

الذكاء الاجتماعي

الخدمات المصرفية للبلادين¹

زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية

بنك باركليز

¹تمت ترجمة هذه الوثيقة بواسطة سنابل: شبكة التمويل الأصغر للبلدان العربية، مع دعم من شركة جرامين – جميل شركة محدودة المسؤولية ، ذات ملكية مشتركة بين مؤسسة جرامين بالولايات المتحدة الأمريكية ومجموعة عبد اللطيف جميل هدفها تقليل الفقر في المنطقة العربية من خلال التمويل الأصغر.

“This document was translated by Sanabel, the Microfinance Network of Arab Countries, Inc., with support from Grameen-Jameel, a social business jointly owned by ALJ Foundation and Grameen Foundation to alleviate poverty in the Arab region through microfinance.”

المحتويات

المساهمون

تمهيد

ملخص تنفيذي

مقدمة

1- المشكلة

- 1-1 من هم المستبعدون مالياً؟
- 1-1-1 حالة دراسية – النوع الاجتماعي والإقصاء
- 2-1 أين يقع الإقصاء المالي؟
- 1-2-1 الكبار الذين لا تتوفر لهم الخدمات المصرفية بشكل كاف في الولايات المتحدة الأمريكية.
- 2-2-1 إمكانية الحصول على القروض على مستوى العالم
- 3-2-1 إمكانية الحصول على الحسابات الإيداعية على مستوى العالم
- 4-2-1 وضع الخدمات المصرفية في المملكة المتحدة
- 5-2-1 أسباب عدم توافر الخدمات البنكية بشكل مناسب في المملكة المتحدة
- 3-1 ما الذي يحول دون الاستيعاب المالي؟

2- في اتجاه حل

- 1-2 الخدمات المصرفية في أفريقيا
- 1-1-2 نمو آليات استثمار التمويل متناهي الصغر
- 2-2 ما وراء الائتمان
- 1-2-2 حالة دراسية – التوظيف أولاً
- 3-2 التكنولوجيا: إقامة صلات محورية
- 1-3-2 خدمات ويزيت المصرفية وتحويلات الدفع
- 2-3-2 التليفون المحمول في مقابل الحسابات المصرفية في عدد من الدول
- 3-3-2 حالة دراسية – التحدي التنظيمي
- 4-2 محو الأمية المالية
- 5-2 التسريب إلى التحويلات
- 6-2 حالة دراسية – من الحكومة إلى الناس
- 7-2 دور صناعات السياسات

3- الخاتمة

- 1-3 كيف أثرت أزمة الائتمان على التمويل متناهي الصغر
- 1-1-3 التمويل يولد الثروة

تمهيد

تبين لنا في العديد من المجتمعات التي يعمل بها بنك باركليز أن أكثر الناس فقرا وحاجة في المجتمع هم غالبا الأقل قدرة على الوصول إلى الخدمات المالية. ومما لا شك فيه أن الخدمات المصرفية وحسابات التوفير، والائتمان والتأمين هي من العناصر الأساسية لتعزيز أي نشاط اقتصادي. النقطة المحورية هنا، هي كيفية مظلة الخدمات المالية لتشمل المزيد من سكان العالم.

قام بنك باركليز بتكليف وحدة الأبحاث/ المعلومات الاقتصادية بتقديم دراسة حول إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية على مستوى العالم اليوم واستكشاف الآفاق المستقبلية في هذا الصدد. يتضمن هذا التقرير النتائج التي انتهت إليها هذه الدراسة. يقدر البنك الدولي أن أقل من 10% من الناس في بعض الدول هم الذين لديهم إمكانية الوصول إلى أي نوع من أنواع الخدمات المالية. يوضح هذا التقرير أن تداعيات الإقصاء المالي واضحة في الدول المتقدمة، حيث أن الحياة أصعب وأكثر تكلفة لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام حساب مصرفي لإدارة مدفوعاتهم، أو التوفير بأمان أو بناء سجل ائتماني يؤهلهم للحصول على قرض بسعر تنافسي.

في باركليز، قمنا بتوجيه اهتمامنا نحو زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية في كل من الأسواق المتقدمة والباذعة أيضا. لقد قمنا بتطوير منتجات وخدمات متخصصة، كما عملنا في شراكة مع منظمات أخرى توفر بدائل ذات أسعار يمكن تحملها لأولئك الذين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية.

إن أعداد عملائنا على المستوى الأولي للخدمات المصرفية يتزايدون بسرعة كبيرة، ففي عام 2009 ازداد عدد عملائنا من هذه الفئة بنسبة 16% بإجمالي 3.2 مليون حساب في دول أفريقيا جنوب الصحراء، بما في ذلك جنوب أفريقيا، وحسابات مصرفية أساسية في المملكة المتحدة. إننا نجرب حاليا مداخل ومناهج جديدة في مجال تمويل المشروعات متناهية الصغر في جنوب أفريقيا، باستخدام نماذج مبتكرة لتقديم الخدمة وتقنيات جديدة في إدارة المخاطر لتقديم الخدمات للتجار وغيرهم من أصحاب المشروعات الذين لا تتوافر لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بشكل مناسب.

وفي عام 2009، قمنا بالانضمام إلى شراكة عالمية مع منظمات غير حكومية، وهيئة كير الدولية وهيئة بلان تهدف إلى زيادة إمكانية الحصول على الخدمات المالية الأساسية. تهدف هذه المبادرة الهامة التي تستغرق 3 سنوات الوصول إلى أكثر من 500 ألف عميل في كل أفريقيا وآسيا وأمريكا الجنوبية وقام بنك باركليز برصد 10 مليون جنيه استرليني لهذا الغرض. تقوم هذه الشراكة على الجمع بين ما لدى هذه المنظمات من خبرات وفهم للمجتمعات المحلية مع ما لدينا من خبرة في المجال المالي.

وكما يوضح هذا البحث، فقد نجحت الجهود الرامية إلى زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في إدخال العديد من الأفراد إلى النظام المالي، إلا أن الطريق لا يزال طويلا. إن المزيد من التقدم يتطلب من البنوك وغيرها من المؤسسات المالية العاملة مع المنظمات غير الحكومية وصناع القرار إيجاد حلولاً مبتكرة وقاعدة مستدامة لزيادة الاستيعاب والتغطية المالية على المستوى الدولي.

سوف نستمر في بنك باركليز في الاستثمار في مثل هذه المبادرات للتأكد من أن منافع الخدمات المصرفية تصل إلى قطاعات أكبر من الناس على مستوى العالم.

ماركوس إيجس، رئيس مجلس إدارة بنك باركليز

المخلص التنفيذي

ظهر إجماع قوي إلى ارتفاع مستويات الدمج/ التغطية – من خلال توسيع نطاق الإئتمان وتوفير الحسابات المصرفية، ونظم الإيداع والمنتجات التأمينية – وذلك من شأنه أن يؤدي إلى الحد من الفقر على المستوى العالمي وتعزيز التنمية الاقتصادية. ويصدق ذلك بصفة خاصة في الوقت الذي توفر فيه التكنولوجيا آليات جديدة لتقديم الخدمة تتخطى العديد من المشكلات المتعلقة بالبنية الأساسية المادية للمنشآت والخدمات المالية.

إلا أن الصورة أكثر تعقيداً إذ أن القدرة على تحسين مستوى التغطية أو الدمج المالي تتوقف على تفاعل وتعاون عدد هائل من أصحاب المصلحة أو الأطراف المعنية، بما في ذلك القطاع الخاص والحكومة وصناع السياسات والمنظمات غير الحكومية. وعلاوة على ذلك، فإن هناك العديد من العوائق التي تحول دون تحقيق المزيد من التقدم في مجال الدمج أو التغطية المالية، بما في ذلك: ارتفاع مستوى الأمية، تخلف اللوائح والسياسات، وعدم الثقة السائدة لدى المؤسسات المالية الرسمية.

إلا إنه من الواضح، أنه توجد إرادة أساسية قوية خلف الجهود المبذولة في سبيل تحسين مستوى الدمج أو التغطية المالية. نتناول في هذا التقرير الاتجاهات السائدة حالياً كما نقيم بعض من التحديات الرئيسية والفرص المتاحة حالياً. وقد انتهت الدراسة إلى النتائج المحورية التالية:

- أن دائرة الإقصاء هي دائرة قوية وذاتية الدعم والتعزيز. يؤدي الفقر عادة إلى الإقصاء المالي، ويؤدي الإقصاء المالي إلى تعزيز الفقر. إن تكاليف التحويلات والعمليات المالية التي يتحملها المستبعدين عن النظام المصرفي غالباً ما تكون عالية حيث أنه يكون على هؤلاء الأفراد دفع رسوماً إضافية لأنهم لا يملكون حسابات مصرفية. وبدون القدرة على الوصول إلى خدمات الإيداع أو التوفير، لا يكون هناك مناص أمام العملاء إلا وضع مدخراتهم في أماكن غير آمنة الأمر الذي يزيد من مخاطر الفقد أو السرقة. وبصفة عامة، فإن الإقصاء المالي يمكن أن يحول دون الوصول إلى الرعاية الصحية والتعليم وفرص العمل وهي كلها أمور تؤدي إلى تعزيز دائرة الفقر.

- الدمج المالي هو أكثر من مجرد تقديم القروض الصغيرة. ساهمت جهود الإئتمان متناهي الصغر في إثبات أن الأفراد اللذين لا تغطيهم الخدمات المصرفية سواء بصورة تامة أو جزئية يمكن أن يكونوا عملاء ذوي مصداقية ويعتمد عليهم في الخدمات المالية المناسبة لهم. الآن، فإن هناك احتياجات أخرى مثل التأمين وحسابات المعاملات المالية، وخدمات الدفع، والتثقيف المالي والتوفير بدأت منظمات غير حكومية وحكومية وبنوك تجارية في تلبيتها في مختلف أنحاء العالم. إلا أن الكثيرون ينظرون إلى خدمات التوفير - بمعنى مكان آمن لحفظ المدخرات - باعتبارها أكثر الطرق فاعلية للحد من الفقر وتوسيع نطاق الدمج المالي. في بعض البلدان، تصل نسبة ما يتم توفيره من الدخل الشهري للأسرة إلى 40%، وفي مقابل ذلك فإن ما يقدر بنحو 20% من المدخرات غير الرسمية في المناطق الريفية في أفريقيا تفقد إما لأسباب الحريق أو الفيضانات.
- الإقصاء المالي هو قضية عالمية.

الأرقام هائلة في الدول النامية، حيث يقدر البنك الدولي أن أقل من 10% من الناس في بعض الدول هم فقط اللذين لديهم القدرة على استخدام الخدمات المالية بأي نوع. ولكن حتى في الدول النامية فإن الواقع القاسي للإقصاء المالي هو حقيقة ملموسة أيضاً. وفي أوروبا، فإن نسبة المستبعدين من الخدمات المالية تتراوح ما بين 1% من السكان إلى 40% كما هو الحال في بولندا و 48% في لاتفيا. وفي المملكة المتحدة، فإن ما يقرب من 890000 شخص لا تغطيهم الخدمات البنكية، في حين يصل هذا الرقم في الولايات المتحدة الأمريكية إلى ما يقرب من 28 مليوناً.

• سوف تحمل التكنولوجيا الثمار، ولكنها ستجلب أيضاً بعض التحديات.

لقد ساهمت خدمات التليفون المحمول، والبطاقات الذكية والتحويلات الالكترونية بالفعل في توسيع نطاق الخدمات البنكية بشكل هائل. إن الحاجة إلى مداخل وأساليب جديدة لتقديم الخدمات المالية تؤدي إلى ظهور ابتكارات جديدة تساعد على توسيع نطاق التغطية للخدمات المالية كما تقلل من التكاليف الملقاة على عاتق العملاء ومقدمي الخدمة على السواء. إن تكنولوجيا التليفون المحمول قد تمثل خط حياة للأفراد اللذين لا تغطيهم الخدمات المصرفية، إلا أنها في ذات الوقت قد تمثل مصدر إرهاب وأرق بالنسبة لمنظمي هذه الخدمات اللذين غالباً ما يجدون صعوبة في متابعة ما يظهر من ابتكارات جديدة.

• هناك العديد من وجهات النظر المتعارضة فيما يتعلق بوضع الدمج المالي في إطار تجاري.

يرى عدد متزايد من المؤسسات المالية أن هناك فرصة لجذب عملاء جدد - بالرغم من صغر أحجامهم - من خلال منتجات وخدمات جديدة في الدول النامية. إلا أن منتقدي هذه الفكرة يخشون من أن هذا قد يؤدي إلى مزيد من الإستغلال للمحرومين من الخدمات المصرفية العادية، وهم بالفعل يمثلون فئة ضعيفة. في حين يرحب آخرون بالاستثمار في هذا المجال على أساس أن أي فرصة لمزيد من الدمج المالي هي فرصة جيدة. وخلال الأعوام القادمة، فإن المؤسسات ستكون في حاجة إلى إقامة توازن دقيق بين السعي نحو تحقيق الأرباح وبين المسؤولية الإجتماعية.

• كان لتدهور الإقتصاد العالمي تأثيراً.

مع بدء ظهور الأزمة المالية العالمية، كانت هناك آمال وتطلعات بأن مبادرات الدمج المالي قد تكون بعيدة وفي مأمّن عن الصدمة الهائلة التي تعرض لها القطاع المالي الأكبر حجماً. إلا أنه يتضح حالياً أن مخاطر الائتمان والتمويل تكتسح أيضاً قطاع التمويل متناهي الصغر إحدى النتائج التي قد تترتب على ذلك هي المزيد من الإهتمام والتركيز على خدمات التوفير أكثر من الائتمان. إلا أن التأثير الرئيسي للأزمة قد يتمثل في دفع صناعات السياسات نحو زيادة جهودهم في اتجاه دعم المزيد من الدمج أو التغطية المالية.

• صناعات السياسات في حاجة إلى السير بخطى حزره.

إن الإجراءات التي تتضمنها السياسات لزيادة الدمج أو التغطية المالية يمكن أن يكون لها تأثيراً كبيراً وفعالاً، ولكن يجب النظر فيها بعناية لتجنب حدوث نتائج وتأثيرات سلبية. ومن ثم فإن من أهم الأدوار الملقاة على عاتق صناعات السياسات هي: إيجاد ودعم المؤسسات والنظم القانونية الداعمة للخدمات المالية والحامية للعملاء، وجمع المعلومات وتعزيز المنافسة.

مقدمة

يأخذ العديد من الناس مسألة القدرة على فتح حساب مصرفي أو الحصول على قرض كأمر مسلم به، إلا أن ما يقرب من ثلاث بلايين من البشر في الدول النامية لا يمكنهم الوصول بالقدر الكافي أو على الإطلاق إلى الخدمات المالية الرسمية. وعلى مستوى العالم، فإن الهوية لا تزال واسعة أيضا - ففي المتوسط، فإن ما يقرب من 26% فقط من سكان العالم لديهم القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وذلك وفقا لتقارير البنك الدولي. ومن ثم، فإن السؤال الرئيسي الذي يواجه صناع القرار والمؤسسات المعنية هو في كيفية توسيع نطاق الدمج المالي بحيث يشمل باقي سكان العالم الذين تبلغ نسبتهم 74%.

تتظر الحكومات وصناع القرار حاليا وبصورة عريضة في مسألة إمكانية الوصول إلى حسابات التوفير والائتمان وتسهيلات التأمين على أنها قضية محورية لصحة المجتمع وضرورية لتوسيع نطاق الفرص الاقتصادية. ولغرض هذه الورقة، فإن الدمج المالي يعرف على أنه القدرة على الوصول إلى حسابات التحويلات المصرفية، وحسابات التوفير، والقروض والتأمين حتى يمكن للناس المشاركة في الاقتصاد.

