

الشمول المالي ودور المصارف ومصرف لبنان
في تعزيز الإستقرار المالي والإجتماعي

Financial Inclusion and the Role of Banks
and the Central Bank of Lebanon
in Promoting Financial and Society Stability

بحث مقدم من الدكتور علي بدران

تم نشره في مجلة "الجنان العلمية المُحكّمة"
الصادرة عن مركز البحث العلمي بعد موافقة اللجنة العلمية

١٥ آذار ٢٠١٥

ملخص البحث :

يهدف هذا البحث الى تبيان مدى العلاقة الوثيقة بين الشمول المالي من جهة وبين الإستقرار المالي من جهة أخرى، حيث بات موضوع الشمول المالي من المواضيع الأكثر أهمية على الصعيدين اللبناني والعالمي، كون تحسين وتنقيف المواطن بالمعرفة المالية أصبح ضرورياً في ظل عصر الإنفتاح وعولمة الأنظمة المالية والمصرفية، وسرعة وصول المعلومات والتطوّر المتزايد للخدمات المصرفية، علماً أن أحد أسباب الأزمة المالية العالمية الأخيرة العام ٢٠٠٨ وتفاقمها، كان الجهل بالمسائل والمعرفة المالية.

كما يحظى موضوع الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة لتحسين فرص الوصول الى الخدمات المالية، وتوليد مزيد من فرص العمل والحدّ من التهميش المالي الذي يستتبع زيادة في معدلات الفقر والبطالة، والحيولة دون إستغلال الإرهاب الشرائح الإجتماعية المهمّشة، والحرص بالتالي على إدخالها في إطار المنظومة المالية والمصرفية النظامية.

وهكذا يلعب الشمول المالي الدور البارز في محو الأميّة المالية والمصرفية كهدف إستراتيجي للحكومات والمؤسسات المالية والمصرفية، من خلال إيلاء عناية خاصّة لتمويل قطاعات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **والمتناهية الصغر**، بإعتبارها تؤدي دوراً هاماً في مكافحة الفقر والبطالة ورفع مستوى التنمية الإجتماعية والبشرية، ومن خلال آليات لتسهيل تمويل شرائح الشباب والنساء وريادة الأعمال، خصوصاً في المناطق الريفية والبعيدة عن مراكز المدن، كما يُسهّل الشمول المالي عملية التحليل والمتابعة وإدارة المخاطر المتزايدة في زمن العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويترتب على الإستبعاد أو التهميش المالي (Financial Exclusion) العديد من الآثار السلبية، المتمثّلة في مخاطر عدم الإستقرار المالي (Financial Instability)، ومخاطر العمليات النقدية وتبييض الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة الى صعوبة وصول الخدمات المصرفية وإستهدافها لشرائح جديدة من المواطنين، ما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الإقتصادية والإجتماعية.

ويلعب مصرف لبنان دوراً بارزاً في دعم وتنسيق سياسات الشمول المالي، وتحسين البنية التحتيّة المالية من خلال تطوير نُظم الدفع والتسوية والوساطة المالية، كذلك في تعزيز التنقيف والتعليم المالي ووضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بأشكالها كافة، وتطوير مفهوم حماية المستهلك

للخدمة المالية للتأكد من الحصول على شفافية المعلومات المقدمة، وملاءمة الخدمات المقدّمة والوضع الشخصي والمالي^١.

ما زالت هناك العديد من الفرص التي يمكنها أن تساهم في تحقيق الشمول المالي، وفي تحسين وصول الخدمات المالية الى أكبر عدد من الأفراد والمؤسسات الصغيرة، من خلال معالجة ظاهرة التهميش المالي وتداعياتها من جذورها، أي محاربة الفقر والبطالة، اللذين يحولان دون الأمل والحياة الكريمة، ونشر الوعي وثقافة التعامل المصرفي والإستفادة من الخدمات التي تقدّمها المصارف، بحيث تستفيد شرائح كثيرة وفئات إجتماعية مختلفة من سكان القرى والأطراف البعيدة، ويشمل بصورة خاصة التمويل المتناهي الصغر، خصوصاً الحرفيين الصغار ورواد الأعمال الصغيرة، الذين يدخلون الأعمال لأول مرّة، ويمثل ذلك تحدياً ينبغي على القطاع المصرفي التعامل معه بكفاءة، لأن هذا النوع من الإقراض يتطلّب نهجاً وأسلوب عمل مختلفين عما هو سائد في القطاع المصرفي.

لقد ظهرت فكرة المسؤولية الإجتماعية للشركات من أجل الربط التفاعلي بين هذه الشركات والمجتمعات التي تعيش فيها، فالمسؤولية الإجتماعية ليست عبئاً، إنما هي إستثمار يسهم في تطوير المجتمع، فالتمويل المتناهي الصغر بخدماته المالية يُعتبر الأكثر فاعلية في تحقيق الشمول المالي، خصوصاً في المجتمعات الفقيرة بحيث يزيد من قدرة الأفراد على الإدخار والإنتاج، ويزيد من فرص تمكين المرأة ومشاركتها في الإنتاج وإستقرار المجتمع.

^١ - تعميم مصرف لبنان أساسي رقم ١٣٤ تاريخ ٢٠١٥/٥/١٧، للمصارف وللمؤسسات المالية المتعلّق "بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء".

أهمية البحث:

تتركز الإهتمامات في لبنان والدول العربية والمؤسسات المالية في هذه المرحلة على موضوع تعميم دور الشمول المالي (Financial Inclusion) في الإقتصاد المالي، وتوسيع قاعدة العلاقة بين القطاع المالي والمصرفي والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، وفي إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية بما فيها المعاملات المصرفية بأسعار مقبولة وبطرق سهلة وميسرة، وإستقطاب غير المتعاملين مع القطاع المالي النظامي، وذلك عن طريق تقديم منتجات وخدمات مالية جديدة.

كما يعني الشمول المالي محاربة ظاهرة البطالة وخلق فرص عمل جديدة، وتكمن أهميته في تحقيق العدالة الإجتماعية من خلال مشاركة الفئات الإجتماعية الأكثر فقراً والمهمشة (Excluded) من المؤسسات المالية النظامية في الدورة الإقتصادية، كما يُمثل الشمول المالي بُدأ هاماً في إستراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة لما له من أثر في تحسين فرص النمو والإستقرار المالي والإجتماعي، وإرتباط وثيق بالنمو الإقتصادي وزيادة الإدخار، وتوزيع الثروة وتنمية المجتمعات الريفية والنائية، ورفع المستوى المعيشي وتحسين دخل الفرد.

ويتطلّع الشمول المالي الى تعزيز فرص المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر (Micro Finance)، والوصول بالخدمات المالية إلى الفئات الإجتماعية الأكثر فقراً، وإتاحة الفرصة للأنشطة غير النظامية للإندماج في بُنية الإقتصاد الوطني، بإعتبارها جميعاً ركائز أساسية لتحقيق الإنماء الإقتصادي والإجتماعي المتوازن.

وهكذا تبرز أهمية الشمول المالي من خلال حماية مستخدمي الخدمات المالية وإبقائهم تحت مظلة الأنظمة المالية القائمة، وكذلك لتجنيبهم الوقوع ضحية لبعض شركات التوظيف المالي وكونتورات التسليف^١، مع

^١ - عمليات الإحتيال والإستيلاء على ممتلكات المدينين، والتي أقدمت عليها بعض شركات التسليف، (كالوصول على القرض خلال خمس دقائق)، أثارت إستياء بالغاً لدى الرأي العام، وجعلت مصرف لبنان يضع إطاراً سريعاً لإعمال الشركات التي تمتهن التسليف لصغار المدينين، القرار الوسيط الرقم ١٢٣٢١ جاء ليعدّل القرار الأساسي رقم ٧٧٧٦ تاريخ ٢١ شباط ٢٠٠١، تداركاً للمخاطر التي من الممكن أن تنتج عن التعامل مع أشخاص أو مؤسسات قد يمارسون، بصورة غير شرعية، أعمال الصرافة أو التسليف من دون أن يكونوا مرخصين أو مراقبين من مصرف لبنان، وأهم بنود الإطار الذي أوجده مصرف لبنان لشركات التسليف التي تُعرف بالكونتورات (Comptoirs) هي :

أ. إجبارها على تحرير لرأسمال حدّه الأدنى ٢ مليار ليرة لبنانية (١,٣٣ مليون دولار).

ب. وضع سقف للتسليفات التي يمكن للشركة أو الكونتوار أن يمنحه لمدين واحد أو لمجموع المدينين المتعاملين مع الكونتوار.

ج. منع المصارف من تقديم تسهيلات مصرفية للكونتورات، بحيث تعود هذه الأخيرة وتُسلفها الى صغار المدينين مقابل فوائد مرتفعة.

د. وضع حدود دنيا وحدود قصوى للضمانة التي يُمكن للكونتوار أن يفرضها على المدينين وهي في معظم الحالات "زهن أرزاقهم".

أهم ما في الخطوة التي أقدم عليها مصرف لبنان، أنه أخضع تلك الشركات لرقابته واتخذ الإجراءات التي تحول دون تحويلها الى شركات تتعاطى الربا، وتسطو على الرهونات التي يقدمها المدينون ضماناً لديونهم. وقد تم منح المصارف والمؤسسات المالية التي تكون في وضع مخالف لأحكام هذا القرار مهلة حدّها الأقصى ٢٠١٦/١١/٣٠ لتسوية أوضاعها. واستند مصرف لبنان في قراره هذا الى قانون النقد والتسليف، لا سيما المواد ٧٠ و١٧٤ و١٨٢ و١٨٣ و١٨٤ منه، والقانون رقم ٣٤٧ تاريخ ٢١ / ٢ / ٢٠٠١ وتعديلاته المتعلقة بعمليات التسليف والتوظيف والمساهمة والمشاركة، والنظام التطبيقي لقانون تنظيم مهنة الصرافة.

الإشارة الى أن السبب الرئيس وراء عمليات التسليف الإحتيالي التي حصلت مؤخراً في لبنان على المواطن العادي، هو عدم إمتلاك البعض لثقافة مصرفية ومالية، مفادها بأن لجوء المواطنين أو العملاء للمصارف ليس الهدف منه فقط عمليات الإيداع والسحب وطلب القروض والتسليفات، ولكن بهدف إدارة أموالهم وإستثمارها بصورة سليمة وآمنة، وبحيث يستطيع الفرد أو المؤسسة أيضاً بناء سجل (Record) إئتماني خاص به، لكي يتمكن مستقبلاً من الإقتراض بفضل سهولة الإستعلام عنه، وعن جدارته الإئتمانية ووجود مرجعية مالية ومصرفية بشأنه.

لهذا فالشمول المالي يعمل على تعزيز ثقافة التعامل الآمن مع المؤسسات المصرفية، كما يؤدي دوراً بارزاً في مكافحة تبييض الأموال^١، ويُعد في الوقت عينه من الآليات المهمة للحدّ من تمويل الإرهاب ونشر أفكاره، وكذلك ضمان إستقرار وحماية القطاع المصرفي والمالي لتحقيق الإستقرار المالي والتنمية المُستدامة. ومن المتوقع أن الشمول المالي سيتطور بشكل أسرع خلال الفترة المقبلة، خاصةً مع تنامي إستخدام الوسائل الإلكترونية، والتطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، حيث يظهر العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال المبتكرة، كالخدمات المصرفية الجديدة عبر الهاتف الخليوي مثل التطبيقات (Mobile phone applications) وعبر ماكينات الصراف الآلي (ATM) وغيرها، وبفضل هذه الوسائل فقد بدأت تتقلّص القيود التي تمنع إمكانية الحصول على الخدمات المالية، وسيكون للتكنولوجيا الرقمية الدور الأساسي في تسريع عجلة الشمول للخدمات المالية.

مشكلة البحث:

تشير دراسات البنك الدولي بالمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية، أن نصف السكان البالغين في أنحاء العالم، أي ما يزيد عن ٢.٥ مليار نسمة بمن فيهم مئتا مليون عربي لا يحصلون على خدمات مالية رسمية، وهم خارج الأنظمة المالية والمصرفية، ونسبة ٧٥ في المئة من الفقراء لا يتعاملون مع المصارف بسبب إرتفاع التكاليف والمتطلبات لفتح حساب مصرفي خصوصاً في المناطق البعيدة عن المدن والأرياف ولا

^١ - يتبدى دور الشمول المالي في مكافحة عمليات تبييض الأموال من خلال الإعتبارات التالية:

أ- الإنتقال بالشرائح المهمشة من نطاق النظام المالي غير الرسمي الى نطاق النظام المالي الرسمي.

