



ازدهارُ البلدان كرامةُ الإنسان



# تعزيز الشمول المالي للفئات التي تنقصها الخدمات في المنطقة العربية

E/ESCWA/CL5.SDGS/2026/Policy brief.1



## مقدمة

ويوفّر موجز السياسات هذا معلومات لصانعي السياسات ويبرز تدابير السياسات الفعالة، والصكوك التنظيمية، والترتيبات المؤسسية، والشراكات بين أصحاب المصلحة المتعددين. وهو يعرض لمحة عامة عن الأداء الإقليمي استناداً إلى دليل الشمول المالي للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)<sup>3</sup>. كما يعرض مجموعة من التدخلات القائمة على علم السلوك التي تعزز الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية واستخدامها.

الشمول المالي محركٌ للنمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية. وهو جزءٌ لا يتجزأ من خطة التنمية المستدامة لعام 2030، فقد ذكرته صراحةً خمسةً من أهداف التنمية المستدامة<sup>1</sup>، ويُعدُّ محفزاً لإحراز تقدمٍ فيها جميعاً. وقد أكدت الجمعية العامة للأمم المتحدة مراراً وتكراراً دوره كعامل تمكين من أجل تحقيق التنمية المستدامة<sup>2</sup>. كما أُعيد تأكيد أهميته في التزام إشبيلية الذي اعتمد في المؤتمر الدولي الرابع لتمويل التنمية في عام 2025.

## ألف. أداء الشمول المالي

عالمياً بدرجة قدرها 0.68، تليها المملكة العربية السعودية في المرتبة التاسعة والثلاثين بدرجة قدرها 0.65، والإمارات العربية المتحدة في المرتبة الثالثة والأربعين

مستوى الشمول المالي في المنطقة العربية متدن كما يُظهر دليل الإسكوا للشمول المالي. وتتصدّر البحرين بلدان المنطقة حيث تحتل المرتبة الحادية والثلاثين

نتقدم بخالص التقدير لمكتب منظمة العمل الدولية الإقليمية للدول العربية ولاتحاد المصارف العربية على تفضلهما بمراجعة موجز السياسات هذا.

وعلى الرغم من هذه التحديات، يتزايد الاهتمام بتسريع وتيرة الشمول المالي في المنطقة العربية، ولا سيما في بلدانها المتوسطة الدخل، كما يتبين من تزايد عدد من اعتمد منها استراتيجيات وطنية للشمول المالي.

## الاستراتيجيات الوطنية للشمول المالي توّفر الإطار السياسي لتوجيه جهود الشمول المالي وتنفيذها ورصدها



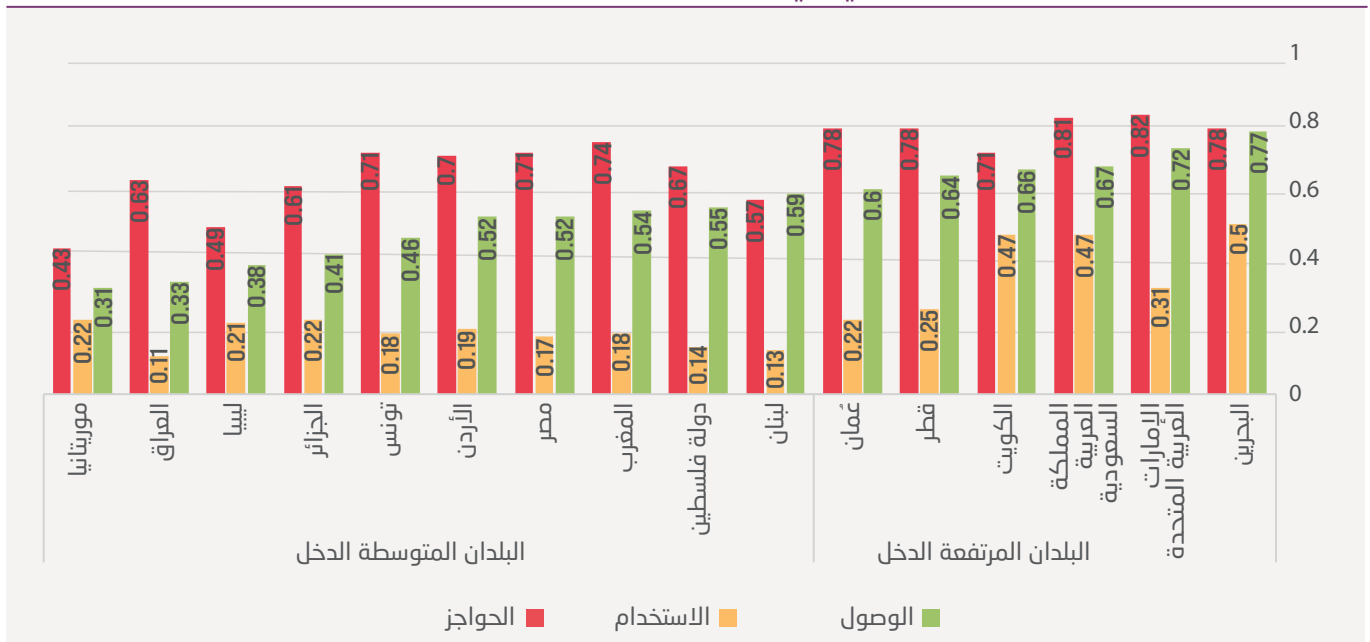
بحلول عام 2025، كانت قد وُضعت استراتيجيات وطنية للشمول المالي في 11 بلداً من البلدان العربية، وهي الأردن والإمارات العربية المتحدة وتونس وجيبوتي والعراق ودولة فلسطين وقطر ولبيبا ومصر والمغرب وموريتانيا<sup>7</sup>. وتستهدف الاستراتيجيات في جميع البلدان الأنفة الذكر فئات النساء، والشباب، والمؤسسات الصغرى والصغيرة والمتوسطة. بيد أن بعضها يستهدف فئات أخرى تنقصها الخدمات مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، وسكان المناطق الريفية، والعمال غير النظاميين.