ومع ذلك، فإنه بالرغم من أن معظم الناس يعتقدون أن المستبعدين من النظام المالي لا يقعون سوى في إطار القطاع غير الرسمي (وهو النشاط الاقتصادي الذي لا يخضع للضرائب ولا للمتابعة الحكومية ولا يدرج عند حساب إجمالي الناتج القومي) إلا أن ذلك لا يعبر عن القصة بكاملها، إذ أن الملايين من العاملين في المصانع مقابل أجر منتظم لا يمكنهم الحصول على حساب مصرفي وما زالوا يحصلون على أجورهم في صورة نقدية.

كما أن القنوات غير الرسمية لا تزال ترتبط بالأسعار الابتزازية للقروض، ووجود عوائق على الادخار وعدم وجود حماية من الكوارث غير المرئية كالحريق والسرقة والمرض أو الموت في محيط الأسرة. وعلاوة على ذلك، فإن بمقدورهم الحيلولة دون حصول الأفراد على الفرص المناسبة لإحداث تغيير إيجابي ذو معنى في حياتهم من خلال إقامة مشروعات صغيرة أو غيرها من الاستثمارات.

يرى الكثيرون من الأطراف المعنية بهذه القضية أن التكنولوجيا يمكن أن تقوم بدور حيوي في توسيع نطاق الدمج المالي في مختلف أنحاء العالم. ومما لا شك فيه، فإن التكنولوجيا تعد عاملا هاما وبخاصة في مناطق مثل أفريقيا حيث تغلغل التليفون المحمول بصورة متسارعة في مختلف الأنحاء أكثر من البنية الأساسية المصرفية. لقد أثبتت الخدمات المصرفية من خلال التليفون المحمول قدرا من النجاح في دول مثل الفلبين وكوريا الجنوبية. إلا أنه من المستبعد بدرجة كبيرة، أن يكون ذلك بمثابة عقار شاف لكل الأمراض، إذ أن إمكانية الوصول إلى خدمات التحويلات المالية لا يعادل إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية الكاملة.

نتناول في هذا التقرير، قصة الدمج المالي في وضعها الحالي في كل من الدول النامية والمتقدمة على السواء، ثم نلقي نظرة بعد ذلك على أمثلة لبعض المبادرات التي تم وضعها لمواجهة المشكلات في مناطق مختلفة من العالم، وتقييم أكثر المناهج والأساليب احتمالا للنجاح

في كل من القطاعين العام والخاص. وفي النهاية، سوف نلقي نظرة على ما قد تحمله لنا على
الموجة التالية من الابتكارات في مجال استهداف الدمج المالي من تغييرات.

1- المشكلة:

في كل من الدول ذات
الدخل المرتفع والمنخفض،
فإن عدم إمكانية وصول
الناس إلى حسابات التوفير
والقروض من شأنه إعاقة
فرص تطور أعمالهم
بالإضافة إلى زيادة
المصاعب التي يواجهونها

من هم المستبدين مالياً؟

يرتبط كل من الإقصاء/الاستبعاد المالي والفقر ارتباطاً وثيقاً في دائرة متصلة، إذ أن الأفراد الذين يعملون في القطاع غير الرسمي ويحصلون على دخول لا يمكن التنبؤ بها أو الاعتماد عليها غالباً. كما أن مجرد التعرض لكوارث بسيطة مثل الإصابة أو المرض، يمكن أن تؤدي وبسرعة إلى حدوث مشكلات مالية كبيرة. كما أن الديون تتفاقم ولا يمكن التصدي لها أحياناً سوى ببيع الممتلكات المنزلية أو دفع فوائد ربوية عالية لمقرضين غير قانونيين أو غير رسميين. وفي هذا الصدد تقول السيدة ميري إيلين إسكندريان، الرئيس والمدير التنفيذي للمؤسسة النسائية للأعمال المصرفية الدولية "وفي بعض الأحيان التي تحدث فيها كوارث - مثل الأزمة الاقتصادية العالمية الحالية، أو عندما ترتفع أسعار الطعام عالمياً - فإنه يكون على المقترضين غالباً الاختيار بين توفير الطعام لأفراد الأسرة وبين سداد القروض". "غالباً ما يختار الناس سداد القروض حيث أن إمكانية الحصول على رأس المال لا تزال مقيدة بدرجة كبيرة وليس أمامهم سوى عدد قليل من البدائل" وهكذا، فغن الحاجة إلى سداد القروض من شأنها زيادة حدة الفقر لأن المقترضين، في أحيان كثيرة، لا يكون أمامهم سوى بيع ممتلكاتهم الأساسية مثل مشروعات الأسرة، وذلك لتوفير المال اللازم لسداد القروض.

غالباً ما يجد الأفراد الذين لا تتوافر لديهم القدرة على الوصول للخدمات المصرفية صعوبة أكثر في الحصول على الخدمات الأخرى، مثل الرعاية الصحية والتعليم وحتى فرص العمل. وهذا من شأنه أن يتركهم بلا قدرة على الوصول إلى الأدوات والفرص اللازمة لإخراجهم من دائرة الفقر وأن يصبحوا جزءاً من الاقتصاد الحقيقي. وفي هذا المجال تذكر السيدة كاديتا تشيباك، رئيس ومدير المؤسسة الدولية للفرص، وهي إحدى أكبر الشبكات العالمية لمؤسسات التمويل متناهي الصغر، "إن التأثير يكون هائلاً عندما يتعلق الأمر بأساسيات الحياة". "إننا نتحدث عن قدرتنا على إطعام أنفسنا، وإرسال الأطفال إلى المدارس، وتوفير مأوى، ورعاية صحية زهيدة التكلفة - إن الاحتياجات اليومية تعتمد على توافر الدمج المالي".

إن هذه القضايا لا تقتصر فقط على الدول النامية، ففي الاقتصاديات الغربية، حيث يؤخذ الطعام والمأوى كأمر مسلم به، فإن الحياة أكثر صعوبة وتكلفة بالنسبة للأفراد الذين لا تتوافر لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية. يقول فيدار جورجينسن، رئيس مؤسسة جرامين أمريكا، وهي منظمة لا تهدف للربح في مجال التمويل متناهي الصغر "المشكلة في الفقر هو أنه يستغرق كل وقتك". "حينما لا يكون لديك حساب شيكات، فإنه سيكون عليك الدوران من مكان لآخر لسداد ما عليك من ديون أو رسوم".

وعلاوة على ذلك، فإن المدفوعات التي لا تتم من خلال الطرق التقليدية غالباً ما تكون أكثر تكلفة، الأمر الذي يؤدي مرة أخرى إلى تعزيز دائرة الفقر. تقول السيدة فيرونیکا ثيل، باحث في مجال الوصول إلى فريق التمويل بمؤسسة الاقتصاديات الجديدة، وهي وعاء للأفكار. "توجد مدفوعات فقر سنوية تعادل 1000 جنيه إسترليني في المملكة المتحدة. "يصبح كل شيء أكثر تكلفة عندما لا يتوافر لديك حساباً مصرفياً".

إن عدم وجود حساب مصرفي يمكن أن يعوق أيضا إمكانية الحصول على فرصة لعمل، إذ أن بعض الشركات قد تتردد في تعيين شخص لا يمكنهم إجراء عمليات ائتمانية معه بصورة آلية لأن عليهم القيام بترتيبات بديلة ومعقدة لدفع رواتبهم. كما أن الشركات قد تكون متشككة في الموظفين الذين لا تتوافر لديهم إمكانية الحصول على خدمات مصرفية.

1000 جنيه إسترليني هو التكاليف السنوية الإضافية المقدرة للأفراد بالمملكة المتحدة ممن لا يملكون حسابا مصرفيا

حالة دراسية:

عادة ما تكون معدلات الإقصاء المالي أعلى بالنسبة للنساء عن الرجال. ففي زامبيا، على سبيل المثال، فإن 68.4% من النساء مستبعدات ماليا مقارنة بـ 64.4% من الرجال، وذلك وفقا لفينسكوب، وهو مسح أجرته مؤسسة فينمارك حول الدمج المالي. إن الجهود التي تبذل لتحسين مستوى الدمج المالي، على سبيل المثال من خلال توفير خدمات التمويل متناهي الصغر، غالبا ما توجه نحو النساء. إن حقيقة أن إحدى مؤسسات التمويل متناهي الصغر الرائدة على مستوى العالم يطلق عليها اسم المصرف النسائي الدولي هو تعبير رمزي عن الدور الذي يقوم به النوع الاجتماعي في الدمج المالي – يقدر أن النساء يشكلن ما يقرب من 80% من عملاء التمويل متناهي الصغر على مستوى العالم.

في العديد من دول العالم، فإن الإقصاء المالي للنساء منصوص عليه في القوانين. إن لوائح مثل تلك التي تمنع النساء من فتح حسابات مصرفية دون إذن من أزواجهن كانت شائعة في وقت ما. أوضحت جاكلين نوفوجراتز، مؤسس ومدير صندوق أكمان، وهو صندوق لا يهدف للربح ومقره مدينة نيويورك ويستخدم منهجيات المشروعات الصغيرة للتصدي للفقير على مستوى العالم. "في منتصف الثمانينات، رأينا دولا عديدة، وبخاصة تلك التي كانت واقعة تحت الاحتلال الفرنسي تنتقل بعيدا عن قانون نابليون الذي تعد فيه النساء ضمن فئات الأقلية والمعتلات عقليا،" وأضافت، "أن هذا قد تغير من المنظور الهيكلي تغيرا هائلا على مستوى العالم." اليوم، تم تغيير الكثير من هذه اللوائح والقوانين، إلا أن هذا الموقف التاريخي قد خلف وراءه أسطورة الاستبعاد على أساس النوع الاجتماعي.

وحتى بطريقة أكثر إشكالية، فإن بعض القيود لازالت قائمة، ففي بعض الدول الأفريقية لا توجد حقوق ملكية رسمية للنساء إلى جانب أنه من غير المسموح لهن تسجيل الأراضي بأسمائهن. وهذا من شأنه حرمانهن من وجود أية ضمانات لتيسير حصولهن على قرض مصرفي، وإذا ما وقع الأزواج على القروض نيابة عنهن، فإن ذلك من شأنه الحد من قدرتهن على التصرف في القرض. وعلاوة على ذلك، فإنه لا تزال توجد قيود ثقافية وعائلية عديدة، ففي ملاوي على سبيل المثال، فإن الزوجة التي يموت عنها زوجها يكون عليها تسليم كافة ممتلكاتها – بما في ذلك كل ما لديها من أصول مالية – لعائلة زوجها.

تقول السيدة اسكندريان "عند الحديث عن التمكين الاقتصادي للمرأة، تظهر شبكة معقدة من الموضوعات والقضايا" وأضافت، "على سبيل المثال فإن المدخرات غالبا ما تشكل قوة إيجابية في حياة النساء. ومع ذلك، فإن الأمر لا يتعلق بالتمويل والاقتصاديات – حيث أن هناك مجموعة كاملة من الأمور الأخرى." ولكي توضح هذه النقطة، قامت بطرح مثال النساء الذين يحصلون على قروضا صغيرة مقترنة بمكون ادخاري إجباري في الحساب. وقد يؤدي ذلك إلى حدوث مشاكل للنساء عندما يضع الأزواج أيديهم على المدخرات. وفي هذا الصدد تقول، "إن الرجل قد يرغم المرأة غالبا باستخدام العنف البدني، على سحب مدخراتها مما يقلل من رصيدها بدلا من أن تستمر في الادخار".

في بعض الدول، يظل الأمر صعبا وغير مقبولا من الناحية الثقافية أن تلتحق المرأة بعمل، ناهيك عن الحصول على قرض وبدء مشروع صغير. تقول السيدة نوفوجرانز، "في بعض الدول، لا يتوقع أن تترك المرأة أسرتها". ومن ثم، فإن علينا إيجاد قانون متكامل على مستوى مؤسسات ولكننا في حاجة إلى اتباع طريقة مختلفة للوصول إلى هؤلاء النساء الذين لا يستطيعون السير في الشوارع".

أين يوجد المستبعدون ماليا؟

في حين أن النسبة الأكبر من المحرومين من الخدمات المصرفية يتركزون في دول العالم الثالث، إلا أن الإقصاء المالي هو أيضا مشكلة واسعة الانتشار في العديد من الدول المتقدمة اقتصاديا. وقد أوضحت الأزمة المالية الأخيرة هذا الموقف، حيث وجدت أسر عديدة نفسها غير قادرة على تعزيز رهوناتها أو الحصول على قروض لشراء السلع المنزلية. ففي هذا الصدد، ذكر السيد جورجيسن من جرامين أمريكا "إن عملاءنا مستبعدون طول الوقت، بغض النظر عن مدى قسوة الائتمان – فإن هذا أمر معتاد بالنسبة لهم". وقد أضاف أن العديد من الأمريكيين الذين لا تغطيهم الخدمات المصرفية هم جزء من المجتمعات المهاجرة: "الحصول على قرض في هذا البلد، فإنك في حاجة إلى دخل و ضمان، ولكن عملاءنا لا يمتلكون أيًا منهما". إن وضع الهجرة والتوزيعات السكانية مثل السن والوضع الاقتصادي وظروف العمل، كلها تسهم في هذه المشكلة.

وفي حين أن معدل الوصول إلى الخدمات المالية قد يكون أعلى في الدول المتقدمة، فإن العديد من الأسر في هذه الدول لا يمكنهم الحصول على الخدمات المصرفية الكافية – أي عدم القدرة على فتح حساب في المؤسسات المالية العادية، أو قد يستخدمون مزيجا من البنوك العادية وغيرها من مقدمي الخدمة، مثل صرافو الشيكات والمقرضين على أساس الدفع اليومي.

من بين المشكلات التي غالبا ما تظهر عند محاولة قياس مدى وحدة المشكلة أن تقديرات أعداد المستبعدين ماليا لا تكون متسقة في معظم الوقت. ففي الولايات المتحدة الأمريكية، فإن ما يقرب من 106 مليون شخص لا يحصلون على الخدمات المصرفية الكاملة، وذلك وفقا لمركز الخدمات المالية (أنظر الشكل التالي). ومع ذلك، فإن المؤسسة الفيدرالية لتأمين الإيداعات المسؤولة عن حماية الإيداعات في الحسابات المصرفية الأمريكية تقدر أن هناك ما يقرب من

28 مليون شخص مستبعدين تماما من الخدمات المالية، وان 45 مليونا لا يحصلون على الخدمات المصرفية الكافية في الولايات المتحدة الأمريكية.

