



الشمول المالي في لبنان: التحديات والفرص

رائد شرف الدين - النائب الأول لحاكم مصرف لبنان
الدكتورة لاما ضاهر - مصرف لبنان

The 2017 Financial Inclusion Global Policy Forum

البنك المركزي المصري
١٥ أيلول ٢٠١٧ | شرم الشيخ - مصر

(الأصل باللغة الانكليزية)

قائمة المحتويات

٢.....	المقدمة	I.
٣.....	تحديات الشمول المالي	II.
٥.....	أولويات مصرف لبنان في مجال الشمول المالي	III.
٦.....	فرص مصرف لبنان في مجال الشمول المالي	IV.
٨.....	استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي	V.
١٠.....	الخلاصة: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	VI.

١. المقدمة

إنّ الاهتمام العالمي المتزايد بضرورة تعزيز الشمول المالي استرعى انتباه واضعي السياسات المحليين والعالميين. رغم حشد الجهود الذي تكلّف في سياق الأمر المتحدة بالأهداف الإنمائية للألفية لعام ٢٠١٥، وبأهداف التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، ما زال عدد السكان البالغين الذين يفتقرون إلى خدمات مالية رسمية يناهز المليارين^١.

انطلاقاً من هذا الواقع، قرر المجتمع الدولي مكافحة الإستبعاد المالي بقوة عبر مبادرات عالمية كمبادرة "الشمول المالي بحلول عام ٢٠٢٠" (FI2020) و"خطة عمل أديس أبابا" (AAAA). الغرض من مبادرة "الشمول المالي بحلول عام ٢٠٢٠" التي أطلقها مركز الشمول المالي^٢ سنة ٢٠١٣ هو حثّ المعنيين في أنحاء العالم كافة على تحقيق شمول مالي كامل، وذلك باستخدام العام ٢٠٢٠ كنقطة محورية للعمل، تحقيقاً لستة أهداف رئيسية: (١) إتفاق أوضح بين الجهات الفاعلة الرئيسية حول مسار الشمول الكامل، (٢) اتحاد أكبر بين واضعي السياسات ومقدمي الخدمات المالية، (٣) بناء علاقات جديدة لتشجيع التعاون في بيئة محايدة، (٤) فهم أفضل لدور التمويل الأصغر في الشمول المالي، (٥) نمو الإرادة السياسية لتحقيق الشمول المالي بحلول العام ٢٠٢٠، و(٦) تشديد أكبر في سياق الشمول المالي على الجودة وعلى الأفراد الذين تصعب خدمتهم.

أما "خطة عمل أديس أبابا" (AAAA) التي أقرتها الدول الأعضاء في الأمم المتحدة خلال "المؤتمر الدولي الثالث لتمويل التنمية" سنة ٢٠١٥، فهي تلتزم بشدة بتمتين الشمول المالي، وتشدّد أيضاً على أهمية وضع الأطر الرقابية والسياسية في مجال الوساطة المالية من أجل (١) تحفيز وصول الجميع إلى الخدمات المالية الرسمية بشكل كامل ومتساوٍ، (٢) تشجيع إقراض المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم، (٣) زيادة وتوزيع أدوات الإقراض والأدوات المالية لتحسين فرص الوصول إلى الخدمات، و(٤) تعزيز بناء القدرات في مجال التثقيف المالي والشمول المالي. كما تنطوي "خطة عمل أديس أبابا" على إلتزامات هادفة إلى تسهيل حركة التحويلات الدولية، مع التشديد على العلاقة بين التحويلات والتمويل الشامل.

لسوء الحظّ، لم تلتزم غالبية الدول العربية بهذه المبادرات العالمية، وتسجّل المنطقة العربية المستويات الأدنى عالمياً لجهة الشمول المالي (حوالي ١٤٪ بحسب آخر دراسة مسحية سنة ٢٠١٤^٣). من هنا أهمية اعتماد مبادرة إقليمية للشمول المالي تركّز على جبه التحديات الخاصة بالمنطقة العربية، مع مراعاة أولويات كلّ بلد عربي، وتعزيز التنسيق وتبادل المعرفة بين تلك البلدان للاستفادة من الفرص المتاحة في كلّ منها لتطوير الشمول المالي.

