

الشمول المالي والمدفوعات الرقمية والقدرة على الصمود في عصر جائحة كورونا

موجز وافٍ

تمثل الخدمات المالية، كالمدفوعات والحسابات الادخارية والائتمان، حجر الزاوية في صميم عملية التنمية. فالحسابات - سواء أكانت لدى بنك أم مؤسسة خاضعة للقواعد التنظيمية كاتحادات الائتمان التعاوني أم مؤسسة تمويل أصغر أم مقدم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول - تتيح لأصحابها إمكانية تخزين الأموال اللازمة لتلبية احتياجاتهم اليومية وإرسالها واستلامها بشكل آمن ميسور التكلفة، والتخطيط لحالات الطوارئ، والقيام باستثمارات منتجة من أجل المستقبل، كما في الصحة والتعليم والأعمال التجارية. وعلى النقيض من ذلك نجد أن من لا يملكون حساباً يُضطرون إلى إدارة أموالهم باستخدام آليات غير رسمية - من ضمنها النقد - قد تكون أقل أماناً وأقل موثوقية وأعلى تكلفة مقارنة بالطرق الرسمية.

وتُظهر الشواهد أن الأسر والشركات التي يمكنها الحصول على الخدمات المالية أقدر على تحمل الصدمات المالية من سواها.¹ ففي شيلي، تمكّنت النساء منخفضات الدخل اللواتي كن عضوات في مؤسسات للتمويل الأصغر وحصلن على حسابات ادخارية مجانية من الحد من اعتمادهن على الدين وتحسين قدرتهن على تلبية احتياجاتهن أثناء الطوارئ الاقتصادية.² وتتيح الخدمات المالية الرقمية كالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول للمستخدمين إمكانية تخزين الأموال بأمان وتكلفة قليلة، وتحويلها سريعاً بتكلفة ميسورة عبر مسافات طويلة، مما يؤدي إلى زيادة التحويلات والاستهلاك والاستثمارات. ففي كينيا، على سبيل المثال، تمكّن مستخدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ممن تعرضوا لانخفاض غير متوقع في الدخل من الحصول على الأموال من شبكة اجتماعية متناثرة جغرافياً تضم الأهل والأصدقاء، وبالتالي لم يُضطروا إلى خفض الإنفاق الأسري.³ وفي بنغلاديش، تلقت الأسر المعيشية الريفية شديدة الفقر التي تضم أفراداً سبق أن هاجروا إلى المدينة مدفوعات تحويلات أعلى حين كان لديها حساب خدمات مالية عبر الهاتف المحمول، وبالتالي زادت إنفاقها على المواد الغذائية وغيرها من الحاجيات، واستطاعت الحد من الاقتراض، وقلّ احتمال تعرضها للفقر المدقع.⁴

وبالنسبة للنساء، يمكن أن تمنحهن الحسابات الاستقلال المالي وتعزز تمكينهن اقتصادياً. ففي الفلبين، زادت النساء اللائي استخدمن منتجات الادخار التعاقدية التي شجعت الإيداعات المنتظمة في حساب مصرفي شخصي

¹. مور وآخرون (2019).

². كاست وبوميرانز (2022).

³. جاك وسوري (2014).

⁴. لي وآخرون (2021).

من قدرتهن على اتخاذ القرارات الأسرية وحولن إنفاقهن إلى السلع المنزلية الملائمة لاحتياجاتهن، كغسلات الملابس.⁵ وفي الهند، أظهر برنامج تشغيل حكومي استفاد منه أكثر من 100 مليون شخص أن دفع الإعانات للنساء مباشرة في حساب خاص بهن (لا في حساب رب الأسرة الذكر) زاد الرقابة المالية من جانب المرأة، وأثر على الأعراف الجنسانية التي تمنع المرأة من العمل، وحفز النساء للعثور على عمل، وذلك مقارنة بالإعانات المدفوعة نقداً.⁶ وفي دراسة أخرى في كينيا، زاد إنفاق الأسر التي تعولها نساء بنسبة 15% على الأطعمة المغذية بعد حصولهن على حسابات ادخار مجانية.⁷

