



**سياسات الشمول المالي المساهمة
في تمكين الوصول للفقراء
في البلدان النامية**

الباحث

محمد فيصل سلامة عبد اللطيف نوفل

باحث دكتوراه

المقدمة

يعد تعميم الشمول المالي في البلدان النامية من خلال تقديم الخدمات المالية المبتكرة أحد الركائز الهامة لتحقيق أهداف مجموعة البنك الدولي المتعلقة بإنهاء الفقر المدقع بحلول عام ٢٠٣٠، وتعزيز الرخاء المشترك، وتعزيز الشمول المالي، ولذلك جاءت رؤية البنك الدولي بضرورة تعميم الخدمات المالية للكافة بحلول عام ٢٠٣٠، وهو ما يستوجب إتاحة فرص الحصول على الخدمات المالية الأساسية المقدمة من المصارف والمؤسسات المالية الرسمية، وذلك من خلال بطاقات الخصم والهواتف المحمولة واستخدام التكنولوجيا، وتوسيع نطاق الخدمات المالية والمعرفية والاستشارية والدعم الفني حتى يمكن تحقيق استفادة لنحو مليار شخص في العالم لا يتعاملون مع البنوك حالياً.

يوجد العديد من الآليات والوسائل التي تسهم في تحسين الشمول المالي، ومن ثم تمكين جميع فئات المجتمعات من الوصول للخدمات المالية والحصول عليها، وهي لا تتوقف فقط على توفير هذه الخدمات من خلال التغطية الجغرافية، وتوفير البنى التحتية، ذلك أنه قد ثبت أن هناك العديد من العملاء ممن تتوافر لديهم فرصة الوصول إلى الخدمات المالية، إلا أنهم لا يستخدمونها عادة، ويرجع ذلك لأسباب أخرى، منها على سبيل المثال عدم الثقة من قبل العملاء في الخدمات المالية المقدمة من قبل البنوك وشركات المحمول والاتصالات، حيث يحتاج العملاء عند استخدامهم للخدمات المالية، إلى الحماية من التعرض للضرر من مقدمي الخدمات المالية، فضلاً عن احتياجهم لأن يتم التعامل معهم بشكل عادل، وإعطائهم المعلومات الواضحة التي تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.

وفي هذا الصدد، تختلف السياسات التي تتبعها البلدان النامية بشأن عمليات الشمول المالي، وقد قامت العديد من المؤسسات بوضع أسس وسياسات لتعزيز عملية الشمول المالي، ومنها المؤسسة الألمانية للتعاون التقني، والتي وجدت أن هناك عدة سياسات فعالة للشمول المالي، منها ما قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، وعلى هذا الأساس، تتناول الدراسة سياسات الشمول المالي المساهمة في تمكين الوصول للفقراء في البلدان النامية، وهي الوكيل البنكي، بالإضافة إلى سياسات الهوية المالية وحماية المستهلك، والتي تلعب كلاهما دوراً في تمكين الشمول المالي .

المبحث الأول

سياسات الشمول المالي المساهمة

في تمكين الوصول للفقراء في البلدان النامية

تمهيد وتقسيم:

ذهبت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني، إلى أن هناك عدة سياسات وآليات فعالة للشمول المالي، قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، ومنها الوكيل البنكي، وسياسات حماية المستهلك، وسياسات الهوية المالية الحكومية، وفي هذا المبحث، سنحاول أن نتناول هذه السياسات بنوع من التفصيل، وذلك من خلال المطالب الآتية:

المطلب الأول: سياسات الوكيل البنكي.

المطلب الأول: سياسات حماية المستهلك وأثرها في الشمول المالي.

المطلب الثاني: سياسات الهوية المالية.

المطلب الأول

الوكيل البنكي

من العوائق الأساسية التي تقف أمام تقديم الخدمات المالية للفقراء والمهمشين، هو التكاليف المرتفعة الملازمة للأساليب المصرفية التقليدية، والمتمثلة في اللجوء للبنوك وفتح حسابات، وغيرها، ذلك أن حجم الأموال التي ينفقها مقدمو الخدمات المالية لخدمة عميل فقير برصيد صغير وإجراء معاملات صغيرة هو ببساطة أكبر من أن تجعل هذه الحسابات قابلة للاستمرار، هذا من ناحية، وكذلك عندما لا يكون لمقدمي الخدمات المالية فروع قريبة من العميل، يقل احتمال استخدام العميل لخدمتهم والتعامل معها، من ناحية أخرى، ولذلك كان لا بد من البحث عن نموذج جديد كوسيلة لمواجهة هذه العوائق السالف ذكرها، ومن هنا ظهر نموذج الوكيل البنكي أو المصرفي، كوسيلة لتغيير اقتصاديات الخدمات المصرفية للفقراء بشكل جذري⁽¹⁾.

(1) Clara Veniard, Bill & Melinda Gates Foundation, How Agent Banking Changes the Economics of Small Accounts, global saving forum, November 2010, p. 1.

وفي هذا المطلب ستحاول الدراسة التعرف أكثر على مفهوم الوكيل البنكي، ودوره في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تحديد مفهومه، وشكله القانوني، وبيان أهم خصائصه من مميزات وعيوب، وأخيرًا بيان دوره في تعزيز الشمول المالي، وذلك على النحو الآتي:

الفرع الأول

مفهوم الوكيل البنكي

تعتبر فكرة الوكيل البنكي، فكرة حديثة نسبيًا، وهي تهدف لمساعدة القطاع المصرفي في الوصول إلى الأشخاص المهمشين في المجتمع بالنسبة للخدمات المالية، وذلك من خلال مجموعة من الوكلاء يقومون بتقديم العديد من الخدمات المصرفية للأفراد في المناطق النائية أو البعيدة⁽¹⁾.

ويعرف الوكيل البنكي بأنه "شركة أو منظمة تعمل بشكل ما نيابة عن بنك آخر، يمكن أن يكون منفذ بيع بالتجزئة تتعاقد معه مؤسسة مالية لمعالجة معاملات العميل، وبحيث يعمل وكلاء البنوك عادة كفروع تابعة للبنك الرئيسي"⁽²⁾، وعرف كذلك بأنه وسيلة لتسيير الأعمال المصرفية نيابة عن مؤسسة مالية من خلال وكيل باستخدام قنوات مختلفة لتقديم الخدمات، حيث تشير الوكالة البنكية إلى تقديم الخدمات المالية خارج فروع البنوك التقليدية، وذلك من خلال منافذ البيع بالتجزئة غير المصرفية وغير المالية، والتي تعتمد على تقنيات مثل أجهزة نقاط البيع POS أو الهواتف المحمولة لمعالجة المعاملات في الوقت الفعلي، فالوكيل البنكي على هذا النحو هو نوع من الفروع للخدمات البنكية، وهو بديل أرخص بكثير من الخدمات البنكية التقليدية التي تقدمها الفروع البنكية، والتي تسمح للمؤسسات المالية واللاعبين التجاريين الآخرين بتقديم خدمات مالية خارج مباني البنوك التقليدية⁽³⁾.

(1) Rezwan Mahmood & Sandip Sarker: Inclusive Growth through Branchless Banking: A Review of Agent Banking and its Impact: Journal of Economics and Sustainable Development, Vol.6, No.23, 2015, www.iiste.or ISSN 2222-1700 (Paper) ISSN 2222-2855 (Online), p. 86.

(2) Dzikamai Shoko Bizah & Linda Gumbo & Rabson Magweva: AGENT BANKING AS A DRIVER OF FINANCIAL INCLUSION IN ZIMBABWE: A REVIEW, International Journal of Education and Research Vol. 5 No. 11 November 2017, p. 90.

(3) Yonas Semahegne: The Effect of Agent Banking Service on Customer Satisfaction: A Case study On United Bank S.C, A THESIS SUBMITTED TO ST. MARY'S University, School OF Graduate StUDIES In Partial Fulfillment Of The

وبناء على ذلك، يمكن القول بأن الوكالة البنكية، إنما تشير إلى تعاقد مؤسسة مالية أو مصرفية، مع منفذ بيع تجزئة، وذلك بغرض معالجة معاملات عملاء البنك، بحيث يختلف عن صراف الفرع، وبحيث يكون الموظف في منفذ البيع بالتجزئة هو الذي يقوم بإجراء المعاملات، بدءاً من الإيداعات، والسحوبات، وتحويلات الأموال، ودفع الفواتير، والاستعلام عن رصيد الحساب، وتلقي الفوائد الحكومية أو الودائع المباشرة من أصحاب العمل⁽¹⁾، ووفقاً لذلك قد يكون الوكيل البنكي صيدلية أو محل سوبر ماركت، أو المتاجر والمنافذ الأخرى، ومكاتب البريد.

Requirements FOr ThE Degree Of Master Of Business Administration (MBA GENERAL), May, 2018, P. 6.

(1)Sammy Mwando: Contribution Of Agency Banking On Financial Performance Of Commercial Banks In Kenya. Journal of Economics and Sustainable Development, Vol.4, No.20, 2013 www.iiste.org,ISSN 2222-1700 (Paper) ISSN 2222-2855, Online, p. 27.

الفرع الثاني تقدير نظام الوكيل البنكي

أولاً: مزايا الوكيل البنكي:

١- قدرة الوكيل البنكي على خفض تكاليف الخدمات المالية:

من أكثر الميزات والخصائص التي تميز نظام الوكيل البنكي، هو قدرة هذا النظام على توفير التكاليف وخفضها، إذ أنه يحل محل فروع البنوك، وبالتالي يوفر على البنك الرئيسي كلفة إنشاء فروع في المناطق النائية، والتي لا تتناسب مع ارتفاع تكاليف التأسيس ولا تتوافق مع الأعمال والخدمات المتصورة من هذه المناطق.

فتشير إحدى الدراسات^(١) إلى أن نظام الوكيل البنكي يكون أرخص من حيث التكلفة بثلاث مرات من الفروع التقليدية، لأنها تقلل التكاليف الثابتة من خلال الاستفادة من منافذ بيع التجزئة الموجودة وبالتالي تقلل من حاجة المؤسسة المالية للاستثمار في بنيتها التحتية الخاصة^(٢)، فضلاً عن كون التكاليف تتحقق فقط عندما يقوم العميل باستخدام الخدمة بالفعل وليس قبل ذلك^(٣).