تطرح هذه الدراسة التحديات والفرص المتصلة بتعزيز الشمول المالي. في القسم الأول نعرض التحديات التي يواجهها الشمول المالي، وناقش في القسم الثاني أولويات مصرف لبنان في مجال الشمول المالي. في القسم الثالث، نعرض السياسات التي وضعها مصرف لبنان تلبيةً لهذه الأولويات، ونختتم باقتراح حيال رؤيتنا لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي المسؤول.

ii. تحديات الشمول المالي

يبدو الوصول العالمي إلى الخدمات المالية أسهل بفضل النمو السريع في القطاع المالي، وتكاثر الابتكارات المالية، والتنقل السكاني الموسع، والعولمة، والتقدم في مجال الاتصالات السلوكية واللاسلكية. إلا أن هذا المشهد المالي المتغير باستمرار، مصحوب بانتقال المخاطر إلى المواطنين بشكل واسع النطاق. والواقع أن الاختلال العالمي المتزايد، والتفاوت المتفاقم في الدخل، وتقلص التدفقات الرأسمالية الدولية، وتقييد الائتمان عقب الأزمة المالية العالمية سنة 2008، وتدهور الثقة بالنظامين المالي والمصرفي جراء فضائح سوء الإدارة والسلوك لدى مؤسسات "أكبر من أن تفلس" (too-big-to-fail)، وسياسات تقليص المخاطر (De-risking) الناتجة عن العبء الرقابي المتزايد المتمثل بأنظمة مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب والتهرب الضريبي، وانتشار مصارف الظل، والمنتجات المالية المتزايدة تعقيدا، عوامل كثيرة ساهمت كلها في توسع رقعة الإستبعاد المالي.

ليست هذه التحديات العالمية هي وحدها وراء الإستبعاد المالي، إذ إنه يعزى بشكل خاص إلى اختلال تشهده الأسواق المالية بشأن المعلومات المتصلة بالعرض والطلب. فمن جهة، هناك نقص في الشفافية يستغلّه مقدمو الخدمات المالية لجهة عرض المنتجات والخدمات المالية. من جهة أخرى، يصعب على مقدمو الخدمات المالية أن يدرسوا الخصائص والاحتياجات المالية الحقيقية للمستهلكين. بالإستناد إلى هذه المقاربة، يمكن تصنيف العقبات الرئيسية التي تعيق الشمول المالي ضمن فئتين: العوامل المؤثرة في الطلب والعوامل المؤثرة في العرض.

تتطوي عوامل الطلب على حواجز الشمول المالي المتصلة بالخصائص الديموغرافية والاجتماعية-الاقتصادية والمجتمعية والتربوية والجسدية والنفسية للسكان المستبعدين (مراجعة الجدول ١).

الجدول ١- عوامل الطلب المؤثرة في الإستبعاد المالي

- محدودية التثقيف المالي والقدرات المالية لدى الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
- الخوف من مواجهة رفض من قبل مقدمي الخدمات المالية (ثقة ضعيفة بالنفس)
- تجربة سابقة سيئة مع مقدم خدمات مالية
- تخوف من التكاليف والإعتقاد بوجود رسوم مصرفية بالغة
- ضمانات غير كافية
- التخوف من مصادرة الأملاك
- عدم توافر إثبات عن الهوية القانونية
- محدودية الإلمام بالقراءة والكتابة
- عدم وجود تاريخ مصرفي أو ائتماني
- مديونية مفرطة
- دخل منخفض أو محدود أو غير ثابت (فقر)
- طغيان القطاع غير الرسمي
- فئات إجتماعية محرومة وأشخاص ذوو تحرك محدود

- التواجد في مناطق متخلّفة أو ريفية أو نائية
- وعي محدود لدى المستهلكين حول ضرورة إعداد موازنة
- عدم التخطيط، لا سيما للتقاعد
- عدم الثقة بدوافع مقدّمي الخدمات المالية
- ميل الشباب المتزايد تجاه الخدمات المالية الرقمية
- عدم ثقة المسنّين بالإنترنت وخوفهم من عدم التحكم بأموالهم
- نقض التثقيف والثقافة بشأن الاستثمار
- حاجز نفسية ودينية وثقافية

تتعلق عوامل العرض بعقبات مستقلة عن العملاء، إنما مرتبطة بمقدّمي الخدمات المالية والسلطات الرقابية (مراجعة الجدول ٢).