ومن شأن استلام المدفوعات، من قبيل الأجور والمساندة الحكومية، في الحسابات مباشرة أن يساعد على تحقيق الأهداف الإنمائية. فعلى سبيل المثال، وجدت دراسات أن العمال الذين تقاضوا أجورهم من خلال الإيداع المباشر حققوا مدخرات أعلى مقارنة بالعمال الذين تقاضوا أجورهم نقداً.⁸ وفي بنغلاديش، تعلم عمال المصانع الذين تقاضوا أجورهم في حساباتهم مباشرة أيضاً استخدام حساباتهم دون مساعدة وتجنب رسوم السحوبات.⁹ أضف إلى ذلك أن رقمنة المدفوعات الحكومية يمكنها تقليص التكاليف الإدارية والتسرب (المدفوعات التي لا تصل إلى المستفيدين المستهدفين).¹⁰

وحفزت هذه الشواهد الدالة على منافع الشمول المالي جهوداً ترمي إلى توسيع نطاق ملكية الحسابات واستخدامها المثمر، حيث وثق مسح المؤشر العالمي للشمول المالي منذ 2011 تحقيق نمو في ملكية الحسابات في أكثر من 140 بلداً، بصورة تدريجية أحياناً وبصورة حادة أحياناً أخرى. وأجري مسح المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 أثناء جائحة كورونا - الأزمة التي زادت تعبئة جهود الشمول المالي في مختلف أنحاء العالم من خلال آليات عديدة، من ضمنها مدفوعات الإغاثة الطارئة التي أرسلتها الحكومات إلى الحسابات.¹¹ وساهم هذا وغيره من العوامل في النتائج الرئيسية التالية:

على مستوى العالم، وصلت نسبة ملكية الحسابات إلى 76% من البالغين، و71% من البالغين في الاقتصادات النامية.

وعالمياً في 2021، كان 76% من البالغين يملكون حساباً في بنك أو مؤسسة خاضعة للقواعد التنظيمية كاتحاد

⁵. أشرف وكارلان وين (2010).

⁶. فيلد وآخرون (2021).

⁷. برينا (2015).

⁸. بلومنستوك وكالين وغانى (2018).

⁹. بريزا وكانز وكلابر (2020).

¹⁰. أكر وآخرون (2016)؛ موراليدهاران ونيهاوس وسوختانكار (2016).

¹¹. جنتيليني وآخرون (2020)؛ الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي والبنك الدولي (2021).

انتمان تعاوني أو مؤسسة تمويل أصغر أو مقدم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول. وازدادت ملكية الحسابات حول العالم بنسبة 50% في السنوات العشر الممتدة من 2011 إلى 2021، وذلك من 51% من البالغين إلى 76% من البالغين. وبين عامي 2017 و2021، ازداد متوسط معدل ملكية الحسابات في البلدان النامية بمقدار 8 نقاط مئوية، وذلك من 63% من البالغين إلى 71% من البالغين. وفي منطقة أفريقيا جنوب الصحراء، يُعزى هذا التوسع إلى حد كبير إلى تبني الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

وانتشر النمو الذي شهدته مؤخراً ملكية الحسابات في عشرات من الاقتصادات النامية. ويتباين هذا الانتشار الجغرافي تبايناً صارخاً مع النمو الذي شهدناه في السنوات من 2011 إلى 2017 وحدث غالباً في الصين أو الهند. وعلى الرغم من استمرار الفجوات في الخدمات المالية فيما يخص البالغين الذين لا يحصلون على خدمات كافية نمطياً، كالنساء والفقراء والأقل تعليماً، فثمة تقدم قد تحقق. فعلى سبيل المثال، تقلصت الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات في مختلف البلدان النامية إلى 6 نقاط مئوية من 9 نقاط مئوية، وهو المستوى الذي ظلت تحوم حوله سنوات كثيرة.