ويتزايد الاهتمام عالمياً بتجاوز مجرد "الشمول المالي" باعتماد مفهوم "الصحة المالية" الأوسع نطاقاً الذي يركز على قدرة الأفراد على إدارة شؤونهم المالية بفعالية، وبناء قدرتهم على الصمود، وتخطيط مستقبلهم (الإطار 1). غير أن هذا التحول في المنطقة العربية لا يزال في مراحله الأولى.

بدرجة قدرها 0.62. أما البلدان العربية الأخرى فتتراوح مراتبها بين المرتبة الرابعة والستين (قطر) والمرتبة الثالثة والعشرين بعد المائة (العراق). وثمة فجوة ملحوظة لدى جميع البلدان العربية التي يغطيها دليل الإسكوا للشمول المالي، بين ركيزة "الحواجز" وركيزتي "الوصول" و"الاستخدام" الأخرين (الشكل 1). ويدل ذلك على أنّ البلدان العربية لا تستفيد على خير وجه من ظروفها وقدراتها الحالية لتحسين الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية واستخدامها<sup>4</sup>. كما أنّ زيادة الوصول إلى الحسابات المصرفية لا تفضي إلى استخدام المنتجات والخدمات المرتبطة بها استخداماً أكبر أو أكثر فعالية، كما يتبين من الفجوة بين ركيزتي "الوصول" و"الاستخدام" بين البلدان. فتفاوت هذه الفجوة فيما بينها يشير إلى أسباب تتعلق بالسياق، كضعف اللوائح التنظيمية، ونقص الإلمام بالشؤون المالية، وارتفاع تكاليف الخدمات، والإجراءات المعقدة، والبُعد الجغرافي، والأزمات.

غير أن هذه الفجوة قد تعزى إلى أسباب أخرى. فالأعراف الاجتماعية والمعتقدات الدينية والتحيزات الثقافية قد تحدّ من الشمول المالي، حتى عند وجود البنية التحتية المالية<sup>5</sup>. وقد اعُترف، على سبيل المثال، بالتحيزات الجنسانية كحواجز تحول دون الشمول المالي للنساء<sup>6</sup>، وهو أمر يفاقمه أيضاً التمييز القانوني ضدّه، ولا سيما التمييز بشأن حقهن في الوصاية والتنقل. كما تشكّل القيود على الوصول المادي والرقمي تحديات كبيرة أمام الشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة.

الشكل 1. ركائز دليل الإسكوا للشمول المالي في المنطقة العربية حسب البلد، 2025



المصدر: دليل الإسكوا للشمول المالي.

ملاحظة: رُتبت البلدان ترتيباً تنازلياً حسب ركيزة "الوصول". ولم تكن تتوفر، حتى كانون الأول/ديسمبر 2025، بيانات عن جزر القمر والجمهورية العربية السورية وجيبوتي والسودان والصومال واليمن.

## الإطار 1. الصحة المالية والتركيز على النتائج

تشير "الصحة المالية" إلى الرفاه المالي العام للشخص بمرور الزمن. وهي تمثل مدى قدرة الشخص أو الأسرة على إدارة التزاماتهم المالية الحالية بسلاسة ومدى ثقتهم في مستقبلهم المالي. وهي تتجاوز مجرد الوصول إلى الخدمات المالية، وتركز على ما إذا كانت تلك الخدمات تحسّن حياة الناس، بما في ذلك إدارة شؤونهم المالية اليومية، وبناء قدرتهم على الصمود، وتخطيط حياتهم، وشعورهم بالأمان. ويدعو هذا النهج إلى التحول من الشمول المالي الأساسي (الوصول) إلى الصحة المالية (التأثير)، مما يشجّع صانعي السياسات والمؤسسات المالية على تصميم خدمات تلبي بالفعل احتياجات الناس.

المصدر: United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, *Financial health: an introduction for financial sector policymakers*, 2021.

## باء. الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية

### التعميمات والصكوك التنظيمية المماثلة تمكّن المؤسسات المالية من تقديم منتجات وخدمات مالية أشمل



تعمل المؤسسات المالية بموجب اللوائح المصرفية والمالية ويمكنها أن تعزز شمول الفئات التي تنقصها الخدمات عندما تجيز لها الهيئات التنظيمية، ولا سيما البنوك المركزية، القيام بذلك. وتوفر اللوائح التنظيمية للشمول المالي المسوغات والحوافز لمراعاة اعتبارات تتجاوز مجرد الربح. ومن الأمثلة على تأثير التعميمات على الشمول المالي ما يلي:

- إجراءات فتح الحسابات: يؤدي تبسيط إجراءات فتح الحسابات من خلال التسجيل الرقمي وإجراءات "اعرف عميلك" (KYC) المبسطة، كما هو الحال في الأردن والكويت ومصر، إلى تعزيز الشمول المالي للأفراد ذوي الدخل المنخفض، والعمال غير النظاميين، وأصحاب المشاريع الصغرى، والفئات التي تنقصها الخدمات بوجه عام.

