

أمانة

مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية

**متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي
في الدول العربية**

فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية

صندوق النقد العربي

2015

تقديم

أرسى مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية تقليداً منذ عدة سنوات، بدعوة أحد أصحاب المعالي والسعادة المحافظين لتقديم ورقة عمل حول تجربة دولته في أحد المجالات ذات العلاقة بعمل المجلس. كما يصدر عن كل من اللجنة العربية للرقابة المصرفية واللجنة العربية لتنظيم الدفع والتسوية، المنبثقتين عن المجلس، أوراق عمل تتناول الموضوعات والقضايا التي تناقشها هاتين اللجنتين. وبالإضافة إلى ذلك، يعد صندوق النقد العربي ضمن ممارسته لنشاطه كأمانة فنية لهذا المجلس، عدداً من التقارير والأوراق في مختلف الجوانب النقدية والمصرفية التي تتعلق بأنشطة المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي يصدرها المجلس. وفي ضوء ما تضمنته كل هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن موضوعات ذات صلة بأعمال المصارف المركزية، فقد رأى المجلس أنه من المناسب أن تتاح لها أكبر فرصة من النشر والتوزيع. ولذلك، فقد باشر الصندوق بنشر هذه السلسلة التي تتضمن الأوراق التي يقدمها السادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي تعدها اللجان والصندوق حول القضايا النقدية والمصرفية ذات الأهمية. ويتمثل الغرض من النشر، في توفير المعلومات وزيادة الوعي بهذه القضايا. لذا، فالهدف الرئيسي منها هو تزويد القارئ بأكثر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضوع. ونأمل أن تساعد هذه السلسلة على تعميق الثقافة المالية والنقدية والمصرفية العربية.

والله ولي التوفيق،،



عبدالرحمن بن عبدالله الحميدي

المدير العام ورئيس مجلس الإدارة

المحتويات

الصفحة

1	المقدمة
3	أولاً: أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي
4	ثانياً: العناصر الرئيسية لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي
6	ثالثاً: الرؤيا والأهداف من بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي
9	رابعاً: الخطوات العملية لبناء وتطوير استراتيجية وطنية للشمول المالي
20	خامساً: اطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي
22	سادساً: الخلاصة والتوصيات

الملاحق

- الملحق رقم (1) مبادئ تحقيق الشمول المالي
الملحق رقم (2) الهيكل التنظيمي لإدارة الاستراتيجية الوطنية
الملحق رقم (3) تجارب دولية في مجال انشاء استراتيجيات وطنية للشمول المالي

المقدمة

في أعقاب الأزمة المالية العالمية التي حدثت بنهايات العام 2007 ازداد الاهتمام الدولي في تحقيق الشمول المالي من خلال ايجاد التزام واسع لدى الجهات الرسمية (الحكومية) لتحقيق الشمول المالي وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكاليف منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات.

وتبعاً لذلك أصبح من الضروري العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك بما يشمل ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، ويهدف ذلك كله إلى تعزيز قدراتهم ووعيهم لتمكينهم من الاستفادة المثلى من الخدمات المالية واتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم، حيث يتم التنفيذ ضمن إطار عملي يتناسب مع ظروف الدولة استناداً إلى المعايير والممارسات الدولية الفضلى ذات العلاقة بهذا الشأن، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه ليس هناك نموذج يلائم جميع الدول، فقد أكدت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) على قيام كل دولة بمراعاة خصوصيتها والظروف المحلية ودرجة الوعي المالي المتوفر لدى مواطنيها ودرجة التطور في القطاع المالي عند بناء الاستراتيجية الوطنية.

ولضمان فعالية وتوافق الجهود المبذولة في مجال تحقيق الشمول المالي على المدى الطويل فقد اعتبرت المؤسسات المالية الدولية أن وضع استراتيجية على المستوى الوطني تضم كافة الجهود هو أفضل وسيلة لتحقيق الشمول المالي، ومن الممكن أن تكون الاستراتيجية الوطنية

للشمول المالي مستقلة أو جزء من استراتيجية الدولة التنموية العامة، حيث عرّفت مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة". كما عرفت كل من منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".

كما هو متعارف عليه عالمياً، يعتبر التثقيف المالي أيضاً خطوة أساسية ومحورية نحو تحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم إجراء احترازي ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي وبالتالي ضمان تحقيق الشمول المالي، حيث عرّفت منظمة الـ (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها بأن التثقيف المالي هو "العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين لمفهوم الخدمات والمنتجات المالية المتوافرة والمخاطر المصاحبة لها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد المالي و/أو النصيحة المالية الموضوعية، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية وذلك بهدف زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، ليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة، وتعريفهم لمن يتوجهوا في حال احتاجوا للمساعدة، واتخاذ خطوات فعالة أخرى من شأنها تحسين الرفاه المالي الخاص بهم".

ومن الجدير ذكره أن هناك عدداً من الدول قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي/التعليم المالي في العالم، ومن أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا في العام

2003، وتوسى حالياً العديد من دول العالم لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي/ التعليم المالي حيث برزت أهميتها بعد انتهاء الأزمة المالية العالمية، ووفقاً لبيانات منظمة الـ (OECD) فإن هناك 23 دولة قامت بتطوير استراتيجيات وطنية أو قامت بتطبيق استراتيجيات وطنية، وهناك 24 دولة تقوم حالياً بتطوير استراتيجيات وطنية وفقاً لمبادئ تحقيق الشمول المالي التسعة الصادرة عن مجموعة الـ G20 .

أولاً: أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي:

تكمن أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في تحديد الرؤيا والاهداف المستقبلية المأمول تحقيقها والمتمثلة في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، كما انها تعمل على توحيد وتأطير مبادرات وجهود تعزيز الشمول المالي تحت مظلة واحدة وتجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تطوير وبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي تضم كافة الجهات ذات العلاقة المعنية بتحقيق الشمول المالي، وتعتبر عملية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي الخطوة الأولى على طريق تحقيق الشمول المالي لدى اي دولة .

تبرز الأهمية في وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها:

1. تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي
2. تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي .
3. تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق.
4. تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات .
5. توحيد وتأطير الجهود المشتركة تحت مظلة وقيادة واحدة .

6. تنظيم وإدارة العلاقة مع الأطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل عملية انجاز بناء الاستراتيجية .
7. تحديد اليات لمابعة وقياس الاداء والانجاز لعملية بناء الاستراتيجية .

ثانياً: العناصر الرئيسية لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي

وفقاً لتجارب الدول التي وضعت استراتيجيات وطنية للشمول المالي، والمبادئ والمعايير المعتمدة من قبل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والبنك الدولي، فيما يلي العناصر الرئيسية لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي :

- أ. **المسوحات الميدانية التشخيصية:** تساهم نتائج المسوحات الميدانية التشخيصية بتشخيص وتحديد الفجوة في الوصول إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية من قبل المواطنين، وكذلك المعوقات أمام تعزيز الشمول المالي وطرق التغلب عليها بالموارد والقدرات المحدودة المتوفرة. وتعتبر المسوحات الميدانية مؤشر أساسي ونقطة بداية للقائمين على بناء الاستراتيجية حيث تساعدهم على تحديد الأهداف حول تسهيل سبل الولوج للخدمات والمنتجات المالية التي تتوافق واحتياجات المجتمع خاصة الفئات المهمشة .
- ب. **تحديد الأهداف:** لطالما أن الاستراتيجية توضع على مستوى الدولة يجب أن تكون الاهداف شاملة وموجهة لكافة فئات المجتمع، حيث تساهم المسوحات الميدانية التشخيصية في تحديد نوع الادوات والاليات المطلوبة لمعالجة الفجوة والمعوقات للوصول الى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية، حيث يمكن قياس مدى تحقق الاهداف وتطورها من خلال تتبع النمو في المؤشرات، ومن الضرورة أن تشارك كافة القطاعات العامة والخاصة ذات العلاقة بوضع وتحديد أهداف الاستراتيجية.

ج. اعداد وثيقة الاستراتيجية الوطنية: ان عملية بناء الاستراتيجية قد يستغرق فترة زمنية ليست قصيرة، الا انه يجب مراعاة ان تكون الاستراتيجية قابلة للتعديل والتطوير بما يتواءم مع متطلبات المرحلة، حيث تحدد الاستراتيجية الانشطة والادوار للأطراف المشاركة بعملية البناء، كما أنها يجب أن توفر آلية للتنسيق بين هذه الاطراف، مع ضرورة ايجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية والسلطات الرقابية بتبني الاستراتيجية الوطنية حتى تحفز القطاعات الأخرى من مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص ومزودي الخدمات المالية على الالتزام بتطبيق توصيات الاستراتيجية وذلك لدورهم في تعزيز الشمول المالي والقدرة على الوصول إلى كافة فئات المجتمع .

د. دور القطاع العام: يلعب القطاع العام بالتعاون مع السلطات الرقابية والإشرافية دوراً هاماً في تشجيع قطاع الخدمات المالية على موائمة نشاطاته وابتكاراته بما يتواءم مع أهداف الاستراتيجية، وكذلك يلعب دوراً هاماً في تنظيم وتطوير البنى التحتية للقطاع المالي والتي تساهم بشكل رئيسي في تعزيز الشمول المالي على مستوى الدولة، ومن أهم هذه الادوات نظم المعلومات الائتمانية (Credit Bureaus)، ونظم الدفع (Payment Systems)، ونظم التسويات (Settlement Systems)، ونظم تسجيل الأصول المنقولة (Movable Assets Registry)، العمليات المصرفية الالكترونية (E-Banking)، العمليات المالية باستخدام الهواتف المحمول (Mobile Payments)، مبادرات التعليم والتثقيف المالي (Financial Education Initiatives) الى غير ذلك من الادوات والمبادرات، حيث تساعد هذه الانظمة في نشر وتسهيل وصول الخدمات والمنتجات المالية الى كافة فئات المجتمع في الوقت المناسب وبأسعار معقولة ومخاطر منخفضة.

هـ. دور القطاع الخاص: يعتبر القطاع الخاص الاكثر حيوية من بين القطاعات الاخرى، حيث يتولى القطاع الخاص مسؤولية تقديم وتطوير المنتجات والخدمات المالية لكافة

فئات المجتمع ونشرها خاصة في المناطق النائية، وبما يضمن وصول واستخدام كافة فئات المجتمع إلى هذه الخدمات والمنتجات خاصة فئات المجتمع المهمشة التي لم تندمج بعد في النظام المالي الرسمي ولم تحقق اية منافع من استخدام المنتجات والخدمات المالية، ويتوجب على القطاع الخاص أن يراعي تقديم خدمات ومنتجات تتوافق واحتياجات فئات المجتمع وان تكون أسعارها معقولة ومناسبة، وبخلاف ذلك فإن القطاع الخاص قد يعرض نفسه لمخاطر تشغيلية مرتفعة في تطوير خدمات ومنتجات لا تتوافق مع احتياجات فئات المجتمع ولا تلبي تطلعاتهم وبالتالي التأثير سلباً على عملياته التشغيلية وعلاقاته مع المجتمع المحلي .