٢- قدرة الوكيل البنكي على الوصول للمناطق النائية والمحرومة:

تعاني المجتمعات النائية والفقيرة دائماً من نقص الخدمات المصرفية، ويرجع ذلك لأكثر من سبب أهمها عدم جدوى فتح البنوك لفروع جديدة في هذه المناطق نظراً لأن العائد منها لن يكون مضاهي أو مقارب لتكلفة الإنشاء والتشغيل، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن بعد العملاء عن الفروع الرئيسية وعدم قدرتهم على الذهاب للفروع الرئيسية لارتفاع النفقات، يجعلهم ينصرفون عن الاستفادة بالخدمات المالية المصرفية، ولذلك مثلت فكرة الوكيل البنكي حل مثالي لهؤلاء الذين لا يستطيعون الذهاب لفروع البنوك، لأن الوكيل البنكي يأتي بالخدمات البنكية إلى

(1) Clara Veniard: How agent banking changes the economics of small accounts, Global Savings Forum, OP. CIT., p. 1- 5.

(٢) حيث قامت الدراسة بتقدير التكلفة والإيرادات على أساس كل حساب لحسابات المعاملات وحسابات التوفير بالالتزام والودائع لأجل. والتركيز على التكاليف والإيرادات التي يتكبدها مزود الخدمة المالية المرتبطة بفتح الحساب والهامش المالي والمعاملات للحسابات منخفضة التكلفة. حيث تستند افتراضات الإيرادات الخاصة بهذه الدراسة إلى وجهة نظر مفادها أن مقدمي الخدمات المالية يمكنهم ويجب عليهم فرض رسوم على عمليات السحب والتحويلات من خلال الوكلاء.

(3) K, A., Nair, A., Parsons, A., & Urdapilleta, E.: Expanding bank outreach through retail partnerships: Correspondent banking in Brazil. The World Bank, Working Paper No 85. 2006, p. 1- 64.

منطقتهم^(١)، فضلاً عن ذلك فإن الوكيل البنكي يوفر مرونة في ساعات العمل المصرفي، بالإضافة إلى خفضه من تكاليف السفر^(٢).

وتشير إحدى الدراسات إلى أن العملاء الذين يستخدمون الوكيل البنكي، يكونون عادة من المحرومين والفقراء، وأقل تعليماً، وعادة يكونون من العاملين في القطاع غير الرسمي مثل العمال وأصحاب المهن الحرة، والإناث والأشخاص الذين يعيشون في القرى والريف، وبصعب عليهم الوصول إلى الفروع الرئيسية للبنوك^(٣).

ولعل ذلك ما يؤكد أهمية الوكيل البنكي، ودوره في تعزيز الشمول المالي، ذلك أنه يمثل فرصة مهمة لتقليل تكاليف المعاملات مثل السفر للعملاء من خلال تقديم الخدمات المالية للمناطق التي يصعب الوصول إليها والمتفرقة جغرافياً^(٤)، لاسيما في دول أفريقيا، حيث يكون هناك بعض المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة، والنائية والبعيدة عن الفروع الرئيسية للبنوك، فيسهل الوكيل البنكي عملية الوصول إليهم، ومن ثم يساهم في توسيع قاعدة عملاء البنك، وتعزيز الشمول المالي.

٣- يحقق الوكيل البنكي مزايا ومنافع لتجار التجزئة:

من الخصائص التي يتميز بها نظام الوكيل البنكي، أنه يحقق فوائد للوكيل نفسه، والذي هو تاجر التجزئة، حيث تستفيد منصات معاملات الوكيل من الإيرادات الإضافية المرتبطة بالمعاملات، والتي يحصل عليها تاجر التجزئة، مثل الإيرادات التي يحصل عليها من دفع الفواتير والشحن، وغيرها من الخدمات التي يحصل عليها العملاء^(٥)، بالإضافة إلى ذلك، فإن تجار التجزئة يستطيعون الاستفادة من الخدمات المصرفية التي يقدمونها في تعزيز وزيادة وتطوير علاقاتهم مع العملاء، لأن العملاء سيكونون قادرين على تلقي العديد من الخدمات في

(1) Dzikamai Shoko Bizah & Linda Gumbo & Rabson Magweva: AGENT BANKING AS A DRIVER OF FINANCIAL INCLUSION IN ZIMBABWE: A REVIEW, op. cit. p. 92.

(2) K, A., Nair, A., Parsons, A., & Urdapilleta, E.: Expanding bank outreach through retail partnerships, op. cit. p.

(3) Sanford, C.: Do agents improve financial inclusion? Evidence from a national survey in Brazil. *Bankable Frontier Associates*. 2013. P. 1- 16.

(4) Yonas Semahegne: The Effect of Agent Banking Service on Customer Satisfaction, OP. CIT. P. 7.

(5) Clara Veniard: How agent banking changes the economics of small accounts, Global Savings Forum, OP. CIT. P. 2- 5.

وقت واحد، فعلى سبيل المثال إذا قدم سوبر ماركت كوكيل خدمات بنكية، فهو سوف يقدم خدمات أخرى مثل البقالة والودائع ودفع الفواتير والسحب⁽¹⁾.

ثانياً: عيوب الوكيل البنكي:

١- عدم توافر السيولة اللازمة لدى وكلاء البنوك:

يعد موضوع توافر السيولة من أخطر وأكثر العيوب التي تواجه نظام الوكيل البنكي، ذلك أن السيولة هي قلب الأعمال البنكية والمصرفية، وبالتالي لها تأثيرها المباشر على الخدمات المالية ومن ثم على تعزيز الشمول المالي، ويظهر هذا العيب بوضوح في الحالة التي تزداد فيها المعاملات لدى الوكيل البنكي، ولا تتوافر لديه السيولة اللازمة لقضاء هذه المعاملات، فتشير إحدى الدراسات أن حوالي ٧٥% من مديري البنوك الذين تم استجوابهم حول مدى تأثير توافر السيولة على الشمول المالي، أشاروا إلى أن توافر السيولة أثر على الشمول المالي إلى حد كبير⁽²⁾. فالتأثير أن تجار التجزئة ممن يعملون كوكلاء للبنوك، قد لا تتوافر لديهم السيولة الكافية لإجراء المعاملات المصرفية التي تطلب منهم، وهو ما قد يؤثر على استخدام البنوك للوكالة، ويؤدي إلى تعطل الأعمال وعدم انتظامها⁽³⁾.

ولمواجهة هذا العيب والقضاء عليه، تذهب البنوك عادة إلى وضع حد معين لا يجب أن تنقص عنه السيولة الخاصة بالوكيل البنكي، لكي يستطيع أن يحصل على ترخيص بالعمل كوكيل من البنك، وذلك بأن يوضح حد أدنى من السيولة التي يجب توافرها لديه لكي يستطيع أن يفي بالمعاملات التي تُطلب منه⁽⁴⁾.

٢- افتقار الوكيل البنكي لأساليب العمل المصرفي:

من العيوب والمساوئ التي تواجه الوكيل البنكي، هو افتقارهم لأساليب تقاليد العمل المصرفي، فالأصل أن الوكيل البنكي يكون تاجر تجزئة، ومن ثم فهو لديه عمل تجاري آخر

(1) Chaia, A., Schiff, R. & Silva, E.: A New Idea in Banking for the Poor, op. cit. p. 2- 9.

(2) Dr Josephat Lotto The Role of Agency Banking in Promoting Financial Inclusion: Descriptive Analytical Evidence from Tanzania European Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222 2839 (Online) Vol.8, No.33, 2016 23. P. 236.

(3) Dzikamai Shoko Bizah & Linda Gumbo & Rabson Magweva: AGENT BANKING AS A DRIVER OF FINANCIAL INCLUSION IN ZIMBABWE: A REVIEW, op. cit. p. 93.

(4) Sammy Mwando: Contribution Of Agency Banking On Financial Performance Of Commercial Banks In Kenya, OP. CIT. P.27.

خاص به بجانب عمله بالوكالة، وأن الاهتمام الأكبر يكون بهذا العمل وإدارته وتسييره، حتى لو كان ذلك على حساب العمل البنكي، فعلى سبيل المثال فإن العمل في البنوك يجري على ضرورة إرضاء العميل وتقديم الخدمة البنكية له بأفضل طريقة، وذلك حتى يضمن نجاح البنك واستمرار تعامل العميل معه، بينما الأمر في الوكالة البنكية لا يكون على هذه الحالة فقد لا يهتم الوكيل البنكي بأسلوب وطريقة معاملة العميل، كما قد لا يهتم بالأساس بإرضائه وقضاء خدمته، ومن ثم يعامله بأسلوب سيء وبقسوة قد يترتب عليها ترك العميل العمل مع البنك⁽¹⁾.

والقصد من هذا العيب، أن الوكلاء البنكيين، قد لا يمنحون العمل المصرفي الأولوية على حساب عملهم التجاري الأصلي، وهو ما قد يؤدي إلى إحباط عملاء الخدمات المصرفية، للدرجة التي تدفعهم للتوقف عن تلقي هذه الخدمات تماماً، وهو ما قد ينعكس بالسلب على عملية الشمول المالي، وبدلاً من تعزيز دوره، يترتب نتائج عكسية.

٣- المشكلات الأمنية للعملاء:

من العيوب التي تواجه نظام الوكيل البنكي، هو المشكلات الأمنية التي تواجه العملاء، وتؤدي إلى تخوفهم من استخدام الوكالة البنكية، ومن ثم تراجع معدلات الشمول المالي، فالأمان في المعاملات المالية، يعد مصدر قلق رئيسي للعملاء، بحيث يجب أن يتلقى وكلاء البنوك تدريبات منتظمة من البنوك الأم ومواكبتها فيما يتعلق بالتغيرات التكنولوجية بهدف تحقيق أعلى معدل أمان للعملاء عند استخدامهم المعاملات المصرفية لدى الوكيل البنكي⁽²⁾.

(1) Yonas Semahegne: The Effect of Agent Banking Service on Customer Satisfaction, OP. CIT. P. 13.

(2) Dr Josephat Lotto The Role of Agency Banking in Promoting Financial Inclusion: OP. CIT. P. 236.

الفرع الثالث

دور الوكيل البنكي في تعزيز الشمول المالي في البلدان النامية

تشير الدراسات إلى أن إقامة علاقات تعاقدية بين البنوك وبين نقاط ووحدة البيع بالتجزئة غير المصرفية باعتبارهم وكلاء عن البنوك لتقييم الخدمات المالية والمصرفية في المناطق الفقيرة والمهمشة ولا يتواجد بها بنوك، قد حققت نجاحًا كبيرًا في تعزيز الشمول المالي^(١). والتساؤل الذي يثار هنا، هو ما طبيعة الدور الذي يلعبه نظام الوكيل البنكي، أو سياسة الوكيل البنكي في تعزيز الشمول المالي؟ وما هي آثاره على البلدان النامية؟ ونتناول أولاً: طبيعة الدور الذي تلعبه سياسة الوكيل البنكي في تعزيز الشمول المالي، ثم آثاره على الشمول المالي في بعض البلدان النامية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: طبيعة ودور سياسات الوكيل البنكي في تعزيز الشمول المالي:

تشير الدراسات إلى أن التعاقد مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية، ليكونوا وكلاء للخدمات المالية، أثبت نجاحًا كبيرًا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديًا، فضلًا عن أن هذه السياسات تعتبر نفوذًا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليًا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب، ولكنهم يكونوا وكلاء للشمول المالي^(٢).