ب- إن ممارسة السلطات الرسمية رقابتها على النظام المالي الرسمي تسهم في رصد عمليات تبييض الأموال وتتبع مسارها.

ج- إن خفض مخاطر النظام المالي غير الرسمي يؤثر إيجاباً على تحقيق الإستقرار المالي والإجتماعي والإقتصادي.

يدخّر سوى ٢٥ في المائة من البالغين في العالم، الذين يكسبون أقل من دولارين للفرد في اليوم أموالهم في مؤسسات مالية رسمية^١. وغالبيتهم موجودون في جنوب آسيا ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والتي تُعتبر الأقل شمولاً مالياً في العالم.

كما أن نسبة ٨٢ في المائة من سكان الدول العربية البالغين، لا يتوافر لهم فرص الوصول إلى الخدمات المالية والتمويلية الرسمية، وأن نسبة ١٨ في المائة فقط من السكان، لديها حسابات مالية ومصرفية مقارنة بنسبة ٤٣ في المائة للبلدان النامية ككل، ومقابل ٢٤ في المائة في دول أفريقيا جنوب الصحراء^٢.

إن وجود نسبة كبيرة من الأفراد ممن لا يتعاملون مع المصارف، وليس لديهم حسابات أو يحصلون على خدمات ومنتجات مالية ومصرفية، يؤثر على قدرة المصارف في دعم التنمية الاقتصادية، وخفض معدلات البطالة وخاصة بين الشباب، وفي تجفيف بعض منابع التي يستفيد منها الإرهاب، وإن الوضع في بعض الدول العربية أكثر تعقيداً، إذ تُعاني من مشاكل تضرب جذورها في البطالة والفقر، وإستبعاد شرائح كبيرة من السكان عن الخدمات المالية، ما أدّى إلى إنتشار ظاهرة الإرهاب ونمو التطرّف والنقمة على المجتمع، ما يستدعي معالجة سريعة لهذه المشكلة.

كما أن دور المصارف أمام مشكلة الإستبعاد أو التهميش المالي (**Financial Exclusion**) وتداعياتها، يتطلّب إستقطاب الفئات المنتجة والنشطة إقتصادياً في المناطق البعيدة عن المدن، وأن يكون الشمول المالي كتوجّه إستراتيجي للإستقرار المالي والعدالة الإجتماعية والتنمية المتوازنة، خصوصاً أن مؤشرات الشمول المالي تُعتبر معدلاتها من الأضعف في المنطقة العربية، وهي أقلّ النسب بحسب الدراسات الميدانية للبنك الدولي.

أن نسبة ٨ في المائة فقط من إجمالي القروض من المصارف اللبنانية تذهب إلى المؤسسات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر وهذا أمر غير جيد، في حين أن عدد هذه المؤسسات تُشكل حوالي ٩٠ في المائة من إجمالي الشركات والمؤسسات اللبنانية^٣، وبالرغم من إنها محرّك نمو القطاع الخاص سواء في

^١ - تقرير البنك الدولي للمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية (The Global Findex Database) لقياس الشمول المالي حول العالم لعام ٢٠١٥.

^٢ - محمد عبد السميع شومان "أهمية الشمول المالي لتحقيق العدالة الإجتماعية" دراسة في منتدى الشمول المالي، إتحاد المصارف العربية (٢٠١٦/٢٤-٢٣) الخرطوم - السودان.

^٣ المرجع : دراسة الاستراتيجية اللبنانية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خريطة طريق نحو العام ٢٠٢٠.

توليد فرص العمل، أو في مُساعدة الأفراد ذوي الدخل المحدود على مواجهة الفقر والبطالة، والتعاطي بصورة أفضل مع حالات المداخل غير المنتظمة والإيرادات الموسمية.

أهداف البحث :

من أهم أهداف الشمول المالي الحفاظ على الإستقرار المالي والإجتماعي بالدرجة الأولى، ومن ثم الإهتمام الأوسع بالفقراء ومحدودي الدخل وتعزيز دور المرأة، من خلال الخدمات وتطوير التسليف في المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر، وذلك عن طريق وضع إستراتيجيات تتناسب مع حاجة السوق، وتحقيق نتائج إقتصادية إجتماعية ومعيشية، كذلك لا بُد من الإشارة الى العلاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الإجتماعية، وتأثير هذا الشمول على الوضع الإجتماعي من حيث الإهتمام بمحدودي الدخل والطبقة الأكثر حاجة الى التمويل، بهدف تحسين توزيع الدخل وخلق فرص عمل، والحدّ من القنوات غير الشرعية، وتحسين فرص وصول الخدمات المالية الى شريحة أكبر من المواطنين سواء الأفراد أو المؤسسات الصغيرة، نتيجة تهميش قسم كبير من السكان، وبقيائها خارج النظامين الإقتصادي والمالي.

فرضيات البحث:

إنطلاقاً من أهداف الشمول المالي يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- ١- هل يوجد إرتباط وثيق بين الشمول المالي والإستقرار المالي والإجتماعي، حيث أن التنوّع المالي الشامل لديه القدرة على تعزيز النمو الإقتصادي، عبر تحفيز التنافسية بين المؤسسات المالية والعمل على تطوير وتنويع منتجاتها؟ وهل معالجة جذور البطالة والفقر يكمن في محاربة التهميش المالي؟
- ٢- هل يوجد تأثير إيجابي للشمول المالي على توعية وتنقيف أفراد المجتمع مالياً، وعلى حماية الأفراد مالياً من خلال تعريفهم بحقوقهم (Customer Protection)، وتحقيق التوزيع العادل للثروة، وإستقطاب المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر والفئات المهمشة في المجتمع، خاصة الطبقة الشابة والنشطة إقتصادياً، وما هو دور القطاع المصرفي والمصرف المركزي في ذلك؟.

منهجية البحث:

يتألف هذا البحث من ثلاثة فصول إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال متابعة الدراسات والبحوث حول الشمول المالي الذي يعتبر موضوعاً مهماً للتوصل الى النتائج والتوصيات، التي من شأنها تطبيق الشمول المالي كهدف إستراتيجي للدولة والمؤسسات المالية ذات الصلة، إضافة لأهمية التعاون بين القطاعين العام والخاص في تسهيل الوصول الى هذه الغاية المرجوة.

مقدمة عامة :

يعتبر موضوع الشمول المالي (Financial Inclusion) في لبنان والعالم العربي ملحاً، وتظهر أهميته وسط التحولات السياسية والإقتصادية والإجتماعية العميقة التي تشهدها المنطقة العربية. وتتركز الإهتمامات في هذه المرحلة على تعميم خدمات الشمول المالي لتعزيز الإستقرار المالي والإجتماعي، وتوسيع قاعدة العلاقة بين المصارف والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر (Micro Finance)، بما يساعد على الوصول الى التنمية المستدامة، وتنشيط التعامل بين الأفراد والمجتمعات والقطاع المصرفي والمالي، بعدما تبين ضعف تعامل الأفراد مع القطاعات والمؤسسات المالية والمصرفية، وتعرض العديد من الأفراد والمؤسسات إلى عمليات إحتيالية بفعل إنتشار ظاهرة العمليات المالية غير النظامية، لا سيما عمليات تبويض الأموال والعمليات التي تتم خارج النظامين المصرفي والمالي، خصوصاً أن معدلات الشمول المالي في المنطقة العربية تُعتبر من الأضعف بين جميع مناطق العالم بحسب الدراسات الميدانية للبنك الدولي.

إن الأزمة المالية العالمية الأخيرة العام ٢٠٠٨، دفعت الى مراجعة عميقة وشاملة للأنظمة والتشريعات المالية والمصرفية على المستوى المحلي في كل دولة، وكذلك على المستوى الدولي بالنسبة الى المعايير والقواعد المصرفية الدولية. وكان لـ "لجنة بازل" دور قيادي في هذا المجال، حيث أجرت تعديلات واسعة وجوهرية على الدعامات الثلاث لـ "بازل-٢" تمثلت بإصدار قواعد ومعايير جديدة شكّلت معاً "بازل-٣".

لهذا أصبح الشمول المالي محور إهتمام العديد من الحكومات، والجهات المالية والرقابية بما فيها المصارف المركزية على وجه الخصوص، بحيث أنه من الصعب إستمرار الإستقرار المالي مع وجود نسبة كبيرة من الأفراد والمؤسسات الصغيرة مستبعدة مالياً من النظام الإقتصادي، مع الإشارة الى أن الدخول إلى عالم الخدمات المصرفية، يُعدّ جزءاً من النقاط التي يُبنى عليها لقياس معدلات التنمية والتطور في العالم.

فالمصارف تُعتبر من المؤسسات المهمة التي يلجأ إليها الأفراد والشركات لتأمين التمويل اللازم للإستهلاك الفردي أو لتمويل المشاريع الإنتاجية، وإن مسؤولية تحقيق الشمول المالي من صميم دور المصارف، والتي يتعدى كونها تسعى فقط لتعبئة الموارد وتوفيرها لجهة محددة من المجتمع، بل إلى المشاركة الفاعلة في توسيع قاعدة المتعاملين معها لفئات المجتمع كافة، وبالتالي المساهمة الفاعلة في دفع عجلة التنمية الإقتصادية الإجتماعية الشاملة.

عموماً الشمول المالي، يعني تمكين الأفراد والمؤسسات في المناطق خارج المدن والمناطق المهمشة والفقيرة من الحصول على الخدمات المالية والمصرفية، وإستخدامها بفعالية وبأسعار مقبولة، بهدف الإستفادة من هذه الخدمات لخلق فرص عمل ومحاربة البطالة ومكافحة الفقر، وخلق بُنية تحتية مالية جديدة لتنمية الإقتصاد الوطني وتعزيز القدرات التنافسية.

الفصل الأول

الآلية والركائز الأساسية لتطبيق الشمول المالي

مقدمة :

يبدأ تطبيق الشمول المالي بعد وضع خطة إستراتيجية شاملة، بإشراف الجهات ذات الصلة على المستوى الوطني، لتحديد الرؤية والأهداف المستقبلية المتوقع تحقيقها وترتيب أولويات تلك الأهداف، والتأكد من إستفادة كافة شرائح المجتمع فيها، ثم إعداد دراسة للفجوات على جانبي العرض والطلب عبر إعداد الإحصاءات الميدانية، وإعداد دراسة عن المشاكل الحقيقية التي تحول دون وصول المنتجات والخدمات المالية والمصرفية لأكبر عدد من الأطراف المعنية. ويأتي أهمية رسم الخطوط العريضة وصياغة الإستراتيجيات التي تم وضعها، وتنفيذها عن طريق تخصيص هيئة تقوم بالتنسيق وقياس إستجابة مقدمي الخدمات المالية. وفي جميع الأحوال يتعين أن تكون تلك الأهداف أو الإستراتيجية محددة وقابلة للقياس، ويمكن إنجازها في الوقت المحدد بعد وضع خطط للمراجعة الدورية للخطة الإستراتيجية.

المبحث الأول : مفهوم الشمول المالي:

يُقصد بالشمول المالي تسهيل وصول الخدمات المالية والمصرفية لمختلف فئات المجتمع بأفراده ومؤسساته، وبالأخص تلك المهمشة منها في المناطق البعيدة عن المدن وفي الأرياف، وتقديم الخدمات المناسبة لإحتياجاتهم بأسلوب عادل وشفاف، وبتكاليف تناسب دخلهم وإحتياجاتهم، وتمكينهم من الإستفادة من هذه الخدمات من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك الحسابات المصرفية، وخدمات الدفع والتمويل والتأمين والإئتمان، وإبتكار خدمات مالية أكثر ملائمة بأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وتشجيع تلك الفئات على إدارة أمورهم المالية ومدخراتهم بشكل سليم، لتقادي اللجوء إلى القنوات والوسائل غير الرسمية والتي تفرض أسعاراً مرتفعة نسبياً، ولا تخضع لأي جهة رقابية وإشرافية، وإلى سوء إستغلال تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية المطلوبة.