و. **متابعة ومراقبة التطور:** يجب توفير متابعة حثيثة للأطراف المشاركة ببناء الاستراتيجية، بحيث تشمل المتابعة لأدوار الاطراف المشاركة ومدى تحقيقهم وانجازهم للمهام الموكلة اليهم حسب جدولها الزمني حيث ان ذلك يؤثر على مدى التقدم بإنجاز الاستراتيجية في موعدها المحدد. حيث تتيح المتابعة القدرة على تعديل خطة تنفيذ الاستراتيجية ان وجد حاجة لذلك، كما ان رصد ومتابعة بناء الاستراتيجية من خلال المؤشرات أو الاحصاءات أو المسوحات الميدانية يوفر تغذية راجعة (Feedback) عن عملية التطور والتقدم في بناء الاستراتيجية .

ثالثاً: الرؤيا والأهداف من بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي

تعتبر العلاقة بين الاستقرار المالي والشمول المالي علاقة تكاملية بين الطرفين، إلا أنها في العديد من الأحيان تأخذ طابع العلاقة الطردية فكلما تعززت مؤشرات الشمول المالي تعززت مستويات الاستقرار المالي، حيث أن النتائج المتوقعة من تحقيق الشمول المالي والمتمثلة في توسيع قاعدة استخدام الخدمات والمنتجات المالية لفئات المجتمع المهمشة، لصغار العملاء والمنشآت الصغيرة والمتوسطة كفيلة بالحد للعديد من المخاطر، حيث ان اتساع قاعدة

الاستخدام للخدمات والمنتجات المالية لتشمل صغار المستخدمين والمنشآت والفئات المستهدفة فانه ينتج عن ذلك توزيع امثل للمخاطر على كافة فئات المستخدمين مما يساهم ذلك بتعزيز مستويات الاستقرار المالي. كذلك الحال في الجانب الآخر عند توسيع قاعدة الودائع الادخارية والاستثمارية لتشمل صغار المودعين كقيلة أيضا بالحد من مخاطر السيولة كون أن هذا الجانب يعتبر أكثر استقراراً، علاوة على ذلك فإنها تعمل على توفير السيولة اللازمة لمزودي الخدمات والمنتجات المالية لتمويل المشاريع الاستثمارية ومشاريع الانفاق الحكومي ومشاريع البنية التحتية والتي تعمل ايضاً على تعزيز مستويات الاستقرار المالي.

ولا يقتصر الامر على ذلك بل ان الاستراتيجية الوطنية تشتمل على خطط وبرامج توعية وتنقيف مالية تعمل على تعزيز قدرات وامكانيات المواطنين لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية بكل دراية وحصافة وبما يلبي احتياجاتهم الاستهلاكية والاستثمارية، كل هذه العناصر مجتمعة تقود إلى تحسين الظروف المعيشية لفئات المجتمع المستهدفة وبالتالي تحقيق الرفاه الاجتماعي (Social Stability) الذي يعتبر من الاهداف الرئيسية لوضع استراتيجية وطنية للشمول المالي.

أما من ناحية الأهداف، فهناك العديد من الأهداف الواجب تحقيقها من وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي وتتمثل بالأمور الأساسية التالية :

أ. تسهيل وتيسير آليات وصول واستخدام فئات المجتمع المستهدفة إلى الخدمات والمنتجات المالية المختلفة وذلك من خلال توحيد جهود كافة الاطراف المشاركة في الاستراتيجية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية .

ب. تشجيع المواطنين على الادخار واستثمار الأموال بالطرق المثلى وذلك من خلال إعداد برامج موجهة لفئات المجتمع المختلفة لتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار لديهم، وكذلك تحفيز التنافس بين مزودي الخدمات المالية لتقديم منتجات ادخارية واستثمارية تتناسب مع فئات المجتمع المختلفة على سبيل المثال برنامج الحساب الأساسي لكل مواطن.

ج. تقليص الفجوة في الوعي والتثقيف المالي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية ويكون ذلك من خلال تعزيز المناهج التعليمية بمواد او مواضيع توعية مالية، او من خلال تعزيز برامج ثقافية توعوية مختلفة تعالج تدني المستويات الثقافية، حيث يجب ان تضمن برامج التوعية المالية شمول جيل المستقبل من الاطفال والشباب بحملات التوعية والتثقيف.

د. تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم، والمتمثلة في حقهم على سبيل المثال بالحصول على نسخة من تقاريرهم المالية والائتمانية التي تتعلق بهم ومنحهم الحق بالاعتراض على بياناتها، وتعريفهم بآليات وطرق تقديم الشكاوى ضد المؤسسات المالية وإجراءات متابعتها ومعالجتها.

هـ. الحد من مخاطر مزودي الخدمات والمنتجات المالية الذين يعملون خارج إطار النظام المالي الرسمي وبالتالي تعزيز قدرات وامكانيات النظام الرسمي وضبط عرض الخدمات والمنتجات المالية وفق الأسس والتشريعات النافذة والمعايير الدولية.

رابعاً: الخطوات العملية لبناء وتطوير استراتيجية وطنية للشمول المالي

يرتكز قرار بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي او للتوعية المالية على العديد من المعطيات والعناصر منها نتائج مسوحات ميدانية مسبقة تمت على مستوى الوطن اشارت الى وجود تدني في مستويات استخدام المنتجات والخدمات المالية او تدني مستويات الثقافة المالية، الامر الذي يستوجب على قيادة الاستراتيجية اتخاذ القرار المناسب بالخصوص، كما ان توفر الموارد المالية والادارية وامكانيات وقدرات الاطراف المشاركة يؤثر بشكل مباشر على اتخاذ القرار المناسب حول تحديد واختيار الاستراتيجية المناسبة للبيئة المحيطة حيث انه ليس بالضرورة ان تتلائم بالكامل أي استراتيجية وطنية مع اي بيئة مالية نظراً لاختلاف المجتمع والظروف المحيطة. فيما يلي الخطوات العملية لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي :

أ. دراسة البيئة القانونية والتشريعية لعملية بناء الاستراتيجية: حيث يتم في البداية دراسة مدى تغطية القوانين والتشريعات النافذة لإنشاء استراتيجية وطنية للشمول المالي في الدولة، وكذلك دراسة البيئة التشريعية ومدى توافقها مع انشاء الاستراتيجية، وتهدف الدراسات المسبقة الى تقديم مقترحات لسن و/أو تعديل القوانين والتشريعات لتتناسب مع متطلبات بناء الاستراتيجية الوطنية وذلك لضمان مشاركة كافة الاطراف ذات العلاقة تحت اطار قانوني وتشريعي يخولهم ممارسة الصلاحيات لإنشاء الاستراتيجية وتنفيذ متطلباتها وفق الاصول .

ب. تحديد الجهة التي ستتولى قيادة عملية بناء الاستراتيجية: لضمان نجاح عملية بناء الاستراتيجية وتنفيذ خطوات عملها، يجب تحديد جهة لقيادة الاستراتيجية والعمل على تنسيق الاتصال بين الاطراف المشاركة، حيث جرت العادة أن يتم تكليف البنك المركزي أو أي هيئة مالية رقابية لقيادة الاستراتيجية وذلك بسبب وفرة الإمكانيات المادية والفنية

المالي في الدول العربية

لدى البنوك المركزية والهيئات الرقابية في بذل أقصى الجهود لتحقيق الاهداف ومواجهة التحديات المختلفة، كما انه بالإمكان انشاء هيئة مستقلة او اشتراك هيئتين رقابيتين لتولي مسؤولية انشاء استراتيجية وطنية للاشتمال المالي .

ج. تحديد الاطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية: لضمان نجاح جهود التنسيق وتحقيق الاهداف لإنشاء الاستراتيجية الوطنية يتوجب على قيادة الاستراتيجية تحديد الاطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية الوطنية، على ان يكون تحديد الاطراف مبني على اسس ومعايير محددة تخدم بناء الاستراتيجية واهم هذه المعايير:

- أهمية الدور الذي سيمثله الطرف المشارك في عملية البناء
 - الامكانيات والقدرات الفنية والمادية للمشاركة الفاعلة في عملية البناء
 - حجم القطاع الذي يخضع لرقابة وتنظيم الطرف المشارك
- وعادة ما تتكون الاطراف المشاركة ببناء الاستراتيجية من القطاعات التالية:

- السلطات الرقابية وعلى رأسها البنك المركزي.
- مؤسسات القطاع العام وشبة القطاع العام ذات العلاقة بالقطاع المالي والتعليمي والثقافي.
- القطاع الخاص المتمثل بمزودي الخدمات والمنتجات المالية.
- مؤسسات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية.
- الهيئات المستقلة والشركاء الدوليين.

د. تحديد التحديات التي تواجه بناء الاستراتيجية الوطنية: في اطار بناء الاستراتيجية الوطنية يجب تحديد أهم المعوقات والتحديات التي قد تواجه بناء وتطوير الاستراتيجية الوطنية بالإضافة الى تحديد الطرق والآليات المقترحة لتجاوز هذه المعوقات، ان

التعرف على المعوقات والتحديات التي قد تواجه تطبيق الاستراتيجية يساعد الاطراف ذات العلاقة على وضع الحلول المناسبة لتجاوزها لضمان نجاح عملية البناء .

ومن أهم القطاعات التي تواجه تحديات في بناء الاستراتيجية هي البنوك المركزية في حال اتخاذها دور قيادي في عملية بناء الاستراتيجية، حيث أنها يمكن أن تتعرض لدرجة عالية من مخاطر السمعة في حال فشل الوصول إلى النتائج المتوقعة سواء في عملية بناء الاستراتيجية او من تطبيقها بسبب معوقات التنسيق والالتزام لدى الاطراف الأخرى، كذلك فإن القطاعين العام والخاص يواجهان بعض التحديات والمخاطر تتمثل في التنسيق والتواصل بين الجهات المختلفة، والنمو السريع للسكان، وفشل حملات التوعية والتثقيف المالي من تحقيق أهدافها والعزوف عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية المطورة لأسباب محددة .

هـ. **تعيين اللجان المتعلقة ببناء الاستراتيجية وتحديد مهامها:** في ضوء اشتراك عدة جهات في بناء الاستراتيجية، فإنه لا بد من تشكيل آلية تنسيق وطنية تجمع كافة الأطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية، حيث يستلزم الأمر توزيع المهام والادوار على الاطراف المشاركة في عملية البناء، ويتمثل ذلك بتشكيل اللجان المتعلقة بمرحلة بناء الاستراتيجية وتتكون بالحد الأدنى من الآتي:

- اللجنة التوجيهية، تتكون من ممثلين عن كافة أعضاء الاستراتيجية الرئيسيين وتكون برئاسة الجهة التي تقود الاستراتيجية، ويتمحور دور اللجنة في اعتماد السياسات والمخرجات المترتبة على عملية بناء الاستراتيجية، كما تشمل مهامها اعتماد خطط العمل والفترات الزمنية المنوطة بها وكذلك تعيين ومتابعة عمل اللجنة الفنية واعتماد نتائج الدراسة الميدانية البحثية لقياس مستويات الاشتغال المالي واطلاق الاستراتيجية بعد اعتمادها وبشكل رسمي .