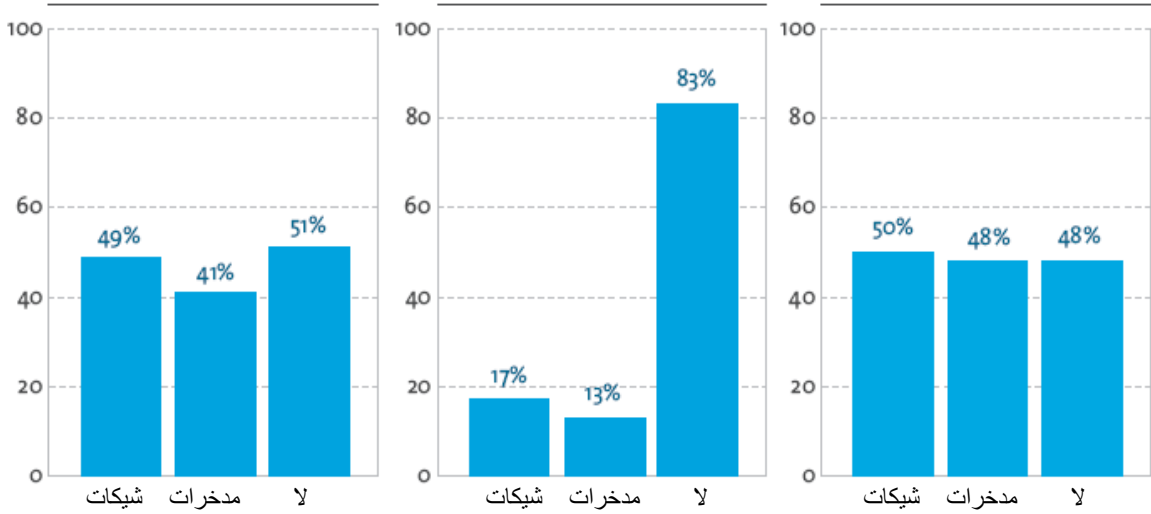
ملكية الحسابات المصرفية:

مسح حول الأفراد الذين لا تغطيهم الخدمات المصرفية بصورة كافية في الولايات المتحدة الأمريكية

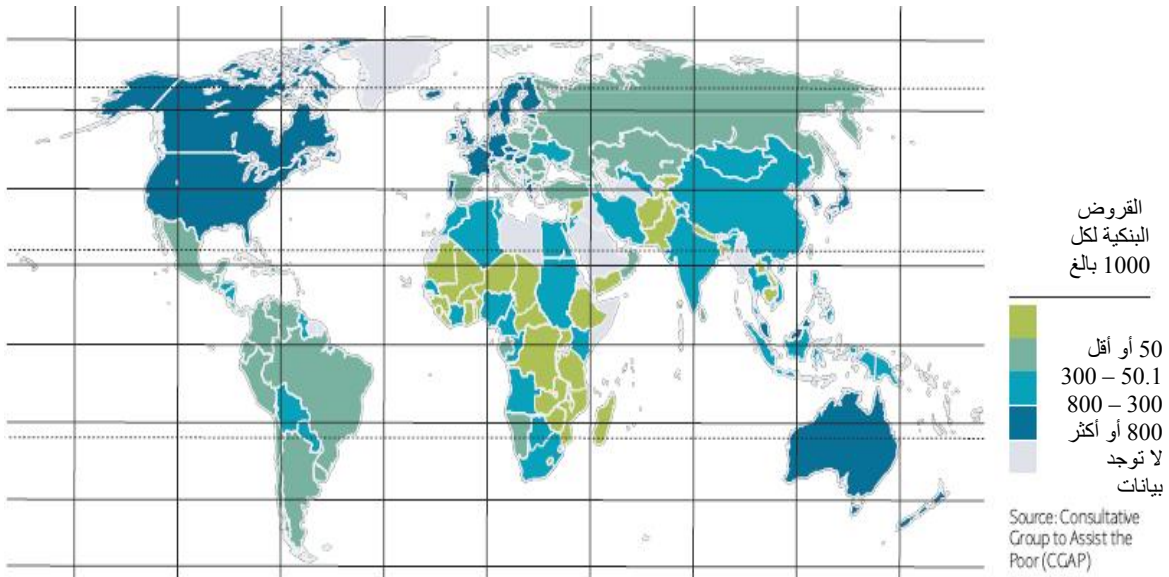
هل لديك حالياً حساب بنكي؟

إذا لم يكن لديك حساب بنكي الآن. فهل كان لديك حساب في الستة أشهر الماضية؟

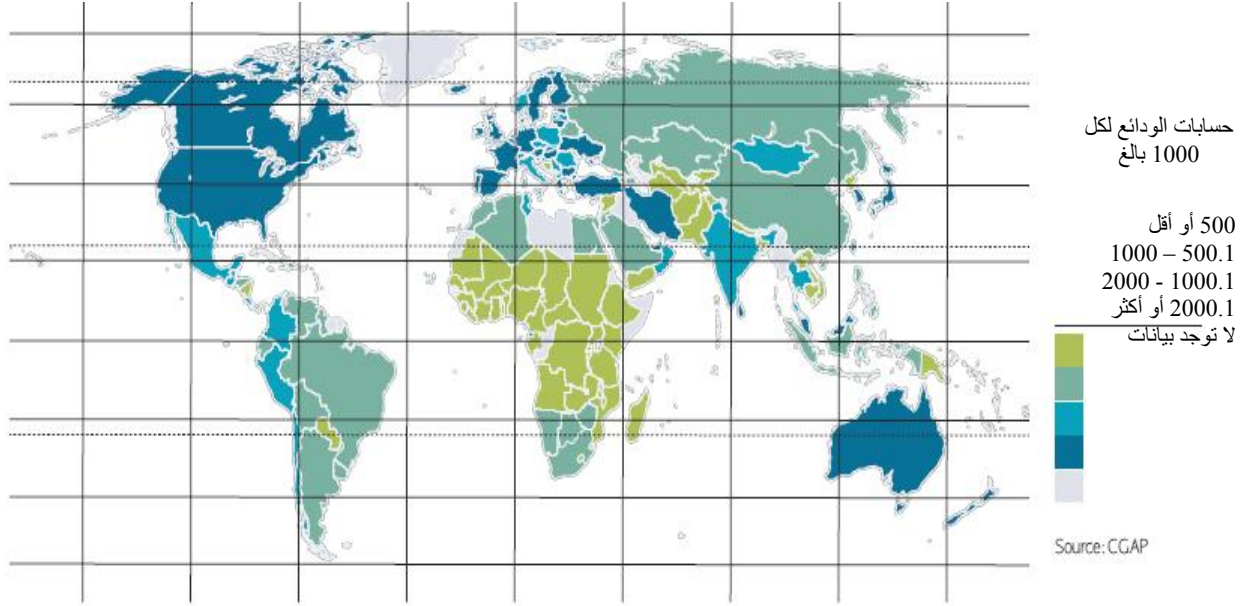
إذا لم يكن لديك حساب بنكي في آخر ستة أشهر. فهل كان لديك حساب في أي وقت مضى؟



إمكانية الحصول على الائتمان على مستوى العالم:
عدد قروض البنوك في كل دولة بالنسبة لمستوى النمو الاقتصادي



إمكانية الوصول إلى خدمات التوفير على مستوى العالم: عدد حسابات التوفير في كل دولة بالنسبة إلى مستوى الاستقرار الاقتصادي



هناك 7 دول يقل عدد الحسابات الإيداعية بها عن 100 حساب لكل 1000 شخص بالغ.

تختلف الأرقام في أوروبا اختلافا هائلا، ففي حين تبلغ النسبة المئوية للإقضاء المالي في دول مثل الدنمارك وبلجيكا ولوكسمبرج وهولندا أقل من 1%، فإن النسبة في بولندا تبلغ 40% وفي لاتفيا 48% وذلك وفقا لإحصاءات المفوضية الأوروبية. وقد بلغت المشكلة مداها في المملكة المتحدة إلى الحد الذي دفع الحكومة هناك إلى تشكيل فريق عمل للدمج المالي عام 2005، يتولى مسؤولية متابعة مدى تقدم الحكومة ووضع التوصيات اللازمة. توضح الأشكال التالية تقسيم الفئات الداخلة في النظام المصرفي وفقا للسكان السكانية كما توضح أيضا الأسباب وراء وجود بعض الناس ضمن المستبعدين من الخدمات المصرفية. وفي أكتوبر 2007، قامت الحكومة بتجديد التزامها بهذه القضية بتوفير اعتماد قدره 130 مليون جنيه إسترليني للدمج المالي لتغطية الفترة ما بين 2008 وحتى 2011.

أوضاع الداخلين ضمن النظام المصرفي:

أوضاع المهتمين مصرفيا/ والداخلين في النظام المصرفي بشكل كامل وفقا للسكان السكانية للمجموعات الفرعية في المملكة المتحدة (%).

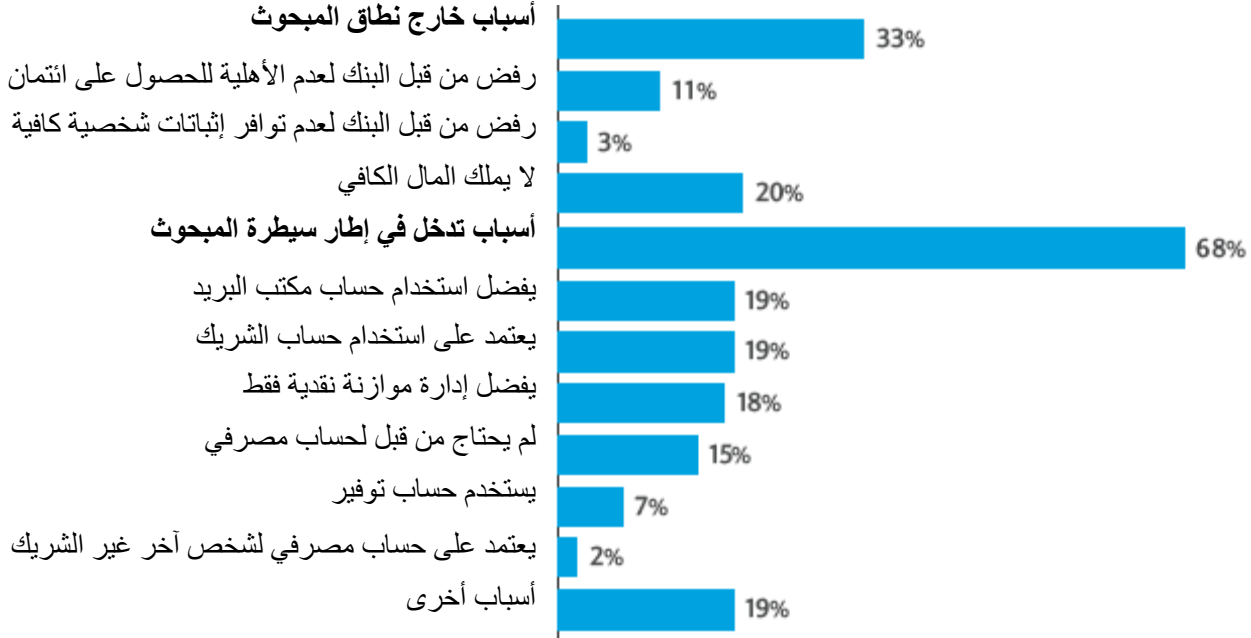
وضع مستخدمي الخدمات المصرفية:
 وضع المستخدمين بصفة هامشية/المستخدمين بشكل كامل موزعين وفق الفئات السكانية
 المختلفة في المملكة المتحدة (%).



أسباب عدم توافر الخدمات المصرفية الكافية:

الأسباب وراء أوضاع الأشخاص غير المشمولين في النظام المصرفي في المملكة المتحدة.

الأساس: كل المبحوثين بدون حساب مصرفي فعال $n = 431$



تحاول مجموعة العمل المدعمة من قبل الخزانة البريطانية والمسئولة عن الدمج المالي الوصول إلى مجموعتين تم تحديدهما كفئات مهمشة مصرفيا وهما: الأفراد الذين لا يمتلكون (سواء بصورة فردية أو بالاشتراك مع آخرين) حسابا جاريا أو حسابا مصرفيا أساسيا (بالرغم من أن لديهم حساب بطاقة بريد أو حساب توفير) والفئة الأخرى هي الأسر التي توجد في أماكن لا تتوافر بها حسابات مصرفية، وغير المعتادين على إدارة الأموال يوما بيوم.

أشار التقرير السنوي الرابع لمجموعة العمل والذي نشر في ديسمبر 2009 إلى أن ما يقرب من 890 ألف شخص في 690 ألف أسرة لا تتوافر لديهم حسابات مصرفية من أي نوع وهو عدد يقل عن العام الماضي حيث كانت الأرقام 2.1 مليون شخص في 1.4 مليون أسرة. قد يرجع هذا الخفض الحاد إلى الطريقة التي أحصى بها فريق العمل الأرقام واعتبار غير المشمولين بالتغطية المصرفية الكافية ضمن الخفض الفعلي للعدد. وفي حين أدرجت المسوح السابقة الأشخاص الذين لم يذكر ما إذا كان لديهم حساب مصرفي من عدمه فإن المسح الأخير حسب فقط أولئك الذين أكدوا إيجابيا بأنهم لا يملكون حسابا مصرفيا. وعندما كان المبحوثين الذين لم يوضحوا ما إذا كانت لديهم حسابات مصرفية يدرجون، فإن العدد كان 1.85 مليونا بدلا من 890 ألفا.

وفي غضون ذلك، يقدر مركز الدمج المالي وهو مركز أفكار بريطاني أن ما يزيد عن 5 مليون أسرة متأثرة بالإقصاء المالي وأن 2 مليون شخص لا تغطيهم الخدمات المصرفية بشكل كاف. وفي الدول النامية، فإن نسبة المستبعدين ماليا ترتفع ارتفاعا هائلا، حيث يقدر البنك الدولي أنه في بعض

الدول، فإن أقل من 10% من الناس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية وفي كمبوديا تبلغ النسبة 20%، وفي غانا 16%، وفي نيكاراغوا وتنزانيا لا تزيد عن 5%.

وبالرغم من حدوث تقدم اقتصادي في العديد من مناطق العالم، فإن الدمج المالي لا يزال غير موزعا توزيعا عادلا. إن الفرق بين مدى الدمج المالي بين الدول النامية يمكن أن يكون صادما بدرجة كبيرة، حيث أن بعض الدول الأفريقية لديها معدلات مرتفعة نسبيا من الدمج: فعلى سبيل المثال، فإن 47% من سكان بتسوانا و39% من سكان الجابون لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية، في حين تبلغ النسبة في جنوب أفريقيا 63% - وهي نسبة أعلى كثيرا من العديد من الدول الأخرى جنوب الصحراء.

إن الدمج المالي غير موزع توزيعا عادلا داخل الدول ذاتها أيضا، حيث توجد هوة واسعة بين الريف والحضر حيث تواجه المؤسسات المالية تحديات كبيرة في الوصول إلى سكان المناطق الريفية النائية. إن الفرق بين الاقتصاديات الرسمية وغير الرسمية غالبا ما يكون مبهما إلى حد ما. فعلى سبيل المثال، فإن بعض العمال قد يوظفون على أساس شروط قانونية ولكن قد تدفع رواتبهم نقدا ودون إيصالات دفع رسمية أو إثبات لمصدر الدخل.

تميل مستويات الدمج المالي أيضا إلى الزيادة بسبب العمر، حيث أن الحكومات التي تواجه مشكلة ارتفاع مستوى أعمار مواطنيها عليها التأكد من أن الفئات الأكبر سنا يمكنهم الاستمرار في الوصول إلى المنتجات المالية الملائمة لمرحلتهم العمرية. إلا أن هناك مشكلة واحدة في هذا الصدد، وهي أن المنتجات المالية يمكن أن تستبعد من تتجاوز أعمارهم 50 عاما، في حين أن الكثيرين منهم يستمرون في نشاطهم لفترة أطول من والدين. وهناك موضوع آخر يتمثل في اتساع حجم فئة كبار السن بين السكان مما يعني وجود المزيد من الأفراد الذين يعانون من صعوبات جسمانية وذهنية مما يجعل من الأصعب عليهم الوصول إلى بعض المنتجات المالية.