- الحسابات الأساسية أو المنخفضة المخاطر: يمكن للحسابات ذات الميزات المبسطة مثل قيم المعاملات المحدودة والأرصدة المحددة أن تقلل من تكاليف امتثال البنوك مع تمكين الأفراد المحرومين من الخدمات المصرفية، بمن فيهم المهاجرون واللاجئون والعمال غير النظاميين والأفراد ذوو الدخل المنخفض، من فتح حسابات لديها. وتمثل هذه الحسابات منفذاً لدخولهم إلى النظام المالي الرسمي (كما هو الحال في الأردن ومصر، وفي بلدان غير عربية كباكستان والمكسيك والهند) ومعبراً في أغلب الأحيان نحو تمتعهم بالخدمات المصرفية الكاملة.

مؤشر "ملكية الحسابات" هو أحد المؤشرات في إطار ركيزة "الوصول" في دليل الإسكوا للشمول المالي، وهو يمثل خطوة أساسية نحو تحقيق الشمول المالي. وقياس ملكية الحسابات لا يقتصر على الحسابات لدى البنوك فحسب، بل يشمل أيضاً الحسابات لدى المؤسسات المالية مثل مؤسسات القروض البالغة الصغر، والحسابات التي توفرها مكاتب البريد، وخدمات الأموال عبر الأجهزة المحمولة التي توفرها شركات الاتصالات ومقدمو الخدمات المماثلة. بيد أن ملكية الحسابات، على أهميتها، ليست الهدف النهائي للشمول المالي ولا الطريق الوحيد نحو تحقيقه.

### دمج الشمول المالي في المبادرات الاجتماعية والاقتصادية الوطنية التي تستهدف الفئات التي تنقصها الخدمات يستفيد من الشراكات القائمة ويكفل اتباع نهج متكامل



توفر السياسات واللوائح التنظيمية الحكومية الإطار الأساسي للشمول المالي، بينما تؤدي الشراكات مع مختلف أصحاب المصلحة الآخرين دوراً رئيسياً في تنفيذ أنشطته. ويمكن للحكومات أن تدمج الشمول المالي في برامجها الوطنية الأعم للتنمية الاجتماعية والاقتصادية، بما فيها البرامج التي تستهدف النساء والشباب والفقراء، وتعزز التعاون بين المؤسسات العامة بما فيها البنوك المركزية والوزارات. فعلى سبيل المثال، يعمل البنك المركزي المصري على نحو وثيق مع الوزارات والجامعات من أجل تعزيز الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية وتحسين الإلمام بالشؤون المالية<sup>9</sup>. كما يكفل التعاون مع المنظمات المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة توفير المنتجات المالية لهم وتيسير وصولهم إليها. وبوسع هذه المنظمات أن تسهم في تصميم المنتجات والترويج لاستخدامها بين أعضائها.

أصدرت البنوك المركزية في الأردن والبحرين وعمان ودولة فلسطين وقطر والكويت ومصر والمغرب والمملكة العربية السعودية مبادئ توجيهية للبنوك تهدف إلى تحسين إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدماتها. وتبين هذه المبادئ التوجيهية المتطلبات المتعلقة بالبنية التحتية للفروع ومواقف السيارات وارتفاع أجهزة الصراف الآلي وشبابيك الموظفين. كما توصي بتقديم المعلومات في أشكال مختلفة مثل التسجيلات الصوتية، والعروض البصرية، والمواد المطبوعة بطريقة براي. وتركز هذه المبادئ التوجيهية على تبسيط الإجراءات وتقليل الوصمة الاجتماعية وتدريب الموظفين لتلبية احتياجات الوصول المتنوعة. وقد أدرجت بلدان أخرى، منها الجزائر ولبنان والإمارات العربية المتحدة، مواد تتعلق بالشمول المالي للأشخاص ذوي الإعاقة ضمن لوائح أعم تتعلق بحماية المستهلك أو عمليات العملاء. بيد أن وجود مبادئ توجيهية محددة بفئات معينة يكفل شمول أنواع مختلفة من الإعاقات والمتطلبات ذات الصلة.

## حملات الإلمام والتواصل والتوعية بالشؤون المالية تعزز الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية، وتشجع على الاستخدام الفعال والمسؤول



في عام 2024، كان نحو ثلث الأفراد الذين يبلغون من العمر 15 سنة فأكثر فقط في المنطقة العربية<sup>11</sup> قد أفادوا بأنهم قادرين على استخدام حساب مصرفي من دون مساعدة، إذا اختاروا فتحه، مما يشير إلى وجود فجوة معرفية كبيرة. فالوعي والإلمام بالشؤون المالية ضروريان لتيسير اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، وتخفيف المخاوف الشخصية، والحماية من إساءة استخدام المنتجات والخدمات المالية. وتتضمن جميع استراتيجيات الشمول المالي الوطنية في المنطقة عنصراً يتعلق بالإلمام أو التوعية أو بناء القدرات بالشؤون المالية، عادةً على مستوى الأهداف الاستراتيجية، بينما وضعت موريتانيا استراتيجية وطنية قائمة بذاتها للتحقيق المالي. فالمسؤولية عن إرساء الإلمام بالشؤون المالية لا تقع على عاتق الحكومة وحدها؛ بل على جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المؤسسات الأكاديمية والمجتمع المدني وشركاء التنمية والمؤسسات المالية (الإطار 2).