جاء الإهتمام بموضوع الشمول المالي (Financial Inclusion) لمعالجة ظاهرة أو مشكلة الإقصاء المالي (Financial Exclusion)، التي تتمثل بحرمان فئات من المجتمع من ذوي الدخل المتدني أو الفئات المهمشة من الحصول على الخدمات المصرفية، وكذلك حرمان المناطق الأقل نمواً من هذه الخدمات. وقد عرّفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD)^١، 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 إستخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والإندماج الإقتصادي والاجتماعي والإقتصادي". ويُعرّف الإستقرار المالي أيضاً، بأنه القدرة على تحقيق الإستقرار في جميع عناصر القطاع المالي بصورة متوازنة، والعمل على التأكد من قوة المؤسسات المالية المختلفة من مصارف وشركات تأمين وأسواق رأس المال والنقد والبنية المالية، المتمثلة في الأطر القانونية والتنظيمية وأنظمة الدفع، لخلق البيئة المالية وإرساء مفهوم الإستقرار المالي.

المبحث الثاني : أهداف الشمول المالي :

يعزّز الشمول المالي التنافس بين المؤسسات المالية لإيجاد منتجات مالية أكثر جودة، ويساعد على تنويع منتجاتها والإهتمام بجودتها لإستقطاب أكبر عدد من الأفراد والمؤسسات لتحقيق النمو الإقتصادي، كما يوثّر على الجانب الإجتماعي من حيث الإهتمام الأكبر بالفقراء وأصحاب الدخل المحدود، مع إهتمام أوسع بدور المرأة في الإنتاج، كذلك في الوصول إلى كافة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، والتمتاهية الصغر (Micro Finance)، ودمجهم بالقطاع المالي الرسمي أو النظامي عن طريق إتاحة الخدمات المالية، وجعلها في متناول الشرائح الفقيرة والمهمشة، إلى جانب الإهتمام بتحقيق المصلحة العامة، والتي تتعلق بخلق فرص العمل وخفض معدلات الفقر وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة والحماية المالية للمستهلك.

^١ - منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD) (Organization for Economic Cooperation & Development): هي منظمة دولية مكوّنة من مجموعة من البلدان المتقدّمة التي تقبل مبادئ الديمقراطية التمثيلية وإقتصاد السوق الحر. نشأت عام ١٩٤٨ عن منظمة التعاون الإقتصادي الأوروبي (OEED) (Organization for European Economic Cooperation) التي يتزعمها الفرنسي روبير مارجولين للمساعدة على إدارة خطة مارشال لإعادة إعمار أوروبا بعد الحرب العالمية الثانية، وبعد فترة تم توسيعها لتشمل عضويتها بلداناً غير أوروبية، وفي العام ١٩٦٠ تم إصلاحها لكي تكون منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية.

ولتحقيق أفضل النتائج تأتي أهمية تحقيق هذه الاهداف مجتمعة والربط بينها ووضع إستراتيجيات تتناسب مع أوضاع المجتمع. كذلك يهدف الشمول المالي إلى إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية الرسمية، بما فيها المعاملات المصرفية بأسعار مقبولة وطرق ميسرة، وإستقطاب غير المتعاملين مع النظام المالي والمصرفي من خلال تقديم خدمات مبتكرة ومنتجات جديدة.

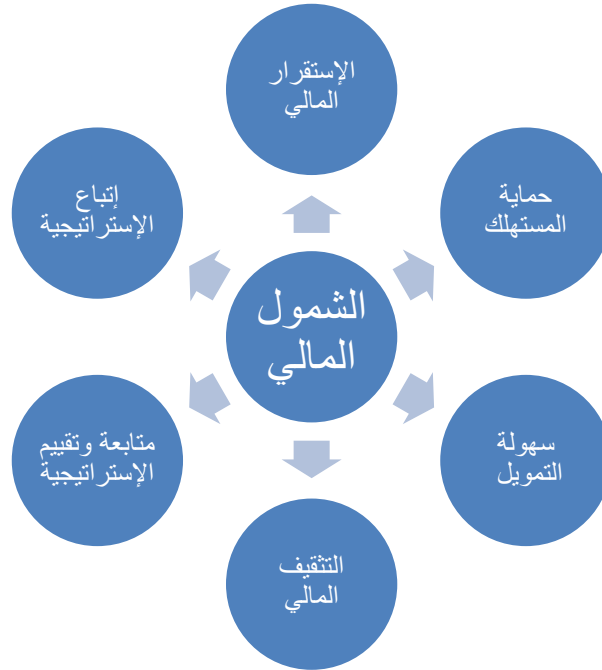
كما يعمل الشمول المالي على محاربة ظاهرة البطالة، وخلق فرص عمل جديدة وزيادتها، وعلى الإستفادة من التطوير بهندسات وتقديرات مالية مهمة وعلى تعزيز الثقافة المالية، ويعتبر من الآليات المهمة التي يتم تحديثها وفقاً للمستجدات المحلية والعالمية، ولتحقيق الإستقرار والسلامة المالية، فإنها تتم عبر المتطلبات الرئيسية التالية:

- توسيع قاعدة المتعاملين مع القطاع المصرفي والمتمثلة في تبسيط إجراءات فتح الحسابات المصرفية من خلال تقليل مبلغ الحد الأدنى.
- زيادة الإنتشار المصرفي في المناطق البعيدة والنائية، ونشر الوعي والثقافة المصرفية من خلال الحملات الإعلانية، وكافة طرق التواصل والتوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- بناء إطار قانوني ورقابي شامل، حيث يتم خلق البيئة والمناخ الملائم، من خلال اللوائح المنظمة للعمل المصرفي والمؤسسات المالية الأخرى.
- ضبط مؤسساتي جيد، ويشتمل على مجموعة من المبادئ الاساسية والمتطلبات التي تنظم عمل المؤسسات والرقابة والضبط الداخلي.
- إدارة مخاطر فعّالة، من خلال وضع سياسات إدارة المخاطر، وتحديد المسؤوليات المتمثلة في تحديد المخاطر وقياسها.
- تعزيز دور الشفافية والإفصاح في الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية، وتوحيد طريقة العرض والإفصاح لمكافحة الإرهاب ونشر أفكاره بشكل غير مباشر.
- يساعد المرأة في الإنتاج، لأن أغلب المقترضين من المؤسسات المالية الصغيرة، هم من النساء اللواتي يبحثن عن فرص عمل، ووجود المصارف في المناطق البعيدة عن المدن وفي المناطق الريفية، يساعد حركة المصانع والمؤسسات التي لا تعود بحاجة للتوجه نحو المدن، وتزداد فعالية

المساعدة إذا توفرت البنية التحتية للمصانع والمؤسسات، التي تنشأ في الأساس للعمل بعيداً عن المدن، حيث الكلفة واليد العاملة أرخص.

وتشير بيانات المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية (Global index)، إلى أن نسبة الحسابات المصرفية للرجال في المصارف بلغت ٦٧ في المائة، مقابل ٣٣ في المائة للنساء في العام ٢٠١٥، أي أن هناك فجوة بحدود ٢٩ في المائة بين الجنسين^١.

رسم بياني رقم (١) لآلية تطبيق الشمول المالي.



^١ - للمزيد من الإطلاع المصدر: الرابط الإلكتروني: www.datatopics.worldbank.org/financialinclusion Financial Inclusion Data/ Global Index

المبحث الثالث : ركائز تطبيق الشمول المالي

إن مبدأ الشمول المالي الذي تدعو إليه المؤسسات الإقتصادية الدولية والإقليمية، بغية محاربة الفقر والبطالة في المجتمعات كافة، قد لا يتناسب وفلسفة تعظيم الأرباح التي تتبناها معظم المؤسسات المالية والمصرفية، ما يستدعي في كثير من الأحيان طرح رؤية أخرى لتأسيس مرجعيات فكرية خاصة بالشمول المالي، بحيث ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات، من أجل الربط التفاعلي بين هذه الشركات والمجتمعات التي تعيش فيها، وتوعية الشركات على مفهوم المسؤولية الحقيقي، فالمسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم جديد الى حد ما، وبحسب تعريف البنك الدولي، فإن "المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل، لتحسين مستوى الناس بإسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد".

ونجد أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في لبنان لا يزال يُطبَّق في مجال ضيق رغم إرتفاع هذه الوتيرة حديثاً، فالتطبيق على نحوٍ أوسع يُؤثر إيجاباً في الإقتصاد اللبناني، خاصة من قبل الشركات الكبيرة والمصارف على وجه التحديد، ويؤدي الى دور مهم في إيصال القطاع الخاص الى أعلى المعايير الدولية من حيث الإنتاجية والتنافسية، فالمسؤولية الاجتماعية ليست عبئاً، إنما هي إستثمار تُسهم في تحسين الربحية وتوفير فرص عمل للشباب.

أما أهم الركائز الاساسية لتطبيق مبدأ الشمول المالي فهي التالية:

١ - دعم البنية التحتية المالية: وهي أهم الركائز لتحقيق بيئة ملائمة لتلبية متطلبات الشمول المالي، ويتعين تحديد أولويات تجهيز البنية التحتية لتعزيز النمو الإقتصادي، وتيسير وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية من خلال ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي.

- الإنتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة الفروع^١ لمقدمي الخدمات المالية، والإهتمام بإنشاء فروع أو نقاط وصول الخدمات المالية (POS)، وبالأخص للتمويل المتناهي الصغر، وخدمات التطبيقات للهاتف الخليوي المصرفي، والصراف الآلي (ATM) وخدمات التأمين وغيرها وفقاً لتشريعات الدولة.

^١ - بلغ عدد الفروع المصرفية في لبنان ١٢٥٠ فرعاً أي ما يُوازي فرعاً واحداً لكل ٣٥٠٠ مواطن، وهذه نسبة عالية في المحيط العربي، أي كل ١٠٠ ألف فرد ٣٠ فرعاً تقريباً، مقارنةً بدولة مصر حيث المعدل ٥ فروع لكل ١٠٠ ألف شخص.

المصدر : جمعية المصارف في لبنان www.abl.org.lb

- تطوير نظم الدفع الإلكترونية والتسوية، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها في الوقت المناسب لضمان إستمرار تقديم الخدمات المالية.

- الإستفادة من التطورات التكنولوجية، العمل على تطوير وتحسين وسائل الإتصال وتبادل المعلومات، من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services)، وكذلك وسائل الدفع عبر الهاتف الخليوي للوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية كبيرة.

- توفير قاعدة بيانات شاملة، من خلال إنشاء قاعدة لسجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، وإتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدّمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها، لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم، والعمل على تفعيل دور مكاتب الإستعلامات الائتمانية.

٢- تطوير وإبتكار الخدمات المالية التي تلبي إحتياجات فئات المجتمع كافة.

يتم ذلك من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها، وتقديمها للأفراد وخصوصاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، وبالتالي يقع على عاتق مقدّمي الخدمات مهمة تطوير المنتجات والخدمات المالية، مع الأخذ بعين الإعتبار إحتياجات ومتطلبات الأفراد المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل عرضها في الاسواق، بالإضافة إلى إبتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على وسائل الدفع والإقراض والتمويل.

كما يتم تطوير الخدمات المالية من خلال توفير المزيد من الخيارات للعملاء، وتعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، وبما يُمكن الأفراد من الإختيار بسهولة بين المنتجات وبتكاليف مقبولة ومراعاة ظروفهم وعدم إستغلالها، وقيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل.

٣- الحماية المالية للمستهلك.

لقد وُضعت حقوق العملاء في بند "المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف" إستناداً إلى المبادئ التي

طورتها مجموعة الدول العشرين^١، بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD) في العام ٢٠١١، وإستحوذ هذا الموضوع على إهتمام الكثير من الدول والهيئات الدولية ومجلس الإستقرار المالي، وكذلك في إجتماعات مجموعة الدول العشرين.

