الشمول المالي في اليمن.. التحديات والصعوبات والواقع المعاش

الوصول.. هو أساس نجاح الشمول المالي

كفى عبثاً بمؤسسات القطاع المصرفي

المصارف

YBA
جمعية البنوك اليمنية
Yemen Banks Association

Al-Masarif

العدد (33) مايـــو 2024

www.yemen-yba.com

مجلة شهرية - تصدر عن جمعية البنوك اليمنية - تعنى بالجوانب الاقتصادية والمالية والمصرفية
A Monthly magazine - issued by Yemen Banks Association- Concerned with economic, financial and banking aspects

المصارف اليمنية.. شمول مالي وخدمات رقمية

بنك التضامن Tadhamon Bank

البنك الأهلي اليمني

عراقة متجذرة..
بهوية متجددة

بنك كل اليمنيين
Bank of all Yemenis..
NBYBank NBYBank.YE 01/570885 www.nby.com.ye

البنك اليمني للإنشاء والتعمير
Yemen Bank For Reconstruction & Development

البنك الأول في اليمن
The First Bank In Yemen

العملاء الكرام موظفي المنظمات الدولية يمكنكم المصارفة من الدولار إلى الريال عبر صرافاتنا الآلية

www.ybrdye
ybrdye

الرقم المجاني
8000022

المصارف
Al-Masarif

العدد (33) | مايـــو 2024

مجلة شهرية تصدر عن جمعية البنوك اليمنية تعنى بالجوانب الاقتصادية والمالية والمصرفية
تصدر كل شهرين مؤقتاً

www.yemen-yba.com

الجمهورية اليمنية- صنعاء
شارع الزبيري- عمارة بنك قطر- أمام البنك العربي
تلفون: ٥٧٠٠٨٨/٩ -٠١ فاكس: ٢٤٢٣٠٥-٠١
ص.ب: (١١٣١٨) صنعاء

المشـــرف العـــام- رئيس التحرير
محمود قائد ناجي
القائم بأعمال رئيس مجلس الإدارة
مديـــر التحريـــر
فؤاد أحمد يحيى
عضو هيئة التحريـــر
قائد رمادة
العلاقـــات العامـــة
عبدالحميد المطري
الإخـــراج الفني والتنفيـــذ
سلطان الصالحي
البريـــد الإلكترونـــي
ybanet@yemen-yba.com
الإعـــلانات
يتم الاتفاق بشأنها مع هيئة التحرير
المقالات المنشورة لاتعبر بالضرورة عن رأي المجلة

محمود قائد ناجي: قرار نقل مراكز البنوك إلى عدن لا يراعي مصلحة القطاع المالي والمصرفي

أمين الريمي: مستقبل الخدمات الرقمية واعد بالمفاجآت

معهد الدراسات المصرفية ينظم ورشة عمل حول دور التدقيق الداخلي في مراجعة إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تدشين عملية التحصيل الإلكتروني في جمرك مطار صنعاء الدولي عبر محفظة (موبايل موني)

محفظة جوالي رفيق مالي لمليون مشترك

البنك اليمني للإنشاء والتعمير ينظم دورة تدريبية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

كتابات

هاني الفقيه 40
عيسى أبو حليقة 42
أيمن العنسي 44
فارس الفاتش 12

مفتتح

محمود قائد ناجي
القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية

كفى عبثاً بمؤسسات القطاع المصرفي

يلعب القطاع المالي والمصرفي دورا حيويا في دعم حركة النشاط الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة في البلاد، فهو الشريان الذي يمد الاقتصاد الوطني بالدماء التي تبعث الحياة فيه وتضمن الدوران المتواصل لعجلة نشاطه. ومن النادر أن تجد وحدة من وحدات النشاط الاقتصادي لم تتوجه إلى البنوك لتدبير الموارد المالية اللازمة لتمويل عملية تأسيسها أو ضمان الاستمرارية لأنشطتها، كليا أو جزئيا، كما تلعب البنوك دورا أساسيا في تمويل التجارة الخارجية للبلاد وإمداد السوق المحلي بما يحتاجه من سلع استهلاكية أو تنموية، ناهيك عن أن القطاع يخلق مجالات متعددة لاستيعاب العمالة المؤهلة بما يسهم في الحد من البطالة وتحسين مستوى المعيشة لقطاع واسع من العاملين، وهو بأنشطته المتنوعة وخدماته المتطورة يسهم بجزء لا يستهان به من مكونات الناتج القومي الإجمالي للبلاد.

لقد تعرض النظام المالي والمصرفي في بلادنا لصدمة كبيرة نتيجة للقرار غير المدروس بنقل المركز الرئيسي للبنك المركزي إلى عدن بطريقة ارتجالية دون مسوغات قانونية، أو توافق على ذلك بين الأطراف المعنية، ودون ترتيبات إدارية مسبقة توفر له بيئة عمل مناسبة تمكنه من القيام بوظائفه وتحمل المسؤوليات المناطة به بفاعلية واقتدار.

وقد كان واضحا أن الواقع الجيوسياسي على الأرض لم ولن يمكنه من مد نطاق إشرافه ليشمل كل محافظات الجمهورية. ولم يكن لقرار النقل من مردود سوى إحداث شرخ كبير في بنية السلطة النقدية شل فاعليتها وأضعف دورها التنظيمي والإشرافي، وأدى إلى عجز تام في إدارة السياسة النقدية، وجعل المنظومة المصرفية في حيرة من أمرها عند التعامل مع التعليمات والقرارات المتناقضة التي تتلقاها من كلا البنكين المركزيين، وأثقل كاهلها الكم الهائل من الأعباء والغرامات المالية التي يفرضها كلا البنكين عليها، دون مراعاة للواقع الصعب وبيئة العمل التي أصبحت أشد ما تكون تعقيدا بعد قرار النقل.

ولعل القرار الأخير الصادر عن البنك المركزي عدن يعتبر مثالا حيا على التعسف الصارخ الذي تجاوز كل حدود المعقول بمحاولته إرغام البنوك على نقل مراكزها الرئيسية إلى عدن، بالتهديد والوعيد، وبالتجاوز لكل القوانين المنظمة لعملها، وبالتجاهل لحقائق الواقع الذي يملي على البنوك، كمؤسسات تجارية، أن تقيم مراكزها الرئيسية في المكان الذي تقع فيه المراكز الرئيسية لعملائها من الشركات التجارية والمستثمرين المتعاملين معها، ودون الاكتراث باستثماراتها والتزاماتها للمودعين الذين يقطنون في ذلك الموقع، مما يثير البلبلة في صفوف المتعاملين معها، ناهيك عن المخاطر التي تكتنف عملية نقل المراكز الرئيسية، وتكاليف نقلها من المواقع التي تأسست وعملت فيها منذ عشرات السنين، كل ذلك يؤكد، بما لا يدع مجالا للشك، أن مثل ذلك القرار تنقصه الحكمة والموضوعية، وأن الإصرار على تنفيذه سيكون بمثابة إطلاق رصاصة الرحمة الأخيرة على النظام المصرفي برمته بما في ذلك البنك المركزي ذاته، إذ لا بنك مركزي بدون بنوك.

نناشد الإخوة في قيادة البنك المركزي عدن إعادة النظر في ذلك القرار الذي يصعب على البنوك تنفيذه، والتوجه نحو مساعدة البنوك وتأكيد حيادية القطاع، والنأي به عن تأثير الضغوط والتجاذبات السياسية، وتمكينه من القيام بالدور المناط به في خدمة الاقتصاد الوطني، بمهنية واستقلالية تامة، فالإصرار على تنفيذ مثل هذه القرارات لن يخدم القطاع ولن يؤدي إلا إلى المزيد من الكوارث التي يمتد ضررها ليصيب كل مؤسسات النشاط الاقتصادي في البلاد، ويضاعف معاناة المواطنين ويزيدها تعقيدا، ويكفي ما تسبب به صانعوا مثل تلك القرارات من ضعف وتشرذم وانقسام في بنية النظام المصرفي، وما جلبته القرارات العشوائية من تعقيدات ومخاطر ومضاعفات طويلة المدى يصعب علينا معالجتها أو الحد من الأضرار التي تتسبب بها على الاقتصاد الوطني وعلى البلاد برمتها في قادم الأيام وعلى المدى الطويل.

القائم بأعمال رئيس جمعية البنوك اليمنية:

قرار نقل مراكز البنوك إلى عدن لا يراعي مصلحة القطاع المالي والمصرفي

الأستاذ/ محمود قايد ناجي

أكد القائم بأعمال رئيس جمعية البنوك اليمنية محمود قايد ناجي أن قرار نقل المراكز الرئيسية للبنوك إلى عدن لا يراعي مصلحة القطاع المالي والمصرفي، ولا المصلحة العامة للبلاد.

وقال القائم بأعمال رئيس جمعية البنوك اليمنية في تصريح لـ(العربي الجديد) إن القوانين المنظمة للنشاط المصرفي في اليمن لم تحدد موقعاً معيناً لمراكز البنوك، بل تركت ذلك للمساهمين في البنوك ليحددوا موقع المركز الرئيسي لكل بنك.

وأضاف «الجميع يعلم أن البنوك ما هي إلاّ شركات تقدم خدمات مالية مطلوبة لوحدات النشاط الاقتصادي وتهدف إلى تحقيق العائد الأفضل للمساهمين فيها، وتختار مواقع مراكزها الرئيسية وفقاً لعوامل السوق أي العرض والطلب، فهي تتبع حركة النشاط الاقتصادي في البلاد، وتختار الموقع الذي يحقق الطلب الأكثر على خدماتها، وهو الذي يقع فيه النشاط الاقتصادي الأكثر، ويقع فيه العدد الأكبر من مراكز الشركات المتعاملة معها».

ولفت إلى أنه وبالنظر إلى حالة السوق اليمنية حالياً فإن مراكز غالبية الشركات التجارية والصناعية (وهي المحرك الرئيسي للنشاط الاقتصادي، والعملاء الرئيسيون للبنوك) تقع في مدينة صنعاء والمحافظات التي تتبعها..

مشيراً إلى أن ارتباط البنوك بعملائها الرئيسيين من الشركات وأفراد الجمهور يحتم عليها اختيار صنعاء كموقع أمثل لمراكزها، نظراً لقربه من المراكز الرئيسية لهذه الشركات.

العواوي يجتاز اختبار شهادة الكامز

اجتاز نائب مدير إدارة المراجعة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير الأستاذ/ علي العواوي ، اختبار شهادة الأخصائي المعتمد في مكافحة غسل الأموال (CAMS) الذي نظمه معهد الدراسات المصرفية، بالتعاون مع جمعية أخصائيي مكافحة غسل الأموال (أمريكا).

وتعتبر شهادة الأخصائي المعتمد في مكافحة غسل الأموال CAMS (Certified Anti-Money Laundering Specialist Cams) أعلى شهادة مهنية دولية في مجال مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ؛ حيث تعطي لحاملها صفة المتخصص الملم بكافة جوانب مكافحة غسل الأموال وتزوده بالاستراتيجيات والممارسات اللازمة للوفاء بالمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتوفر له الأدوات اللازمة؛ لتطوير مهاراته وخبراته المهنية وتؤهله للعمل في مجموعة واسعة من القطاعات المهنية المختلفة في المجالات المالية والمصرفية.

وفي هذا السياق أوضح العواوي أن هذه الشهادة تساعد المختصين على الإلمام بمخاطر غسل الأموال وكيفية اتخاذ الإجراءات اللازمة؛ لكشف جرائم غسل الأموال والتحقق منها، والتعامل معها والإلمام بالقواعد والأعراف القانونية الدولية، فيما يخص التعامل مع هذه الجريمة العابرة للحدود، التي تتعدى آثارها الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي، مبينا أن تأهيل البنوك لموظفيها في هذا المجال يساعدها في فتح حسابات مع البنوك المراسلة الخارجية وتعزز الثقة في البنوك اليمنية.

علي العواوي

تدشين عملية التحصيل الإلكتروني لجمرك البضائع في جمرك مطار صنعاء الدولي عبر محفظة (موبايل موني أعمال)

دشنت مصلحة الجمارك في الـ 28 من أبريل 2024 عملية التحصيل الإلكتروني بجمرك مطار صنعاء الدولي للبضائع عبر محفظة" موبايل موني أعمال" وجسد اختيار المصلحة لمحفظة " موبايل موني أعمال " لتنفيذ عملية التحصيل الإلكتروني الاهتمام المتزايد الذي تحظى به في تسهيل التعاملات أمام جمهور المتعاملين مع الجمارك.

يشار إلى أن التدشين جاء في إطار استكمال خطة مصلحة الجمارك نحو أتمتة جميع الإجراءات الجمركية بما فيها عملية التحصيل الإلكتروني للرسوم الجمركية والضريبية والعوائد الأخرى في جميع المكاتب والدوائر والمراكز الجمركية.

حضر التدشين عن كاك بنك الأخ أحمد المنصور- رئيس قسم عمليات النقود الإلكترونية، كما حضر عن جمرك مطار صنعاء الدولي، كل من : الأستاذ محمد عبدالله المحفدي- مدير عام جمرك مطار صنعاء الدولي للبضائع، ونائبه، وعدد من المختصين بالجمرك والفريق الفني من المصلحة برئاسة المهندس فؤاد سيف منصر- نائب مدير عام النظام.

إرفَعْهَا لِلزَمنْ

مدخراتك .. استثماراتك الآمنه
في بنك الامل للتمويل الأصغر

للاستفسار التواصل على
الرقم المجاني للبنك
8000006

WhatsApp
778559009

/ALAMALBANK

بنك من لا بنك له
Bank of the Unbanked

معهد الدراسات المصرفية ينظم ورشة عمل حول دور التدقيق الداخلي في مراجعة إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

نظم معهد الدراسات المصرفية بالتعاون مع وحدة جمع المعلومات المالية – البنك المركزي اليمني ورشة عمل بصنعاء حول دور التدقيق الداخلي في مراجعة إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

هدفت الورشة بمشاركة 50 مشاركا من مدراء المراجعة والتدقيق ومدراء الامتثال ومدراء المخاطر في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية إلى بيان علاقة التدقيق الداخلي بتطبيق إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في البنوك ومهامها في ذلك.

وفي الافتتاح أشار مدير عام معهد الدراسات المصرفية عبد الغني السماوي إلى أهمية الورشة التي يشارك فيها المختصون في ثلاث من أهم الوظائف في المؤسسات المالية وهي وظيفة الامتثال والمخاطر والتدقيق الداخلي .

ولفت السماوي إلى أهمية تكامل الأدوار والمسؤوليات بين وظيفة الامتثال والتدقيق الداخلي والمخاطر في تسيير العمل في البنك باعتبار ذلك صمام أمان البنك.. مؤكدا على ضرورة تبادل الخبرات والمعلومات بين هذه الوظائف الهامة.

من جهته أوضح رئيس وحدة جمع المعلومات في البنك المركزي وديع السادة أهمية دور إدارة التدقيق الداخلي في مراجعة وتقييم برنامج مكافحة غسل الأموال وضرورة هذا الدور لتعزيز إجراءات الامتثال.

وأشار إلى أن دور المراجعة والتدقيق الداخلي لا يتمثل في التفتيش فقط وإنما في تقييم الأداء ورفع المقترحات اللازمة لمعالجة أية اختلالات قد تنشأ في البنك.

وأكد أهمية عمل التدقيق الداخلي على برنامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في البنك باعتباره أحد أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتنفيذ الالتزامات القانونية.

وحث على ضرورة قيام البنوك بتفعيل دور وأداء إدارات المراجعة والتدقيق الداخلي فيها لممارسة أعمال ومهام المراجعة الداخلية وفق دليل حوكمة البنوك.

ناقشت الورشة 4 أوراق عمل حيث قدم ورقة العمل الأولى مقرر اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب القاضي رشيد المنيفي حول "الإطار التشريعي لهيكل ومهام التدقيق الداخلي بشأن إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب".

وأكدت الورقة أن تطبيق قواعد وإجراءات الحوكمة لا يتوقف على السلطات الإشرافية والرقابية في البنك بل يستلزم جهودا كبيرة على صعيد التوعية والتدريب وبناء القدرات وتقوية التواصل والتنسيق الداخلي والخارجي بما يعزز إدراك أهمية الحوكمة من قبل جميع العاملين في البنك وجوانب تطبيقاتها المختلفة.

وأشارت ورقة العمل إلى أن نظام الحوكمة لم يعد يقتصر على حوكمة أعمال البنوك بمفهومه العام (المؤسسين- مجلس الإدارة - اللجان المنبثقة عن الإدارة التنفيذية - أصحاب المصلحة) وإنما تعدى ذلك ليشمل جوانب أخرى مثل برنامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب باعتباره في الوقت الحالي من أهم المتطلبات الرئيسية والسياسية لعمل البنوك، بل يعد أحد الركائز التي لا يمكن لأي بنك أن يعمل دون تطبيقه.

وأوضحت الورقة أن هناك بعض الخلط في المهام والصلاحيات بين الإدارة التنفيذية وإدارة المراجعة والتدقيق من ناحية ومن ناحية ثانية بين الإدارة التنفيذية وإدارة الامتثال باعتبار أن هاتين الإدارتين مستقلتين عن الإدارة التنفيذية.

وتناولت ورقة العمل الثانية التي قدمها عضو وحدة جمع المعلومات المالية مدير إدارة الإخطارات في البنك المركزي طه الرحومي التدقيق الداخلي لبرنامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب .

وأشارت الورقة إلى أن التدقيق الداخلي يهدف إلى التأكد من سلامة المعلومات والبيانات، والتحقق من التزام المؤسسة بالسياسات والإجراءات، وتقييم فعالية العمليات التشغيلية.

وبينت الورقة أن التدقيق بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب يستند إلى توصيات مجموعة العمل المالي (FATF) وقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، واللائحة التنفيذية لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعليمات الصادرة من جهات الرقابة والإشراف وسياسات وإجراءات المؤسسة المعنية بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وأوضحت الورقة أن إعداد تقارير التدقيق بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب يعتمد على فحص البرنامج ونسبة تفعيل الإجراءات والنتائج والاستنتاجات والتوصيات.

وتضمنت ورقة العمل الثالثة التي قدمها نائب مدير إدارة التدقيق الداخلي في بنك اليمن الدولي مراد فاروق عبده طاهر "مهام التدقيق الداخلي في إطار البنوك - أعمال البنوك والمعايير الدولية" على إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وأشارت الورقة إلى أن التدقيق الداخلي يساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها من خلال تقييم الحوكمة والرقابة الداخلية وتقييم المخاطر، كما تطرقت الورقة إلى أنواع مهام التدقيق الداخلي ومراحل مهمة التدقيق الداخلي ومستويات تقييم المخاطر وأهم إجراءات التدقيق الداخلي قبل العمل الميداني.

وأوضحت الورقة أن تقييم المخاطر يتطلب تحديد المخاطر المتأصلة وتقديرها ومعالجة المخاطر المتأصلة "الضوابط" وتحديد المخاطر المتبقية وتقييم المخاطر المتبقية وتقديرها ومعالجة هذه المخاطر المتبقية.

فيما تناولت الورقة الرابعة التي قدمها مقرر اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب القاضي رشيد المنيفي "حوكمة مهام التدقيق الداخلي في إطار المسؤوليات العامة لتنفيذ برنامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب" .

وطالبت الورقة البنك بوضع إجراءات مناسبة للفحص والتحري للتأكد من تطبيق أعلى المعايير عند تعيين أو توظيف المسؤولين والموظفين، ووضع النظم التي تكفل قيام وظيفة المراجعة الداخلية بفحص النظم الموضوعة للتأكد من كفاءتها وفعاليتها في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب واقتراح ما يلزم لاستكمال النقص أو ما تحتاجه من تحديث وتطوير وضمان أن تكون مستقلة ومزودة بموارد كافية لاختبار الامتثال بمافي ذلك الاختبار العشوائي للعينات وتقييم مدى الامتثال بالسياسات والإجراءات والنظم والضوابط الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإصدار تقارير خاصة بذلك.

تضامن باي
TADHAMON PAY
حـوالات ســريعة

جديد خدماتنا..

للمغترب اليمني في السعودية
محفظة **urpay** من بنك الراجحي

حلول مالية
ذكية لخدمتك

بنك التضامن
Tadhamon Bank

8001010
تضامن كول سنتر

مصرف اليمن البحرين الشامل يختتم برنامجين تدريبيين لموظفيه ووكلائه التابعين لعدد من شركات ومنشآت الصرافة

اختتم مصرف اليمن البحرين الشامل بصنعاء برنامجين تدريبيين لموظفي المصرف ووكلائه التابعين لعدد من شركات ومنشآت الصرافة .. البرنامج الأول حول عمليات ويسترن يونيون والمهام المناطة بموظفي الخطوط الأمامية لتقديم الخدمة، والبرنامج الآخر حول رفع مستوى الوعي بمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال .

وجاء تنفيذ المصرف لهذين البرنامجين التدريبيين في إطار تدشين العام التدريبي الجديد 2024 .