الجدول ٢- عوامل العرض المتعلقة بالإستبعاد المالي

- قلة إهتمام مقدّمي الخدمات المالية (معاملة منخفضة القيمة وعالية الكلفة)
- فهم ضعيف لتنوّع العملاء ولاحتياجات الزبائن المستبعدين
- عدم ملاءمة الشروط ومتطلبات التوثيق المتعلقة بالمنتجات المالية
- الرصيد الأدنى المطلوب
- توقيت غير مناسب
- إجراءات طويلة
- تركيبة تكاليف المنتجات تفتقر إلى الشفافية
- منتجات غير جذابة أو أساليب تسويق غير واضحة
- عدم التوافر في المناطق المتخلّفة والريفية والنائية
- حاجز جسدية لذوي الحاجات الخاصة
- تقييد الوصول إلى الخدمات من جراء العملية التقليدية لإدارة المخاطر
- عدم توافر مقارنة مبنية على المخاطر وموظفين متخصصين للتعامل مع أفراد مستبعدين أو يعانون من نقص الخدمات المصرفية
- حماية غير ملائمة للعميل المالي
- عدم وجود إطار رقابي مناسب بخصوص مقدّمي التمويل الأصغر
- غياب الأسواق المالية المتقدمة والتمويل المناسب للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم
- نقص في البيانات التفصيلية حول الإستبعاد المالي والرصد
- نقص في الشراكات بين الجهات المالية الفاعلة: مقدّمي الخدمات المالية، مؤسسات الأعمال، مقدّمي خدمات الإنترنت، ومشغلي الشبكات الخلوية (التشغيل البيئي)

تشير دراسة مسحية أجراها مركز الشمول المالي إلى أنّ محدودية التثقيف المالي وحماية العملاء غير الملائمة هما العائقان الرئيسيان أمام تحقيق الشمول المالي في المنطقة العربية. لذا، ينبغي أن تقوم المبادرة الإقليمية بدعم البلدان العربية والإستفادة من وفورات الحجم والخبرة وذلك للحدّ من الصعوبات، أقلّه الصعوبات المشتركة. في الوقت عينه، يجب أن تدفع المبادرة نحو تقليص التفاوتات داخل البلدان وفيما بينها، عبر تطبيق البرامج المشتركة بما يتناسب مع الخصوصيات الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية والقانونية والمؤسسية لكل بلد.

III. أولويات مصرف لبنان في مجال الشمول المالي

إنّ التحديات المبيّنة أعلاه تضغط على المصارف المركزية وغيرها من الجهات المعنية بوضع السياسات، فتحثّها على تحديد أولوياتها من أجل تعزيز الشمول المالي. في هذا السياق، وضع مصرف لبنان استراتيجية للشمول المالي تركز على المواطن، وتتوخى تحقيق أربع أولويات أساسية: الإدارة الرشيدة والمسؤولية، التنمية المستدامة، تمكين المستهلك، والمواطنة الاقتصادية.

أولاً، تكمن أهمية الشمول المالي في تعزيز الإدارة الرشيدة والمسؤولية والاستقرار المالي من خلال: (١) تحفيز الطلب المسؤول على منتجات وخدمات مالية رسمية واستخدامها الفعّال من قبل الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم؛ (٢) تشجيع الإدارة الرشيدة والشفافية في النظامين الاقتصادي والمالي؛ (٣) تعزيز الممارسات الفضلى والثقة بالإجراءات المتعلقة بحماية المستهلك المالي؛ و(٤) الحدّ من مصارف الظل.

ثانياً، يسهم الشمول المالي في التنمية الاقتصادية المستدامة والنمو الاقتصادي عبر: (١) تعزيز اللامركزية؛ (٢) خفض البطالة ودعم أنشطة الأعمال؛ (٣) تحسين الإنتاجية الزراعية والصناعية والتكنولوجية؛ (٤) دعم عملية توليد وتوزيع الدخل بشكلٍ عادل بين الأفراد والقطاعات (تحديداً القطاعات الإنتاجية) والمناطق؛ (٥) تحسين ميزان المدفوعات وخفض عجز الموازنة العامة؛ و(٦) الحدّ من هجرة الأدمغة.