ونظراً لنمو وتطور القطاع المصرفي والمالي، وتطور الأدوات المالية الإلكترونية والمنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتوسع في تلك الخدمات، فقد تطور مفهوم حماية المستهلك للخدمة المالية، بإهتمام كبير في الآونة الأخيرة، والهدف من إصدار القواعد والأنظمة من السلطات الرقابية بهذا الشأن هو زيادة الثقة بالقطاع المصرفي والمالي، لتعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الإستقرار المالي، وذلك من خلال التالي:

• أ- التأكد من حصول العميل على معاملة عادلة (Fair Treatment)

بهدف تأمين التعامل معه بشكل عادل ومُنصف ومهني دون تمييز، وحيث تُراعى خلفية العميل ومقدرته على فهم العمليات وإستيعابه لمخاطرها ومنافعها في جميع مراحل العلاقة، (كذوي الدخل والتعليم المحدودين، وكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة).

• ب- ملاءمة الخدمات أو المنتجات المقدمة للعميل مع وضعه الشخصي والمالي (Suitability)^٢.

إن مبدأ الملاءمة يُعتبر من أهم المبادئ ومن الممارسات الفضلى (Best practices) المتعلقة بحماية العملاء، خصوصاً العميل الذي هو بحاجة للتوعية أكثر من العملاء المحترفين كالشركات الكبيرة والمستثمرين الكبار، بما في ذلك معرفته وخبرته بالمنتجات والخدمات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بها، وقدرته على الإلتزام بالشروط والأحكام والقدرة على تحمّل المخاطر.

كما على المصرف الحصول على المعلومات الواجبة من العميل لتقييم مدى ملاءمة المنتج أو الخدمة المقدّمة، وإعلامه بما يتناسب مع وضعه لتمكينه من المقارنة.

^١ - مجموعة الدول العشرين: تجمّع إقتصادي يضم ١٩ دولة الى جانب الإتحاد الأوروبي، من أهدافه تنمية الإقتصاد العالمي، وتفعيل مبادرات التجارة الحرّة، وتوفير فرص العمل، أنشئت هذه المجموعة عام ١٩٩٩ بناءً على مبادرة من مجموعة الدول السبع لتجمّع الدول الصناعية الكبرى مع الدول الناشئة كالصين والبرازيل والمكسيك، لمناقشة المواضيع الرئيسية التي تهم الإقتصاد العالمي. وتتألف المجموعة من: الأرجنتين، استراليا، البرازيل، كندا، الصين، فرنسا، ألمانيا، الهند، إندونيسيا، إيطاليا، اليابان، المكسيك، روسيا، المملكة العربية السعودية، جنوب أفريقيا، تركيا، كوريا الجنوبية، الولايات المتحدة، والمملكة المتحدة، مع مشاركة كل من صندوق النقد الدولي والبنك الدولي، ورئاسة الإتحاد الأوروبي.

^٢ - علي بدران (الباحث) "حقوق وواجبات العملاء في المصارف والإلتزام بالمعايير الدولية". مجلة الإقتصاد والأعمال اللبنانية- العدد ٨١ تشرين الثاني (نوفمبر) ٢٠١٥.

• ج- شفافية المعلومات المقدمة للعميل (Transparency):

إن مبدأ الشفافية يجب أن يطبقه المصرف على جميع العملاء، وأن تكون الخدمات والمنتجات المقدمة واضحة ومفصلة وسهلة الفهم وغير مضللة، ويمكن الوصول إليها بسهولة، وتزويد العملاء بالمعلومات الأساسية الدقيقة والصحيحة للخدمات والمنتجات (Key Information) لتمكينهم من المقارنة بينها، ومعرفة العناصر الأساسية للعلاقة التعاقدية، ويشمل حقوق ومسؤوليات كل طرف.

• د- الأسعار الواضحة للفوائد والعمولات (Responsible Pricing)

أن تتضمن جميع الإعلانات عن التسليف (Brochures) جميع الشروط المطلوبة، من تفاصيل الأسعار والعمولات والغرامات، وضعية الفائدة سواء كانت متحركة أو ثابتة، ونسبة الفائدة السنوية المطبقة خصوصاً لجهة النسبة المئوية السنوية APR، (Annual Percentage Rate) وغيرها من التفاصيل الضرورية.

• هـ - حماية بيانات العملاء المالية (Data privacy):

أي الحفاظ على سرية المعلومات، ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم بما لا يتعارض مع التشريعات النافذة.

• و- توفير الخدمات الاستشارية:

العمل على توعية العملاء وتوضيح حقوقهم، من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف في المراكز الرئيسية للمصارف وجميع فروعها ومواقعها الإلكترونية، وغيرها من وسائل التواصل مع العملاء بناءً على احتياجاتهم، ومدى تشعب المنتجات والخدمات المقدمة لهم، وكذلك تثقيف مقدمي الخدمات والمنتجات في المصارف، أي الموظفين لا سيما الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، من خلال تدريبهم وتعزيز قدراتهم وخبراتهم المهنية^١.

• ز- إنشاء آلية لتلقي المصرف المراجعات والشكاوى (Complaint Resolution)

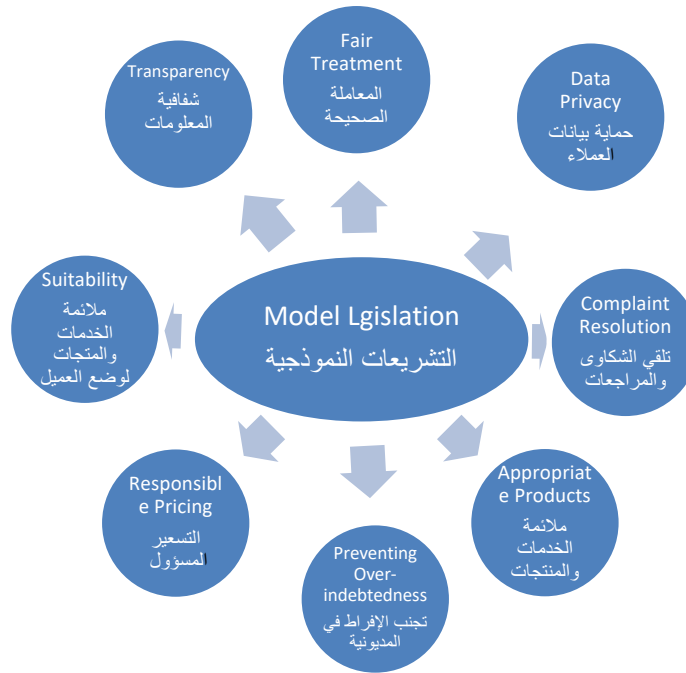
في هذا الإطار على المصارف وضع آلية واضحة وفاعلة، تسمح للعملاء تقديم المراجعات أو الشكاوى، وتكون هذه الآلية فعّالة ودون كلفة وتضمن لهم المتابعة والمعالجة دون تأخير، وضمن فترة زمنية محددة.

^١ - تعميم مصرف لبنان الاساسي رقم ١٠٣ المتضمن القرار الاساسي رقم ٩٢٨٦ تاريخ ٢٠٠٦/٣/٩، المتعلق "بالمؤهلات العلمية والتقنية والأدبية الواجب توفرها لمزاولة بعض المهام في القطاعين المصرفي والمالي".

• ح- تجنب الإفراط في المديونية للعملاء (Preventing Over-indebtedness)

من أسباب الأزمة المالية الأخيرة العام ٢٠٠٨، كان الإفراط غير المدروس جيداً لمديونية العملاء، خصوصاً في الإقراض الإستهلاكي المتنوع، وفي ظل خلق منتجات مالية معقدة أحياناً لبعض أنواع القروض، والمنافسة الشديدة لبعض المصارف لتحقيق الأرباح، ما يؤدي لزيادة نسبة الديون المتعثرة نتيجة لعدم القدرة على التسديد، ما يتطلب دراسة ملءة العملاء على السداد وتحسين جهود إدارة المخاطر الائتمانية.

رسم بياني رقم (٢) لمبادئ حماية المستهلك أو العميل^١.



^١ - مصدر الرسم البياني:.

٤- نشر الوعي المالي أو التثقيف المالي والمصرفي.

يتم ذلك من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجّهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل الجهات الحكومية، إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين، خاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك، مثل المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر.

كما ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل، والوصول إلى مجتمع مثقف مالياً، يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، ويملك مهارات تمكّنه من فهم وإستيعاب المنتجات والخدمات المالية، حيث يساعد التثقيف المالي الأفراد والمؤسسات على إتخاذ قرارات إستثمارية سليمة ومدروسة في ما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.

إن تطبيق سياسة الشفافية والإفصاح ورسم حدود العلاقة بين المصرف والعميل، والأخذ بعين الإعتبار حقوق وواجبات الطرفين لم يعد ذلك خياراً، بل إن المصارف والمؤسسات المالية وحرصاً منها على التقيد بالمبادئ العامة لحماية العملاء وبالمعايير الدولية فيما يتعلق بهذا الخصوص، هي مُلزّمة بتطبيق معايير الحوكمة والإدارة الرشيدة ضمن التعاميم الصادرة عن مصرف لبنان، وتعزيز أساليب الرقابة إلى جانب تقييم الأداء على جميع المستويات، وهذا يدخل ضمن التوعية والتثقيف وحماية العملاء والمساهمين في المصرف، والتجرد في إدارة الأموال والتعامل المهني للحدّ من المخاطر المالية.

الفصل الثاني

دور مصرف لبنان في تعزيز الشمول المالي

مقدمة :

في إطار الالتزام بمعايير بازل حول الشفافية والإفصاح، يُؤدي مصرف لبنان دوراً هاماً في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال إصدار قوانين وتعاميم ملائمة وإبتكار أدوات مالية لمساندة القطاع المصرفي في التوسّع وتنويع الموجودات، ودعم قروض القطاع الخاص وتعزيز القطاعات الإنتاجية، كذلك وضع أنظمة هدفها تيسير المعاملات المصرفية بكافة اشكالها، وتذليل العقبات لضمان وصول الخدمات المالية والمصرفية الى مستخدميها، الأمر الذي يستلزم توافر أربع عناصر مهمة هي التالية:

❖ ١- إصدار قوانين وتعاميم ملائمة لتعزيز الثقة.

❖ ٢- إستقرار سعر صرف الليرة اللبنانية.

❖ ٣- تطوير البنية التحتية المالية.

❖ ٤- إستخدام وسائل مبتكرة لتحفيز النمو الإقتصادي.

المبحث الأول: إصدار قوانين وتعاميم ملائمة لتعزيز الثقة

أصدر مصرف لبنان سلسلة من القوانين والتعاميم الهادفة الى تعزيز الثقة في القطاع المصرفي في لبنان أهمها:

➤ قانون تسهيل عمليات إندماج المصارف، ويُعتبر الأهم في تاريخ لبنان نظراً للأوضاع الصعبة التي مرّت سابقاً، مما يساهم بتعزيز الثقة وسمعة القطاع^١، حيث تمت ٢٦ عملية دمج وإستحواذ (Merger and Acquisition) بين العام ١٩٩٣ والعام ٢٠٠٢، وشطب ٦ مصارف من قبل الهيئة المصرفية العليا، وإنجاز ٤ عمليات كتصفية ذاتية.

^١ - أنظر قانون تسهيل إندماج المصارف الرقم ١٩٢ تاريخ ١٩٩٣/١/٤ الممدّد بالقانون رقم ٩٨/٦٧٩، وما زال العمل به لغاية تاريخه نظراً للحاجة والمصلحة للاستمرار بالعمل بأحكامه، بالرغم من بعض الإنتقادات للمادة السادسة منه التي تعطي مصرف لبنان الإستثنائية في عملية الإقراض للمصرف الدامج (تصل قيمة المبالغ لعمليات الدمج إلى حوالي ٧٠٠ مليار ليرة لبنانية وبفائدة ٧ في المئة في حينها).

➤ إعداد قواعد الإدارة الرشيدة وفقاً للمعايير الدولية المتعلقة بتفعيل كفاءة وفعالية مجلس الإدارة في المصارف، من خلال إنتخاب عدد من أعضاء المجلس غير التنفيذيين والمستقلين، وإنشاء لجنة تدقيق (Audit Committee) من بين أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين، بحيث لا يقل العدد عن ثلاثة، وأن يكون رئيس اللجنة يتمتع بالخبرات العملية في القطاع المصرفي أو المالي، في أحد مجالات الإدارة المالية أو المحاسبة أو التدقيق. وكذلك إنشاء لجنة المخاطر (Risk Committee) من بين أعضاء مجلس الإدارة أيضاً على أن يكون رئيس اللجنة مستقلاً، وأن يتمتع بالخبرات المتقدمة في القطاع المصرفي أو المالي في مجال تقييم المخاطر وإدارتها.