• اللجنة الفنية، تتبثق هذه اللجنة عن اللجنة التوجيهية، ويكون دورها الرئيسي في تنفيذ متطلبات بناء الاستراتيجية بالتنسيق مع كافة الاطراف المشاركة والمستشارين المكلفين بعملية البناء، حيث تشارك اللجنة الفنية بكافة مراحل بناء الاستراتيجية ومتابعة وتقييم سير عمل مراحل البناء وفقاً لتوجيهات اللجنة التوجيهية بشكل مباشر، ومن المهام الرئيسية للجنة الفنية تحديد الشروط المرجعية للجهة التي ستتولى مسؤولية تنفيذ الدراسة الميدانية البحثية والإشراف عليها، إضافة لذلك يمكن تشكيل لجان فنية فرعية تتبثق عن اللجنة الفنية الرئيسية تتخصص في مواضيع مختلفة ذات علاقة بالشمول المالي للمساعدة في بناء الاستراتيجية الوطنية .

و. **تعيين منسق/ مدير لمشروع بناء الاستراتيجية:** بهدف متابعة خطوات واجراءات بناء الاستراتيجية وبنودها الموضوعية، يتطلب الأمر تكليف شخص مناسب يكون دوره التنسيق والتواصل بين الأطراف ذات العلاقة بالاستراتيجية وبما يشمل اللجان وفرق العمل والمستشارين العاملين على بناء الاستراتيجية، وإعداد كافة التقارير ذات العلاقة وبما يشمل تقارير الإنجاز والأداء والتقارير المالية، ومتابعة وتقييم مراحل بناء الاستراتيجية، ويتبع منسق/مدير المشروع إدارياً إلى اللجنة التوجيهية للاستراتيجية أو من تكلفه اللجنة بذلك ويرفع تقاريره لها أو للجهة المكلفة .

ز. **تحديد دور الشركاء الرئيسيين في بناء الاستراتيجية:** يجب مراعاة ان تكون الادوار والمهام للشركاء الرئيسيين معدة بشكل واضح ومكتمل وبالتنسيق المسبق فيما بينهما، وكما تم الإشارة انفاً الى ضرورة تصميم واعداد الاستراتيجية بشكل مرن يتوافق مع الظروف المحلية والبيئة المالية للدولة، كما يجب الاعتماد على الشفافية في آليات التنسيق بين الاطراف المختلفة لتنفيذ دورهم بشكل مسؤول لممارسة مهامهم خلال عملية البناء وذلك على النحو التالي:

(1) الإدارة والهيكل الإداري للاستراتيجية، وفقاً للممارسات الدولية في هذا المجال يفضل أن تقوم جهة اشرافية مستقلة وذات مصداقية على نطاق واسع تولي مسؤولية انشاء وتطوير الاستراتيجية الوطنية، وكذلك يجب ان تتال وثيقة الاستراتيجية الوطنية على الاعتراف الرسمي الحكومي ودعمها من قبل أعلى الجهات الرسمية، كما يجب ان تملك الجهة الاشرافية السلطة والقوة القانونية التي تمكنها من تطبيق الاستراتيجية الوطنية بشكل فعال .

(2) التنسيق وتحديد دور ومسؤوليات الشركاء المختلفين، يجب اشراك جهات مختلفة في مرحلة بناء الاستراتيجية تمثل القطاعات المالية وغير المالية ذات العلاقة والمؤهلة لتعزيز الشمول المالي، كما يتم تحديد آليات التنسيق بين الجهات المختلفة وبما يشمل توزيع الادوار على كل جهة وتحديد مسؤولياتها تجاه الشركاء الآخرين وخبراء الاستراتيجية والمهتمين بالموضوع. ويهدف تحديد مسؤوليات وأدوار الشركاء إلى ضمان عدم ازدواجية الجهود في نفس المجال، وفيما يلي أهم الجهات الرئيسية والمتوقع مشاركتها في بناء الاستراتيجية:

• القطاع العام: على كافة المؤسسات العامة ذات العلاقة بالشمول المالي المشاركة في بناء وتطوير الاستراتيجية وبشكل أساسي تتمثل المؤسسات العامة على سبيل المثال في كل من (البنك المركزي او السلطة النقدية، هيئة/هيئات الرقابة على القطاعات المالية، وزارة المالية، وزارة التربية والتعليم، وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة الاتصالات، وزارة الاعلام، المؤسسات الرقابية والإشرافية المستقلة، مؤسسات ضمان الودائع والسلطات المحلية الأخرى ذات العلاقة.

وتبعاً لاختلاف ظروف الدول فإن مشاركة المؤسسات العامة يجب ان تشمل على المهام التالية بالحد الأدنى:

1. التحضير والتأسيس للإطار العملي لبناء الاستراتيجية الوطنية بالتعاون مع الشركاء الآخرين .
2. المشاركة بتحديد الأهداف والأولويات الرئيسة للاستراتيجية الوطنية .
3. المشاركة في تنفيذ وتعزيز السياسات والتشريعات والبرامج التي تعمل على تحقيق بناء الاستراتيجية الوطنية .
4. تأمين الدعم المالي والإداري لعملية بناء الاستراتيجية الوطنية.

• القطاع الخاص ومزودي الخدمات المالية: على اعتبار ان القطاع الخاص يمتلك الخبرة والموارد المادية والإدارية الكافية خاصة المؤسسات المالية، فإن دورهم في تعزيز الشمول المالي من خلال المشاركة في بناء الاستراتيجية الوطنية يعتبر دور رئيسي وحيوي يقع ضمن اطار الالتزام بتلبية متطلبات المجتمع من المنتجات والخدمات. كما أن مشاركتهم في عملية البناء تمثل جزءاً من المسؤولية الاجتماعية والحوكمة الرشيدة لهذه المؤسسات. وفي نفس الوقت يجب مراقبة دور القطاع الخاص في المشاركة بنشاطات بناء الاستراتيجية وذلك لتجنب تعارض المصالح من خلال الترويج أو التسويق لمنتجات او خدمات مالية محددة تعود بالنفع الخاص على احدهم. كما انه يجب تحفيز الجمعيات والمؤسسات الوطنية والاهلية على المشاركة في بناء الاستراتيجية مثل جمعيات المصارف واتحادات شركات التأمين وجمعيات الحفاظ على حقوق المستهلكين الخدمات المالية ومؤسسات دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر وممثلين عن شركات الوساطة وخدمات التأمين وغيرها من الجمعيات العاملة التي لها علاقة بالشمول المالي.

وتكون مشاركة القطاع الخاص ومزودي الخدمات المالية في عملية بناء الاستراتيجية الوطنية من خلال التحضير لتطوير الاطار العملي للاستراتيجية الوطنية، ومشاركتهم في تنفيذ برامج ومبادرات التنقيف والوعي المالي وذلك بإصدار مواد تثقيفية واعداد برامج تدريبية، ودعم المبادرات العامة ومبادرات المجتمع المدني ذات العلاقة بتعزيز الشمول المالي، كما ان القطاع الخاص يمارس دوراً محورياً من خلال تطويره لخدمات مالية عصرية وحديثة تهدف الى تعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع لهذه الخدمات والمنتجات بسهولة، ومن أهم هذه الخدمات هي التسهيلات المصرفية والانترنت البنكي، الخدمات المصرفية الالكترونية، الحوالات الفورية، خدمات الهاتف النقال، نقاط البيع، وكلاء البنوك، خدمات البطاقات المصرفية، ومنتجات التأمين والتأجير التمويلي وشركات الوساطة المالية المختلفة.

• مؤسسات القطاع المدني والشركاء الدوليون: في مرحلة تطوير و/أو تنفيذ الاستراتيجية فإنه يجب اشراك المؤسسات غير الحكومية، النقابات، جمعيات المستهلكين والمؤسسات الإعلامية ذات العلاقة بالشمول المالي.

ولتعزيز عملية تطوير وبناء استراتيجية وطنية فعالة فإنه يجب إنشاء شراكات وعلاقات تعاون مع المؤسسات المالية الدولية التي تعمل في مجال تعزيز الشمول المالي، مثل مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي "AFI" ومؤسسة التنمية الاقتصادية الألمانية الـ GIZ والشبكة الدولية للتعليم المالي "INFE" التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي الدولية "OECD" والبنك الدولي الـ "WB" وصندوق النقد الدولي "IMF" وغيرها من المؤسسات الدولية ذات العلاقة والتي يمكن الاستفادة من خبراتها في مجال بناء الاستراتيجية الوطنية.

ح. تحديد الاطار الزمني لعملية بناء الاستراتيجية: إن عملية بناء اية استراتيجية يجب ان تكون مقرونة بجدول زمني محدد، حيث يجب تحديد الفترة الزمنية التي يتم خلالها بناء الاطار العملي للاستراتيجية الوطنية، وبمراجعة التجارب الدولية ذات العلاقة يتبين أن الإطار الزمني الأمثل لعملية بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي يتراوح من سنة ونصف إلى ثلاثة سنوات وذلك وفقاً للمعطيات المالية والادارية واهتمام الجهة الاشرافية والعلاقة بين الاطراف المشاركة والفترة الزمنية لإجراء المسوحات والدراسات الميدانية المتعلقة بمتطلبات اعداد وثيقة الاستراتيجية الوطنية. كما أن التحديات والمعوقات تلعب دوراً هاماً في تحديد الفترة الزمنية لعملية البناء .

ط. تعزيز خبرات أعضاء اللجنة الفنية لبناء الاستراتيجية: لا بد من تشكيل فريق عمل يكون نواة للجنة الفنية التي ستتولى مسؤولية بناء الاستراتيجية الوطنية، ولضمان نجاح عملية بناء الاستراتيجية خلال مراحلها المتعددة يتطلب الامر تأهيل اعضاء اللجنة فنياً وادارياً وتعزيز قدراتهم وامكانياتهم وذلك من خلال تقديم التدريب المناسب لأعضاء اللجنة من قبل ذوي الخبرة والاختصاص، بما يشمل ذلك قيامهم بزيارات ميدانية لدول عملت على بناء و/أو تطبيق استراتيجية وطنية للشمول المالي، بالإضافة إلى المشاركة في المؤتمرات وورش العمل ولجان العمل الدولية ذات العلاقة بالموضوع .

ي. التعاقد مع خبراء في مجال بناء الاستراتيجيات الوطنية وجمع البيانات وتحليلها: يتطلب مشروع بناء الاستراتيجية الحاجة الى التعاقد مع مستشارين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال بناء استراتيجيات وطنية للشمول المالي، وكذلك من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال اجراء الدراسات البحثية الميدانية وجمع البيانات وتحليلها والمؤشرات الاخرى ذات العلاقة بالشمول المالي، ويعود السبب الى اهمية التعاقد مع خبراء ومختصين في هذا المجال الى كون ان

موضوع الاشتغال المالي يعتبر من المواضيع الجديدة على الساحة العالمية ولا يتوفر خبرات كافية في هذا المجال، ولضمان سير عملية البناء وفقاً للمعايير الدولية والاسس السليمة لا بد من وجود مختص يشرف على العملية وفقاً للأصول .

