

مناهج مبتكرة لتعزيز الشمول المالي

رائد شرف الدين

منتدى اليوم العربي للشمول المالي الثالث

٢٣ نيسان ٢٠١٩ | بيروت

*الترجمة إلى الإنكليزية تحت عنوان: "[Innovative Approaches to Improving Financial Inclusion](#)"

أود بدايةً، أن أشكر سعادة الحاكم على الدعوة التي وجهها لي لإلقاء مداخلة في منتدى اليوم العربي للشمول المالي الثالث بوصفي نائباً أول سابق لحاكم مصرف لبنان ورئيس للجنة الشمول المالي حينها، إني أعتزّ وأسعد بهذه الدعوة وبتواجدي معكم اليوم في هذه المناسبة التي أجمعت البنوك المركزية العربية على الاحتفال بها سنوياً منذ العام ٢٠١٧. أود أيضاً أن أشكر أعضاء لجنة الشمول المالي في مصرف لبنان على ما بذلوه في هذا المضمار، وبالأخص الأستاذ خالد بحصلي والدكتورة لاما ضاهر لجهة تحضير البحوث والدراسات ومواكبة المناهج الجديدة وابتكارات التكنولوجيا المالية، وتطوير استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي ووضع خطة العمل التابعة لها، وللعمل التنسيقي المميّز وللمتابعة الجديّة لمشروع الشمول المالي.

ككل عام يكون اختيار مواضيع المنتدى في قلب الحدث وذات أهمية كبيرة للواقع اللبناني. فتمحورت جلسات المنتدى هذا العام حول التطورات التكنولوجية الرقمية في القطاعين المصرفي والمالي. وقد نوّه كل من سعادة حاكم مصرف لبنان ورئيس جمعية المصارف خلال الجلسة الافتتاحية بالفرص الواعدة التي تحملها هذه التطورات لجهة تحسين قدرات مقدمي الخدمات المالية وتعزيز وصول هذه الخدمات للأفراد والمؤسسات وتفعيل النمو الاقتصادي في

البلاد؛ غير غافلين عن المخاطر السيبرانية والاحتيال والخروقات التي قد تنجم عن سوء استعمال بعض هذه التكنولوجيات أو التقصير بتحسين بنيتها التحتية وبرامجها وأدواتها. وهنا الكل معني، من منظمي ومراقبي ومقدمي الخدمات المالية والمواطنين على حد سواء، بماوابة التطور وبالابتكار في التكنولوجيا المالية، وبالمحافظة في الوقت عينه على سلامة واستقرار القطاعين المصرفي والمالي.

المزيد من المقاربات التي من شأنها الدفع بالشمول المالي قدماً كانت محور نقاشات الجلسات التالية. فخلال الجلسة الحوارية الأولى عرض المتحدثون مفهوم النهج التناسبي في التعامل مع التنظيم والرقابة الماليين وكيفية تطبيقه ومحاذيره المختلفة. وأكدت هذه الجلسة على الدور الأساسي الذي يلعبه منظمو ومشرفو القطاعين المصرفي والمالي في توسيع نطاق الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية وتحسين جودتها والحث على حسن استخدامها من قبل جميع فئات المجتمع. وقدّم كل منهم رؤيته لجهة تطوير البنية التحتية المالية والأنظمة الرامية لتعزيز شمولية وديناميكية وفعالية القطاعين المصرفي والمالي مع التأكيد على ضرورة الامتثال للقوانين والإجراءات المعتمدة دولياً لمكافحة تمويل الإرهاب وتبييض الأموال والتهرب الضريبي وغيرها من الجرائم المالية التي يحاكم عليها القانون. وتناولت الجلسة أمثلة من لبنان ومن حول العالم حيث قامت الجهات المعنية بتطوير أنظمة جديدة في اطار النهج التناسبي متعلقة بتنظيم كل من مؤسسات التمويل الأصغر، والخدمات المالية الرقمية (digital financial services)، وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech companies)، والمصارف الرقمية (digital banks)، وشركات المحافظ الإلكترونية (e-wallet companies)، وشركات الدفع الإلكتروني (e-payment companies). كما أشار المتحدثون الى إدخال بعض الدول تغييرات بأنظمتها لجهة تبسيط عملية التعرف على العملاء بشكل متدرّج والكتروني (tiered e-KYC). وكذلك بحثت الجلسة في آثار التحول الرقمي على التنظيم والرقابة الماليين السلبية منها والايجابية على حد سواء.

أما الجلسة الحوارية الثانية فكان موضوعها الأساسي يدور حول منهج التركيز على العملاء في القطاعين المصرفي والمالي، وعن الفرص المتنوعة التي يتيحها الابتكار التكنولوجي لجهة توفير ما هو أنسب للعملاء والمساعدة في تحقيق التمويل المسؤول (responsible finance). وناقش المتحدثون آثار الابتكار التكنولوجي على كل من مقدمي الخدمات المالية والعملاء، من حيث تطوّر تجربة العميل (customer experience) وتكييف الخدمات المقدمة مع طلب العميل (service customization)، وأهمية نشر الوعي والتثقيف الرقمي والمالي للجميع، وأهمية تفعيل الشفافية في كل جوانب علاقة العميل مع مقدمي الخدمات، وأهمية تأمين خصوصية البيانات المتعلقة بالعميل وحمايتها، وغيرها من المواضيع المتّصلة. وقد تمّ تناول هذه المواضيع من قبل خبراء من مختلف الخلفيات، حيث عرض كل منهم رؤيته حول كيفية تفعيل قطاع مالي شامل ومسؤول محوره العملاء. كذلك، أغنى النقاش ما تداوله الخبراء من أمثلة للحلول المبتكرة في دول مختلفة حول العالم وتأثيراتها على السكان المحليين. وكان من أهداف الجلسة حث مقدمي الخدمات والمنتجات المالية على تكييف وترقية عروضهم لتتجاوب أكثر مع حاجات

وتطلعات الأفراد من كافة الفئات الاجتماعية-الاقتصادية وفي جميع المناطق من جهة، والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جميع المناطق وفي مختلف القطاعات الانتاجية من جهة أخرى. ركّز المتحدثون أيضاً على أهمية الارتقاء بالمعايير الفضلة لجهة حماية المستهلك المالي لا سيما في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

وفي نطاق مشروع الشمول المالي في مصرف لبنان شهد العامين الماضين نشاطات نوعية ومتنوعة تشمل التواصل مع مقدمي الخدمات المالية للاطلاع على نشاطاتهم في مجال التوعية والتثقيف الماليين، وإجراء مسح لشركات التكنولوجيا المالية والتواصل معهم لاستطلاع خدماتهم وتطلعاتهم، وإصدار تعاميم متعلقة بتوسيع انتشار مقدمي الخدمات المالية في المناطق البعيدة والأرياف، وأخرى متعلقة بتشجيع مقدمي الخدمات المالية على استخدام الوسائل التكنولوجية لتوفير خدمة أنسب لذوي الاحتياجات الخاصة. وكذلك قد تم البحث في تطوير وإصدار تعاميم متعلقة بقطاع التمويل الأصغر وهو موضوع الطاولة المستديرة القادمة والذي يوليه مصرف لبنان أهمية كبيرة. كما وعملنا على إجراء ونشر دراسات عديدة حول مواضيع متنوعة كان آخرها عن الثورة الرقمية وكيف أن دور البنك المركزي يكمن في تحويل الوهم الى شمول، أي كيف أظهرت الوقائع أن ما يُسمى بالعملات الافتراضية الخاصة غير المنظمة توهم على عكس الحقائق العلمية والتجريبية بأنها الحل الأنسب ضد الاقصاء المالي، بينما أن مشروع العملة الرقمية الوطنية أي الصادرة عن البنك المركزي (Central Bank Digital Currency) له فرص أكبر في المساهمة في تحقيق شمول مالي أوسع مع المحافظة على الاستقرار المالي .

كما تسنى لي الإشراف في أواخر العام الماضي وأوائل السنة الحالية على تنفيذ مسح الشمول المالي للأفراد لجهة الطلب من قبل زملائي السابقين في مديرتي الإحصاءات والفروع، وإذ أثنى على جهود كل من شارك وتعاون في هذا العمل الجديد .

وقد أظهرت نتائج المسح أن حوالي ٥٩% من السكان - المواطنين من عمر ١٨ وما فوق لديهم حسابات جارية لدى المصارف؛ النسبة الأكبر تعود للرجال (٦٧% من مجموع الرجال و٤٩% من مجموع النساء)، مما يظهر فجوة جندرية بما يقارب ال ١٨%. أما بالنسبة للتقسيم العمري، فتبين وجود تفاوت بالمستويات بين الشباب من عمر ١٨ الى ٢٤ سنة (٣٣%) والراشدين من عمر ٢٥ الى ٦٤ سنة (٦٣%) والمسنيين (٥٠%). أما بالنسبة للانتشار الجغرافي لأصحاب الحسابات الجارية، فقد أظهر المسح تباين بين المناطق: فكانت النسبة الأقل في محافظة بعلبك-الهرمل (٤٤,٦%) ومحافظة لبنان الجنوبي (٤٥,٢%) ومحافظة عكار (٤٦%)، يأتي بعدها محافظة البقاع (٥٤,٦%) ومحافظة النبطية (٥٧,٩%) ومحافظة الشمال (٥٩,٢%)، وتأتي محافظة جبل لبنان في المرتبة الثانية (٦٦,٣%) وفي المرتبة الأولى محافظة بيروت (٧٠,٧%).

فيما يخص حسابات الادخار، فقد أظهرت نتائج المسح أن حوالي ٢٦% من اجمالي السكان - المواطنين من عمر ١٨ وما فوق لديهم حسابات ادخار لدى المصارف؛ النسبة الأكبر تعود للرجال (٣٠% من مجموع الرجال و٢١% من مجموع النساء)، مما يظهر هنا أيضاً فجوة بين النساء والرجال

بما يقارب ال ٩%. أما بالنسبة للتقسيم العمري، فتبيّن وجود تباين بالمستويات بين الشباب من عمر ١٨ الى ٢٤ سنة (١٢,٨%) والراشدين من عمر ٢٥ الى ٦٤ سنة (٢٦,١%) والمسنين (٣١,٦%).

أما بالنسبة لبطاقات الدفع، فسجلت نسبة الأشخاص الذين يملكونها ٣٥% من إجمالي السكان - المواطنين من عمر ١٨ وما فوق، والنسبة الأقل تعود هنا أيضاً للنساء (٤٣% من مجموع الرجال و٢٧% من مجموع النساء) - مما يظهر فجوة جندرية بما يقارب ال ١٦%. أما بالنسبة للتقسيم العمري، فتبيّن وجود اختلاف بالمستويات بين الشباب من عمر ١٨ الى ٢٤ سنة (٢٢%) والراشدين من عمر ٢٥ الى ٦٤ سنة (٣٩%) والمسنين (١٩%).

وقد تبين لنا أن مستوى استخدام السكان - المواطنين للوسائل الالكترونية والرقمية لا يزال متدنياً نسبياً. فشكّلت نسبة القيام بالعمليات المالية عبر الانترنت ٩% فقط من إجمالي السكان - المواطنين من عمر ١٨ وما فوق، ونسبة القيام بالعمليات المالية عبر الهاتف المحمول ٧% فقط.

في المرحلة المقبلة سوف يتم تطوير ونشر دراسة مفصّلة حول نتائج هذا المسح والتوصيات المنبثقة عنه وادراجها في خطة عمل استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي. لدينا فرص كبيرة لتحسين هذه النتائج مع المضي قدماً بتنفيذ خطة عمل استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي خاصةً فيما يخص ثلاث محاور رئيسية: (١) العمل على تطوير وتكثيف التوعية المالية والتثقيف المالي حول مواضيع متنوعها أهمها التشجيع على الادخار بشكل يتناسب مع مختلف الفئات العمرية في كافة المناطق اللبنانية؛ (٢) العمل على إزالة الفجوة الجندرية في الوصول الى الخدمات المالية واستعمالها للأفراد ولأصحاب المشاريع الصغيرة بشكل أساسي؛ (٣) العمل على توفير الأراضية المناسبة وتشجيع كل من مقدمي الخدمات المالية المنظمين وعملائهم من مختلف الأعمار وفي كافة المناطق على استعمال الوسائل والبرامج الالكترونية لتعزيز الشمول المالي.

وفي سياق متّصل، قام مصرف لبنان بالتعاون مع الجمعية اللبنانية للاقتصاد السلوكي "نادج ليبانون" بإنشاء لجنة متخصصة (Nudge Unit)، وهي الأولى بين المصارف المركزية في العالم، لإدخال مفاهيم الإقتصاد السلوكي (Behavioral Economics). ستساهم مشاريع هذه اللجنة في تطبيق خطة مصرف لبنان للشمول المالي. نادج ليبانون في صدد وضع ورقة مرجعية (Concept Note) موجهة إلى المصارف العاملة في لبنان تهدف إلى شرح التجارب الناجحة حول العالم والوسائل التي يمكن اعتمادها لتسهيل وصول خدمات الإدخار إلى أكبر شريحة ممكنة وتحديدًا الفئات المهمشة. كما تدرس الجمعية إطلاق مشروع المدخرات من الكسور (Fractional Savings) حيث تقدم المصارف المشاركة في المشروع برامج توفير تعتمد على تدوير المبلغ المستخدم للدفع وفتح حساب توفير يتم فيه وضع جزء من الدفعة (Fraction) في الحساب بشكل تلقائي بنسبة يختارها العميل.

أخيراً، أتمنى التوفيق للجميع وللمنتدى استمرارية النجاح والتطور.

وشكراً.