➤ قانون مكافحة تبييض الأموال ومكافحة الإرهاب وتعديلاته^١.

➤ فرض متطلبات رأس المال ونسب السيولة لتطبيق المعايير الدولية في العمل المصرفي، ما يساعد على تطوير القطاع المصرفي فيما خص معايير كفاية وجودة رأس المال بحسب متطلبات بازل-٣ المالية.

➤ إنشاء هيئة الاسواق لتعزيز أسواق رأس المال، ما يساهم بخلق صناديق إستثمار محلية ودولية تهتم بالشركات اللبنانية أو بسنداتها، والدور الذي تلعبه هذه الهيئة في زيادة النمو الإقتصادي وخلق فرص عمل جديدة، وكذلك في تعزيز التنقيف والتوعية المالية التي تشجع الأفراد على الإستثمار في الاسواق المالية^٢.

➤ نظام الحدود القصوى لمخاطر التسهيلات المصرفية، ومنها ما يتعلق بالحدود القصوى للتسهيلات والممنوحة لمجموعات مترابطة من المدينين وعلى اساس مجمّع (Large Exposure)، والأموال الخاصة للمصرف والحدود القصوى للتسهيلات خارج لبنان أو المركّزة في دولة واحدة^٣.

^١ - التعديل الأخير لقانون مكافحة تبييض الأموال رقم ٢٠٠١/٣١٨، بموجب القانون رقم ٤٤ تاريخ ٢٤/١١/٢٠١٥ (قانون مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب).

^٢ - هيئة الأسواق المالية : هي هيئة تنظيمية إشرافية رقابية، تسعى إلى الإرتقاء بالأسواق المالية في لبنان، وخلق بيئة إستثمارية جاذبة بثقة المستثمرين، صدر القانون باسم هيئات الإستثمار الجماعي بالقيم المنقولة وسائر الأدوات المالية رقم ٧٠٦ تاريخ ٩/١٢/٢٠٠٥ (ج.ر. رقم ٥٧ تاريخ ١٥/١٢/٢٠٠٥).

^٣ - التعميم الأساسي لمصرف لبنان رقم ٤٨ تاريخ ١٣/٨/١٩٩٨، المتعلق بنظام "الحدود القصوى لمخاطر التسهيلات المصرفية" وتعديله بموجب التعميم الوسيط.

➤ تعميم مصرف لبنان حول العمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية، التي يتم تنفيذها من قبل المصارف أو المؤسسات المالية أو أي مؤسسة أخرى بواسطة الإنترنت، أو الهاتف أو الصراف الآلي وأجهزة المعلوماتية^١.

➤ قواعد وأنظمة شفافية وأصول التسليف، وشروط الإعلان أن يكون واضحاً وغير مضلل وعقود وبيانات التسليف وطريقة الإحتساب، مثل تحديد نسبة الفائدة (Annual Percentage Rate)، والتسليف المتجدد (Revolving Cards) وبما في ذلك بطاقات الإئتمان^٢.

➤ تعميم مصرف لبنان بخصوص أصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء، حول حماية المستهلك في المصارف (Customer Protection)، والإلتزام بالمعايير الدولية في هذا المجال، في إطار تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المالية بكافة أنواعها^٣، وقد جرى التشديد في هذا التعميم على ضرورة تثقيف العملاء وتوعيتهم وتوضيح حقوقهم، من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف في المركز الرئيسي للمصرف وجميع فروعها، وعلى ضرورة إعداد لوائح مفصلة حول حقوق وواجبات العميل وتزيد هذا الأخير بها.

➤ الشروط التنظيمية وشروط ممارسة عمليات التسليف "كونتوارات التسليف"، وفقاً لأحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف بموجب تعميم صدر بتاريخ ٢٠١٦/١/٢١^٤، حول الرساميل المطلوبة لتأسيسها، والتي يجب أن لا تقل عن ملياري ليرة لبنانية تُدفع وتُحرر بالكامل دفعة واحدة لدى مصرف لبنان، وشروط أخرى أكثر تشدداً بالنسبة لجميع أنواع الشركات ومفوضي الرقابة، خصوصاً بعد إنتشار ظاهرة كونتوارات التسليف مؤخراً في لبنان وإزدياد عمليات الإحتيال^٥.

^١ - راجع التعميم الاساسي لمصرف لبنان رقم ٦٩ تاريخ ٢٠٠٠/٠٣/٣٠ المتعلق "بالعمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية".

^٢ - التعميم الاساسي لمصرف لبنان رقم ٦٩ تاريخ ٢٠١٠/٥/١٧ حول شفافية واصول شروط التسليف.

^٣ - مصدر سابق، تعميم أساسي مصرف لبنان رقم ١٣٤، للمصارف والمؤسسات المالية المتعلقة "بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء".

^٤ - التعميم الاساسي لمصرف لبنان رقم ٢ الصادر بتاريخ ٢٠١٦/١/٢١ للأشخاص الخاضعين لأحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف "كونتوارات التسليف".

^٥ - تنتشر كونتوارات التسليف في لبنان بشكل كبير، فهي لا تخضع لمبدأ الترخيص المسبق من مصرف لبنان على غرار المؤسسات المالية الأخرى، بل تُعطي مصرف لبنان علماً وخبراً بوجودها. وبالتالي لا تخضع لرقابة لجنة الرقابة على المصارف. وبحسب إحصاءات مصرف لبنان يُوجد أكثر من ٥٠٠ كونتوار تسليف، إلا أن أقل من ٦٠ كونتواراً فقط إستجابت للتعميم الأساسي لمصرف لبنان رقم ٢ تاريخ ٢٠١٥/٢/١٢، الذي أعطى مهلة لكل الأشخاص الخاضعين لأحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف (كونتوارات التسليف) وإلا يُعتبر العلم والخبر بحكم الملغى، ويحظر على المخالف القيام بعمليات التسليف تحت طائلة تطبيق أحكام المادة ٢٠٠ من قانون النقد والتسليف.

المبحث الثاني: أهمية الإستقرار النقدي في تأمين إستقرار القطاع المالي

على الرغم من الكلفة العالية جداً لتثبيت سعر صرف الليرة مقابل الدولار الأميركي، يعتبر مصرف لبنان أن ذلك هو من أولويات الإقتصادات في طور النمو، ومن ناحية أخرى إن تثبيت سعر صرف النقد يمنع الإفراط في طبع العملة وبالتالي يحافظ على قيمتها.

وهكذا كان الهدف من سياسة تثبيت سعر صرف الليرة اللبنانية خفض معدلات التضخم والحفاظ نسب متدنية وللساهمة في توفير إستقرار نسبي في تكاليف المعيشة، بالرغم من أن ذلك يتم وسط تفاقم العجز المالي والإستدانة الداخلية والخارجية، مع تراجع معدلات النمو الذي يترافق عادةً مع تراجع معدلات التضخم. لكن معدل تراجع النمو في لبنان يترافق مع معدل تضخم بنسبة حوالي خمسة في المئة. هذه المشكلة في الإقتصاد تُعرف "بالتضخم مع ركود" (Stagflation)، والسبب الرئيس هو الفوائد العالية نسبياً المفروضة من مصرف لبنان خدمة لتثبيت سعر صرف الليرة بمعزل عن المؤشرات الإقتصادية.

- تعزيز إحتياجات وموجودات مصرف لبنان بالعملات الأجنبية.

بلغت هذه الإحتياجات الأعلى تاريخياً بحيث إرتفعت الى ٤٠,٧ مليار دولار في آب ٢٠١٦، بعد الهندسة المالية (Financial Engineering)، على أساس إستبدال سندات دين بالعملة اللبنانية لدى مصرف لبنان بسندات دين بالعملات الأجنبية بقيمة ملياري دولار، بالتنسيق مع وزارة المال، وسمحت هذه العملية للمصارف بأن تقوم بعمليات (Swap)، ما ساهم هذا الإحتياطي النقدي في تغطية الحاجات التمويلية للدولة، إضافة إلى ١١ مليار دولار كإحتياط الذهب^١.

كان هدف مصرف لبنان على إنتهاج مسار الابتكارات المالية والمصرفية، لتحسين وتطوير وتعزيز القطاع المصرفي ومواكبة التطورات العالمية والتعايش مع الواقع المحلي، لتعزيز القطاع المصرفي في إكتساب مناعة لتجنّب إنعكاسات الأزمات العالمية والأزمات السياسية والأمنية المحلية والإقليمية، ويتجلى ذلك من خلال الإرتفاع في الودائع بنسبة ٦-٧ في المائة سنوياً مع نهاية العام ٢٠١٥، فضلاً عن فائض السيولة

تقوم هذه الكونفورات على تسليف الزبائن مبالغ مالية مقابل فوائد باهظة جداً، وفي المقابل يحصل الكونفوار المالي على ضمانات أغلبها عقارات ويجبر المدين على تنظيم وكالة غير قابلة للعزل تسمح للكونفوار بالتصرف بالعقار، وهو ما يفتح مجالا واسعا للاحتيال والاستحواذ على الرهون لجني الأرباح الطائلة. هذه الكونفورات تستغل حاجة الزبائن للمال على غرار المرابين المعروفين ولا سيما هؤلاء الذين لا يستطيعون الحصول على القروض المصرفية لأسباب عديدة. (وهذا ما عُرف في بعض وسائل الإعلانات اللبنانية خلال الفترة الأخيرة العام بقروض مقابل رهن خلال ٥ دقائق)، وهو من انواع الغش والإحتيال حسب الجهات القضائية.

^١ - البيان الصادر عن مصرف لبنان حول وضعية موجوداته في نهاية آب ٢٠١٦.

الذي يتجاوز ١٦ مليار دولار^١، ما يُتيح للمصارف تسليف القطاع الخاص ضمن الحدود المفروضة من خلال تعاميم مصرف لبنان.

المبحث الثالث : تطوير البنية التحتية المالية لتحسين إدارة المخاطر

يتم تطوير البنية التحتية المالية من خلال التالي:

١- تطوير أنظمة الدفع التي تسهل عمليات تحويل الأموال، وتساعد على إدارة السيولة وفي تحقيق الإستقرار النقدي والمالي، كونها تؤثر بشكل كبير على فعالية تنفيذ السياسة النقدية وعلى سلامة المؤسسات المصرفية والمالية. ولقد أولى مصرف لبنان موضوع أنظمة الدفع أهمية للمحافظة على سلامة النقد اللبناني والنظام المصرفي، وتحقيق الإستقرار الإقتصادي وتطوير السوق النقدية والمالية^٢، وتطوير وتنظيم عمليات التحويل النقدية بما فيها التحويلات الإلكترونية، إضافة الى عمليات المقاصة والتسوية العائدة لمختلف وسائل الدفع والإدوات المالية^٣.

٢- إنشاء المصلحة المركزية للعملاء المتخلفين عن الإيفاء في مصرف لبنان عام ١٩٩٥^٤، والتي بدأت من صفر شيكات مرتجعة في سجلات مصرف لبنان، إلى حوالي ٣٣ ألف شيك مرتجع، وأدى ذلك إلى انخفاض نسبة الشيكات المرتجعة من مجموع الشيكات المُقاصة بالليرة اللبنانية وبالعملات الأجنبية من ١٠ في المائة عام ١٩٩٥ قبل صدور تعميم مصرف لبنان بهذا الخصوص، إلى أقل من ٢ في المائة نهاية العام ٢٠١٥^٥.

٣- تطوير المصلحة المركزية للمخاطر المصرفية لتحسين الشفافية وتقييم المديونية^٦، وإعطاء المعلومات السلبية والإيجابية عن الأفراد والشركات، حيث تغطي الآن حوالي ٩٠ في المائة من إجمالي المدينين (حوالي ٩٠٠ ألف مُقترض) مع العلم أن عدد السجلات إزداد حوالي ٤٢ ألف سجل جديد خلال ستة أشهر من العام

^١ - النشرة الفصلية كانون الثاني (يناير) ٢٠١٥ - جمعية المصارف في لبنان www.bdl.gov.lb.

^٢ - المادة ٦٠ من قانون النقد والتسليف.

^٣ - من أهم الإنجازات التي حصلت في مجال تحديث أنظمة الدفع في لبنان تطبيق نظام التسوية الإجمالي (BDL-RTGS) وهو عبارة عن نظام تسوية محلي آمن وموثوق للمصارف الخاصة لتحويل الأموال إلكترونياً، ونظام الدفع الوطني (National payment system) ونظام الدفع بالتجزئة (BDL-Clear) ومقاصة الشيكات (Check Clearing).

^٤ - التعميم الأساسي للمصارف رقم ٢٠ المتضمن القرار الأساسي رقم ٦٠٦٠ تاريخ ١١/٢٥/١٩٩٥، حول "النظام المتعلق بالمصلحة المركزية للعملاء المتخلفين عن الإيفاء".

^٥ - تقرير مصرف لبنان نهاية العام ٢٠١٥ www.bdl.gov.lb.

^٦ - التعميم الوسيط لمصرف لبنان رقم ٢٢٩ تاريخ ٩/٢٣/٢٠١٠ حول "نظام المصلحة المركزية للمخاطر المصرفية" الذي عدل التعميم الأساسي رقم ٧٥ تاريخ ١٠/٢٦/٢٠٠٠.

٢٠١٥، مقارنةً ب ٣٠ ألف سجل جديد في الفترة الزمنية ذاتها العام ٢٠١٤، وذلك بسبب تخفيض سقف التصريح في شهر حزيران العام ٢٠١٥، من ٧ ملايين ليرة لبنانية أو ما يعادله بالعملات الأجنبية إلى خمسة ملايين ليرة لبنانية، أو ما يعادله بالعملات الأجنبية على أن تصبح لاحقاً صفراً^١.

- مشروع قانون الضمانات العينية على الأموال المنقولة^٢، لتسهيل الإقراض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتشجيع التمويل للقروض الصغيرة.

يمنح المشروع المقترح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الفرصة لإستخدام الموجودات المنقولة لديها مثل الأسهم والسلع والمعدات، كضمانات مصرفية للحصول بطريقة أسهل وأكثر تنوعاً وأوسع على راس المال، وبالتالي الإستفادة منه للتمويل الإضافي، وذلك من خلال تسهيل الحصول على الأموال وتوفير أدوات مالية جديدة وكذلك بنية قانونية ملائمة، ما يؤدي إلى توليد التمويل والتنمية والنمو، وخلق فرص العمل الجديدة لتحقيق الشمول المالي.

المبحث الرابع: إستخدام وسائل مبتكرة لتحفيز النمو وتوسيع نطاق الدعم للقطاعات الإقتصادية بما فيها المؤسسات المتوسطة والصغيرة الحجم

عمل مصرف لبنان على سياسة الحوافز المالية للمصارف، لزيادة نسبة النمو الإقتصادي وإصدار قرارات متكاملة لرمزات تحفيزية للتسليفات والقروض، خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، التي تُشكّل عنصراً مهماً ورئيساً في الإقتصاد، وهي الحافز الأساس نحو تعزيز النمو الإقتصادي والشمول المالي، وتحسين مستوى المعيشة، علماً أن الشركات الناشئة تلعب دوراً كبيراً في النمو أيضاً، فالقطاع الخاص هو القادر على إبتكار المشاريع المتوسطة والصغيرة، وذلك من خلال التالي:

- السماح للمصارف الإستفادة من الإحتياطات الإلزامية لتمويل القطاعات الإنتاجية، والقطاع السكني والتعليمي.

- دعم الفوائد للقروض الإنتاجية (صناعي، سياحي، معلوماتية، زراعي).

^١ - نجيب شقير- مدير مديرية المصارف في مصرف لبنان- "الشمول المالي" دراسة مقدمة إلى مؤتمر اليوم العربي للشمول المالي الذي نظمه مصرف لبنان في ٢٧ نيسان (ابريل) ٢٠١٦ في المصرف المركزي- بيروت.

^٢ - فؤاد زمكحل، الحاجة الى وسائل بديلة للتمويل وزيادة الأعمال، مؤتمر الشركات المتوسطة والصغيرة في لبنان ٢٠١٤/١٢/١٨، بيروت.

- تمويل رأس مال الشركات الناشئة (Startup Companies)، وحاضنات الأعمال (Incubators)، والشركات المسرّعة للأعمال (Accelerators)، التي يكون موضوعها محصوراً بتطوير وإنجاح نمو الشركات الناشئة في لبنان، عن طريق تقديم الدعم والشركات التي يكون موضوعها محصوراً بالمشاركة (Venture capital) في رأسمال "شركات ناشئة" في لبنان^١.

مع نهاية العام ٢٠١٥ بلغ مجموع تحفيزات مصرف لبنان ما يفوق خمسة مليارات دولار، من خلال تقديم برامج تسليف تدعم الإقتصاد الوطني، بحيث تستفيد من تمويل المصارف فئات إجتماعية كثيرة ومختلفة، من سكان القرى والمناطق البعيدة، ويشمل ذلك بصورة خاصة التمويل المتناهي الصغر (Micro finance)، والتمويل بضمانة مؤسسة كفالات للمؤسسات الصناعية والحرفيّة، وقطاعات الزراعة والسياحة، إضافة إلى تمويل إقتصاد المعرفة ومشاريع الطاقة المتجددة وتمويل التعليم وغيرها، بما يساعد على تحقيق التنمية المستدامة، وتالياً تحقيق الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي على صعيد السكان والمناطق كافة.

لقد أدّت هذه المشاريع إلى نتائج مهمّة، مثل زيادة حجم المُقترضين، وتأمين النمو في أصعب الظروف التي يمر بها لبنان والمنطقة، حيث تجاوز عدد المقترضين ٨٠٠ ألف مُقترض مع نهاية العام ٢٠١٥، مقارنة بالعام ١٩٩٣ حيث كان العدد ٦٠ ألف مقترض. كما ان قروض التجزئة بلغت نسبتها بحدود ٤٠ في المائة من مجموع القروض الممنوحة في نهاية العام ٢٠١٥ بما فيها القروض السكنية.

- كذلك جاءت حوافز مصرف لبنان من خلال المشاريع التي تُحافظ على بيئة قليلة التلوث والمخاطر، فضلاً عن مشاريع الطاقة البديلة والصديقة للبيئة، التي لا تقتصر إيجابياتها على صحة المواطنين فحسب، بل لها منفعة إقتصادية، فهي تُؤمّن وفراً بكلفة الطاقة على ميزانية الأسرة والمؤسسات والدولة.

وفي مجال إقتصاد المعرفة حيث كانت الحوافز بحدود ٤٠٠ مليون دولار، لغايات الإبداع والإبتكار للإستفادة من الطاقة البشرية، وخلق مؤسسات جديدة تُعني الإقتصاد وتُؤمّن فرص عمل جديدة.

إن من شأن تعزيز الحوافز للمؤسسات الصغيرة من مجمل محفظة التسليفات والقروض، وتوسيع شريحة المستفيدين، وشمول هذا النوع من التسهيلات الائتمانية فئات عديدة من المجتمع بأقل كلفة ممكنة وأسرع

^١ - التعميم الوسيط لمصرف لبنان رقم ٣٣١ تاريخ ٢٠١٣/٨/٢٢، المتعلق بتعديل القرار الأساسي رقم ٦١١٦ تاريخ ١٩٩٦/٣/٧ "التسهيلات الممكن أنيمنحها مصرف لبنان للمصارف والمؤسسات المالية" المرفق بالتعميم الأساسي رقم ٢٣.

^٢ - إتحاد المصارف العربية، "الملئقى السنوي لرؤساء إدارات الصيرفة بالتجزئة في المصارف العربية" (٤ شباط - فبراير ٢٠١٦). بيروت.

وسيلة يُساعد في تحقيق الشمول المالي النابع من الارتباط الوثيق بالنمو الإقتصادي، وزيادة نسبة الإدّخار وتوزيع الثروة، وتحسين دخل الفرد والمستوى المعيشي للمجتمع، وتعزيز الوعي للمخاطر والفرص المالية.

الفصل الثالث

أهمية التمويل المتناهي الصغر لتحقيق الشمول المالي

مقدمة :

يُعتبر التمويل المتناهي الصغر بخدماته المالية من أكثر الأدوات فاعلية في تحقيق الشمول المالي، وخصوصاً في المجتمعات الأكثر فقراً حيث يزيد من قدرة الأفراد على الإدخار والإنتاج، ويزيد من فرص تمكين المرأة وإستقرار المجتمعات، والحدّ من البطالة والفقر كما أظهرت كثير من التجارب في العديد من الدول الفقيرة.

المبحث الأول : أهمية صيرفة التجزئة لتحقيق الشمول المالي

تشكّل صيرفة التجزئة (Retail Banking)، والتي تطال شرائح واسعة من الأفراد في المجتمع عاملاً أساسياً في تعزيز النشاط الإقتصادي، وتساعد في تعزيز الشمول المالي، وهذا بدوره يساهم من جهة في تعزيز نمو المصارف وانتشارها على المستوى الأفقي، ومن جهة ثانية يساهم في نشر الثقافة المصرفية والتوعية المالية، لتحقيق التنمية الإقتصادية وزيادة النمو في الإقتصاد المحلي، من خلال تقديم برامج التسليف والحوافز التي تدعم الإقتصاد الوطني، بحيث تستفيد من تمويل المصارف شرائح كثيرة وفئات إجتماعية مختلفة من سكان القرى والمناطق البعيدة، ويشمل بصورة خاصة التمويل المتناهي الصغر (Micro Finance)، خصوصاً الحرفيين الصغار ورُواد الأعمال الصغيرة، الذين يدخلون قطاع الأعمال لأول مرة، كما إن هناك في بعض الاحيان حاجة لتوفير تمويل شخصي لشريحة من العملاء ذوي الدخل المنخفض، ويمثّل ذلك تحدياً كبيراً يتعين على القطاع المصرفي تشجيعه والتعامل معه بكفاءة.

إن قطاع صيرفة التجزئة يقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تشكّل عاملاً أساسياً في تعزيز النشاط الإقتصادي، إن نمو هذا القطاع خلال السنوات الأخيرة الماضية له أسباب عديدة أهمها، السياسات المالية المحفّزة من مصرف لبنان التي ساعدت على نمو وتوسّع قطاع التجزئة، إضافة لمواكبة المصارف اللبنانية للتقدم التكنولوجي السريع والتنوّع في خدماتها.

لكن بالرغم من ذلك، يوجد فجوة في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، أن نسبة ١٦ في المائة فقط من إجمالي القروض تذهب إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أي أقل من المعدل العام البالغ ٢٦ في المائة في البلدان المتقدمة. وتمثّل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أكثر من ٩٠ في المائة في كثير من من الدول النامية والعالم العربي، وتقدّر مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي بحوالي ٥٠ في المائة، وتوظف حوالي ٦٠ إلى ٧٠ في المائة من القوى العاملة، وتشكّل حوالي ٧٠ في المائة من إجمالي المؤسسات العاملة في الدول العربية^١. هذا النوع من الإقراض يتطلب نهجاً وإسلوب عمل مختلفاً عما هو سائد ضمن القطاع المصرفي، بحيث ان التمويل المتناهي الصغر بخدماته المالية، يُعتبر من أكثر الأدوات فاعلية في تحقيق الشمول المالي.

وفي لبنان تم تسجيل أول جمعية رسمية للقروض الصغيرة في آذار (مارس) ٢٠١٥، وهذه الجمعية تعنى القيام بالأبحاث ورفع مستوى التوعية حول القروض الصغيرة، علماً أن لبنان يفتقد الى اعتماد إستراتيجية شاملة تحُصّ الشمول المالي، بالرغم من وجود آفاق النمو الجيدة لقطاع القروض الصغيرة، لا سيما في المناطق الريفية.

وقد كشف تقرير مؤسسة (Economist Intelligence Unit) الإستشارية، أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا قد حلّت في المركز الأخير بين نظيراتها في مؤشر بيئة القروض الصغيرة للعام ٢٠١٥، ولبنان في المرتبة ٥١ عالمياً^٢.

إن تمويل المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر، يساعد على التوسّع والتطور والنمو وتخفيض البطالة. حسب تقارير البنك الدولي، هناك أكثر من ٥٠ مليون عاطل عن العمل في العالم العربي، وأن نسبة البطالة في

^١ - الموقع الإلكتروني لإتحاد المصارف العربية www.uarabonline.org/ar/ أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي والإجتماعي، كانون الثاني (يناير) ٢٠١٥.

^٢ - لمزيد من الإطلاع راجع تقرير مؤسسة (Economist Intelligence Unit) الإستشارية، حول "قطاع القروض الصغيرة للعام ٢٠١٥" حيث تم تصنيف ٥٥ دولة حول العالم وفقاً لمدى دعمها وتطويرها للقروض الصغيرة. حيث يتمحور مؤشر البيئة العالمي للقروض الصغيرة حول ١٢ عاملاً، تشمل الدعم الحكومي للشمول المالي.

المنطقة العربية تتخطى أذ ٢٧ في المائة؁ كما أن هناك نحو ٨ ملايين مواطن عربي تتراوح أعمارهم بين ١٥ و ٢٤ عاماً أميون؁ لا يجيدون القراءة والكتابة؁ وهم أحد أهم أهداف الإرهاب لإستقطابهم والعمل تحت رايته.

المبحث الثاني: ظاهرة التهميش المالي وإستبعاد المخاطر

إن المخاطر الاساسية لعدم تحقيق الشمول المالي؁ هو توسع ظاهرة ما يُسمى بتخفيف المخاطر أو تجنبها؁ (De-Risking)؁ نتيجة لمتطلبات التحقق أو الإمتثال (Compliance) لمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب؁ وإرتفاع تكاليفها مادياً ولوجستياً؁ حيث يعتمد عدد غير قليل من المصارف؁ على قطع العلاقات المالية مع أفراد أو جهات من مؤسسات وكيانات تعتبرها مرتفعة المخاطر بالنسبة لمعايير ومتطلبات الإمتثال؁ وبالتالي بدلاً من قبول وإدارة تلك المخاطر؁ تعتمد المصارف إلى الإبتعاد عنها وتجنبها كلياً.

في الواقع إن قطع العلاقات مع أفراد وقطاعات بأكملها يؤدي إلى خروجها من المنظومة المالية؁ وبالتالي إلى تفاقم عملية التهميش المالي (Financial Exclusion)؁ كما يؤدي إلى تفاقم الفقر وزيادة نسبة البطالة؁ وترافقهما مع المشاكل الإجتماعية والإقتصادية والأمنية وظهور الإرهاب والتطرف؁ وهذا ما تشهده بعض مناطق العالم حالياً. كذلك إن الخروج من المنظومة المالية؁ يُعزّز ويشجّع صيرفة الظل (Shadow Banking)^١ أي مصادر الأموال مجهولة؁ هذه السوق المُتنامية تُعتبر مكاناً آمناً لتبييض الأموال والتهرب الضريبي؁ وغيرها من العمليات غير المشروعة حيث تصعب مكافحتها إن لم تكن مستحيلة؁ لأن الأموال النقدية مرورها أصعب عبر المصارف؁ ما يزيد من صعوبة التحقق والرقابة والسلامة المالية.

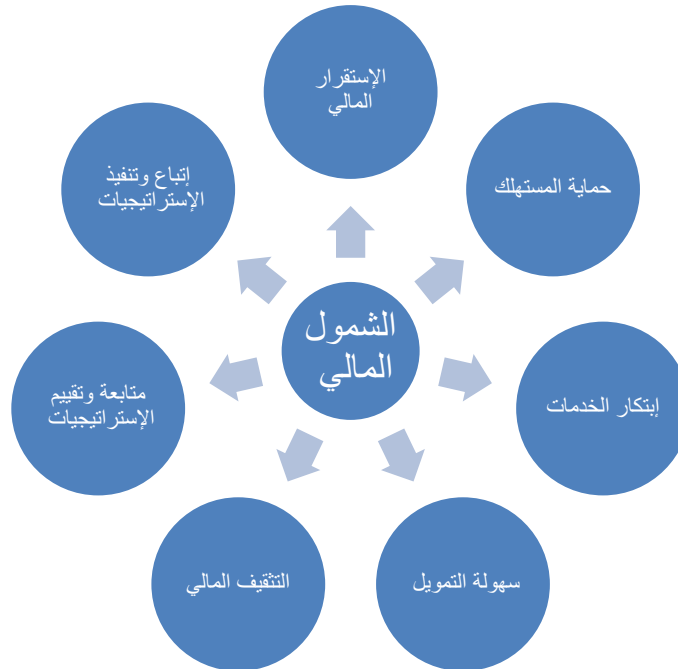
وقد أطلقت وزارة الإقتصاد والتجارة في العام ٢٠١٥ الإستراتيجية اللبنانية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة "خريطة طريق نحو العام ٢٠٢٠"؁ والذي يركّز بشكل خاص على تحسين التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؁ وبالإضافة إلى ذلك هناك الكثير من الجهود لتحسين وتحديث الأطر القانونية والتنظيمية التي من شأنها أن تؤثر بشكل إيجابي على عمليات التجزئة المصرفية؁ ومن الأطر القانونية التالي^٢:

^١ - مصارف الظل: مصطلح حديث نسبياً؁ يُطلق على العمليات المالية التي تتم خارج نطاق العمليات المالية للمصارف وغيرها من مؤسسات الإيداع. فهي مؤسسات تمارس عمليات مصرفية بعيداً عن رقابة السلطات النقدية؁ دون أن تتمتع بالحق في الحصول على التسهيلات الإئتمانية للبنك المركزي.

^٢ - للمزيد من المعلومات حول "الإستراتيجية اللبنانية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة : "خريطة الطريق نحو العام ٢٠٢٠ " الموقع الرسمي لوزارة الإقتصاد والتجارة www.economy.gov.lb

- ١- إنشاء سجل ضمانات إلكتروني للأصول المنقولة (Registry for movable Assets).
- ٢- تطبيق قانون عصري بشأن المعاملات المالية المضمونة (Secured Lending).
- ٣- العمل على قانون إفلاس متطور وحديث (Bankruptcy Law).
- ٤- العمل على قانون المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني (E-Transaction & E-Signature).
- ٥- تطوير أنظمة الدفع.

رسم بياني رقم (٣) لإستراتيجية الشمول المالي



المبحث الثالث: التحديات والعوائق التي تواجه الشمول المالي

إن الشمول المالي الذي تدعو إليه المؤسسات الاقتصادية الإقليمية والعالمية، والهيئات والإتحادات الاقتصادية العربية وصندوق النقد الدولي (IMF) والبنك الدولي مجموعة (FISF)، والبنك الإسلامي للتنمية (IDB)، ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)، والشبكة الدولية للتتقيف المالي (INFE) التابعة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) وغيرها من المؤسسات، كفكرة داعمة ومناصرة للفقراء وللأشخاص المهمشين من الخدمات المالية في المجتمعات كافة، قد لا تتناسب وفلسفة تعظيم الأرباح التي تقوم عليها معظم المؤسسات المالية والمصرفية، ما يستدعي في كثير من الأحيان إيجاد صيغ لتأسيس مرجعيات فكرية يقوم عليها الشمول المالي، إلى أن برز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات على المؤسسات المالية والمصرفية في لبنان، لغاية الآن يوجد عدد محدود جداً من المصارف اللبنانية يقدم تقريراً سنوياً حول إلزام هذه المسؤولية، بالرغم من وجود محاولات جديّة في العديد من المؤسسات والشركات لإدخال هذا المفهوم في إستراتيجيتها وإن بشكل محدود، ولتحقيق الربط بين هذه الشركات والمجتمعات التي تعيش فيها، ولهذا فإن أهم القضايا التي تُعنى بها إستراتيجية الشمول المالي هي تأسيس البناء الفكري الذي تستند إليه نظرية الشمول المالي.

ومن أهم العوائق التي تواجه الشمول المالي أيضاً هي التالية:

- ضعف الوعي لدى المواطن العادي.
- العوائق الجغرافية نظراً لبُعد المسافات، خصوصاً القرى والمناطق البعيدة.
- التقاليد والعادات لبعض المجتمعات في بعض المناطق البعيدة عن المدن.
- ضعف الثقة بالمصارف خصوصاً في المجتمعات الريفية والنائية.
- الثقافة المصرفية غير الملائمة للتعامل مع المؤسسات المالية والمصرفية، وهي بحاجة لترويج وتثقيف المواطن العادي.
- إرتفاع تكلفة الخدمات المالية والمصرفية والمتطلبات في بعض الأحيان لفتح حساب مصرفي.
- إرتفاع نسبة الأمية المصرفية والمالية والتقنية.
- ضعف الإنتشار المصرفي في بعض المناطق البعيدة عن المدن.
- ضعف التنسيق بين الأجهزة والمؤسسات ذات الصلة ببرامج الشمول المالي.

- غياب الرؤية والإستراتيجية للنهوض بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة وإعتمادها كآلية لتطبيق الشمول المالي وقاطرة للإقتصاد اللبناني.
- عدم وجود آليات لقياس حدود التمويل والصغير والمتوسط والمتناهي الصغر في برامج التنمية الإقتصادية والإجتماعية.
- غياب الإستراتيجيات والخطط على مستوى المصارف والمؤسسات، للدخول في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- تأثير "إجراءات الحيطة" تجاه العملاء (Customer Due Dilligence - CDD)، حيث أن القوانين المتشددة والصارمة بالنسبة للمعلومات المطلوبة عن العميل أو المُقترض، وعدم إمكانية الحصول على المستندات المطلوبة أحياناً، إضافة لإرتفاع كلفة عملية الإقراض لا سيما في المناطق الفقيرة، ما يؤخر عملية الوصول الى أكبر عدد من المقترضين المحتملين، ويؤثر سلباً على إستراتيجية الشمول المالي.
- لذلك إن إتباع إستراتيجية تشخيص المخاطر للنظم المالية والشمول المالي، ستصبح قادرة على تشخيص حالات ومنتجات الإقراض القليلة المخاطر، (مثال حساب مع سقف محدّد للسحب والإيداع، أو أي منتج آخر ذي قيمة متدنية لا يتخطى سقفاً معيناً)، وبالتالي إعتماد طرق ونظم مبسّطة لإجراءات الحيطة الواجبة تجاه الأشخاص ذوي الدخل المحدود والمُتدني. بحيث أن تحديد المخاطر يساعد على تسهيل بعض إجراءات التمويل^١.

^١ - عام ٢٠١٢ عدّلت منظمة (FATF Financial Action Task Force) "الخطوات الأربعين لمكافحة تبييض الاموال ومكافحة الإرهاب"، يشمل التعديل ضرورة تحديد وتحليل وفهم مخاطر تبييض الاموال وتمويل الإرهاب الخاصة بكل دولة، وأخذ الإجراءات اللازمة للتخفيف من هذه المخاطر.

الخاتمة :

يتمثل الشمول المالي في تمكين ذوي الدخل المنخفض من الاستفادة من الخدمات المالية، بتكلفة معقولة وتحقيق العدالة الاجتماعية، بمشاركة الفئات الاجتماعية الأكثر فقراً، والمستثناة من الأنظمة المالية الرسمية في الدورة الاقتصادية، من خلال توفير وتعبئة التمويلات الضرورية المستندة إلى الإدخار، والتحويلات النقدية والتمويل المتناهي الصغر، حيث يمثل الشمول المالي بُعداً هاماً في إستراتيجية التنمية المستدامة، لما له من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي.

الشمول المالي هو السبيل الأفضل لتعميق التربية والثقافة المالية في المجتمعات، ما يساهم في ترقّي الشعوب وزيادة قدراتها الاقتصادية، كما يساهم في إطلاق عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، عبر التواصل الإيجابي بين العملاء والمصارف في علاقة متوازنة تعطي مردوداً إيجابياً لكل الأطراف، وبشكل يساعد على إطلاق دينامية مالية وإقتصادية منتجة.

فالتوازن المالي هو طريق "الحوكمة الرشيدة"، لذلك المصارف والمؤسسات المالية مدعوة حسب ما توصل إليه الباحث للمساهمة الفاعلة في الشمول المالي وتطويره وتسويقه، خدمة لمصالحها ومصالح المجتمعات كافة، من خلال تجميع كافة القدرات على كل الأصعدة، ما يؤدي بعد سنوات قليلة من الإلتزام به، الى تبديل منهجي وجوهري في الوسائل المصرفية المعتمدة، وتُشكّل التشريعات والنظم القانونية والتنظيمية حاضنة قانونية لآليات الشمول المالي، وتطوير البنية التحتية للنظام المالي، والاستفادة من الحلول التكنولوجية كأداة فعّالة لتوفير بيئة مؤاتية، تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث، إن تعزيز الإفصاح والشفافية أمر أساس لحماية العميل في المصرف، تُسهم في تمكين المجتمع ككل، بما يدعم الثقة في النظام المصرفي ويساهم في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية وقاعدة الشمول المالي من كافة شرائح المجتمع من الأفراد والمؤسسات الصغيرة، وتمكينهم من إتخاذ القرارات المالية وتعزيز الإستقلال المالي.