وهدفت برامج التدريب التي شارك فيها عدد 50 متدربا ومتدربة ، إلى إكساب المتدربين مهارات ومعارف تقديم الخدمات المالية إضافة إلى توضيح مهام موظفي عمليات ويسترن يونيون والقيام بأدوارهم المختلفة ، وكذا إكساب المتدربين مهارات مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب وطرق مكافحة الاحتيال.

قدم البرنامج التدريبي الخاص بعمليات ويسترن يونيون والمهام المناطة بموظفي الخطوط الأمامية لتقديم الخدمة الأستاذ أمين الريمي، مساعد مدير عام المصرف لشؤون مساندة الفروع.

فيما قام بتقديم البرنامج التدريبي الخاص برفع الوعي بمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال الأستاذ هاني عبدالمطلب نائب مدير إدارة الامتثال في المصرف.

وأوضح الأستاذ أمين محمد الريمي، مساعد المدير العام لشؤون مساندة الفروع أن تنفيذ البرامج التدريبية يأتي في إطار توجه الإدارة العليا للمصرف للاهتمام بتنمية مهارات ومعارف موظفي ووكلاء المصرف ورفع الوعي المالي والمصرفي لديهم بما يعزز من تقديم الخدمات المصرفية وفق أفضل الممارسات والمعايير المصرفية الحديثة.

بنك سبأ الإسلامي يهنئ مجموعة البنك الإسلامي للتنمية باليوبيل الذهبي

أعرب بنك سبأ الإسلامي عن خالص تهانيه لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية بمناسبة مرور خمسين عامًا على تأسيسها.

وثمن البنك الدور الريادي للمجموعة في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي خلال مسيرتها الحافلة بالإنجازات ،إضافة إلى إسهاماتها الفاعلة ، في تحسين حياة ملايين الأشخاص في مختلف أنحاء العالم، من خلال تمويل مشاريع البنية التحتية، ودعم التعليم والرعاية الصحية، وتعزيز ريادة الأعمال، والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

ويُعدّ البنك الإسلامي للتنمية أحد كبار المساهمين في بنك سبأ الإسلامي من خلال ذراعه الاستثماري المتمثل في المؤسسة الإسلامية لتنمية القطاع الخاص إلى جانب العديد من المؤسسات المالية، وعدد من كبار رجال المال والأعمال والبيوت التجارية اليمنية، فضلاً عن قاعدة عريضة من المساهمين.

وقد لعب بنك سبأ الإسلامي دورًا هامًا في دعم مسيرة التنمية الاقتصادية في اليمن، من خلال تمويل مشاريع تنموية في مختلف القطاعات، وتقديم خدمات مصرفية متنوعة تلبي احتياجات العملاء.

وأعرب بنك سبأ الإسلامي عن ثقته بأنّ مجموعة البنك الإسلامي للتنمية ستواصل مسيرتها المظفرة في تحقيق المزيد من الإنجازات، وصولاً إلى مستقبل مشرق يُساهم في ازدهار وتقدم الدول الإسلامية.

وتقدم البنك بخالص الشكر والتقدير لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية على جهودها الكبيرة في دعم التنمية في مختلف المجالات، متمنيا لها المزيد من النجاح والتوفيق في مسيرتها القادمة.

البنك اليمني للإنشاء والتعمير ينظم دورة تدريبية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

حسين فضل هرهرة:

نحرص على الامتثال لكافة القوانين الوطنية والمعايير الدولية وأن تكون كافة المعاملات سليمة وقانونية

نظم البنك اليمني للإنشاء والتعمير دورة تدريبية بصنعاء في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

هدفت الدورة التي أقيمت بمركز التدريب المصرفي بالبنك اليمني للإنشاء والتعمير على مدى خمسة أيام إلى رفد كوادر الإدارة العليا بمهارات ومعارف حول الطبيعة القانونية لجرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة والامتثال ودوره في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ونظام الإخطار عن المعاملات المشبوهة وكذا علاقة البنك بقطاع الرقابة على البنوك ووحدة جمع المعلومات بالبنك المركزي اليمني إضافة إلى توضيح مفهوم غسل الأموال ومفهوم تمويل الإرهاب والفرق بينهما وأنواع الجرائم الأصلية وخصائصها وارتباطها بغسل الأموال وتمويل الإرهاب ومراحل غسل الأموال وأهم طرق وأساليب وعواقب ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وتضمنت الدورة محاضرات نظرية وتطبيقات عملية حول الإجراءات المطلوب اتخاذها من قبل موظفي الإدارة العليا تجاه ظاهرة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتشريعات إلتي تحكمها وإجراءات التجميد والحجز والمصادرة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكذا العقوبات المحلية والدولية المترتبة على مخالفة إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

كما شملت الدورة إكساب المتدربين المعارف اللازمة حول مخاطر جريمتي غسيل الأموال وتمويل الإرهاب على المؤسسات المالية والمصرفية وكيفية حدوثها وطرقها وأساليبها والمراحل التي تمر بها كل منهما وخصائصهما والتعرف على التشريعات الدولية المحلية التي تحكم مكافحة هذه الجرائم والإجراءات والتدابير الوقائية وبذل العناية الواجبة بهذا الخصوص وآليات تعامل المؤسسات المالية مع العملاء والحالات التي تمثل مخاطر مرتفعة ومؤشرات الاشتباه التي تتعلق بهذه العمليات.

وفي افتتاح الدورة أكد رئيس مجلس إدارة البنك اليمني للإنشاء والتعمير حسين فضل هرهرة حرص البنك على تنفيذ هذه البرامج التدريبية في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لرفع مستوى الكوادر بما من شأنه الارتقاء بالعمل وتطبيق كافة إجراءات ومعايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وأشار إلى أن هذه الدورة تتميز بالشمول وتمكين المشاركين بالتعرف على القوانين اليمنية والقوانين والمعايير الدولية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

ونوه الى اهتمام البنك وحرصه على أن تكون كافة المعاملات سليمة وقانونية والامتثال لكافة القوانين الوطنية والمعايير الدولية.

وأشاد بجهود مركز التدريب المصرفي التابع للبنك ودوره في تأهيل وتدريب كافة كوادر البنك في مختلف الجوانب المصرفية.

وحث المشاركين على ضرورة الاستفادة من الدورة وعكسها في الواقع العملي ومواكبة التطورات في مجال مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

حضر الدورة أعضاء مجلس إدارة البنك اليمني للإنشاء والتعمير ونواب المدير العام والمدراء التنفيذيين ومدير مركز التدريب المصرفي بالبنك أروى الأكوع.

قدم البرنامج مقرر اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب القاضي رشيد المنيفي.

الباحثة منى الأصبحي تحصل على شهادة محترف إدارة المشاريع (PMP) من معهد (PMI)

حصلت الباحثة منى أمين الأصبحي- مدير مكتب المدير العام في البنك اليمني للإنشاء والتعمير على شهادة إدارة المشاريع الاحترافية (PMP) من معهد إدارة المشاريع (PMI) .

ومنح معهد إدارة المشاريع (PMI) الشهادة للباحثة الأصبحي بعد اجتيازها امتحان (PMP) وتوفير متطلبات الخبرة والتعليم المحددة من قبل المعهد. وعكس منح معهد إدارة المشاريع (PMI) هذه الشهادة ، التي تعتبر واحدة من أكثر الشهادات شهرة في مجال إدارة المشاريع، للباحثة الأصبحي مدى الخبرة والمعرفة التي أصبحت تتميز بها في إدارة المشاريع على المستوى المهني ، حيث تهدف الشهادة إلى التعرف على المفاهيم وأفضل الممارسات في إدارة المشاريع وتطبيقها بشكل فعال.

وتغطي شهادة (PMP) مجموعة واسعة من المواضيع المتعلقة بإدارة المشاريع، بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتحكم والتنفيذ وإدارة الجودة وإدارة المخاطر والتواصل والقيادة والتفاوض والتعامل مع الأطراف المعنية والجوانب الأخلاقية للإدارة، وتستند المواضيع إلى إطار عمل إدارة المشاريع الذي يعتمد على دليل إدارة المشاريع الصادر عن المعهد (PMBOK).

يشار إلى أن معهد الدراسات المصرفية شريك تدريب معتمد من معهد إدارة المشاريع الاحترافية، وهو الوحيد على مستوى الجمهورية اليمنية.

استقالة الكفاءات وتأثيرها على الشركات

فارس الفاتش *

تعد استقالة الكفاءات من أهم التحديات التي تواجه الشركات في سوق العمل الحديث، فعندما يقرر موظف ما ذو كفاءة عالية ترك منصبه في الشركة، فإنه يترك فراغاً يصعب سدّه، كذلك تعتبر استقالة الكفاءات الخسارة الكبيرة التي تتكبدها الشركات، وذلك بسبب المبالغ الطائلة التي تخسرها مرات متكررة لتأهيل موظفين جدد.

التأثير السلبي لاستقالة الكفاءات

لاستقالة الكفاءات تأثير سلبي كبير كون ذلك يترك فجوةً في المعرفة والمهارات داخل الشركة، ويؤثر سلباً على استمرارية العمل ونجاح المشاريع بالنسبة العالية والدقة المتناهية، فمع مرور الوقت يصبح تأثير هذا الفراغ واضحاً بشكل متزايد على الإنتاجية والأداء العام للشركة.

التكاليف المالية لاستقالة الكفاءات

عندما يستقيل موظف ذو كفاءة عالية، يتعين على الشركة استبدالهُ بموظف آخر وهذا يستلزم تكاليف مالية ضخمة لتوظيف وتأهيل وتدريب الموظف الجديد، إضافة إلى الأموال المستثمرة في تأهيل الموظف السابق الذي استقال، هذه المبالغ الطائلة التي تخسرها الشركة يمكن أن تؤثر سلباً على الأرباح والميزانية العامة للشركة.

فقدان الخبرة والمعرفة

الموظفون ذوو الكفاءات العالية غالباً ما يكونون مصدراً هاماً للمعرفة والخبرة داخل الشركة، فعندما يستقيلون تفقد الشركة معهم المعرفة التي اكتسبوها في سنوات عملهم والتي كانت مرتبطة بعملهم المحدد وعمليات الشركة، ويشكل فقدان هذه المعرفة تحدياً كبيراً للشركة لاستعادتها أو تعويضها بسرعة وفاعلية.

تأثير الاستقالات على أداء الفريق

استقالة الكفاءات تؤثر على أداء فريق العمل في الشركة، فعندما يفقد الفريق عضواً ذا خبرة وكفاءة عالية، يمكن أن يتأثر التنظيم العام والتعاون بين الأعضاء، قد يحدث اضطراب في توازن الفريق وتراجع في الإنتاجية والابتكار.

باختصار: يجب النظر بجدية وبمسؤولية من قبل القادة تجاه استقالة الكفاءات واعتبار ذلك خطوة هامة للشركة في تقليل الخسارة الكبيرة التي تتكبدها بسبب المبالغ الطائلة التي تفقدها على تأهيل الموظف البديل ، ويجب على القادة أيضا تطوير استراتيجيات فعالة للحفاظ على المواهب وتعزيز الرضا الوظيفي، لما من شأنه الإسهام في تقليل معدل الاستقالة والحفاظ على الكفاءات ، كما ينبغي على الشركات الاستثمار في بناء بيئة عمل تشجع على النمو والتطور المهني، واحترام كيان كل موظف، وتقديم فرص تدريب وتطوير للموظفين، وتعزيز التواصل والتفاعل بين الفرق والإدارة، ومن خلال بذل هذه الجهود يمكن للشركات تحسين استقرارها والحد من الخسائر المالية الناجمة عن استقالة الكفاءات.

*بنك التضامن

أول سوبر آب في اليمن، يجمع اهم التطبيقات، المحافظ، الخدمات والمتاجر

مميزات التطبيق

1. شراء من المتاجر المحلية المختلفة والدفع من أي محفظة.
2. سداد باقات ADSL والفور جي.
3. اصدار بطائق V Master Card
4. شراء اشتراكات (شاهد - Steam - نيتفلكس)
5. شراء اشتراكات الالعاب: اكس بوكس، بلايستيشن، بوبجي وغيره.

بـــَـس Bas
basapp.ye

YKB
بنك اليمن والكويت يلهم المستقبل

الرقم المجاني: Tollfree: CDMA. 8005959 GSM.5959
YKBYEMEN | yk-bank.com

بنك التضامن يحصل على شهادة الأيزو ISO/IEC 27001:2022 في أمن المعلومات

حصل بنك التضامن على شهادة أمن المعلومات الايزو ISO/IEC 27001:2022، تقديراً لنجاحه الكبير في تحقيق كافة متطلبات المعيار الجديد لتطبيق الضوابط الأمنية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات بالمعايير العالمية، بهدف تحقيق أعلى درجات الحماية لبيانات العملاء والتصدي للمخاطر السيبرانية ومخاطر التكنولوجيا بصورة استباقية، إضافة إلى تأمين جميع المنتجات الرقمية التي يقدمها البنك لعملائه وتساعدهم على إتمام تنفيذ معاملاتهم المالية بسهولة وأمان.

وأكد حصول البنك على هذه الشهادة اهتمام قيادة البنك بالسبق بتطبيق المعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات؛ لتأمين المعلومات وبيانات العملاء والتزامه فيما يخص المحافظة على فعالية أنظمة أمن المعلومات الذي يدعم ثقة وتقدير المؤسسات الدولية في نظم ومعايير إدارة أمن المعلومات في البنك.

كما عكس حصول البنك على هذه الشهادة الجهود المبذولة من كافة الكوادر البشرية والكفاءات المؤهلة في البنك، التي عززت دوره في تبني وتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية، وكذا سعي البنك المستمر للتطوير وتطبيق أفضل الممارسات والتطبيقات في مجال أمن المعلومات بما يساهم في تحقيق أهداف واستراتيجيات البنك بأعلى معدلات الكفاءة.

بنك التضامن يشارك في الاجتماعات السنوية لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية 2024

شارك بنك التضامن في أعمال الاجتماعات السنوية لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية 2024، التي استضافتها المملكة العربية السعودية في العاصمة الرياض وانطلقت أعمالها يوم السبت 27 أبريل 2024 بالتزامن مع احتفالية اليوبيل الذهبي للبنك الإسلامي للتنمية بمناسبة مرور 50 عاما على تأسيسه.

وجاءت مشاركة بنك التضامن بناء على دعوة مجموعة البنك الإسلامي للتنمية، وفي إطار الشراكة التي قام بها البنك في عدة مشاريع يمولها البنك الإسلامي للتنمية باليمن عبر وكالة تنمية المشاريع الصغيرة SMEPS وكان أبرزها مشروع Brave Women الذي يدعم سيدات الأعمال في اليمن.

وشملت مشاركة بنك التضامن الاجتماعات والندوات والجلسات التي تخللها المؤتمر والتي ركزت على التنمية الاجتماعية والاقتصادية فضلا عن التعاون الإقليمي والدولي.

يشار إلى إن اجتماعات مجموعة البنك الإسلامي للتنمية لهذا العام انعقدت تحت شعار: "الاعتزاز بماضينا ورسم مستقبلنا: الأصالة والتضامن والازدهار"، بحضور رفيع المستوى لوزراء الاقتصاد والتخطيط والمالية من الدول الأعضاء في البنك، وممثلي مختلف المؤسسات المالية والبنوك الإسلامية والقطاع الخاص ومؤسسات التنمية والمنظمات الدولية والإقليمية.

6 فائزين بـ 6 سيارات فيات 500 في 3 سحوبات أجراها البنك التجاري اليمني على برنامج جواهر للعام 2024

أجرى البنك التجاري اليمني ثلاثة سحوبات (يناير- فبراير- مارس) 2024 على برنامج جواهر التجاري الذي يقدمه البنك كأشهر برنامج مسابقاتي على مستوى الوطن العربي.

وخلال السحب الأول عن شهر (يناير) فاز الأخ/ عبدالله محمد عبدالله، من فرع شارع تعز، بسيارة فيات 500 موديل 2024، عن فئة الرجال، كما فازت الأخت سماح محمد عبدالله العنسي، من فرع إب عن فئة حواء بذات الماركة.

وفي السحب الثاني حالف الحظ الأخ/ محمد منصور حسن الدعيس من فرع إب بالفوز بسيارة فيات 500 موديل 2024، عن فئة الرجال، وكذا فوز الأخت/ نجوى عبدالرقيب عبدالودود سعيد من الفرع الرئيسي بذات الموديل، عن فئة حواء.

وكان حظ الفوز خلال السحب الثالث حليف الأخ/ علي أحمد هاشم الشامي من الفرع الرئيسي، بسيارة فيات 500 موديل 2024، عن فئة الرجال وكذا فوز الأخت حمودة محسن عقلان حزام من فرع تعز بذات الموديل، عن فئة حواء.

وخلال السحوبات الثلاثة وزع البنك جوائز نقدية لعدد مشتركين اثنين عن فئة الرجال قيمة كل جائزة 50.000 ريال لكل فائز ، ومشتركة واحدة عن فئة حواء بالمبلغ ذاته، كما فاز 5 مشتركين عن فئة الرجال بجوائز نقدية قيمة كل واحدة 30.000 ريال، وفازت 3 مشتركات عن فئة حواء بنفس المبلغ، وفاز 50 مشتركا من الرجال بجوائز نقدية قدر كل واحدة منها 10.000 ريال لكل مشترك، و 25 مشتركة عن فئة حواء بنفس المبلغ.

سـددد فواتيـرك و إلتزاماتك اليومية
مع تطبيق البنـك التـجـاري اليمـني

حمـــــل
التطبيق الآن

تعزيز أوجه التعاون بين جامعة إب وكاك بنك

برعاية كريمة من رئيس جامعة إب، عُقد لقاء لمناقشة أوجه التعاون المشترك بين الجامعة وكاك بنك، تطرق فيه لجوانب تطوير وتوسيع الخدمات المالية الالكترونية ومسارات تفعيلها بمستويات أوسع، مع كيفية الاستفادة من المزايا الأخيرة التي شملتها تحديثات تطبيق موبايل موني للعملاء الافراد، وتطبيق موبايل موني للتجار والمؤسسات، الذي صُمم وفقاً لأحدث خصوصيات الأمان المصرفي، وطُور بما يلبي احتياجات المستفيدين والمزايا التنافسية بشكل نوعي.

حضر اللقاء رئيس الجامعة الأستاذ الدكتور نصر الحجيلي ونائبه للدراسات العليا والبحث العلمي الأستاذ الدكتور فؤاد حسان، وكذلك أمين عام الجامعة الأستاذ عبدالملك السقاف ومساعده الأستاذ نبيل الورافي، وايضا عميد كلية الآداب الأستاذ الدكتور عارف الرعوي ومدير عام الشئون المالية الأستاذ نبيل الشامي، وذلك بحضور مدير فرع كاك بنك بالمحافظة الأستاذ عبدالله الأسد ومدير العلاقات العامة الاستاذ وديع الصبري، وعدد من المعنيين.

في نهاية اللقاء قدم كاك بنك درع "شركاء التميز" لرئيس الجامعة، تقديراً لجهوده وللنتائج التي تحققت على يديه، ولحرص الجميع على تعزيز جوانب الشراكة الفاعلة وتذليل تقديم الخدمات الالكترونية بالشكل المطلوب سواء ما يلبي اعمال ومتطلبات الجامعة او احتياجات وتطلع الطلبة.

كاك بنك يوقع اتفاقية تفاهم وربط لخدمتي 4G و VoLTE مع منصة إي سداد الإلكترونية

وقع بنك التسليف التعاوني والزراعي "كاك بنك" اتفاقية تفاهم وربط لخدماته مع منصة إي سداد الإلكترونية التابعة للهيئة العامة للبريد.

وتضمنت الاتفاقية ربط خدمة 4G وخدمة VoLTE، مع منصة إي سداد الإلكترونية وبما يتيح للمنصة الوصول إلى قاعدة عملاء واسعة ومتنوعة من خلال البنك، وبالمقابل تقديم منصة إي سداد خدماتها الإلكترونية لعملاء البنك، وتسهيل عملية سداد فواتيرهم .

وخلال توقيع الاتفاقية تم التأكيد على أهمية التعاون والشراكة بين (كاك بنك) والهيئة العامة للبريد في توفير الخدمات المالية الإلكترونية المتقدمة.

معهد كاك بنك ينفذ برنامجاً تدريبياً في مهارات الاتصال وإدارة خدمة العملاء لموظفي كاك الإسلامي

اختتمت بمعهد كاك المصرفي فعاليات البرنامج التدريبي في مهارات الاتصال وإدارة خدمة العملاء لموظفي خدمة العملاء وكاك الإسلامي.

وهدف البرنامج الذي تم تنفيذه على مدى خمسة أيام إلى رفد 22 من كوادر البنك بمهارات ومعارف نظرية وتطبيقات عملية في مجالات التعرف على مهارات التواصل والمحادثة وأهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية والأساليب الفعالة في التواصل مع العملاء بمختلف أنماطهم وإدارة توقعاتهم والاستجابة بفعالية لمتطلباتهم وإيجاد حلول عملية لمشاكلهم وكذا تقنيات تجنب الأخطاء الشائعة.

واتسمت محاور برنامج التدريب الذي يأتي تنفيذه في إطار الاهتمام برفد الكفاءة وتحقيق الجاهزية الذاتية للبنك بالشمول والربط بالواقع العملي والحرص على تقديم أفضل الخدمات بهدف استقطاب أكبر عدد من العملاء.