ك. دراسة الوضع القائم للشمول المالي وتحديد الفجوة واحتياجات المواطنين: من أهم خطوات بناء الاستراتيجية قياس مستويات الشمول المالي لدى المواطنين وتحديد الفجوة في جانبي العرض والطلب، بحيث يتم دراسة وتحليل الوضع القائم لعينة الدراسة المختارة لتحديد الفجوة ومدى شمولية الخدمات والمنتجات المالية بما يشمل ذلك مستويات الوعي والثقافة المالية وذلك لتحديد اهداف الاستراتيجية قصيرة الأجل وطويلة الأجل وأولوياتها وتوفير الاساس اللازم لقياس الانجاز في تحقيق الاهداف .

ويمكن تقييم الوضع القائم لتحديد مدى الشمول المالي في الدولة باستخدام الطرق التالية :

- مسح ميداني شامل على مستوى الدولة.
- مسح متخصص لعملاء الخدمات المالية ودراسة السوق.
- استطلاعات الرأي.
- دراسة نوعية شكاوى العملاء المتعلقة بالمؤسسات المالية.
- مسوحات لسوق رأس المال لقياس عمق السوق وأنواع الادوات والمنتجات المالية المتعامل بها وحجم الاستخدام.
- دراسة المؤشرات المالية والاقتصادية في الدولة ذات العلاقة بالشمول المالي .

وتعتبر الدراسة الميدانية البحثية لتحديد الفجوة في جانبي العرض والطلب من اهم مراحل بناء الاستراتيجية، حيث ان نتائجها ستقود الى اعداد وثيقة الاستراتيجية والتي تشتمل على التوصيات الواجب تنفيذها والخطوات المستقبلية لتغطية الفجوة ومعالجة قضاياها.

ل. تحديد وتقييم الجهود والمبادرات المبذولة في مجال تعزيز الشمول المالي في الدولة: بهدف نقادي تضارب الجهود وتكرارها وتحديد ومدى الانجازات المتحققة من المبادرات السابقة، من الضروري تحديد وتقييم الجهود المبذولة في مجال تعزيز الشمول المالي في جانبي العرض والطلب وذلك قبل البدء في بناء الاستراتيجية، حتى يتم تكوين تصور واضح لمستوى الشمول المالي الذي تم الوصول له والبدء من هذا المستوى، ويتم تقييم الجهود والمبادرات بالطرق التالية:

- تقييم مبادرات تعزيز الشمول المالي المبذولة من قبل المؤسسات العامة والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني .
- دراسة البحوث والبيانات المتعلقة بالشمول المالي في الدولة.
- دراسة الممارسات والارشادات الدولية الفضلى في مجال تعزيز الشمول المالي ومقارنتها مع المبادرات المحلية في الدولة.

م. تحديد المخرجات والنتائج المتوقعة لتطبيق الاستراتيجية وبما يشمل مؤشرات وطرق التحقق من الوصول إليها: وضع الاستراتيجية يستهدف تحقيق مجموعة من المنجزات والاهداف التي يجب ان يكون منصوص عليها بوضوح في وثيقة الاستراتيجية وان تكون هذه المنجزات قابلة للقياس بموجب ادوات محددة لرصد النمو في النتائج المتحققة، وهناك مجموعة من المؤشرات وادوات القياس المتعارف عليها دولياً والتي تستخدم في قياس النمو والتطور في تحقيق اهداف الاستراتيجية ومن أهمها على سبيل المثال :

- عدد نقاط الوصول (فروع ومكاتب المصارف، مؤسسات الاقراض، الصرافين، الصرافات الآلية، نقاط البيع، فروع ومكاتب شركات التأمين، شركات الوساطة المالية، شركات التأجير التمويلي والمؤسسات المالية الاخرى....الخ.
- نسبة المواطنين البالغين الذين يملكون حساب مصرفي (جاري/توفير/وديعة).
- عدد الحسابات المصرفية (توفير أو جاري أو وديعة) لكل 10 آلاف مواطن بالغ.
- نسبة المواطنين البالغين الحاصلين على أي نوع من التسهيلات المصرفية.
- عدد حسابات التسهيلات المصرفية لكل 10 آلاف مواطن بالغ.
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تملك حساب بنكي (جاري/ توفير/ وديعة).
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحاصلة على تمويل قائم.
- عدد المواطنين البالغين من حملة بوالص التأمين لكل ألف مواطن بالغ، مقسمة إلى تأمين على الحياة وتأمينات أخرى.
- عدد المنتفعين من خدمات التأجير التمويلي بشقيه التشغيلي والمنتهي بالتمليك.
- عدد المتعاملين مع السوق المالي على مستوى الجنس خلال حقبة زمنية محددة وحجم التعامل.

ن. إعداد مسودة وثيقة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وخطة تطبيقها: بعد انجاز الخطوات السابقة، وانتهاء الدراسة الميدانية البحثية لتحديد الفجوة جانبي العرض والطلب، واستمزاغ رأي الاطراف المشاركة بنتائج الدراسة البحثية الميدانية، يتم إعداد مسودة وثيقة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وخطة تطبيقها من قبل جهة مختصة ويفضل ان تكون الجهة التي اشرفت على تنفيذ الدراسة الميدانية وذلك بإشراف اللجنة الفنية، وتشتمل وثيقة الاستراتيجية على كافة عناصر ومراحل عملية البناء من حيث

أهداف الاستراتيجية وطرق تحقيقها، دور ومسؤولية كل طرف من الاطراف المشاركة، نتائج المسوحات الميدانية المتمثلة بتحديد الفجوة في جانبي العرض والطلب وتحليلها والعبر المستخلصة منها، توصيات لجان العمل الفرعية والخبراء والمستشارين حول متطلبات المرحلة اللاحقة، خطة زمنية لتطبيق متطلبات وتوصيات الاستراتيجية للحصول على مخرجات ونتائج عملية التطبيق، ادوات وآليات قياس ومراقبة تحقيق توصيات الاستراتيجية والتطور الحاصل في المؤشرات المالية المتعلقة بتعزيز الشمول المالي.

خامساً: اطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي

أ. اعتماد وثيقة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وخطة تطبيقها: فور الانتهاء من إعداد مسودة وثيقة الاستراتيجية وخطة تطبيقها فإنه يتم عرضها على اللجنة التوجيهية لبناء الاستراتيجية للحصول على ملاحظات اللجنة على الوثيقة، ولاحقاً لإجراء التعديلات اللازمة على المسودة فإنه يتم إعداد النسخة النهائية لوثيقة الاستراتيجية وخطة تطبيقها، ومن ثم عرضها بشكل نهائي على اللجنة التوجيهية واعتمادها بشكل رسمي وموثق من قبل اللجنة صاحبة الصلاحية .

ب. المباركة والدعم الحكومي لإطلاق الاستراتيجية الوطنية: بهدف تأمين غطاء قانوني ورسمي داعم للاستراتيجية، يفضل الحصول على المباركة والدعم من أعلى المستويات الحكومية والرسمية في الدولة وذلك قبل اطلاق الاستراتيجية حتى يتم ضمان التزام كافة الاطراف الرسمية المشاركة ببناء الاستراتيجية بالوقوف على واجباتها ومسؤولياتها تجاه تنفيذ مراحل الاستراتيجية الوطنية، كما أن مباركة الحكومة يوفر غطاءً رسمياً لكافة الاطراف المشاركة في تنفيذ مراحل الاستراتيجية وتحقيق أهدافها .

الترويج للاستراتيجية الوطنية ورفع مستوى التوعية بأهمية وأهداف الاستراتيجية وذلك من خلال ما يلي:

1. تشكيل لجنة إعلامية متخصصة للترويج إعلامياً على مستوى الدولة عن أهمية وأهداف الاستراتيجية الوطنية .
2. انشاء موقع الكتروني خاص بالاستراتيجية، بحيث يتم النشر عليه كافة مخرجات الاستراتيجية ومراحل تنفيذها وكافة المواد الاعلامية المتعلقة بها .
3. اطلاق حملة توعية للجمهور بمشاركة كافة الأطراف ذات العلاقة وبالتنسيق مع اللجنة الإعلامية على أن تكون الحملة مرافقة لإطلاق الاستراتيجية وذلك من خلال كافة وسائل الاعلام المتاحة.
4. اطلاق الاستراتيجية الوطنية من خلال مؤتمر صحفي موسع.

ج. تنفيذ مراحل الاستراتيجية الوطنية: لاحقاً لإطلاق الاستراتيجية الوطنية فإنه يتم المباشرة بتنفيذ مراحل ومتطلبات الاستراتيجية، حيث تقوم كل جهة بتنفيذ المهام المتعلقة بها والمحددة في خطة تنفيذ الاستراتيجية وفقاً للجدول الزمني المحدد في خطة التنفيذ .

سادساً: الخلاصة والتوصيات

إن بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي على مستوى الوطن يمثل اللبنة الأساسية في تحقيق الشمول المالي بالرغم من أن عملية البناء للاستراتيجية قد يعترضها العديد من المعوقات والتحديات التي قد تطيل فترة عملية البناء وقد تقودها إلى التعثر الجزئي أو الفشل التام، ولتفادي التعرض لهذه الحالات يجب تحديد كافة المعطيات والخطوات على مستوى مراحل البناء بشكل واضح باتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب، أو ان يتم اتخاذ القرار المناسب بالتدرج في بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي بحيث تتم المباشرة في بناء استراتيجية وطنية للتوعية والتثقيف المالي كتمهيد لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي خلال السنوات اللاحقة.

وعطفاً على خطوات ومراحل بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي والتي تم بحثها ونقاشها في هذه الورقة بالتفصيل، وبما أن موضوع الشمول المالي هو موضوع جديد على الساحة العالمية وخاصة تجارب بناء وتنفيذ استراتيجيات للشمول المالي، فانه يمكن استنتاج بعض التوصيات التي تكفل نجاح عملية البناء نوردها فيما يلي أدناه:

1. توحيد وتظافر جهود الأطراف المشاركة في عملية البناء.
2. وضوح الرؤيا والأهداف عناصر أساسية لنجاح عملية البناء.
3. وفرة الموارد المادية والبشرية والادوات والاليات القادرة على ضمان استمرارية ونجاح عملية البناء.
4. اكتساب الخبرات من الدول التي نجحت وأنجزت بناء استراتيجيات وطنية للشمول المالي.
5. اعتماد المعايير والممارسات الدولية الفضلى كأساس منهجي لعملية البناء.
6. الاستعانة بالخبراء من ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال.

