكثر قدرة على فهم وقبول الإصلاحات السياسية والاقتصادية المهمة كالرعاية الصحية والمعاشات، كما أن الوعي المالي يزيد الثقة بالاقتصاد الوطني، الأمر الذي يؤدي إلى تحفيز النمو والحد من الفقر. كما قد يؤدي التفاعل الاجتماعي عبر الانترنت دوراً مهماً في زيادة الوعي المالي، فهو يعزز المشاركة في التمويل الرقمي مما يزيد من فاعلية استخدامه، فضلاً عن العوامل الاجتماعية الأخرى كالعوامل الثقافية والسلوكية التي يمكنها التأثير على الأفراد في زيادة الوعي المالي واستخدام التكنولوجيا المالية. أما أهداف الوعي المالي فتتمثل في الآتي: (الصائغ وعلي، 2018: 104)

1. معرفة مالية تتضمن المهارات والخبرات والتجارب والقدرات على إدارة الأموال والأعمال المصرفية والاستثمارات وغيرها
2. قابليات صنع وتخطيط القرار المالي واتخاذه في التوقيت المناسب.
3. الكفاءة في استخدام الأدوات المالية وتكوين أحكام صحيحة عن الأحداث المالية، وحل المشكلات المالية.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

4. التكيف مع الأوضاع المالية المتجددة ومتطلبات الأسواق المالية.
5. الفاعلية لتحقيق أعظم منفعة ممكنة عبر اختيار البدائل للوصول إلى الاكتفاء المالي واعتماد سياسات شاملة تساعد على حماية الأفراد من الضعف المالي وتعزيز رفاهيتهم المالية.

ثالثاً: أبعاد الوعي المالي الرقمي:

للوعي المالي ثلاثة أبعاد هي (الإدراك والمهارات واتخاذ القرار) والتي تتأثر بمحددات عديدة كالظروف والخبرة, والثقة. إذ يتأثر الإدراك المالي والفهم بالخبرة والظروف, وتتأثر المهارات المالية أيضاً بالخبرة والظروف, وبدورها المهارات المالية الأساسية هي نمط أو على الأقل مقيدة بالمعرفة والفهم, وتتأثر الثقة والمواقف من خلال الخبرة والظروف بل هي أيضا تتأثر بشخصية الفرد. ويتأثر السلوك بجميع العوامل المذكورة أعلاه. بل قد ينظر على أن السلوك المالي كدليل على الوعي المالي، إذ لا بد من أن تتحول المعرفة المالية إلى تطبيق. ويمكن توضيح أبعاد الوعي المالي بالآتي: (الصائغ، 2016: 22-23)

1. الإدراك: ويمثل الإدراك المالي على نحو عام الأرضية الأساسية للوعي المالي الرقمي، فلكي يتمكن الفرد من إدارة أمواله رقمياً على نحو فاعل يجب أن يكون لديه المعرفة والإلمام بأساسيات التكنولوجيا المالية, كالمعرفة بأساسيات الاقتراض المتمثلة باستخدام البطاقات الرقمية للائتمان والرهون العقارية, والمعرفة بأساسيات الاستثمار الرقمي مثل الاستثمار في حسابات التوفير وفهم آلية المنتجات المالية الرقمية.
2. المهارات: يجب أن يمتلك الأفراد مجموعة من المهارات الرقمية المحددة مثل جمع المعلومات الرقمية والقدرة على تحليلها, الادخار, الإنفاق واعداد الميزانية واجراء مقارنات بين المنتجات المالية الرقمية المتنافسة من حيث العائد والمخاطرة, وتشمل المهارات أيضاً القدرة على تتبع الموارد النقدية والتزامات الدفع الالكتروني, والقدرة على فتح حساب الكتروني للادخار وكيفية التقدم بطلب للحصول على قرض, والتخطيط للحاجات المالية المستقبلية. وهنا تظهر أهمية المهارة المالية الرقمية حتى يتمكن الأفراد من اتخاذ قرارات مالية واعية وخيارات رقمية ذكية.
3. اتخاذ القرار: إن امتلاك الفرد الإدراك بالتكنولوجيا المالية والمهارات الرقمية لا يكفي لتكوين الوعي المالي الرقمي للفرد, بل يجب على الأفراد الاستعداد لاتخاذ ما يلزم من خطوات لتطبيق معارفهم وممارسة مهاراتهم, هذا إلى حد كبير ما يعنيه اتخاذ القرار, إذ أن القرارات المالية الرقمية تتأرجح عادة بين الموارد المالية المتاحة والمحددة التي يمتلكها الفرد في مقابل الخيارات والخدمات المالية الرقمية الموجودة. لذلك فإن الأفراد عليهم الاستعداد لاستثمار الوقت والتكنولوجيا والموارد الأخرى لتطبيق معارفهم وممارسة مهاراتهم وقدرتهم على الوصول إلى المعلومات والأخذ بالمشورة والنصيحة والثقة بما يكفي لممارسة مهاراتهم والحصول على النتائج المرجوة. فالوعي المالي الرقمي لا يعني كم من المعلومات المالية الرقمية التي يمتلكها الفرد, بل على فاعلية اتخاذ القرارات المالية الحاسمة.

رابعاً: العوامل المؤثرة في الوعي المالي الرقمي:

يتأثر الوعي المالي الرقمي للأفراد بعوامل عديدة منها العوامل الديموغرافية والتعليمية والشخصية وهذه العوامل لها تأثير مباشر في مستوى الوعي المالي لدى الأفراد، وتشكل العوامل الديموغرافية من العمر والدخل والجنس حزمة للتأثير غير المباشر على مستويات الوعي المالي، والمهارات التعليمية التي تخص الأفراد ومستوى تعليمهم والعوامل الشخصية كالمواقف والميول وردود الأفعال وحالة الشد للمستقبل. وقد استخدم مجموعة من الباحثين هذه العوامل لقياس الوعي المالي ومدى تأثيرها فيه وكيفية

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

تعزيز الوعي المالي من خلال هذه الخصائص والفروقات بين الذين يملكون التعليم والذين يفتقرون إلى التعليم (الصائغ وعلي، 2018: 102).