• **متطلبات الحد الأدنى للرصيد:** يؤدي خفض أو إلغاء متطلبات الحد الأدنى للرصيد إلى تقليل حواجز الدخول أمام الأفراد ذوي الدخل المنخفض. ومن الأمثلة على ذلك إلغاء أو تخفيض رسوم الحد الأدنى للرصيد (الإمارات العربية المتحدة وعمان)، وعدم تحديد حد أدنى للرصيد (دولة فلسطين)، والسماح أحياناً بفتح حسابات بدون حد أدنى للرصيد (مصر).

• **الحدود القصوى للرسوم وشفافية تسعيرها:** يسهم وضع حدود قصوى للرسوم على المنتجات المالية الأساسية، أو فرض شفافية أكبر عليها، في حماية العملاء ذوي الدخل المنخفض من الرسوم المرتفعة أو الخفية التي تثنيهم عن استخدام الحسابات. ويمكن أن تشمل هياكل الرسوم الخاضعة للرقابة خدمات مثل عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي، والتحويلات عبر محافظ الأجهزة المحمولة، وغرامات الحد الأدنى للرصيد، ورسوم الحسابات الخاملة.

• **الحد الأدنى للسّن:** يؤدي خفض الحد الأدنى للسّن المطلوب لفتح حساب مصرفي إلى تعزيز شمول الشباب، مما يتيح لهم الانخراط في الأنشطة المالية في سن مبكرة. فعلى سبيل المثال، أصدر البنك المركزي العماني تعميماً في عام 2023 عدّلت بموجبها الفئة العمرية لحسابات القصر لتكون بين 13 و18 سنة، مع تحديد دور الأوصياء القانونيين ومسؤولياتهم.

• **المتطلبات المصرفية المراعية لاعتبارات الجنسين:** تشمل تقديم منتجات مصرفية مخصصة للنساء، وتدريب الموظفين على تجنب التحيز الجنساني، وجمع بيانات مصنفة حسب الجنس.

• **الأوصياء القانونيون:** تسمح بعض البلدان للأوصياء القانونيين، ولا سيما النساء، بإدارة حسابات القصر. وعلى سبيل المثال، أصدر البنك المركزي المصري تعميمات تسمح للوصي بإجراء معاملات محددة دون الحاجة إلى طلب قرار من المحكمة، شريطة وجود تصريح مسبق بذلك. واتخذت تدابير إضافية تجيز للأم فتح حسابات مصرفية بأسماء أولادها القصر أو ربط أوعية ادخارية بأسمائهم، متى كان المال مقدماً منها على سبيل التبرع<sup>10</sup>.

## المبادئ التوجيهية للمؤسسات المالية تيسر وصول الأشخاص ذوي الإعاقة على نحو منصف إلى الخدمات المصرفية



## الإطار 2. مبادرات تعزيز الإلمام بالشؤون المالية

أولت معظم البلدان العربية الأولوية للتوعية والإلمام بالشؤون المالية. وفيما يلي بعض الأمثلة المختارة عن المبادرات في المنطقة:

- **منصة التثقيف المالي:** أطلقها المعهد المصرفي المصري وتقدم محتوى تعليمياً للشباب، والكبار، والأطفال، ورواد الأعمال، ومقدمي الخدمات المالية.
- **منصة ترويج الوعي المالي:** منصة رقمية أطلقتها جمعية البنوك في الأردن، بالتعاون مع البنك المركزي الأردني وشركاء التنمية، وتستهدف الشباب والنساء ورواد الأعمال.
- **المؤسسة المغربية للثقافة المالية:** أطلقها بنك المغرب لتقديم برامج ومواد للأطفال والشباب والنساء والمشاريع الصغرى وسكان الأرياف.
- **الأكاديمية التونسية للشمول المالي:** أنشئت بفضل شراكة بين مركز المرأة العربية للتدريب والبحوث "كوثر"، ووزارة المالية، ومرصد الاندماج المالي، والبنك المركزي التونسي، وبدعم من شركاء دوليين.