يعدّ استلام المدفوعات في الحساب حافزاً للاستفادة من الخدمات المالية الأخرى، كالاعتماد على حساب الادخار الأموال واقتراضها وتخزينها من أجل إدارة النقد.

في البلدان النامية، ازدادت نسبة البالغين الذين يسددون مدفوعات رقمية أو يستلمونها من 35% في 2014 إلى 57% في 2021. أما في البلدان مرتفعة الدخل فإن نسبة البالغين الذين يسددون مدفوعات رقمية أو يستلمونها فتكاد تكون شاملة لجميع السكان (95%). ويعدّ استلام المدفوعات في حساب معين مباشرةً بوابة إلى الاستفادة من الخدمات المالية الأخرى. فالواقع أن 83% من البالغين في البلدان النامية الذين استلموا مدفوعات رقمية سدّوا أيضاً مدفوعات رقمية، ارتفاعاً من 66% في 2014 و70% في 2017. كما استخدم نحو ثلثي مستلمي المدفوعات الرقمية أيضاً حساباتهم لتخزين الأموال لأغراض إدارة النقد، واستخدم نحو 40% منهم حساباتهم للادخار، فيما استفاد 40% من مستلمي المدفوعات من الاقتراض بشكل رسمي.

وربما تمهد المدفوعات الطريق إلى التوسع في اعتماد الخدمات المالية عندما يسهل ترك الأموال المحوَّلة في الحساب ريثما تدعو الحاجة إليها، ثم سداد المدفوعات من الحساب مباشرةً. وبالمثل فمتى صار المال في حساب معين، بات أسهل نسبياً الاحتفاظ به في هذا الحساب من باب الادخار. كما أن استلام المدفوعات في حساب - وخاصة إذا كان يمكن استخدام المدفوعات لتوثيق التدفق المنتظم للدخل على مر الوقت - يمكنه أيضاً تسهيل عملية اقتراض الأموال بشكل رسمي.

أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول عاملاً مهماً من عوامل تمكين الشمول المالي في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء - لا سيما للنساء - كمحرك من محركات ملكية الحسابات واستخدام الحسابات من

خلال المدفوعات والادخار والاقتراض عبر الهاتف المحمول.

في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء في 2021، كان 55% من البالغين يملكون حساباً، بما في ذلك 33% من البالغين الذين يملكون حساباً للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وهي أكبر نسبة في أي منطقة في العالم وأكثر من ثلاثة أمثال المتوسط العالمي لملكية حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول البالغ 10%. وتضم منطقة أفريقيا جنوب الصحراء جميع البلدان الأحد عشر التي تزداد فيها نسبة البالغين الذي يملكون حساباً للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وليس حساباً لدى بنك أو مؤسسة مالية أخرى. وتخفض انتشار حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول عن فرص جديدة لتحسين الخدمة المقدمة للنساء والفقراء والفئات الأخرى التي كانت مستبعدة تقليدياً من النظام المالي الرسمي. والواقع أن هناك بعض الشواهد المبكرة على أن حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ربما تساعد على سد الفجوة بين الجنسين.

وعلى الرغم من أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بدأت في أول الأمر كي يتسنى للناس إرسال التحويلات إلى الأصدقاء والأهل الذين يعيشون في أماكن أخرى داخل البلد الواحد، فقد انتشر تبنيها واستخدامها إلى ما هو أبعد من تلك الأغراض الأصلية. وما زالت هذه الخدمات أداة قوية لإرسال التحويلات المحلية، لكن مسح المؤشر العالمي للشمول المالي كشف أنه في عام 2021 استخدم نحو ثلاثة من بين كل أربعة من أصحاب حسابات الهاتف المحمول في أفريقيا جنوب الصحراء حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الخاصة بهم في إرسال أو استلام دفعة مالية واحدة على الأقل لم تكن من شخص إلى آخر. كما أصبحت حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أيضاً وسيلة مهمة للادخار في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء، حيث استخدم 15% من البالغين - و 39% من أصحاب حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول - حساباً من هذا القبيل للادخار، وهي نفس النسبة التي استخدمت حساب ادخار رسمياً لدى بنك أو مؤسسة مالية أخرى. كما اقترض 7% من البالغين في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء باستخدام حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الخاصة بهم.