خامساً: وسائل تعزيز الوعي المالي الرقمي:

لا تعرف أهمية المنتجات المالية إلا عندما يرتفع مستوى الوعي المالي، مما يؤدي إلى زيادة الطلب على المنتجات المالية، كما أن محو الأمية المالية يمكن أن يحسن الشمول المالي والتنمية المالية التي من شأنها أن تسهم في الاستقرار المالي (Tony & Desai, 2020: 1912). ولتعزيز الوعي المالي الرقمي لا بد من زيادة الوعي في التعامل مع الخدمات المالية الرقمية التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الانترنت وعلى تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنيت. وتعد الخدمة المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الانترنت فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية. ولكي يتم تقديم الخدمات المالية الرقمية لابد من توفر بعض العناصر المهمة من أهمها: (حسيني، 2020: 104-106)

1. البنية التحتية: إن عدم توفر بنية تحتية لفروع المصارف أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت فروع المصارف بعيدة جداً عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضاً يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وبينما نجد في الأردن ولبنان تغطية مصرفية جيدة وعلى نحو عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة لأخرى، نجد أنه في أماكن أخرى مثل مصر والعراق قد تم البدء في إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية، وهو ما يتطلب زيادة الوعي المالي في التعامل مع البنية التحتية للخدمات المالية الرقمية.
2. التكلفة: إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيداً إلى فرع مصرف أو إلى مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضييع للمال، فضلاً عن ذلك، إذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سيبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك تتبين أهمية الوعي المالي الرقمي من خلال توضيح المبالغ التي سيتم توفيرها عند استخدام الخدمات المالية الرقمية من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.
3. الاعتبارات الأمنية: إن ترك المنزل والذهاب بعيداً إلى مصرف أو مكتب بريد يعد في بعض مجتمعات الشرق الأوسط من الأمور غير الآمنة، وكذلك فإن الوقت المستغرق في التنقل يعد كبيراً جداً، وبالتالي، فإن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية التي تتطلب وعياً مالياً رقمياً.
4. تعزيز تنوع المؤسسات المالية: تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعاً كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف المصارف التجارية، فالمصارف البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من العملاء، وهو ما يتطلب من زيادة الوعي المالي الرقمي بالخدمات المتنوعة التي تقدمها المؤسسات المالية المختلفة.
5. تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا: لا يوجد بلد مثل الصين يوضح على نحو أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال النهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا (Ali Baba) للتجارة الإلكترونية وشبكة تنسنت (Tencent) للتواصل الاجتماعي، ويستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من الدول التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل. وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار، وكل ذلك يؤدي إلى زيادة وعي الأفراد المالي والرقمي.

6. تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة: تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة وانخفاضاً في الوعي المالي، مما يتطلب من صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضاً التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من مستوى الوعي المالي.
7. حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة: إن حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، ويؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات.

كما يمكن استخدام طرق مبتكرة أخرى لتعزيز الوعي المالي الرقمي من خلال القيام بالأنشطة الآتية: (CSC, 2018: 17)

1. زيارة المدارس والكليات، والتفاعل مع الطلاب لاعتماد الأدوات والتقنيات الرقمية.
2. استخدم المتطوعين ومجموعات المساعدة الذاتية والمنظمات التطوعية الأخرى في خلق الوعي.
3. تنظيم ماراثون بدعم من الوكالات الحكومية المحلية.
4. لقاء مع جمعية التجار / الباعة المتجولين لخلق الوعي.
5. زيارة السوق وتمكين الباعة المتجولين من اعتماد المعاملات غير النقدية.
6. التعامل مع المزارعين والمكلفين.

ماهية الشمول المالي

أولاً: نشأة وتطور مفهوم الشمول المالي:

نما الشمول المالي خلال العقود القليلة الماضية من جذوره المتمثلة في القروض البسيطة والصغيرة ليشتمل على الخدمات المالية الأساسية؛ التي توفر مستقبلاً مالياً على نحو سليم بالنسبة للملايين حول العالم، وقد كان هذا النمو والتطور وفقاً للآتي: (غناوي، 2019: 34-35)

1. من منتصف السبعينات إلى أوائل الالفية : إذ وُلد الائتمان الأصغر حينما قام الدكتور محمد يونس بتقديم قرضه الأول – البالغ 27 دولار من جيبه الخاص – لمجموعة من النساء اللاتي كن يعملن في صناعة النسيج في بنغلادش، وثم توسعت منهجية الائتمان الأصغر بعد ذلك من منطقة آسيا ليصل الى مناطق أخرى، كأميركا اللاتينية إذ كان معظم الممولين منظمات غير حكومية وغير هادفة للربح.
2. من أوائل الالفية إلى نهاية عام 2010 : إذ أصبح التمويل الأصغر هو مصطلح ذلك الفن، فقد عكست هذه الظاهرة الفهم المتنامي لحاجة الأفراد ذوي الدخول المنخفضة الى ما هو أكثر من الائتمان ، إذ أنهم بحاجة الى الخدمات المالية التي تتضمن المدخرات، التأمين، تأجير الأصول، والمعاشات التقاعدية، وما الى ذلك .

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

3. فيما بعد عام 2010 : إذ عكس الشمول المالي حقيقة كون المؤسسات المالية المتخصصة – والتي تستهدف الافراد منخفضي الدخل – لا تفي في الغالب بالاحتياجات المالية لملياري شخص من الذين لا يمتلكون حتى الحساب المصرفي الأساسي ، وعلى الرغم من نجاحها بيد أن صناعة التمويل الأصغر لم تصل سوى ما يقرب 200 مليون شخص أو 10 % من الحاجة العالمية.

ثانياً: تعريف الشمول المالي:

يستخدم مصطلح الشمول المالي وعكس الحرمان المالي لتعريف مدى قدرة السكان على الوصول والتمتع بالخدمات المالية، فبينما يشير الحرمان أو الإقصاء المالي إلى العملية التي بموجبه يواجه أفراد المجتمع المصاعب والعوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تلاءم احتياجاتهم والتمكن في ذات الوقت من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذي يعيشون فيه. لذلك فالإقصاء المالي هو العملية التي يواجه فيها الفرد صعوبات معينة في الوصول او في استخدام التسهيلات المصرفية التي لم يعد بمقدوره من دونها العيش بشكل اعتيادي من الناحية الاجتماعية في مجتمعه، في مقابل ذلك يمكن التوسع بالتعريف ليشتمل على الاقصاء عن طريق تقدير المخاطرة وتصميم المنتوج والاقصاء عن طريق كلفة الخدمة نسبة الى الدخل والاقصاء عن طريق التجاهل، والاقصاء الذات من قبل الافراد الذين يعتقدون بالنفور من الخدمات المالية ، أو كونهم غير راغبين بولوج المؤسسات المالية (غناوي، 2019: 36).

وقد ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي، فمركز الشمول المالي في واشنطن يرى أن الشمول المالي هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء." فقد يستدعي الشمول المالي وصول الطبقات الاجتماعية ذات الحاجات الخاصة والفقيرة وحتى التي تقطن المناطق النائية والمهمشة إلى استخدام الوسائل المالية المتاحة (حسيني، 2020: 99-100).

يعرف البنك الدولي في تقريره الصادر عام 2016 تحت عنوان "تقرير التنمية المالية العالمي" يعرف الشمول المالي على أنه "وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة التي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، المدفوعات، الايداع، الائتمان، والادخار وتوصيلها على نحو مسؤول ومستدام". أما حسب التقرير المشترك لصندوق النقد الدولي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء عام 2017 تحت عنوان "قياس الشمول المالي في العالم العربي" فيعرف الشمول المالي على أنه "تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض والشركات بما في ذلك أصغرها بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة مقابل أسعار معقولة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ائتمان، تأمين ...الخ)، ويتم توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة" (سيد اعمر وبن عبدالفتاح، 2020: 65).