مع شامل موني

يمكنك سداد
كل فواتيرك المختلفة

مصرف اليمن البحرين الشامل
Shamil Bank
of Yemen & Bahrain

شامل موني
Shamil Money

الرقم المجاني
8000830

أكد مساعد مدير عام مصرف اليمن البحرين الشامل لشؤون مساندة الفروع الأستاذ/ أمين الريمي أن لدى المصرف رؤية طموحة لتطوير ونشر خدماته المصرفية إلكترونياً لتصل إلى جميع أفراد وشرائح المجتمع من خلال خدمة المحفظة الإلكترونية» شامل موني» والخدمات الإلكترونية الأخرى.. وأشار إلى أن تحقيق الشمول المالي في اليمن بحاجة إلى تضافر جهود المؤسسات المالية والجهات الحكومية والبنك المركزي.. لافتاً إلى أن مستقبل الخدمات الرقمية في اليمن واعد بالمفاجآت.. تفاصيل..

الأستاذ/ أمين الريمي- مساعد مدير عام مصرف اليمن البحرين الشامل لشؤون مساندة الفروع:

مستقبل الخدمات الرقمية في اليمن واعد بالمفاجآت

بداية حدثنا عن توجه المصرف نحو التجارة الإلكترونية ؟. وإلى أي مدى سيسهم ذلك في تطوير العمل في المصرف؟.

نسعى في مصرف اليمن البحرين الشامل للوصول بالخدمات البنكية الرقمية إلى كافة شرائح المجتمع بهدف تحقيق عملية الشمول المالي في البلاد، وبالنسبة لموضوع التجارة الإلكترونية فقد بادر المصرف بتقديم خدمة المتاجر الإلكترونية للتجار لتمكينهم من عرض وتسويق منتجاتهم من خلال متجر إلكتروني خاص بالتاجر على شبكة الإنترنت، إضافة إلى تطوير بوابة دفع «شامل موني» في المتجر لإتاحة الفرصة للعملاء للشراء من خلال المتجر الإلكتروني والدفع إلكترونياً بكل سهولة، ويجري تطوير هذه العملية لتقبل الدفع عبر خيارات ومنافذ متعددة، وبالتأكيد فإن ذلك سيسهم في تطوير العمل المصرفي رقمياً ويعزز من عملية التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي.

ما هي رؤية المصرف لتوسيع نطاق الشمول المالي والخدمات الإلكترونية؟.

يدرك المصرف تماماً أهمية الدور المنوط بالقطاع المصرفي في تطوير وابتكار الخدمات المصرفية الرقمية وفق المعايير التكنولوجية الحديثة بما يلبي تطلعات العملاء ويعزز من عملية الشمول المالي في البلاد، ولدى المصرف رؤية طموحة تتمثل في تطوير ونشر خدماته المصرفية إلكترونياً لتصل إلى جميع أفراد وشرائح المجتمع من خلال خدمة المحفظة الإلكترونية «شامل موني» والخدمات الإلكترونية الأخرى.

كيف تقيمون واقع ومستقبل الخدمات الرقمية في اليمن خاصة مع توجه البنوك نحو هذا الجانب وفي ظل الظروف المحيطة؟.

مستقبل الخدمات الرقمية في اليمن واعد بالمفاجآت، حيث لوحظ ارتفاع في مؤشرات استخدام المحافظ الإلكترونية، وتبين زيادة عدد المحافظ الإلكترونية المقدمة للخدمات الرقمية في اليمن.

ورغم تلك المؤشرات الإيجابية إلا أننا بحاجة إلى تضافر جهود الجهات الحكومية مع البنك المركزي وعلى وجه الخصوص وزارات المالية والاتصالات وتقنية المعلومات والتربية والتعليم وكذلك التعليم العالي والصناعة والتجارة والإعلام وغيرها من المؤسسات الحكومية إلى جانب القطاع الخاص أيضاً ممثلا بالقطاع المصرفي والمؤسسات والشركات التجارية المختلفة، للتعاون والتكامل من أجل الدفع بشكل أكبر نحو رفع مستوى الوعي المجتمعي حول الثقافة المصرفية الرقمية وأهميتها في تنظيم المعاملات المالية وتوفير الوقت والجهد وتسهيل الوصول

أمين الريمي

نسعى للوصول بالخدمات البنكية الرقمية إلى كافة شرائح المجتمع بهدف تحقيق عملية الشمول المالي

إلى جميع الخدمات من أي مكان وفي أي وقت بكل سهولة ويسر.

حدثنا عن برامج المصرف في مجال تدريب وتأهيل كوادره؟.

يولي المصرف موضوع التدريب والتأهيل اهتماما كبيرا وبشكل مستمر وبطرق عديدة من خلال تقديم البرامج والدورات التدريبية الداخلية المختلفة لكوادره ولموظفي الإدارة العامة والفروع أو من خلال البرامج التدريبية التي ينظمها معهد الدراسات المصرفية ومراكز التدريب الأخرى بالتنسيق مع قسم التدريب في المصرف، أو من خلال البرامج التدريبية المتخصصة أونلاين وفي هذا الإطار تعددت وتنوعت مجالات البرامج التدريبية التي نظمها المصرف لكوادره في المجالات المصرفية المختلفة ومنها على سبيل المثال:» الخدمات التجارية- الاعتمادات المستندية- التمويل والاستثمار- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال - خدمة العملاء والتسويق المصرفي - الخدمات الإلكترونية - خدمة الحوالات ويسترن يونيون»

الجدير بالذكر أن المصرف يهتم كذلك بتدريب وتأهيل كوادر وكلائه لاسيما في مواضيع مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال، وكذا عمليات ويسترن يونيون والمهام المناطة بموظفي الخطوط الأمامية لتقديم الخدمة، بالإضافة إلى تدريب العديد من عملاء فروع المصرف حول الخدمات التجارية والاعتمادات المستندية وغيرها.

ونتيجة لاستمرار عملية التدريب والتأهيل فقد حصل العديد من موظفي المصرف على شهادات الدبلومات المصرفية في جوانب مصرفية ومهنية مختلفة، كما حصل المصرف على درع التميز في تدريب وتأهيل موظفيه من معهد الدراسات المصرفية.

إلى أي مدى يلتزم المصرف بالمسؤولية الاجتماعية؟. وهل يمكن أن تعطينا لمحة عما قدمه في هذا المجال؟.

عمل المصرف على تمويل مشاريع اقتصادية طيلة الفترات السابقة ساهمت في تعزيز التنمية الاقتصادية في اليمن كجزء من رسالته وقيمه ومسؤوليته الإجتماعية، كما ساهم في تعزيز الوعي الادخاري والشمول المالي في البلاد من خلال مشاركته في العديد من الفعاليات ذات العلاقة والمؤتمرات والمعارض المختلفة، إضافة إلى رعايته للعديد من البرامج والفعاليات التوعوية حول عمليتي التحول الرقمي والشمول المالي في البلاد، كما يساهم المصرف في تدريب خريجي الجامعات ورعاية بعض الأنشطة الطلابية الهادفة.

ما هي أهم مجالات التمويل الأصغر والصغير؟.

يقدم المصرف خدمة التمويلات الصغيرة والأصغر والمتوسطة بمختلف أنواعها حيث يوجه المصرف المبالغ المخصصة للتمويل في القطاعات الاستهلاكية والتجارية والصناعية والخدمية والزراعية، وقد ساهم المصرف من خلال خدمات التمويل في تمويل العديد من المشاريع التي كان لها الأثر الواضح في توفير العديد من فرص العمل وتحويل العديد من الأسر إلى منتجة.

شكّل فريق المصرف علامة فارقة بين فرق البنوك الرياضية .. كيف استطاع المصرف تأهيل فريقه الرياضي؟.

استطاع فريق المصرف تسجيل حضور مميز في الدوري الرياضي الأول الذي نظمته جمعية البنوك اليمنية ووصل إلى مراكز متقدمة في الدوري، حيث وصل إلى الدور النهائي من تصفيات الدوري في المباراة النهائية التي جمعته مع فريق شركة يمن موبايل، ولا شك أن ذلك الإنجاز قد جاء نتيجة اهتمام فريق المصرف بالرياضة واللياقة البدنية إلى جانب المهارات المصرفية المختلفة، وبالتأكيد فإن العقل السليم في الجسم السليم.

بنك سبأ الإسلامي
SABA ISLAMIC BANK
ثقة وأمان

شركائنا

لنا شراكات استراتيجية مع مؤسسات مالية رائدة
محلياً واقليمياً
ك مجموعة البنك الإسلامي للتنمية ممثلاً
بذراعها الاستثماري المؤسسة الاسلامية
لتنمية القطاع الخاص ICD

المدير التنفيذي لشركة (وي كاش) الأستاذ/ عبد الباسط الشرفي:

النجاح الذي حققته محفظة جوالي يعود إلى سهولة استخدامها وإتاحتها لجميع فئات المجتمع

عبدالباسط الشرفي

أكد المدير التنفيذي لشركة (وي كاش) الأستاذ/ عبد الباسط الشرفي الالتزام بمواصلة تطوير محفظة جوالي الإلكترونية وتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات المستخدمين المتزايدة والوصول إلى عدد أكبر من المشتركين في مختلف أنحاء اليمن.

وأشار إلى أن محفظة جوالي تقيم شراكات واسعة مع قطاع البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر، إضافة إلى المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ممّا ساهم في توسيع نطاق خدماتها ووصولها إلى شرائح جديدة من المجتمع.

وأوضح أن النجاح المتميز الذي حققته محفظة جوالي بوصول عدد مشتركيها إلى أكثر من مليون مشترك خلال فترة زمنية قصيرة لم تتجاوز العامين يعود إلى سهولة استخدامها وجعلها متاحة لجميع فئات المجتمع، ويدل على سرعة انتشارها وكفاءة الخدمات التي تقدمها والتي تلبي احتياجات المستخدمين اليومية، إضافة إلى ما تتميز به من أمان وموثوقية وتطبيق لأحدث معايير الأمان العالمية.

واعتبر الإنجاز غير المسبوق الذي حققته المحفظة نقطة انطلاق جديدة لتحقيق المزيد من الإنجازات في المستقبل والمساهمة في التنمية الاقتصادية وتعزيز الشمول المالي في اليمن.

وثمن الشرفي ثقة العملاء بالمحفظة .. مشيدا بجهود كافة موظفي ووكلاء المحفظة وتفانيهم في سبيل تحقيق هذا الإنجاز.

محفظة جوالي
رفيق مالي لمليون مشترك..
خدمات دفع إلكترونية لجميع الأفراد والقطاعات بجودة عالية
جوالي JAWALI
.. رفيقي المالي

الإلكترونية يعتبر أقصر الطرق لتحقيق الشمول المالي، كونها الأسرع والأقل تكلفة والأكثر أماناً وإسهاما في إيجاد الحلول الناجحة للكثير من الإشكاليات والصعوبات والتحديات الماثلة أمام القطاع المصرفي اليمني والتي فرضتها طبيعة التطورات التكنولوجية الرقمية والمتغيرات السياسية والاقتصادية التي شهدها ولا يزال يشهدها واقع البلد.

كان لمحفظة جوالي التابعة لشركة "وي كاش "لخدمات وأنظمة الدفع الإلكتروني" دورها الفاعل والمساهم في الحفاظ على توازن واستقرار القطاع المالي والمصرفي اليمني منذ انطلاقتها منتصف العام 2022 كواحدة من وسائل تقديم الخدمات المالية الإلكترونية التي أصبحت من الخدمات الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها، وعلى مدى عامين منذ لحظة انطلاقها ظلت محفظة جوالي تحتل موضع الصدارة والتميز في صناعة التحولات والنجاحات المبهرة ليصل عدد مشتركي المحفظة لأكثر من مليون مشترك خلال فترة زمنية قياسية، محققة بذلك إنجاز غير مسبوق وراسمة قصة نجاح في سماء الشمول المالي والاستقرار المالي المصرفي والنمو الاقتصادي اليمني.

التأسيس

بموجب ترخيص البنك المركزي اليمني الصادر منتصف العام 2022 بهدف تعزيز الشمول المالي وإيصال الخدمات المالية المصرفية إلى أكبر شريحة من المواطنين بجودة وأمان وتكلفة مناسبة .. تم تأسيس محفظة جوالي كخدمة دفع إلكتروني تابعة لشركة "وي كاش" وهي الشركة التي انطلقت برؤية واضحة بداية العام 2021 كشركة يمنية متخصصة في مجال تقديم الخدمات المالية الإلكترونية لمختلف فئات المجتمع مستعينة بأفضل الحلول التقنية العالمية وبما يتناسب مع احتياجات سوق المدفوعات الإلكترونية اليمنية ويلبي تطلعاته ويواكب التطور المطلوب.

إسهام فاعل في نشر الشمول المالي والثقافة المالية

انطلاقا من حقيقة أن الاستقرار المالي والمصرفي يمثل أحد أهم ركائز الاستقرار الاقتصادي والتنمية للبلد، وحقيقة أن تقديم الخدمات المالية

رؤية ورسالة وطموح وشمول مالي

حددت محفظة جوالي أهدافها الاستراتيجية المتمثلة في:

- التميز في تقديم خدمات متكاملة ومتنوعة تمتاز بالسهولة في الاستخدام والجودة العالية في الأداء بما يلبي احتياجات الفئات المستهدفة بمختلف شرائح المجتمع في عموم الجمهورية اليمنية.
- نيل رضا العملاء بالتركيز على تلبية احتياجاتهم ورغباتهم بالدرجة الأولى عبر الوسائل المختلفة من مركز الاتصال الرئيسي ومراكز خدمة العملاء المنتشرة عبر الفروع والوكلاء لضمان تقديم خدمة مستقرة وآمنة.
- الانتشار الواسع عبر توفير شبكة من الوكلاء والعملاء ونقاط الخدمة لضمان سهولة تقديم الخدمة والاستفادة منها لجميع الفئات والقطاعات المستهدفة.
- تعزيز الشمول المالي بالمساهمة الفاعلة في رفع وعي المجتمع حول أهمية وفوائد الاستخدامات المالية الإلكترونية لتحقيق الشمول المالي كمسؤولية مجتمعية.

ووفق رؤية طموحة قائمة على مبادئ السعي نحو تحقيق الانتشار الأوسع ونيل الثقة الأكبر رسمت محفظة جوالي ملامح رسالتها الهادفة إلى تقديم خدمات الدفع الإلكتروني لجميع الفئات والقطاعات بجودة عالية باستخدام أفضل الحلول التقنية وتحقيق وصول أكبر من خلال شبكات وكلاء وشراكات هي الأوسع والأكثر ثقة على مستوى الجمهورية وصولا إلى المساهمة الفاعلة في تعزيز الشمول المالي.

ولأن الرقمنة طريق المستقبل جاءت محفظة جوالي كحاجة ملحة لتلبي احتياجات السوق اليمنية وتساهم في تحقيق الشمول المالي الذي يمكن المستخدمين من تنفيذ معاملاتهم المالية بطريقة سهلة وآمنة عبر الهاتف الجوال دون الحاجة إلى امتلاك حساب بنكي .

حلول مبتكرة وخدمات متنوعة

بحلول مبتكرة وخدمات متنوعة سعت محفظة جوالي بخطى حثيثة لتلبي تطلعات وطموحات عملائها كخدمة مقدمة من شركة "وي كاش" تتيح لهم إرسال واستلام الحوالات المالية عبر شبكات الحوالات المالية ودفع واستلام المدفوعات الجماعية كالمرتبات والمعونات، ودفع قيمة المشتريات وتحصيل قيمة المبيعات والمستحقات، وشحن رصيد الجوال وتسديد فواتير الإنترنت والهاتف الثابت وغيرها من الخدمات، وكذا سحب وإيداع الأموال نقداً من وإلى حساب العميل عبر أي وكيل معتمد في جميع أنحاء الجمهورية أو عبر أي فرع من فروع الشركاء (النجم - الامتياز - يمن اكسبرس) إضافة إلى خدمة السحب عبر الصراف الآلي وخدمات الترفيه والمصارفة والتحويل من وإلى المحافظ والبنوك الأخرى.

خدمة الجوهرة للمرأة اليمنية

في إطار حرصها على تحقيق هدف التوسع والانتشار وتعزيز ثقة مشتركيها وتطوير خدماتها بإضافة خدمات جديدة، جاءت خدمة الجوهرة الخاصة بالمرأة اليمنية التي جسدت اعتزاز وافتخار محفظة جوالي بها ومراعاة خصوصيتها وخصوصية المجتمع اليمني بتخصيص كادر نسائي للاهتمام بها، وكمظهر من مظاهر نجاح وتميز محفظة جوالي أثبتت خدمة الجوهرة الخاصة بالمرأة اليمنية نجاحها والتقبل المتسارع لها في أوساط شريحة النساء في المجتمع اليمني.

مساهمات مجتمعية ونشر للثقافة المالية

اعترافا بحقيقة ضعف الثقافة المالية بشكل عام لدى شرائح كبيرة من المجتمع اليمني باعتبارها التحدي الأكبر الذي يعترض طريق تحقيق هدف التحول الرقمي والشمول المالي في البلد.

كان لمحفظة جوالي إسهامها الفاعل في نشر وتعزيز ثقافة الشمول المالي بداية من بناء منهجية تنظيم وتنفيذ فعاليات وبرامج نشر الوعي والثقافة المالية التي استهدفت طلاب المدارس والجامعات وسيدات الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة وبلغ عدد المستهدفين بهذه البرامج التوعوية المالية 2000 طالب في 8 جامعات يمنية (حكومية – خاصة) وأكثر من 1400 مدرس ومدير مدرسة في 80 مدرسة حكومية وأهلية في مختلف مديريات أمانة العاصمة، إضافة إلى أكثر من 500 رائدة أعمال وصاحبات مشاريع صغيرة .

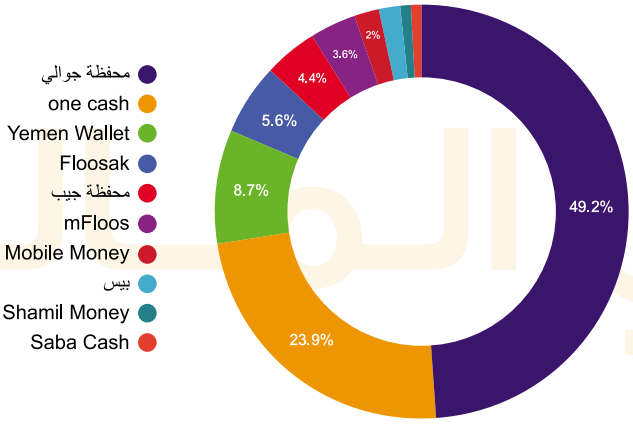
وبهدف نشر الوعي والثقافة المالية والتعريف بخدمات المحافظ الإلكترونية وكيفية عملها وفوائد التعامل المالي الإلكتروني في إطار تعزيز الشمول المالي، إضافة إلى عرض الخدمات والتسهيلات التي تقدمها المحفظة ومميزاتها، شاركت محفظة جوالي في عدد من المعارض التوعوية التي تم تنظيمها في هذا المجال حيث تجاوز معدل الزوار لهذه المعارض 100 ألف زائر.

وفي إطار الالتزام والإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتقها باعتبار ذلك أحد أهم ركائز دعم الاستقرار الاقتصادي في البلاد كان لمحفظة جوالي العديد من المساهمات المجتمعية ومنها برامج دعم مرضى السرطان ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة ودعم ورعاية الأنشطة الرياضية ودعم حفلات التخرج لطلاب الجامعات، إضافة إلى تسهيل المحفظة للجهود الإنسانية للمنظمات الدولية والمحلية وضمان الشفافية والمصداقية في أعمالها الميدانية وتحسين طرق دفع المساعدات النقدية والتي تراعي المستفيدين وتوفر لهم الكثير من الجهد والوقت، وكذا تعزيز نقاط النفاذ التي تخدم العميل من خلال خلق شبكات وكلاء من خارج القطاع المالي والمصرفي لضمان تقديم الخدمات بشكل مستمر وأكثر انتشارا.

شراكات متعددة واقتصاد تشاركي

إضافة إلى نجاحاتها المتميزة في جوانب تقديم الحلول المبتكرة والخدمات المالية الإلكترونية المتعددة وإسهاماتها المجتمعية ودورها البارز في نشر وتعزيز ثقافة الشمول المالي، نجحت محفظة جوالي في إقامة شراكات واسعة مع قطاع البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر، إضافة إلى المؤسسات الحكومية وغير الحكومية مما ساهم في توسيع نطاق خدماتها ووصولها إلى شرائح جديدة من المجتمع.