7. امكانية انجاز وتحقيق الشمول المالي على مراحل عدة وخلال فترات زمنية متعددة.
8. توفير آليات لقياس الانجاز والانحراف عن خطة بناء الاستراتيجية لتعديل وتصويب الانحراف.
9. توفر قيادة فاعلة وداعمة لتحقيق وانجاز عملية بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

بناءً على ما تقدم، ونظراً لأهمية تعزيز وتمكين قدرات مستهلكي الخدمات المالية من الوصول إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية بما يتلاءم واحتياجاتهم وبأسعار معقولة لتحسين الظروف المعيشية، فان فريق العمل لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية يدعو المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية بتبني فكرة بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي وتهيئة كافة الظروف المادية والادارية لضمان نجاح المشروع وفق الخطط الموضوعة.

الملحق رقم (1)

مبادئ تحقيق الاشتغال المالي

ما سبق ذكره هو الليات وخطوات بناء وتطوير استراتيجية وطنية للاشتغال المالي وتحديد ادوار الاطراف المشاركة والشروط المسبقة وسبل التنفيذ، حيث ان ذلك يحتاج الى مصادر وكوادر فنية قادرة على تخطي معوقات مرحلة البناء وصولاً لمرحلة التنفيذ المتعلقة بالاشتغال المالي، الا ان تحقيق الاشتغال المالي لفئات المجتمع المستهدفة ايضاً له اسس ومعايير محددة، وفيما يلي المبادئ الرئيسة لتحقيق الاشتغال المالي والمعتمدة من قبل مجموعة الـ G20:

(1) القيادة: وتهدف الى ايجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والاطراف المشاركة لتحقيق الاشتغال المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث أثبتت التجارب الدولية بأن قيادة الاشتغال المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاشتغال المالي .

(2) التنوع: تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بالشكل الصحيح، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل (التوفير، الاقتراض، التحويل، التأمين والاستثمارات المالية) بحيث يكون هناك تنوع في مزودي الخدمات المالية وطرق تقديمها .

(3) الابتكار/التجديد: من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي وبما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، مما يؤدي إلى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة في المناطق الريفية والقروية مع مراعاة

تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وان تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة .

(4) الحماية: يجب اتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح. حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات، ولمعالجة هذه المشاكل فانه من الضرورة وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك من خلال:

- توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.
- توفير آلية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية .
- تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية .

(5) تمكين العملاء: لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فإنه لا بد من تطوير قدراتهم وثقافتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال ما يلي:

- الثقافة المالية: وهي القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية .
- القدرات المالية: وهي تمكين العملاء من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم .
- آلية معالجة الشكاوى: وهي القدرة على معالجة شكاوى العملاء من خلال آلية واضحة وأمنة.

ويعتبر ما ذكر أعلاه من المكملات الأساسية لقوانين وتشريعات حماية حقوق العملاء، حيث أن تطوير قدرات وثقافة العملاء المالية تساعد قوانين حماية حقوق العملاء على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية .

(6) التعاون: ضرورة ايجاد بيئة عمل واضحة وبمحددات تقوم على التنسيق الواضح داخل القطاع الحكومي وتشجع على الاستشارة والشراكة داخل القطاع الحكومي ومع الشركاء الآخرين خارج القطاع، حيث يجب تحديد المؤسسة التي تقود وتنسق مع الجهات الحكومية الأخرى وتنظم وتتابع عمليات الشراكة مع الشركاء الآخرين لتحديد دور كل طرف بالمجموعة بشكل واضح .

(7) المعرفة: يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على ادلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثوقة يعتبر امر ضروري لعملية تصميم واعداد سياسة الاشتمال المالي .

(8) التناسب: وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتذليل المعوقات في التشريعات الحالية .

(9) الإطار العملي: يجب أن يستند الإطار العملي العام على المعايير والممارسات الدولية الفضلى، حيث تم تصميم تلك المعايير بطريقة مرنة تتناسب مع ظروف الدول المختلفة.

الملحق رقم (2)

الهيكل التنظيمي لإدارة الاستراتيجية الوطنية

- اللجنة التوجيهية: هي أعلى جهة إدارية في إدارة مشروع بناء الاستراتيجية الوطنية، وتتكون اللجنة من ممثلين عن كافة الهيئات والمؤسسات أعضاء الاستراتيجية الرئيسيين وتكون رئاسة اللجنة من جهة واحدة أو مشتركة بين جهتين رئيسيتين، حيث يتم تحديد مهام ومسؤوليات اللجنة في بند الشروط المرجعية الخاصة بها .
- وحدة إدارة المشروع: تكون هذه الوحدة مسؤولة عن إدارة المشروع وتتكون من :

- قيادة الاستراتيجية

- مستشار إعداد الاستراتيجية: وتكون مهامه ومسؤولياته بتقديم الدعم الفني للجان العمل، والمساهمة في تنفيذ أنشطة الاستراتيجية المختلفة من خلال التنسيق مع خبراء الاستراتيجية وأعضائها، وإعداد مسودة وثيقة الاستراتيجية وبما يشمل خطة تطبيقها والجدول الزمني المقترح لذلك .

- منسق/ مدير مشروع الاستراتيجية: وتكون مهامه ومسؤولياته بالمشاركة في إعداد وثيقة الاستراتيجية الوطنية وخطة تنفيذها ومتابعة تنفيذ مراحلها، من خلال تنسيق عمل كافة اللجان والمستشارين المتعلقة بالاستراتيجية، والإعداد والتنظيم لكافة النشاطات المتعلقة بالاستراتيجية .

وتتبع الوحدة إدارياً إلى اللجنة التوجيهية وتعمل وفق توجيهات اللجنة وخطة العمل الموضوعية لتنفيذ بناء الاستراتيجية، ويحضر كلما اقتضت الحاجة ممثلين عنها ومستشار إعداد الاستراتيجية الاجتماعات الدورية للجنة التوجيهية بهدف تقديم تقارير الانجاز، كما يوجد تنسيق وترابط بين عمل اللجنة الفنية ووحدة إدارة المشروع .

- اللجنة الفنية: وتتبقى هذه اللجنة عن اللجنة التوجيهية، حيث يتم تشكيلها واختيار أعضائها من قبل اللجنة التوجيهية وتتبع إدارياً لها، ويمكن ان ينبثق عن اللجنة الفنية لجان فرعية متخصصة في مواضيع محددة تتطلبها عملية بناء الاستراتيجية، حيث يتم تحديد مهامها ومسؤولياتها في ورقة شروط مرجعية خاصة بها .

تشكيل اللجنة التوجيهية لبناء الاستراتيجية الوطنية: يتمحور دور اللجنة التوجيهية بشكل أساسي في اعتماد واطلاق وثيقة الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي، وتتكون اللجنة التوجيهية من ممثلين عن كافة القطاعات المالية وغير المالية الرئيسية وتكون برئاسة قيادة الاستراتيجية الوطنية .

مهام ومسؤوليات اللجنة التوجيهية (الشروط المرجعية)

إنجاز مراحل مشروع بناء الاستراتيجية الوطنية يتطلب تحديد مهام ومسؤوليات الجهات المسؤولة عن انجاز مراحل بناء الاستراتيجية وعلى رأسها اللجنة التوجيهية، فيما يلي مهام ومسؤوليات اللجنة التوجيهية لبناء الاستراتيجية :

1) اعتماد تعيين اللجان الفنية وتحديد رئاستها والتي ستقوم بالمشاركة والاشراف على إعداد وثيقة بناء الاستراتيجية الوطنية .

- (2) اعتماد خطة عمل بناء الاستراتيجية بعد اعدادها من قبل اللجنة الفنية بالتعاون مع الخبراء والمستشارين الخارجيين.
- (3) توجيه اللجنة الفنية ودراسة مقترحاتها واعتماد توصياتها .
- (4) الإشراف على عمل وحدة إدارة مشروع بناء الاستراتيجية .
- (5) تقييم واعتماد المخرجات والتوصيات المترتبة عن عملية بناء الاستراتيجية والمعدة من قبل اللجنة الفنية أو الخبراء والمستشارين الخارجيين.
- (6) اعتماد تقارير المدقق الخارجي لموازنة مشروع بناء الاستراتيجية الوطنية .
- (7) اعتماد وثيقة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي .
- (8) اعتماد خطة تطبيق الاستراتيجية لتحقيق الشمول المالي.
- (9) الحصول على المباركة والدعم الحكومي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي .
- (10) عقد مؤتمر صحفي موسع لإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

اجتماعات اللجنة التوجيهية: تعقد اللجنة التوجيهية اجتماعاتها بشكل ربع سنوي وكلما دعت الحاجة إلى ذلك .

إعداد محاضر اجتماعات اللجنة التوجيهية: يتولى منسق/مدير مشروع الاستراتيجية العضو المقرر في اللجنة التوجيهية إعداد محاضر اجتماعات اللجنة ومتابعة اعتمادها وتنفيذ توصيات اللجنة .

اللجنة الفنية لبناء الاستراتيجية الوطنية: يكمن دور اللجنة الفنية الأساسي في المشاركة والمتابعة والإشراف على عملية بناء الاستراتيجية، وتتكون اللجنة الفنية من ممثلين عن كافة القطاعات المالية وغير المالية الرئيسية بحيث يتم اعتماد تشكيل اللجنة من قبل اللجنة التوجيهية لبناء الاستراتيجية .

مهام ومسؤوليات اللجنة الفنية (الشروط المرجعية): إنجاز مراحل مشروع بناء الاستراتيجية الوطنية يتطلب تحديد مهام ومسؤوليات الجهات المسؤولة عن إنجاز مراحل بناء الاستراتيجية ومن أهمها اللجنة الفنية، وفيما يلي مهام ومسؤوليات اللجنة الفنية لبناء الاستراتيجية :

1. الإشراف على انشاء وثيقة الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي بالتنسيق مع مستشار إعداد الاستراتيجية الوطنية والأطراف ذات العلاقة .
2. تطوير خطة عمل لمشروع بناء الاستراتيجية الوطنية وبما يشمل الإطار الزمني لتنفيذ المشروع.
3. تشكيل لجان فنية فرعية في مواضيع محددة تتطلبها عملية بناء الاستراتيجية، وتحديد مهام ومسؤوليات اللجان الفرعية .
4. تحديد أهداف تطبيق الاستراتيجية الوطنية القابلة للقياس.

5. تحديد التحديات التي تواجه عملية بناء الاستراتيجية والآليات والأدوات التي يجب اتباعها لتجاوز هذه التحديات .
6. المشاركة في تحديد وتقييم الجهود والمبادرات المبذولة في مجال تعزيز الشمول المالي في الدولة.
7. تحديد أدوار الأطراف والشركاء الرئيسيين في بناء وتطبيق الاستراتيجية وبما يشمل القطاع العام والخاص ومزودي الخدمات المالية ومؤسسات القطاع المدني والشركاء الدوليين.
8. بناء خطة تطبيق الاستراتيجية وبما يشمل الاطار الزمني للتطبيق.
9. متابعة وتقييم سير عمل مراحل بناء الاستراتيجية وفقاً لتوجيهات اللجنة التوجيهية بشكل مباشر.
10. متابعة وتقييم عمل منسق/مدير المشروع وتقديم التوجيهات المناسبة له .
11. اعتماد تقارير منسق/مدير المشروع ورفعها إلى اللجنة التوجيهية .
12. اعتماد تقارير وتوصيات الخبراء والمستشارين تمهيداً لعرضها على اللجنة التوجيهية .
13. إعداد التقارير ورفعها إلى اللجنة التوجيهية وحضور رئيس اللجنة الفنية اجتماعات اللجنة التوجيهية كلما اقتضت الحاجة .