كما يعرف الشمول المالي على أنه "تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، ولذلك فأن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد" (حمدوش، 2020: 3).

وبذلك يمكن استنتاج أن الشمول المالي يعتمد على عدة محاور أساسية وهي: (حسيني، 2020: 100)

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

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

ثالثاً: أهمية الشمول المالي:

ان الشمول المالي بوصفه استخداماً للخدمات المالية الرسمية قد اصبح موضوعاً يستحوذ اهتماماً على نحو كبير من قبل الباحثين وصناع السياسة وأصحاب المصالح في القطاعات المالية الأخرى. ولقد انبثق الشمول المالي بوصفه نموذجاً جديداً للنمو الاقتصادي ويمارس دوراً مهماً في إبعاد شبح الفقر عن الدول، فهو يشير الى إيصال الخدمات المالية الى الغالبية العظمى من السكان، سواءً أصحاب الامتيازات أم الافراد المحرومين، ووفقاً لآماد وشروط مقبولة. وعلى هذا الأساس يمثل الشمول المالي أولوية مهمة لأي دولة من الدول فيما يرتبط بالنمو الاقتصادي وتقدم المجتمع، كونه يُمكن من تقليص الفجوة بين السكان الغني والفقير. وفي ظل ذلك تعد المؤسسات المالية هي المرتكزات المتينة للوصول المالي وتحسين الظروف المالية ومستويات المعيشة للفقراء والمحرومين وبالتالي تحقيق التقدم والنمو الاقتصادي (غناوي، 2019: 35).

كما أن الشمول المالي لم يعد موضوعاً هامشياً، إذ بات جزءاً مهماً من التفكير السائد في تحقيق التنمية الاقتصادية، ولكونه شرطاً ضرورياً لاستدامة النمو. ومما يعكس هذه الأهمية فقد تم تأسيس اتحاد الشمول المالي – وهو الشبكة الأكبر عالمياً والأكثر انتشاراً لصناع سياسة الشمول المالي – من البلدان النامية والناشئة الذي يعملون معاً من أجل زيادة الوصول الى الخدمات المالية الملائمة للفقراء. وقد تأسس هذا الاتحاد عام 2008 وقد تنامى عدد أعضائه ليصل الى اكثر من (101) مؤسسة من (89) بلد عضو منذ 2008 وحتى الآن (https://www.afi-global.org). ومما تقدم، تتضح أهمية الشمول المالي كونه يعد سبيلاً لكسر حلقة الفقر المفرغة، فالشمول المالي يعطي القطاعات الضعيفة الناتج والافراد المهمشين والفئات المحرومة والمنخفضة الدخل من المجتمع دفعةً كبيرة.

وتتجلى الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للشمول المالي في إتاحة الخدمات المالية للأفراد والشركات، فهو يساعد الأفراد على حسن التخطيط للاستهلاك والادخار وإدارة الأعمال وتحقيق الاستقرار الاجتماعي، كما يساعد الشركات على الوصول إلى الائتمان للاستثمار والتأمين لإدارة المخاطر ويوفر معاملات أكثر كفاءة وأمناً. وكل ذلك ينعكس على مستوى الاقتصاد الكلي بتطوير الأنظمة المالية، وتخصيص الموارد على نحو أكثر كفاءة وخلق فرص للنمو، وبالتالي تعزيز النمو الاقتصادي (شكرين، 2021: 220) . ومن المبادرات الإقليمية لمنطقة الدول العربية ضمن خطة عمل بوينس آيرس في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات عام 2017: مبادرة الشمول المالي الرقمي، وكان الهدف منها دعم وتمكين النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية واستعمالها، باستعمال الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وتحقيق مستويات عالية من الشمول المالي الرقمي. ومن النتائج المتوقعة عن هذه المبادرة مساعدة الدول العربية في: (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2018: 163-164)

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

1. إعداد دراسات لتقييم وضع الشمول المالي الرقمي وتحديد الاحتياجات سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي والاستفادة من التجارب وأفضل الممارسات الدولية، مع إلقاء الضوء على العلاقة بين الشمول المالي، والثبات المالي، والتكامل المالي، وحماية المستهلك.
2. رفع الوعي بمفهوم وممارسات وفوائد الشمول المالي الرقمي، بالإضافة إلى التعريف بأبعاد الخدمات المالية الرقمية من حيث ضمان وتيسير النفاذ لجميع الخدمات المالية، وكذلك كيفية الاستخدام، وجودة الخدمات والثقة والأمن والاعتمادية.
3. توفير الدعم الاستشاري والتقني وبرامج التدريب اللازمة لتوطيد التنسيق بين منظمي ومقدمي خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومنظمي ومقدمي الخدمات المالية بهدف تحقيق التكامل والتقارب بين القطاعين.
4. تطوير أطر استرشادية تنظيمية وقانونية محفزة بما يشجع على تبني الشمول المالي الرقمي وإقامة الشراكات بين القطاعين العام والخاص وبما يضمن حماية خصوصية وبيانات المستخدمين وتعزيز الثقة والأمن في الخدمات المالية الرقمية.
5. جذب الدعم المالي والتقني من الجهات المانحة والممولة وأصحاب المصلحة إقليمياً ودولياً للمساهمة في تحقيق هدف ونتائج هذه المبادرة بناءً على طلب من الدول العربية الراغبة.

رابعاً: أهداف الشمول المالي:

تتمثل اهداف الشمول المالي في توفير الوصول إلى مختلف الخدمات المالية السائدة مثل حساب التوفير المصرفي والائتمان والتأمين والمدفوعات والتحويلات والخدمات الاستشارية المالية والائتمانية، فضلاً عن توفير الافادة من السوق المالية الرسمية الواسعة وحماية المستبعدين من استغلال سوق الائتمان غير الرسمي بالشكل الذي يمكن معه زجهم في التيار الرئيس. وقد حددت الأمم المتحدة اهداف الشمول المالي بالنقاط الآتية : (James , 2017 : p2)

1. الوصول الى كلفة مقبولة بالنسبة لجميع العائلات الى مدى تام من الخدمات المالية.
2. المؤسسات السليمة والآمنة المحكومة وفقاً لتعليمات واضحة ومعايير أداء الصناعة.
3. الاستدامة المالية والمؤسسية.
4. المنافسة لضمان الاختيار والقدرة على تحمل التكاليف من قبل الزبائن.