ثالثاً، يساعد الشمول المالي في بناء جيل من المواطنين المقتدرين اقتصادياً -ومالياً- عن طريق: (١) الحدّ على إعداد موازنات شخصية وخطط إنفاق وعلى حسن إدارة النقد؛ (٢) زيادة ادخارات الأسر؛ (٣) الوقاية من مديونية مفرطة وتشجيع الإقتراض المسؤول؛ (٤) مساعدة الأفراد على إدارة المخاطر واستيعاب الصدمات المالية؛ (٥) الحدّ على إعداد خطط التقاعد والتوعية على أهمية بوالص التأمين؛ (٦) تعزيز فهم المواطنين للآليات الضريبية ولأهمية توافر مالية عامة سليمة.

رابعاً، يعزز الشمول المالي المواطنة الاقتصادية والرفاهية الاجتماعية والثقة بالنظام الاقتصادي المالي الوطني، خاصة من خلال: (١) دعم ريادة الأعمال الاجتماعية؛ (٢) تشجيع الاستثمار التآثيري؛ (٣) تطوير أسواق مالية سليمة عادلة وشفافة تؤمن موارد جديدة للمؤسسات المحلية، لا سيما المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم؛ و(٤) تعميم ثقافة المساهمة واستقطاب المزيد من الاستثمارات الإنمائية الأجنبية واستثمارات المغتربين اللبنانيين.

١٧. فرص مصرف لبنان في مجال الشمول المالي

لطالما أطلق مصرف لبنان مبادرات إستباقية ساهمت في تحقيق رؤيته الرامية إلى إرساء نظام مالي شامل مسؤول ومستدام. فأدوات سياسته غير التقليدية التي تجمع ما بين آفاق الاقتصاد وحاجات المجتمع أثبتت جدواها، إذ إنها أدت إلى توسيع رفاهية المواطنين اللبنانيين الاجتماعية والاقتصادية، وزيادة فرص العمل، وتعزيز ريادة الأعمال والابتكار، وتحفيز القطاعات الإنتاجية، وحماية الاستقرار الاقتصادي والنقدي، ودعم النمو الاقتصادي. تشمل مبادرات مصرف لبنان:

١. دعم الاقتصاد الحقيقي من خلال الحوافز التسليفية

إنّ الحكومة اللبنانية ومصرف لبنان يدعمان مشاريع القطاع الخاص المحلية في قطاعات الصناعة والسياحة والزراعة والمعلوماتية والأعمال الحرفية، بواسطة قروض مدعومة تمنح لتمويل مشاريع جديدة أو لتطوير مشاريع قائمة. لغاية اليوم، مُنح نحو 19,067 قرصاً مجموعها ٧,١٢ مليار دولار. تتوزع هذه القروض بحسب القطاع الاقتصادي، من حيث قيمتها (وعدها) على الشكل الآتي: 58.8% (53.8%) للقطاع الصناعي، و11.4% (28.8%) للقطاع الزراعي، و29.8% (17.4%) للقطاع السياحي.

في سنة ٢٠٠٩، استحدث مصرف لبنان حوافز تسليفية للمصارف اللبنانية الغرض منها تمويل مشاريع جديدة أو تطوير مشاريع قائمة في كافة القطاعات الاقتصادية، باستثناء القطاع العقاري. ولتاريخه، استفاد 3,094 شخصاً من هذه القروض التي بلغ مجموعها ١,٧ مليار دولار.

وفي سنة ٢٠١٣، أطلق مصرف لبنان رزمة تحفيزية جديدة على شكل قروض ميسرة تمنح للمصارف اللبنانية من أجل تعزيز النشاط التسليفي والنمو الإقتصادي. بفضل هذه الرزمة التي يجدها البنك المركزي سنوياً منذ عام ٢٠١٣ والتي تجاوز مجموعها لتاريخه ٥,٨ مليار دولار، يدعم مصرف لبنان شتى القطاعات الاقتصادية بواسطة القروض المدعومة. تساعد هذه الرزمة التحفيزية في تعزيز القطاعات التقليدية عبر قروض إنتاجية، وفي تطوير الرأسمال البشري ومشاريع الأعمال بواسطة قروض ممنوحة في مجالات التعليم، والبحث والتطوير، والمعرفة والابتكار. وتساعد أيضاً في تمكين الطبقة الوسطى عبر القروض السكنية؛ وفي الحفاظ على البيئة عبر حوافز تتعلق بالطاقة المتجددة وحوافز بيئية أخرى. أثبتت هذه الرزمة جدواها، وهي تسهم بنحو ٥٠% من النمو الحقيقي للناجح المحلي الإجمالي.