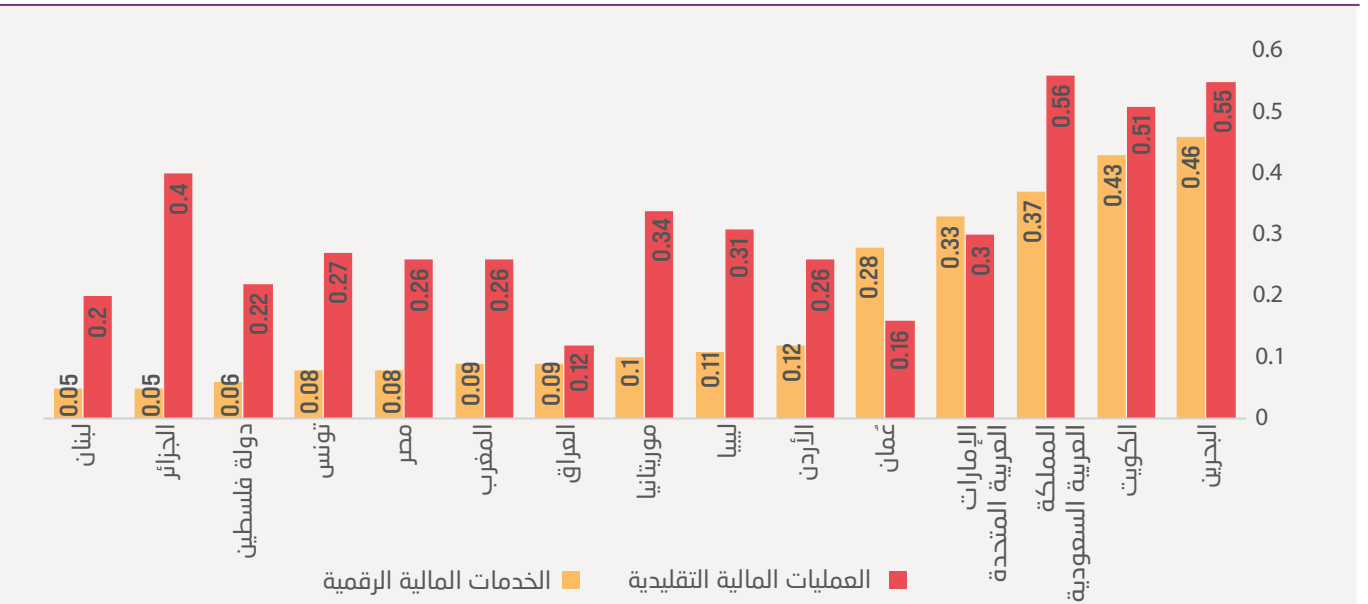
المصدر: معلومات جمعتها الإسكوا.

## جيم. استخدام المنتجات والخدمات المالية

المالية الرقمية" في معظم البلدان العربية. وتمثل الإمارات العربية المتحدة وعمان الاستثناء، حيث تجاوزت "الخدمات المالية الرقمية" فيهما "العمليات المالية التقليدية" (الشكل 2). وبالإضافة إلى التحديات التنظيمية والمؤسسية والمرتبطة بحماية المستهلك<sup>13</sup> - ومحدودية إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة - يمكن أن يعيق سلوك المستخدمين، وانخفاض مستويات الإلمام بالشؤون المالية، وفي بعض الحالات، عدم الثقة، من استخدام الخدمات المالية الرقمية. وتُبرز هذه الحواجز إمكانات علم السلوك كأداة للمساعدة في التصدي لهذه التحديات.

أحدثت التقنيات الرقمية تحولاً جذرياً في القطاع المالي، لكن انتشارها على الصعيد الإقليمي لا يزال محدوداً. وتتيح تطبيقات الخدمات المصرفية ومنصات الدفع الفوري وغيرها من الأدوات الرقمية وصولاً أيسر واستخداماً أكثر كفاءة وأماناً، وتفتح الباب أمام تعزيز الشمول المالي. غير أن اعتماد الخدمات المالية الرقمية، على الرغم من إمكاناتها، لا يزال متفاوتاً في المنطقة العربية. فضمن ركيزة "الاستخدام" في دليل الإسكوا للشمول المالي، ثمة فجوة كبيرة بين دليليها الفرعيين<sup>12</sup>: حيث إن "العمليات المالية التقليدية" تتجاوز "الخدمات

الشكل 2. نتائج الدليلين الفرعيين لركيزة "الاستخدام" في دليل الإسكوا للشمول المالي في المنطقة العربية حسب البلد، 2025



المصدر: دليل الإسكوا للشمول المالي.

ملاحظة: رُتبت البلدان ترتيباً تنازلياً حسب ركيزة "الوصول". ولم تكن تتوفر، حتى كانون الأول/ديسمبر 2025، بيانات عن جزر القمر والجمهورية العربية السورية وجيبوتي والسودان والصومال واليمن. لا تتوفر النتيجة التي حققتها قطر في مجال الخدمات المالية الرقمية.



## تعزيز البنى التحتية والأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية شرط أساسي لتقدّم الشمول المالي

بغية ازدهار الخدمات المالية الرقمية، لا بدّ من توفير بيئة مواتية لها. ووفقاً للبنك الدولي<sup>14</sup>، تتمثل أسس هذه البيئة في وجود البنية التحتية الرقمية السريعة والموثوقة، والاتصالية الواسعة النطاق، ونُظم الدفع القابلة للتشغيل البيئي التي تجعل المعاملات الرقمية سلسلة وغير مكلفة. ولا بدّ من أن تُستكمل هذه البيئة بلوائح تنظيمية متينة، ولا سيما أطر حماية المستهلك والرقابة. ولا بدّ أيضاً من الاستثمار في البنية التحتية العامة الرقمية، مثل وسائل تحديد الهوية والتحقق منها. ومن الأمثلة على ذلك نظاما الدفع الفوري اللذان أطلقهما البنك المركزي المصري والبنك المركزي الأردني.



## الخدمات المالية الرقمية المبتكرة والمتنوعة تزيد من مكاسب الشمول المالي

توفر الابتكارات من قبيل خدمات المحافظ الرقمية، وتطبيقات الدفع، ومنصات الادخار الرقمية، وإجراءات "اعرف عميلك" إلكترونياً، ونُظم التكنولوجيا المالية بدائل مرنة وأمنة ومنخفضة التكلفة عن الأساليب المصرفية التقليدية. فهذه الخدمات فعالة بوجه خاص في الوصول إلى الفئات التي تنقصها الخدمات، ولا سيما الموجودة في المناطق النائية. ويدل تزايد عدد المدفوعات الرقمية في المنطقة على أثر الجهود المتضافرة التي تبذلها الحكومات والمؤسسات المالية وشركات تقديم خدمات التكنولوجيا. ويتضح ذلك من خلال الزيادة في المتوسط الإقليمي للأفراد الذين قاموا بتسديد أو تلقي مدفوعات رقمية من 29 في المائة في الفترة 2021/2022 إلى 34 في المائة في 2024<sup>15</sup>.

كما توسّعت الخدمات المالية الرقمية بسرعة في الحالات المتأثرة بالأزمات في المنطقة العربية. ومن الأمثلة على ذلك محافظ الأجهزة المحمولة وقنوات الدفع عبر الإنترنت كبداية أكثر أماناً للنقد في لبنان، ونُظم الأموال عبر الأجهزة المحمولة والقوائم الإلكترونية لتقديم المساعدة الإنسانية في السودان واليمن، والتحويلات الرقمية وشبكات الوكلاء لاستدامة الخدمات المالية الأساسية في الأسواق المجزأة في الجمهورية العربية السورية وليبيا.



## رقمنة برامج الدعم الاجتماعي القائمة ثقلاً من حواجز الوصول إلى الخدمات المالية وتيسر المدفوعات الحكومية للأفراد

تشكّل برامج التضامن الاجتماعي والتحويلات النقدية التي تستهدف الفئات السكانية الضعيفة مدخلاً قوياً لتعزيز الشمول المالي من خلال الرقمنة. ويتيح استبدال المدفوعات النقدية بالمنصات الرقمية إجراء معاملات المدفوعات الحكومية للأفراد بصورة أكثر كفاءة.

فالمدفوعات الحكومية إلى الأفراد عبر المعاملات الرقمية يمكنها أن تبني الثقة من خلال الشفافية، وإجراء المدفوعات فوراً وفي وقتها، وتقليل التكاليف العامة، والوصول الآمن إلى الأموال عبر البطاقات أو الحسابات المصرفية أو محافظ الأجهزة المحمولة.

ففي الأردن، يتجسد هذا التحول من خلال مبادرة "النقود الإلكترونية للتمكين" التي يقودها البنك المركزي. فعبر هذه المبادرة، قام صندوق المعونة الوطنية بتحويل مدفوعاته الاجتماعية النقدية إلى الوسائل الرقمية، بما فيها الحسابات المصرفية ومحافظ الأجهزة المحمولة، لتصل إلى الأردنيين ذوي الدخل المنخفض واللاجئين والمجتمعات المحلية المضيئة. وأدى هذا التحول إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة السيولة، مع توسيع الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية للفئات التي كانت مستبعدة في السابق<sup>16</sup>. وبالمثل، في تونس، تمت رقمنة ما يقرب من نصف تحويلات برنامج "أمان" الاجتماعي بحلول عام 2024. واستهدف البرنامج الأسر الفقيرة، وعززت رقمته قابلية التشغيل البيئي للبيانات بين المؤسسات الحكومية واستفاد من خدمات البريد التونسي لإصدار بطاقات دفع رقمية مرتبطة بمحافظ إلكترونية<sup>17</sup>.



## البيئات التنظيمية التجريبية تعزز البيئة المواتية للخدمات المالية الرقمية

أنشأت عدة بلدان في المنطقة العربية، منها الأردن والإمارات العربية المتحدة والبحرين وتونس وعمان ودولة فلسطين وقطر والكويت ومصر والمملكة العربية السعودية، بيئات تنظيمية تجريبية للتكنولوجيا المالية<sup>18</sup>. وفي معظم هذه البلدان، تُدمج مسألة الشمول المالي صراحةً في الأهداف الاستراتيجية للبيئات التجريبية أو تراعى في معايير أهلية مقدمي الطلبات وتقييمهم. ومن خلال تشجيع الحلول التي توسع نطاق الوصول إلى خدمات مالية رقمية ميسورة التكلفة ومسؤولة وآمنة، ولا سيما للفئات التي تنقصها هذه الخدمات مثل النساء والشباب، والمشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة، والسكان ذوي الدخل المنخفض، أصبحت البيئات التنظيمية التجريبية أداة أساسية من أدوات السياسات. فهي توفر أدلة لتوجيه الإصلاحات التنظيمية وتعزيز حماية المستهلك. كما أنها تتيح الاختبار الآمن لأدوات من قبيل الآليات البديلة لتقدير الجدارة الائتمانية، والتحويلات الرقمية المنخفضة التكلفة، والتأمين البالغ

فرص لتبادل الخبرات وتطوير حلول قابلة للتشغيل البيئي ومتوائمة إقليمياً يمكن أن تعزز الشمول المالي.

الصغر، التي تعالج بصورة مباشرة التحديات التي تواجهها الفئات التي تنقصها الخدمات. ومع تزايد عدد البلدان العربية التي تعتمد البيئات التنظيمية التجريبية، تنشأ

## دال. كيف يمكن أن يسرّع علم السلوك وتيرة الشمول المالي؟

- **مميزات الالتزام:** يلتزم العملاء عبر هذا النوع من التدابير السلوكية باتخاذ إجراء ما أو تحقيق هدف معين. وقد صُنِّفت الالتزامات إلى التزامات صارمة تنطوي على تطبيق جزاءات على العملاء تثنيهم عن سلوك معين أو مكافآت تحضهم على سلوك آخر، والتزامات مخففة تعطيهم المزيد من المرونة. ومن الأمثلة على ذلك تخصيص منتج مالي لدفع الرسوم المدرسية أو الادخار من أجل مشتريات مستقبلية.
- **الحوافز:** تقديم أنواع مختلفة من الحوافز لتشجيع أو تثبيط السلوك. ويشمل ذلك الخصومات، والمكافآت غير النقدية، وتأطير ميزات الخسارة أو الربح لمختلف المنتجات.
- **التواصل:** يمكن الاستفادة من قنوات التواصل للتأثير على القرارات المالية. فعلى سبيل المثال، أثبتت الرسائل التذكيرية المنتظمة فعاليتها في متابعة خطط السداد. كما أن التواصل حول سلوك المجتمع المحيط أو نقل الأعراف الاجتماعية يمكن أن يؤثر على عملية صنع القرار. وعلى سبيل المثال، يمكن أن يؤدي الإعلان عن نسبة نساء القرية اللواتي يدخرن من أجل تعليم أطفالهن إلى تشجيع الأخريات على أن يحذرن حذوهن.

يقدم علم السلوك أطراً متنوعة لاستحداث تدخلات تؤثر على تغيير السلوك. وفيما يلي بعض الأمثلة<sup>19</sup> على التدابير التي أظهرت تأثيرها على توفير المنتجات والخدمات المالية. ويعرض الإطار 3 مثالا عملياً من المكسيك.

### علم السلوك يمكنه أن يسد الفجوة بين الوصول والاستخدام من خلال توجيه تصميم المنتجات والخدمات المالية بما يتماشى مع طريقة تفكير الناس وسلوكهم



- **هيكلة خيارات العملاء:** يقدم هذا النهج للعملاء خيارات تقودهم نحو نتيجة معينة. وتُعتبر الإعدادات التلقائية أدوات فعالة للتحفيز، خاصة عندما يكون اتخاذ القرار صعباً، مما يساهم في تقليل عبء اتخاذ القرار الذي يواجهه بعض العملاء. فعلى سبيل المثال، عندما يقوم العميل بإعداد منتج مالي لتلقي مدفوعات منتظمة، فإن تزويده بخيار تلقائي للمدخرات الآلية يمكن أن يزيد من احتمالية اشتراكه في هذا الخيار.

## الإطار 3. تشجيع استخدام الحسابات المصرفية في المكسيك

أقامت الحكومة المكسيكية برقمته برنامج التحويلات النقدية المشروطة، مما أسهم في تحسين الشمول المالي من خلال زيادة عدد الحسابات المصرفية لتسهيل المدفوعات للمستفيدين. ولبعض منهم، كان هذا أول حساب مصرفي يفتحوه. لكن لوحظ أن معظمهم سحبوا مدفوعاتهم بالكامل بعد إيداعها، مما حد من الاستخدام الفعال لحساباتهم. وتعاونت الحكومة مع مجموعة من الشركاء لتشجيع المستفيدين على استخدام حساباتهم بطريقة أكثر فعالية من خلال الرسائل النصية القائمة على السلوك، والدورات التدريبية، والحوافز. وأثبتت التدخلات أن الرسائل النصية شجعتهم على ترك بعض المدخرات من المدفوعات الرقمية في حساباتهم. كما أظهرت أن المعلومات والحوافز البسيطة والواضحة أسهمت في زيادة عدد المعاملات لدى الوكالات المصرفية.

المصدر: The Behavioural Insights Team, [International development and behavioural insights](#), 2019.

## هاء. الخلاصة

في تمكين تطوير المنتجات المالية الشاملة وتوفيرها. وللاستكمال هذه الجهود، تظل حملات تعزيز الإلمام بالشؤون المالية والتوعية بها أساسية لتمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مستنيرة واستخدام الخدمات المالية بشكل مسؤول.

الشمول المالي أمر حيوي للتنمية المستدامة والاصمود الاقتصادي في المنطقة العربية. وعلى الرغم من تحسّن الوصول إلى الخدمات المالية، لا تزال هناك فجوات كبيرة في استخدامها. وقد اضطلعت السياسات والتدابير التنظيمية والخدمات المالية الرقمية والشراكات بدور فعال

من الأفراد، ولا سيما في المجتمعات المحلية التي تنقصها الخدمات، يفضلون النقود بسبب معرفتهم بها أو اعتقادهم بأمانها أو محدودية فهمهم للأدوات الرقمية، وهي تحديات يمكن التخفيف من حدتها من خلال التصورات السلوكية.

غير أن متانة البيئة واللوائح التنظيمية لا يمكنها وحدها أن تكفل اعتماد الشمول المالي على نطاق واسع. بل يجب أن تقتنر التدابير المتعلقة بجانب العرض باستراتيجيات تتعلق بجانب الطلب تعالج سلوك المستخدمين وثقتهم وعاداتهم، حيث لا يزال العديد