تضمن تقرير حديث أعدته جمعية الاهتمام بالعمر، وهي منظمة خيرية بريطانية، عدد من الإعاقات التي قد تحول بين الناس وبين شراء الأنواع المختلفة من المنتجات المالية التي تناسب احتياجاتهم في الفترة المتأخرة من حياتهم. ويتضمن ذلك معوقات تكنولوجية وثقافية بالنسبة لأولئك الذين قد لا يشعرون بالاطمئنان لشراء منتجات مالية من خلال الإنترنت، بالإضافة إلى معوقات مالية مثل ارتفاع قيمة الأقساط بالنسبة للأفراد الذين تتجاوز أعمارهم سنا معينة. ويواجه بعض كبار السن أيضا معوقات جسمانية قد تحدد إمكانية حصولهم على الخدمات المالية، كأن تشتت فروع تقديم الخدمة ضرورة حضور العميل إليها. وقد تبين لمجموعة العمل البريطانية للدمج المالي أن 10% من السكان فوق سن 65 عاما يواجهون على الأرجح صعوبة في استخدام ماكينات الصرف الآلي، مقارنة بنسبة 1% فقط بين الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 16-24 عاما.

ما الذي يحول دون الدمج المالي؟

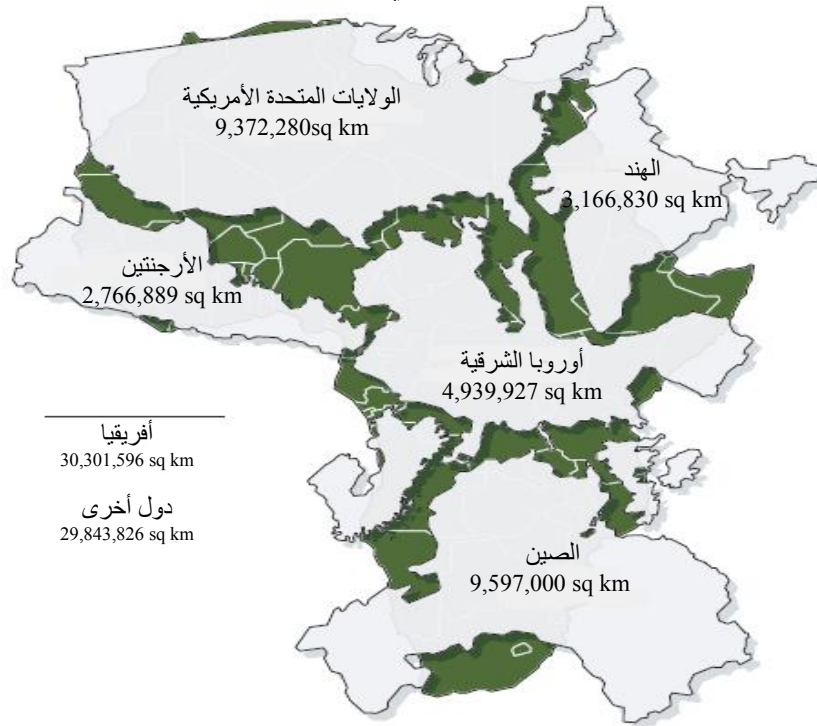
إن الصورة الخاصة بالمستبعدين ماليا على أنهم الفقراء الذين يعيشون على دخل يومي يتراوح ما بين دولار واحد أو اثنين يوميا ويكون عليهم الاحتفاظ بأموالهم تحت مراتب أسرتهن والاقتراض من المرابين تحمل قدرا كبيرا من التبسيط بشكل كبير، حيث أن العوامل التي تقف وراء عدم قدرة الناس على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية لا تكون واضحة دائما.

يقول ديفيد موريسون، المدير التنفيذي لصندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال (UNCDF)، الذي يعمل في أكثر بلدان العالم فقرا وتخلفا. "من بين المشكلات البسيطة ولكن واسعة الانتشار هي عدم وجود تحقيق شخصية التي تعد الحد الأدنى الذي ينبغي أن يتوافر لديك للحصول على حساب مصرفي". وفي العديد من الدول المتقدمة، الذي يكون من المعتاد فيه تقديم رخصة السيارة لفتح حساب في محل لاستئجار أفلام الفيديو، فإن قيمة تحقيق الشخصية غالبا ما تؤخذ كأمر مسلم به.

وتدخل الجغرافيا أيضا كأحد العوامل، حيث يسعى البعض إلى تطوير النظم المصرفية التقليدية، مع ترك الناس يعانون من عدم توافر الخدمات المالية الكافية عندما يتعلق الأمر بالمنتجات المالية. وفي هذا الصدد، يضيف موريسون "نحن نستثمر بعض الأموال في إجراء بحوث في جنوب المحيط الهادي لأنك تجد هناك دولا على جزر صغيرة لا تتناسب معها النماذج المصرفية التقليدية".

اتساع أفريقيا

يعد الوصول إلى الفئات السكانية في المناطق النائية لأفريقيا تحديا



1 من بين 3,000:

عندما انتهت الحرب في جمهورية الكونغو الديمقراطية، لم يكن هناك سوى 20,000 حساب مصرفي لـ 60 مليون نسمة. وبعد مرور عامين، لم يتجاوز عدد الحسابات المصرفية 200,000 فقط.

يتفق دكتور جيرهارد كوتزي، المدير العام لمؤسسة المشروعات الصغيرة في أبسا (يمتلك بنك باركليز غالبية أسهمها) قائلا، "إن أفريقيا هي من بين القارات التي تعد تكلفة خدمة عملاء التمويل متناهي الصغر فيها مرتفعة للغاية بسبب حقيقة أن هذه القارة ترجع التكلفة الرئيسية فيها إلى الجغرافيا". ويضيف دكتور كوتزي أن الموقف يختلف عن ذلك في بلدان أخرى مثل بنجلاديش والهند بسبب ارتفاع الكثافة السكانية: "لا يمكن لأحد أن يجادل بأن المنهجيات المستخدمة في آسيا لن تنجح في أفريقيا لأننا لم نرها تطبق في أفريقيا – ولكن الأمر المثير للاهتمام هو أننا لم نؤسس من قبل لخدمة الأعداد في المؤسسات الأفريقية مثلما هو الحال في آسيا". إن لبنك جرامين 8 مليون عميل في بنجلاديش، في حين أن بنك المساواة في كينيا – الذي ربما يكون من أنشط البنوك في أفريقيا، فلا يوجد لديه سوى 3 ملايين عميل فقط على حد قول دكتور كوتزي.

يعد المشردون، إما بسبب الحرب أو نتيجة للكوارث الطبيعية يشكلون الفئة السكانية الأكبر الذين لا تتوافر لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وخلال العقد الماضي، تحولت هيئات المعونة عن معاملة اللاجئين كقوة تحتاج إلى الإعالة إلى التركيز على كل ما من شأنه جعلهم يعتمدون على أنفسهم في تلك المجتمعات – ومن ثم، فإن إيجاد طرق لتمكينهم من الوصول إلى الأدوات والخدمات المالية لدعم اعتمادهم على أنفسهم كان يمثل تحديا كبيرا.

إن حدوث اضطرابات غير متوقعة في الخدمات المصرفية نتيجة كارثة طبيعية أو حرب، قد يعني انقلابا فجائيا وتقهقرا أحيانا في الظروف المعيشية للناس. إن ما يقرب من نصف الدول المتعاملة مع صندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال هي دول خارجة من صراعات – وبخاصة في أفريقيا – حيث انهارت فيها النظم المالية الرسمية إما جزئيا وإما بشكل كامل. يشير السيد تشيباكا إلى الصراع في دارفور، الذي ترتب عليه تشريد ما يزيد عن مليون نسمة من مواطنهم الأصلية كمثال رئيسي في هذا الصدد.

إن التأثيرات المعوقة للحروب من حيث توافر الحد الأدنى من الخدمات المصرفية تمتد لفترات طويلة بعد انتهاء الصراع، كما ثبت في حالة جمهورية الكونغو الديمقراطية. وفي هذا السياق يذكر السيد جيركي كوسكيلو، نائب رئيس مؤسسة التمويل الدولية لأوروبا ووسط آسيا وأمريكا اللاتينية والكاريبية "عندما انتهت الحرب منذ عامين كان عدد السكان في جمهورية الكونغو الديمقراطية 60 مليوناً، ولم يكن يوجد سوى 20,000 حساب مصرفي رسمي، من بينها 10,000 حساب خامل/غير فعال" وأضاف، "واليوم، وفي حين حدث نمو سريع جدا للسوق بلغ عدد الحسابات المصرفية 200,000، وهذا يعني أنه لا يزال معظم الناس في هذا البلد مستبعدين مالياً".

كما أن الفئات السكانية المهاجرة أو التي تعيش بشكل مؤقت في أماكن معينة انتظارا للانتقال إلى أماكن أخرى تشكل أيضا نسبة كبيرة من الفئات المستبعدة مالياً. كما أن سكان الريف في الدول النامية الذين يزحفون إلى المدن سعياً وراء فرص العمل والإقامة بصورة مؤقتة من غير المحتمل أن ينتفعوا

من الخدمات المالية الرسمية، كما أن طبيعة حياتهم غير المستقرة تجعل من الصعب عليهم الاستفادة بشكل منتظم من الخدمات الأساسية، مثل الحسابات الجارية وحسابات التوفير.

ومع ذلك، فإن العمالة المهاجرة، والمهاجرين غير الشرعيين وطالبي اللجوء السياسي في الدول ذات الاقتصادات المتطورة غالباً ما يتعاملون خارج النظم الاقتصادية الرسمية، التي لا تسمح لهم بالفعل من الوصول على الخدمات المالية الرسمية. وفي بعض الدول، فإن هذه المجموعات السكانية في نمو مستمر، ففي الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال، ارتفع عدد السكان المولودين من أجنبية خلال الفترة من 1970 و2007 من 9,6 مليون نسمة إلى 38,1 مليوناً، حيث يمثل المهاجرون من أمريكا اللاتينية والكاريبية نسبة تزيد عن نصف هذه الأعداد (54%) مقارنة بـ (18%) عام 1970.

يقول السيد جورجسن من بنك جرامين أمريكا "هناك مهاجرون جدد لا يثقون على الإطلاق في مصارفهم، أو أشخاص أساءوا استخدام حساباتهم المصرفية بشكل مقصود أو غير مقصود ولم يعد مسموحاً لهم باستخدام هذه الخدمات" كما أن اللغة يمكن أن تشكل عائقاً أيضاً. وتقول السيدة نوفوجراتز "إن الأمر لا يتعلق فقط بأفراد يضعون أموالهم تحت وسائدهم ولا يتحركون فقط بفعل معدلات الفائدة، وإنما هم يتحركون أيضاً نتيجة موروثاتهم الثقافية، حيث لا يشعرون بالراحة لمجرد الدخول من باب البنك".

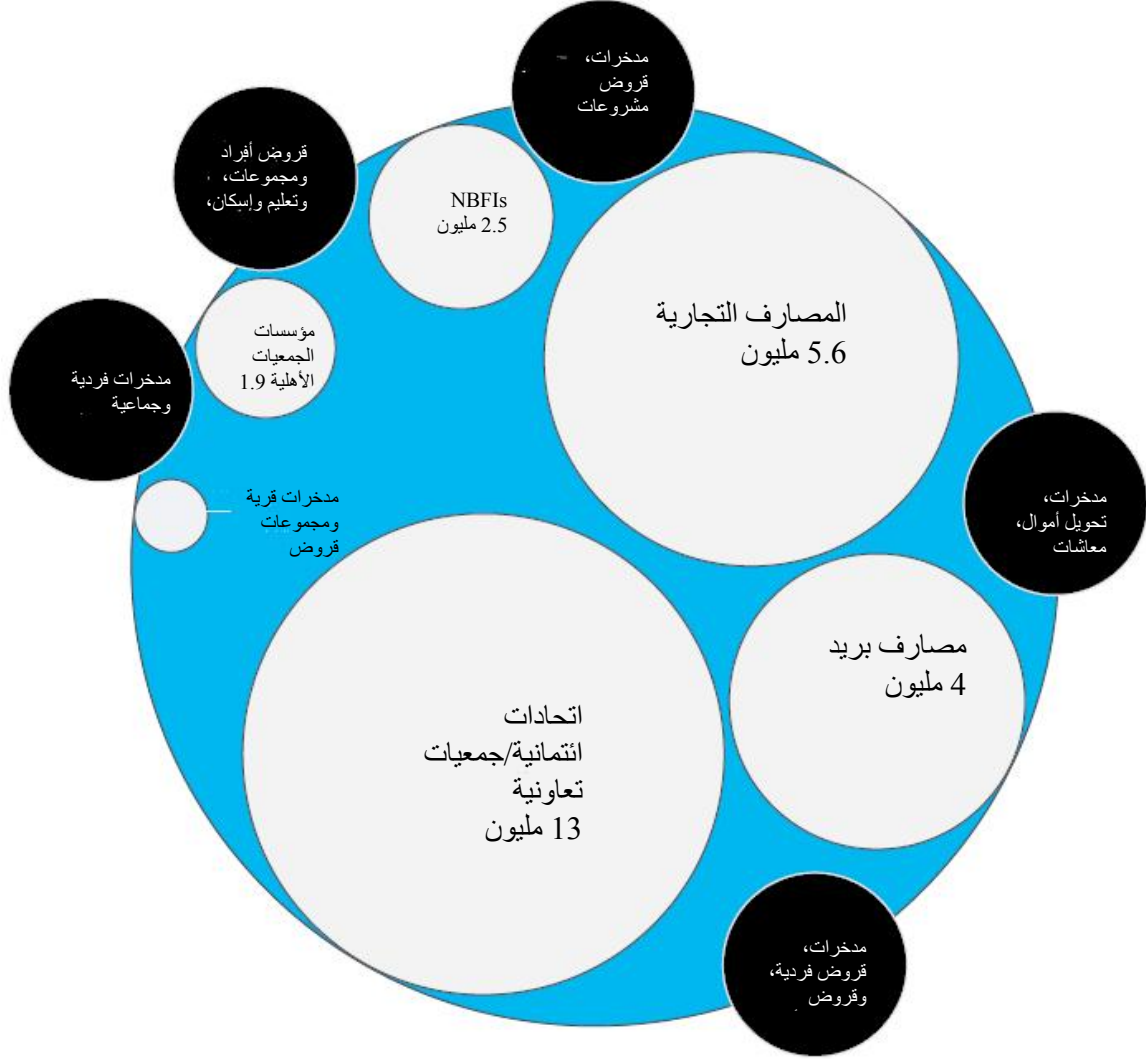
2- في اتجاه حل:

تبحث البنوك حاليا عن طرق
جديدة للتواصل مع العملاء
باستخدام تكنولوجيا
الهواتف المحمولة، ونماذج
الاستثمار متناهي الصغر
والمصارف التي لا فروع
لها.

بذلت جهود عديدة عبر فترات طويلة للتصدي لمشكلة الإقصاء المالي في الدول النامية. فمنذ عقد الخمسينات، نفذت برامج عديدة للإقراض المدعم من قبل مصارف تنموية زراعية لتقديم القروض لفئات معينة، إلا أن هذه الجهود لم تمضي دون مشاكل وتحديات. كانت معدلات السداد منخفضة عادة وشقت أموال كثيرة طريقها نحو المزارعين ذوي النفوذ والأفضل حالا بدلا من الأكثر فقرا. وفي عقد السبعينات، بدأ محمد يونس، وهو مصرفي واقتصادي من بنجلاديش، البحث عن أسلوب عملي أكثر لمساعدة الفقراء. وقد قام بأول عملية مالية له عام 1976 بإقراض مجموعة من القرويين تبلغ 42 شخصا مبلغ يعادل 27 دولارا أمريكيا كانوا في حاجة إليها لشراء مواد خام لصنع مقاعد من أعواد البانجو وبيعها.