وتشير العديد من الدراسات أيضًا إلى أن الوكيل البنكي، كان له أثر كبير في تعزيز الشمول المالي، في العديد من دول أمريكا اللاتينية وجنوب أفريقيا وزيادة أعداد المستخدمين للخدمات المالية^(٣)، ذلك أن الشمول المالي يفتح الباب للفقراء والمهمشين بشكل خاص من خلال ضمان الوصول إلى أنواع مختلفة من الخدمات المالية المناسبة لهم وبالتالي تحسين مستوى معيشتهم، وهو ما يؤدي بالتالي إلى تعميق مالي يساعد في تحقيق النمو الاقتصادي^(٤).

(١) د. عصام حسني محمد عبد الحليم: الشمول المالي في الجهاز المصرفي المصري والتجارب العربية، مجلة الفكر القانوني والاقتصادي، المؤتمر العلمي الثالث عشر بعنوان الجوانب القانونية والاقتصادية للشمول المالي، كلية الحقوق، جامعة بنها، ٢٠١٩، ص ٢٢.

(٢) د. صورية شنبى: أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مرجع سابق، ص ١١١.

(3) Zaenal M. H.: the role of agent banking in financial inclusion in Latin America, India and south Africa, institution of developing economics, IDE, discussion paper, No. 261, 2018, p. 1- 25.

(٤) - فأظهرت إحدى الدراسات إلى أن الشمول المالي هو المفتاح لتقليل الضعف الاقتصادي للأسر وتعزيز النمو الاقتصادي وتخفيف حدة الفقر وتحسين نوعية حياة الناس، راجع:

وفي إحدى الدراسات التي أجريت عام ٢٠١٢ للتأكد مما إذا كان للوكيل البنكي له تأثير إيجابي على الشمول المالي في بعض البلدان الواقعة في جنوب إفريقيا، خلصت الدراسة إلى أن نظام الوكيل البنكي يضمن لفقراء الريف إمكانية التمتع بالخدمات المالية الأساسية، ولذلك فإن ذلك ينعكس على الشمول المالي وبما يحسن الرخاء الاقتصادي للفرد^(١).

بينما أظهرت بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام ٢٠١٧ أن ٥١٥ مليون بالغ في مختلف أنحاء العالم قد فتحو حسابات بنكية إما من خلال مؤسسات مالية، أو من خلال التقديم عبر الهاتف المحمول في الفترة بين عامي ٢٠١٤ - ٢٠١٧ ويعني ذلك أن ٦٩% من البالغين حول العالم يمتلكون حاليًا حسابات بنكية، مقابل ٦٢% عام ٢٠١٤، ٥١% عام ٢٠١١، وأنه في البلدان المتقدمة يمتلك نحو ٩٤% من البالغين حسابات بنكية، بينما يمتلك نحو ٦٣% في البلدان النامية حسابات بنكية^(٢).

ثانيًا: آثار الوكيل البنكي على الشمول المالي في بعض البلدان النامية:

**سياسة الوكيل البنكي في بلدان أمريكا اللاتينية ودورها في تعزيز الشمول المالي:
سياسة الوكيل البنكي في كولومبيا:**

عززت كولومبيا خلال العقد الماضي من بنيتها المالية التحتية بشكل كبير، حيث أضافت نظام الوكيل البنكي إلى نظام الفروع التقليدية، حيث سمح نظام الوكيل البنكي للنظام المالي بالوصول إلى المناطق النائية وقليلة السكان، مما أدى لزيادة التغطية وضمان الوصول المالي إلى كافة البلاد، فوفقًا لتقرير الشمول المالي الصادر عن البنك المركزي الكولومبي BDO، كان ٦٢% فقط من السكان يتمتعون بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية في كولومبيا اعتبارًا من أغسطس ٢٠١١، حيث أسهم نظام الوكيل البنكي بنحو ٧٨ مليون معاملة في الفترة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠١١^(٣).

Robert Peck Christen, Kate Lauer & others: A Guide To Regulation And Supervision OF Microfinance, Public Comment Version—A Guide to Regulation and Supervision of Microfinance, CGAP, 2011, P. 1 -110.

(١) Dr Penelope Hawkins: Can agency banking improve financial inclusion in Find Mark Trust, 2012, p. South Africa?

(٢) أسلي ديمير جوتش وآخرين: قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا، مجموعة البنك الدولي، ٢٠١٧، ص ٢.

(٣) Rezwan Mahmood: Sandip Sarker: Inclusive Growth through Branchless Banking: A Review of Agent Banking and its Impact, op. cit. p. 89.

- وخلال الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٨ زادت التغطية المالية من خلال ضمان نقطة وصول واحدة على الأقل في كل بلد من بلدات كولومبيا البالغ عددها ١١٠٢، وفي نهاية عام ٢٠١٨، كان هناك ٤٦٥ نقطة وصول لكل ١٠٠٠٠٠٠ بالغ، و١٦٧ نقطة وصول لكل ١٠٠٠ كيلومتر مربع، وبين عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨، تمت إضافة ٩١ نقطة وصول لكل ١٠٠٠٠٠٠ بالغ و ٣٢ نقطة لكل ١٠٠٠ كيلومتر مربع^(١).
- وقد بلغت نقاط الوصول من نظم الوكيل البنكي إلى ٨٥% من نقاط الوصول حيث تم تعميم فعالية نموذج الوكيل البنكي وتثبيت فعاليته في استراتيجيات توسيع التغطية التي تقوم بإعدادها المؤسسات المعنية، وبالرغم من ذلك فإن هناك تحديات قائمة فيما يتعلق بتغطية نظم الوكيل البنكي في كولومبيا، ذلك أنه على الرغم من أن كل قرية وبلد في الدولة لديها نقطة وصول مالية واحدة على الأقل على نحو ما أسلفنا، إلا أن نظام الوكيل البنكي لم يصل إلى كل البلاد، فقد وصل نظام الوكلاء البنكيين إلى ٩٦٥ من أصل ١١٠٢ بلد في كولومبيا، في حين تتمتع البلديات الـ ١٣٧ المتبقية بتغطية ضعيفة، سواء من الفروع التقليدية أو نقاط الوصول المالية الأخرى^(٢).
- ومن خلال نظام الوكيل البنكي في كولومبيا قد تم إجراء ٣٢٥,٢ مليون معاملة مالية بقيمة ١١٣,٤ تريليون بيزو، ومثلت مدفوعات الفواتير نحو ٥٦% من عدد المعاملات، وبلغت السحوبات نسبة ٢٢,٥%، تليها الودائع بنسبة ٢٨,٦%^(٣).

(1) FINANCIAL INCLUSION REPORT, BANCA DE LAS OPORTUNIDADES, Bogotá, Colombia, 2018, P. 23.

(2) Financial Inclusion Report, Banca De Las oportunidad, Op. Cit., P.25.

(3) Financial Inclusion Report, Banca De Las oportunidad, Op. Cit., P. 30.

المطلب الثاني

سياسات حماية المستهلك وأثرها

في الشمول المالي

يترتب على تفعيل الشمول المالي تعامل العملاء من الفقراء ومنخفضي الدخل في الخدمات المالية والمصرفية الذين تتقصم الخبرات وتسود بينهم الأمية المالية والمصرفية، حيث أشارت الدراسات إلى عديد من الممارسات غير الأخلاقية التي تقوم بها بعض المؤسسات المالية والمصرفية، التي تقدم الخدمات المالية، عند تعاملهم مع العملاء الفقراء أو الجدد، واستغلالهم بطريقة غير مشروعة في تحقيق أرباح ومكاسب⁽¹⁾، في ظل غياب الأنظمة القانونية المصرفية المنظمة لعمل الشمول المالي لاسيما بين الفئات المنخفضة الدخل المهمشة والتي تسود بينهم الأمية المطلقة والفعلية للقراءة والكتابة، ويتوجب عليهم إجراء معاملاتهم من خلال شبكة الإنترنت والهاتف المحمول، ومن ثم تستوجب حمايتهم وإجراء الندوات بهدف إحداث التثقيف المالي المستدام لهم، وتقديم المساعدة لهم في تعريفهم بالحقوق والواجبات تجاه المنظومة المصرفية من أجل استدامة الثقة في الجهاز المصرفي وكفاءة إدارة الخدمات المالية والعملاء المستفيدين منها داخل الشمول المالي⁽²⁾.

بالإضافة إلى ذلك فإنه توجد في بعض الخدمات والمنتجات المصرفية، المقدمة للعملاء، بعض التعقيدات والإجراءات التي لا يفهمها العملاء، وهو ما يجعل من اللازم والضروري أن يتحقق المستهلكين ويكونون على دراسة وفهم لحقوقهم لزيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي والاستقرار المالي⁽³⁾.

وعليه نتناول أولاً مفهوم ومبادئ حماية المستهلك، والجهود الدولية المعنية في هذا الصدد، وذلك في الفرع الأول، ثم نتناول في الفرع الثاني دور حماية المستهلك في تعزيز الشمول المالي، وموقف بعض البلدان وتجاربها في حماية المستهلك وذلك على النحو الآتي:

(1) Consumer protection Leveling the playing field in financial inclusion: Policy note, Alliance for Financial Inclusion, AFI, JAN. 2010, p. 1.

(2) Niels H, Robert L.: the impact of financial inclusion on consumer protection, evidence from Mexico, journal of money, vol. 99, 2017, p. 840 – 870.

(3) د. السيد عبد الله أبو الفتوح عزب: سبل تعزيز البنوك للشمول المالي في مصر، مجلة الفكر القانوني والاقتصادي، المؤتمر العلمي الثالث عشر، "الجوانب القانونية والاقتصادية للشمول المالي، عدد خاص، كلية الحقوق، جامعة بنها، ٢٠١٩، ص ٣٦٥.

الفرع الأول

مبادئ حماية المستهلك المالي

اكتسب موضوع الحماية المالية للمستهلك أهمية كبيرة وخاصة في ظل التحديات الراهنة حيث أصبح ركيزة هامة في صناعة الخدمات المالية، وهو ما ظهر بوضوح منذ الأزمة المالية عام ٢٠٠٨، والتي كانت نتاج لعدم الشفافية المالية وإخفاء المعلومات والحقائق حول واقع القطاع العقاري وعمليات الرهن العقاري للعملاء، ومنذ ذلك الوقت سعت العديد من المنظمات الدولية وغيرها من السلطات الرقابية نحو تفعيل مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية، والعمل على توفير البيئة المناسبة لحفظ حقوق العملاء من جهة وحماية البنوك والمؤسسات المالية من جهة أخرى.