14. المشاركة في الزيارات الميدانية للاطلاع على خبرة دول أخرى في مجال بناء وتطبيق استراتيجية وطنية للاشتمال المالي، واعداد التقارير والتوصيات بالخصوص، والمشاركة في المؤتمرات وورش العمل واللجان الدولية ذات العلاقة بالموضوع.
15. المشاركة في التنسيق والتواصل بين المؤسسات والهيئات أعضاء الاستراتيجية والأطراف الأخرى من اللجان والمستشارين والخبراء وغيرهم .
16. تقديم وثيقة الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي وخطة تطبيقها إلى اللجنة التوجيهية لاعتمادها بشكل رسمي .
17. رفع التوصيات والمقترحات الخاصة بكيفية الترويج للاستراتيجية الوطنية ورفع مستوى التوعية بأهداف الاستراتيجية، وذلك من خلال تصميم حملة توعية للجمهور خاصة بإطلاق الاستراتيجية وإنشاء موقع الكتروني خاص بها .

اجتماعات اللجنة الفنية

- تعقد اللجنة اجتماعاتها بشكل دوري وبالتنسيق بين أعضائها .
- تعقد اللجنة الفنية واللجان الفرعية اجتماع مشترك بينها بشكل ربع سنوي بالتنسيق بين رؤساء اللجان وكلما دعت الحاجة إلى ذلك.

يحضر منسق/مدير مشروع بناء الاستراتيجية كافة اجتماعات اللجنة الفنية، ويكون مسؤول عن إعداد محاضر اجتماعات اللجنة ومتابعة اعتمادها وتنفيذ التوصيات.

الملحق رقم (3)

تجارب دولية في مجال انشاء استراتيجيات وطنية

تجربة المملكة العربية السعودية

الاستراتيجية الوطنية للتعليم والتثقيف المالي (2010-2014)

يجري العمل حالياً في المملكة العربية السعودية على بناء وتطوير استراتيجية وطنية للتعليم والتثقيف المالي، ويتم تطوير الاستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية وقطاع خاص، حيث تعمل الاستراتيجية على تعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين السعوديين وخاصة الجهات التي تحتاج إلى ذلك مثل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.

وتهدف الاستراتيجية بشكل أساسي على ايجاد نظام تعليم مالي متكامل يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي والثقافة المالية لدى كافة شرائح المجتمع السعودي، حيث يقود التثقيف المالي إلى مساعدة المواطنين على اتخاذ قرار سليم ومدروس بما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة.

يجري التنسيق حالياً على إنشاء وثيقة الاستراتيجية الوطنية للتعليم المالي وخطة تطبيقها مقرونة بجدول زمني لمدة خمسة سنوات خلال الفترة من 2010-2014 لتطوير وتطبيق وتقييم الاستراتيجية، حيث ستعمل الاستراتيجية على توحيد جميع الجهود المبذولة في مجال التعليم المالي تحت مظلة واحدة بقيادة وزارة المالية السعودية لضمان عدم تكرار الجهود والموارد، وسوف تركز الاستراتيجية على ما يلي:

1. تقييم احتياجات المواطنين لرفع مستوى الثقافة المالية لديهم.

2. انشاء هيئة وطنية تعمل على ضم كافة اعضاء الاستراتيجية وإشراكهم في تطبيق خطة عمل الاستراتيجية وفقاً للجدول الزمني المحدد لذلك .

وتأتي هذه الاستراتيجية كمكمل لدور مؤسسة النقد العربي السعودي (سما) في مجال حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، حيث قامت مؤسسة النقد بإنشاء دائرة متخصصة لحماية حقوق العملاء وكذلك قامت بإطلاق تعليمات "المبادئ العامة لحماية حقوق العملاء".

وفي ظل التنبؤات الحالية بنمو النظام المالي السعودي وما يصاحبه من الزيادة المطردة في عدد السكان والتنوع الاقتصادي وزيادة مستوى الوعي المالي لدى مستهلكي الخدمات المالية، وزيادة برامج الخصخصة ودور القطاع الخاص، فإن ذلك كله يجعل من التعليم المالي مكمل وشرط أساسي لانضباط السوق المالي، وبالتالي فإن تعزيز مستوى الثقافة والوعي المالي لدى المواطنين أصبح أولوية وضرورة ملحة واهتمام واضح لدى معظم البنوك المركزية العربية، ويتم ذلك من خلال مبادرات التعليم المالي المختلفة والتي من أهمها إنشاء الاستراتيجية الوطنية .

إن تطوير وتطبيق استراتيجية وطنية للتعليم المالي يعمل على مشاركة القطاع المالي في إنجاح "خطة التطوير الوطنية للمملكة" والتي تعطي أقصى أولوية لتطوير معايير ونوعية المعيشة ودعم عملية التحول إلى اقتصاد مبني على المعرفة والثقافة .

رؤيا الاستراتيجية: تكمن الرؤيا الرئيسية للاستراتيجية الوطنية للتعليم المالي في السعودية بإيجاد مجتمع واعي ومثقف مالياً، ويملك مهارات تمكنه من فهم واستيعاب المنتجات والخدمات المالية والقدرة على اتخاذ القرار المالي الرشيد بأدنى درجات المخاطرة.

المالي في الدول العربية

إن تحقيق هذه الرؤيا يؤدي إلى تعزيز مستويات الوعي والثقافة المالية لدى المجتمع السعودي، وبالتالي تمكينهم من إدراك المخاطر والعوائد المتعلقة بقرارهم المالي والذي يتوافق مع احتياجاتهم، وبالتالي فإن الثقافة المالية تعمل على حماية وتعزيز حقوق العملاء والتي تكون عادة مصاحبة لأي قرار استثماري .

أهداف الاستراتيجية: تهدف الاستراتيجية إلى إعداد وثيقة شاملة للاستراتيجية الوطنية للتعليم المالي، والتي تمثل مجموعة من السياسات والارشادات التي يتم من خلالها تحديد أدوار ومسؤوليات الشركاء في الاستراتيجية لتعزيز الثقافة المالية لدى السعوديين .

وتتطلع وثيقة الاستراتيجية الوطنية لتحقيق الأهداف التالي :

1. ايجاد نظام تعليم مالي يعمل على رفع مستوى الثقافة المالية لدى المواطنين السعوديين .
2. تعزيز مستويات التوعية وتنقيف العملاء على كيفية اتخاذ القرار الأمثل للوصول إلى واستخدام الخدمات والمنتجات المالية المتاحة.
3. مساعدة العملاء ومزودي الخدمات المالية على فهم وإدراك حقوقهم ومسؤولياتهم كمستخدمين للخدمات المالية.
4. المساهمة في تعزيز كفاءة ومرونة السوق المالية .
5. تزويد الشركاء في الاستراتيجية بوثيقة تمكنهم من العمل بشكل جماعي أو موحد لإنجاز وتحقيق أهداف الاستراتيجية التي تؤدي إلى إيجاد مجتمع مثقف وواعي من كافة النواحي المالية .

خطة عمل الاستراتيجية

سيتم تطوير وتطبيق وتقييم الاستراتيجية الوطنية للتعليم المالي في السعودية خلال فترة 5 سنوات، يتم خلال هذه الفترة منح الجهات المعنية في السعودية الوقت الكافي للقيام بما يلي:

1. اعداد هيكل تنظيمي للجان التي ستتحمل مسؤولية بناء وتطبيق الاستراتيجية .
2. اجراء مسح ميداني لقياس مستوى الثقافة المالية لدى المواطنين السعوديين.
3. تطوير وتطبيق مبادرات من قبل الأعضاء المشاركين لتعزيز الثقافة المالية كجزء من خطة عمل الاستراتيجية .
4. تحليل نتائج تقييم الاستراتيجية الموضوعة للحصول على العبر والدروس المستفادة من ذلك .

الأعضاء الشركاء في الاستراتيجية

سيتم مشاركة أعضاء رئيسيين من القطاع العام والخاص في بناء وتطبيق الاستراتيجية وذلك على النحو التالي :

1. المستهلكين الماليين المقيمين في السعودية.
2. الخبراء الماليين في السعودية.

3. مؤسسات سعودية تشريعية وحكومية.

4. المؤسسات المالية المرخصة في السعودية.

5. سوق الأوراق المالية السعودي (تداول).

6. المؤسسات التعليمية.

7. المؤسسات غير الحكومية.

8. وسائل الاعلام.

9. خبراء دوليون في مجال التعليم المالي.

تصميم سياسة الاستراتيجية: سيتم تصميم سياسة الاستراتيجية بحيث تعمل على تلبية احتياجات المواطنين من التثقيف والوعي المالي، وذلك بناءً على نتائج المسح الميداني الشامل. كما سيتم التطرق إلى الخطوات المثلى لتحقيق مخرجات الاستراتيجية بشكل يعمل على تحقيق الرؤيا العامة للاستراتيجية .