تشمل الرزمة التحفيزية القروض الأصغر المدعومة، وهي قروض تمنحها مؤسسات الإقراض الأصغر للأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر التي توظف أربعة أشخاص على الأكثر، لمساعدتهم على إنشاء وتطوير مشاريع صناعية أو خدماتية أو سياحية أو تجارية. وقد مُنحت لتاريخه (٢٠١٣ - ٢٠١٧) قروض متناهية الصغر لـ 4,134 مستفيداً، ناهز مجموعها ٦٠ مليون دولار. وكان من شأن هذه الحوافز، إلى جانب إعفاءات المصارف من الاحتياطي الإلزامي ودعم الدولة للقروض، أن أدّى إلى ضخّ حوالي ١٤ مليار دولار في السنوات الخمس الماضية، دعماً للنشاط الاقتصادي.

٢. إتاحة مصادر تمويل جديدة من الأسواق المالية

سنة ٢٠١٣، أصدر مصرف لبنان التعميم الوسيط رقم ٣٣١ المتعلق بالتمويل الرأسمالي، من أجل تعزيز اقتصاد المعرفة وتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، ما يتيح للمصارف الاستفادة من تسهيلات بدون فائدة مقابل مساهمتها في رأسمال الشركات الناشئة وحاضنات الأعمال والشركات المسرعة للأعمال

والشركات التي يكون موضوعها محصورا بالمشاركة في رأسمال شركات ناشئة Venture Capital Companies. حتى الآن، سمحت هذه المبادرة للمصارف اللبنانية باستثمار حوالي ٤٠٠ مليون دولار في رأسمال شركات تعمل في مجال اقتصاد المعرفة الذي استقطب لتاريخه في لبنان ٨٠٠ شركة ناشئة، وخلق ٩٠٠٠ فرصة عمل، وزاد الثروة الوطنية بنحو ١,٥ مليار دولار. ويتوقع مصرف لبنان أن يسجل هذا القطاع في السنوات الثلاث القادمة نموا سنويا بنسبة ٧-٩% تقريبا.

وفي السنة نفسها (٢٠١٣)، وضعت هيئة الأسواق المالية إطار وقواعد تأسيس وتشغيل الشركات المعنية بحشد التمويل crowdfunding في لبنان، وهي شركات ناشئة وشركات متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة الحجم تسعى عادة عن طريق الإنترنت، إلى جمع مبالغ صغيرة من عدد كبير من المستثمرين لغرض التمويل. في لبنان اليوم شركتان تعملان وفق هذا النظام.

٣. تعزيز حماية المستهلك المالي وثقته

أصدر مصرف لبنان عددا من الأنظمة الهادفة إلى حماية المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية على حد سواء، يطلب فيها من مقدمي تلك الخدمات تجنب الإستدانة المفرطة، والحفاظ على سيولة عالية، وتكوين مؤونات كافية مقابل العمليات المشكوك فيها، والتقيّد بالمعايير الدولية المتصلة بإدارة المخاطر والشفافية والرسملة.

عام ٢٠١٣، أصدر مصرف لبنان التعميم الوسيط رقم ٣٢٥ المتعلق بتنظيم العمليات المصرفية والمالية بالوسائل الإلكترونية.

وفي السنة نفسها، أنشأت لجنة الرقابة على المصارف في لبنان وحدة حماية المستهلك.

في سنة ٢٠١٥، أصدر مصرف لبنان التعميم الأساسي رقم ١٣٤ المتعلق بأصول إجراء العمليات المصرفية والمالية مع العملاء.

وفي سنة ٢٠١٧، أصدر البنك المركزي التعميم الوسيط رقم ٤٥٨ المتعلق بتسهيل العمليات المصرفية للعملاء من ذوي الحاجات الخاصة عموما والمكفوفين خصوصا، لا سيما عن طريق استخدام الصراف الآلي الناطق أو الصراف الآلي التفاعلي.