ومن ناحية أخرى ازدادت أهمية حماية المستهلك في ضوء تنوع وتطور الأدوات والمنتجات المالية الإلكترونية الحديثة المتاحة، الأمر الذي تطلب معه النظر في مراجعة التشريعات والإجراءات بما يكفل حماية حقوق العميل المالي ومنع الضرر الذي قد يقع عليه جراء تعامله بتلك المنتجات، ولاسيما العميل الفرد باعتباره الحلقة الأضعف في العلاقة التعاقدية مع المصارف والمؤسسات المالية^(١).

وتعرف الحماية المالية للمستهلك بأنها "ضمان التعامل السليم والأمن مع الخدمات المالية من خلال معاملة المستهلكين على نحو عادل من جانب مقدمي الخدمات المالية"، كما تعرف أيضاً بأنها حماية المستهلكين من مختلفة المعاملات التجارية غير العادلة وذلك من أجل تجنب الاستغلال، كما تهدف إلى زيادة الرقابة وتوضيح القوانين التي تحكم المعاملات المالية مع التركيز على الهدف المتمثل في المعاملة العادلة للمستهلكين^(٢).

ويمكن القول بأن الحماية المالية للمستهلك إنما تسعى إلى خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين، ذلك أنه بالرغم من أن معظم المؤسسات المالية تتبنى ممارسات للتأكد من تقديم خدمات عالية الجودة، إلا أن بعض المؤسسات تهتم فقط بزيادة الأرباح على حساب المستهلكين الذين قد يجدون أنفسهم مثقلون بالديون الزائدة، أو لا يوجد لديهم عائد كافي على استثماراتهم^(٣).

(١) حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، ورقة قدمت في الاجتماع السنوي الثاني والعشرين للجنة الذين عقد في أبو ظبي يومي (٢٥ - ٢٦) نوفمبر ٢٠١٢، صندوق النقد العربي، ٢٠١٢، ص ١.

(٢) مفاهيم مالية، مجلة المعهد المصرفي المصري، العدد الثامن والعشرون، البنك المركزي المصري، ص ٢.

(3) Consumer protection Leveling the playing field in financial inclusion: Policy note, op. cit., p. 1.

وبالتالي فإن حماية المستهلك تهدف إلى حماية العملاء والمستهلكين للخدمات المالية من الممارسات غير العادلة التي تمارس من قبل مقدمي الخدمات المالية، وتحسين الشفافية من خلال الكشف الكامل عن معلومات واضحة وكافية وقابلة للمقارنة حول أسعار وشروط وأحكام المنتجات والخدمات المالية، وإنشاء آلية منصفة لمعالجة الشكاوي، وحل النزاعات بسرعة وتكلفة بسيطة^(١).

وإذا كانت حماية المستهلك لها أهميتها على صعيد الشمول المالي والخدمات المالية، فإن التساؤل الذي يثور هنا هو ما هي آليات توفير الحماية المالية للمستهلك، عند تقديم الخدمات المالية إليه؟

وواقع الأمر، فإن حماية المستهلك، كما تم عرضها تهدف إلى تحقيق نوع من التوازن بين مصلحة المستهلكين من العملاء، والموردين من مقدمي الخدمات المالية، ولكي يتحقق ذلك فإن الحماية المالية للمستهلك تحتاج إلى ضمان تقديم الخدمات المالية وفقاً لمبادئ وأسس معينة، وتعد المبادئ الصادرة عن مجموعة العشرين في أكتوبر ٢٠١١^(٢) حول هذا الموضوع هي أهم المبادئ التي تعزز من حماية المستهلك المالي، وتتناول على النحو الآتي^(٣):

(1) The State of Financial Inclusion Through the Crisis, Financial Access 2010, world bank group, CGAB, 2010, P. 24.

(٢) حيث تم العمل على هذه المبادئ وتطويرها كاستجابة لدعوة وزراء مالية ومحافظي البنوك المركزية، في مجموعة العشرين في فبراير ٢٠١١، لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والمنظمات الدولية الأخرى ذات الصلة لتطوير مبادئ مشتركة بشأن حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية بحلول عامهم الرابع عشر، وبالفعل تم تطوير هذه المبادئ من قبل فرقة العمل المعنية بحماية المستهلك المالي التابعة للجنة OECD للأسواق المالية (CMF)، بالتعاون الوثيق مع FSB والمجموعة الاستشارية التابعة لها، والمنظمات الدولية الأخرى وهيئات وضع المعايير وجمعيات المستهلكين والصناعة، وقد عقدت عدة جولات من المشاورات، بما في ذلك جولة عامة، حول إصدارات مختلفة من مسودة المبادئ، ثم تمت مناقشة النسخة النهائية من مسودة المبادئ والمصادقة عليها من قبل فريق العمل في ١٤ سبتمبر ٢٠١١، ثم تمت المصادقة على المبادئ النهائية رفيعة المستوى بشأن حماية المستهلك المالي من قبل وزراء مالية مجموعة العشرين ومحافظي البنوك المركزية في اجتماعهم في ١٤-١٥ أكتوبر ٢٠١١. للمزيد راجع:

G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION, Organization for Economic Co-operation and Development, 2 rue André-Pascal, 75775 Paris cedex 16, France, October 2011, p. 2.

(٣) العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، ٢٠١٥، ص ١٥، ١٦.

المبدأ الأول: الممارسات السوقية العادلة، والمساواة في المعاملة بين العملاء:

حيث يقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية والوسطاء مراعاة تقديم معاملات عادلة للمستهلكين، دون ممارسة أي ضغوط للتأثير على قراراتهم، ويجب كذلك على مقدمي الخدمات المالية التأكد من أن طرق ترويج المنتجات ليست مضللة أو صعبة الفهم على العملاء، كما يجب أن تكون شروط الحصول على الخدمة المالية واضحة وصريحة في العقود المقدمة للمستهلكين، ويجب على مقدمي الخدمات المالية بما فيهم الفقراء الذين قد لا ينظر إليهم على أنهم عملاء مفيدون ومدرين للدخل باحترام ومساواة.

إن الإنصاف والصدق والعدل في التعامل مع جميع المستهلكين الماليين واجب في جميع مراحل تعاملهم مع مقدمي الخدمات المالية، ويجب أن يكون العدل جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الجيدة وثقافة الشراكة لجميع مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين، كما يتعين كذلك إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات المجموعات الضعيفة من العملاء، كأصحاب الدخل الضعيفة، والمسنين، وذوي الاحتياجات الخاصة والعاطلين عن العمل، والمهاجرين، وغيرهم^(١).

وقد أكدت تعليمات حماية حقوق العملاء الصادرة عن البنك المركزي المصري أهمية تطبيق قواعد العدل والمساواة، بتأكيد على ضرورة أن تتضمن ثقافة البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد معاملة جميع العملاء بمهنية عالية تتسم بالعدالة والشفافية، ويتعين على البنك ومقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب عنهم من شركات الإسناد معاملة جميع العملاء دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصادقية، وتقديم شروط وأحكام المنتجات والخدمات لدى التسويق لها بشفافية، وبما يتوافق مع عرض البنك للمنتج أو للخدمة على العميل قبل أو وقت الشراء^(٢).

المبدأ الثاني: الإنصاف:

ويقصد بذلك وضع آليات لمتابعة شكاوى المستهلكين وضمن وصولهما إلى مقدمي الخدمة المالية، والجهات الرقابية، لذلك يجب أن يتم إنشاء نظام يضع المسؤولية الأولية لحل النزاع على عاتق مقدمي الخدمة المالية، ويلبها الرقابة من قبل طرف ثالث مستقل بما يعزز الثقة في النظام القائم^(٣).

فيتعين على السلطات القضائية أن تضمن حصول المستهلكين على آليات توفر معالجة للشكاوي وتسويتها بحيث تكون سهلة المنال، وبأسعار معقولة ومستقلة وعادلة ومناسبة وفعالة،

(١) حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص ٥.

(٢) تعليمات حقوق عملاء البنوك، مرجع سابق، ص ٣.

(٣) - العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، المرجع السابق، ص ١٥، ١٦.

ويجب ألا تفرض هذه الآليات تكلفة عالية أو غير معقولة، وأن تسبب أي تأخيرات أو أعباء على المستهلك، ووفقاً لذلك يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين أن يتزودوا بالآليات التي توفر معالجة الشكاوى وتسويتها، ويجب توافر سبل اللجوء إلى عملية تسوية مستقلة وذلك لمعالجة الشكاوى التي لم يتم حلها بواسطة آليات تسوية المنازعات الداخلية لمقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين، وكحد أدنى، كما ينبغي الإعلان عن المعلومات المجمعة وما يتعلق بها من شكاوى وحلول^(١).

المبدأ الثالث: الإفصاح والشفافية:

حيث يجب الإفصاح الكامل عن جميع المعلومات التي لها علاقة بالعملاء، وذلك باستخدام لغة سهلة الفهم، وبما يتضمن توضيح وتحسين الشفافية، بما في ذلك أسعار العائد الفعلية وشروط القروض، وغيرها، وهناك العديد من الآليات التي يمكن من خلالها المؤسسة المالية توضيح وتحسين الشفافية كإعلانها قوائم أسعار الخدمات المالية في الصحف أو غيرها من وسائل النشر، كالمواقع الإلكترونية.

ويجب أن تتضمن المعلومات المقدمة للعملاء كيفية التعامل مع المنتج والخدمة المالية، وتجنب المخاطر، ونصائح فنية لمواجهة أي تحديات أثناء استخدام هذه التقنية، وكذلك كيفية التعامل مع المشاكل التي قد تحدث، وكيفية استخدام الأسماء والأرقام السرية^(٢).

كما يجب أن يتم تقديم خدمات المشورة الائتمانية في حالة زيادة المديونية، خصوصاً وأن المشورة في هذه الحالات ستكون فعالة في تقديم المساعدة للعملاء غير القادرين على الوفاء بالتزاماتهم المالية، حيث تقوم المؤسسات المالية بمساعدة العملاء على إدارة مواردهم من خلال تنقيفهم مالياً، وتقديم المشورة، وذلك مع وضع خطط لإدارة الديون والتفاوض مع الدائنين ومحاولة تخفيض الأقساط المستحقة عليهم عن طريق تخفيض أسعار العائد وتيسير شروط السداد ومدتها لفترة أطول، وذلك حتى يتسنى للعملاء الوفاء بالتزاماتهم المالية^(٣).