لقد تبين له أن إعطائه قروضا لمجموعة من المقترضين يجعله يضمن انخفاض معدلات التعسر في السداد، حيث تتحمل المجموعة مجتمعة مسؤولية سداد القرض. وفي حالة ما إذا كان أحد أفراد المجموعة غير قادر على السداد، فإن باقي أفراد المجموعة يتولون الدفع نيابة عنه. إلا أن ذلك نادرا ما كان يحدث لأن كل فرد من أفراد المجموعة كان لديه التزام قوي أمام المجموعة ومن ثم فإنه غالبا ما كان يبذل أقصى ما في وسعه لسداد حصته من القرض.

المصارف في أفريقيا مقدمي الخدمات المالية للفئات منخفضة الدخل موزعة وفقا لعدد العملاء في أفريقيا (إحصائية 2006)



اليوم، تمثل صناعة التمويل متناهي الصغر حركة عالمية، حيث تخدم مؤسساتها ما يقرب من 80 مليون نسمة في الدول النامية، وذلك وفقا لتقديرات البنك الدولي. وفي حين أن القروض متناهية الصغر كانت تقدم تقليديا من خلال منظمات غير حكومية وغير هادفة للربح، فقد بدأت البنوك التجارية هذه الأيام باستكشاف إمكانيات تقديم خدمات التمويل متناهي الصغر. يوضح الشكل التالي مختلف مقدمي خدمات التمويل متناهي الصغر في أفريقيا.

إلا أن تحويل خدمات التمويل متناهي الصغر إلى القطاع المصرفي والتجاري واجه آراء متعارضة. ففي عام 2007، قدم بنك كومبارتاموس، وهو أكبر بنك مكسيكي للتمويل متناهي

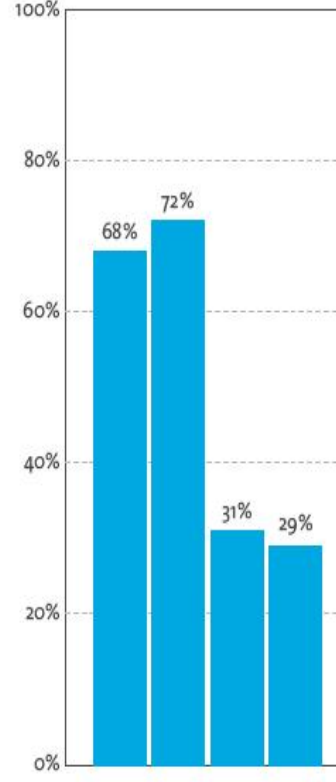
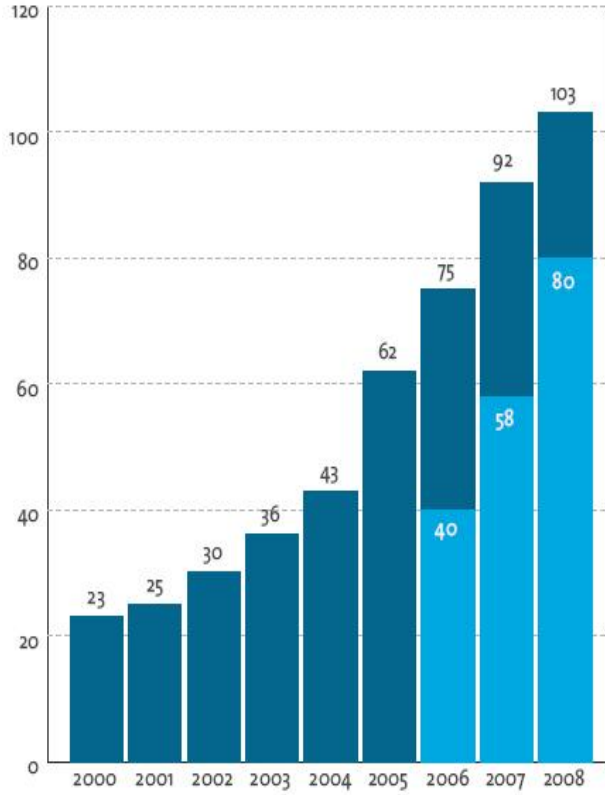
الصغر برنامجا عاما بالغ النجاح أدى إلى تقسيم مجتمع التمويل متناهي الصغر. قال المنتقدون أن هذا البنك، الذي كان يتقاضى معدلات فائدة لا تقل عن 79% في العام، لم يكن أفضل من أي مرابي يحقق أرباحا على حساب الفقراء. في حين ذهب البعض الآخر إلى أن ثبات النجاح التجاري للبنك يمكن أن يشجع مشروعات ومؤسسات أخرى على الدخول في هذا المضمار وهو إقراض الفئات المستبعدة ماليا وأن هذا المنهج القائم على مفهوم السوق الحر من شأنه أن يؤدي إلى زيادة الدمج المالي بصورة أسرع من ترك الأمر برمته في يد القطاع غير الهادف للربح.

إن أدوات وآليات الاستثمار في مجال التمويل متناهي الصغر ربما كانت الجانب الأكثر قبولا لعملية تحويل التمويل متناهي الصغر إلى القطاع التجاري، وقد شهدت نموا هائلا عبر السنوات القليلة الماضية. إن آليات الاستثمار متناهي الصغر هي وسائل استثمارية تركز على الاستثمار في مجال التمويل متناهي الصغر، حيث توفر عائدا للمستثمرين وهي مستقلة عن مؤسسات التمويل متناهي الصغر التي تمولها. ووفقا للمسح الذي قامت به المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء لآليات الاستثمار متناهي الصغر عام 2009، فإن مؤسسات الاستثمار، والمنظمات غير الحكومية والشبكات تشكل 42% من آليات الاستثمار متناهي الصغر، تليها مستثمري التجزئة بنسبة 34%، ومستثمري القطاع العام بنسبة 21% وتشكل الآليات الأخرى 3%. لقد تنبأ المسح بأن أداء آليات الاستثمار متناهي الصغر سوف ينخفض بنسبة 3.5% بنهاية عام 2009. ومع ذلك، فإن عدد آليات الاستثمار متناهي الصغر وإجمالي أصولها قد استمر في النمو بشكل قوي، حيث حقق نموا بنسبة 31% عام 2008، وهي نسبة أبطأ كثيرا من نسبة النمو التي كانت 72% عام 2007، ولكن ذلك النمو مازال موضع إعجاب أخذا في الاعتبار الصورة الاقتصادية العامة. تجاوز حجم الاستثمار الرأسمالي الأجنبي في مجال التمويل متناهي الصغر 10 بليون دولار في ديسمبر 2008، حيث تتولى آليات الاستثمار متناهي الصغر إدارة ما يزيد عن نصف هذا المبلغ. كما انتهى المسح أيضا إلى أن آليات الاستثمار في التمويل متناهي الصغر مازالت مستمرة في النمو بمعدل كبير بلغ 16% خلال النصف الأول من عام 2009 ولم يكن هناك سوى عدد محدود جدا من حالات فقدان الأموال نتيجة للأزمة المالية.

نمو آليات الاستثمار في التمويل متناهي الصغر
استمرت مؤسسات وآليات الاستثمار في التمويل متناهي الصغر في النمو مع تحقيق عوائد مرتفعة على الرغم من تأثيرات الأزمة المالية العالمية

عدد MIVs

إجمالي نمو الأصول



المفتاح

- كل MIVs مسج
- المجموعة الاستشارية MIVs :

Source: MIV
Performance and
Prospects, CGAP
September 2009

ما وراء الائتمان

يعد الائتمان متناهي الصغر إحدى قطع الأحجية الأكبر للدمج المالي. وقد بدأت الحكومات والمنظمات المانحة وغيرها في الاعتراف المتزايد بأن مجالا من المنتجات المالية – بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير وشهادات التأمين – تمثل أيضا محورا هاما لدعم الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية للناس. ويتطلب ذلك مشاركة مختلف الأطراف المعنية بدءا من بنوك القطاع الخاص ومقدمي البنية الأساسية العامة للأعمال إلى الحكومات وصانعي السياسات.

تظهر في الوقت الحالي أنواع كثيرة من المنتجات المبتكرة، ففي الهند على سبيل المثال يقدم بنك ICICI منتجات تأمينية لمحدودي الدخل والريفيين من العملاء تشمل التأمين الصحي والتأمين ضد تقلبات الطقس، وفي مالابو، قامت مؤسسة الفرصة الدولية بتطوير منتج للتأمين ضد التقلبات المناخية بالشراكة مع البنك الدولي. وهذا النوع من التأمين يخفف من النتائج الكارثية للجفاف أو الفيضانات كما يساعد المزارعين على الحصول على الائتمان، وفي حين قد تحجم المصارف التقليدية عن إقراض العملاء موضع المخاطرة (المزارعون الذين قد لا يتمكنون من سداد الأقساط إذا ما دمر الجفاف محاصيلهم على سبيل المثال) أصبحوا الآن ينظرون إلى هؤلاء المقترضين على أنهم يستحقون الحصول على الائتمان.

إن التأمين متناهي الصغر هو أداة لنقل المخاطرة تتسم بانخفاض قيمة أقساطها وانخفاض حدود تغطيتها وهي مصممة لمحدودي الدخل الذين لا تغطيهم عادة نظم التأمين الاجتماعية أو التجارية. وتتمثل الغاية النهائية منها، كما وضحت من خلال بحث أجري عام 2008 بواسطة مؤسسة فنمارك تراست، في "تمكين الفقراء من تخفيف حدة مخاطرهم المادية من خلال سوق التأمين وذلك للحد من مستوى قابليتهم للانهييار". وقد أوضحت حالة دراسية في كولومبيا، حيث يتم توزيع التأمين متناهي الصغر من خلال جمعيتين تعاونيتين كبيرتين هما لاإيكوداد وسوليداريا، أن القنوات غير التقليدية يمكن أن تكون أكثر فاعلية من نموذج الوكيل التقليدي عند تقديم التغطية التأمينية في المناطق التي لم يحدث فيها من قبل سوى قدر محدود من التلغل أو التي لم تخترق من قبل. تغطي هاتين الجمعيتين ما يقرب من 62% من إجمالي السوق الرسمي للتأمين متناهي الصغر داخل الدولة. تشكل أوغندا مشكلة خاصة للدمج المالي حيث أن الغالبية العظمى من سكانها مازالوا يقطنون المناطق الريفية ويعيشون في فقر شديد. ومن خلال البحث الذي أجرته مؤسسة فنسكوب عام 2006 تبين أن المزيد من الأوغنديين البالغين قد استخدموا التأمين متناهي الصغر أكثر من التأمين التقليدي (4.6% في مقابل 3%)، مما يعني أن منتجات التأمين متناهي الصغر قد تكون هي الأكثر ملاءمة لاحتياجات السكان. ويشير تقرير فنسكوب إلى وجود حجر عثرة رئيسي أمام زيادة تغلغل منتجات التأمين بين الفئات محدودة الدخل هي ببساطة تكلفة الفرصة البديلة لتوجيه الدخل المحدودة إلى المنتجات التأمينية مازال أمرا يصعب القيام به بالنسبة لشديدي الفقر، حتى مع تقديم منتجات التأمين متناهي الصغر.

إلا أن حسابات التوفير هي التي لا يزال الكثيرون يعتقدون بأنها الأكثر أهمية للحد من الفقر وتوسيع نطاق الدمج المالي. وفي هذا الصدد تذكر السيدة إسكندريان "لقد أثبتنا بما لا يقبل الشك أن الفقراء يمكنهم التعامل مع النظم المصرفية ويمكنهم سداد ما عليهم... ولكن الفقراء يدخرون أيضا وفي العديد من الدول التي نعمل بها، فإن ما يقرب من 40% من دخل الأسر الشهري يتم ادخاره. ومن ثم فإن توفير مكان آمن لإيداع المدخرات يعد حاجة ماسة للفئات السكانية محدودة الدخل".

وفي غياب حسابات الإيداع، قد يضطر الأفراد إلى الاحتفاظ بمدخراتهم في أماكن غير آمنة ويخاطرون بفقدانها إما عن طريق السرقة أو الكوارث المختلفة. قد يلجأ بعض الراغبين في الادخار إلى حلول بديلة بشراء أصول منقولة مثل بقرة مثلاً. إلا أن المشكلة مع مثل هذه الأنواع من الأصول هي أن ملاكها قد يجدون صعوبة في بيعها أو قد يضطرون إلى بيعها بخسارة في الوقت الذي يكونون فيه بحاجة إلى المال. هناك شهية كبيرة بين الفقراء نحو الادخار الآمن وغيره من المنتجات المالية ذات الصلة، حيث أن وجود المدخرات تدعم من ثقة الناس في أنفسهم وتشعرهم بالراحة والاطمئنان. وقد أسفرت دراسات عديدة عن أن ملكية الأصول لها تأثيرات مفيدة تفوق مستويات الدخل – بما في ذلك الثروة والصحة والمشاركة السياسية. وفي هذا المجال يذكر السيد موريسون من صندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال أن حسابات التوفير هي المنتجات التي تحظى بأعلى مستوى من الطلب عندما يعم السلام بعد الصراع.

ومع ذلك، فإن الطلب لم يلبي بشكل كبير. فالتوفير غالباً ما كان يوصف على أنه "النصف المهمل" من التمويل متناهي الصغر. وهناك عوائق عديدة أمام تقديم خدمات التوفير، ليس أقلها التكاليف التشغيلية الكبيرة اللازمة لإدارة عدد هائل من عمليات التوفير الصغيرة التي يرغب مودعوها في أن يصلوا إليها بسهولة. إن اللوائح أكثر صرامة بالنسبة للمنظمات المتلقية للإيداعات وذلك لضمان الحفاظ على أموال المودعين. كما أن المبادرات محدودة بالتكاليف وغيرها من التحديات المتعلقة بالوصول إلى العملاء. ففي ملاوي على سبيل المثال، فإن مؤسسة الفرصة الدولية لديها أسطول من السيارات المصفحة التي تنقل الخدمات المصرفية إلى فقراء الريف.

أدت مثل هذه التحديات إلى زيادة شهرة وشعبية الخدمات التي يديرها المجتمع. تسليماً بأن معظم مؤسسات التمويل متناهي الصغر تميل إلى التركيز على الائتمان وعدم التصريح لها بتلقي الإيداعات، فقد حاولت الجمعيات القروية للادخار والقروض أسلوباً مختلفاً، فبدلاً من تعريض العملاء لمخاطر الائتمان، فإنها تخصص صناديق محلية صغيرة لرأس المال لتلبية احتياجات الأسر من النقود. ويمكن للمدخرات الناتجة عن هذا الصندوق أن تستخدم في تقديم قروض صغيرة، وتزويد المجتمعات التي كانت مستبعدة مالياً من قبل بالخطوة الأولى في استخدام آليات الادخار الرسمية الأكثر مخاطرة إلى الخدمات المالية الرسمية أكثر. قام بتقديم هذا النموذج هيئة كير الدولية في النيجر عام 1991، وتستخدم الآن من قبل ما لا يقل عن مليون مشارك في أفريقيا، وأمريكا اللاتينية وآسيا.

وخلال ذلك، فإن بعض مؤسسات الائتمان متناهي الصغر، بما في ذلك بنك راكيات في إندونيسيا، قامت بإجراء بحث للسوق للوقوف على حجم الطلب على خدمات التوفير مما ساعدهم على إعداد منتجات مالية مقبولة شعبياً. ففي النظام المصرفي المحلي لبنك راكيات، يبلغ عدد حسابات الإيداع ستة أضعاف عدد حسابات القروض عام 1997، وفي بنك داجانج بالي، كانت النسبة 1:30. وخلال ذلك، فإنه كلما زادت معرفة بنك راكيات باحتياجات عملائه من المنتجات الادخارية، كلما انتفع بشكل أكبر. وخلال الفترة ما بين 1973 و1983، وهي فترة السنوات العشر الأولى من عمل البنك، استطاع تعبئة ما يقرب من 17.6 مليون دولاراً أمريكياً، وخلال الفترة ما بين 1984 و1996 استطاع تعبئة مبلغ 3 بليون دولاراً أمريكياً.