وكان للمحفظة إنجازاتها المتعددة ونجاحاتها المتميزة في تقديم الخدمات النوعية والآمنة للقطاع المالي المصرفي وتعزيز الاقتصاد التشاركي وخلق شراكات استراتيجية مع مختلف الأطراف الفاعلة في السوق المحلي من شركات وبنوك منها " بنك اليمن والكويت- البنك اليمني للإنشاء والتعمير- بنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي- البنك التجاري اليمني " ومؤسسات تمويل ومنها " شبكة اليمن للتمويل الأصغر- صندوق تمويل



الصناعات - نماء للتمويل "، وكان لهذه الشراكات الاستراتيجية دور هام في نجاح محفظة جوالي من خلال تسهيل عمليات تلقي وإرسال المدفوعات في مختلف المجالات والإسهام الفاعل في توسيع قاعدة مستخدمي المحفظة، إضافة إلى الإسهام في تخفيف الأعباء الاستثمارية وتحقيق نتائج استثنائية تضمن مصالح جميع الأطراف وتحقيق الأهداف المطلوبة ومعالجة إشكاليات العملة ونقص السيولة .

انتشار واسع وإنجازات غير مسبوقة

إلى أعلى المستويات وصلت طموحات محفظة جوالي التي راهنت على النجاح والريادة فعانقت إنجازاتها حدود السماء، وعبر خدمات مالية متنوعة ومبتكرة حققت محفظة جوالي انتشارا واسعا في نقاط الخدمة والبيع وفي إيصال خدماتها المالية والمصرفية " خدمات الأفراد - خدمات الشركات - خدمة الجوهرة للمرأة اليمنية " إلى أكبر شريحة من المواطنين بجودة وأمان وتكلفة أقل ليتجاوز معدل نمو عدد مشتركيها 100,000 عميل خلال الشهر الأول .

جوالي .. رفيق مالي لنصف مليون مشترك

في نهاية عامها الأول فرضت محفظة جوالي وجودها في سوق مليء بالتحديات وحققت رؤيتها في الريادة والتميز بإنجاز غير مسبوق وأصبحت رفيقا ماليا لأكثر من نصف مليون عميل، أصبح بإمكانهم استخدام نقودهم وتنفيذ معاملاتهم المالية (مشتريات - تسديد - تحويل) بطريقة سهلة وآمنة باستخدام هواتفهم الذكية دون الحاجة إلى امتلاك حساب بنكي.

وكانت محفظة جوالي هي المحفظة الأولى التي تقدم خدمات التحويل اللحظي " إرسال - استقبال " عبر أكبر ثلاث شبكات في الجمهورية هي (النجم والامتياز ويمن إكسبرس) إضافة إلى شبكة وكلاء بلغت أكثر من 3 آلاف وكيل لتقديم الخدمة وأكثر من 18000 نقطة بيع.

جوالي .. رفيق المليون مشترك

قبل نهاية عامها الثاني عززت محفظة جوالي الإلكترونية قصة نجاحها وحقيقة تميزها وأسبقية ريادتها للمحافظ الإلكترونية في اليمن بإنجاز استثنائي مثل نقلة نوعية متميزة في القطاع المالي وفي مسيرة المحفظة وتطورها، حيث أعلنت محفظة جوالي عن تجاوز عدد مشتركيها أكثر من مليون مشترك محققة بذلك رقمًا قياسيًا لها كمحفظة إلكترونية عاملة في اليمن خاصةً مع وجود أكثر من 15 محفظة إلكترونية أخرى في السوق اليمني يتعدى عمر بعضها عمر محفظة جوالي بأكثر من 4 سنوات، وفي ظل وجود تطبيقات البنوك والمصارف وضعف الثقافة المالية بشكل عام لدى شرائح كبيرة من المجتمع اليمني والذي شكل تحدياً كبيراً لجوالي.

جوالي.. محفظة التميز في تحقيق التحول الرقمي والشمول المالي

وليد الحضرمي*

بالنظر إلى واقع القطاع المصرفي والمالي اليمني فقد برزت أمامه خلال السنوات القليلة الماضية الكثير من التحديات والإشكاليات التي اعترضت مسار تطوره وحدت من قدرته على تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء واحتياجات السوق المصرفية اليمنية.

وكان التحول إلى تقديم خدمات النقد الإلكتروني كبديل للخدمات المالية التقليدية أبرز حلول تجاوز الإشكاليات والتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني والتوجه نحو تحقيق الشمول المالي الذي فرضته طبيعة التطورات والمتغيرات التقنية الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية.

في هذا الإطار الهادف إلى ابتكار الحلول ومواكبة المتغيرات والتماشي مع الثورة التقنية الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية جاء تأسيس شركة " وي كاش " في العام 2021م كشركة متخصصة في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وبالتالي إطلاق محفظة جوالي كمحفظة تابعة للشركة خلال العام 2022..

وباعتمادها على الكادر الفني والإداري المؤهل والمتميز بامتلاك الخبرة الواسعة في قطاع البنوك وشركات الاتصالات وقطاع الخدمات المالية الإلكترونية وفريق العمل المحترف والمتناغم بمستوياته الإدارية المختلفة، حققت محفظة جوالي الكثير من النجاحات والإنجازات المبهرة وكان لها دورها البارز في تحقيق التحول الرقمي والشمول المالي من خلال تقديم الخدمات والمنتجات المالية الرقمية الإلكترونية الجديدة المتنوعة الأفضل والأكثر احترافية وسهولة في الاستخدام والتي تتيح حلولاً مُبتكرة لأداء المدفوعات وحل مشاكل النقد وتعزيز الشمول المالي إضافة إلى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين واحتياجات السوق المصرفية اليمنية.

وعلى طريق تحقيق النجاح والتميز استطاعت محفظة جوالي تعزيز وضعها التنافسي وتحقيق النمو المتسارع في عدد وكلاء الخدمة وعدد المشتركين فيها وبالمقابل ظلت توجهات إدارة شركة "وي كاش" ومحفظة جوالي تهدف إلى ترسيخ الثقافة المالية ونشر الوعي الرقمي لدى كافة شرائح المجتمع من خلال إقامة العديد من الدورات والمشاركة الفاعلة في المعرض والمؤتمرات والمنتديات وورش العمل المتخصصة بنشر وترسيخ ثقافة الشمول المالي بالتزامن مع تنظيم وتنفيذ برامج ودورات تأهيل كوادرها الإدارية والفنية وتطوير مهاراتهم على الاستخدام الأوسع للتكنولوجيا الرقمية وآليات واستراتيجيات التحول الرقمي والاتجاهات والتقنيات الرقمية القادرة على توفير الحلول للتحديات والإشكاليات التي يواجهها القطاع المصرفي وتلبية احتياجات ومتطلبات السوق المصرفية اليمنية الحالية والمستقبلية.

كانت النتائج المحققة هي خلاصة النجاح والتميز غير المسبوق الذي حققته محفظة جوالي في مجال النمو المتسارع في عدد مشتركيها والانتشار الواسع من خلال شبكات شركاؤها المؤسسين (النجم والامتياز ويمن إكسبرس) ووكلاء تقديم خدمات النقد الإلكترونية وتحقيق الشمول المالي ولعب الدور الأبرز في خدمة المجتمع وتحمل مسؤوليتها الاجتماعية، وفي دعم تطوير القطاع المصرفي اليمني والتنمية الاقتصادية المستدامة للبلد.

* نائب المدير التنفيذي لشركة (وي كاش)

كاك للتأمين
CAC INSURANCE

حمل تطبيق كاك للتأمين

الإدارة العامة
صنعاء – شارع الزبيري – مبنى كاك بنك الاستثماري
صندوق بريد: 4542
+967 1 538 994
+967 1 538 991

فرع عدن
كريتر – شارع الملكة أروى – عمارة سويد
+967 2 250 333
+967 2 250 444

فرع الحديدة
الحي التجاري
+967 3 216 555
+967 3 216 777

فرع تعز
شارع الهريش – مبنى كاك بنك الاستثماري
+967 4 222 072
+967 4 232 638

فرع المكلا
شارع البنوك – مركز الشاطري التجاري
+967 5 317 914
+967 5 317 915

فرع إب
شارع ٢٢ مايو – أمام البوابة الغربية للجامعة– مبنى كاك بنك الاستثماري
+967 4 455 665

فرع مأرب
الشارع العام – مبنى كاك بنك
+967 6 304 012

Free Tel. No.: 800 90 90

www.cacinsurance.com.ye
info@cacinsurance.com.ye

الدكتوراه بامتياز في التنمية الشاملة للباحثة اليمنية سماح حُميد

حصلت الباحثة سماح علي عبد العزيز حُميد على درجة الدكتوراه بامتياز في التنمية الشاملة تخصص (التنمية الدولية) عن أطروحتها الموسومة بـ (أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال لتحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة - دراسة حالة على بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) – محفظة موبايل موني).

وهدفت الدراسة إلى استقصاء أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال في تحقيق الشمول المالي وانعكاساتها على التنمية المستدامة.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي، حيث اختارت الباحثة عينة ملائمة ووزِّعت(439) استبانة على العملاء المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني)، كما حُللت البيانات إحصائياً باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد.

وأظهرت النتائج معنوية نموذج الدراسة المتعدد لتمثيل العلاقة بين المتغير المستقل (استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال - موبايل موني) والمتغير الوسيط (الشمول المالي) والمتغير التابع (التنمية المستدامة)، كما أظهرت النتائج أن استخدام العملاء للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال - موبايل موني يؤثر إيجاباً في تحقيق الشمول المالي وينعكس إيجاباً كذلك على التنمية المستدامة، وفسر نموذج الدراسة ما نسبته 65% من التباين في أهداف التنمية المستدامة.

ولتقييم قوة العلاقات المفترضة في النموذج جرى التحليل الإحصائي للبيانات وفقاً لنموذج المعادلة الهيكلية (SEM) بواسطة استخدام برنامج (AMOS) المدعوم ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وبلغ عدد عينة الدراسة (439) مستجيباً من عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني)، وشكل الذكور ما نسبته 70% من أفراد العينة، وتراوحت أعمار أغلبية أفراد العينة بين 18 - 35 سنة (فئة الشباب)، وكان معظم أفراد العينة من حملة الشهادة الجامعية ومن العاملين في القطاع الحكومي، ونسبة كبيرة من العينة من ذوي الدخل الشهري الذي يزيد عن 100 ألف ريال يمني، كما كانت الخدمات المتعلقة بالرواتب والسحوبات والدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال أهم الخدمات المستخدمة، في حين كانت الخدمات المتعلقة بالتحصيلات الحكومية الأقل استخداماً، وبلغت نسبة الثبات والصدق لأداة الدراسة (98%،97%) على التوالي، من خلال تحليل آراء عينة الدراسة تجاه أثر استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) في تحقيق الشمول المالي وانعكاسه على التنمية المستدامة واختبار فرضيات الدراسة.

وخلصت الباحثة إلى عدة نتائج أسهمت في الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وتمثلت تلك النتائج في الآتي:

• أفصحت نتائج التحليل عن وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع المتغيرات على المستوى الكلي، أي: وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغيرات المستقلة (استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي "كاك بنك" للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال "موبايل موني"، الشمول المالي) تؤثر بشكل مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (5،8،10).

• استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) يؤثر إيجاباً بنسبة (63%) في تحقيق الشمول المالي.

• استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) منفرداً يؤثر إيجاباً بنسبة (64%) في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (5،8،10).

كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة:

• العلاقة بين استخدام موبايل موني والشمول المالي إيجابية بقيمة انحدار 0.815 وعند مستوى دلالة *.

• العلاقة بين استخدام موبايل موني والتنمية المستدامة إيجابية بقيمة انحدار 0.287 وعند مستوى دلالة *.

• العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة إيجابية بقيمة انحدار 0.554 وعند مستوى دلالة *.

وهذا يدل على رفض الفرضيات الصفرية للدراسة وقبول الفرضيات البديلة وفقا لنتائج تحليل الانحدار.

• معنوية نموذج الدراسة المتعدد لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال - موبايل موني، الشمول المالي) والمتغير التابع (التنمية المستدامة).

• يؤثر كل من استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني) والشمول المالي مجتمعان ويفسران ما نسبته 65% من تحقيق أهداف التنمية المستدامة فيما تفسر النسبة المتبقية عوامل أخرى لم يتطرق لها نموذج الدراسة.

• ووفقاً لنتائج التحليل الوصفي لآراء العينة ظهرت محاور الاستبانة مرتبة تنازلياً من العامل الحائز على أكبر نسبة قبول إلى العامل الأقل كالآتي:

• استخدام عملاء بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (موبايل موني).

• أهداف التنمية المستدامة (5،8،10).

• الشمول المالي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، يمكن إيجاز أهمها في الآتي:

في ضوء الإطار النظري للدراسة والنتائج التي توصلت إليها تقدم الباحثة التوصيات الآتية:

1) ضرورة استمرار بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) في تطوير وتوسيع نطاق خدماته المصرفية المقدمة عبر الهاتف النقال.

2) العمل على تزويد مستخدمي الهواتف الذكية بالمعلومات والتدريب على كيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

3) ضرورة تصميم خدمات مصرفية إلكترونية جديدة تهتم بالفئات ذات الدخل المحدود.

4) العمل على تعزيز التعاون بين البنوك والجهات ذات العلاقة بهدف توسيع نطاق الشمول المالي.

5) إجراء مزيد من الدراسات والأبحاث لقياس آليات تعزيز أثر الخدمات المالية الإلكترونية على تحقيق التنمية المستدامة.

6) العمل على إقامة المزيد من شراكات القطاع العام والخاص للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في دعم أهداف التنمية.

7) التوجه الحكومي ومؤسسات القطاع التعليمي إلى نشر الوعي المالي من خلال إضافة مادة الثقافة المالية إلى المناهج التعليمية في المدارس أو الجامعات.

وتكونت لجنة المناقشة والحكم من:

أ.د/ محمد يحيى الرفيق - المناقش الخارجي - جامعة ذمار - رئيساً .

أ. م . د / صالح محمد حُميد – المناقش الرئيس - جامعة صنعاء - عضواً .

أ .م . د /إلهام محمد الرضى - المناقش الداخلي - جامعة صنعاء - عضواً .

فيما أشرف على الأطروحة كل من:

أ.د/ نجاة محمد أحمد جمعان - المشرف الرئيس - العميدة السابقة لكلية التجارة والاقتصاد – جامعة صنعاء.

أ.م.د / صالح محمد حُميد - المشرف المشارك - نائب عميد مركز التنمية الشاملة – جامعة صنعاء.

وقد أشادت اللجنة بأطروحة الباحثة واعتبرتها مساهمة فعالة في هذا المجال، وأوصت بطباعتها وتبادلها مع الجامعات والبنوك ومراكز الدراسات والبحوث للاستفادة مما جاء فيها من نتائج وتوصيات هامة تخدم القطاع المصرفي والمالي وتوسيع رقعة الشمول المالي واستخدام الدفع الإلكتروني بين أوساط المجتمع.

المصارف اليمنية .. شمول مالي وخدمات رقمية

بالتزامن مع إحياء اليوم العربي للشمول المالي لعام 2024 تحت شعار «نحو تشجيع الادخار لتعزيز الشمول المالي» والذي يصادف ال 24 من أبريل من كل عام،وبالنظر إلى ما أصبح يحظى به موضوع الشمول المالي من اهتمام كبير من قبل البنوك والمؤسسات المالية اليمنية باعتباره ضرورة ملحة لمواكبة التوجه العالمي نحو رقمنة الخدمات المالية وإدارة النقدية وتوفير الحلول اللازمة للتحديات والصعوبات والأزمات التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني وفي مقدمتها أزمة السيولة المالية .. يأتي ملف هذا العدد من مجلة المصارف،متضمنا عددا من المواد التخصصية والتحليلية التي توضح مفهوم الشمول المالي وأهميته والصعوبات والتحديات المتعلقة بتحقيقه،إضافة إلى مقترحات وحلول وتوصيات جعله أمرا واقعا في استراتيجية تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة في البلد .. إلى التفاصيل..

شهدت اليمن خلال العامين المنصرمين إقامة مؤتمرات وفعاليات خاصة بالتكنولوجيا المالية،الأمر الذي يعتبر خطوة جيدة في مواكبة التوجه العالمي نحو رقمنة الخدمات المالية وإدارة النقدية في ظل الأزمات الاقتصادية التي يمر بها العالم بشكل عام واليمن على وجه الخصوص، وتم خلال هذه المؤتمرات والفعاليات مناقشة الأطر النظرية لمفاهيم التكنولوجيا المالية والجدوى الاقتصادية والاجتماعية،إضافة إلى الصعوبات والتحديات المتعلقة بقبول الخدمة والدور الحكومي في إنجاح المشروع مع التطرق إلى توصيات تضمنت في غالبها كيفية الدفع بالخدمة وجعلها أمرا واقعا من خلال انتهاج استراتيجية PUSH.

متطلبات تحقيق الشمول المالي باستخدام التكنولوجيا المالية في اليمن

صلاح الفائق *

وبعد مرور ما يقارب الـ 8 أعوام على بدء إطلاق خدمة النقود الإلكترونية التي تعتبر أحد مكونات الشمول المالي إلا أن النتائج المحققة لم تكن بما هو مأمول مقارنة بالدول النامية التي سبقت اليمن.

وفي هذا السياق لابد من التوضيح أن الشمول المالي يهدف إلى إيصال الخدمات المالية لكافة أبناء المجتمع بلا استثناء،وتتنوع طرق تنفيذه لتأخذ إما الشكل التقليدي من خلال افتتاح فروع أو نقاط تقديم الخدمة أو بالاعتماد على المنتجات الرقمية، أو ما يسمى بالتكنولوجيا المالية التي تعبر عن استخدام التكنولوجية الرقمية لتقديم الخدمات المالية التقليدية مثل» المدفوعات - التحويلات المالية -التامين- الخدمات التمويلية- التأمين- سلسلة البلوكات ...الخ وأخرى مبتكرة».

وبالرغم من نمو الزيادة المضطردة في عدد مقدمي خدمة النقود الإلكترونية التي تعتبر أهم بوابة لتحقيق الشمول المالي، وبلغت حتى إعداد التقرير حوالى 14 محفظة إلكترونية، وبالقياس إلى تقديرات عدد الحسابات سواء المصرفية أو حتى المشتركين في خدمة النقود الإلكترونية فهي لا تتعدى الـ 12% من إجمالي تعداد السكان في اليمن والذي يقدر بـ 33 مليون نسمة.

وبالرغم من أن التوجه الحديث من بعض البنوك الرائدة والشركات المالية لابتكار منتجات مالية وعلى وجه الخصوص النقود الإلكترونية كانت فكرة جيدة لمعالجة الكثير من الإشكالات والتي أبرزها شحة السيولة،إضافة إلى خدمات مثل تسهيل عمليات المدفوعات والتحويلات المجتمعية، ولكن عند الاطلاع على الفترة الزمنية لبدء المشروع وإنزال المنتج للأسواق يتضح أن المنتج لم يلق التجاوب الكافي والمأمول من الجمهور العريض بالرغم من الأثر البعيد والجدوى الاقتصادية والاجتماعية له في تغيير نمط الحياة والتعاملات المالية.

وإذا ما تم قياس التجربة بعدد المشتركين يلاحظ أن الجمهور لا يجد في الخدمات المقدمة ما يلبي احتياجاته ويوفر له الثقة اللازمة للإقبال عليها بالشكل المطلوب، وتبرز أهم التحديات الذي تواجه البنوك والشركات المالية في عدة أبعاد أهمها:

تحديات تتعلق ببيئة العمل والصناعة

1) تعدد مقدمي الخدمة في السوق:

بالرغم من أن تعدد مقدمي الخدمة يعتبر ظاهرة إيجابية ويساهم في زيادة الخيارات المتاحة للجمهور المستهدف، إلا أن هذا أثر سلبا في رواج الخدمة، ويبرز الأثر السلبي في التركز على عواصم المدن الرئيسية والذي يعود لعدة أسباب أهمها:

- توفر خدمة الاتصالات والإنترنت الذي يعتبر جزءا أساسيا لتقديم الخدمة.
- السعي لتحقيق نجاح سريع من خلال استقطاب أكبر قدر من العملاء بالاعتماد على سلاسل القيم الخاصة بمقدم الخدمة وليس على احتياجات العميل.
- ضعف التنسيق والتكامل بين مقدمي الخدمة من خلال الجهود المنفردة لكل مقدم خدمة ومعها ارتفاع التكاليف التشغيلية والتسويقية والذي بطبيعته يؤثر على القدرة المالية لمقدمي الخدمة.
- الاعتماد على مزايا تنافسية مبنية على نجاحات ومسموعات تم بناؤها على أنشطة أخرى مختلفة عن سياق الخدمة وعدم التعامل مع المنتج كمشروع مستقل يتطلب بناء مزايا تنافسية تتوافق مع طبيعة المنتج.
- احتكار الأنشطة الخاصة الذي يعتمد عليه المنتج فنجد أن كل مقدم خدمة يسعى لحصر التعاملات للمنتجات الإضافية أو القائمة في المحفظة على ذاته دون تبني الاقتصاد التشاركي Economic Sharing في تقديم الخدمات،فعلى سبيل المثال قيام مقدمي الخدمات المالية على حصر الاستفادة من الخدمات الأخرى مثل الحوالات التي تقدمها على المنتج الذي تقدمه وهو ما انعكس على محدودية المشتركين في نظام المقسم الوطني.