إن الخدمات المالية الرقمية تؤدي دوراً مهماً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتتمثل الأهداف الأساسية للشمول المالي الرقمي لتسريع وتيرة هذا التطور في الآتي: (مختار وآخرون، 2021: 296)

1. وضع الأطر القانونية والتنظيمية التي تسمح لمعظم الناس بالاستفادة من الخدمات المالية الرقمية وضمان وجود بيئية تنافسية، مع الأخذ في الاعتبار أهمية ما إذا كان ينبغي السماح للمؤسسات غير المصرفية بالوصول إلى البنية التحتية للمدفوعات الوطنية وإصدار الأموال الإلكترونية وكيفية ذلك.
2. الاستثمار في العناصر الأساسية اللازمة لتطوير الخدمات المالية الرقمية، مثل البنية التحتية المتمثلة في النطاق العريض للهاتف المحمول لاسيما في المناطق النائية، وتطوير شبكات الوكلاء التي تلبي حاجة الأفراد للقيام بعمليات سحب وإيداع على المستوى المحلي.
3. توسيع نطاق التحديد الرقمي للهوية، بما في ذلك أنظمة البصمة الإلكترونية.
4. توسيع واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة وهي وسائل متاحة للجمهور حتى يتسنى للمطورين الوصول إلى البرمجيات التي تمثل حقوق ملكية حتى تتمكن التطبيقات الجديدة من التواصل والتفاعل مع بعضها البعض.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

خامساً : أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه:

لقد تطور مفهوم الشمول المالي ليشمل ثلاثة أبعاد رئيسة هي: (غناوي، 2019: 38–39) (سيد اعمر وبن عبدالفتاح، 2020: 66–67) الوصول للخدمات المالية: وهو عبارة عن القدرة التي تتمتع بها المؤسسات المالية لتوفير السلع والخدمات المالية التي ترتبط بالبيئة التنظيمية والسوق والتكنولوجيا، إذ أن تفحص الوصول يستلزم تحديد العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات عند توفير السلع والخدمات او التي يواجهها العملاء عند استخدامها، فضلاً عن ذلك فأن مؤشرات الوصول تعكس عمق انتشار الخدمات المالية كمستوى نفوذ فروع المصرف والأجهزة في المناطق الريفية او عوائق جانب الطلب التي يواجهها الزبائن للوصول الى المؤسسات المالية كالكلفة والمعلومات. ومن بين مؤشرات قياس الوصول للخدمات المالية:

a. عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
b. عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.
c. حساب النقود الالكترونية.
d. مدى الترابط بين نقاط تقدم الخدمة.
e. النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
f. استعمال الخدمات المالية: وهو عبارة عن الطريقة التي يستعمل فيها العملاء الخدمات المالية كتنظيم ومدة السلع والخدمات المالية عبر الزمن مثل متوسط ميزانيات الادخار وعدد الصفقات لكل حساب وعدد المدفوعات الالكترونية لكل حساب، وفي سبيل استعمال المنتوجات المالية ينبغي أن تكون لكل من المؤسسات والقطاع العائلي القدرة على الوصول اليها ، وبالرغم من ذلك فان مجرد امتلاك القدرة على الوصول لا يعني بالضرورة استعمال كل شخص المنتوجات المالية، ومن هذا يتضح أنه ليس كل مؤسسة أو فرد لا يستعملون الخدمات المالية ينبغي ان يتم تصنيفهم على انهم مستبعدين او غير متعاملين مع المصارف. ومن ناحية أخرى فأنه لا يتم وصف كل مؤسسة او فرد لديه وصول نظري الى الخدمات المالية مشمول مالياً بشكل تلقائي. ومن بين مؤشرات قياس استعمال الخدمات المالية:

- نسبة البالغين الذين لديهم حساب مصرفي واحد على نحو دائم / أو نوع واحد كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- نسبة المحتفظين بحساب مصرفي خلال سنة مضت.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.

جودة الخدمات المالية: ويقصد بالجودة قدرة السلعة او الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، إذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها السلع والخدمات المالية احتياجات العملاء ومدى الخيارات المتاحة للزبائن ووعي وفهم العملاء للمنتوجات المالية. ومن بين مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية:

- الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية القرض المالي.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

- حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وحمايته وإمكانية اللجوء للعدالة لجل المشاكل المالية.
- الراحة والسهولة: نسبة العملاء حول سهولة الوصول/ أو عدم الراحة وسهولة استخدام الخدمات المالية.
- التثقيف المالي: نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط وإعداد ميزانية.

وتعد عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، إذ أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، إذ كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وهو بُعد غير واضح، إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية كالتكلفة، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض.. فضلاً عن خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، شفافية المنافسة بالإضافة إلى عوامل أخرى (حسيني، 2020: 102).

الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد-19) العالمي ودور الوعي المالي الرقمي:

رؤى حول الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد-19):

في ظل تداعيات جائحة (كوفيد-19) وتأثيراتها السلبية على مختلف الأنشطة الإنتاجية والخدمية، تنشأ ضغوط على المؤسسات المالية. ويعد تحديد تلك التداعيات وتأثيراتها بدقة أمراً صعباً في تلك المرحلة، لأنه يتوقف أساساً على تطور الفيروس ومدى انتشاره مستقبلاً، إذ أن هذا الفيروس ما يزال مستجداً، فالمعلومات المعرفة عن خصائصه حتى الآن لا يمكن التنبؤ على نحو دقيق بطريقة تطورها. وفي حال أن التداعيات السلبية المحتملة لانتشار الفيروس لم تستمر طويلاً؛ فأن المصارف يمكنها أن تساعد من خلال توفير الدعم المالي اللازم للشركات التي تواجه صعوبات. بيد أن الوضع قد يزداد صعوبة مع طول فترة مكوث الفيروس وانتشاره، إذ سيؤدي ذلك بدوره إلى المزيد من التباطؤ في النشاط الاقتصادي. وهكذا فأن تعثر المزيد من الشركات سيضع المزيد من الضغوط على المؤسسات المالية، ويمكن أيضاً أن يعرض محافظ الائتمان الخاصة بتلك المؤسسات وملاءتها المالية للخطر. فضلاً عن ذلك فأن شعور الأفراد بالقلق وعدم وضوح الرؤية المستقبلية تجاه تداعيات جائحة (كوفيد-19) قد يدفعهم أحياناً للإقبال على سحب ودائعهم من المصارف والمؤسسات المالية والاحتفاظ بها في شكل سائل بدافع الاحتياط وهو ما يشكل ضغوطاً متزايدة على المؤسسات المالية (الباز، 2020: 4).

يرتبط الشمول المالي بإجراءات مواجهة فيروس كورونا (كوفيد-19) بعلاقة تبادلية، ذلك أن تعزيز الشمول المالي يُمكن أن يساعد في تخفيف حدة تداعيات الوباء (كوفيد-19). كما أن قرارات مكافحة كورونا يعزز الشمول المالي والتحول الرقمي في العالم، إذ تتمثل أهم إجراءات الحد من انتشار الفيروس (كوفيد-19) في فرض حظر التجوال ومنع المخالطة الاجتماعية، وهو ما قد يؤدي إلى اتجاه الأفراد لاستخدام الخدمات المالية الرقمية والمحافظ الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية من أجل إجراءات المعاملات اليومية دون الحاجة للذهاب إلى فرع المصرف. وهكذا، برزت خلال جائحة (كوفيد-19) أهمية الشمول المالي للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى جانب ضرورة استخدام مزايا التكنولوجيا المالية الرقمية في القطاع المالي من أجل قضاء المواطنين حاجاتهم المالية والمصرفية عن بعد. ولذلك، من المرجح أن تعزز القيود على حركة الأفراد من التكنولوجيا الرقمية كإحدى دعائم الشمول المالي.