وقد بينت سياسة الاستراتيجية بأنه سيتم تقسيم مستوى التعليم المالي إلى مستويين أساسي ومتخصص وذلك على النحو التالي:

أولاً: مستوى التعليم المالي الأساسي

- الجهات المستهدفة:
 1. الشباب
 2. النساء
 3. محدودي الدخل
 4. الأشخاص الذين بحاجة إلى رعاية
- مواضيع التعليم المالي التي سيتم تقديمها لهذه الفئات:
 1. التخطيط المالي
 2. إدارة الميزانية
 3. إدارة الأموال
 4. إدارة الديون
 5. التمويل الإسلامي
 6. الاستثمار والادخار
 7. إدارة المخاطر
 8. التأمين
 9. الحقوق والمسؤوليات المالية
 10. الزكاة والضرائب

ثانياً: مستوى التعليم المالي المتخصص

- الجهات المستهدفة:
 1. المشاريع الصغيرة والمتوسطة

2. عملاء المصارف
3. حاملي وثائق التأمين
4. عملاء مؤسسات الإقراض المتخصصة
5. الأشخاص الذين يتعاملون بالأسهم والأوراق المالية
6. المتقاعدين
7. الأشخاص الحاصلين على قروض رهن عقاري

• مواضيع التعليم المالي التي سيتم تقديمها لهذه الفئات:

1. إدارة المخاطر
2. مبدأ العائد والمخاطر
3. تجنب التعرض إلى الممارسات المضللة
4. الحاسبات المالية مثل تكلفة الإقراض الحقيقية APR
5. هوامش التداول
6. آلية سوق الأوراق المالية
7. مفاهيم تأمينية عامة
8. الادخار طويل الأجل
9. الخدمات المالية المتخصصة
10. الخدمات التأمينية المخصصة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

وسائل توصيل التعليم المالي: حددت الاستراتيجية مجموعة من الطرق والوسائل لتوصيل التعليم المالي منها المدارس وأماكن العمل وغيرها، حيث أن استخدام طرق متعددة لتوصيل التعليم المالي يعمل على إيصال الرسالة إلى أكبر عدد من الفئات المستهدفة وكذلك فإنه يمكن من إجراء تقييم لأفضل الوسائل لتوصيل التعليم المالي، ومن طرق توصيل التعليم المالي التي يمكن استخدامها ما يلي:

- الموقع الإلكتروني لمؤسسة النقد العربي السعودي (سما)
- مواقع الكترونية حكومية أخرى
- المؤسسات التعليمية
- برامج القطاع الخاص
- الاعلام العام (مثل مواقع التواصل الاجتماعي، والاعلام المطبوع، والتلفاز، والراديو)
- المؤسسات المالية
- الشركاء الآخرون

ولغاية ضمان فاعلية تطبيق أهداف الاستراتيجية والتنسيق المتعلق بها فقد تم إنشاء لجنة عمل للتعليم المالي تحت قيادة وزارة المالية، تقوم هذه اللجنة بعقد اجتماعات دورية للأعضاء المشاركين في الاستراتيجية للحصول على آرائهم ومشاركاتهم في عملية بناء الاستراتيجية وتحديد الأدوار والمسؤوليات لكل جهة مشاركة في الاستراتيجية، ويمكن لهذه اللجنة إنشاء لجان عمل فرعية متخصصة في أمور معينة، وكذلك لضمان تحقيق الأهداف المنشودة من الاستراتيجية فإنه تم تحديد آليات لتقييم النجاح وتحقيق الأهداف، وذلك بالاسترشاد إلى توصيات الشبكة العالمية للتثقيف المالي (INFE).

وفي الختام، الخطوات أعلاه تعتبر البداية والنواه لتصميم الاستراتيجية الوطنية للتعليم المالي في المملكة العربية السعودية، والتي تعمل على تعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي لما له من أهمية في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والمالي وبما يكمل انضباط السوق وتحقيق خطة التطويرية الشاملة للمملكة.

تجربة دولة المغرب

الاستراتيجية الوطنية للتعليم والاشتمال المالي (2013-2015)

تم تأسيس المؤسسة المغربية للتعليم المالي لتقوم بإنشاء وتطبيق الاستراتيجية الوطنية للتعليم والشمول المالي، وهي مؤسسة غير ربحية تضم جهات متعددة من القطاع العام والخاص ومن أهم هذه الجهات :

- بنك المغرب
- وزارة التعليم
- وزارة الاقتصاد والتمويل
- سوق كازابلانكا المالي
- الاتحاد العام للشركات المغربية
- مجلس أخلاقيات الأوراق المالية
- جمعية المصارف المغربية

يتم إدارة هذه الاستراتيجية من قبل بنك المغرب وتهدف إلى رفع مستوى الشمول المالي وتعزيز مبادئ التعليم المالي في المغرب.

وتنقسم الاستراتيجية إلى محورين رئيسيين وهما:

- تطبيق برامج توعية وتعليم مالي تستهدف كافة فئات المجتمع حيث تعمل على تعزيز الشمول المالي لدى هذه الفئات.

- تطوير مهارات المواطنين المشمولين حالياً في النظام المالي، وذلك لمساعدتهم على اتخاذ القرار المالي المدروس والسليم من خلال فهمهم للمخاطر المحيطة بذلك القرار .

أدوات وبرامج تطبيق الاستراتيجية: قامت المؤسسة المغربية للتعليم المالي بالتركيز على الاطفال من خلال تقديم التدريب المناسب لهم والمتعلق بالأمور المالية الأساسية، وبالتوازي مع التدريب فإنه تم العمل على تعزيز المناهج الدراسية بالمصطلحات والمفاهيم المالية وتصميم نشاطات تعليمية خاصة للأطفال بالتعاون مع وزارة التعليم، وذلك لضمان تعامل الأطفال مع الخدمات المالية بشكل صحيح مستقبلاً، ومن أهم هذه النشاطات الأسبوع التمويلي للأطفال الذي تم البدء بتنفيذه عام 2012 والذي يستهدف الأطفال والشباب، حيث يتم زيارة المدارس من قبل شبكة بنك المغرب والمصارف المغربية لتقديم التعليم المالي للطلاب، وكذلك يقوم الطلاب بزيارة المصارف وبنك المغرب للتعرف على الخدمات المالية عن قرب .

وتتطلع المؤسسة المغربية للتعليم المالي أيضاً إلى تعزيز دور المؤسسات المالية وإدخال التعليم المالي في مبادئ حوكمة المؤسسات المالية في التعامل مع عملائها، بالإضافة إلى استهداف المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال نشاطات تعليم مالي متخصصة .

تجربة دولة تنزانيا:

الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي (2014-2016)

يعتبر وضع الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي في تنزانيا مرحلة مهمة من مراحل تطوير الدولة والتي تنعكس على حياة كافة المواطنين التنزانيين من خلال استخدامهم للخدمات المالية، حيث ستعمل الاستراتيجية على ضم كافة المؤسسات المالية والجهات

المعنية بتحقيق الشمول المالي وتوحيدهم تحت رؤية واحدة وذلك بقيادة البنك المركزي التنزاني، حيث تم تعريف الاشتغال المالي وفق الواقع العملي والبيئة المالية في تنزانيا بـ "الاستخدام المنتظم للخدمات المالية، من خلال البنية التحتية للمدفوعات للتحكم في التدفقات النقدية وتجنب الصدمات المفاجئة، والتي يتم تقديمها من خلال مزودي الخدمات المالية النظاميين ومن خلال مجموعة من الخدمات المالية المتناسبة والعادلة".

وفي ظل النسب المتدنية للاشتغال المالي في تنزانيا حسب الاحصائيات في عام 2012 بينت أن الذين يملكون حساب مصرفي تصل نسبتهم إلى 17% من البالغين (وتعادل النسبة 3.7 مليون بالغ)، في حين تشير الاحصائيات في عام 2013 إلى أن 43% من البالغين (وتعادل النسبة 9.8 مليون) حاصلين على حساب مدفوعات من خلال الهاتف النقال.

وفي ظل العمل على تحقيق رؤيا طويلة الأجل وانجاز الأهداف المحددة في المدى المتوسط، فإنه تم تحديد التحديات الرئيسية أمام تعزيز الاشتغال المالي في تنزانيا، وهي على النحو التالي:

1. التحديات من جانب العرض (مزودي الخدمات المالية):
 - نسبة الفائدة المرتفعة.
 - تقديم خدمات مالية غير متوافقة مع احتياجات المواطنين.
 - التكلفة المرتفعة للخدمات المالية المقدمة.
2. التحديات من جانب الطلب (مستخدمي الخدمات المالية):
 - التباين وتدني مستوى المعلومات التي يقوم العملاء بتقديمها لمزودي الخدمات المالية.
 - عدم انتظام واختلاف أنماط الدخل لدى المواطنين.
 - تدني مستوى الثقافة المالية لدى المواطنين.
3. التحديات من جانب المشرعين والمنظمين:

- صرامة إجراءات حصول العميل على الخدمات المالية أو استخدامها.
- النقص في توفر بيئة تشريعية للخدمات التمويلية.
- التأخير في اعتماد نظام الوثيقة الوطنية على سبيل المثال وليس الحصر.

وفي ظل أن وثيقة الاستراتيجية الوطنية ستعمل على مواجهة تحديات تعزيز الاشتغال المالي في تنزانيا، من خلال تحديد الأولويات التي تعمل على تجهيز بنية تحتية والتي تمكن من تعزيز النمو الاقتصادي ووصول المواطنين إلى الخدمات المالية، وتشمل الأولويات على ما يلي:

- الانتشار: تسهيل إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية، مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية وغيرها من الخدمات. وكذلك توفير بيئة تشريعية لإيجاد بيئة ملائمة للخدمات المالية.
- توفير قاعدة الكترونية: تعمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات لخدمات الدفع الالكترونية والتي تسهل الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية عالية.
- توفير قاعدة بيانات ديموغرافية: تعمل على تنفيذ ومراقبة وتحسين استخدام مكتب المعلومات الائتماني، قاعدة "اعرف عميلك"، تطوير نظام الوثيقة الوطنية وربطه مع النظام المالي ومكتب المعلومات الائتماني.
- ايجاد عملاء واعين مالياً وحماية حقوقهم وذلك من خلال تنفيذ آلية لحماية حقوق العملاء واستراتيجية للتعليم المالي.

وتشمل وثيقة الاستراتيجية الوطنية على آلية لمراقبة التطور والنمو للتحقق من تنفيذ الأولويات أعلاه، بحيث تكون مسؤولية المجلس الوطني للاشتغال المالي التحقق من عكس

الأولويات في نشاطات الاستراتيجية من خلال إدراجها ضمن خطة عمل تطبيق الاستراتيجية وتطبيقها ضمن الوقت المحدد .

وتشتمل وثيقة الاستراتيجية الوطنية على المواضيع التالية:

أولاً: مقدمة عن الاستراتيجية الوطنية وأهدافها العامة.

ثانياً: دراسة تفصيلية عن الخدمات المالية في تنزانيا، حيث تم التطرق إلى أنواع الخدمات المالية ومؤشرات ونسب الوصول واستخدام هذه الخدمات، وكذلك تقسيمها حسب القطاعات الاقتصادية.

ثالثاً: التحديات التي تواجه عملية الوصول للخدمات المالية في تنزانيا، حيث تم تقسيم هذه التحديات إلى تحديات على المستوى الكلي والمستوى المتوسط والمستوى الجزئي .

رابعاً: الرؤيا والتعريف للاستراتيجية الوطنية، حيث تكمن الرؤيا الأساسية بوصول الخدمات المالية واستخدامها من قبل كافة المواطنين التنزانيين، أما تعريف الاشتغال المالي فهو الاستخدام المنظم للخدمات المالية من خلال نظم مدفوعات فعالة تعمل على تنظيم التدفق النقدي وتجنب المخاطر، حيث يتم تقديم هذه الخدمات بشكل عادل من خلال مزودي الخدمات المالية الرسميين .

خامساً: العوامل الأساسية لتحقيق الشمول المالي والأولويات للوصول إلى هذه العوامل، حيث تم التطرق إلى أهم العوامل الأساسية وهي: قرب الخدمات المالية من المستخدمين، تطور البنية التحتية لأنظمة المعلومات وتطور البنية التحتية للحفاظ على النقود والمعلومات. وكذلك تم التطرق إلى الأولويات الأساسية للوصول إلى هذه العوامل وهي: زيادة نقاط وصول للخدمات المالية وخاصة الالكترونية وفي المناطق النائية، توفير خدمات دفع الكترونية متطورة، توفير قواعد بيانات متطورة للأفراد والشركات تشمل على السجلات

الائتمانية والضمانات، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول العملاء على المعلومات التي يحتاجونها وحماية حقوقهم.