2)عوائق تتعلق بمقدمي الخدمة

- متطلبات تمويل النشاط: عادة ما تحتاج الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا إلى دعم متواصل من الملاك ووقت وتمويل طويل والاستمرارية في سبيل تحقيق غايات الخدمات، إلا أنه مع مرور الوقت يفقد الكثير من الملاك الشغف في الاستمرار بسبب التركيز على العائد على الاستثمار والاعتماد على معايير تقييم للمشروع بالمقارنة بمشاريع نجحت في السابق.
- محدودية الرؤية في تطبيق الأنظمة الإلكترونية والجدوى منها خاصة المالية والعائد من الاستثمار بسبب حداثة التجربة.
- نظام العمل الداخلي الذي يستخدم في إدارة المنتجات الحديثة بنفس النسق الذي يتم فيه إدارة الأنشطة التقليدية القائمة.
- ضعف إدارة وتحليل البيانات والاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرارات.
- الجمود الثقافي Culture Inertia: بالقيم المؤسسية مثل الانفتاح وقبول المخاطر والابداع،الفترة الزمنية لتحقيق العائد،الاندماج في الأسواق الحديثة.
- مقاومة التغيير والميل للاستقرار والانسجام بالوضع الراهن،والنظرة التقليدية لتهديد تطبيق التكنولوجيا على العنصر البشري.
- قلة الجهود المبذولة في البحوث والدراسات والاعتماد عليها في تطوير وتحسين تجربة العميل، والاعتماد في الغالب على التجربة والخطأ لبناء مسار التعلم والخبرة.

3) عوائق تتعلق بعناصر تقديم الخدمة

عادة ما تعتمد الخدمات المرتبطة بالتكنولوجيا على سلاسل قيم يقوم فيها أكثر من طرف بالمساهمة في تقديم الخدمة التي تتمثل أهم عناصر تقديمها في:

- الاتاحة: تعتمد الخدمات التكنولوجية بدرجة أساسية على توفر الإنترنت لطلب وإنتاج واستهلاك الخدمة من العملاء وتشير بعض الإحصاءات إلى أن عدد السكان الذين يمكنهم الوصول لخدمة الإنترنت أقل من 20% من إجمالي السكان،كما أن الكثير من المناطق الجغرافية محرومة من هذه الخدمة بسبب النزاع الراهن وهو ما يمثل أحد المعوقات في تحقيق الشمول المالي.

الاستجابة: عادة ما تعتمد الخدمات المالية المقدمة باستخدام التكنولوجيا المالية على تعلم الآلة Machine Learning وهو ما يتم من خلال وضع مجموعة سيناريوهات تحاكي نماذج عمل لتنفيذ المخرجات،ويعتبر هذا النوع من المعرفة الحديثة أحد العوائق في تحقيق الشمول المالي بسبب محدودية الخبرات والتأهيل في جانب التطوير التقني وأمن المعلومات للكوادر في المؤسسات والذي يعزى إلى محدودية المراجع العلمية في اليمن وارتباطها بمستوى مخاطر قد لا تلقى التجاوب من القائمين على الخدمة.

4) عوائق تتعلق بالمنتجات المقدمة وطريقة تقديمها

- نمطية الخدمات المقدمة من مزودي الخدمة والتنافس المحدود في إطار التسعير والانتشار على حساب الابتكار وتنويع الخدمات المتاحة في المنتج وجودته.
- الاعتماد على التسويق العام Out-bound Marketing: حيث لوحظ خلال الحملات التسويقية للجهات المقدمة للخدمة في الفترة السابقة التركيز على الخدمة ومقدمها بشكل منفرد دون التركيز على السياق الاجتماعي الذي يشمل دور الخدمة في توفير الفرص وتعزيز الأعمال وتحسين الدخل، وهو ما جعل نشر الخدمة محصورا على جمهور وعملاء

المزودين.

تحديات تتعلق بالبيئة الخارجية

- حالة اللاتأكد Uncertainty: التغير في الأوضاع الاقتصادية،عدم توفر رؤية استراتيجية لدى الجهات الحكومية حول أولويات التطوير واستدامة القطاع المالي، والنزاع الراهن يمثل أحد عوائق الاستمرار والتطوير في المنتجات المالية.

- الديناميكية Dynamism : تتسم التكنولوجيا الحديثة وعلى وجه الخصوص المالية بالتطور والابتكارات المتجددة الذي تتطلب موارد مادية وبشرية ومواكبة بشكل مستمر، ومعها يرتبط الأمر باستمرار التكاليف المالية الذي يمثل أحد المعضلات لدى المستثمرين والجدوى منه.

- أسواق مجزأة Fragmented Market: أحد أهم سمات السوق اليمني أنه ما يزال يتراوح ما بين مرحلتي التقديم والنمو،ويعكس ذلك دورة حياة الشركات الناشئة التي عادة ما تصل إلى مرحلة الركود بعد النمو مباشرة دون المرور بمرحلة النضج،ويبرز ذلك في الحصة السوقية المحدودة وتقنين اتجاهات السوق وكثرة تدخل المشرعين في إدارة ديناميكية السوق، وفي ظل غياب لاستراتيجية تطوير التقنية الحديثة وشمولية تضع معايير القبول للخدمات المقدمة .

- البعد الاجتماعي Social Factor: وتتعلق بالممانعة وضعف الوعي والثقة بالخدمات المالية الرقمية، التحيز للوضع الراهن، ويظهر ذلك من خلال قلة عدد المشتركين في الخدمات المالية، وفي سياق آخر تبرز أيضا معضلة خصوصية بيانات العملاء وأمن المعلومات التي تمثل أحد أهم مخاوف الجمهور.

- الاحتكار والتحيز في توفير الدعم: ويبرز ذلك في التمييز ومنح امتيازات معينة وتسهيلات لجهات دون أخرى.

- ضعف الوعي بتطبيق الاقتصاد التشاركي بين الجهات المقدمة للخدمات: من حيث عدم المشاركة في تبادل الخبرات وتحسين التجربة الرقمية والعمل بانفراد في صناعة حديثة تتطلب التعلم والاستفادة من الدروس والتجارب من قبل القائمين بالخدمات المالية الرقمية.

- الجهة ذات الاختصاص بالشمول المالي: عدم توفر جهة معنية بإعداد وتطوير استراتيجية شاملة لتطبيق الشمول المالي كما هو حاصل في الدول الأخرى، يضاف إلى ذلك حداثة التجربة وقلة توفر الأدلة التشريعية والقانونية الخاصة بالحوكمة والرقابة.

- ضعف القوانين التي تحمي المستثمرين خاصة في مواكبة التكنولوجيا: ويظهر ذلك في قلة عدد الشركات الناشئة وتوفير الدعم لها وحماية الحقوق الفكرية.

- ضعف جهود التوعية الشاملة وخاصة لدى الجهات الحكومية: ويتضح ذلك في الممانعة ومقاومة التغيير في تطبيق التكنولوجيا على مستوى الأعمال، كما تبرز أيضا معضلة أخرى تتمثل في ضعف الترويج والتشجيع للشمول المالي من قبل الجهات المعنية والاكتفاء بممارسة أدوار إدارية فقط دون المساهمة في رعاية المبادرات في هذا الاتجاه.

- أنماط الحياة، التعليم، الدخل: النمط التقليدي في الحياة والذي يعززه التحيز للوضع الراهن بسبب ضعف الوعي بالخدمة واستخداماتها/انتشارها وقلة مستويات الدخل الذي تقدر ب $2/لليوم،ومحدودية مستوى التمكين للفئات الديموغرافية الأخرى المدرة للدخل مثل الاعتماد على شخص واحد في إدارة الاحتياجات اليومية، ومستوى الثقة بالقطاع المصرفي والمالي والذي يعكس مستوى الشمول المالي وعدد المنتجات المخصصة لكل فئة وتعتبر من الأمور الأساسية في تحديد مستوى التفاعل مع المنتجات المبتكرة وخاصة النقود الإلكترونية.

الحلول المقترحة لمواكبة التقنية الحديثة واستدامة تطوير القطاع المالي

يعتبر الشمول المالي وسيلة وليس غاية لتحقيق التنمية الاقتصادية وتحسين الدخل ونمط حياة المجتمع،وفي هذا السياق لابد من الجهات المعنية العمل في سبيل تذليل الصعوبات التي تمت الإشارة اليها أعلاه وذلك من خلال الاتي:

1: الجهود المشتركة

وضع استراتيجية فعالة لاستدامة تطوير القطاع المالي بالشراكة بين الحكومة، البنك المركزي اليمني، البنوك، قطاع التكنولوجيا والعمل على متابعتها بشكل دوري ومستمر لتحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز الثقافة المالية في المجتمع.
- تعزيز العمل وفق الاقتصاد التشاركي الذي يساهم في دمج المؤسسات بمختلف أنشطتها لتقديم خدمات متطورة.
- تحقيق الشمول المالي.
- تعزيز دور المؤسسات العاملة في القطاع المالي في الابتكار وتقديم خدمات .
- قيام الجهات الحكومية بالإعلان والترخيص للمنتجات المطورة للجمهور لتعزيز ثقة الجمهور بها.
- المساهمة ودعم شركات الاتصالات في توفير تغطية واسعة لمناطق الجمهورية وتقليل كلفة الخدمة حتى يتمكن مقدمو خدمات النقود الإلكترونية من تقديم خدمات بأسعار مقبولة للجمهور.
- التأسيس لنظام معايير للخدمات المالية المعتمدة على التقنية الحديثة يتضمن التطوير والحوكمة والرقابة وذلك من قبل فريق يتضمن الجهات المختصة والقطاع المصرفي والأكاديميين والشركات الناشئة لضمان المواكبة وحماية بيانات العملاء وتحسين تجربتهم.
- مساهمة الجهات الحكومية في جهود التوعية بالشمول المالي.
- توسيع نطاق التعاون بين القطاع المصرفي وشركات الاتصالات لتوسيع نطاق الوصول إلى العملاء.
- تطوير منظومة العمل القضائي بما يتواكب مع متطلبات التطوير التقني.
- تفعيل التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي.
- تفعيل المقسم الوطني فيما يتعلق بالنقود الإلكترونية.

2: متطلبات خاصة بالمؤسسات المالية

- تبني رؤية تحولية رقمية من القيادات المصرفية من خلال ثقافة الانفتاح والتركيز على الجانب الإيجابي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وأثرها على تحسين الأداء من خلال استخدام وتطبيق التجارب المجربة والناجحة سواء محليا وخارجيا.
- التركيز على تغيير الثقافة التنظيمية من خلال تعزيز المشاركة وتوضيح سياق التطور والجدوى من المشاريع التقنية وأثرها على البنوك والموظفين.
- الشراكة مع الشركات التقنية الناشئة وأكاديميين وباحثين في المجال التقني لتعزيز تبادل الخبرات والمعرفة Semi-Technological Structure..
- ضرورة توفير الدعم من الإدارة العليا والتقييم المستقل للمنتجات المطورة أو المستحدثة بعيدا عن المعايير المستخدمة في تقييم جدوى الأنشطة الحالية.
- الاستثمار في بناء وتبني المواهب فيما يتعلق بتطوير التطبيقات المعتمدة على التقنية الحديثة من خلال الشراكة الاستراتيجية- الاستحواذ أو بناء وحدات عمل مستقلة.
- تعظيم القيمة للمنتجات المبتكرة تقنيا بما يسهل من قبول العملاء.
- توسيع نطاق الخدمات من خلال التوسع في تقديمها على المناطق الجغرافية غير المشمولة.

3: مهام السلطة النقدية (البنك المركزي)

- المساهمة في نشر الخدمة من خلال تبني حملة تسويقية طويلة الأجل هدفها تعزيز الوعي لدى المواطنين والمؤسسات الحكومية والخاصة في كافة المناطق باستخدام النقود الإلكترونية كأداة مالية معتمدة.
- تحديد المعايير الأساسية والحدود الدنيا MVP لخدمات ومنتجات النقود الإلكترونية وعناصر أمن المعلومات وذلك لتخفيض الفوارق في الخدمات الأساسية المتوفرة بما لا يخلق فجوات في تجربة العملاء.
- تفعيل التوريدات النقدية (بحدود مبالغ معينة على سبيل المثال من 100 ريال- 3 مليون ريال) للإيرادات (الزكاة - الضرائب - الجمارك - الرسوم) والمدفوعات (المرتبات - المستحقات - المصروفات) الحكومية عبر النقود الإلكترونية وليس نقدا.
- السحب التدريجي للعملات ذات الفئات الصغيرة والتالفة (50-100-200-250 ريال) وتفعيل استخدامها عبر النقود الإلكترونية وذلك لنشر الخدمة بين أوساط الأفراد والمؤسسات الصغيرة وذوي الدخل المحدود،لتقليل استخدام النقد الورقي والعرض النقدي خارج البنوك. مثل التجربة المصرية الذي تعزز من استخدام النقد الإلكتروني في المدفوعات الصغيرة.
- إطلاق مشروع تسجيل كافة نقاط البيع (محلات تجارية - مطاعم - مركبات الأجرة - محطات البترول...الخ) بالتعاون مع المجالس المحلية بميزة QR-Code مخصص وواحد لكل نقطة وتأسيس قاعدة بيانات موحدة يمكن استخدامها من خلال أي مزود للخدمة.
- تبني مشروع ربط المحافظ في مقسم وطني واحد لجميع مزودي الخدمات بما يعزز التداول والتبادل المالي لكافة المنتجات بسهولة ويسر وفي كافة المناطق الجغرافية للمنتج الواحد.
- إتاحة خدمة المصارفة والدفع للعملات الأساسية عبر النقود الإلكترونية وبحدود معينة لتقليل استخدام النقد الورقي في المضاربة بالعملات الأجنبية.
- تبني الربط بين الحوالات النقدية والنقود الإلكترونية وبحدود مبالغ معينة بشكل مباشر حتى لا يكون منتج الحوالات النقدية بديلا لخدمة النقود الإلكترونية.
- بالإمكان استغلال قواعد بيانات العملاء المسجلة في شركات الاتصالات لتأسيس قاعدة بيانات متكاملة للأفراد والجهات وتسهيل تخصيص ربط شفرة الكود بحسب رقم هاتف العميل بدلا من عملية البدء بجمع بيانات العملاء التي تكون مكلفة وتتطلب الكثير من الوقت.

4: شركات الاتصالات

كون الشمول المالي يعتمد في الأساس على تحقيق الوصول إلى أكبر شريحة من السكان، ولكون أسهل تلك الطرق هو طريق استخدام شبكات الاتصالات في تنفيذ العمليات عبر الهاتف نوصي بما يلي :

- العمل على توسيع نطاق الخدمات والتغطية في المناطق الجغرافية لإتاحة الاستفادة من الخدمات للمواطنين في المدن الثانوية والقرى.
- تفعيل الشراكة الاستراتيجية مع جميع مقدمي خدمة النقود الإلكترونية عبر المقسم الوطني الموحد لتفعيل وربط خدمة النقود الإلكترونية عبر تطبيقات الشبكة USSD.

*مدير التسويق والتطوير - البنك الأهلي اليمني

الشمول المالي ودور كاك بنك

ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، ويتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي عن طريق تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، إضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، وهناك أكثر من مصطلح لكلمة الشمول المالي، فيطلق البعض عليها لفظ الاشتمال المالي، وبعضهم الآخر يطلق عليها التعمق المالي، ومع تعدد الألفاظ نجد أن الدلالة واحدة، وتعني تطور المؤسسات المالية والمصرفية، وزيادة فاعلية السياسة النقدية وتنويع أدواتها؛ بهدف زيادة جهود المتعاملين لجذب ذوي الدخول المحدودة وربطهم بالنظام المالي مع إتاحة الخدمات المالية لكل أفراد المجتمع في كل المناطق النائية منها والمتحضرة، وعن طريق كل المؤسسات المالية والمصرفية مباشرة أو بطريقة غير مباشرة مثل التعامل مع وكلاء المحفظة الإلكترونية.

د. سماح علي عبدالعزيز حُميد *

فوائد الشمول المالي

-1 تحسين الوضع المالي للأفراد والمجتمعات: يتيح الشمول المالي للأفراد والمجتمعات الفقيرة الحصول على خدمات مالية تساعدهم على تحقيق أهدافهم وتحسين وضعهم المالي، كما يساعد على تقليل مستوى الفقر وتحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات المحرومة.

-2 تعزيز النمو الاقتصادي: يمكن للشمول المالي أن يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي وتحفيز الاستثمار والابتكار، وذلك عن طريق توفير الخدمات المالية المبتكرة التي تساعد في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتحفيز النشاط الاقتصادي.

-3 تعزيز الاستقرار المالي: يمكن للشمول المالي أن يساعد على تحسين الاستقرار المالي للأفراد والشركات، حيث يتيح لهم الوصول إلى الخدمات المالية التي تساعدهم على التخطيط والتعامل مع المخاطر المالية، مما يقلل من احتمالية العجز المالي والتأثير السلبي في النمو الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي.

-4 تحسين الأمن المالي: يمكن للشمول المالي أن يساعد في تحسين الأمن المالي للأفراد والشركات، حيث يسمح لهم بالحصول على خدمات مالية آمنة وموثوقة، مثل الحسابات البنكية والتأمين والتحويلات الدولية، وهذا يحميهم من المخاطر المالية والاحتيال.

-5 تعزيز المساواة الاجتماعية والاقتصادية: يمكن للشمول المالي أن يساعد على تحقيق المساواة الاجتماعية والاقتصادية، حيث يتيح للأفراد والشركات في المناطق النائية والمحرومة الحصول على الخدمات المالية المتاحة للأفراد في المناطق الأكثر تطوراً.

ومن هنا يمكننا القول أنه بالإمكان أن يكون للشمول المالي آثاره الإيجابية في القطاع المصرفي في تنويع أصول المنتجات التي يصدرها، وجذب عملاء جدد وتحقيق الاستقرار في الودائع وتوفير قاعدة بيانات ضخمة للمؤسسات المالية، فضلاً عن الحد من مخاطر السيولة بشكل يفيد في التحليل عند طرحها منتجات جديدة تلبي احتياجات تلك الشرائح وبناء نماذج التقييم الائتماني لتيسير الحصول على التمويل.

معوقات الشمول المالي

هناك العديد من المعوقات التي تقف حاجزا أمام انتشار وتقديم كافة الخدمات وهذه المعوقات قد تكون من جانب المؤسسات مقدمة الخدمة المالية لكافة أفراد المجتمع، فتسمى في هذه الحالة معوقات العرض (عرض الخدمة) أو قد تكون من جانب المستهلكين طالبي الخدمات فنطلق عليها معوقات الطلب (طلب الخدمة).

أولا: معوقات العرض

دائماً ما تسعى المؤسسات المالية إلى تحقيق أكبر ربح ممكن عن طريق تقديم خدماتها المختلفة، وفي سبيل تحقيقها لهذا الهدف تعمل على جذب العملاء الأكثر، (أصحاب الدخول المرتفعة ذوي الملاءة المالية) لأنهم يحققون لها أرباحا مرتفعة.

وعلى النقيض تهرب تلك المؤسسات من التعامل مع أصحاب الدخول المتدنية، لأنهم يحققون لها أرباحاً متدنية، وفيما يخص التوزيع الجغرافي للمؤسسات المالية الرسمية، نجد أن هناك ضعفاً كبيراً في فروع تلك المؤسسات في المناطق النائية وبالقرب من أصحاب الدخول البسيطة، ومن ثمّ هذه الشرائح لا تتوفر لهم التسهيلات والخدمات المالية في النطاق الجغرافي لهم مما يضطرهم إلى اللجوء للمصادر غير الرسمية.

وإن حدث وتمكن أصحاب الدخول البسيطة من الوصول للمؤسسات المالية الرسمية ستواجه هذه الشريحة عائقاً جوهرياً يتمثل في عدم ملاءمة المنتجات المالية لتلك المؤسسات لمتطلبات تلك الطبقة البسيطة من ذوي الدخل المنخفض، وعدم الملاءمة قد يتمثل في (تكلفة التمويل، أو شروطه أو أنظمة وإجراءات السداد، الخ....)، وغياب مفهوم العائد الاجتماعي لدى أغلب المؤسسات المالية جعلها تغيب عن ساحة محدودي الدخل أو أصحاب الدخول المتدنية وأصحاب المشروعات الصغيرة لضعف العائد المادي، وهذا غير حقيقي؛ لأن هناك مشاريع صغيرة ومتوسطة ريادية ذات عائد مادي كبير.

ونجد هنا أن معوقات العرض تشكل وبحجم كبير صعوبة في إيصال الخدمات المالية المصرفية، إلى ذوي الدخل المحدود، وتحد من مشاركتهم المالية والمجتمعية، وحصولهم على الخدمات المالية المصرفية، مثلا: (تركز البنوك ومقدمي الخدمات المالية في تقديم خدماتهم في المدن، تكلفة الخدمات المالية المرتفعة وغير الملائمة، الطلبات والشروط والإجراءات الكثيرة للوثائق، عدم وجود الثقة بين البنوك وذوي الدخل المحدود في سداد ما عليهم من التزامات تجاه الخدمات المقدمة لهم).