ومن ناحية أخرى، يساعد تعزيز الشمول المالي في مواجهة تداعيات كورونا (كوفيد-19) عن طريق تسهيل وصول حزم المساعدات المالية الحكومية إلى الأفراد والشركات المتضررة من الفيروس. كما يُمكن تطبيق سياسات تحويل الأموال مباشرة

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

إلى الأسر بسهولة إذا كانت الدولة تتمتع بدرجة كبيرة من دمج الأفراد في النظام المصرفي (Arab Monetary Fund, 2020: 6) (الباز، 2020: 9-10).

لقد أثرت جائحة وباء كورونا بشكل كبير على نوعية حياة السكان المحرومين اقتصاديًا في جميع أنحاء العالم. هذه هي النتيجة التي توصل إليها التقرير الصادر عن فينكا (FINCA) في آذار 2021 استنادًا إلى استطلاعات الرأي لأكثر من 10000 عميل لمؤسسات التمويل الأصغر التابعة لفريق عمل الأداء الاجتماعي. ففي غضون الأسابيع والأشهر الأولى من عمليات الإغلاق على مستوى البلاد، بدأ العديد من العملاء في الإبلاغ عن انعدام الأمن الغذائي، ونحو نصفهم إما خفضوا عدد الوجبات اليومية أو اضطروا إلى تقليص بعض المواد الغذائية. أظهرت البيانات عبر البلدان أن هذه التأثيرات كانت أكثر وضوحاً في أفريقيا وأمريكا اللاتينية. في حين أن هذه التجربة تمثل بلا شك الظروف الصعبة الفريدة للوباء، إلا أنها تعمل أيضاً بمثابة تذكير واضح بأن الخط الفاصل بين البقاء على قيد الحياة والأزمات هش للأشخاص الذين يعتمدون على سبل العيش غير الرسمية. كما أظهر الوباء أهمية الوعي المالي الرقمي وأهمية الدور المهم الذي تواصل الشبكات الاجتماعية لعبه في حياة عملاء التمويل الأصغر، إذ أن (20%) تقريبًا من المشاركين في الاستطلاع اقترضوا الطعام والمال من الأصدقاء والعائلة، والذي قد يبدو مرتفعاً بشكل مدهش بالنظر إلى أن أفراد المجتمع نفسه كانوا يكافحون مع آثار الوباء. وعلاوة على المدخرات والمساعدة من الشبكات الاجتماعية، كانت مؤسسات التمويل الأصغر والمصارف ثاني أهم مصدر للنقد في حالات الطوارئ. وفي حالات نادرة، لجأ الناس إلى مقرضي الأموال غير الرسميين وقروضهم ذات الفائدة المرتفعة، لا سيما عندما كان الشمول المالي في انخفاض قبل انتشار الوباء.

لذلك، فمن الدروس المستفادة للأزمات المستقبلية أن الوباء أعطى إلحاحاً جديداً للطلب على خدمات أكثر مرونة ويسهل الوصول إليها. وفي التقرير أعلاه أشار عملاء التمويل الأصغر بوضوح إلى أنهم يريدون الوصول السهل إلى أموالهم، وأعربوا عن اهتمامهم بالخدمات المصرفية عبر الأجهزة المحمولة والوكالات، وعمليات الفروع الممتدة وخدمات مركز الاتصال. وفيما يخص المنتجات المالية، فهم يريدون المزيد من السيولة في كل من منتجات الادخار والائتمان، بالإضافة إلى حدود ائتمان مرنة وسحب المدخرات. ذلك أن وباء كوفيد-19 ترك لدى العملاء إحساساً متزايداً بانعدام الأمن لديهم، وتفضيلهم للخدمات ذات الصلة بدلاً من المعاملات، كالشركاء الموثوقين. كما أشار التقرير إلى أن مؤسسات التمويل الأصغر يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تزويد العملاء بالوصول إلى المساعدة العامة والمعلومات الصحية (Graham, et al., 2020: 1-4).

المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي ودورها في الحد من الآثار السلبية في ظل جائحة (كوفيد-19):

أعلنت أزمة جائحة (كوفيد-19) أهمية الشمول المالي للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر وأهمية الوعي المالي واستخدام التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي. ويعتمد مفهوم الشمول المالي على عدة ركائز تشتمل على الآتي: (سيد معوض وعلم الدين، 2021: 7-9) (حسيني، 2020: 100-101)

1. تثقيف العميل وتوعيته مالياً: إذ بسبب حاجة الأشخاص المتزايدة للادخار لتأمين أنفسهم وقت تقاعدهم عن العمل أو وقت حدوث الأزمات، وزيادة فرص إجراء المعاملات المالية نتيجة لتطور التكنولوجيا المالية، يواجه عدد متزايد من الأسر اتخاذ قرارات مالية معقدة. ويقصد بتثقيف المستهلك وتوعيته مالياً قدرة العميل على فهم الخدمات المالية وإدارة امواله بصورة فاعلة، أو مدى القدرة على محو الأمية المالية ومساعدة العميل على اتخاذ أفضل القرارات المالية. وفى إطار ظهور فيروس كورونا المستجد فإن البنك المركزي في معظم الدول قد تولى مسؤولية توجيه المصارف نحو توعية المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