حالة دراسية:

التوظيف أولاً:

هناك بعض الفئات التي لا يعد التمويل متناهي الصغر من بين اختياراتهم، حيث أن من بين الشروط الأساسية لحصول المرء على الخدمات المالية الأولية هو أن يكون لديه مصدر منتظم للدخل. وهذه الفئة هي الدرجة الأدنى على سلم الفقر. وفي هذا الصدد تقول السيدة إليزابيث ليتل فيلد المدير التنفيذي للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، وهو مركز مستقل للسياسات والأبحاث بالبنك الدولي ومكرس لتطوير إمكانية وصول فقراء العالم للخدمات المالية، "إن الجدل النائر حول التمويل متناهي الصغر قد مكن الحكومات من رؤية أن كل ما تحتاجه هو استثارة التمويل متناهي الصغر والانتهاء من المشكلة على هذا النحو". ثم تضيف، "وهذا يعني ما يقرب من بليون شخص خارج نطاق هذه الخدمات". وللوصول إلى هؤلاء الناس، تقوم المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بتجربة منهجية للتخرج قامت بتطويرها من قبل مؤسسة براك، وهي منظمة بنجلاديشية للتمويل متناهي الصغر. قام برنامج براك بتخريج 800 ألف أسرة من نظم شبكة الأمان إلى مجال المشروعات متناهية الصغر منذ أن بدأ البرنامج في 2004.

تطلب المجموعة الاستشارية من القرويين تحديد مجموعة من النساء الأفقر في المجتمع وتوفر لهم منحا لتوليد الدخل (مثل الدواجن)، وبعض الأصول (ربما ماعز يمكنها إنتاج ماعز صغيرة، يمكن بيعها) بالإضافة إلى تدريبهن على كيفية إدارة هذه الأصول، وادخار بعض المال ومن ثم، التقدّم بطلب للحصول على قرض من إحدى مؤسسات التمويل متناهي الصغر. وفي هذا الصدد تقول السيدة ليتل فيلد، "هذا النوع من البرامج هو جديد ومبتكر إلى حد ما، لأن صناعة التمويل متناهي الصغر بأكملها تركز على المبادئ التجارية التي لا تعترف بمنح الأشياء دون مقابل". وتضيف، "ولكن التمويل والخدمات التمويلية لا تميل إلى إيجاد فرص اقتصادية بقدر تنمية ما هو قائم بالفعل".

يتفق السيد ويليام ريز معها، وهو كرئيس ومدير تنفيذي للمؤسسة الدولية للشباب، والتي تعمل من أجل تعزيز فرص التعليم والصحة والعمل للأطفال والشباب، يرى أن الدمج لمالي يجب أن يمتد ليشمل المزيد من الشباب، ولكن الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15 – 25 عاما غالبا ما يكونون من العاطلين (ربما بنسبة مرتين أو ثلاث مرات أكثر من البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 25 عاما) وهو ما يعني أنه يجب مساعدتهم أولاً على إيجاد مصدرا للدخل يمكنهم من التعامل المصرفي. ويقول، "التحدي هو كيف ندفع بالمزيد من الشباب إلى شكل ما من العمل المستدام، إذ أن الخدمات المالية ومحو الأمية المالية تعد من الأمور الهامة لكل الناس، ولن الأمر يتعلق بما إذا كان لديهم المال الكافي لإدارته".

يشير تعليق السيد ريز إلى الشباب، ولكنه يحمل وجهة نظر أوسع نطاقا – وهي أن المنتجات المالية، حتى غير الرسمية منها، ليست كل شيء. قد يرى البعض أن الدخل المنتظم والمناسب أو الوظيفية يجب أن تأتي قبل الحساب المصرفي ومن ثم، فإن نظم الإقراض في بعض المجتمعات تسبق نفسها بتطوير بدائل مصرفية قبل دعم المزيد من فرص العمل.

التكنولوجيا: عمل الاتصالات المحورية

أدى التطور والانتشار السريع لتكنولوجيا الهاتف المحمول في الدول النامية إلى تخطي تنفيذ البنى التحتية الأرضية للهواتف وهي الأكثر تكلفة. ونتيجة لذلك، تتطلع صناعات أخرى حاليا إلى التليفون المحمول لمساعدتها على القفز إلى نظم أخرى ذات بنية أساسية أكثر تركيزا مثل شبكات الفروع المصرفية. ففي كينيا على سبيل المثال، فإن خدمة تحويل الأموال من خلال الهاتف المحمول والمعروفة باسم إم بيبسا تعني أن المستخدمين يمكنهم إيداع مبالغ نقدية من خلال هواتفهم المحمولة وإرسالها إلى مستخدمي هواتفهم المحمولة أخرى من خلال رسالة نصية. يعمل هذا النظام عن طريق إعادة بيع وقت الإرسال الذي هو بالإضافة على نقل الأموال النقدية عبر الهواتف المحمولة، فإنه يمكن أيضا تحميله بقيم نقدية. وهذا يمكن نقله إلى مستخدم آخر لاستخدامه في دفع أثمان ما يشتريه من سلع أو تحويله إلى مبلغ نقدي من خلال أحد وكلاء الاتصالات في وقت آخر.

وفي جنوب أفريقيا، عرضت ويزت نموذجا ناجحا يتم من خلاله إيداع المال في حساب توفير أو حساب بث، ويمكن للمال بعد ذلك أن ينتقل، عن طريق آلية أو مكتب للصرافة من خلال الهاتف المحمول إلى آخرين أو أن يستخدم في شراء دقائق للاتصال. يحصل العملاء على بطاقة دائم متصلة بنظام الماستر كارد، الذي يمكن أن يستخدم في أي مكان تقريبا لسحب الأموال أو سداد أثمان السلع والخدمات. وفي حين تخدم ويزت العملاء العاديين، يرى الأخصائيون في التمويل متناهي الصغر أن ذلك يمكن أن يكون طريقة أخرى ممكنة لتوسيع نطاق الخدمات المصرفية لتشمل العملاء في المناطق النائية. يوضح الشكل التالي الاستخدامات المختلفة لويزت.

الخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا كيف يقوم مستخدمو ويزت بالأعمال المصرفية وتحويلات الدفع بالشهر

إجمالي	شراء شحن	الاستعلام عن المبلغ	سحب نقدي	إيداع نقدي	تحويلات أموال	دفع كرونا	مدفوعات صديقة	سداد حساب المحل	تحويل مصرفي إلكتروني	إصدار أمر هدية	إصدار أمر تقف	شيك إيداع
12.8	3.7	2.7	1.7	0.8	0.8	0.7	0.7	0.5	0.4	0.4	0.2	0.1
9.3	2.6	1.9	1.3	0.7	0.5	0.5	0.5	0.5	0.4	0.3	0.1	0.1
6.6	2.6	1.9	0.1	0.1	0.5	0.4	0.4	0.2	0.2	0.2	0.1	0.0

ملاحظة: تم حساب هذه الأرقام على أساس متوسط عدد التحويلات لكل نوع شهريا، قياسا إلى عدد المستخدمين الذين ذكروا أنهم أجروا هذه التحويلات. كما أن كافة المستخدمين لم يقوموا بإجراء كل أنواع التحويلات. ومن ثم فإن سلة المتوسطات يجب أن ينظر إليها على أنها متوسط الاستخدام بين عينة المستخدمين المشاركة في المسح، بدلا من النظر إليها كصورة تحدد الشكل التقليدي لمستخدم ويزت. يوضح الصف الثاني كافة التحويلات التي تمت من خلال قنوات ويزت، بما في ذلك الهاتف المحمول، وماكينات الصرف الآلي وأفرع البنوك الشريكة. أما الصف الثالث فإنه لا يوضح سوى تحويلات ويزت التي أجريت من خلال الهاتف المحمول.

المصدر: إيفاتوري وبيكنز (2006)

إن الهواتف المحمولة هي إحدى التقنيات العديدة التي تظهر هذه الأيام والتي يمكن أن توفر للمستبعدين مالياً طرقاً أكثر فاعلية لإدارة أموالهم. وينظر صناع السياسات والمنظمات غير الهادفة للربح إلى البطاقات الزكية وغيرها من آليات التحويلات غير النقدية على أنها طرقاً ذات جدوى اقتصادية لتوسيع نطاق خدمات التحويلات المالية. وفي جزر المالديف، على سبيل المثال، تعمل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء مع الحكومة لنشر استخدام البطاقات الدائنة للسداد في بلد يتألف من مئات الجزر الصغيرة، حيث يكون على الصيادين استقلال قارب للوصول إلى فرع للبنك أو صراف لصرف شيك أو لإيداع الأموال.

وتستخدم مؤسسة الفرصة الدولية تكنولوجيا البايوميترك في خدماتها، والتي تعني أنه لا ضرورة لوجود وثائق تحديد هوية لفتح حساب. وهذا من شأنه مساعدة الأميين باستبعاد الحاجة إلى استيفاء نماذج أو استمارات والوقاية من الاختلاس في ذات الوقت. وعلى سبيل المثال في مالابو حيث تقتضي العادات أن تسلم الأرملة كل ممتلكاتها لأسرة زوجها المتوفى. إن الاعتماد على أجهزة قراءة بصمات الأصابع يجعل من الصعب على أقارب زوجها سحب الأموال من حسابها المصرفي.

ويرى العديد من الخبراء أن مثل هذه الحلول التكنولوجية تشكل فرصاً هائلة لتسريع وتيرة التوسع في الدمج المالي، وبخاصة لتشمل المناطق الريفية والنائية. ومما لا شك فيه، فإن هذا المفهوم قد أثبت بالفعل نجاحاً كبيراً في العديد من الدول، بما في ذلك الفلبين، وكوريا الجنوبية ودولاً أفريقية مثل جنوب أفريقيا، وكينيا، وزامبيا وأوغندا. وفي هذا الصدد، ترى إليزابيث ليتل فيلد، المدير التنفيذي للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء "أن الإمكانيات والفرص لا حدود لها". وتضيف، "على مستوى العالم، فإنه يقدر أن نحو بليون نسمة في الأسواق الناشئة الذين لا يملكون حسابات مصرفية ولكن لديهم هاتف محمول، فإن هؤلاء البليون يمكنهم استخدام هواتفهم المحمولة للحصول على الخدمات المصرفية". يوضح الشكل التالي مدى انتشار الهواتف المحمولة في أفريقيا وفي مجموعة من الدول النامية. إن الانطباعات أو التغذية المرتدة حول هذه الخدمات إيجابية لدرجة هائلة. تقول السيدة ليتل فيلد "لقد قمنا بمسح مستخدمي إم بيسا للوقوف على مدى ما أحدثته هذه التقنية من تغيير في حياة الناس" وأضافت، "وقد ذكر 83% من المشاركين في المسح أن عدم وجود إم بيسا لديهم كان سيكون له أثر سلبي كبير على حياتهم".

استخدام الهواتف المحمولة كقاعدة للخدمات المصرفية تغلغل الهواتف المحمولة والحسابات المصرفية في عدد مختار من الدول

توافر الخدمة المصرفية (%)	تغلغل الهاتف المحمول (%)	متوسط نصيب الفرد من إجمالي الدخل القومي (\$)	
25	54.71	7,310	المكسيك
46	77.06	4,960	جنوب أفريقيا
42	56.03	3,460	البرازيل
31	65.95	2,730	الجزائر
42	34.71	1,740	الصين
26	49.18	1,300	الفلبين
41	27.35	1,250	مصر

5	32.62	910	نيجيريا
48	14.76	720	الهند
12	32.64	690	باكستان
10	19.92	530	كنيا
32	15.03	470	بنجلاديش

%50

خفض التكاليف للبنوك عند تقديم الخدمات المالية باستخدام تكنولوجيا الهواتف المحمولة بدلا من الفروع.

يمكن أن تمثل الخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول توفيراً كبيراً في التكلفة على العميل. فعلى سبيل المثال، فإن خدمات M – بيسا قد خفضت من تكلفة الخدمة المصرفية على مستخدميها بما يقدر من 5 إلى 10 مرات أقل، حيث لم يعد عليهم السفر لمسافات طويلة لإيداع أو سحب الأموال. وفي هذا الصدد يقول دكتور جيرهارد كوتزري الذي يشرف على قسم التمويل متناهي الصغر في أيسا: "لا يمكنك فقط النظر إلى تكلفة الخدمة – أي أن لا تأخذ في الاعتبار سوى وجهة نظر المؤسسة – لكن عليك أيضاً النظر فيما يتحملة العميل من تكلفة"، ويضيف، "كم عليهم أن يسافروا للوصول إلى أقرب نقطة خدمة؟ ما تكلفة الفرصة البديلة لعدم تواجدهم في مكان عملهم أو مزرعتهم؟".

حتى في جنوب أفريقيا، التي ربما بها أعلى نسبة من أفرع البنوك بالنسبة لعدد السكان في أفريقيا، يرى دكتور كوتزري، أن الأمر قد يتكلف 30 راند (ما يقرب من 4 دولار أمريكي) للذهاب والعودة إلى بنك في جوتنج، وهي مقاطعة متطورة بدرجة كبيرة. ويضيف "بالنسبة لبعض العملاء على الساحل الشرقي من المقاطعة، فإن الأمر يتكلف 70 راند للوصول إلى البنك، وهي تكلفة باهظة للغاية.

وجدت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول يمكن أن تخفض من التكلفة التي تتحملها البنوك لتقديم الخدمات المالية بنسبة تزيد عن 50%. ويمثل ذلك توفيراً هائلاً للمؤسسات المالية، التي قد تتردد في الاستثمار في إنشاء شبكات من الفروع المصرفية. وفي مقابل ذلك، فإن تكنولوجيا المعلومات لديها إمكانية تحويل ما يتعدى حدود ماكينات الصرف الآلي، مما يخفض بشكل هائل من تكاليف التشغيل وبالتالي يقلل من نسب الفائدة العالية التي قد تضطر المؤسسات المالية لوضعها لتغطية التكاليف الإدارية لخدماتها مثل القروض الصغيرة.

قد تنشأ مشكلات أخرى من استخدام النظم القديمة. وفي هذا الصدد تذكر بريدجيت فان كرلينجن، المسؤولة عن قيادة مبادرة التمويل متناهي الصغر في IBM، التي تساعد مؤسسة جرامين على وضع إطار برامجي على الحاسب الآلي لتمويل متناهي الصغر مفتوح المصدر. يطلق على هذا النظام اسم Mifos، حيث ينظم عمليات الإقراض ويخفض من التكاليف التشغيلية والتكنولوجية لمؤسسات التمويل متناهي الصغر: "أخبرتني إحدى المؤسسات أنه عندما يصلوا إلى العميل رقم 500 على صفحات الإكسل، فإنه لا تظهر بيانات العملاء السابقين وبالتالي لا يستطيعون عمل التحليل اللازم" ثم تضيف "وقد ذكرت مؤسسة أخرى للتمويل متناهي الصغر أنه عندما يذهبون لمقابلة إحدى جهات التمويل للحصول على مزيد من التمويل، فإن الأمر يستغرق ما يقرب من شهر ونصف لتقدير قيمة استهلاك رأس المال". كما تضيف السيدة فان كرلينجن، "وهكذا فإننا نرى قدراً كبيراً من الطلب على ما نقوم بتطويره".