ثانيا: معوقات الطلب

قد يكون القصور في تقديم الخدمات المالية راجعا إلى مستهلكي الخدمات المالية (طالب الخدمة) وليس مقدمها فقط (المؤسسات المالية)، فالجهل وعدم المعرفة من جانب فئة كبيرة في المجتمع بطبيعة الخدمات المالية ووظائف المؤسسات المالية،فضلا عن عدم المقدرة على الوصول إلى المؤسسات المالية، وذلك لصعوبات قد تتعلق بالبعد المكاني وعدم وجود وسيلة مناسبة للوصول، ولذلك قد يلجأ بعض العملاء إلى طلب الخدمات الرسمية من القنوات غير الرسمية لاعتقادهم بوجود العديد من الفوائد سواء من حيث التكاليف أو الثقة أو الراحة.

وقد يكون من ضمن المعوقات من جانب الطلب (المستهلك) فهناك فئة من السكان غير نشطين اقتصاديا، وليس لديهم الرغبة في الدخول لدورة الإنتاج، وحتى من لديه نشاط اقتصادي يتعامل بشكل كامل بالاقتصاد النقدي، أي أنهم يستخدمون النقد والأصول المالية، كالذهب أو الأسهم أو تقديم القروض النقدية، أو أخذها بشكل غير رسمي من مقرضي الأموال لتلبية احتياجاتهم المالية، ولكن هذه الطريقة غير آمنة ومكلفة ومعقدة الاستخدام وتوفر موارد محدودة في حالة حدوث أية مشكلة، سواء مشكلة عجز أم مشكلة اقتصادية تتعلق بالمشروع، وطبقا لتقارير ودراسات البنك الدولي،فإن الوصول إلى التمويل في اللحظات الحرجة له أثر في تحديد قدرة الأسرة على الخروج من الفقر أو الرجوع إليه، حيث أن النظام المصرفي الحالي يسعى إلى أن تكون تعاملاته إلكترونية كاملة ؛لأن تكلفتها بالنسبة للمؤسسة ضئيلة، أما التعامل النقدي فمكلف للبنوك من حيث تكلفة النقل والتخزين والشركات والخدمات المرافقة والمرتبطة به،كما أن هناك معوقات أخرى ترجع للمهارات الشخصية ومنها :

- **صعوبات الحصول على وثيقة الشخصية :** خاصة للمرأة اليمنية نتيجة للقوانين الملزمة بوجود ولي الأمر وموافقة قسم الشرطة، إضافة إلى صعوبة تنقل المرأة خلال المرافق الحكومية وأيضا التكاليف المالية للحصول على وثيقة شخصية .

- **الافتقار إلى الوصول إلى التكنولوجيا:** أحد العوائق الرئيسة أمام الوصول إلى الخدمات المالية الإلكترونية هو الافتقار إلى الوصول إلى التكنولوجيا، مثل أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية، والإنترنت، هذا صحيح بشكل خاص في المناطق ذات الدخل المنخفض أو المناطق الريفية، حيث قد يكون الوصول إلى التكنولوجيا محدودًا.

- نقص المهارات الرقمية: حتى إذا كان لدى الأشخاص إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا، فقد لا يمتلكون المهارات الرقمية المطلوبة لاستخدام الخدمات المالية الإلكترونية، ويتضمن ذلك مهارات مثل التنقل في مواقع الويب أو تطبيقات الأجهزة المحمولة، وفهم الأمان عبر الإنترنت، وإدارة المدفوعات الإلكترونية وبالذات الأشخاص الكبار في السن أو من ليس لديهم خبرة في استخدام الهاتف المحمول أو أي أجهزة إلكترونية أخرى.

- مخاوف بشأن الأمن: قد يتردد بعض الأشخاص في استخدام الخدمات المالية الإلكترونية بسبب مخاوف تتعلق بالأمن، فقد يقلقون بشأن سرقة الهوية أو الاحتيال أو القرصنة، التي يمكن أن تعرض معلوماتهم المالية للخطر وتؤدي إلى خسائر مالية.

- انعدام الثقة: الثقة ضرورية عندما يتعلق الأمر بالخدمات المالية، وقد لا يثق بعض الناس في الخدمات المالية الإلكترونية بقدر ثقتهم بالمؤسسات المالية التقليدية، وقد يكون هذا بسبب عدم فهم كيفية عمل هذه الخدمات أو التجارب السلبية مع الخدمات المالية الإلكترونية في الماضي.

- حواجز اللغة ومعرفة القراءة والكتابة: قد يجد الأشخاص الذين لديهم معرفة محدودة بالقراءة والكتابة أو المهارات اللغوية صعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية الإلكترونية واستخدامها، لا سيما إذا كانت الخدمات غير متوفرة بلغتهم الأم أو إذا لم تُقدَّم التعليمات بلغة سهلة الفهم شكل.

النقود الإلكترونية

تعد خدمات النقود الإلكترونية من أهم الطرق المبتكرة لحل مشاكل النقد وإيصال الخدمات المالية إلى الكثير من الفئات المحرومة منها،إضافة إلى ما تقدمه من قيمة مضافة في تقديم خدمات أفضل بأسعار أقل وفي وقت أسرع، خصوصا مع الانتشار الواسع للهاتف المحمول الذي يمكن من خلاله تقديم خدمات النقود الإلكترونية، وقد حققت خدمات النقود الإلكترونية انتشارا واسعا في كثير من الدول الفقيرة في أفريقيا وخصوصا كينيا وأوغندا وتنزانيا والصومال،حيث أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول خيارا حيويا متناميا لتقديم الخدمات المالية إلى من لا يمتلكون حسابات مصرفية ولا يوجد تعريف موحد للنقود الإلكترونية إلا أن جميع التعاريف تجمع على أنها قيمة مخزنة في وسيلة إلكترونية وتستخدم كأداة دفع.

دورالنقود الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي

النقد الإلكتروني له دور هام في تعزيز الشمول المالي ويشير الشمول المالي إلى توفير الخدمات المالية والوصول إليها للجميع، بما في ذلك الفئات السكانية التي تعاني من صعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية. وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعل النقد الإلكتروني مهمًا في تحقيق الشمول المالي:

- الوصول الشامل: يتيح النقد الإلكتروني للأفراد الوصول إلى الخدمات المالية من خلال الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وحتى الأجهزة البسيطة مثل الهواتف المحمولة. وبالتالي، يتيح النقد الإلكتروني للأفراد في المناطق النائية والمجتمعات الفقيرة الحصول على خدمات مالية بسهولة وبتكلفة منخفضة.

- تقليل التكاليف: يمكن للنقد الإلكتروني تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات المالية، مثل رسوم الصراف الآلي وتكاليف الشيكات والتحويلات البنكية التقليدية. وبالتالي، يصبح من الممكن للأفراد ذوي الدخل المحدود الاستفادة من الخدمات المالية بأسعار معقولة.

- الأمان والسهولة: يوفر النقد الإلكتروني طرقًا آمنة وسهلة لإجراء المعاملات المالية، مثل التحويلات الفورية والدفع عبر الإنترنت. وهذا يعني أن الأفراد ليسوا بحاجة إلى حمل النقود النقدية معهم أو التعامل مع مخاطر السرقة والفقدان. كما أنه يتيح للأفراد إدارة أموالهم والقيام بالمعاملات في أي وقت ومن أي مكان.

- تمكين الأعمال الصغيرة: يمكن للنقد الإلكتروني أن يلعب دورًا حاسمًا في تمكين الأعمال الصغيرة وريادة الأعمال. فالمشترين والبائعين يمكنهم التعامل بسهولة من خلال الدفع الإلكتروني، وهذا يسهم في تعزيز نشاط التجارة وتوسيع فرص العمل.

مع ذلك، ما يزال هناك حاجة لتوفير وسائل دفع متنوعة تناسب احتياجات جميع الفئات السكانية. كما يجب أيضاً أن تكون هناك جهود لتعزيز التوعية المالية وتعليم الأفراد حول استخدام النقد الإلكتروني وحماية بياناتهم المالية لضمان أمانها.

دور بنك التسليف التعاوني الزراعي(كاك بنك) في تحقيق الشمول المالي

يلعب كاك بنك دوراً هاماً في تعزيز الشمول المالي في اليمن،حيث يُعتبر بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) نموذجاً للبنوك التي تعمل على توفير الخدمات المصرفية للعملاء الذين يعانون من صعوبة في الوصول إلى البنوك التجارية التقليدية عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية المتجددة التي يقدمها والتي يعتبر الرائد فيها منذ عام 2008، حيث كان أول بنك يمني يقدم الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف النقال من خلال منتج «كاك موبايلي» الذي تم إصداره في نفس العام،والذي يمكن العملاء من التحكم في حساباتهم البنكية في أي وقت ومن أي مكان وتنفيذ الحوالات عبر أكبر شكبة وكلاء في الجمهورية اليمنية إضافة إلى سداد التزاماتهم المالية من فواتير أو ضرائب أو خدمات تعليمية،كما قام البنك بتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر محفظة «موبايل موني» عام2018 والتي تشمل العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية لجميع أفراد المجتمع بكافة فئاته. كما تعمل محفظة «موبايل موني» على تحقيق الشمول المالي من خلال إيصال الخدمات المصرفية مجاناً وبدون أي تكاليف مالية ومنها على سبيل المثال: الحصول على حساب مصرفي وتقديم خدمات سداد الرسوم الحكومية والتعليمية والمشتريات وسداد الفواتير والمخالفات المرورية والالتزامات الضريبية والجمركية بدون أي تكاليف مادية وبأقل الوثائق الممكنة (البطاقة الشخصية) وبدون الحاجة إلى أي مراجعات إدارية،إضافة إلى إمكانية الحصول على حساب مصرفي (أونلاين) بمستويات مالية تلبي احتياجات العملاء وتقدم لكافة فئات المجتمع بنفس الكفاءة والجودة.

خدمات الشمول المالي الأخرى التي يقدمها البنك

1. توفير الحسابات المصرفية: يسعى البنك إلى توفير حسابات مصرفية ميسرة وميسورة التكلفة للعملاء ذوي الدخل المحدود والمجتمعات الريفية ويتيح ذلك للأفراد والمشاريع الصغيرة الوصول إلى خدمات المصرفية الأساسية مثل الودائع والسحب والتحويلات.

2. القروض الصغيرة والتمويل الزراعي: يعمل بنك التسليف التعاوني والزراعي على توفير التمويل للمزارعين والمشاريع الزراعية الصغيرة والمتوسطة،ويمكن أن تشمل القروض التي يقدمها البنك شراء المعدات الزراعية، وتمويل البذور والأسمدة، وتحسين البنية التحتية الزراعية، وتطوير التقنيات الزراعية.

3. التمويل الإسلامي: يقدم بنك التسليف التعاوني والزراعي أيضًا منتجات التمويل الإسلامي وفقًا لمبادئ الشريعة الإسلامية،ويمكن أن يساعد ذلك في تلبية احتياجات العملاء الذين يفضلون الحصول على خدمات مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية.

4. التوعية المالية: يلعب البنك دوراً هاماً في توعية العملاء بمفهوم الشمول المالي وأهميته، كما يوفر البنك النصح المالي والتوجيه للعملاء بشأن كيفية إدارة أموالهم بشكل فعال وتطوير مهارات التوفير والاستثمار من خلال الإدارت المختصة وعقد الدورات التدريبية للوكلاء وطلاب الجامعات عبر مركز «كاك للتدريب» ومن خلال المشاركة في الفعاليات والمهرجانات والمؤتمرات الاقتصادية والتكنولوجية،إضافة إلى ورش العمل التي يعقدها البنك للمنظمات والمؤسسات الحكومية والاجتماعية في المجالس والمراكز المتخصصة .

5. التقنية المالية (التكنولوجيا المالية): يعتمد بنك التسليف التعاوني والزراعي على التكنولوجيا المالية لتسهيل وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية،ويمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات المالية من خلال التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت بفعالية وأمان عال جداً.

-6 التوسع والانتشار الجغرافي :حيث يعتمد بنك التسليف التعاوني والزراعي(كاك بنك) على عدد كبيرمن شركاء النجاح من الوكلاء وشركات الصرافة المنتشرين في جميع أنحاء الجمهورية في الأرياف والمديريات والمدن الرئيسية إضافة إلى عدد الكبير من الفروع ومكاتب البنك التي تغطي جميع المنافذ والمحافظات.

ويمكن القول إن بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) يلعب دوراً حيوياً في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير الخدمات المالية للفئات غير المدخرة والمتواضعة الدخل،كما يساهم البنك في تحقيق الشمول المالي من خلال تقديم الحسابات المصرفية الأساسية، والتمويل الزراعي، والخدمات المالية الإسلامية، والتوعية المالية، واعتماد التكنولوجيا المالية،وبالتالي يعمل البنك على تمكين الأفراد والمشاريع الصغيرة والمزارعين من الوصول إلى الخدمات المالية التي يحتاجونها لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية،وبواسطة تلك الخدمات يتمكن المستفيدون من إدارة أموالهم بشكل أفضل، وتمويل مشاريعهم، وتحقيق النمو والاستدامة في أعمالهم.

إضافة إلى ذلك يساهم بنك التسليف التعاوني والزراعي في تعزيز الشمول المالي من خلال تعزيز الوعي المالي والتثقيف المالي للعملاء. كما يقدم البنك النصائح والإرشادات للمساعدة في تعزيز الفهم المالي وتطوير مهارات الادخار والاستثمار.

وعلى الرغم من أن الدور الدقيق لبنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) لا يختلف عليه اثنان، فإن فكرته الأساسية تكمن في توفير الخدمات المالية للفئات غير المدخرة بتكاليف ميسرة وملائمة وتعزيز الشمول المالي في المجتمعات التي تعاني من صعوبة في الوصول إلى البنوك التجارية التقليدية.

* إدارة النقود الإلكترونية (كاك بنك)

يعتبر مفهوم الشمول المالي من المفاهيم العريضة التي تحمل في طياتها العديد من الدلالات الواضحة والمعبرة عن مستوى اهتمام معظم دول العالم (الفقيرة،الغنية) بدفع عجلة الاقتصاد الوطني فيها وهو ما يتضح من خلال تبني تلك الدول لإعداد الخطط الاستراتيجية وسن القوانين والتشريعات والسياسات التي تنظم البيئة الداخلية لتعزيز المفهوم العام للشمول المالي لمواطنيها.

الشمول المالي في اليمن .. التحديات والصعوبات والواقع المعاش

معين أحمد العراسي *

وبما أن مقالات الشمول المالي من المواضيع الشيقة والهامة التي تجذبني بشكل عام لارتباطها بمجال تخصصي في صناعة التكنولوجيا المالية ومن ضمنها مواضيع الشمول المالي والتي كتبت عنها في العديد من المجلات المحلية ومنها مجلة المصارف اليمنية ومجلة مجتمع التكنولوجيا،يستطيع القارئ الاستفادة من تلك المقالات.

بالرغم أن مواضيع الشمول المالي من المواضيع التي يعرف عنها الكثير وخاصة العاملين في صناعة التكنولوجيا المالية في البلاد،إلا أنني سأحاول في هذا المقال الإسهاب بشكل عملي عن تجربة الجمهورية اليمنية حول هذا المفهوم وذلك عبر توضيح التحديات والصعوبات التي تواجه اللاعبين الرئيسين في البلاد بغرض تحقيق الشمول المالي،كما سأحاول وضع مقترحات وحلول قد تساهم في تحسين المستوى العام للشمول في اليمن.

وقبل الخوض في موضوع مقالي،دعوني أشارككم تقرير عن المدفوعات العالمية،تم إصداره من ال World Pay،ويوضح طرق المدفوعات الإلكترونية الأكثر استخداما على المستوى العالمي وأثر استخدام تلك الطرق على حجم المدفوعات الإلكترونية الذي تم إنفاقه على مستوى العالم . يوضح تقرير الـ ((World Pay TheGlobalPaymentsReport2024.pdf (worldpayglobal.com))،العديد من المؤشرات والتفاصيل المرتبطة بطرق الدفع المستخدمة حول العالم، وما هي أكثر طرق الدفع التي تم استخدامها من قبل العملاء وأثرت بشكل كبير على حجم الإنفاق العالمي،كما يوضح التقرير العديد من الحقائق المرتبطة بطرق الدفع المستخدمة عالمياً ومن ضمنها:

- تمثل المحافظ الإلكترونية الخيار الأكثر استخداما من العملاء في تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني، حيث شكلت عمليات المحافظ الإلكترونية الخيار الأول للدفع من قبل العملاء في العام 2023، ووصلت عمليات الدفع الإلكتروني للعملاء عبر منصات التجارة الإلكترونية التي تمت من خلال المحافظ الإلكترونية ما نسبته 50%،حيث دفع عملاء المحافظ الإلكترونية ما قيمته (3.1 تريليون دولار أمريكي) .
- توقع التقرير أن تكون المحافظ الإلكترونية هي الأكثر طرق الدفع الإلكتروني سرعة ونموا بأكثر من(25 تريليون دولار) بحلول العام 2027 وبما يمثل 49% من حجم الإنفاق على المستوى العالمي عبر منصات التجارة الإلكترونية (E-Commerce) ونقاط البيع (P O S).
- حافظت المحافظ الإلكترونية على الريادة خلال العام 2023 من خلال اعتبارها أكثر طرق الدفع سرعة ونموا والتي نفذت عملياتها عبر نقاط البيع وتحقيق نسبة نمو بمقدار 16% نمو مركب حتى العام 2027.
- أشار التقرير إلى أن نسبة استخدام النقد (الكاش) باعتباره إحدى الطرق المستخدمة والمهيمنة عند الدفع من قبل العملاء حول العالم في انخفاض مستمر وبشكل سنوي،حيث انخفضت نسبة استخدام (الكاش) خلال العام 2023 ما نسبته 16% من حجم الإنفاق عبر نقاط البيع وبمقدار (6 تريليون دولار أمريكي) .
- كما أشار التقرير أنه من المتوقع أن يستمر استخدام النقد (الكاش) في الإنخفاض وبنسبة 6% سنويا حتى العام 2027 .
- تضمن التقرير عدد من المؤشرات التي تلفت الإنتباه ولا تدع مجالا للشك بأن العالم قد حسم قراره بالنسبة لطرق الدفع الأكثر استخداما،والذي تمحور في اعتماد المحافظ الإلكترونية كأهم طرق الدفع الأكثر استخداما ونموا عالميا .

ومن هذا المنطلق،قد يتساءل القراء الأعزاء ما علاقة المؤشرات المالية التي ذكرت في تقرير المدفوعات العالمي بموضوع المقال ؟ وما هي الاستفادة من معرفة طرق الدفع الأكثر استخداما وحجم المدفوعات التي تنفذها طرق الدفع وعلاقة ذلك بالشمول المالي ؟ وغيرها من التساؤلات التي تثير الفضول في هذا النطاق .. وبالرجوع إلى تساؤلات القراء حول تلك المؤشرات وعلاقتها بالشمول المالي، فإجابتي واضحة ومؤكدة بأن استخدام واعتماد وابتكار طرق للدفع للعملاء سيكون له انعكاسته الإيجابية على مستوى تحقيق الشمول المالي والرقمي في أية دولة من دول العالم،كما أنه لولا اهتمام تلك الدول بالعمل الجاد والمستمر والمتواصل على مدار العام على تحقيق الشمول المالي ورفع نسبته،لما ظهر تقرير ال World Pay بتلك المؤشرات المالية الخاصة بطرق الدفع المستخدمة ومدى تأثير استخدام طرق الدفع على حجم الإنفاق العام من قبل المواطنين في دفع احتياجاتهم اليومية .

ولذلك فالعالم اليوم يمضي وبخطى واضحة ومتسارعة نحو تحقيق الشمول المالي ومعه أيضا شمول الخدمات الإلكترونية،والذي يعتمد على فلسفة واضحة تتمحور حول اعتماد جهاز الهاتف المحمول كوسيلة هامة من وسائل تحقيق الشمول،كما يعتمد على توجه العالم في اعتماد فلسفة مفادها « لكي نتمكن من تحقيق الشمول المالي العالمي، يجب أن يمتلك سكان الكرة الأرضية الذين يقدر عددهم ب 7 مليار شخص، 7 مليار جهاز هاتف محمول،كما يجب أن يتوفر لجميع سكان الكرة الأرضية شبكة الإنترنت«.

وبالرجوع إلى المؤشرات التي ذكرها تقرير الـ (World Pay) بخصوص طرق الدفع المستخدمة حول العالم،نجد أن العالم يمضي نحو تخفيض استخدام النقد (الكاش)،وأن دول العالم تتنافس اليوم على تشجيع مواطنيها على استخدام النقد والتحول إلى طرق دفع إلكتروني أكثر سهولة وسرعة،كما أن الخطوات التي تقوم بها دول العالم نحو تخفيض استخدام الكاش تنعكس بدورها وبشكل إيجابي على تحقيق الشمول المالي عبر ابتكار العديد من دول العالم لأكثر من طريقة دفع إلكتروني يتم استخدامها من قبل المواطنين.

تساؤلات بحاجة إلى إجابة

كما أن التقرير ومؤشراته قد وضح وبما لايدع مجالا للشك أن أكثر طرق الدفع الإلكتروني المستخدمة من قبل دول العالم هي المحافظ الإلكترونية،وهو ما يجعل جميع اللاعبين الرئيسيين في اليمن أمام مجموعة من التساؤلات التي هي بحاجة للإجابة عليها وتتمثل في التالي:

- لماذا أصبحت المحافظ الإلكترونية أكثر طرق الدفع استخداما وهيمنة على مستوى دول العالم وعلى مستوى حجم الإنفاق الخاص بالمدفوعات؟ ولماذا ستكون المحافظ الإلكترونية هي أكثر طرق الدفع المستخدمة حتى العام 2027؟

- ما هو الدور الذي يمكن أن يلعبه اللاعبون المحليون (بنوك،شركات محافظ إلكترونية،شركات الفنت،القطاع الحكومي،المستثمرين) وغيرهم لانتهاج نفس الخطوات التي انتهجتها دول العالم نحو تحقيق الشمول المالي ورفع نسبته على المستوى المحلي؟

- هل المشهد العام للمدفوعات في اليمن مرتب ومنظم وقائم على خطط استراتيجية مرتبة وجاهزة،وكيف نحلل المشهد الحالي للمدفوعات في اليمن ومدى تأثيره على مستوى الشمول المالي؟

- هل يتوفر لدى اللاعبين المحليين من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص البنية التحتية الكافية من أنظمة وتشريعات ولوائح وقوانين يستند عليها اللاعبون المحليون لتحقيق الشمول المالي؟.

- هل يتوفر لدى اللاعبين الرئيسيين خطط لتنفيذ حملات وطنية توعوية تختص بتعزيز مفهوم الشمول المالي في البلاد،وهل هناك حملة وطنية واحدة تم تنفيذها لتعزيز الشمول في البلاد خلال الفترة الماضية ؟.

- هل تم بناء نظام مدفوعات وطني (National Payment System)،أو نظام المدفوعات الفورية (Instant Inclusive Payment System) وما هو دور تلك الأنظمة في تحقيق الشمول المالي ؟

- هل تتوفر لجميع فئات المجتمع في المدن والأرياف شبكة اتصالات وانترنت،ومامدى توفر البنية التحتية للاتصالات على الشمول المالي ؟

- هل هناك جهة حكومية أو خاصة واضحة تكون مسؤولة عن إعداد تقرير سنوي حول الشمول المالي وتحديث تلك المؤشرات بشكل مستمر ؟

- هل هناك جهة مختصة تتولى دراسة صناعة التكنولوجيا المالية في البلاد وتقيس مدى تأثير تلك الصناعة وخدماتها على الشمول المالي ؟

- هل تم إطلاق نماذج أعمال جديدة بخدمات النقد الإلكتروني والتي تنفذها شركات الاتصالات (G.S.M.A) والتي تعتمد منهجية ال USSD في تقديم خدمات النقد الإلكتروني لجميع فئات المجتمع،وما هو الأثر الذي تلعبه تلك النماذج على الشمول المالي؟.

تحديات وصعوبات

وانطلاقا من تلك التساؤلات وغيرها، ومن وجهة نظر شخصية مهتمة بصناعة التكنولوجيا المالية وباحثة في هذا المجال،أستطيع القول أن الشمول المالي سيكون له وقع أو أثر واضح وملموس فيما إذا قمنا بالرد على جميع تلك التساؤلات وغيرها وذلك من خلال تقييم المشهد العام للمدفوعات في اليمن .

وعند دراسة وتقييم الوضع العام لقطاع واحد من أهم اللاعبين المحليين والمؤثرين في صناعة التكنولوجيا المالية في اليمن والذي يشمل شركات المحافظ الإلكترونية وشركات الاتصالات والمختصة بتقديم خدمات النقد الإلكتروني وتحديد ما هي الصعوبات والتحديات التي يواجهها هذا القطاع وانعكاس أنشطته وخدماته على مفهوم الشمول المالي وما هو الدور الذي سيلعبه ذلك القطاع

- بحسب تقرير المدفوعات العالمي وصلت عمليات الدفع الإلكتروني للعملاء عبر منصات التجارة الإلكترونية ما نسبته 50%،ودفع عملاء المحافظ الإلكترونية ما قيمته (3.1 تريليون دولار أمريكي) في العام 2023

وتأثيره على الشمول المالي في البلاد،سنلاحظ أن هذا القطاع الهام يواجه كما هائلا من التحديات والصعوبات التي تعيق حركته وتطوره وهو ما يؤثر سلبا على مستوى الشمول المالي ومن ضمن تلك التحديات والصعوبات ما يلي :

-عزوف معظم شركات هذا القطاع عن تقديم خدماتها المرتبطة بجهاز الهاتف المحمول في المناطق النائية والأرياف،بسبب عدم توفر البنية التحتية الخاصة بالاتصالات والإنترنت في تلك المناطق وهو ما يجعل تكلفة تقديم خدمات المحفظة في تلك المناطق مرتفعا جدا على وكلاء المحفظة،ويؤثر بشكل سلبي على الشمول المالي في البلاد .

-عدم وجود نظام مدفوعات وطني (National Payment System) تستند عليه جميع شركات المحافظ الإلكترونية والاتصالات عند تقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع والذي يختص بجمع جميع أنظمة الدفع الإلكتروني عبر نظام وطني موحد.

- غياب وجود استراتيجية وطنية تختص بالشمول المالي أو الشمول المالي الرقمي والتي تكون معدة ومعتمدة من قبل البنك المركزي،حيث تقوم شركات هذا القطاع بتقديم خدماتها دون رؤية واضحة أو استراتيجية تستند عليها عن تقديم تلك الخدمات لفئات المجتمع وبما يضمن رفع نسبة الشمول المالي للبلاد.

-غياب الدور التوعوي والتثقيف المالي الكافي لجميع فئات المجتمع حول الشمول المالي والذي يجب أن يكون تحت إشراف ورعاية الجانب الحكومي ممثلا في البنك المركزي،حيث تقدم شركات هذا القطاع خدماتها في ظل غياب التثقيف المالي المستمر حول خدمات الدفع الإلكتروني.

-تقديم هذا القطاع لخدماته المختلفة والمتنوعة في ظل غياب واضح لجهة واحدة تجمع جميع شركات ذلك القطاع ليكون هو الصوت الرسمي المعتمد والذي يدافع عن حقوق تلك الشركات وملاكها أمام الجهات الحكومية المختلفة،الأمر الذي يؤثر سلبا على تحقيق الشمول المالي .

-تقديم معظم شركات هذا القطاع لخدماتها بناء على اعتمادها طريقة دفع واحدة وهي تطبيقات المحافظ الإلكترونية وإغفال تلك الشركات لمسألة تنويع طرق دفع أخرى تعتمد على بطاقات ال NFC وأجهزة ال POS، وهو ما يجعل رفع نسبة الشمول المالي محصورة على طريقة دفع واحدة وهي تطبيق المحفظة الإلكترونية.

-للأسف الشديد منافسة القطاع الحكومي لهذا القطاع في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني وهو ما يؤثر سلبا على مستوى أداء شركات المحافظ الإلكترونية،ويجعل تلك الشركات واقعة تحت المنافسة غير العادلة مع الجانب الحكومي في الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي،الأمر الذي يؤثر سلبا على الشمول المالي في البلاد .

-إطلاق هذا القطاع لجميع خدمات الدفع الإلكتروني في ظل عدم وجود نظام مدفوعات فوري (Instant Inclusive Payment System) يختص بإجراء عملية التسويات المالية الفورية والأنية (Real Time Settlement System)،وذلك عند قيام عميل بعملية الدفع من نظام محفظة إلى نظام محفظة آخر،حيث تعتمد طريقة التسوية الفورية أو المؤجلة على مستوى تحقيق الشمول المالي في البلاد .

-عدم إتاحة إطلاق نماذج عمل جديدة (Business Model) لخدمات النقد الإلكتروني لشركات الاتصالات (G.S.M.A) والتي تسمح بتقديم خدمات النقد الإلكتروني عبر تقنية ال USSD التي تسمح للمواطنين الذين لديهم أجهزة غير ذكية باستخدام الخدمة دون الحاجة لتوفر الإنترنت،وهو ما يؤثر فعليا على تحقيق الشمول المالي في المناطق النائية وحصر نموذج تقديم خدمات النقد الإلكتروني على تقديم الخدمة عبر تطبيق المحفظة عبر أجهزة الهاتف المحمول الذكي،وهو من أهم الصعوبات التي يجب البت فيها من قبل البنك المركزي اليمني .

-وقوع الاحتكاكات والصراعات المستمرة ما بين القطاعات الحكومية والتي يجدها هذا القطاع عند إطلاق خدماته،حيث تجد شركات هذا القطاع واقعة تحت تأثير قرارات البنك المركزي وتدخل وزارة الاتصالات،والذي يؤثر سلبا على مستوى أداء كل شركة وينعكس أيضا على مستوى تحقيق الشمول المالي.

-بالطبع من أهم التحديات التي يواجهها هذا القطاع وباقي القطاعات هي التحديات المتمثلة في الأزمة السياسية للبلاد وتحديات السيولة النقدية وشحتها وغيرها من التحديات التي تؤثر على تحقيق الشمول المالي بشكل خاص والاقتصاد الوطني بشكل عام .

-عدم إقرار البنك المركزي لسياسات واضحة تختص بتحويل المجتمع من مجتمع يعتمد في مدفوعاته على استخدام الكاش إلى مجتمع يعتمد على خدمات الدفع الإلكتروني وذلك من خلال وضع سياسات للبنوك تساهم في الحد من استخدام العملاء للنقد (الكاش) بغرض تحفيزهم للتحول نحو استخدام خدمات الدفع الإلكتروني،وفي هذا الإطار نستطيع الاستفادة من تجربة البنك النيجيري التي اعتمدها لجميع البنوك التجارية والتي ساهمت بوضع خطة زمنية لتحويل العملاء من استخدام النقد (الكاش) الأمر الذي ساهم في تشجيع العملاء على استخدام خدمات الدفع الإلكتروني وتجدون تجربة البنك النيجيري في الرابط أدناه.

btca-production-site.s3.amazonaws.com/documents/114/english_attachments/BTCA-longVersion-Nigeria-Case-<study-20150713.pdf?1442941391

ومن جانب آخر،وعند النظر للمشهد العام للمدفوعات في اليمن ومقارنته بمدى تأثير ذلك المشهد على الصورة العامة للشمول المالي،فإنه وللأسف الشديد لا يزال لدى البلاد العديد من التحديات والصعوبات التي يواجهها معظم اللاعبين المؤثرين والتي تؤثر سلبا على الشمول المالي ومن ضمن تلك التحديات :

- عدم وجود تناغم واضح ما بين اللاعبين المؤثرين في صناعة التكنولوجيا المالية، حيث يظهر ذلك من خلال غياب التنسيق والتنظيم ما بين معظم اللاعبين المؤثرين،الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى الشمول المالي .

- غياب البيئة التنظيمية والتشريعية المناسبة التي تساعد في وضع الخطط الاستراتيجية الخاصة بالشمول المالي،ويظهر ذلك من خلال عدم وجود تشريعات وقوانين واضحة تحمي صناعة التكنولوجيا المالية من القرارات التي يتم اتخاذها من بعض الجهات الحكومية والتي تسبب الاحباط لدى المستثمرين من القطاع الخاص في مجال التكنولوجيا المالية.

- غياب الدور الحقيقي للجانب الحكومي والمتمثل في توزيع دوره ما بين الدعم والإشراف والتنسيق والتشجيع للقطاع الخاص العاملين في صناعة التكنولوجيا المالية،وتحويل دوره في الصناعة إلى المنافس للقطاع الخاص وهو بدون شك سيكون له التأثير السلبي على الشمول المالي في البلاد.

- عدم معرفة معظم اللاعبين المؤثرين على صناعة التكنولوجيا المالية،بأدوارهم ومسؤولياتهم التي يجب تنفيذها حول الشمول المالي،والذي قد يعزى إلى عدم الاستفاده من تجارب الدول التي سبقتنا في هذا المجال،وهو كذلك عدم الرغبة في التعلم واكتساب أفضل الممارسات والخبرات التي تؤهل الجميع لتحقيق الشمول المالي.

مقترحات وحلول

وبالنظر إلى المستقبل المشرق الذي ننشده جميعا في تحقيق الشمول المالي،وبالرغم من التحديات والصعوبات التي ذكرناها والتي قد نتفق أو نختلف عليها،إلا أنه من الضروري العمل على وضع المقترحات والحلول التي يجب العمل عليها لرفع نسبة الشمول المالي في البلاد ومن تلك المقترحات والحلول النقاط التالية :

أولا: اعتماد خطة استراتيجية وطنية لتحقيق الشمول المالي في اليمن، بحيث يشترك جميع اللاعبين المؤثرين في إعداد محددات تلك الخطة الاستراتيجية وتفاصيلها .

ثانيا : تنظيم المشهد العام للمدفوعات في اليمن،وذلك من خلال تنظيم الأدوار والمسؤوليات والمهام المناطة باللاعبين المحليين والذي ينعكس إيجابا على رفع نسبة الشمول المالي في البلاد.

ثالثا: العمل على بناء نظام مدفوعات وطني،وأيضا نظام مدفوعات فوري، ونظام الهوية الرقميه، الأمر الذي ينعكس إيجابا على رفع نسبة الشمول المالي في البلد.

رابعا: اتخاذ خطوات حقيقية وواضحة لإضافة نموذج جديد لتقديم خدمات النقد الإلكتروني، تقدمه شركات الاتصالات الG S.M.A،ويسمح بتقديم خدمات النقد الإلكتروني بناء على الشورت كود (USSD)،وبما يتيح للمواطنين الذين يمتلكون أجهزة هاتف غير ذكي الحصول على خدمات النقد الإلكتروني دون الحاجة لاستخدام الانترنت.

خامسا: بالرغم من الظروف والتحديات الراهنة،إلا أنه يتحتم على جميع اللاعبين المشاركة في إعداد خطة وطنية توعوية تستهدف جميع فئات المجتمع حول تعزيز مفهوم الشمول المالي وقد طالبنا ولا نزال نطالب بضرورة إعدادها وتنفيذها وبرعاية وإشراف من البنك المركزي .

سادسا: التركيز على تأسيس جهة حكومية أو خاصة تهتم بإعداد تقرير سنوي حول الشمول المالي في اليمن،وتهتم أيضا بتحديث مؤشرات الشمول المالي وحجم المدفوعات في اليمن وبشكل سنوي،الأمر الذي يدعم توجهات وتطلعات الجميع حول الشمول المالي.

*ممارس رقمي معتمد- مدير إدارة المحافظ الإلكترونية- بنك اليمن والكويت

الشمول المالي وأهمية دور شركات الاتصالات في تحقيقه

يعتبر الشمول المالي من أحد أهم عوامل التمكين والمحرك الرئيسي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة SDGs، فمن أصل سبعة عشر هدف للتنمية المستدامة، فإن الشمول المالي يستهدف ثمانية منها، أحدها «الحد من عدم المساواة»، والتي يندرج فيها عدم التكافؤ في الحصول على خدمات تلبي الاحتياجات الحقيقية لكل فئات المجتمع وشرائحه، ومن أهم تلك الخدمات الخدمات المالية التي تساهم في تحقيق تمكين اقتصادي ومساواة مالية لكل أفراد المجتمع دون استثناء.

إن عدم التكافؤ في الحصول على خدمات مالية يعتبر من أكثر التحديات التي تواجه الدول النامية، وهو مما يؤدي إلى تباين الفرص وعدم التمكين لكل أفراد المجتمع، وكذا التهميش وعزلة فئات كبيرة منه، وبدلا أن يكون لتلك الفئات والشرائح الدور الفاعل في تنمية العجلة الاقتصادية وتحسين المستوى المعيشي والصحة /الأمن المالي، ستصبح تلك الفئات عبئا على المنظومة الاقتصادية وفي عزلة عن بقية أفراد المجتمع. وبالتالي لابد أن نعي أنه دون تحقيق الشمول المالي، فإننا لا نبالغ أننا قد نواجه صعوبة في تحقيق تنمية مستدامة للبلاد.

الخدمات المالية الرقمية وأهميتها

من أهم الخدمات التي تساهم في تحسين مستوى معيشة الفرد في المجتمع هي الخدمات المالية. وحسب الدراسات فإن عدد اليمنيين الذين لديهم حسابات مصرفية حوالى مليون ونصف المليون وغالباً لا يستخدمون المدفوعات الرقمية بشكل كبير من خلال حساباتهم. كذا فإن عدد مشتركي المحافظ الرقمية لا يزال قليلا مقارنة بالتعداد السكاني لليمن والذي تجاوز 33 مليون نسمة، وبحوالى نسبة أقل من 12%. بمعنى أننا أمام مشكلة كبيرة وهي الاستبعاد المالي Financial Exclusion (عكس الشمول المالي) ويعاني منه العديد من فئات المجتمع اليمني،وتعود أسبابه لعدة عوامل منها عدم التوافرية،صعوبة الوصول،أو عدم تلبيتها لاحتياجات المستفيد.

ولذلك فإن الاستبعاد المالي يشكل عائقا كبيرا أمام الحد من الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية، بل ويقلل من الوصول إلى الخدمات المالية، وتحسين الصحة المالية في حياتهم نظراً لافتقارهم لمقومات/أدوات الادخار والاستثمار والاستخدام غير الضروري للموارد على المدى القصير دون فهم ووعي كامل بالإمكانيات المتاحة بخدمات ذات ثقة عالية وتلبي مختلف الاحتياجات. بل ان الاستبعاد المالي قد يؤدي لارتفاع نسبة الجريمة بمختلف مستوياتها.

وبالتالي فإن السؤال المهم هو «لماذا العديد من الناس لا يزالون خارج المنظومة المالية والمصرفية» ونفس السؤال الذي لابد من طرحه لماذا هناك العديد من الناس من هم خارج منظومة الخدمات الحالية المقدمه في المدفوعات الرقمية!

إضافة إلى العدد الكبير من المستخدمين الخاملين Dormant Customers في العديد من الخدمات الرقمية الحالية، وهو الأمر الذي يمكن إدراكه من خلال العدد الكبير مقارنة بعدد العمليات، وقيمة عمليات الخدمات المالية الرقمية، والتي سنلاحظ فيه أن عدد العملاء الفاعلين لا يزال قليلا مع ارتفاع عدد العملاء الخاملين الذين يعتبرون كلفة حال تسجيلهم وكلفة حال وجودهم كعملاء خاملين. وكذا عدد العمليات والقيمة الإجمالية من العمليات التي تمت. ذلك كله يوضح أن نوعية الخدمات المقدمة غير صحيحة ولا تلبي احتياجات العملاء، ففهم المشكلة هو نصف الطريق،وهذا ما يجب التركيز عليه.

دور شركات الاتصالات وأهميته في تقديم حلول ذات طابع شمولي

وبالتالي فإنه من المهم بمكان تقديم خدمات ذات طابع شمولي ومتكامل،ولن يمكن ذلك إلا من خلال التمكين الكامل لشركات الاتصالات لكي تقوم بدورها في تقديم خدمات تكنولوجيا المال من خلال نموذج العمل MNOs الذي أثبت

تقديم الخدمات المالية ذات الطابع الشمولي والمتكامل يتطلب التمكين الكامل لشركات الاتصالات للقيام بدورها في تقديم خدمات تكنولوجيا المال

عبدالرحمن الحكيم *

فاعليته في الدول الإفريقية ودول الشرق الأوسط، والذي لاحظنا فيه تمكين شركات الاتصالات من تقديم خدمات تكنولوجيا المال بشكل مباشر وبنطاق كامل.

حيث تتمتع شركات الاتصالات بوضع فريد يمكنها من دفع عجلة الشمول المالي وأن تكون لاعباً أساسيا في المساهمة في تحقيقه، وذلك بفضل الانتشار الواسع وحيازة ثقة العملاء الراسخة، وكذا تتميز بالإمكانيات التقنية والبنية التحتية الواسعة والحديثة. وبالتالي تصبح شركات الاتصالات قادرة على تحقيق الشمول المالي الرقمي، وتقديم مختلف الخدمات المالية الرقمية بشكل مباشر من خلال ما تتميز به من قدرة على الوصول عبر العديد من قنوات التواصل التي تمتلكها والشمولية في خدماتها، كون أغلب فئات المجتمع إن لم يكن جميعها تستخدم خدمات الاتصالات بشكل أو بآخر. هنا لابد من أن نعي أن الوصولية بحد ذاتها لا تكفي وكذا أنه ليس من الصحيح أن يقتصر دور شركات الاتصالات على تحقيق الوصولية فقط، حيث تمتلك شركات الاتصالات حزمة من الإمكانيات التي تساعدها في تقديم الخدمات المالية الرقمية لعدد كبير من العملاء وبكفاءة عالية. وكذا تتميز بتقديم خدمات ذات طابع إبداعي كون ذلك من أحد أسس تقديم الخدمات الرقمية، وبالتالي تحسين نوعية الخدمات المالية الرقمية الأكثر أماناً لما توليه من أهمية لجانب أمن المعلومات كأحد جوانب قوتها. وبذلك ستلعب شركات الاتصالات دوراً فاعلاً وسيكون لها الأثر الإيجابي في إيجاد الفرص وتحقيق المساواة المالية وتقديم الخدمات المالية الرقمية التي ستلبي احتاجات كل فئات المجتمع. بل تتميز شركات الاتصالات في أنها تقدم خدماتها في كل المناطق، وليس فقط المناطق ذات الجدوى الاقتصادية، وهذا ما لاحظناه من كثير من مزودي الخدمات المالية الرقمية في استهداف المدن الرئيسية بشكل رئيسي بهدف الجدوى الاقتصادية، ومع ذلك حتى في المدن الرئيسية لا يزال الإقبال أقل من المتوقع، مما يعني أن طريقة تقديم الخدمات المالية الرقمية لا يزال يحتاج إلى رفع كفاءته وهو ما يمكن تحقيقه مع شركات الاتصالات وتقديمها للخدمات المالية الرقمية بشكل مباشر.