المبدأ الرابع: الهيكل القانوني والتنظيمي والرقابي:

هناك العديد من الوسائل التي يمكن من خلالها حماية المستهلك المالي، ومع ذلك فإن هذه الوسائل يجب أن تتم وفقاً لإطار قانوني متفق عليه، وبحيث يجب أن يوفر الإطار القانوني حماية كافية لضمان تطبيق قواعد حماية العملاء، فعلى سبيل المثال تتطلب المعاملة العادلة

(1) G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION, op. cit., p. 5.

(٢) د. السيد عبد الله أبو الفتوح عزب: سبل تعزيز البنوك للشمول المالي في مصر، مرجع سابق، ص ٣٦٦.

(٣) - العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، مرجع سابق، ص ١٧.

لعملاء الخدمات المالية، وجود أحكام وقواعد قانونية تحدد طبيعة وطرق تطبيق هذه المعاملة، ومع ذلك، أفادت ١٣٪ من البلدان أن تشريعاتها لا تتضمن أي أحكام محددة للمعاملة العادلة، في حين أنه في نصف بلدان العالم لا تتجاوز التشريعات تقييد الإعلانات المخادعة وحماية السرية^(١).

ولذلك حددت مجموعة العشرين من ضمن مجموعة المبادئ التي تحكم حماية المستهلك، القواعد القانونية التي تحكم عمليات حماية المستهلك المالي وذلك بأن تكون الحماية المالية للمستهلك جزءاً لا يتجزأ من الإطار القانوني والتنظيمي والرقابي، كما يجب أن تعكس تنوع الظروف الوطنية والسوق العالمي والتطورات التنظيمية داخل القطاع المالي، وأن تكون متناسبة مع خصائص ونوع وتنوع المنتجات المالية والمستهلكين وحقوقهم ومسؤولياتهم وأن تكون مستجيبة للمنتجات والتصاميم والتقنيات وآليات التسليم الجديدة، ويجب توفير آليات قانونية وقضائية أو رقابية قوية وفعالة لحماية المستهلكين من عمليات الاحتيال المالي والتجاوزات والأخطاء والمعاقبة عليها^(٢).

نفهم من ذلك أن الحماية القانونية للمستهلك إنما تقوم على أساس توفير معاملة عادلة ومساواة بين العملاء، وبما يحفظ للعملاء والمستهلكين حقوقهم من تعنت أو فساد مقدم الخدمات المالية، ومن ثم تعزيز الثقة في الخدمات المالية المقدمة، بما يجذب أكبر عدد من العملاء لاستخدام الخدمات المالية المتوافرة، ومن ثم الإسهام في تعزيز الشمول المالي.

المبدأ الخامس: دور الهيئات الرقابية والإشرافية:

من مبادئ حماية المستهلك الرئيسية التي أقرتها مجموعة العشرين، هي وجوب أن يكون هناك هيئات رقابية ذات كيان قائم تعني بحماية المستهلك في تعاملاته المالية، وأن تتمتع باستقلالية وصلاحيات تؤهلها لإنجاز مهامها بحيث تتكفل هذه الهيئات بمسؤوليات واضحة ومحددة وتعمل بموضوعية وحوكمة مناسبة وأن تتمتع بسلطة إنفاذ اللوائح والتعليمات وموارد وقدرات تنظيمية مناسبة وأن تعمل في إطار تنظيمي وتشريعي واضح وشفاف، كما يجب على هذه الهيئات مراعاة المعايير المهنية الرفيعة بما في ذلك المعايير المناسبة لسرية المعلومات الاستهلاكية والشخصية وعدم استغلال المعلومات الخاصة بالعملاء، وتجنب تضارب المصالح^(٣).

(1) The State of Financial Inclusion Through the Crisis, op. cit. p. 28.

(2) G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION, Organization for Economic Co-operation and Development, 2 rue André-Pascal, 75775 Paris cedex 16, France, October 2011, p. 5.

(٣) حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص ٤.

المبدأ السادس: حماية بيانات وخصوصية المستهلك:

يجب حماية بيانات المستهلك المالية والشخصية من خلال وضع آليات رقابة وحماية مناسبة على أن تحدد هذه الآليات أغراض وأسباب جمع ومعالجة وحجز واستخدام وكشف هذه البيانات لاسيما للطرف الثالث، كما ينبغي أن تكون هذه الآليات قادرة على استيعاب حقوق المستهلكين في الحصول على معلومات حول تبادل البيانات والدخول عليها والحصول على تصحيح فوري، أو جذب البيانات التي تم جمعها أو معالجتها بصورة غير مشروعة أو غير دقيقة^(١).

المبدأ السابع: التثقيف والتوعية المالية للمستهلك:

يتعين على جميع الهيئات المعنية وذات الصلة تعزيز التثقيف والوعي المالي، وأن يكون المستهلك قادراً على الوصول بسهولة إلى كل المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك وحقوقه وواجباته، وينبغي وضع آليات مناسبة لمساعدة المستهلكين الحاليين والمستقبليين لتطوير ثقافتهم ومهاراتهم من أجل فهم المخاطر بشكل مناسب، بما في ذلك المخاطر والفرص المالية، واتخاذ القرارات المدروسة، بالإضافة إلى معرفتهم سبل طلب المساعدة وأخذ الإجراءات الفعالة لتحسين وضعهم المالي، كما يجب أن يتم تعزيز توافر معلومات وتثقيف مالي واسع النطاق وذلك لتعميق ثقافة المستهلك وقدرته، وخاصة المجموعات الضعيفة^(٢).

كما يجب على الأطراف المعنية أن تلعب دورها لتعزيز انضباط السوق، وذلك على أن يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بأرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم، كما ينبغي على المؤسسات المالية توفير بيئة صالحة لحماية المستهلكين، ويتعين على الجهات الرقابية توفير الإشراف والرقابة لضمان تلبية احتياجات الجانبين وتعزيز الثقة في النظام القائم^(٣).

المبدأ الثامن: المنافسة:

يجب تعزيز الأسواق التنافسية وطنياً ودولياً من أجل تزويد المستهلكين بخيارات أكبر بين الخدمات المالية وخلق ضغط تنافسي على مقدمي الخدمات لتقديم منتجات تنافسية وتعزيز الابتكار والحفاظ على جودة الخدمة العالية، كما يجب أن يكون لدى المستهلكين القدرة على البحث والمقارنة، وعند الاقتضاء، التبديل بين المنتجات والموردين بسهولة وبتكاليف معقولة ومعلن عنها^(٤).

(١) العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، مرجع سابق، ص ١٤ .

(٢) مفاهيم مالية، المعهد المصرفي المصري، مرجع سابق، ص ٣ .

(٣) العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، مرجع سابق، ص ١٤ .

(4) G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION, op. cit. p.7.

الفرع الثاني

حماية المستهلك والشمول المالي

إن التساؤل الذي يثور الآن، هو ما هي الصلة والعلاقة بين حماية المستهلك وبين تحقيق الشمول المالي؟ وواقع الأمر فإن البنك الدولي قد أكد في أكثر من تقرير ودراسة أن أطر حماية المستهلك المالية، تغرس الثقة في المنتجات والخدمات الاستهلاكية للقطاع المالي، وبالتالي يمكن أن تكون مثل هذه الأطر عوامل تمكين مهمة لاستيعاب المنتجات والخدمات المالية⁽¹⁾.

وإن كان لا يوجد شك في أهمية حماية المستهلك المالي، إلا أن التساؤل هو هل يوجد حقاً تأثير لحماية المستهلك على الشمول المالي؟ واقع الأمر فإن هناك بعض الدراسات التي لم تستطع أن تربط نمو الشمول المالي بحماية المستهلك بصفة عامة، بل على العكس قررت أن وجود قواعد لحماية المستهلك تعد سبباً لنمو أبطأ للشمول المالي، حيث أشارت إلى أنه خلال الفترة من ٢٠١١ - ٢٠١٤ فإن البلدان التي لا تمتلك لوائح وقواعد لحماية المستهلك قد نمت فيها معدلات الشمول المالي بنسبة ١١,٤٪ في المتوسط بينما نمت البلدان التي تتمتع بحماية خاصة للمستهلكين بنسبة ٩,٦٪ وذلك وفقاً للشكل رقم (٤) ^(٢).

إلا أن هذه الدراسة انتهت أيضاً إلى أن تفسير ذلك يرجع لنوع الحماية ونوع الشمول المالي الذي نتحدث عنه، حيث قررت أن الشمول المالي يكون أعلى بكثير في حالة غياب الحماية القانونية للمستهلك بالنسبة لمقدمي الخدمات المالية من غير البنوك والأفراد كباقي التجزئة غير المصرفيين، ذلك أن وجود لائحة لحماية المستهلك على مقرضي التجزئة غير المصرفيين والأفراد، يسمح لعدد أقل من مقدمي الخدمات بتقديم الخدمات مقارنة بعدم وجود لوائح للمراقبة.

وعلى العكس من ذلك، فإن النمو في الشمول المالي يكون مقترن بحماية المستهلك في حالات تقديم خدمات التأمين وإصدار الأموال الإلكترونية، وذلك لأن إصدار الأموال الإلكترونية

(1) ROS GRADY: Model Law for Best Practice in Financial Consumer Protection': An important driver for Universal Financial Access, JULY 02, 2015, Available at: <https://blogs.worldbank.org/psd>

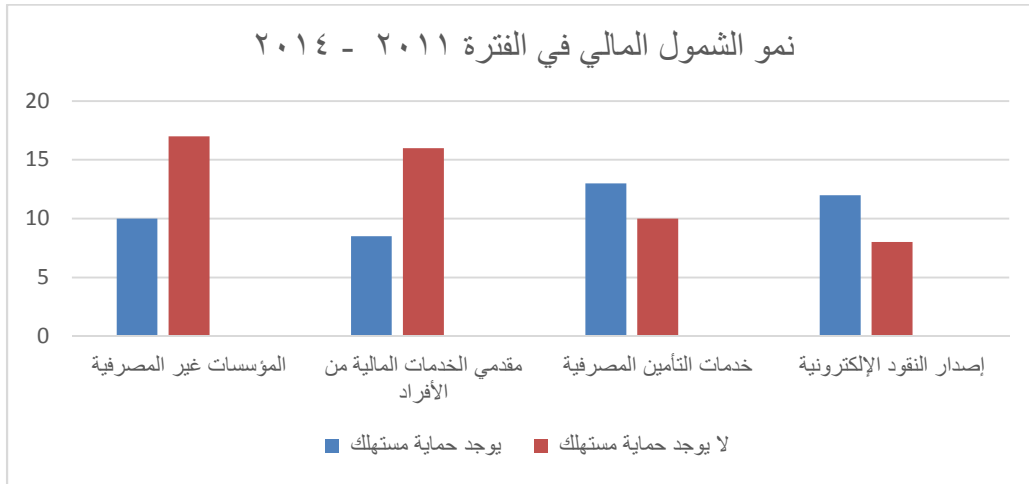
(2) Klaus Prochaska : What's the linkage between consumer protection and financial access?, Responsible Finance Forum, available at: <https://responsiblefinanceforum.org/whats-the-linkage-between-consumer-protection-and-financial-access/>

ونظم الدفع الإلكتروني تعد منتجات وخدمات مالية جديدة تحتاج إلى الحصول على الثقة من قبل المستخدمين، وبالتالي فإن وجود حماية قانونية للمستهلك المالي يغرس الثقة في هذه الخدمات، ومن ثم يعزز من الشمول المالي. ووفقاً للشكل رقم (٤) والذي يتناول الإجابة على التساؤل المتعلق بصلة الشمول المالي بحماية المستهلك، فنجد أن الأمر اختلف بالنسبة للمعاملات غير البنكية ومعاملات الأفراد، عنه بالنسبة لخدمات التأمين وإصدار النقود الإلكترونية، حيث انخفضت معدلات النمو الاقتصادي في الحالة الأولى التي يوجد فيها حماية مستهلك، بينما زادت في الحالة الثانية، وهو ما يعكس أن ثمة صلة اقتصادية ومالية بين حماية المستهلك والشمول المالي، وأن هذه الصلة ترتبط بطبيعة ونوع الخدمات المالية المقدمة للمستهلكين.