٤. تعزيز القدرات المالية لدى المواطنين والأساتذة ومقدمي الخدمات المالية

إن مصرف لبنان ملتزم بتوعية الشباب حول دور وعمل القطاعين المالي والمصرفي، من خلال تنظيم دورات تدريبية تستهدف الطلاب الجامعيين في الصيف. في السنوات الثلاث الأخيرة، قدّم البنك المركزي تدريباً لما يعادل ٨٠٠ طالب سنويا. فوصل عدد الطلاب الذين استضافهم بين عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٠، في المركز الرئيسي والفروع، إلى أكثر من ٩ آلاف طالب.

عام ٢٠١٤، أنشأ مصرف لبنان متحفا للعملات يفتح أبوابه أمام الجميع ويستقبل طلاب المدارس بانتظام، ليطلعهم على تاريخ الليرة اللبنانية عبر ألعاب وأدوات تعلم تفاعلية.

وبين عامي ٢٠١٠ و ٢٠١٥، تعاون مصرف لبنان مع وزارة المالية ووزارة التربية والتعليم العالي لبناء قدرات 400 أستاذ اقتصاد وتربية مدنيّة في المدارس الرسمية حول مواضيع اقتصادية ومالية، الأمر الذي أتاح الوصول إلى أكثر من 144 ألف تلميذ في جميع الأراضي اللبنانية.

وفي ٢٠١٤، أصدر مصرف لبنان التعميم الأساسي رقم ١٠٣ الذي يحدد المؤهلات العلمية والمهنية والأدبية المطلوبة لممارسة مهام رئيسية متصلة بالإدارة والامتثال في القطاعين المصرفي والمالي. علاوة على ذلك، ينشر مصرف لبنان كتيبات وأدلة سهلة الإستعمال والفهم موجّهة للجمهور، تسهّل فهمهم لمهمة مصرف لبنان وأنظمتها الرئيسية.

٧. استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي

تهدف استراتيجية مصرف لبنان إلى تعزيز الوصول إلى خدمات ومنتجات مالية منمّطة بكلفة معقولة وبالتوقيت المناسب والشكل المناسب، فضلا عن تعميم استخدامها المسؤول من قبل جميع الفئات السكانية، وذلك عبر وضع السياسات والإجراءات القائمة والمبتكرة، حيّز التنفيذ. من شأن هذه الاستراتيجية أن تعزز الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية والمالية لدى المواطنين، كأفراد ومؤسسات متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة الحجم، فضلا عن تحفيز التنمية المستدامة ودعم النمو الاقتصادي وتعزيز الاستقرار المالي.

وترتكز استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي على تطوير الفرص المتاحة تحقيقاً لأهداف جديدة - أهداف مصرف لبنان للشمول المالي (مراجعة الجدول ٣)، من خلال تطبيق حلول إستشرافية مستدامة.

الجدول ٣ - أهداف مصرف لبنان للشمول المالي

١. إدراك أعمق لدى المواطنين لمفهوم السياسة النقدية الوطنية والنظام الاقتصادي والمالي، وما ينطويان عليه من مخاطر وتحديات.
٢. فهم أكبر واختيار أنسب واستخدام أفضل للمنتجات والخدمات المالية الرسمية من قبل الأفراد، وعروض مصرفية أكثر تكيفاً مع احتياجات مختلف الشرائح، وتوافر منتجات وقنوات مالية مبتكرة مقرونة بممارسات أفضل لحماية المستهلك المالي.
٣. تحسين ممارسات الأفراد من حيث إعداد الموازنة، والإدخار الطويل الأمد، والتخطيط للتقاعد، ومهارات الإدارة المالية.
٤. تعزيز قدرات المصارف والمؤسسات المالية المنمّطة الأخرى لجهة تطوير المنتجات والقنوات الهادفة إلى تمويل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم وتحسين مهارات هذه المؤسسات تقنيا وعمليا في كافة قطاعات السوق.
٥. تشجيع السلوك الاستثماري المسؤول والاستثمار التآثيري، مصحوبا بتطوير الأسواق المالية وبناء القدرات الاستثمارية لدى المستثمرين والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

بالإضافة إلى جهود مصرف لبنان الرامية إلى تأمين أنظمة دفع فعالة، وأتمتة نظام التقارير الائتمانية وتشجيع المصارف على الإنتشار خارج المدن الكبرى، يخطط البنك المركزي لعمل ثلاثي الأبعاد:

(i) **التنظيم المالي**، من خلال تحديث البنية التحتية المالية والأسواق المالية وإدخال سياسات وإصلاحات جديدة تركز على معطيات واقعية من أجل تيسير الحصول على منتجات وخدمات مالية رسمية، بما فيها الخدمات المالية الرقمية للجميع، واستخدامها بشكل مبسّط وتقديمها بطريقة ملائمة؛

(ii) **التثقيف المالي**، من خلال صياغة برامج تعليمية مصمّمة خصيصا وفق احتياجات مختلف شرائح المجتمع، فضلا عن جلسات توعية تستهدف الأفراد في مراحل الحياة الدقيقة كالشباب والمسنّين. وبهدف تعزيز القدرات المالية لدى الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم، يعمل مصرف لبنان على انشاء منصة رقمية تفاعلية للشمول المالي تتضمن موادا تعليمية وأدوات تعليمية ترفيحية تفاعلية ومجموعة أدوات لتعليم الإدارة المالية، الغرض منها تأمين التواصل الفعال وتبادل الممارسات الفضلى والمعلومات بين الأطراف المعنية؛

(iii) **حماية المستهلك المالي**، من خلال تحسين الإجراءات والممارسات القائمة على مستوى مقدمي الخدمات المالية، وتوفير إرشاد أفضل لمستهلكي المنتجات والخدمات المالية.

إن إنجاز مصرف لبنان لأهداف الشمول المالي سيساعد على رفع التحديات المعروضة آنفا لجهة الطلب والعرض، وتحقيق الأولويات الأساسية المحددة مسبقا. من جهة أخرى، إن الحفاظ على نظام مراقبة وتقييم فعّال، وتعزيز التنسيق المثمر بين الجهات الفاعلة على كل من الصعيد الوطني والإقليمي والدولي، وتحديد الحلول بحسب أولويتها لدى الجمهور المستهدف الرئيسي، تشكل الحوافز الأساسية لكل استراتيجية شمول مالي.

أ. المراقبة والتقييم

في سياق استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي، تمّ إعداد قائمة بمؤشرات الأداء الرئيسية لقياس ومراقبة التقدّم المحرز في تعميم الشمول المالي في لبنان على الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم. ترصد هذه المؤشرات (١) مدى الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، (٢) مدى استخدامها، (٣) جودة الخدمات المالية الرسمية بما فيها الخدمات الرقمية، و(٤) مدى استيعاب المفاهيم المالية والمخاطر المالية والمنتجات والخدمات المالية اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة ومسؤولة. إن استخراج بيانات تفصيلية لجانب العرض من هذه المؤشرات أمر أساسي يستلزم إطارا جديدا للتبليغ بين مصرف لبنان ومقدمي الخدمات المالية ومشغلي شبكة الدفع، يأخذ في الاعتبار مختلف المجموعات. أما عملية تقييم درجة استعمال الخدمات المالية وتقييم ومراقبة القدرات المالية، فستكون محور دراسات مسحية منتظمة لجانب الطلب على نطاق البلد ومختلف شرائح المجتمع، بالتنسيق مع الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني. إنّ تجميع قاعدة بيانات غنيّة عن الشمول المالي تسمح بتقييم الأنشطة المنفّذة ومتابعة الشمول المالي في البلد، بل الأهم أنها تتيح أيضا دعم عملية رسم سياسات فعالة مرتكزة على معطيات واقعية.

ب. العوامل المساعدة الأساسية

إنّ تطبيق استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي وتحقيق أهدافها يستلزمان التنسيق بين الجهات الرقابية المالية (بما فيها البنك المركزي وهيئة الأسواق المالية ولجنة الرقابة على المصارف)، والوزارات

(ومنها وزارة المالية، وزارة التربية والتعليم العالي، وزارة الاقتصاد والتجارة، وزارة الصناعة، وزارة الداخلية، وزارة الاتصالات، وزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة الخارجية والمغتربين)، والقطاع الخاص (بما فيه الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية وفي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، والمنظمات غير الربحية، والجهات الفاعلة الدولية والإقليمية الرئيسية في مجال الشمول المالي.

ج. المستفيدون

من المتوقع أن تستهدف استراتيجية مصرف لبنان كافة شرائح الشعب اللبناني، علماً أن أهداف مصرف لبنان للشمول المالي ستفيد الفئات الاستهلاكية الرئيسية التالية: الفقراء، سكان المناطق الريفية والنائية، الشباب، المسنين، النساء، ذوي الحاجات الخاصة، العمال الأجانب (مصدر التحويلات المالية الخارجة)، المغتربين اللبنانيين (مصدر التحويلات المالية الواردة)، المستثمرين، رواد الأعمال، والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم في القطاعات الإنتاجية.