حفرت جائحة كورونا النمو في استخدام المدفوعات الرقمية.

في البلدان النامية سنة 2021، دفع 18% من البالغين فواتير المرافق مباشرة من حساباتهم، وحوالي ثلث هؤلاء البالغين فعل ذلك لأول مرة بعد بداية ظهور جائحة كورونا. كما ارتفعت نسبة البالغين الذين يسددون مدفوعات رقمية للتجار بعد تفشي جائحة كورونا. فعلى سبيل المثال، قام أكثر من 80 مليون بالغ في الهند بسداد مدفوعات رقمية للتجار لأول مرة أثناء الجائحة. وفي الصين، سدد 82% من البالغين مدفوعات رقمية للتجار في 2021، من بينهم أكثر من 100 مليون بالغ (11%) فعلوا ذلك لأول مرة بعد بداية ظهور الجائحة. وفي البلدان النامية باستثناء الصين، سدد 20% من البالغين مدفوعات رقمية للتجار في 2021. ومن بين هذه النسبة البالغة 20%، هناك 8% من البالغين، في المتوسط، فعلوا ذلك لأول مرة بعد بداية الجائحة، أو نحو 40% من الذين قاموا بسداد مدفوعات رقمية للتجار. وتشير هذه البيانات إلى الدور الذي لعبته القيود التي فرضتها الجائحة والتباعد الاجتماعي

في تسريع وثيرة تبني المدفوعات الرقمية.

على الرغم من النمو الواعد في ملكية الحسابات واستخدامها، فإن حوالي نصف البالغين فقط في البلدان النامية استطاعوا الحصول على أموال إضافية في غضون 30 يوماً في حالة مواجهتهم نفقات غير متوقعة، وأحس نحو ثلثي البالغين بالقلق الشديد حيال مجال واحد على الأقل من مجالات الضغوط المالية.

لم يتمكن سوى 55% من البالغين في البلدان النامية من الحصول على أموال إضافية في غضون 30 يوماً دون صعوبة كبيرة. وكان الأصدقاء والأهل المصدر الأول للأموال الإضافية لنسبة 30% من البالغين في الاقتصادات النامية، لكن حوالي نصف هؤلاء قالوا إنه سيصعب الحصول على المال. وعلاوة على ذلك، كان النساء والفقراء أقل احتمالاً مقارنة بالرجال والأغنياء من حيث نجاحهم في الحصول على أموال إضافية، وأكثر احتمالاً مقارنة بهم من حيث اعتمادهم على الأصدقاء والأهل باعتبارهم المصدر الذي يلجؤون إليه.

وكان نحو 50% من البالغين في البلدان النامية قلقين جداً، على وجه الخصوص، بشأن تغطية نفقات الرعاية الصحية في حالة تعرضهم لمرض أو حادث خطير، وقال 36% منهم إن تكاليف الرعاية الصحية هي أكثر ما يثير قلقهم. وفي منطقة أفريقيا جنوب الصحراء، كان القلق بشأن الرسوم المدرسية أكثر شيوعاً منه في المناطق الأخرى، حيث أبدى 54% من البالغين قلقهم حيال ذلك، فيما شكّل هذا الأمر أكبر شيء مثار قلق لنسبة 29% منهم. وأبدى 82% من البالغين في الاقتصادات النامية قلقهم الشديد (52%) أو قلقهم إلى حد ما (30%) من استمرار الأعباء المالية الناجمة عن جائحة كورونا.