2. حماية العميل من الناحية المالية: فعندما يعلم المرء حقوقه لا يستطيع أحد أن يتلاعب بأمواله. لذا فإن البنك المركزي قد شدد على ضرورة إلزام المصارف بضمان حصول العملاء على كامل حقوقهم من حيث السرية والعدالة في الحصول على الخدمة والشفافية ورفع الشكاوى المقدمة من العملاء للمسؤولين وإيجاد حلول سريعة. وفى ظل جائحة (كوفيد–19) فقد قامت المصارف بتوفير الحماية الصحية للعميل فقامت باتخاذ الإجراءات الاحترازية ضماناً لسلامة العميل وذلك بتوفير الجوارب البلاستيكية والكحول وغيرها.
3. سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية: وتشير هذه الركيزة إلى وعي العميل مالياً ومدى قدرته على استخدام الخدمات المالية وتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد المشاكل والعقبات التي تحول بين العميل وبين استخدام حساب مصرفي، مثل تكلفة فتح حساب ومدى توفر وانتشار نقاط الماكينات المصرفية. ولقد أثبتت جائحة (كوفيد–19) أن الدول قادرة على التحول الرقمي على نحو سريع، فأثبتت أنه يمكن العمل من المنزل ويمكن التعلم من المنزل، وهذا يعتمد على البنية التحتية المالية والتكنولوجية القوية ووسائل الدفع المتعددة عن طريق الهاتف المحمول أو جهاز الكمبيوتر، وباستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً وعن طريق الإنترنت.
4. سهولة وصول الخدمة إلى جميع الفئات من الأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: في ظل تداعيات جائحة (كوفيد–19) فقد ساهمت ركائز الشمول المالي من خلال قرارات البنك المركزي بعدة إجراءات أهمها:
   أ. إلغاء رسوم السحب النقدي من خلال ماكينات ATM وذلك للتشجيع على التعامل مع خلال ماكينات الصراف الآلي لتقليل التزاحم بين المواطنين وتخفيض معدل الإصابات بين المواطنين.
   ب. استخدام الخدمات المصرفية من تبرعات وتحويل أموال وتحويل الرصيد عبر محافظ الهاتف المحمول مجاناً.
   ج. صرف منحة العمالة المؤقتة عبر الكروت المصرفية تجنبا للازدحام بين المواطنين
   د. إتاحة الخدمات المصرفية دون الحاجة للذهاب إلى المصرف نفسه عن طريق الهاتف المحمول أو الكمبيوتر.
5. الاستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة: تعددت وسائل الدفع الإلكتروني وتتمثل في:
   أ. البطاقات المصرفية: مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الإلكترونية والنقود البلاستيكية.
   ب. الشيك الإلكتروني: وهي رسالة عن طريق الإنترنت مؤمنة وموثقة يقوم مصدر الشيك بإرسالها إلى مستلم الشيك.
   ج. العملة المشفرة والنقود الإلكترونية: بديل لطرق الدفع التقليدية وهي عبارة عن مجموعة من التقنيات الممغنطة إلكترونياً التي تسمح بتبادل الأموال دون الحاجة إلى وجودها في صورة ورقية و يتم تشغيل معظم العملات المشفرة من خلال استخدام تقنية البلوك تشين (سلاسل الكتل). وفى ظل أزمة وباء كورونا المستجد فإن التعامل من خلال بدائل النقود الورقية أكثر ضماناً لعدم نقل العدوى من خلال العملات الورقية.
6. جودة العملية المالية والحصول على الخدمة المالية بسعر مناسب: تتمثل جودة العملية المالية في مدى القدرة على إنجاز الخدمة على نحو فاعل، وسرعة الاستجابة لطلب العميل ومدى استعداد موظفين المصارف إلى تقديم الخدمات المصرفية، وسهولة الحصول على الخدمة، فإذا تم تقديم خدمة تتلاءم مع توقعات العملاء فإن الخدمة تتصف بالجودة، إذ أن جودة الخدمة المصرفية ترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء.

المطلب الثالث: الوعي المالي بوسائل الدفع اللاتلامسية في ظل جائحة (كوفيد–19):

يعيش العالم اليوم واقعاً جديداً فرضته جائحة (كوفيد–19) وما رافقها من توجهات التباعد الاجتماعي، والقيود على حركة السفر وإغلاق الحدود بين الدول ...الخ، وأصبح الناس في ظل هذه الجائحة أكثر حذراً عند ملامسة الأسطح التي قد يلمسها الآخرون، باتوا لا يخرجون من منازلهم إلا عند الضرورة، كشراء احتياجاتهم الضرورية من المواد الاستهلاكية والأدوية وغيرها

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

من السلع الضرورية للحياة. وفي ضوء البحث المتزايد عن آليات لتلبية هذه الاحتياجات في ظل الالتزام بممارسات التباعد الاجتماعي وإجراءات الوقاية من فيروس كورونا المستجد، شهد العالم اليوم إقبالاً قوياً على تقنيات الدفع السريعة والآمنة التي تحد من الحاجة إلى الملامسة والتقارب الاجتماعي، إذ أتت وسائل الدفع اللاتلامسية Contactless كبديل لوسائل الدفع التقليدية، وفي دراسة أجرتها شركة ماستر كارد حول تغير سلوك المستهلكين في 19 دولة، تم التركيز على إقبال المستهلكين المتزايد على استخدام تقنيات الدفع الاتلامسية، إذ أكد نحو 70% من المشاركين في هذه الدراسة في الشرق الأوسط وافريقيا أنهم يستخدمون أساليب الدفع اللاتلامسية لأسباب تتعلق بالأمان والنظافة مع تفشي فيروس كورونا المستجد (صحراوي و لعراف، 2020: 113). ووسائل الدفع اللاتلامسية هي عبارة عن تقنية حديثة يتم استخدامها في العالم الحالي إذ تكون هناك بطاقات أو أجهزة مزودة بتقنية الدفع اللاتلامسي عند تقريبها من جهاز الدفع لدى التاجر المزود هو كذلك بتقنية استقبال وسائل الدفع اللاتلامسية، تتم عملية الدفع دون الحاجة للتعامل المباشر مع البائع، أو إدخال البطاقة جهاز الدفع وكتابة الرقم السري الخاص بالبطاقة أو التوقيع. وهذه التقنية مواكبة للتطورات المالية التكنولوجية في مجال الدفع الالكتروني، وتعد وسيلة آمنة تتطلبها الظروف الحالية في ظل جائحة (كوفيد–19)، إذ لا يكون هناك اتصال مباشر مع أجهزة الدفع أو الباعة ولا تستدعي التعامل بالنقود التي قد تكون حاملة للوباء. ومن أشكال وسائل الدفع اللاتلامسية: بطاقات الدفع اللاتلامسية، وأجهزة الهاتف الذكي، والسوار الذهبي (صحراوي و لعراف، 2020: 113–114).

المطلب الرابع: رقمنة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة (كوفيد–19):

فرضت إجراءات الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي المفروضة من قبل الحكومات لمواجهة جائحة (كوفيد–19) ضرورة اللجوء إلى المعاملات المالية الرقمية اللاتلامسية والحد ما أمكن من التعامل النقدي المباشر. بيد أن الطابع النقدي للمعاملات المالية في غالب الدول النامية قد خلق بعض الصعوبات مما نتج عنها المزيد من الوعي المالي بأهمية الحاجة إلى تعزيز الشمول المالي الرقمي مستقبلاً. وقد تجلى ذلك من خلال الآتي: (شكرين، 2021: 233–235)