لقد تم تسجيل تقدم ملحوظ في مسيرة تعزيز ثقافة الشمول المالي والحوكمة الرشيدة، وحماية الزبون المصرفي، ومسألة الشمول المالي باتت حاجة ضرورية لمجتمعنا، وكذلك مسألة حماية الزبائن في المصارف والتي يجب أن تُؤليها السلطات الرقابية ما تستحقه من إهتمام.

إن مسؤولية تحقيق الشمول المالي، لا تقتصر فقط على الدولة والمؤسسات والجمعيات ذات الصلة، بل تشمل التعاون بين القطاعين العام والخاص، هذه المسؤولية هي من صلب دور المصارف، والتي يتعدى دورها السعي فقط لتعبئة الموارد وتوفيرها لعدد محدد من المجتمع، بحكم أنها تملك وتدير الثروات، فقد باتت تُغطي غياب تقديمات القطاع العام أحياناً، وبالتالي دورها يتطلب المساهمة الفاعلة في دفع النمو الإقتصادي. كما على المصارف مسؤولية أساسية لتعزيز مؤشرات الشمول المالي، بكافة الجوانب المتصلة بالإنتمان والإدخار والتأمين، والتي تُمثل حاجة ملحة للإستقرار ولتعزيز الإنتاجية، كذلك يبرز دور أهمية تطوير التشريعات والنظم القانونية والتنظيمية والرقابية، التي تشكّل حاضنة لآليات الشمول المالي، وتوفير البنى التحتية اللازمة.

اما التوصيات فهي التالية:

- ١- إدراج الشمول المالي كهدف إستراتيجي شامل للحكومة ومصرف لبنان، من أجل دعم الإستقرار الإجتماعي وإيجاد توازن بين متطلبات الإستقرار المالي والشمول المالي.
- ٢- التركيز على التثقيف في المجال المالي، وتعزيز الوعي حول المخاطر والثقافة المصرفية.
- ٣- تشجيع المصارف لتخصيص نسبة عالية من محفظة القروض والتسليفات، لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر، وإعتبار هذا الأمر جزءاً لا يتجزأ من مبادرات الشمول المالي الخاصة بها.
- ٤- تطوير إدارة المخاطر في المصارف لتكون أكثر فعالية، بما يتوافق مع متطلبات التوسّع والإنتشار الناجمة عن سياسة الشمول المالي.
- ٥- تدريب الكوادر المصرفية على مفاهيم وآليات الشمول المالي، للوصول إلى أعلى المعدلات لنشر الثقافة المالية والمصرفية.
- ٦- تعزيز الإقصاد والشفافية في المعاملات المصرفية، وجعلها الأساس لمبادئ حماية المستهلك المالي في المصارف، بما يدعم الثقة في النظام المصرفي ويساهم في توسيع قاعدة العملاء، وتمكينهم من إتخاذ قرارات مبنية على معلومات واضحة ودقيقة.
- ٧- خلق بيئة مشجّعة ومؤاتية لحصول المرأة على التمويل والخدمات لتعزيز الشمول المالي، خاصة عند الأخذ بعين الإعتبار نسب البطالة المرتفعة، وضعف مشاركة المرأة في أسواق العمل.

- ٨- تطوير البنى التحتية للنظام المالي من خلال تحسين أنظمة الائتمان والإبلاغ، وإنشاء مكاتب الإستعلام الائتماني، وتسهيل أنظمة الضمانات وإصلاح أنظمة الإفلاس.
- ٩- وضع إطار واضح لتأسيس بنية تحتية وشبكات مالية متطورة للتمويل المتناهي الصغر في المناطق الريفية والبعيدة عن المدن.
- ١٠- تنويع وتطوير المنتجات والخدمات المالية، بهدف تقديم خدمات مبتكرة وذات تكلفة منخفضة للفئات الفقيرة.
- ١١- العمل على تشجيع التوجه نحو إستعمال العمليات المالية الإلكترونية، من خلال أجهزة الإتصالات الحديثة ووسائل التواصل الإجتماعي، لما في ذلك من تعظيم المنفعة الإقتصادية.
- ١٢- تحفيز القطاع المالي والمصرفي على نشر الثقافة المالية وتوعية الأفراد على حقوقهم وواجباتهم لدى المصارف والمؤسسات المالية .
- ١٤- العمل على قوننة جميع الجهات التمويلية غير الرسمية، وإخضاعها لرقابة وإشراف الجهات الرقابية منعاً لإستغلال الجهات الضعيفة والبعيدة عن القنوات المصرفية.

المصادر والمراجع :

- ١- تعميم مصرف لبنان أساسي رقم ١٠٣ المتضمن القرار الأساسي رقم ٩٢٨٦، تاريخ ٢٠٠٦/٣/٩، المتعلق "بالمؤهلات العلمية والتقنية والأدبية الواجب توفرها لمزاولة بعض المهام في القطاعين المصرفي والمالي". التعميم الأساسي لمصرف لبنان رقم ٤٨ تاريخ ١٩٩٨/٨/١٣ المتعلق "بنظام الحدود القصوى لمخاطر التسهيلات المصرفية" وتعديله بموجب التعميم الوسيط.
- ٢- تعميم مصرف لبنان أساسي رقم ٦٩ تاريخ ٢٠٠٠/٣/٣٠ المتعلق "بالعمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية".
- ٣- التعميم الأساسي لمصرف لبنان رقم ١٣٤ تاريخ ٢٠١٥/٥/١٧ حول "شفافية واصل شروط التسليف".
- ٤- التعميم الأساسي لمصرف لبنان رقم ٢ الصادر بتاريخ ٢٠١٦/١/٢١ للأشخاص الخاضعين لأحكام المادتين ١٨٣ و ١٨٤ من قانون النقد والتسليف "كوتوات التسليف".
- ٥- البيان الصادر عن مصرف لبنان حول وضعية موجوداته الصادر في نهاية العام ٢٠١٥ .
- ٦- التعميم الأساسي للمصارف رقم ٢٠ المتضمن القرار الأساسي رقم ٦٠٦٠ تاريخ ١٩٩٥/١١/٢٥، حول "النظام المتعلق بالمصلحة المركزية للعملاء المتخلفين عن الدفع".
- ٧- التعميم الوسيط لمصرف لبنان رقم ٢٢٩ تاريخ ٢٠١٠/٩/٢٣ حول "نظام المصلحة المركزية للمخاطر المصرفية" الذي عدل التعميم الأساسي رقم ٧٥ تاريخ ٢٠٠٠/١٠/٢٦ .
- ٨- التعميم الوسيط لمصرف لبنان رقم ٣٣١ تاريخ ٢٠١٣/٨/٢٢ المتعلق بتعديل القرار الأساسي رقم ٦١١٦ تاريخ ١٩٩٦/٣/٧ (التسهيلات الممكن أن يمنحها مصرف لبنان للمصارف وللمؤسسات المالية) المرفق بالتعميم الأساسي رقم ٢٣ .
- ٩- تقرير البنك الدولي للمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية (The Global Findex Database) لقياس الشمول المالي حول العالم لعام ٢٠١٢.
- ١٠- محمد عبد السميع شومان "أهمية الشمول المالي لتحقيق العدالة الاجتماعية" دراسة في منتدى الشمول المالي، اتحاد المصارف العربية (٢٣-٢٤/٢/٢٠١٦) الخرطوم – السودان.
- ١١- علي بدران (الباحث) حقوق وواجبات العملاء في المصارف والالتزام بالمعايير الدولية، مجلة الإقتصاد والأعمال اللبنانية- العدد ٨١ تشرين الثاني(نوفمبر) ٢٠١٥.
- ١٢- قانون تسهيل إندماج المصارف الرقم ١٩٢ تاريخ ١٩٩٣/١/٤، والذي أعيد العمل به بموجب المادة الأولى من القانون رقم ٦٧٥ تاريخ ٢٠٠٥/٢/١٤ وبعد تعديله.
- ١٣- قانون النقد والتسليف وإنشاء المصرف المركزي، مرسوم ١٣٥١٣ الصادر بتاريخ ١٩٦٣/٨/١.

١٤- التعديل الأخير بموجب القانون المعجل رقم ٤٤ تاريخ ٢٠١٥/١١/٢٤ (ج.ر. رقم ٤٨ تاريخ ٢٠١٥/١١/٢٦) حول مكافحة تبييض الأموال ومكافحة الإرهاب.

١٥- تعميم مصرف لبنان أساسي رقم ١٣٤، للمصارف وللمؤسسات المالية المتعلق "بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء".

١٦- أنجيب شقير- مدير مديرية المصارف في مصرف لبنان- "الشمول المالي" دراسة مقدمة إلى مؤتمر اليوم العربي للشمول المالي الذي نظمه مصرف لبنان في ٢٧ نيسان (ابريل) ٢٠١٦ في المصرف المركزي- بيروت.

١٧- تقرير مصرف لبنان نهاية العام ٢٠١٥. www.bdl.gov.lb

١٨- النشرة الفصلية كانون الثاني (يناير) ٢٠١٥ -جمعية المصارف في لبنان www.bdl.gov.lb.

١٩- الموقع الإلكتروني لإتحاد المصارف العربية www.uarabonline.org/ar/ أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي والإجتماعي، كانون الثاني (يناير) ٢٠١٥ .

١٩-Microfinance.CEO Working Group
Client Protection Principles: Model Law and Commentary for Financial Protection.
April 2015. Prepared by DLA Piper

٢٠- الرابط الإلكتروني: www.datatopics.worldbank.org/financialinclusion
-Financial Inclusion Data/ Global Index

٢١- www.assafir.com/Article/8/458164/RssFeed د. رند غياض "إستهداف التضخم بدل تثبيت الليرة"

٢٢- دراسة "الإستراتيجية اللبنانية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة" : "خريطة الطريق نحو العام ٢٠٢٠"- الموقع الرسمي لوزارة الإقتصاد والتجارة www.economy.gov.lb

قائمة المحتويات

١	ملخص البحث	
٣	أهمية البحث	
٤	مشكلة البحث	
٦	أهداف البحث	
٦	فرضيات البحث	
٦	منهجية البحث	
٨	مقدمة عامة	
١٠	الفصل الأول	
	الآلية والركائز الأساسية لتطبيق الشمول المالي	
١٠	مفهوم الشمول المالي	المبحث الأول :
١١	أهداف الشمول المالي	المبحث الثاني :
١٤	ركائز تطبيق الشمول المالي	المبحث الثالث :
٢٠	الفصل الثاني	
	دور مصرف لبنان في تعزيز الشمول المالي	
٢٠	إصدار قوانين وتعاميم ملائمة لتعزيز الثقة	المبحث الأول :
٢٣	أهمية الإستقرار النقدي في تأمين إستقرار القطاع المالي	المبحث الثاني :
٢٤	تطوير البنية التحتية المالية لتحسين إدارة المخاطر	المبحث الثالث :

٢٦	إستخدام وسائل مبتكرة لتحفيز النمو وتوسيع نطاق الدعم للقطاعات الإقتصادية	المبحث الرابع :
٢٨	الفصل الثالث أهمية التمويل المتناهي الصغر لتحقيق الشمول المالي	
٢٨	أهمية صيرفة التجزئة لتحقيق الشمول المالي	المبحث الأول :
٣٠	ظاهرة التهميش المالي وإستبعاد المخاطر	المبحث الثاني :
٣٢	التحديات والعوائق التي تواجه الشمول المالي	المبحث الثالث :
٣٤	الخاتمة	
٣٧	المصادر والمراجع	

جدول الرسوم البيانية :

13	رسم بياني لآلية تطبيق الشمول المالي رقم ١
18	رسم بياني لمبادئ حماية المستهلك أو العميل رقم ٢
31	رسم بياني لإستراتيجية الشمول المالي رقم ٣