إمكان الحكومات وأرباب العمل من القطاع الخاص ومقدمي الخدمات المالية - بما في ذلك وسائل التكنولوجيا المالية - المساعدة على توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية واستخدامها بين غير المتعاملين مع البنوك بخفض الحواجز وتحسين البنية التحتية.

دائماً ما تطل البالغون غير المتعاملين مع البنوك البالغ عددهم 1.4 مليار شخص بقلّة الأموال، والمسافة التي تفصلهم عن أقرب مؤسسة مالية، وعدم كفاية الوثائق، من ضمن الأسباب الرئيسية لعدم امتلاكهم حساباً. ومع ذلك فهناك فرص واضحة للتصدي لبعض هذه الحواجز، وللبنية التحتية الداعمة دور هام تؤديه. فعلى سبيل المثال، يمكن الاستفادة من الجهود العالمية الرامية إلى زيادة الوصول الشامل إلى الأنظمة الموثوقة لتحديد الهوية والهواتف المحمولة لزيادة ملكية الحسابات للفئات السكانية التي يصعب الوصول إليها. ويجب على الأطراف الفاعلة الرئيسية في هذا المجهود، كالحكومات ومقدمي خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ومقدمي الخدمات المالية، أن يستثمروا أيضاً في اللوائح التنظيمية والحوكمة لضمان توفر وفعالية المنتجات الآمنة وميسورة التكلفة والمرحبة وسهولة الوصول إليها لجميع البالغين في بلدانهم.

وعلى صعيد مماثل، تكشف نتائج مسح المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 عن فرص جديدة لدفع عجلة

الشمول المالي بزيادة ملكية الحسابات بين غير المتعاملين مع البنوك والتوسع في استخدام الخدمات المالية بين من لديهم حسابات بالفعل، وخاصةً بالاستفادة من المدفوعات الرقمية. فعلى سبيل المثال، هناك مئات الملايين من البالغين غير المتعاملين مع البنوك الذين استلموا مدفوعات نقدية، كالأجور أو التحويلات الحكومية أو حصيدة بيع السلع الزراعية. وتعد رقمنة بعض هذه المدفوعات وسيلة مؤكدة لزيادة ملكية الحسابات. وفي البلدان النامية، فتح 39% من البالغين - أو 57% ممن يملكون حساباً في مؤسسة مالية (باستثناء حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول) - أول حساب لهم (باستثناء حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول) لدى إحدى المؤسسات المالية، وذلك خصيصاً لاستلام مدفوعات الأجور أو تلقي أموال من الحكومة.

قد لا يتمكن المستخدمون عديمو الخبرة المالية من الاستفادة من ملكية الحساب إذا لم يكونوا يفهمون كيفية استخدام الخدمات المالية بطريقة تعظم المنافع وتتجنب مخاطر حماية المستهلك.

قال نحو ثلثي البالغين غير المتعاملين مع البنوك إنهم لو فتحوا حساباً (باستثناء حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول) في مؤسسة مالية، فلن يستطيعوا استخدامه دون مساعدة. ويقول ثلث أصحاب حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أفريقيا جنوب الصحراء إنهم لا يستطيعون استخدام حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الخاصة بهم دون مساعدة أحد أفراد الأسرة أو الوكيل. ويزداد احتمال احتياج النساء للمساعدة على استخدام حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الخاصة بهن بنسبة 5 نقاط مئوية مقارنة بالرجال. وربما يكون أصحاب الحسابات عديمو الخبرة الذين يُضطرون إلى طلب المساعدة من أحد أفراد الأسرة أو وكيل مصرفي في استخدام الحساب أكثر عرضة للاستغلال المالي. وأيضاً فإن واحداً من بين كل 5 أشخاص بالغين في البلدان النامية ممن يستلمون مدفوعات أجور في حساب قام بدفع رسوم غير متوقعة على المعاملة. وتشير هذه القضايا في مجموعها إلى أن عملاء الخدمات المالية الأقل خبرة ربما يكونون أكثر عرضة للاحتيال. وبالتالي فهناك حاجة إلى ضخ استثمارات في تعليم مهارات الحساب والإلمام بالأدوات المالية، وتصميم المنتجات على نحو يراعي أنماط استخدام العملاء وقدراتهم، فضلاً عن الإجراءات الوقائية القوية للمستهلكين لضمان استفادة العملاء من إمكانية الحصول على الخدمات المالية وبناء ثقة الجمهور في النظام المالي.