1. حاجة الحكومات إلى تقديم الإعانات إلى المتضررة من جائحة (كوفيد–19)، إذ تسبب الحجر الصحي في توقف الكثير من الأنشطة الاقتصادية، مما تسبب في بطالة واسعة لملايين العمال، وبسبب طول مدة الأزمة توسعت شريحة الذين هم بحاجة إلى الإعانات، ولأن أغلبهم من العمال ذوي الأجر اليومي في القطاع غير الرسمي، فأن تحويل الإعانات إلى هؤلاء المتضررين يصبح مشكلة لافتقارهم إلى الحسابات المصرفية.
2. الحاجة إلى دعم التبرعات والإعانات وضبطها وحمايتها من التلاعب: إذ نتيجة للتكافل الاجتماعي الذي تميزت به مجتمعات الدول النامية خلال جائحة (كوفيد–19)، تضاعفت تبرعات الأثرياء للجمعيات الخيرية الإغاثية ومنظمات المجتمع المدني من أجل مساعدة الفئات المحرومة والضعيفة في المجتمع، وهذه الفئة غالباً ما تفتقر إلى الحسابات المصرفية.
3. حاجة الشركات والتجار إلى استمرارية نشاطاتهم: إذ بفعل طول مدة جائحة (كوفيد–19) تزايد الوعي لدى الكثير من التجار والشركات بأهمية التجارة الالكترونية والدفع الالكتروني كبديل لتوقف أو تقلص حجم أنشطتهم، مما دفع بالفعل كثير من التجار ومقدمي الخدمات إلى اعتماد على الوسائل الالكترونية للتسوق بهدف الوصول إلى أكبر قدر من الزبائن، إلا أن استمر الدفع على نحو نقدي يشكل ضعف الشمول المالي الرقمي.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

4. أزمة السيولة لدى مكاتب الصرف النقدي: لقد شكل الازدحام والطوابير أمام مكاتب الصرافة من أجل سحب الأموال مظهراً من مظاهر التخلف الرقمي للمعاملات المالية، وما كان لهذه الجائحة أن تكون أكثر حدة لو كانت الخدمات المالية الرقمية أكثر تطوراً و انتشاراً.
5. أما من منظور الفرصة الضائعة، فقد تسبب عدم الوعي في انتشار الخدمات المالية الرقمية خلال جائحة (كوفيد–19) في إضاعة فرصة توطيد العلاقات على نحو أكثر بين المصارف وزبائنها وكسب المزيد من الثقة، وإضاعة فرصة جلب جزء من الكتلة النقدية المتداولة خارج النظام المصرفي إلى دائرة التعامل الرسمي المعلن، فضلاً عن إضاعة فرصة نشر الثقافة المالية الرقمية إذ عادة ما يلجأ الأفراد إلى تعلم استخدام شيء ما عند الحاجة إليه، فغياب الخدمات الكالية الرقمية في ذروة الحاجة إليها ضيع فرصة تعليم شريحة كبيرة من المستخدمين المحتملين كيفية إتمام هذه المعاملات وترسيخها كثقافة مالية دائمة.

كما تظهر أهمية تطبيق مبادئ الشمول المالي الرقمي التي أصدرتها مجموعة العشرين في عام 2016 وهي مبادئ توجيهية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي، والتي تتوزع على النحو الآتي: (مختار وآخرون، 2021: 295)

المبدأ الأول: دعم تطوير بنية تحتية رقمية آمنة ومسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيني وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

المبدأ الثاني: تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماش ى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية.

المبدأ الثالث: تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.

المبدأ الرابع: عدم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية.

المبدأ الخامس: دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحدّ من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

المبدأ السادس: النظر إلى تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

المبدأ السابع: تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات.

المبدأ الثامن: دعم إجراءات حماية العملاء المالية، بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات المهمشين من الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

ومن أجل الاستفادة من الإمكانات الكبيرة للخدمات المالية الرقمية في فترة ما بعد جائحة كوفيد–19، ينبغي مراعاة عوامل عديدة. فمن أجل تحقيق تعافٍ أشمل للجميع، يتعين زيادة المساواة في فرص الاستفادة من البنية التحتية الرقمية (الوصول إلى الكهرباء، وتغطية الكهرباء وشبكة الإنترنت، وتعريف الهوية الرقمي)؛ وتعزيز المعرفة المالية والرقمية؛ وتجنب تحيزات البيانات. وقد كشف مسح عالمي أجري مع أكثر من 70 طرفا معنيا – من شركات التكنولوجيا المالية، والبنوك المركزية، والأجهزة التنظيمية، والبنوك – أن الأجهزة التنظيمية ينبغي أن تواكب سرعة التغيرات التكنولوجيا في مجال التكنولوجيا المالية لضمان حماية المستهلكين والبيانات، والأمن السيبراني، وإمكانية التشغيل البيني عبر المستخدمين والحدود الوطنية. كذلك أشارت شركات التكنولوجيا المالية إلى وجود نقص عالمي في "واضعي الأكواد" – أي مطوري البرمجيات ومبرمجيها.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

وفي الوقت نفسه، من المهم ضمان استمرار التنافسية الكافية في مجال التكنولوجيا المالية لتعظيم مكتسبات الخدمات المالية الرقمية. فأزمة (كوفيد–19) طرحت منافع محتملة لهذا القطاع ولكنها تفرض تحديات أمام الشركات الأصغر في مجال التكنولوجيا المالية: من نقص التمويل، إلى تزايد القروض المتعثرة، وانخفاض المعاملات، والطلب على الائتمان. وقد قام البعض بتعليق أنشطة الإقراض الجديدة منذ بداية الإغلاقات العامة. ومع انتشار عمليات الدمج والتقليص للشركات البادئة، يمكن أن يزداد التركز في هذا القطاع وقد يصاب بانتكاسة في درجة الشمول. ولتحقيق الصالح العام، يشير هذا إلى ضرورة التعجيل بإنشاء أطر للحوكمة تلتزم بها شركات التكنولوجيا المالية الكبيرة.

وتوضح جائحة (كوفيد–19) أن زيادة رقمنة الخدمات المالية هي اتجاه عام سيستمر. ولبناء مجتمعات احتوائية ومعالجة أوجه عدم المساواة المتزايدة أثناء الأزمة الجارية وبعد انتهائها، يجب على القادة العالميين والوطنيين أن يسدوا الفارق الرقمي داخل البلدان وفيما بينها لحصد مكاسب الخدمات المالية الرقمية. ويعني هذا إيجاد التوازن الصحيح بين تمكين الابتكار المالي ومعالجة عدة مخاطر، وهي قصور حماية المستهلك، ونقص المعرفة المالية والرقمية، وعدم المساواة في فرص الاستفادة من البنية التحتية الرقمية، وتحيزات البيانات التي تحتاج إلى تحرك على المستوى الوطني؛ وكذلك معالجة مخاطر غسل الأموال والمخاطر السيبرانية من خلال الاتفاقات الدولية وتبادل المعلومات، بما في ذلك ما يتعلق بقوانين مكافحة الاحتكار لضمان المنافسة الملائمة (Allmen, et al., 2020).