## الحواشي

1. تذكر أهداف التنمية المستدامة 1 و2 و5 و8 و9 صراحةً الشمول المالي في واحدة أو أكثر من مقاصدها.
2. [A/RES/78/139](#).
3. يتألف دليل الإسكوا للشمول المالي من ثلاث ركائز: الوصول، والاستخدام، والحواجز. ويستند إلى مؤشرات من قاعدة البيانات Findex التابعة للبنك الدولي، ومسح الوصول المالي التابع لصندوق النقد الدولي، وقواعد بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات واليونيسكو. وتتاح نتائج الدليل وأدواته التحليلية على موقع محاكي المؤشرات لرسم السياسات في المنطقة العربية التابع للإسكوا.
4. الإسكوا، الاستعراض السنوي لأهداف التنمية المستدامة 2025: الشمول المالي في المنطقة العربية، 2025.
5. World Bank, [Financial Inclusion: Lessons from World Bank Group Experience, Fiscal Years 2014–22, 2023](#); Ines Arevalo-Sanchez and others, [Financial pathways toward greater resilience and economic inclusion, 2025](#).
6. الإسكوا، إطلاق إمكانات المرأة الاقتصادية في المنطقة العربية: تحقيق الشمول المالي والاستقلالية، 2026.
7. أدرجت بلدان مجلس التعاون الخليجي الشمول المالي ضمن استراتيجيات القطاعات الاقتصادية أو المالية الأعم. وفي عام 2017، أصدر مصرف لبنان وثيقة استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي التي ترسي الأساس لهذا الغرض. وفي عام 2017، أصدرت قطر استراتيجية وطنية للشمول المالي والتثقيف المالي؛ وأدرج لاحقاً الشمول المالي ضمن ركائز الخطة الاستراتيجية للقطاع المالي. كما أفاد البنك المركزي الصومالي بأنه يعكف على وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي.
8. يُعرف مؤشر "ملكية الحسابات" في المؤشر العالمي للشمول المالي التابع للبنك الدولي (Findex) على أنه "امتلاك حساب لدى بنك أو مؤسسة مماثلة، مثل اتحاد انتماني أو مؤسسة تمويل بالغ الصغر أو مكتب بريد، أو لدى مزود خدمات الأموال عبر الأجهزة المحمولة مدرج في أداة تتبع نشر خدمات الأموال عبر الأجهزة المحمولة التابعة لرابطة النظام العالمي لاتصالات الهاتف المحمول (GSMA)". (المصدر: [Lepra Klapper and others, The Global Index](#) (Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy, 2025).
9. من الأمثلة على ذلك مبادرة "حياة كريمة"، ومشروع "دعم صغار المزارعين"، ومبادرة "رواد النيل" التي أسهمت في تعزيز البنية التحتية المالية، بما في ذلك تركيب أجهزة الصراف الآلي، وتوزيع نقاط البيع ورموز الاستجابة السريعة (QR codes) على التجار، وتعزيز الإلمام بالشؤون المالية، وتحسين حصول المشاريع الصغيرة على التمويل.
10. التعليمات الصادرة عن البنك المركزي المصري بشأن الوصاية على حسابات القُصر وبشأن جواز قيام الأم بفتح حسابات بأسماء أولادها القُصر.
11. حسابات الإسكوا استناداً إلى بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي التابع للبنك الدولي (World Bank, [The Global Index 2025, 2025](#)). والمتوسط الإقليمي مرجح بعدد السكان البالغين ويشمل سبعة بلدان تتوفر عنها بيانات.
12. يتضمن الدليل الفرعي "العمليات المالية التقليدية" في إطار ركيزة "الاستخدام"، ضمن دليل الإسكوا للشمول المالي، ستة مؤشرات تغطي معاملات مثل إيداع النقود أو سحبها، وتسديد الدفعات أو تلقيها، والاقتراض، والادخار. أما الدليل الفرعي "الخدمات المالية الرقمية" فيتضمن سبعة مؤشرات تغطي استخدام الهواتف المحمولة للوصول إلى الحسابات، والمشتريات، ودفع الفواتير، والمدفوعات الرقمية، واستخدام خدمة الأموال عبر الأجهزة المحمولة.
13. World Bank, [Digital services – accelerating inclusive use of digital financial services, 2025](#).
14. World Bank, [The Global Index 2025, 2025](#).
15. حسابات الإسكوا استناداً إلى بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي التابع للبنك الدولي (World Bank, [The Global Index 2025, 2025](#)). والمتوسط الإقليمي مرجح بعدد السكان البالغين ويشمل 13 بلداً تتوفر عنها بيانات.
16. Alliance for Financial Inclusion, [Digital government payments are driving financial inclusion in Jordan, 2025](#).
17. World Bank, [Enhancing the social protection system to better serve vulnerable populations, 2024](#) (استُرُجعت في 27 تشرين الأول/أكتوبر 2025).
18. استناداً إلى وثيقة الإسكوا، الاستعراض السنوي لأهداف التنمية المستدامة 2025: الشمول المالي في المنطقة العربية، 2025 مع التحديثات ذات الصلة. وتجدر الإشارة إلى أنه يجري إنشاء هذه البيئات التنظيمية التجريبية في العراق والمغرب.
19. IOSCO and OECD, [The application of behavioural insights to financial literacy and investor education programmes and initiatives, 2018](#); and Smit and Chetty, [Behavioural interventions that advance financial inclusion, 2018](#).



رؤيتنا: طاقات وابتكار، ومنطقتنا استقرار وعدل وازدهار

رسالتنا: بشقّف وعزم وعمل: نبكر، نتج المعرفة، نقدّم المشورة، نبني التوافق، نوأكب المنطقة العربية على مسار خطة عام 2030.

يداً بيد، نبني غداً مشرقاً لكل إنسان.

[www.unescwa.org](http://www.unescwa.org)



2500885A