سادساً: تحديد المبادئ الإرشادية، تم تطوير وثيقة الاستراتيجية الوطنية بناءً على المبادئ الإرشادية الدولية وأفضل الممارسات الدولية بالخصوص، وكذلك بالاستناد إلى التجارب الدولية الناجحة، وبما يشمل مبادئ الـ G20 للشمول المالي ومؤسسة التحالف العالمي AFI والبنك الدولي WB ومؤسسة التمويل الدولية IMF.

سابعاً: الهيكل التنسيقي للاستراتيجية، في ظل أن تحقيق الاشتمال المالي ينفذ من قبل جهات حكومية وتشريعية ومؤسسات القطاع الخاص المتعددة في تنزانيا، فقد تم تحديد آلية التنسيق والتواصل بين هذه الجهات وتقسيمها إلى لجان وذلك على النحو التالي:

1. المجلس الأعلى للاستراتيجية، ويتكون من تسعة عشر عضواً، وتكون مسؤوليته التوجيه الاستراتيجية والمراقبة العليا لأجندة تحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال وضع الاستراتيجية الوطنية لتحقيق الشمول المالي في تنزانيا ومراجعة واعتماد خطة عمل وخطة تطبيق الاستراتيجية، واعتماد سياسات جديدة لتحقيق الشمول المالي.

2. اللجنة التوجيهية للاستراتيجية، وتتكون من سبعة وعشرون عضواً، وتكون مسؤوليتها التواصل ومراقبة عمل نشاطات وتقديم ارشادات للجنة الفنية، ورفع التوصيات والتقارير للمجلس الاعلى للاستراتيجية.

3. اللجنة الفنية للاستراتيجية، وتتكون من سبعة وعشرون عضواً، وتكون مهامها الرئيسية بناء وتطبيق وثيقة الاستراتيجية الوطنية، واعداد حملة توعية خاصة بها، ومراجعة خطة تطبيق الاستراتيجية، ومراقبة تطور الاداء بناءً على المؤشرات المحددة،

ومراجعة مؤشرات قياس الشمول المالي، وتحديد المعوقات أمام تحقيق الشمول المالي، وإعداد تقارير الجودة ورفعها إلى اللجنة التوجيهية للاستراتيجية.

4. السكرتاريا العامة للاستراتيجية، يكون دور السكرتاريا العامة تجميع وتصنيف البيانات المتعلقة بالاشتمال المالي وتوزيعها على الجهات المختصة عند الحاجة لها، وتقوم السكرتاريا بتنظيم كافة اجتماعات لجان وفرق العمل الخاصة بالاستراتيجية.

ثامناً: دور ومسؤوليات أعضاء الاستراتيجية، حيث يتم تحديد دور ومسؤوليات أعضاء الاستراتيجية المتمثلين بالوزارات والمؤسسات التشريعية والتنظيمية والهيئات والمطورين المختلفين وذلك للوصول إلى تحقيق الاشتغال المالي في تنزانيا.

تاسعاً: أدوات قياس فاعلية الاستراتيجية، حيث يتم تحديد أدوات لقياس فاعلية الاستراتيجية الوطنية في تحقيق الشمول المالي في تنزانيا، والتي يتم تقسيمها إلى المؤشرات الأساسية ومن أهمها مؤشرات الوصول والاستخدام للخدمات المالية، والمؤشرات الثانوية التي تتعلق بقطاعات التأمين والمدفوعات الحكومية والأوراق المالية والتقاعد، وكذلك مؤشرات قياس جودة الخدمات المالية.

عاشراً: المراقبة والتقييم، حيث تكون مسؤولية المجلس الأعلى للاستراتيجية مراقبة وتقييم تطوير وتطبيق الاستراتيجية الوطنية وذلك للتأكد من توافقها مع الأهداف المحددة مسبقاً في وثيقة الاستراتيجية.

**متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول
المالي في الدول العربية**

فريق العمل

يعد أوراق العمل الصادرة عن فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية التالية أسماءهم:

من المصارف المركزية العربية:

البنك المركزي الأردني	مها عيسى العبدالات
مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي	ناريمن عبدالله قنبر
البنك المركزي العماني	حسام بن موسى اللواتي
مؤسسة النقد العربي السعودي	سامي البليهد
بنك السودان المركزي	الحرم أحمد محمد مختار
البنك المركزي العراقي	ضحى عبدالكريم محمد
سلطة النقد الفلسطينية	علي فرعون
مصرف قطر المركزي	حمد المناعي
لجنة الرقابة على المصارف في الجمهورية اللبنانية	أحمد صفا
مصرف لبنان	نجيب شقير
البنك المركزي المصري	مي أبو النجا
بنك المغرب	نبيل بدر

من الأمانة (في صندوق النقد العربي):

رئيس قسم الأسواق المالية	محمد يسر برنيه
اقتصادي - قسم الأسواق المالية	غسان أبو مويس

متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول
المالي في الدول العربية

سلسلة الكتيبات الصادرة عن

أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية

و مؤسسات النقد العربية

1. التوجهات الدولية و الإجراءات و الجهود العربية لمكافحة غسل الأموال – 2002.
2. قضايا و مواضيع في الرقابة المصرفية – 2002.
3. تجربة السودان في مجال السياسة النقدية – 2003.
4. تطورات السياسة النقدية في جمهورية مصر العربية – 2003.
5. الوضعية النقدية و سير السياسة النقدية في الجزائر – 2003.
6. تطوير أسواق الأوراق المالية الحكومية في الدول العربية و دور السلطات النقدية - 2004.
7. الملامح الأساسية لاتفاق بازل II و الدول النامية – 2004.
8. تجربة السياسة النقدية في المملكة المغربية – 2004.
9. إدارة المخاطر التشغيلية و كيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لهل – 2004.
10. التقييم الداخلي للمخاطر الائتمانية وفقاً لمتطلبات (بازل II) – 2005.
11. تجربة السياسة النقدية و إصلاح القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية – 2005.
12. ضوابط عمليات الإسناد الخارجي للمؤسسات المصرفية – 2005.
13. مراقبة الامتثال للقوانين و التعليمات في المصارف – 2005.
14. أنظمة تحويلات العاملين – قضايا و توجهات – 2005.
15. المبادئ الأساسية لنظم الدفع الهامة نظامياً و مسؤوليات المصارف المركزية – 2006.
16. الدعامة الثالثة لاتفاق (بازل II) "انضباط السوق" – 2006.
17. تجربة مؤسسات نقد البحرين كجهاز رقابي موحد – 2006.
18. ترتيبات الإعداد لتطبيق مقترح كفاية رأس المال (بازل II) – 2006.
19. PAYMENTS AND SECURITIES CLEARANCE AND SETTLEMENTS SYSTEM IN EGYPT-2007

المالي في الدول العربية

20. مصطلحات نظم الدفع و التسوية – 2007.
21. ملامح السياسة النقدية في العراق – 2007.
22. تجربة تونس في مجال السياسة النقدية و التوجهات المستقبلية – 2007.
23. الدعامة الثانية لاتفاق بازل II – المراجعة الرقابية 2007.
24. ضوابط العلاقة بين السلطات الرقابية في الدولة الأم و الدول المضيفة – 2007.
25. الإرشادات العامة لتطوير نظم الدفع و التسوية – 2007.
26. تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر – 2008.
27. استمرارية الأعمال في مواجهة الطوارئ – 2008.
28. نظم الدفع الخاصة بعرض و سداد الفواتير إلكترونياً – 2008.
29. مبادئ الإشراف على أنظمة الدفع و التسوية ومسؤوليات المصارف المركزية – 2008.
30. مقاصد الشيكات في الدول العربية – 2008.
31. برنامج إصلاح إدارة سوق الصرف و السياسة النقدية في مصر – 2008.
32. Information Sharing and Credit Reporting System in Lebanon
33. أنظمة الإنذار المبكر للمؤسسات المالية – 2009.
34. تنميط أرقام الحسابات المصرفية – 2009.
35. التمويل متناهي الصغر ودور البنوك المركزية في الرقابة والإشراف عليه – 2009.
36. برنامج الاستقرار المالي لمواجهة تداعيات الأزمة المالية في دولة الكويت – 2009.
37. تطوير السياسة النقدية و المصرفية في ليبيا – 2010.
38. Information Sharing and Credit Reporting System in Syria-2010
39. Information Sharing and Credit Reporting System in Yemen-2010
40. Information Sharing and Credit Reporting System in Oman-2010
41. Information Sharing and Credit Reporting System in Tunisia-2010
42. مبادئ إدارة مخاطر الائتمان - 2011.

43. قواعد ممارسات منح المكافآت المالية - 2011.
44. الإدارة السليمة لمخاطر السيولة والرقابة عليها - 2011.
45. إطار ربط محاولات الدفع الوطنية في الدول العربية - 2011.
46. الإطار القانوني لنظم الدفع وتسوية الأوراق المالية - 2012.
47. تجربة البنك المركزي التونسي في التعامل مع التداعيات الاقتصادية للتطورات السياسية الأخيرة - 2012.
48. السياسات النقدية والمصرفية لمصرف قطر المركزي في مواجهة تداعيات الأزمة العالمية - 2012.
49. توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية - 2013.
50. مبادئ اختبارات الجهد للمؤسسات المصرفية - 2013.
51. نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة - 2013.
52. تجربة بنك المغرب في مجال تعزيز الولوج إلى الخدمات المالية - 2013.
53. قضايا تطوير نظم الحفظ المركزي للأوراق المالية ودور المصارف المركزية.
54. أهمية ودور مجلس المدفوعات الوطني – تجارب الدول العربية.
55. حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية.
56. مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية.
57. التجربة الفلسطينية في مجال تطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي.
58. الترجمة العربية للمبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعّالة – 2014.
59. التعامل مع المؤسسات المصرفية ذات المخاطر النظامية محلياً ودور المصارف المركزية - 2014.
60. الرقابة على صيرفة الظل – 2014.

61. تطبيق آلية الوسيط المركزي لتسوية معاملات الأسواق المالية - تجربة بنك المغرب - 2014.
62. مبادئ البنية التحتية لأسواق المال وإطار الإفصاح ومنهجية التقييم لهذه المبادئ - 2014.
63. إصلاح القطاع المصرفي والاستقرار المالي في الجزائر - 2014.
64. قاموس لمصطلحات الرقابة المصرفية - 2015.
65. المستجدات الرقابية في مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأهمية الاستعداد للجولة الثانية من عملية التقييم المتبادل - 2015.
66. التعامل مع مخاطر التعرضات الكبيرة وتجارب الدول العربية - 2015.
67. العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي - 2015.
68. متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية - 2015.
69. متطلبات رأس المال الإضافي للحد من مخاطر التقلبات في دورات الأعمال ومنح الائتمان - 2015.
70. احتياجات الارتقاء بنظم الدفع صغيرة القيمة - 2015 .