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

1. للشمول المالي أهمية كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي ودعم ورفد النمو الاقتصادي من خلال دعم الشرائح الفقيرة في المجتمع وزيادة الإنتاج والمنافسة ومن ثم أهداف التنمية المستدامة.
2. يعد الوعي المالي الرقمي في ظل ظروف جائحة (كوفيد–19) شرطاً مسبقاً لتحقيق الشمول المالي لأن برامج التثقيف والتعليم المالي تستهدف جميع شرائح المجتمع وعلى نحو خاص الشباب والنساء والفئات محدودة الدخل فضلاً عن أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر مما يسهم في تعزيز الشمول المالي.
3. إن تطبيق سياسة الشمول المالي ينعكس في تحقيق استقرار النظام المالي وذلك من خلال تحسين كفاءة عملية الوساطة المالية بين الادخار والاستثمار وبالاستناد إلى الخدمات المالية الرقمية المبتكرة وزيادة حصة القطاع المالي الرسمي مقابل القطاع غير الرسمي وبالتالي تقوية البيئة المالية وجعلها أقل عرضة للمخاطر.
4. أظهرت جائحة (كوفيد–19) مدى الحاجة إلى تكوير الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي وتقليل الطابع النقدي في المعاملات المالية وتطبيق السمة اللاتلامسية في الواقع المالي,
5. من شأن التكنولوجيا المالية تعزيز الشمول المالي من أشكال متعددة وجديدة من العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجراؤها عبر الانترنت باستخدام الكومبيوتر أو الهاتف المحمول، فعلى سبيل المثال إن حلول الدفع عبر استخدام الهاتف المحمول يمكن من توسيع نطاق الشمول المالي خاصة مع ارتفاع نسبة استخدام الهواتف الذكية.
6. قد يواجه استخدام الخدمات المالية الرقمية الجديدة انخفاض في الوعي المالي أو بسبب ضعف الأعمال أو ضعف جودة خدمات الانترنت والاتصال، فضلاً عن المشاكل القانونية والتنظيمية التي تعيق تطبيق الخدمات المالية الرقمية وكل ذلك يحد من تحقيق الشمول المالي على نطاق واسع.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

ثانياً: التوصيات:

1. توفير بيئة تشريعية وتنظيمية واضحة تمكن من تحقيق الشمول المالي، وتساعد المصارف والمؤسسات المالية في عملية التحول الرقمي خاصة عند تطوير انظمتهم واستخدامهم لحلول رقمية حديثة دون التعرض لمخاطر عدم الامتثال للتشريعات.
2. تحفيز استخدام الخدمات المالية الرقمية وتوسيع البنية التحتية وتطوير نوعية الخدمات المالية الرقمية.
3. ضمان حماية المستهلك وأمن البيانات ونشر وزيادة الثقافة والوعي بالخدمات المالية الرقمية واعتبارها إحدى الأولويات الرئيسة لكل من السلطات الرقابية ومقدمي الخدمات المالية في المرحلة المقبلة، إذ تبرز الحاجة إلى التأكد من توفر أنظمة حماية مستهلك فعالة وعلى مدار الساعة، إضافة إلى تعزيز وعي المستهلك المالي بما يقلل من احتمالية تعرضهم للمخاطر مثل الاحتيال المالي وسوء استخدام بياناتهم الشخصية.
4. تشجيع التوافق ما بين أنظمة الدفع ومقدمي الخدمات المالية لتخفيض كلفة الخدمات المالية الرقمية وزيادة انتشارها واستخدامها وتقليل الاعتماد على النقد.
5. تقليل كلفة الامتثال لمتطلبات العناية الواجبة للعملاء، من خلال مشاركة قواعد المعلومات وغيرها من الحلول المشابهة، خاصة عند تسجيل العملاء وتقديم الخدمات لهم عن بعد.

المصادر:

1. الاتحاد الدولي للاتصالات (2018)، "المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC-17)"، بوينس آيرس، الأرجنتين.
2. الباز، هبة محمود (2020)، "الشمول المالي كمدخل للتعامل مع تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد" معهد التخطيط القومي، سلسلة أوراق السياسات، الإصدار (18).
3. الحريري، بسمة محمد إدريس (2021)، "تأثير استخدام التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي: الدور المعدل للمعرفة المالية– دراسة تطبيقية على عملاء البنوك المصرية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد (2)، العدد (2).
4. حسيني، جازية (2020)، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد (16)، العدد (23).
5. حمدوش، وفاء (2020)، "أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي– حالة الدول العربية"، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (3)، عدد خاص.
6. سيد اعمر، زهرة و بن عبدالفتاح، دحمان (2020)، "التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي– دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد (8)، العدد (1).
7. سيد معوض، تغريد مختار و علم الدين، مي محمد (2021)، "تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا 19–Covid"، المجلة العلمية التجارة والتمويل، المجلد (41)، العدد (1).
8. شكرين، محمد (2021)، "أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد (12) العدد (1) (عدد خاص، الجزء الأول).
9. الصائغ، نمير أمير و علي، طيف رعد (2018)، "قياس الوعي المالي باستخدام مقياس Lusardi دراسة لعينة من طلبة الإدارة والاقتصاد"، المؤتمر الدولي الرابع للعلوم الاجتماعية، جامعة ألانيا، تركيا.
10. الصائغ، وجد رفيق (2016)، "أثر المعرفة المالية على مشاركة القطاع العائلي في سوق دمشق للأوراق المالية"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

11. صحراوي، عبدالعزيز و لعراف، فائزة (2020)، "فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19: بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد (13)، العدد (3).
12. غزال، مفتاح و بركات، مراد (2020)، "الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد (1)، العدد (3).
13. غناوي، أحمد عدنان (2019)، "فاعلية بعض السياسات التنموية للحد من الفقر – تجارب دولية مختارة مع إشارة خاصة للعراق بعد عام 2003"، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
14. مختار، عمر آيت؛ حسيني، جازية؛ بلوطي، نبيل (2021)، "آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي لتمكين المرأة اقتصادياً – صندوق مشاريع المرأة العربية نموذجاً"، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد (24)، العدد (1).
15. Allmen, U. E. V. ; Khera, P. ; Ogawa, S. ; Sahay, R. (2020), " Digital Financial Inclusion in the Times of COVID-19", International Monetary Fund, IMF Blog, available at the link: < https://blogs.imf.org/2020/07/01/digital-financial-inclusion-in-the-times-of-covid-19/ >.
16. Arab Monetary Fund (2020), "Approach for Digital Financial Transformation in the Arab Region", work document, No. (153), available at the link: < https://www.amf.org.ae/en/publication/approach-digital-financial-transformation-arab-region >.
17. CSC (2018), Handbook On Digital Financial Awareness and Access, Common Services Centers e-Governance Services India Ltd.
18. Graham, S. ; Tevosyan, A. ; & Mayende, N. (2020), "COVID-19 : Lessons for Financial Inclusion", FINCA, available at the link: < https://finca.org/wp-content/blogs.dir/1/files/2014/02/FINCA-Global-Covid-Survey-Report-FINAL-update.pdf >.
19. James , P. P. (2017), "Role of Co-operative Banks in Financial Inclusion: A Study in the Post Reform Period", IOSR Journal Of Humanities And Social Science,Vol (22), Issue (6).
20. Tony, N. & Desai, K. (2020), "Impact Of Digital Financial Literacy On Digital Financial Inclusion", INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH, VOLUME (9), ISSUE (1).
21. < https://www.afi-global.org >.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية