



سلطة النقد الفلسطينية

مسوحات جانب الطلب على الخدمات المالية التجربة الفلسطينية اللجنة الفنية "عربسات" الاجتماع السابع – الإمارات العربية



محمد عطاالله

11-12 تشرين ثاني، 2020



✓ جذب الشمول المالي اهتمام العديد من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وخصوصاً في أعقاب الأزمة المالية العالمية التي تفجرت عام 2008/2007، وذلك من خلال تنفيذ سياسات وبرامج تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية.

■ تبنت مجموعة العشرين (G20) هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندتها للتنمية الاقتصادية والمالية.

■ اعتبر البنك الدولي أن تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها، يشكل رافعة لمحاربة البطالة والفقير وتحسين الظروف المعيشية.

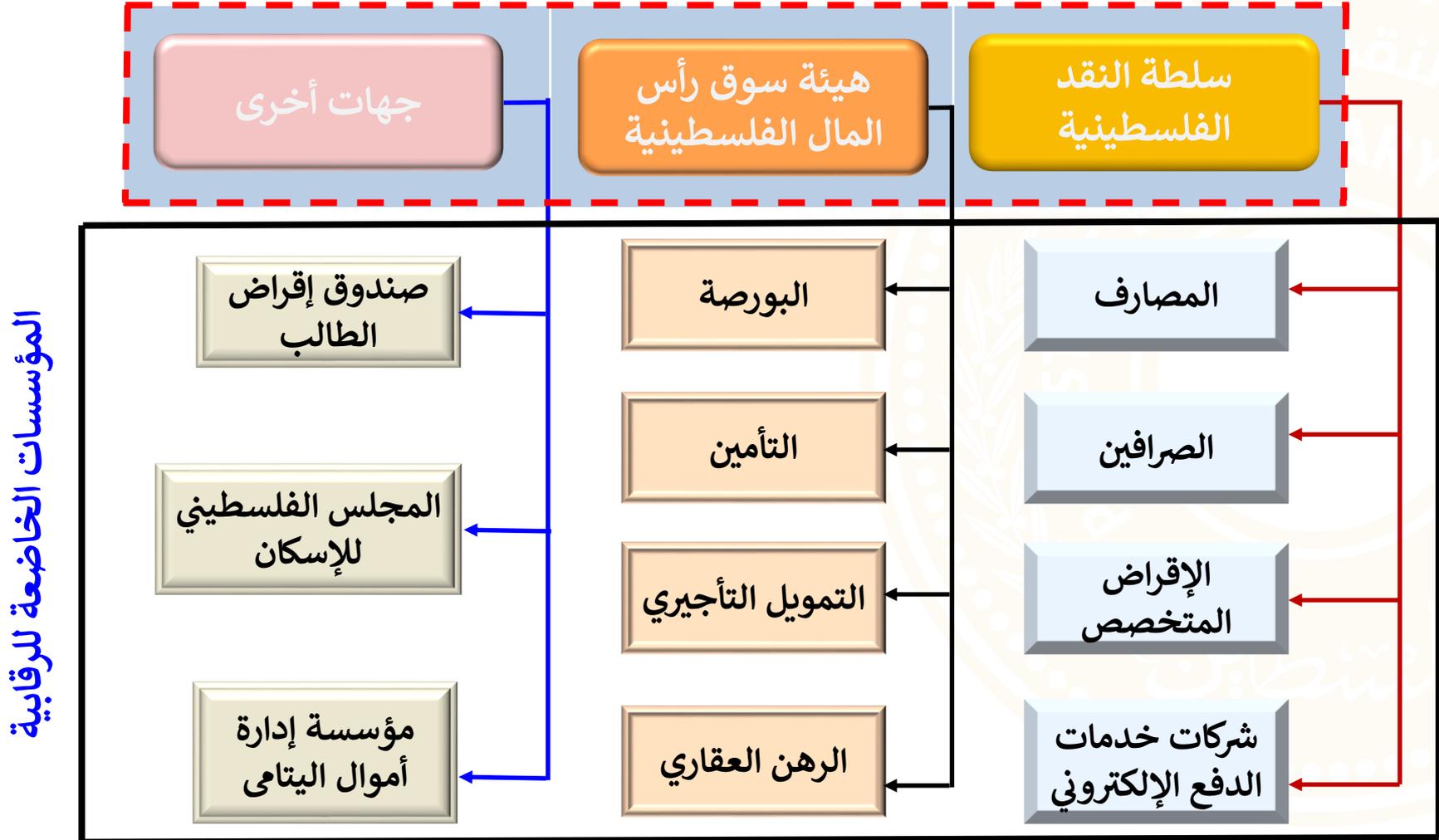
✓ عربياً ترجم هذا الاهتمام بقيام صندوق النقد العربي بإطلاق المبادرة الإقليمية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، لتعزيز القدرات والإمكانات لتذليل العقبات التي تعيق الارتقاء بمؤشرات الشمول المالي في الدول العربية.

✓ أما فلسطينياً، فقد ترجم هذا الاهتمام بإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في نهاية العام 2018.



واقع النظام المالي في فلسطين ومكوناته

الهيئات الرقابية





الشمول المالي في فلسطين

❖ جاءت المبادرة بالعمل على تحقيق وتحسين مستويات الشمول المالي في فلسطين من سلطة النقد، وذلك انطلاقاً من القناعة بدور الشمول المالي كرافعة للنمو الاقتصادي الشامل.

❖ نتج عن هذه المبادرة إطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، ضمن خطة واضحة المعالم تستند إلى:

- المعرفة بالاحتياجات والأولويات المحلية.
- تجارب الدول التي سبقتنا في هذا المجال.
- المبادئ الرئيسة للشمول المالي المعتمدة من قبل مجموعة العشرين (G20) والبنك الدولي والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI).
- المبادئ الرئيسة لإنشاء استراتيجية وطنية للتثقيف المالي المعتمدة من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCED).

❖ تهدف هذه الاستراتيجية إلى رفع مستويات الشمول المالي في فلسطين من 36.4% من السكان البالغين إلى 50% على الأقل مع نهاية العام 2025.



سلطة النقد الفلسطينية

مسوحات الخدمات المالية

- تحتاج عملية إعداد استراتيجيات الشمول المالي إلى توفر قاعدة من المعلومات المتكاملة حول كافة مؤشرات الشمول المالي.
- لتوفير هذه القاعدة كان لا بد من إجراء مسوحات تغطي جانبي الطلب والعرض من الخدمات المالية:
 - مسح جانب الطلب، ممثلاً بالسكان البالغين أو عينة ممثلة للسكان البالغين (18 سنة فأكثر). ويركز هذا النوع من المسوح على ثلاثة جوانب رئيسية: الوصول للخدمات المالية، واستخدام هذه الخدمات، والقدرة المالية.
 - مسح جانب العرض، ممثلاً بالشركات والمؤسسات التي تقدم الخدمات والمنتجات المالية.
 - بالإضافة إلى البيانات والمعلومات العامة التي يتم تجميعها: السجلات الإدارية الخاصة بالجهات الرقابية حول أعداد المؤسسات المالية، وانتشارها جغرافياً، وأعداد المستفيدين منها وبعض خصائصهم.
- تشكل هذه القاعدة الشاملة من البيانات والمعلومات الأساس لقياس مدى التقدم في متابعة تطور مؤشرات الشمول المالي خلال السنوات اللاحقة، وكذلك استخدامها في المقارنة مع الدول الأخرى.



مسوحات الخدمات المالية

بشكل عام تركز مسوحات جانب الطلب في الخدمات المالية على ثلاثة جوانب رئيسية:

- ❖ الوصول للخدمات المالية.
- ❖ استخدام الخدمات المالية.
- ❖ القدرة المالية لمستخدمي الخدمات المالية (السكان البالغين في فلسطين).



سلطة النقد الفلسطينية

مسوحات جانب الطلب على الخدمات المالية

✓ في إطار استعدادات سلطة النقد لإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين، تم وبالتعاون مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني تصميم استمارة خاصة تحاكي جانب الطلب على الخدمات والمنتجات المالية.

✓ الهدف من الاستمارة:

استخدام مخرجاتها في الحصول على بيانات دقيقة حول حجم وبيئة الطلب الفعلي على الخدمات والمنتجات المالية، المصرفية وغير المصرفية.

✓ مجتمع الدراسة:

تم تحديد مجتمع الدراسة بإجمالي السكان البالغين (18 سنة فأكثر) المقيمين بصورة اعتيادية في سائر أرجاء الأراضي الفلسطينية وقت إجراء المسح.



مسوحات جانب الطلب على الخدمات المالية

✓ تصميم العينة:

- تم اختيار عينة طبقية عنقودية عشوائية منتظمة.
- كما تم تصميم طبقات العينة وفق مستويين:
 - الأول: حسب المحافظة (17 محافظة).
 - الثاني: حسب نوع التجمع (حضر، وريف، ومخيم).
- تم توزيع العينة بطريقة التناسب مع عدد السكان وحسب حجم طبقات التصميم (المحافظة ونوع التجمع)، أي حسب عدد الأسر من الطبقة.

✓ حجم العينة:

- تم اختيار عينة ممثلة للسكان البالغين مكونة من 4,250 أسرة فلسطيني، موزعة على محافظات الضفة الغربية بنسبة 68%، ومحافظات قطاع غزة بنسبة 32%.
- معدل الخطأ الهامشي أقل من 3% على المستوى الإجمالي (الوطني)، و5% على المستوى الإقليمي (الضفة الغربية، وقطاع غزة)، و7% على مستوى المحافظة الواحدة.



مسوحات جانب الطلب على الخدمات المالية

✓ طريقة جمع البيانات:

- تم تجميع البيانات الخاصة بالاستمارة عن طريق الزيارات الميدانية للباحثين وإجراءات مقابلات فعلية مباشرة مع وحدات المجتمع المستهدف في كل محافظة.

✓ الفحص التجريبي أو الفحص القبلي:

- قبل البدء بالمسح تم:
 - تدريب فريق الباحثين والمشرفين على استمارة المسح.
 - عمل فحص تجريبي للنسخة الأولية للاستبيان، من خلال إجراء مقابلات فعلية مباشرة مع وحدات المجتمع المستهدف، وأخذ الملاحظات وعكسها على الاستمارة بصيغتها النهائية.

✓ المسح الفعلي:

- بدأت عملية جمع البيانات لمسح الشمول المالي بتاريخ 2015/10/11 واستمرت لغاية 2015/11/2.
- قام الباحثون خلال هذه الفترة بزيارة الأسر المطلوبة في العينة، وبمعدل 25 أسرة من كل منطقة.
- تم إجراء المقابلة مع أحد أفراد الأسر البالغين (ذكوراً وإناثاً)، والذي تم اختياره بشكل عشوائي.



نتائج مسح جانب الطلب على الخدمات المالية

سلطة النقد الفلسطينية

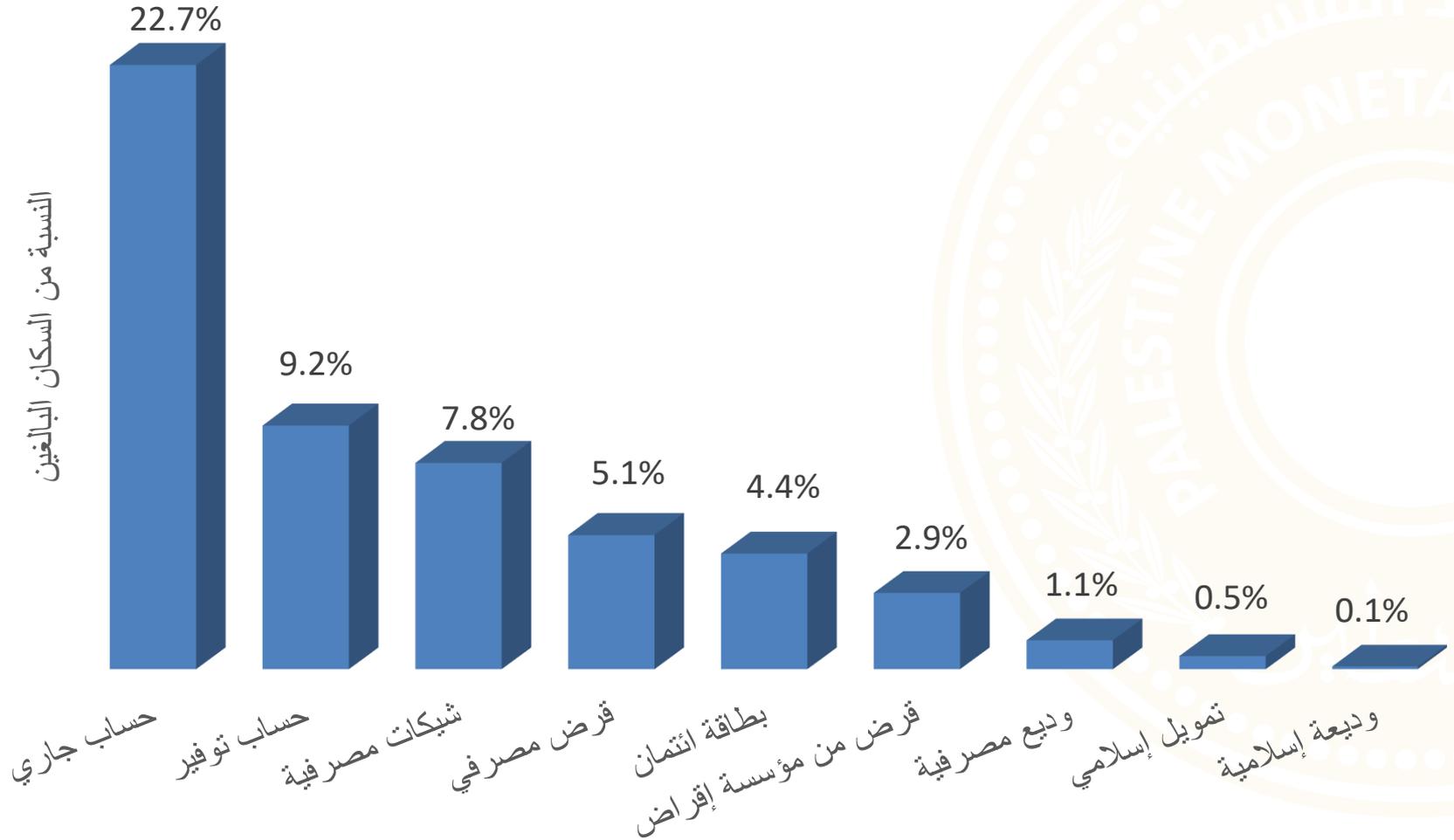
- أتاح مسح جانب الطلب على الخدمات المالية بيانات ومعلومات، وبفترة ثقة بلغت 95%، حول:
 - وضع وصول واستخدام السكان البالغين (18 سنة فأكثر) في فلسطين للخدمات والمنتجات المالية المصرفية وغير المصرفية حسب الجنس والتوزيع الديموغرافي والجغرافي.
 - القدرات المالية للسكان البالغين في فلسطين.
 - إمكانية استنباط التحليل الرباعي (نقاط القوة، ونقاط الضعف، والفرص، والتحديات) للشمول المالي في فلسطين.
- وتخلص الأشكال البيانية التالية أهم النتائج التي أظهرها مسح جانب الطلب على الخدمات المالية على المستوى الوطني.



نتائج مسح جانب الطلب على الخدمات المالية

سلطة النقد الفلسطينية

استخدام الخدمات والمنتجات المالية المصرفية من قبل الأفراد البالغين في فلسطين، 2015

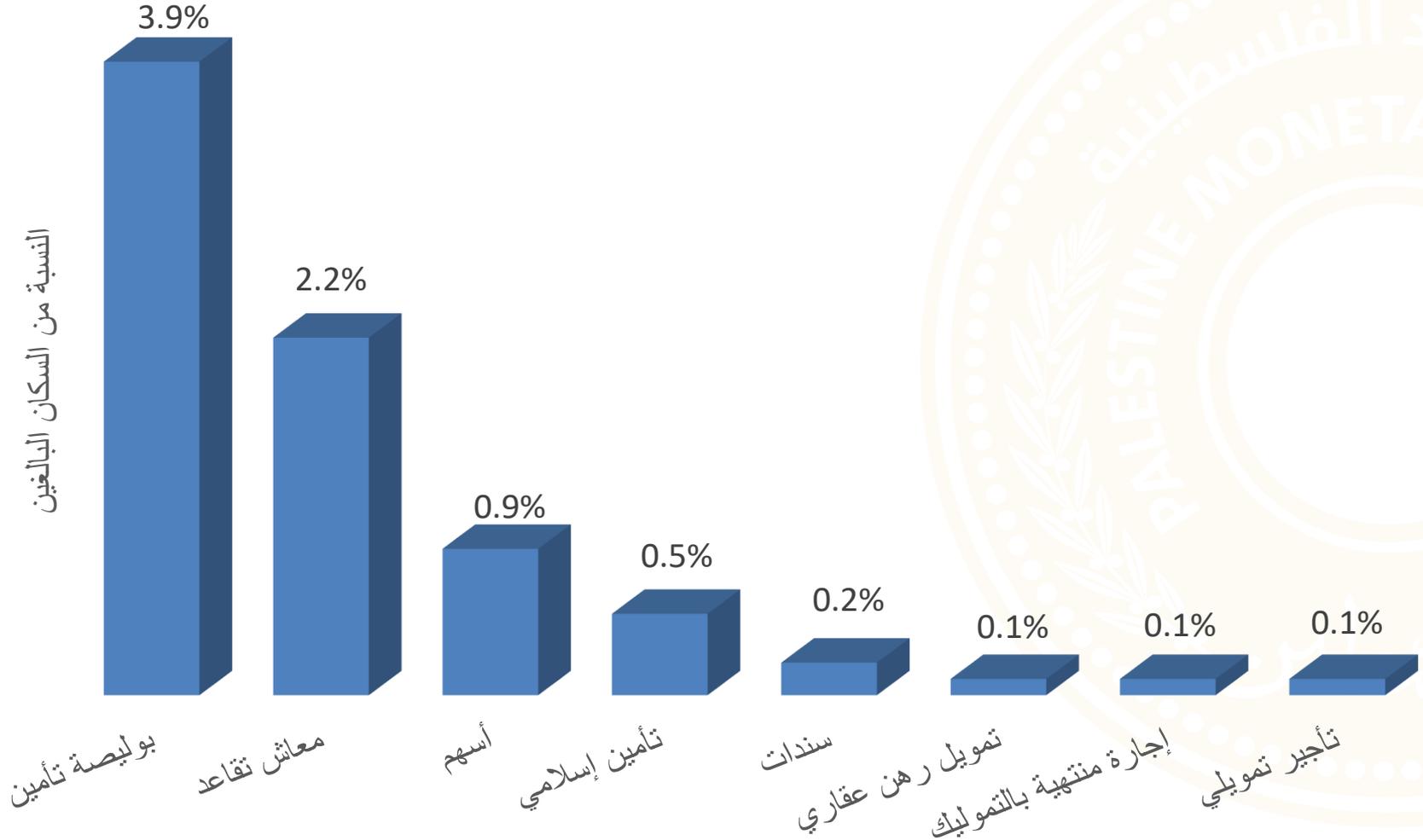




نتائج مسح جانب الطلب على الخدمات المالية

سلطة النقد الفلسطينية

استخدام الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية من قبل الأفراد البالغين في فلسطين، 2015





نتائج مسح جانب الطلب على الخدمات المالية

سلطة النقد الفلسطينية

- أتاح مسح جانب الطلب على الخدمات المالية بيانات ومعلومات حول القدرة المالية للسكان البالغين في فلسطين، حيث أظهرت النتائج أن:
 - نسبة كبيرة من السكان لا تزال غير قادرة أو غير راغبة في استخدام الخدمات والمنتجات المالية.
 - الاعتماد على الأقارب والأصدقاء في الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات المالية التي يستخدمونها، وبنسبة أقل على المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية من خلال فروعها.
 - لا يزال العامل الديني العامل الأهم في التأثير على اختيار الزبائن للخدمات والمنتجات المالية، يليه مدى تلبية الخدمة لاحتياجات الأفراد، ثم التكاليف المترتبة على استخدام هذه الخدمة.
 - الضعف الواضح في الثقافة المالية في المجتمع الفلسطيني وعلى جميع المستويات، وإن كان لدى الذكور أعلى من مستوى الإناث.
 - أكثر من نصف الأفراد البالغين تقريباً ليس لديهم أهداف مالية أو خطة لإدارة دخلهم.
 - هناك حالة من عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية، وبالأخص في قطاع غزة.



نتائج مسح جانب الطلب على الخدمات المالية

التحليل الرباعي للشمول المالي في فلسطين، 2015

نقاط الضعف	نقاط القوة
<ul style="list-style-type: none">- أكثر من نصف السكان لا يتعاملون مع مزودي الخدمات المالية.- نسبة كبيرة من السكان ليس لديهم ثقافة مالية، بمن فيهم ذوي مستويات تعليم ثانوي وتعليم عالي، وخصوصاً النساء.- نسبة كبيرة من السكان لا ترغب في التعامل مع مزودي الخدمات المالية بسبب معتقداتهم الدينية.- أكثر من نصف الأسر الفلسطينية (59%) ليس لديها خطة لإدارة دخلها.- النسبة الأكبر من السكان لا تزال تقوم بزيارة مراكز أو فروع مزودي الخدمة للحصول على الخدمة.- عدم الثقة بالخدمات والمنتجات المالية الإلكترونية.	<ul style="list-style-type: none">- تماثل مستويات الشمول المالي في الحضر والريف والمخيمات.- اعتماد عوامل اختيار مزود الخدمة على سمعة المزود، والتسهيلات، وجودة الخدمة، مع تشابه الإجابة حسب نوع السكن وحسب الإقليم.- علاقة إيجابية بين نسبة الشمول ومستوى التعليم.- زيادة فرص الشراكة بين مزودي الخدمات المالية وشركات الاتصالات ونقاط البيع تسهل وصول السكان للخدمات المالية.



نتائج مسح جانب الطلب على الخدمات المالية

التحليل الرباعي للشمول المالي في فلسطين، 2015

التحديات	الفرص
<ul style="list-style-type: none">- ارتفاع نسبة البطالة والفقير.- انتشار ظاهرة الاقتراض من أفراد الأسر والأصدقاء.- التفاوت في نسبة المستخدمين للخدمات المالية بين أقاليم الضفة الغربية وقطاع غزة.- اعتماد عوامل اختيار مزود الخدمة على المعتقدات، وموائمتها مع الحاجة والتكلفة.- الاعتماد في مصادر المعلومات للاستفسار عن الخدمة على التجربة السابقة وزيارة فرع المؤسسة والأصدقاء والأقارب.- ضعف الاعتماد على المستشار المالي والإنترنت.	<ul style="list-style-type: none">- ارتفاع مستوى التعليم.- آفاق واسعة للخدمات والمنتجات الإسلامية.- وفرة السيولة والمنافسة بين المصارف يشكل فرصة كبيرة لتخفيض تكاليف الخدمات المالية المصرفية وزيادة استخدامها.- استخدام التقنيات الحديثة يخفض تكاليف الوصول والاستخدام للمنتجات المالية، بما في ذلك الفقراء والشباب والنساء.



سلطة النقد الفلسطينية

وشكراً لكم