شكل رقم (٤)

معدلات نمو الشمول المالي خلال الفترة ٢٠١١ - ٢٠١٤

في ظل وجود حماية مالية للمستهلك



الشكل إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة Klaus Prochaska^(١).

ومن خلال هذا الشكل يتضح أن ثمة علاقة وثيقة بين الشمول المالي وحماية المستهلك، ويرجع ذلك لأن حماية المستهلك وفقاً للمبادئ السابقة، يمكن أن تحقق عدد من الأهداف التي تسهم في تحقيق الشمول المالي، ولعل أهم هذه الأهداف هو تعزيز قدرة المستهلكين على اتخاذ قرارات جيدة، حيث يسعى مقدمو الخدمات المالية للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول العملاء الجدد والسوق بما في ذلك إجراء تحليل لبياناتهم التاريخية الائتمانية وتقييم السوق،

(1) Klaus Prochaska : What's the linkage between consumer protection and financial access?, Responsible Finance Forum, available at:

<https://responsiblefinanceforum.org/whats-the-linkage-between-consumer-protection-and-financial-access/>

وذلك حتى يتسنى لهم اتخاذ قرارات سليمة بشأن التعامل مع هؤلاء العملاء، ومن ناحية أخرى، يفتقر مستهلكي الخدمات والمالية لاسيما العملاء الجدد إلى المعلومات الكافية عن النظام المالي والمعاملات المالية، ومن ثم فإن توفير الحماية للمستهلك وفقاً للمبادئ السابقة، من شأنه أن يغرس الثقة في نفوس المتعاملين، ويشجعهم للتقدم والحصول على الخدمات المالية. كذلك تسهم حماية المستهلك المالي في المساعدة على انضباط السوق، ومن ثم تشجيع الشفافية للمؤسسات المالية والقدرة على المنافسة على أساس تقديم أفضل جودة للمنتجات والخدمات بأقل التكاليف مما يؤدي إلى جذب عملاء جدد ونمو الأسواق، وهو ما ينعكس على الشمول المالي في نهاية الأمر^(١).

المطلب الثالث

سياسات الهوية المالية الرقمية

هناك عدة سياسات تسهم في تمكين الشمول المالي، لا سيما في البلدان النامية، ومن أهمها سياسات الهوية المالية، وستعرض الدراسة في هذا المطلب لهذه السياسة وأثرها في الشمول المالي حيث أضحت موضوع الهوية الرقمية يحظى باهتمام كبير في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، لما له من تأثير مباشر على حياة الأفراد على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، وتعتبر الهوية الرقمية انعكاساً للهوية التقليدية التي ما زالت تستخدم في البلدان النامية، إلا أنه في ظل التطورات الرقمية التي يشهدها العالم، وانتشار الخدمات المالية الرقمية، وظهور مبادرات ترتبط برقمته الخدمات العامة في إطار الحكومات الإلكترونية، فقد ازداد الاهتمام مؤخراً بالهويات الرقمية، بل وارتبطت هذه الهويات بتعزيز الشمول المالي^(٢). حيث يسهم استخدام الهوية الرقمية في دعم أهداف تعزيز الشمول المالي، فضلاً عن مساهمته الدقيقة في تحديد فئات المجتمع، ومدى أحقيتها من الاستفادة من الخدمات الحكومية المقدمة، وتسهيل عملية تحول عدد كبير من الأنشطة غير الرسمية إلى منظومة القطاع الرسمي.

الفرع الأول: مفهوم الهوية الرقمية.

الفرع الثاني: دور الهوية الرقمية في تمكين الشمول المالي.

(١) العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، مرجع سابق، ص ١٤٤.

(٢) د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، ٢٠١٩، ص ١.

الفرع الأول

مفهوم الهوية الرقمية

تتباين تعريفات الهوية الرقمية، وتحديد مفهومها بين الباحثين لاسيما في المنظمات الدولية، حيث تعرف بأنها "مجموعة من سمات الهوية التي يتم التقاطها إلكترونياً، والتي تصف شخصاً ما بشكل فريد ضمن سياق معين، وتستخدم في المعاملات الإلكترونية، وتوفر تأكيداً للشخصية عن بعد"⁽¹⁾.

ووفقاً للمنتدى الاقتصادي العالمي فإنها تعرف بأنها "مجموعة من السمات الفردية التي تصف الشخص الطبيعي أو الاعتباري، وتحدد معاملاته التي يمكن أن يشارك بها"⁽²⁾.

ويعرف المعهد الدولي المالي Finance of Institute International الهوية الرقمية بأنها "تجميع للسمات التي يتم التقاطها إلكترونياً وتخزينها لشخصية فريدة يمكن التعرف عليها، ويمكن ربطها بشخص طبيعي. على النقيض من الهوية التقليدية، فإن الهوية الرقمية تُشكل الأساس الذي يمكن البناء عليه لتسهيل تفاعل الشخص مع الكيانات الأخرى، مثل هيئات القطاع العام أو الكيانات الخاصة مثل المؤسسات المالية"⁽³⁾.

ووفقاً للتعريفات السابقة فإن الهوية الرقمية للشخص تتكون من مجموعة متنوعة من السمات، بما في ذلك بيانات السيرة الذاتية كالاسم والعمر والجنس والعنوان، وبيانات القياسات الحيوية كبصمات الأصابع ومسح قزحية العين وبصمات اليد، بالإضافة إلى سمات أخرى أوسع نطاقاً، تتعلق بما يفعله الشخص أو بشيء يعرفه شخص آخر عن الفرد.

(1) G20 Digital Identity Onboarding, The World Bank Group, Washington, DC, 2018, P. 3.

(2) World Economic Forum: "A Blueprint for Digital Identity: The Role of Financial Institutions in Building Digital Identity", 2016, P. 10 –52.

(3) Institute of International Finance (IIF), "Digital Identity: Key Concepts, 2019, P. 1–15.

الفرع الثاني

دور الهوية الرقمية في تمكين الشمول المالي

تكتسب الهوية الرقمية أهمية كبيرة جدًا في عالم اليوم، كون التقديرات تشير إلى أن هناك نحو تريليون نسمة ليس لديهم هويات تقليدية في بلدانهم، وأن هناك من بين كل امرأتين في البلدان ذات الدخل المنخفض امرأة واحدة ليس لديها هوية، مما يحد من إمكانية حصولها على الخدمات الأساسية، والمشاركة في الحياة السياسية والاقتصادية، فضلا عن وجود نحو مليار شخص حول العالم ليست لديهم أوراق ثبوت شخصية أساسية، فإذا أضفنا لذلك أن نحو ٤,٣ مليار شخص على الرغم من امتلاكهم لتحقيق شخصية وإثبات هوية بشكل أو بآخر، إلا أنها لا يتمتعون إلا بقدرة محدودة على استخدام هويتهم في العالم الرقمي^(١).

والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب بنكي، أو الحصول على الخدمات المالية الرسمية، وهو ما دفع صناع القرار للبدء في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض^(٢).

بل وتشير التقديرات إلى أن الأفراد الذين يفتقرون إلى الأشكال الرسمية لتحديد الهوية هم عادة أكثر الناس ضعفاً في أفقر البلدان، فيشير تقرير المؤشر العالمي الأخير إلى أن ٢٦% من البالغين الذين لا يتعاملون مع البنوك في البلدان منخفضة الدخل، و ١٩% في البلدان النامية بدون حساب في مؤسسة مالية أفادوا بأنهم يفتقرون إلى الوثائق اللازمة لفتح حساب، كما كان الافتقار إلى الهوية عائقاً أكثر شيوعاً في بلدان مثل زامبيا (٣٥%) والفلبين (٤٥%) وزيمبابوي (٤٩%)^(٣). وبناء على ذلك فإن هناك حاجة إلى أنظمة هوية قانونية شاملة وقوية ومسؤولة لسد هذه الفجوة. بخلاف أنظمة الهوية القانونية الورقية التقليدية.

ومن هنا ظهرت أهمية ودور الهوية الرقمية في تمكين الشمول المالي، حيث تتمتع الخدمات المالية الرقمية، بمزايا عدة، فهي تسهم في تزويد غير المشمولين مالياً في السابق،

(1) "Digital Identification: A key to inclusive growth: full report, McKinsey Global Institute, April 2019, p. 1- 128.

(٢) أنظمة تحديد الهوية الرقمية الشاملة للجميع والموثوقة قادرة على إتاحة الفرص أمام الفئات الأشد ضعفاً في العالم، مجموعة البنك الدولي، متاح عبر العنوان الإلكتروني:

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2019/08/14/inclusive-and-trusted-digital-id-can-unlock-opportunities-for-the-worlds-most-vulnerable>.

تاريخ الاطلاع ٢٠٢١/٦/١٦.

(3) G20 Digital Identity Onboarding, The World Bank Group, OP. CIT. p. 7.

بالقدرة على الادخار والوصول إلى الائتمان والخدمات التأمينية، بما يتيح لهم إدارة تدفقات الدخل غير المنتظمة، حيث تستفيد البلدان النامية من الاستخدام الواسع للهواتف المحمولة وتقنية المعلومات والاتصالات لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتخفيف حدة الفقر^(١).

كما تتمتع المعرفات الرقمية بفوائد إضافية، بما في ذلك إمكانية تزويد المؤسسات المالية بطرق جديدة وفعالة للوصول إلى سكانها وخدمتهم، لاسيما الأكثر فقرًا وحرمانًا، كما أن أنظمة الهوية الرقمية التي تتمتع بتغطية شاملة، ولها أساس قانوني وتضمن التفرد تلعب أيضًا دورًا مهمًا في تحسين كفاءة الحكومة والمساءلة والشفافية. أضف إلى ذلك أنه من خلال المعاملات عبر الإنترنت والخدمات الإلكترونية الأخرى، تقلل القدرات الرقمية لهذه الأنظمة من التكاليف التشغيلية والفساد والسرقة التي يمكن أن تحدث في الأنظمة الورقية، وفي ظل نظم الهوية الرقمية تصبح قدرة المستهلكين إلى الوصول عن بعد إلى تلك الخدمات من خلال تحديد الهوية الرقمية أيسر وأسهل وأكثر أهمية^(٢).

تحرص الحكومات والمنظمات الدولية دائمًا على البحث عن الحلول الجذرية لتضمين غير المشمولين داخل مظلة الاقتصاد الرسمي عن طريق المشروعات الصغيرة والمتوسطة، مع الأخذ في الاعتبار عدم فاعلية وكفاءة الهوية التقليدية المستخدمة في الوقت الحالي لخصر الأنشطة غير الرسمية، ومن هنا كان لاستخدام الهوية الرقمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال الهوية الرقمية للشركات، وسيلة للشمول المالي وتمكينه في البلدان النامية، فعلى سبيل المثال، يقوم البنك الدولي بالتعاون مع الشراكة الدولية للشمول المالي بتنفيذ مجموعة من الأنشطة الداعمة لمشاريع الهوية الرقمية في مجموعة كبيرة من بلدان العالم^(٣).

كذلك يمكن من خلال الهوية الرقمية أن تساعد الشمول المالي في الإسهام في عدة جوانب، لا سيما الجانب المتعلق ببرامج الحماية الاجتماعية، كضمان وصول مبالغ الضمان الاجتماعي (الدعم والتمويل) لمستحقيها، وكذلك يسهم في مساعدة رجال الأعمال على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول إلى خطوط الائتمان.

وجدير بالإشارة أن الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي الرقمي، تسهم في تحقيق الهدف الأول من أهداف التنمية المستدامة^(٤)، المتمثلة في القضاء على الفقر، على نحو ما

(١) د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص ٢١.

(2) G20 Digital Identity Onboarding, The World Bank Group, OP. CIT. P. 7.

(٣) د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص ٢٢.

(٤) اعتمدت جميع البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة في عام ٢٠١٥ أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، والتي تُعرف أيضًا باسم الأهداف العالمية، باعتبارها دعوة عالمية للعمل على إنهاء الفقر وحماية الكوكب

سنرى فيما بعد، وذلك من خلال تشجيع النفاذ للخدمات المالية الرقمية، واستخدام الهوية الرقمية، من قبل غير المشمولين ماليًا، فضلاً عن مساهمتها في ضمان سرية البيانات التي لا يمكن التحقق منها إلا بواسطة هوية الأفراد^(١).

كما يمكن أن تساعد أنظمة الهوية الرقمية مزودي الخدمة المالية في تنفيذ متطلبات العناية الواجبة تجاه العملاء (CDD) وتوسيع استخدام الخدمات المالية، ذلك أن أحد المكونات الرئيسية لاستراتيجيات الشمول المالي في العديد من البلدان تتمثل في تقديم حساب أساسي - تقدمه البنوك أو الكيانات غير المصرفية - مع قيود صارمة للغاية على عدد المعاملات وقيمة المعاملات. الهدف الرئيسي من إدخال هذا النوع من الحسابات هو منع سرقة الهوية والاحتيال المالي وغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، مع تعزيز الوصول إلى حسابات المعاملات في نفس الوقت، وتُمكن الهوية الرقمية وسيلة فعالة لتلبية احتياجات العناية الواجبة مقابل العميل لحساب أساسي، كما أنه يمكن من فرض حدود المعاملات ومراقبة عدد الحسابات التي يمتلكها الشخص^(٢).

وإذا كانت الهوية الرقمية على هذا القدر من الأهمية فيما يتعلق بتمكين الشمول المالي، فهل يمكن القول بان تراجع معدلات الشمول المالي أو تأخرها في البلدان النامية يرجع لعدم توافر الهوية الرقمية؟ وواقع الأمر فإن الإجابة على هذا التساؤل، ستكون بالنفي، لأننا انتهينا فيما قبل أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على نجاح وتعزيز الشمول المالي، وأن عزوف الناس عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، قد يرجع للعديد من الأسباب، والتي من أهمها جهل الناس بهذه الخدمات، وصعوبة الوصول إليها، فضلاً عن غيرها من العوامل الثقافية والاجتماعية، والشخصية التي قد ترجع لعدم رغبة الناس في استخدام الخدمات المالية الرسمية، ومع ذلك فإن الهوية الرقمية، تسهم بشكل كبير في تمكين وتحقيق الشمول المالي، لأنها تسهم في السيطرة والإدارة والتنظيم للعمليات المالية والمنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسات المالية الرسمية، ومن ثم فإن توفر هوية رقمية يعتبر مهماً، ليس فقط لتعزيز مستويات الشمول المالي، بل أيضاً لدواعي أخرى ذات عاقبة بتخفيف حدة الفقر، مثل تقوية

وضمن تمتع جميع الناس بالسلام والازدهار بحلول عام ٢٠٣٠. للمزيد راجع: أهداف التنمية المستدامة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: متاح عبر العنوان الإلكتروني:

<https://www.arabstates.undp.org/content/rbas/ar/home/sustainable->

[development-goals.html](https://www.arabstates.undp.org/content/rbas/ar/home/sustainable-development-goals.html) تاريخ الاطلاع ١٥/٦/٢٠٢١.

(١) د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص ٢٣.

(2) G20 Digital Identity Onboarding, The World Bank Group, OP. CIT. P. 7.

برامج شبكات الأمان الاجتماعي، أو المساعدة في شمولية العديد من الأنشطة غير الرسمية داخل القطاع الرسمي (اقتصاد الظل)^(١) وبالتالي زيادة إنتاج السلع والخدمات، ومن ثم تحفيز الطلب المحلي^(٢).

وتشير بعد التقديرات إلى دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، حيث تقرر أن الهوية الرقمية تسهم في شمول نحو ٥٧% من الأشخاص غير المشمولين ماليًا تحت مظلة الجهاز المصرفي، فضلًا عن مساهمتها في شمول أصحاب المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر^(٣).

ونشير هنا أنه في إطار الجهود التي يبذلها صندوق النقد العربي لدعم تبني التقنيات المالية الحديثة، أنشأ الصندوق مجموعة عمل التقنيات المالية الحديثة في عام ٢٠١٨ بهدف تقديم الدعم الفني للسلطات الإشرافية العربية على صعيد تطوير التقنيات المالية الحديثة والاستفادة منها في دعم الشمول المالي. حيث أصدرت حديثًا المجموعة مجموعة من المبادئ التوجيهية المتعلقة باستخدام نظم الهوية الرقمية وقاعدة أعراف عميلك، حتي يتسنى للبلدان العربية الاهتمام بها بهدف تطوير نظم الهوية الرقمية لديها^(٤).

(١) تعدُّ ظاهرة اقتصاد الظل قديمةً قدم المجتمع الإنساني ذاته، ولا يوجد تعريفٌ محددٌ له، ولكنه بشكلٍ عامٍّ يعدُّ اقتصادًا لا يخضع للرقابة الحكومية، ولا تدخل مدخلاته ومخرجاته في الحسابات القومية، ولا يعترف بالتشريعات الصادرة؛ ولذلك يعتمد السرية في عمله شراءً وبيعًا وعملاً؛ أي بعيدًا عن أعين الرقابة، ولا يمسك دفاتر نظامية، ولا يكاد يخلو الاقتصاد القومي لأيِّ دولة من الأنشطة الخفية، وإن كان يتفاوت تحديدها من بلدًا لآخر، حسب ظروفها الاقتصادية والاجتماعية، وترتبط ظاهرة الاقتصاد الخفي بالعديد من ظواهر الفساد، كسوء الإدارة، وضحامة السلطات، وضعف الإنتاجية والرقابة. راجع: د. حامد حسن محيسن، الجرائم الاقتصادية وأثرها على اقتصاديات الدول، دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠١٩، ص ٥٣، ٥٤.

(٢) د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص ٢٣.

(3) The Little Data Book on Financial Inclusion: Global Findex Database, World Bank group 2018, p. 1 –178.

(٤) ومن أهم هذه المبادئ:

- ضمان إنشاء هوية رقمية فريدة وقانونية قابله للاستخدام البيئي بهدف تحقيق الشمول المالي.
- توفير البيئة القانونية والتنظيمية الملائمة لتبني نظم الهوية الرقمية وقاعدة أعراف عميلك بما في ذلك التشريعات والسياسات المتعلقة بحماية وخصوصية بيانات الأشخاص، والضوابط التي تحكم الاستخدام الإلزامي للبيانات وتلك التي تحكم التوقيع الرقمي.
- اتباع منهج مبسط ومرن أثناء جمع البيانات وعملية التسجيل.
- ضرورة إشراك القطاع الخاص والاستفادة منه، ليس فقط في تقديم التقنية الرقمية (المعدات والبرامج)، بل أيضا أثناء عملية تسجيل الهوية، أو كشركاء في التمويل.

وقد حققت بعض البلدان العربية في الفترة الأخيرة تقدماً فيما يتعلق بأنظمة الهوية الرقمية المتكاملة، مثل الإمارات العربية المتحدة، والتي يسمح نظام الهوية الرقمية فيها للمواطنين والمقيمين والزوار بسهولة الوصول إلى كل الخدمات المحلية والاتحادية، فضلاً عن مزودي الخدمات الأخرى، وتتيح الحكومية سهولة الوصول إلى كل تلك الخدمات عبر نافذة الهواتف الذكية مع إمكانية التوقيع على المستندات إلكترونياً والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمات^(١).

في حين تسعى عدد من البلدان العربية الأخرى، للاستفادة من التجارب الدولية والإقليمية مثل مصر والمغرب وتونس وغيرها، بهدف تعزيز الشمول المالي، وتمكينه، وتحقيق نظم الحكومة الإلكترونية.

نتهي بذلك إذاً إلى أن البلدان النامية في سعيها لتحقيق الشمول المالي إنما تنتهج سياسات متباينة للشمول المالي، وذلك حسب الظروف التي يمر بها كل بلدا والإمكانيات الاقتصادية والمادية والثقافية والسياسية والاجتماعية، وأن هذه السياسات تختلف حسب طبيعتها، فهناك بعض السياسات التي تسهم في تعزيز وصول العملاء للخدمات المالية، مثل الوكلاء البنكيون والدفع عبر خدمات الهاتف المحمول، وهناك سياسات تهدف إلى تمكين

- إنشاء نظام "قائم علي المخاطر" لمكافحة غسل الأموال، وتنفيذ نظام المواجهة مع مراعاة أهداف السلامة المالية والاستقرار المالي.

- إنشاء آلية تمكن الفرد من تحديث المعلومات دورياً للحفاظ علي معلومات دقيقة وكامله عنه.

- بالنسبة للدول العربية التي تتمتع بتغطية واسعة للهوية الرقمية، عليها التركيز على إنشاء منصات رقمية داعمة لنظم الهوية، بما في ذلك قاعدة "أعرف عميلك".

-التعاون مع الجهات الفاعلة الإقليمية والدولية والهيئات التنظيمية للتوجيه بشأن تنفيذ نموذج قوي للهوية الرقمية .- ضمان توفر قاعدة بيانات شاملة ودقيقة يمكن استخدامها لأغراض "أعرف عميلك".

- تعزيز استخدام التوقيع الإلكتروني على الهوية الرقمية لتسهيل التعرف على العملاء.

- تحديد آليات للاحتفاظ بالسجلات والتحقق المستمر من دقة البيانات المحفوظة في قاعده بيانات "أعرف عميلك". - تسهيل عملية مشاركة البيانات المحفوظة في قاعده بيانات الهوية الرقمية بشرط موافقه مالك البيانات بغرض التحقق والمصادقة.

- الاستفادة من النظم التقنية المتقدمة لحماية خصوصية المستخدم، وتزويد الأفراد بالحق في الوصول إلى بياناتهم والرقابة على كيفية مشاركة بياناتهم.

- تنفيذ نموذج حوكمة قوي لمعالجه المخاوف أو الاستفسارات المتعلقة بنظم الهوية الرقمية أو وظيفة "أعرف عميلك"

(١) د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مرجع سابق، ص ١٩.

الشمول المالي للفقراء، وذلك مثل حماية المستهلك المالي، وإصلاح البنوك الحكومية وسياسات الهوية المالية الرقمية.

وننتهي كذلك إلى أن كل هذه السياسات إنما تترايط مع بعضها فتسهم في تعزيز الشمول المالي، وأن بعض السياسات تصلح في بلدان، بينما تصلح بعضها في بلدان أخرى، وذلك حسب الظروف المالية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية لكل بلد، وحسب توافر متطلبات الشمول المالي، من بنية تحتية تأسيسية وغيرها من متطلبات الشمول المالي.

الخاتمة

تناولت الدراسة أحد الموضوعات التي اكتسبت أهميتها في الأدبيات الاقتصادية في السنوات الأخيرة، وهو موضوع الشمول المالي، وآثاره الاقتصادية والمالية على البلدان النامية، و تختلف السياسات التي تتبعها البلدان النامية بشأن عمليات الشمول المالي، وقد قامت العديد من المؤسسات بوضع أسس وسياسات لتعزيز عملية الشمول المالي، ومنها المؤسسة الألمانية للتعاون التقني، والتي وجدت أن هناك عدة سياسات فعالة للشمول المالي، منها ما قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة،، وعلى هذا الأساس، تناولت الدراسة سياسات الشمول المالي المساهمة في تمكين الوصول للفقراء في البلدان النامية، وهي الوكيل البنكي،، بالإضافة إلى سياسات الهوية المالية وحماية المستهلك، والتي تلعب كلا منها دورًا في تمكين الشمول المالي .

أولاً: نتائج الدراسة:

(١) أن الشمول المالي هو حصول كل فرد أو مؤسسة في المجتمع على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها مثل حسابات الودائع بأنواعها، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، والخدمات التأمينية النقدية منها أو التعهيدية، إضافة إلى المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية.

(٢) يكتسب الشمول المالي أهمية كبيرة، نظراً للنتائج التي يحققها، والتي من أهمها، تعزيزه للرفاه المالي الأسري والمجتمعي، حيث أوضحت التجارب أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات المالية يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانيات الكامنة في الاقتصاد.

(٣) أن هناك عدد من الآليات التي تستخدم لتمكين الشمول المالي في البلدان النامية، ومن أهمها الوكيل البنكي، والدفع عبر خدمات الهاتف المحمول، بالإضافة إلى إصلاح البنوك الحكومية، بالإضافة إلى ذلك فهناك عدد من السياسات التي تسهم في تمكين الوصول للفقراء، ومنها سياسات حماية المستهلك في البلدان النامية، وسياسات الهوية الرقمية، وهذه الآليات والسياسات ثبت أن لها تأثير كبير في تمكين عملية الشمول المالي في البلدان النامية.

ثانياً: التوصيات:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فقد توصلت لمجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز عملية الشمول المالي من ناحية، وتعظيم تأثيره الاقتصادي والتنموي من ناحية أخرى، وتتمثل أهمها في الآتي:

(١) على صعيد تعزيز عملية الشمول المالي في مصر بصفة خاصة، وفي البلدان العربية النامية بصفة عامة، نرى ضرورة التنسيق بين البنوك لتوزيع الفروع ونشر نقاط التحصيل والبيع الإلكترونية بطريقة أكثر كفاءة تحقق الانتشار لتغطية جميع المناطق النائية والفقيرة والمهمشة.

(٢) في مصر على وجه الخصوص، وفي سبيل تعزيز عملية الشمول المالي، نوصي بضرورة تطوير البنية التحتية للنظام المالي في المناطق الريفية، وإنشاء مكاتب استعلام ائتماني، وحماية حقوق الدائنين، وتطوير نظم الدفع والتسوية والعمليات المصرفية الإلكترونية.

(٣) في مجال حماية المستهلك، نوصي بضرورة تعزيز قواعد الإفصاح والشفافية في المعاملات المصرفية وجعلها الأساس لمبادئ حماية المستهلك المالي بما يدعم الثقة في النظام المصرفي ويساهم في توسيع قاعدة العملاء، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية سليمة ومبنية على معلومات دقيقة.

ثالثاً: قائمة المراجع:

١. د. عصام حسني محمد عبد الحليم: الشمول المالي في الجهاز المصرفي المصري والتجارب العربية، مجلة الفكر القانوني والاقتصادي، المؤتمر العلمي الثالث عشر بعنوان الجوانب القانونية والاقتصادية للشمول المالي، كلية الحقوق، جامعة بنها، ٢٠١٩.
٢. د. صورية شنبى: أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد السادس، الجزائر، ٢٠١٨.
٣. د. أسلي ديمير جوتش وآخرين: قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا، مجموعة البنك الدولي، ٢٠١٧.
٤. د. السيد عبد الله أبو الفتوح عزب: سبل تعزيز البنوك للشمول المالي في مصر، مجلة الفكر القانوني والاقتصادي، المؤتمر العلمي الثالث عشر، "الجوانب القانونية والاقتصادية للشمول المالي، عدد خاص، كلية الحقوق، جامعة بنها، ٢٠١٩.
٥. مفاهيم مالية، مجلة المعهد المصرفي المصري، العدد الثامن والعشرون، البنك المركزي المصري.
٦. العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، إعداد فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمّانه مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، ٢٠١٥.
٧. د. الوليد طلحة: دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، ٢٠١٩.
٨. حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، ورقة قدمت في الاجتماع السنوي الثاني والعشرين للجنة الذين عقد في أبو ظبي يومي (٢٥ - ٢٦) نوفمبر ٢٠١٢، صندوق النقد العربي، ٢٠١٢.
٩. تعليمات حماية حقوق عملاء البنوك، الصادر من مجلس إدارة البنك المركزي في جلسته المنعقدة ١٣ فبراير ٢٠١٩.

المراجع الأجنبية

1. **Clara Veniard**, Bill & Melinda Gates Foundation, How Agent Banking Changes the Economics of Small Accounts, global saving forum, November 2010.
2. Rezwan Mahmood & Sandip Sarker: **Inclusive Growth through Branchless Banking: A Review of Agent Banking and its Impact**: Journal of Economics and Sustainable Development, Vol.6, No.23, 2015, www.iiste.or ISSN 2222-1700 (Paper) ISSN 2222-2855 (Online)
3. Dzikamai Shoko Bizah & Linda Gumbo & Rabson Magweva: **AGENT BANKING AS A DRIVER OF FINANCIAL INCLUSION IN ZIMBABWE: A REVIEW**, International Journal of Education and Research Vol. 5 No. 11 November 2017.
4. **Yonas Semahegne**: The Effect of Agent Banking Service on Customer Satisfaction: A Case study On United Bank S.C, A THESIS SUBMITTED TO ST. MARY'S University, School OF Graduate Studies In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Master Of Business Administration (MBA GENERAL), May, 2018.

5. **Sammy Mwando:** Contribution Of Agency Banking On Financial Performance Of Commercial Banks In Kenya. Journal of Economics and Sustainable Development, Vol.4, No.20, 2013 www.iiste.org,ISSN 2222-1700 (Paper) ISSN 2222-2855, Online.
6. Chaia, A., Schiff, R. & Silva, E.: A New Idea in Banking for the Poor. McKinsey Quarterly, McKinsey & Company, 2010
7. K, A., Nair, A., Parsons, A., & Urdapilleta, E.: Expanding bank outreach through retail partnerships: Correspondent banking in Brazil. The World Bank, Working Paper No 85. 2006
8. **Sanford, C.:** Do agents improve financial inclusion? Evidence from a national survey in Brazil. *Bankable Frontier Associates*. 2013.
9. Dr Josephat Lotto **The Role of Agency Banking in Promoting Financial Inclusion: Descriptive Analytical Evidence from Tanzania** European Journal of Business and Management www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222 2839 (Online) Vol.8, No.33, 2016 23.
10. **Zaenal M. H.:** the role of agent banking in financial inclusion in Latin America, India and south Africa, institution of developing economics, IDE, discussion paper, No. 261, 2018.

11. Dr Penelope Hawkins: Can agency banking improve financial inclusion in South Africa? Find Mark Trust, 2012,
12. FINANCIAL INCLUSION REPORT, BANCA DE LAS OPORTUNIDADES, Bogotá, Colombia, 2018.
13. G20 Digital Identity Onboarding, The World Bank Group, Washington, DC, 2018.
14. G20 Digital Identity Onboarding, The World Bank Group, Washington, DC, 2018.
15. Digital Identification: A key to inclusive growth: full report, McKinsey Global Institute, April 2019
16. Klaus Prochaska: What's the linkage between consumer protection and financial access?, Responsible Finance Forum, available at: <https://responsiblefinanceforum.org/whats-the-linkage-between-consumer-protection-and-financial-access/>