إذا ما أمكن وضع اليد على هذه التخفيضات في التكاليف، فإن ذلك يعني أن بمقدور مقدمي الائتمان متناهي الصغر توسيع نطاق خدماتهم لتشمل المزيد من المقترضين بتكلفة أقل. وفي هذا الصدد يذكر السيد كوسكيلو من مؤسسة IFC: "لعل التحدي الأكبر خلال السنوات القليلة القادمة هو في كيفية استخدام التكنولوجيا لخفض التكلفة وتحسين مستوى الخدمة" ثم يضيف "وعند القيام بذلك والخروج باليات تجعل من السهل تقديم خدمات مستدامة لقطاع أكبر من السكان".

من بين المشروعات التي أثبتت نجاحها وبدأت في فبراير 2009 من قبل وزارة التنمية الدولية البريطانية هو داب د فاست FAST ("لتيسير إمكانية الحصول على الخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا")، هذا المشروع الذي يستغرق تنفيذه ثلاث سنوات، وبتكلفة تبلغ 1.4 مليون جنيه استرليني سوف يقوم بدعم إدخال خدمات مصرفية بدون شبكة من الفروع في العديد من الدول النامية، ومتابعة مراحل تطور وتقديم هذه الخدمات. وإذا ما ثبت نجاحها، فسوف يتم تطبيقها على نطاق أكبر. كما يخطط فاست أيضا للقيام ببحث حول كيفية نشر التكنولوجيا، والمساعدة على تطوير معايير لهذه الصناعة لتنظيمها.

ومع ذلك، فإن التكنولوجيا لا تصلح بمفردها لحل مشكلة الدمج المالي. وعلى الرغم من انتشار أجهزة الهواتف المحمولة وغيرها من التقنيات في الدول النامية بشكل لافت للنظر، فإن التغلغل والانتشار لا يزال بعيدا عن الوصول إلى درجة الشمولية أو الانتشار العام. بالنسبة لأولئك الأفراد الذين لا يملكون هواتف محمولة ولا يملكون القدرة على الوصول إلى خدمات الإنترنت، فإن مشكلات الإقصاء المالي تستمر في الوجود وفي حقيقة الأمر قد تصبح أكثر صعوبة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الحلول القائمة على استخدام التكنولوجيا قد لا يمكن الاعتماد عليها وقد تكون عرضة لحالات من التعطل، وبخاصة في الدول التي لا تتوافر بها المعرفة التكنولوجية على نفس القدر في الدول الأخرى. وأخيرا، فقد رأى بعض المعلقون أن التنظيم كان بطيئا وغير قادر على اللحاق بركب المبتكرات التكنولوجية، ويذهبون إلى أن العملاء قد لا تتوافر لهم الحماية اللازمة من استخدام مدفوعات التليفون المحمول وغيرها من الخدمات.

حالة دراسية:

تحدي التنظيم

مع تقدم وتطوير تقنيات جديدة وابتكارات للدفع، فإن الأطر التنظيمية اللازمة لضمان قانونية وعدالة التشغيل لا تواكب دائما هذه التغيرات السريعة بشكل كاف. وهذا من شأنه وضع عراقيل جديدة أمام جهود الدمج المالي. وعلى أية حال، فإن التاجر الذي يمكث في كشك صغير والذي بدلا من أن يبيع فقط البطاريات والسجائر وبطاقات شحن الهواتف، فإنه يقوم الآن بتداول الأموال من خلال الهواتف المحمولة للعملاء، وبالتالي أصبح صرافا بنكيا.

وفي حين قد يكون أحد الأمور هو معالجة تحويلات نقدية بسيطة من خلال الهاتف المحمول، فإن السؤال هو ما إذا كان بمقدور التاجر استخدام نفس النظام لتلقي الإيداعات وبيع ووثائق التأمين – وهي من النقاط المحورية التالية المطلوب الوصول إليها في الخدمات المصرفية باستخدام الهواتف المحمولة – دون أن تعامل تنظيميا على أنها بنوك.

في ديسمبر من عام 2008 أمر وزير المالية الكيني بعمل مراجعة لخدمة إم-بيسا لتحويل الأموال من خلال الهواتف المحمولة، والتي اجتذبت ما يزيد عن 6.5 مليون مشترك منذ بدء عملها في 2007. إن الخدمة، التي تعمل بصورة أساسية في مجال نقل الأموال من مستخدم هاتف محمول، بدأت وأنشئت خارج الإطار التنظيمي. ولكن شعبية هذه الخدمة وفكرة أنها مفتوحة لسوء الاستخدام قد جذبت انتباه صناع القرار والسياسات للعمل على منع أنشطة التدليس والاختلاس عن طريق الاختطاف أو غسل الأموال الذي يسهل تنفيذها باستخدام خدمة إم-بيسا لصعوبة تتبع عملياتها المالية.

وفي نهاية عملية المراجعة في يناير 2009، ذكر السيد جوزيف كينوا، السكرتير الدائم للخزانة في كينيا، أن المراجعة قد أكدت طمأنت الخزانة. وذكر: "أود أن أؤكد للكينيين أن الفكرة الإبداعية لتحويل الأموال من خلال الهواتف المحمولة هي خدمة آمنة ويمكن الاعتماد عليها" مضيفاً أن الخزانة والبنك المركزي سوف يستمران في متابعة هذه الخدمة لضمان أمانها ومصداقيتها.

هناك مؤسسات أخرى للتمويل متناهي الصغر غير الهادفة للربح قد تتطلب نفس هذا النوع من الفحص والتدقيق، حيث أن تلقي الإيداعات وتقديم منتجات التأمين يتطلبان إشرافاً تنظيمياً وحكومياً. ومع تنامي الاعتراف بأن القوة الحقيقية لجهود الدمج المالي قد تمكنت من تقديم هذه الأنواع تحديداً من المنتجات، فغن الكثيرين منها ينظرون الآن في إمكانية تغيير أوضاعهم القانونية.

هناك بعض القوانين التي تتيح مساحة من المرونة، فمؤسسة جرامين أمريكا على سبيل المثال، تقدمت للحصول على رخصة للعمل كاتحاد للائتمان حتى يمكنها تلقي المدخرات والإيداعات في مختلف أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية. ومع ذلك، فإنه لكون العمليات المصرفية من خلال الهواتف المحمولة والتحويلات غير النقدية قد صارت ذات طبيعة كلية، فإن التحدي أمام المنظمين هو إعادة صياغة نظمهم التشريعية حيث تحمي أصحاب الحسابات ولكنها لا تعرقل في ذات الوقت من تطوير طرقاً مبتكرة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية.

الوصول إلى محو الأمية المالية

لتعظيم الأثر الإيجابي لمنتجات التمويل متناهي الصغر، فإنه يجب تعليم العملاء المحتملين وتعريفهم بالمزايا والعيوب النسبية لكل من هذه المنتجات. من بين هذه المبادرات، هو برنامج للائتمان مع التثقيف/التوعية الذي تديره جمعية التحرر من الفقر وهي جمعية تنموية دولية، إذ أنه بالإضافة إلى تقديم خدمات الائتمان متناهي الصغر، يقدم البرنامج أيضا لعملائه، الذين تشكل النساء غالبيتهم، معلومات قيمة حول إدارة الأعمال والصحة والطرق التي يمكن من خلالها تحسين مستوى حياة أسرهن.

منذ بداية عمل هذا البرنامج، فإنه يجري تنفيذه من خلال مدخلات محلية ومع مرور الوقت، فإنه من المتوقع أن يصبح مملوكا بالكامل ومدارا من قبل أفراد المجتمع المحلي، مما يجعلها موردا مستديما لهم. ويقوم نفس فريق العاملين بأداء المهام الإدارية المتعلقة بالقروض وجلسات التوعية في ذات الوقت، الأمر الذي يحد من تكاليف البرنامج ويساعد على بناء علاقة من الثقة بين فريق العاملين وأفراد المجتمعات المحلية التي يعملون بها.

إن مشكلات الأمية المالية لا تقتصر فقط على الدول النامية، ففي شمال أوروبا وروسيا، لا يوجد لدى أعداد كبيرة من الناس فهما صحيحا لعمليات الإيداع والائتمان ويميلون غالبا إلى عدم الثقة في البنوك. قد يرجع ذلك، بدرجة كبيرة، إلى المفاهيم الشيوعية السابقة والسنوات التي كانت الحكومة تتحمل فيها المسؤولية عن كافة جوانب حياة مواطنيها وأعمالهم وشؤونهم المالية. وفي هذا الصدد، تذكر السيدة ثيل بمؤسسة الاقتصاديات الجديدة: "لقد عاش الناس لفترة طويلة من الزمن دون أن تكون لديهم حسابات مصرفية، وبالتالي فقد اعتادوا دائما التعامل بالنقود". وأضافت: "إن مستوى الوعي المالي منخفض من حيث أن الناس لا تعرف الفرق بين الرصيد الدائن والمدين لأنها أمور ببساطة كانت غير مفيدة ومن غير الممكن الوصول إليها". ومن بين المبادرات التي طرحت لمعالجة هذه القضية في روسيا هي المنتدى الدولي لقادة الأعمال، وهي مؤسسة مقرها في المملكة المتحدة وتعمل مع مقدمي الخدمات المصرفية لدعم ونشر الوعي المالي.

لمحو الأمية المالية أهمية خاصة أيضا بالنسبة للشباب. وفي هذا الصدد فإن منظمة إنجاز الشباب وهي منظمة عالمية تعمل في مجال تثقيف وتوعية طلاب المدارس للاستعداد للانضمام لقوة العمل، وبدء مشروعات صغيرة خاصة ومحو الأمية المالية. لدى هذه المنظمة برنامجا يوضح لطلاب المدارس كيفية إدارة الأموال وإيجاد الوظائف. وفي هذا الصدد يذكر أندرو ديفنبروت، المدير التنفيذي لمؤسسة أعمال الشباب الدولية التي تساعد الشباب المهمشين على بدء مشروعات خاصة بهم والعمل مع منظمات مثل إنجاز الشباب: "يشكل التثقيف المالي جانبا رئيسيا في عملية الدمج المالي وقد أصبح ذلك من بين الجوانب الهامة في منهج التعليم الثانوي". ثم أضاف: "ويعد ذلك من الأمور الهامة لنا لأنه إذا عملنا مع الشباب الذين لا تتوافر لديهم أية معلومات مالية، فإن ذلك من شأنه إطالة رحلة عملنا معهم".

الثقة

يفتقر عدد هائل من الناس لفهم واضح لعمليات التوفير ومنتجات الائتمان

التسريب إلى التحويلات

تحصل 7 دول في أمريكا اللاتينية على ما يزيد عن 12% من إجمالي الدخل القومي بها من التحويلات، على الرغم من أن نصف مواطنيها ليست لديهم حسابات مصرفية

جزء من الروتين الشهري للعديد من العمالة المهاجرة هو إرسال نسبة من دخولهم إلى أسرهم في بلادهم، بالرغم مما يتكبدونه من رسوم عالية لتحويل هذه الأموال. وعلى مدى سنوات عديدة، ظلت هذه التحويلات المالية غير موثقة بدرجة كبيرة. إلا أنه حدث مؤخرا أن أفصح بنك التنمية بين الأمريكتين عن أن هذه التحويلات تشكل مبلغا كبيرا من المال، الذي لم يمر معظمه من خلال القنوات المصرفية الرسمية.

تمثل التحويلات ما يزيد عن 12% من إجمالي الدخل القومي في 7 من دول أمريكا اللاتينية. وفي بعض الدول فإنها تمثل الجانب الأعظم من إجمالي الدخل القومي وذلك وفقا لبيانات بنك التنمية بين الأمريكتين (IDB). إن إجمالي ما يقرب من 70 بليون دولار أمريكي قيمة التحويلات في العام الماضي (من المتوقع أن تنخفض بنسبة 11% هذا العام لتعود إلى مستويات عام 2006 أي ما يقرب من 62 بليون دولار) قد تم تحويلها من الولايات المتحدة إلى دول أمريكا اللاتينية وحوض الكاريبي. وفي هذا الصدد ذكرت جولي كاتزمان، المدير العام لصندوق الاستثمار المشترك، الذي يستثمر نيابة عن بنك التنمية بين الأمريكتين: "إن الأرقام هائلة، إذ أنه حتى عام 2000 كانت التحويلات تصنف في خانة الأخطاء والإلغاء - وهكذا دارت الكثير من الأفكار والتساؤلات". ثم أضافت: "إن أقل من 50% من الأفراد الذين يذهبون إلى البنوك لاستلام الأموال المحولة إليهم لديهم حساب مصرفي - إذ أن هذه المؤسسات لا تقدم لهؤلاء العملاء ما يحتاجونه من منتجات".

تري السيدة كاتزمان وآخرون أن الأثر التنموي المحتمل لهذه الصناديق لا حدود له ويمكن أن يدعم بشكل أفضل إذا ما كان لدى الأفراد القدرة على إدارة تحويلاتهم بأنفسهم من خلال نظم مصرفية رسمية. وهنا يذكر مارتن هولتمان، رئيس التمويل متناهي الصغر بمؤسسة التمويل الدولية (IFC): "إن قدرا ضئيلا جدا من القيمة هو الذي يضاف إلى الطرف المتلقي، حيث يتم استهلاك الأموال المحولة بدلا من ادخارها واستثمارها". ويقدر بين التنمية بين الأمريكتين أنه في حين أن 80% من هذه الأموال يستخدم في أغراض يومية أساسية، فإن ال 20% الباقية يمكن أن تستخدم كمدخرات أو في شراء وثائق تأمين إذا ما توافرت الأدوات المصرفية الملائمة لذلك.

تعمل مؤسسة التمويل الدولية مع الشركات العاملة في مجال التحويلات المالية لإيجاد منتجات مالية، مثل حسابات التوفير لمتلقي التحويلات، كما قام بنك التنمية بين الأمريكتين أيضا بتمويل مشروعات لتشجيع شركات تحويل الأموال على المشاركة مع مؤسسات التمويل متناهي الصغر لدعم تطوير منتجات مالية مثل الضمانات العابرة للحدود، والتي يمكن للعمالة المهاجرة من خلالها استخدام أموال التحويلات في شراء ممتلكات لأسرهم في بلادهم الأصلية. وهنا تذكر السيدة كاتزمان: "أن الهدف لا يقتصر على مجرد إحصاء الدولارات وإنما يتخطى ذلك إلى التفكير فيما يمكن أن تقوم به في هذه الاقتصادات.

حالة دراسية: من الحكومة إلى الناس

تعد المعاشات، وخدمات التأمين الصحي ودعم الطفل أمثلة قليلة من بين قائمة طويلة من الأموال التي تدفعها الحكومات لمواطنيها، ومع ذلك فإن الكثير من متلقي هذه الأموال لا يملكون حسابات مصرفية يمكنهم إيداع هذه الأموال فيها، وبخاصة في الدول الأقل تطورا. تذكر السيدة إليزابيث لينتل فيلد من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء "أن الأرقام هائلة"، حيث تقدر أن 25% فقط من متلقي المدفوعات الحكومية يملكون حسابات مصرفية يمكنهم إيداع الأموال فيها.

غالبا ما تدفع هذه الأموال إلى مستحقيها بصورة شخصية مما يلزم المستلم بالسفر إلى مقر البنك لجمع هذه الأموال النقدية. وهذا من شأنه رفع تكاليف عمليات تحويل الأموال بشكل كبير للغاية لكلا الطرفين كما يتيح الفرصة لحدوث أخطاء بشرية وعمليات سرقة. إن إجراء هذه العمليات بطريقة إلكترونية يمكن أن يساعد على الحد من هذه الخسائر وإيجاد آلية لإمداد الفقراء بخدمات مصرفية أساسية، وبخاصة عندما لا تتوفر شبكات الفروع المصرفية. وهنا تذكر السيدة لينتل فيلد: "هناك إمكانيات هائلة للحد من تدفق المدفوعات من الحكومة إلى الناس وإيجاد بنية أساسية مالية من خلال هذه المدفوعات.