٧١. الخلاصة: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

أحرز الشمول المالي تقدماً عالمياً ملحوظاً من حيث امتلاك حساب مصرفي رسمي (معدل عالمي نسبته ٦٢% وفقاً لآخر مسح أجري عام ٢٠١٤^٥). وقد نجح انتشار التكنولوجيا في تسريع وصول الخدمات المالية إلى عدة مناطق من العالم، لا سيما في أفريقيا وآسيا.

التكنولوجيا المالية FinTech عبارة عن ابتكار مالي مبني على التكنولوجيا والذي يمكن أن يفضي إلى نماذج أعمال جديدة أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات ذات تأثير مادي مرتبط بالأسواق المالية والمؤسسات المالية وتوفير الخدمات المالية^٦. يقصد أيضاً بالتكنولوجيا المالية الشركات الناشئة، وشركات المعلوماتية، الذين يعرضون خدمات مالية عبر استخدام البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة. تشمل هذه الخدمات: المدفوعات، التحويلات، الخدمات المصرفية، الإقراض، التأمين، التسليف، التمويل، الأسواق المالية، التحليل المنطقي للبيانات المالية، والإدارة المالية الشخصية^٧.

تقدم التكنولوجيا المالية ثلاث فرص أساسية للخدمات المالية: (١) تجربة المستهلك (خدمات تركز على العملاء، وصول أفضل إلى الخدمات المالية، إفصاحات أوضح، شفافية أكبر، فهم أعمق، وخدمات أسرع)؛ (٢) الفعالية (منتجات أفضل، خيارات أكثر، وأسعار أدنى)؛ و(٣) فرصة لإقامة شراكات مع المصارف الموجودة. إلا أن التكنولوجيا المالية تنطوي على مخاطر متنوعة كمخاطر العمليات ومخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر التشغيل ومخاطر الامتثال ومخاطر السيبرانية ومخاطر البيانات، وغيرها من المخاطر غير المعروفة^٨.

يتعين على واضعي السياسات المحليين والإقليميين أن يوائموا بين إمكانيات الابتكارات التكنولوجية ومخاطرها، بحيث يتمّ تسهيل الابتكار شرط أن يكون ذا منفعة عامة. بعبارة أخرى، يجب أن تراعي الخدمات والأدوات الرقمية الجديدة احتياجات المستهلكين والمستثمرين، وأن تدعم الأرباح الإنتاجية وتعزز تنافسية اقتصادنا. في الوقت عينه، يتوجب على واضعي السياسات والهيئات الرقابية التأكد من حسن فهم وإدارة المخاطر الملازمة المتأصلة، لا سيما تلك المتعلقة بالأمان والسرعة والاستمرارية المالية.

والإنطلاقة الفضلى، في إطار مبادرة الشمول المالي الإقليمية، هي مباشرة حوار فعّال بشأن الاستخدامات المحتملة للتكنولوجيات المالية وتطورها، كما والرغبة والاستعداد التقني لإجراء التعديلات الرقابية والتنظيمية اللازمة في حال أظهرت الفوائد المحتملة لهذه التكنولوجيات تأثيراً قوياً على المجتمع والاقتصاد، وتمّ التثبّت من أمثالها وأمانها.

شكراً.

¹ Demircuc-Kunt et al. (2015). The Global Findex Data base Report.

^٢ شارك في تأسيس مركز الشمول المالي كل من أكسيون إنترناشونال (Accion International) وكريدي سويس (Credit Suisse).

³ Global Findex (2014).

⁴ Gardeva and Rhyne (2011). Opportunities and Obstacles to Financial Inclusion. The Centre for Financial Inclusion.

⁵ Global Findex (2014).

⁶ Basel Committee on Banking Supervision (2017). "Sound Practices: Implications of FinTech developments for banks and bank supervisors", Consultative Document, August 2017.

⁷ Barberis and Chishti (2016). The Fintech Book.

⁸ Charafeddine, R. and L. Daher (2017). "FinTech and Cyber Regulation: Insights from Lebanon".