المراجع

- Aker, Jenny, Rachid Boumniel, Amanada McClelland, and Niall Tierney. 2016. "Payment Mechanisms and Antipoverty Programs: Evidence from a Mobile Money Cash Transfer Experiment in Niger." *Economic Development and Cultural Change* 65 (1): 1-7.
- Ashraf, Nava, Dean Karlan, and Wesley Yin. 2010. "Female Empowerment: Further Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines." *World Development* 38 (3): 333-44.
- Blumenstock, Joshua, Michael Callen, and Tarek Ghani. 2018. "Why Do Defaults Affect Behavior? Experimental Evidence from Afghanistan." *American Economic Review* 108 (10): 2868-901.
- Breza, Emily, Martin Kanz, and Leora Klapper. 2020. "Learning to Navigate a New Financial Technology: Evidence from Payroll Accounts." NBER Working Paper 28249, National Bureau of Economic Research, Cambridge, MA.

- Field, Erica, Rohini Pande, Natalia Rigo, Simone Schaner, and Charity Troyer Moore. 2021. "On Her Own Account: How Strengthening Women's Financial Control Impacts Labor Supply and Gender Norms." *American Economic Review* 11 (7): 2342–75.
- Gentilini, Ugo, Mohamed Almenfi, Ian Orton, and Pamela Dale. 2020. *Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures*. Washington, DC: World Bank. <https://socialprotection.org/discover/publications/social-protection-and-jobs-responses-covid-19-real-time-review-country>.
- GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion) and World Bank. 2021. "The Impact of COVID-19 on Digital Financial Inclusion." https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/sites/default/files/5_WB%20Report_The%20impact%20of%20COVID-19%20on%20digital%20financial%20inclusion.pdf.
- Jack, William, and Tavneet Suri. 2014. "Risk Sharing and Transactions Costs: Evidence from Kenya's Mobile Money Revolution." *American Economic Review* 104 (1): 183–223.
- Kast, Felipe, and Dina Pomeranz. 2022. "Saving More to Borrow Less: Experimental Evidence from Chile." *Journal of Human Resources* 57 (2).
- Lee, Jean N., Jonathan Morduch, Saravana Ravindran, Abu Shonchoy, and Hassan Zaman. 2021. "Poverty and Migration in the Digital Age: Experimental Evidence on Mobile Banking in Bangladesh." *American Economic Journal: Applied Economics* 13 (1): 38–71.
- Moore, Danielle, Zahra Niazi, Rebecca Rouse, and Berber Kramer. 2019. "Building Resilience through Financial Inclusion: A Review of Existing Evidence and Knowledge Gaps." Financial Inclusion Program, Innovations for Poverty Action, Washington, DC. <https://www.poverty-action.org/publication/building-resilience-through-financial-inclusion-review-existing-evidence-and-knowledge>.
- Muralidharan, Karthik, Paul Niehaus, and Sandip Sukhtankar. 2016. "Building State Capacity: Evidence from Biometric Smartcards in India." *American Economic Review* 106 (10): 2895–929.
- Prina, Silvia. 2015. "Banking the Poor via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment." *Journal of Development Economics* 115 (July): 16–31.