لقد بدأت المدفوعات الإلكترونية باستخدام نظام G2P في الظهور في عدد من الدول النامية، ففي برنامج G2P في الأرجنتين على سبيل المثال تحول المدفوعات الإلكترونية شهريا إلى بطاقة ائتمان مما أدى إلى حدوث انخفاض كبير في معدل جرائم الاختلاس، حيث أن الإيداعات في بطاقات الائتمان لا تتم إلا من خلال الحكومة وتلغى بعد مضي شهر إذا لم تستخدم.

ترى السيدة لينتل فيلد أن هناك إمكانية لجعل مثل هذه النظم أكثر فاعلية، وتقول: "تخيل إذا ما استخدمتها لوضع تلك المدفوعات الحكومية في حساب مصرفي بسيط أو بطاقة ائتمان يمكن إعادة شحنها بالنقدية في مكان آخر أو أن تستخدم في بعض الأغراض الأخرى". إن مثل هذا الهيكل أو النظام لم يربط فقط المستحقين للنظام المالي، ولكن من شأنه أيضا الحد من المشكلات الناتجة عن عمليات الاختلاس والأخطاء البشرية عند وضع الأساس للتخطيط المالي.

لقد بدأ ذلك في الحدوث فعلا، ففي البرازيل على سبيل المثال، تعمل وزارة التنمية الاجتماعية إلى تحويل المدفوعات العائلية التي ترسل حاليا لعدد 12 مليون مستحق والتي تتم حاليا من خلال بطاقات إلكترونية إلى نظام آخر يعتمد على استخدام حساب مصرفي مبسط. وتنتظر السيدة لينتل فيلد إلى هذا النوع من المبادرات على أنه يحمل إمكانيات هائلة لتوسيع نطاق الدمج المالي. وتقول: "يمكنك التخلي عن الشبكات الواسعة الانتشار للمدفوعات الآمنة G2P (من الحكومة إلى الناس) وتحويلها إلى أصول مالية لهؤلاء الناس".

قام بنك أبسا في جنوب أفريقيا ببدء نظام مشابه، حيث قام بالتعاون مع الحكومة وأقام نظاما للمدفوعات لصرف المعاشات، وغيرها من المدفوعات الخاصة بالعجز أو رعاية الأطفال بطريقة إلكترونية بدلا من الطرق النقدية التقليدية. يتم شحن بطاقة إسكولولا أوتوماتيكيا بقيمة المدفوعات،

ويمكن للعملاء بعد ذلك إضافة أموال أخرى إلى البطاقة سواء عن طريق الأموال النقدية أو من خلال التحويلات الإلكترونية.

إن هذا المبدأ لا ينطبق فقط على الدول النامية، ففي المملكة المتحدة على سبيل المثال، قامت الحكومة بنجاح بنقل مستحقي الإعانات والمعاشات من مكاتب البريد إلى حسابات مصرفية أساسية.

دور صناع القرار

إن الإجراءات التي يمكن اتخاذها لدعم الاندماج المالي يمكن أن يكون لها أثر بالغ القوة، ولكن يجب التعامل معها بحرص للحيلولة دون حدوث نتائج هدامة. إن السياسات التي تحمل أعلى درجات حسن النية يمكن أن تكون لها نتائج سلبية أو معاكسة بحيث تؤدي إلى عواقب غير مقصودة تزيد من مستوى الإقصاء بدلا من أن تقلل منه.

تقوم الحكومات بدور محوري في دعم الاندماج المالي بإقامة وتمكين المؤسسات والنظم القانونية اللازمة لدعم الخدمات المالية، حيث يجب أن يكون هناك اتجاه واضح وقوي نحو الالتزام بحكم القانون، حتى يتق المترضون في قدرة المحاكم على تتبع حالات عدم السداد واسترجاع الديون. كما أن قواعد العمل في البنوك هامة أيضا، حيث يجب حماية العملاء من الممارسات غير السوية وعمليات الإقراض غير العادلة، وأن تكون لديهم ثقة في أن بياناتهم وأصولهم في أمان. كما يجب منع المؤسسات المالية ذاتها من الدخول في مغامرات ائتمانية غير رشيدة ويجب تشجيعها على تقديم الخدمات المالية الأساسية للمستبعدين.

إن إعادة التنظيم بحرص يمكن أن يساعد على تحسين مستويات الاندماج المالي، فبدلا من السماح للخدمات المصرفية بالتركز في أيدي عدد قليل من المؤسسات، يمكن للحكومات تمكين مؤسسات التوزيع غير التقليدية، مثل مكاتب البريد و منافذ البيع التجارية حتى تتمكن من تقديم الخدمات المصرفية الأساسية، سواء بصورة مستقلة أو بالشراكة مع المؤسسات المالية الرسمية. ففي المكسيك، على سبيل المثال، حيث 25% فقط من السكان لديهم القدرة على الوصول للخدمات المالية، وحيث يقل عدد أفرع المصارف في الدول عن المتوسط الدولي، فقد تم إنشاء وكلاء مصرفيين لدى منافذ البيع المختلفة في شتى أنحاء الدولة. وبصورة أكثر عمومية، فإن هيكل الأعمال الذي يدعم زيادة أعداد ومجالات عمل المؤسسات المالية يمكن أن يكون قوة هائلة لتحسين مستوى إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية. ويمكن أن يتضمن ذلك البنية الأساسية لوسائل الاتصال، ونظام نقل ومواصلات فعال ومناخ صحي وتنافسي يساعد على إتاحة فرص للاختيار أمام العملاء.

لصناع القرار وواضعي السياسات دور أيضا في دعم المنافسة وضمان عدم وجود عوائق تحول دون دخول مقدمين جدد للخدمة. إن الإصلاح التنظيمي والإداري يمكن أن يساعد على دعم الداخلين إلى الأسواق الجديدة والحيلولة دون سيطرة مجموعات قليلة على السوق. ومع ذلك، يجب الاهتمام بعدم إدخال السياسات التي من شأنها إحداث فوضى واضطراب في الأسواق.

وهناك نقطة هامة أخرى يمكن للحكومات أن تدعم من خلالها هذه الجهود وهي التعليم. ففي أوغندا على سبيل المثال، فقد تم إعداد برنامج لمسئولي الإرشاد المالي الذين يتم تعيينهم على المستوى المحلي لمساعدة المزارعين على فهم القضايا المتعلقة بالتمويل متناهي الصغر، بما في ذلك حقوق ومسئوليات المقترضين، لاتخاذ قرارات الاستثمار، وثقافة الادخار وإدارة الصراع.

وأخيرا، غالبا ما يشير المعلقون إلى أهمية القدرة على متابعة وجمع المعلومات عن المقترضين لأغراض الشفافية والمساءلة وكضمان لمنع سوء استخدام النظم المالية غير الرسمية. يعلق دكتور كوتزري على أبسا قائلا: "هناك جانبين يجب على الحكومات، وبخاصة في أفريقيا التوحد حولها

وهي أنه عندما يتعلق الأمر بالمعلومات حول استخدام الائتمان، وسجلات الائتمان، ومكتب الائتمان وما إلى ذلك – لأن هناك مشكلة كبيرة في العديد من الدول تتعلق بعدم وجود تدفق كافي للمعلومات بين المؤسسات المقرضة – ومن ثم يصبح هناك عملاء لديهم قروض متعددة وخطر الوقوع في ديون لا يمكن تحملها".

ويضيف: "كما أنك في حاجة كذلك إلى معلومات إيجابية حول هذه السجلات حتى يتوافر لدى المؤسسات طريقة أفضل لتقييم العملاء – حيث أنه من المكلف جدا إنشاء سجلات، ومن ثم يجب على الحكومات المساعدة في ذلك منذ البداية. إن إقامة هيئات تقييم الائتمان قادرة على جمع وتبادل المعلومات حول السجلات الائتمانية للأفراد والشركات يمكن أن يساعد على زيادة الثقة والحد من معدلات التعثر. يمكن تيسير ذلك من خلال تبني نظام قومي لتحقيق الشخصية يجعل من السهل متابعة وتخزين المعلومات حول المقترضين.

3. الخاتمة: يمكن للبنوك
والمؤسسات العامة
المتحالفة معها، ومن خلال
الإبداع والتوعية أن تحسن
من مستوى إمكانية الوصول
إلى الخدمات المالية وتعزيز
الرفاهية والرخاء.

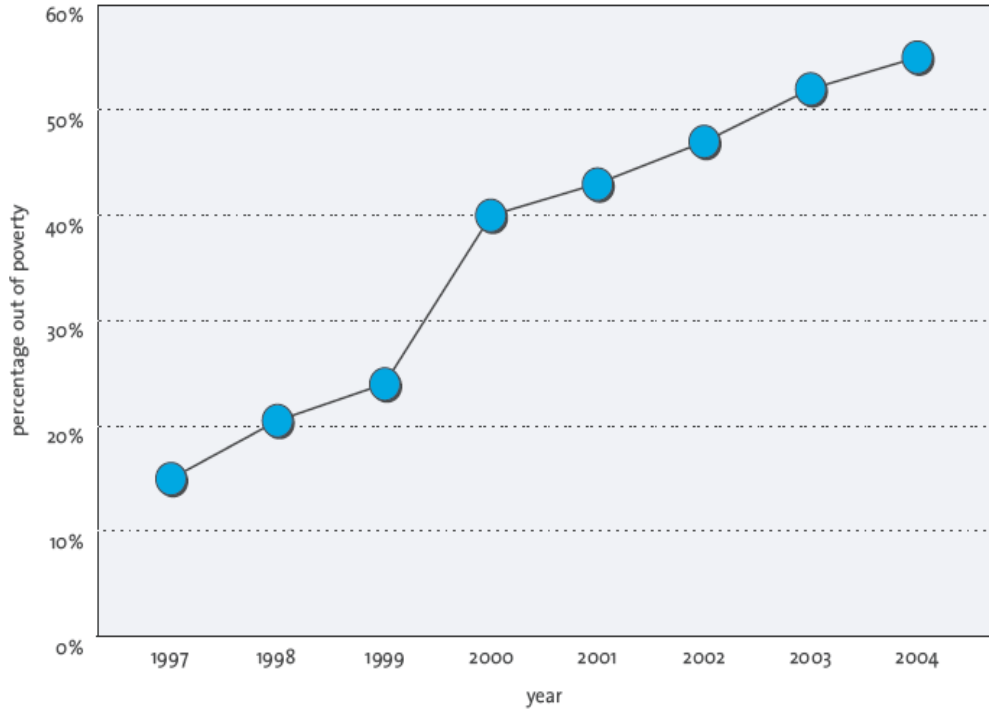
كيف أثرت أزمة الائتمان على التمويل متناهي الصغر:

تؤدي الخدمات المالية إلى إخراج الناس من دائرة الفقر وتعزيز النمو الاقتصادي (أنظر الشكل التالي). ومع تنامي الإجماع بين صناع القرار، اتجه قطاع عريض من المنظمات العامة والخاصة نحو الدفع بثقلها خلف التمويل متناهي الصغر، والتتقيف المالي، وتقديم الخدمات المصرفية باستخدام الهواتف المحمولة وغير ذلك من المبادرات. إلا أنه وبالرغم من أن قوة الدفع هذه تكتسب سرعة بلا شك، فإن هناك العديد من الأسئلة والقضايا التي بدأت في الظهور أيضا.

في نواح معينة، فإنه على الأرجح أن تؤدي الأزمة المالية العالمية إلى إعاقة الجهود المبذولة في اتجاه توسيع نطاق الدمج المالي، وبخاصة في الأسواق النامية التي انخفض فيها مستوى الإقراض بصورة واضحة كما وضعت قيود أكثر صرامة على إمكانية الحصول على الائتمان. ووفقا للمسح الأخير الذي أجرته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، فقد جاء على قمة المخاطر التي ذكرتها مؤسسات التمويل متناهي الصغر مخاطر الائتمان والتمويل. وقد كان هذين الخطرين أكثر انخفاضاً في قائمة المخاطر في مسح عام 2008 (حيث كان في المرتبة العاشرة والتاسعة والعشرين على التوالي). لقد رفعت المسوح التي أجريت في مراحل مبكرة من الأمل في أن تتمكن مؤسسات التمويل متناهي الصغر من أن تتحصن وتنعزل عن "الاقتصاد الحقيقي"، إلا أن تقرير 2009 أفاد أن القطاع قد استيقظ على حقيقة أنه معرض للاختناق خلال الأسواق المالية، وشروط الائتمان وثرورات العملاء.

يؤدي التمويل إلى توليد الثروة:

عملاء جرامين لمدة خمس سنوات أو أكثر، ويعيشون فوق خط الفقر



Source: 'Measuring the Impact of Microfinance: Taking stock of what we know,' Grameen Foundation (2005).

ربما تكون الأزمة المالية قد أدت إلى التركيز على الادخار بدلا من الائتمان، ولكن أيا كان التركيز، فإن الحكومات التقدمية وصناع القرار يدركون أنه كلما زادت صعوبة الظروف التي تواجه العديد من الأسر كلما دعا ذلك إلى بذل المزيد من الجهود لرفع مستوى الدمج المالي.

هناك تحديات كبيرة تتعلق بجهود السياسة لتحسين الدمج المالي. إذ أنه حتى المبادرات الأكثر صدقا في النية يمكن أن تؤدي إلى نتائج عكسية أو مشكلات أو عواقب غير مقصودة. إلا أنه من الواضح أن الحل القائم على السوق لا يكفي لمواجهة مشكلة الدمج المالي في إطار زمني مقبول. إن على صناع القرار التعاون مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لإيجاد مبادرات مبتكرة وقاعدة مستدامة لدعم الدمج المالي. وربما كان التحدي الأكبر أمام أولئك الذين يكرسون جهودهم لتوسيع نطاق الدمج المالي العالمي هو في كيفية الحفاظ على التوازن بين النماذج الموجهة من قبل السوق التي توجه الكفاءة والمدى والاستمرارية مع تجنب انحراف المهمة في ذات الوقت والتي يمكن أن تؤدي إلى إيجاد قروض ومنتجات أكبر حجما مصممة لأولئك الذين يتحركون لأعلى السلم الاقتصادي - تاركين المجتمعات ذات الدخل الأدنى التي صممت هذه الخدمات في الأصل من أجلها. وبالنسبة للمؤسسات التي تسعى لتحسين مستوى الدمج المالي، فإن تحول الوضع إلى مصرف أو اتحاد ائتمان يعني الدخل في النظام المالي العادي، الأمر الذي قد يخشى الكثيرون أو يؤدي إلى عرقلة تقديمهم للخدمات الاجتماعية والتعليمية والرعاية الصحية التي يقدمونها للعملاء وأسرها.

مما لا شك فيه، فإن الخدمات المصرفية لا نفع من ورائها دون توافر الفرصة الاقتصادية. ويمكن القول بأنه لكي نتصدى لمشكلة الإقصاء المالي التي يعاني منها أفقر الفقراء، فإن إتاحة فرص العمل والمشروعات الصغيرة يجب أن تكون الخطوة الأولى نحو تحقيق الرفاهية لتلك الفئة. ومع ذلك فإنه بدون إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، فإن الشباب، والعمالة المهاجرة ذات الدخل المنخفض وأصحاب المشروعات الصغيرة لن يكون بمقدورهم تحقيق أقصى دخل يمكنهم تحقيقه أو إمكانية الوصول إلى الأدوات التي يحتاجونها لتحرير طاقتهم وقدرتهم على الانطلاق.

إمكانية/احتمال

يجب على صناع القرار التعاون مع القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية لإيجاد قاعدة لدعم جهود الدمج المالي.