وبالتالي أصبح من الضروره بمكان تفعيل دور الخدمات المالية الرقمية التي لن تتحقق إلا من خلال تقديم خدمات تكنولوجيا المال. هنا قد نجد أن أساس المشكله هو السعي المستمر من قبل مقدمي الخدمات المالية الرقمية في تحويل النقود الورقية إلى نقود رقمية، ولكن الكيفية قد تكون غير كاملة ولا تحقق النتيجة المرجوه. أن مفهوم الشمول المالي يحتاج إلى تعديل في أذهاننا نحن قبل أن نتغنى به في تقديم الخدمات المالية الرقمية، ونحتاج إلى أن نزيد وعينا وفهمنا للمشكلة قبل أن نقفز للحلول التي قد لا تكون مجدية!

لأجل كل ذلك، يمكن البدء في السعي لتحقيقه حال استشعارنا المسؤولية الحقيقية، وتحقيق الشمول المالي الرقمي ليس من الخيال أو ابتكار جديد، بل هو ما يتم العمل به في كثير من الدول من تقديم شركات الاتصالات لخدمات مالية ناجحة، مثل سفاريكوم، اورانج وغيرها من شركات الاتصالات التي كان لها الدور الفاعل في المساهمة في تحريك عجلة التنمية في بلدناهم، ومن تلك الدول غانا التي كانت شركات الاتصالات لها الدور البارز والاساسي في تعزيز الشمول المالي.

وبالأخير، يكفينا تأخرا في السعي نحو التحول الرقمي وتمكين شركات الاتصالات من تحقيقه، حيث أن التحول الرقمي بمثابة سفينة نوح وسيكون له الدور الفاعل والكبير في تحقيق الشمول المالي والشمول الرقمي بالبلد وعدم الغرق في أي تأثرات اقتصادية قد نواجهها. بل أصبح من الضرورة بمكان التمكين نحو تقديم خدمات تكنولوجيا المال الشاملة، والتي من أهم عوامل نجاحها تمكين شركات الاتصالات ككل دون استثناء بأن تكون مزود انترنت رئيسي، وتقديم الخدمات السحابية وخدمات الـ OTT لتحقيق تحول رقمي حقيقي وناجح. وكذا تمكين شركات الاتصالات من أن تقوم بدورها في تقديم خدمات تكنولوجيا المال بشكل شمولي يساهم في تحقيق الشمول المالي الرقمي والتمكين الاقتصادي للبلد.

*(استشاري وباحث في التحول الرقمي وتكنولوجيا المال FinTech)

المراجـــــع:

- Financial Inclusion and the SDGs - UN Capital Development Fund (UNCDF)
- Without financial inclusion, we can forget about sustainable development - Alliance for Financial Inclusion (afi-global.org)
- Rethinking_Yemens_Economy_No10_En.pdf (carpo-bonn.org)
- paymentwall.com/en/payment-methods/yemen
- intellias.com/telecom-mobile-payments-why-should-fintech-partner-with-telcos/
- telecomreview.com/articles/reports-and-coverage/5987-modern-transactions-telcos-fintech-revolution
- telecoms.adaptit.tech/blog/the-fusion-of-fintech-and-telecoms/
- tecnotree.com/future/blog/telecom-and-fintech-convergence
- insidetelecom.com/telecom-financial-services-integrating-finance-into-telcos/
- papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3392280
- gulfbusiness.com/how-mobile-network-operators-can-drive-the-next-wave-of-financial-inclusion-in-mena/
- driving financial inclusion: The Role of banks, telcos and fintechs (thebftonline.com)
- Determining Effect of Telecom Services on Financial Inclusion in Haryana using SEM by Taufeeque Siddiqui, Kashif Iqbal Siddiqui :: SSRN

الشمول المالي.. الأهمية والاتجاهات

حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة لدى مختلف دول العالم وخصوصا الدول النامية نتيجة تداعيات الأزمة المالية العالمية، وقد تبنّت مجموعة العشرين والبنك الدولي والأمم المتحدة الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة في أجندة التنمية الاقتصادية، وقامت معظم الدول بإعداد استراتيجيات لتحسين فرص الشمول المالي والوصول للخدمات المالية بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

ما هو الشمول المالي؟!

هناك تعريفات متعددة للشمول المالي ويعرف الشمول المالي بأنه إتاحة فرص مناسبة لجميع فئات المجتمع، سواء المؤسسات أو الأفراد للحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة عن طريق توفير خدمات مالية متنوعة من خلال القنوات الرسمية المسؤولة والمستدامة.

ويركز على إزالة العقبات التي قد تمنع الأفراد والمؤسسات من الحصول على الخدمات المالية.

أهمية الشمول المالي

يمثل الشمول المالي بُعداً هاماً في استراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة فهو يساعد في:

- تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي وتحقيق التنمية المستدامة، فمثلا عند توفير وإتاحة تمويل للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة يؤدي ذلك إلى دعم النمو الاقتصادى وتوفير فرص عمل.

- يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، فقد توصلت دراسة في كينيا إلى أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حقق منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 150000 امرأة بإنشاء مشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة، وبالتالي تقليص نسبة الفقر بين هذه الأسر المعيشية بحوالي 22%.

- ادماج جزء كبير من الاقتصاد غير الرسمي للأفراد والشركات والمشاريع الصغيرة إلى الاقتصاد الرسمي وكذلك نقل جزء كبير من المدخرات إلى القطاع المصرفي الرسمي وبالتالي إعادة تدويرها واستخدامها في تمويل المشاريع وتحريك عجلة التنمية.

- تساعد الخدمات المالية الناس على تراكم وحشد المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات، فبعد تزويد البائعين في كينيا لا سيما النساء بحسابات ادخار ارتفعت مدخراتهم وزاد استثمارهم في مشاريعهم بحوالى 60%، كما زاد إنفاق الأسر في النيبال على الأغذية الهامة، اللحوم والأسماك، بنسبة 15%، وعلى التعليم بنسبة 20%،وذلك بعد حصولهم على حسابات ادخار مجانية، كما ارتفع إنفاق المزارعين في مالاوي الذين كانوا يودعون مكاسبهم في حسابات ادخار المعدات الزراعية بنسبة 13% كما ازدادت قيمة محاصيلهم بحوالى 15% .

- يساعد الشمول المالي المستخدمين على الحصول على الخدمات المالية والادخار لتحسين القدرة على مجابهة الأزمات،وتُتيح الحسابات الفردية للنساء أيضا مزيدا من الخصوصية والأمن والتحكم في أموالهن.

- يؤدي الشمول المالي إلى تقليل الاعتماد على النقود المطبوعة في التداول وتخفيف طباعة وحفظ ونقل النقود التي تكلف مبالغ هائلة.

- يعني الشمول المالي استخدام أدوات التقنية الحديثة وبالتالي تسريع دوران النقود (الدورة النقدية) وبالتالي إعادة استثمارها وإنفاقها لمرات أكثر وتحقيق الرخاء الاقتصادي.

- الشمول المالي يساهم بشكل كبير في محاربة ظاهرتي الفساد وغسل الأموال كونه يعزز آليات متابعة المعاملات المالية والتأكد من قانونية مصادرها واستخداماتها، ففي الهند مثلا انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالى47% عندما تم تسديد هذه المدفوعات من خلال بطاقات ذكية تستخدم بها البصمات الإلكترونية، أما في النيجر، فقد أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة إلى تقليص التكلفة المتغيرة لإدارة هذه الإعانات بنسبة 20%.

عبدالغني السماوي *

الأبعاد الرئيسية للشمول المالي

للشمول المالي أربعة أبعاد رئيسية لابد أن تعمل مع بعضها البعض لتحقيق الشمول المالي وهي:

خدمات مالية مبتكرة ومتنوعة

وتشمل الخدمات المالية على سبيل المثال لا الحصر:

- فتح الحسابات البنكية وحسابات المحافظ الإلكترونية، الحصول على التمويل بمختلف مسمياته، خدمات التأمين، خدمات السداد والتحويل، خدمات الاستثمار.

- الخدمات المالية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول بما في ذلك خدمات

الفوترة والدفع والتحويل والسداد والتمويل والادخار والاستثمار وغيرها من الخدمات.

- خدمات الربط البيني بين مقدمي الخدمات المالية والمؤسسات الحكومية والخدمية والتجارية.

التثقيف المالي ونشر الثقافة المالية

- يعرف التثقيف المالي بأنه مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات والمواقف والسلوك الضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة.

- يهتم التثقيف المالي بتطوير مهارات الأفراد والشركات وتعزيز ثقتهم بالخدمات المالية وذلك بهدف زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، وليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة، وذلك لتحقيق الرفاهية المالية.

- غياب الثقافة المالية يؤدي إلى تراكم الديون أو التخلف عن سداد القروض وإلى حالات الإعسار والإفلاس، وغيرها من المخاطر وبصفة خاصة على النساء والفقراء والشباب والأقل تعليما.

- لابد من أن تستهدف برامج التعليم المالي جميع فئات المجتمع، خصوصا النساء، والشباب، والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والفئات محدودة الدخل، والمقيمين في الأرياف والقرى البعيدة والمدارس والجامعات.

التشريعات والقوانين التي تعزز الشمول المالي

على السلطات التشريعية والبنوك المركزية إقرار القوانين والقواعد التي تعمل على تعزيز الشمول المالي مثل:

1. قوانين تنظيم التقنيات الحديثة مثل منصات الدفع والتحويلات الرقمية ومنصات التمويل الجماعي Crowd Funding ومنصات online lending ومفاهيم البنوك المفتوحة open banking .

2. قوانين الهوية الرقمية، لأن الافتقار إلى نظام فاعل للهوية الوطنية يؤدي إلى استبعاد الكثير من الأفراد والمؤسسات من النظام المالي لذا لابد من تطوير أنظمة للهوية الرقمية وربطها مع مقدمي الخدمات المالية.

3. القوانين التي تنظم عمل مقدمي خدمات الدفع الإلكترونية وشركات المحمول كجهات مقدمة للخدمات المالية وبما يساعد على نشر أوسع للخدمات المالية وخاصة في المناطق النائية.

4. قوانين الأمن الرقمي السيبراني وقوانين حماية المستهلك المالي.

حماية المستهلك

تهدف الحماية المالية للمستهلك إلى ضمان توفُّر خدمات مالية آمنة للمستهلكين ومعاملتهم بشكل عادل وشفاف من خلال إلزام مقدمي الخدمات المالية بما يلي:

- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل معها.

- اطلاع العميل على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج، وإبقائه على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية المقدمة بصورة منتظمة .

- حماية بيانات العملاء الشخصية والمالية.

- وضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوق العميل.

- توفير طرق مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة للتعامل مع شكاوى العملاء، وفقًا لأفضل الممارسات الدولية وفى التوقيت المناسب.

- توعية وتثقيف العملاء على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

الشمول المالي في اليمن

الوصول إلى الخدمات المالية المناسبة لم يعد ترفا،حيث تطالب بعض الجهات الدولية باعتبار حق الوصول إلى الخدمات المالية أحد حقوق الإنسان مثله مثل الحق في الوصول إلى المعلومة والحق في الحصول على التعليم وذلك لأن الحصول على الخدمات المالية يساعد في تحسين الحصول على التعليم والصحة وتوفير حياة كريمة وتعمل اليمن كغيرها من الدول على تحسين الوصول إلى الخدمات المالية والشمول المالي إلا أن الظروف الحالية للبلاد بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص قد أثرت بشكل كبير على مدى الاهتمام بالشمول المالي وتوفير الخدمات المالية.

مؤشرات الشمول المالي في اليمن

لا توجد إحصائيات أو مؤشرات منشورة حديثة للشمول المالي في اليمن وقد أشار البنك الدولي في قاعدة بيانات الشمول المالي إلى أن نسبة عدد

"يمثل الشمول المالي بُعداً هاماً في استراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة وفي تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي"

"لتعزيز الشمول المالي في اليمن لابد من العمل على بناء الثقة بالقطاع المصرفي والتوسّع في تقديم الخدمات المالية الرقمية"

الأفراد اللذين لديهم حسابات لدى البنوك وصلت إلى 6% في العام 2014 من عدد البالغين وقد أشارت دراسة «خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن الفرص والتحديات « إلى أن عدد من يمتلكون حسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية بما في ذلك الحسابات المفتوحة لدى المحافظ الإلكترونية قد وصل إلى 10% بنهاية العام 2019، ويلاحظ أن السوق المالية اليمنية تتمتع بخصوصية مختلفة،حيث يلعب قطاع شركات ومنشآت الصرافة دور كبير في تقديم الخدمات المالية ورغم أن القانون يمنع شركات الصرافة من فتح حسابات جارية للعملاء إلا أن أزمة السيولة التي تعاني منها البنوك قد دفعت الكثير من الشركات والأفراد إلى فتح حسابات لدى شركات الصرافة ولديها قطاع لا بأس به من المتعاملين.. كما أن حسابات المحافظ الإلكترونية قد ارتفعت بشكل كبير بناء على الأخبار التي نسمعها عبر إعلانات هذه المحافظ بوصولها إلى أرقام بعضها مليون عميل والبعض الآخر نصف مليون وهي مؤشرات تدل على ارتفاع نسبة الشمول المالي،خصوصا وأن التعامل مع المؤسسات المالية والحصول على حساب مصرفي لم يعد ترفا بل أصبح من أساسيات الحياة مثله مثل التعليم والصحة والانترنت.. مع العلم أن مؤشرات الشمول المالي في اليمن تعتبر الأدنى على مستوى العالم.

تحديات الشمول المالي في اليمن

- الأوضاع الحالية وعدم الاستقرار السياسي وفقدان الثقة بالقطاع المصرفي وأزمة السيولة النقدية.

- ارتفاع مستوى الأمية بشكل عام والأمية المالية بشكل خاص.

- انخفاض مستوى الدخل.

- محدودية الخدمات المالية من حيث الانتشار والتنوع في الخدمات (حتى الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف المحمول).

- ضعف البنية القانونية (حماية المستهلك المالي).

- ضعف البنية التحتية في خدمات الانترنت والاتصالات والكهرباء.

ماذا نحتاج لتعزيز الشمول المالي في اليمن؟!

1. العمل على بناء الثقة بالقطاع المصرفي والمالي اليمني.

2. التوسّع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services) وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وأكثر فعالية.

3. تنويع وتطوير المنتجات والخدمات المالية بهدف تقديم خدمات مبتكرة وذات تكلفة منخفضة، تتواءم مع إحتياجات الفئات المستبعدة، ذوي الدخل المنخفض، فمن الضروري مراعاة متطلبات العملاء عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإدخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل.

4. تطوير البنية التحتية للنظام المالي ونظام الهوية الوطنية الرقمية.

5. إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر، ووضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية وخلق بيئة تنظيمية واضحة للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

6. ضمان الحماية المالية للمستهلك عبر التوعية والتثقيف المالي من خلال اطلاعه على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية،إضافة إلى إبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية.

7. وضع استراتيجيات وطنية للتثقيف المالي تغطي الإدارة المالية اليومية، وإدارة الائتمان والديون، والتخطيط المالي طويل الأجل، واستخدام الخدمات والمنتجات المصرفية، والتأمين، والتحويلات المالية، وخطط التقاعد، بالإضافة إلى شرح حقوق وواجبات العملاء وكيفية التعامل مع الخدمات المالية.

*مدير عام المعهد المصرفي

رغم تعدد تعريفات الشمول المالي التي تبنتها كبرى المؤسسات المالية والاقتصادية الدولية إلا أنها تتفق في مجملها على أن الشمول المالي يُعنى بزيادة القدرة على (الوصول) أي وصول العملاء بمختلف تصنيفاتهم إلى الخدمات المالية البنكية المختلفة التي تلبي احتياجاتهم، وعلى هذا الأساس فإن مصطلح (الوصول) يعد هو الركيزة الأساسية لقياس مستوى عمق ونجاح وكفاءة الشمول المالي، كون الوصول إلى الشمول المالي يعني توفير كافة العوامل وإزالة كافة العوائق التي تقف أمام تحقيق شمول مالي كبير وواسع النطاق.

الوصول.. هو أساس نجاح الشمول المالي

تجربة بنك الأمل للتمويل الأصغر في تحقيق الشمول المالي

فمن وجهة نظر بنك الأمل للتمويل الأصغر فإن الوصول للخدمات المالية يحمل في طياته عدة معان واعتبارات مترابطة مع بعضها البعض، فالوصول يعني تنوع الخدمات وتلائمها مع احتياجات العملاء ويعني أيضا تقديمها وفق تسعير مناسب ومسؤول، ويعني أيضا تنويع وسائل الانتشار لإيصال الخدمات المالية، وأيضا إسنادها بخدمات غير مالية تعظم من قيمتها وفوائدها، حيث يجب أن يتم العمل على جميع هذه العوامل بشكل متواز ومراقبتها وتقييمها وتطويرها بشكل دائم، كون إغفال أي من هذه العوامل قد يشكل عائقا أمام الوصول للخدمات المالية، ولا نستطيع تحقيق شمول مالي حقيقي و ذي تأثير اجتماعي واقتصادي في المجتمع .

الوصول يعني منتجات متنوعة وملائمة للعملاء

يتحقق الوصول إلى الشمول المالي عندما تقدم المؤسسة المالية خدمات ومنتجات تتلاءم وطبيعة احتياج العملاء سواء كانوا أفرادا أو شركات ومن هذا المنطلق صمم بنك الأمل باقة من الخدمات والمنتجات المالية وغير المالية التي تلائم مختلف احتياجات فئات العملاء وبالتالي تحقيق الوصول الفعال الكفيل بتحقيق الشمول المالي الذي يسهم بدوره في دفع عجلة النمو الاقتصادي في اليمن، لذلك يقدم البنك خدمات متنوعة تشمل التالي:

خدمات التمويل: يوفر البنك في خدمة التمويل الأصغر والصغير مجموعة من المنتجات موزعة على مختلف القطاعات الإنتاجية والتجارية والخدمية والزراعية وقطاع الطاقة البديلة، لذلك فهو يقدم منتجات تمويل تلائم المزارع ومصممة وفق احتياجاته وطبيعة نشاطه الزراعي الذي تختلف دورة إنتاجه عن المشاريع الأخرى ذات الطابع اليومي ويتحقق شرط المواءمة هنا لمعرفة العميل العميقة بطبيعة نشاطه وقدرته على إدارة مخاطره، وهناك تمويلات تم تصميمها خصيصا للمشاريع النسائية والتي تتسم ببساطة إجراءاتها ومتطلباتها وسهولة ضماناتها لتلائم المشاريع النسائية الصغرى والمنزلية.

خدمات الادخار: وتنوعت أيضا حسابات الادخار التي تلائم مختلف الفئات المستهدفة فقام البنك بتوفير حسابات ادخار لمختلف الأعمار وحسابات لآجال قصيرة وطويلة وبمختلف العملات، ليصل الأمر أن يكون مبلغ 500 ريال كافيا لامتلاك حساب بنكي في بنك الأمل، فلا يمكن أن يتحقق الوصول للشمول المالي لهذه الفئات إذا لم تتواءم طبيعة الحساب مع طبيعة نشاط العميل وهدفه من فتح الحساب.

محمد عطية*

يتحقق الوصول إلى الشمول المالي عندما تقدم المؤسسة المالية خدمات ومنتجات تتلاءم وطبيعة احتياج العملاء

خدمات تحويل الأموال: توفير وسيلة آمنة وسريعة لتحويل الأموال محلياً ودولياً عبر شبكة واسعة من الوكلاء ونقاط الخدمة المنتشرة في المناطق الحضرية والريفية، إضافة إلى إيصال المساعدات المالية المقدمة من المنظمات المانحة إلى المستفيدين عبر مراكز التوزيع الثابتة والمتنقلة وفرق التوزيع المنزلي وكذلك عبر الحسابات الإلكترونية، ويراعى فيها الحفاظ على كرامة وأمن المستفيدين من هذه المساعدات وفق منظومة معايير العمل الإنساني في الطوارئ .

الخدمات الإلكترونية: وتجعل من الوصول لكافة خدمات البنك أكثر سهولة ويسر ومتوافرة على مدار الساعة عبر الهاتف المحمول للعميل، وتساعده في تنفيذ المدفوعات وتحويل الأموال خلال لحظات .

خدمات الشركات والمنظمات: والتي من خلالها يخدم البنك عملاءه من الشركات والمنظمات المحلية والدولية التي تعزز من مصادر السيولة وتساعد البنك في توسيع قاعدة عملائه من أصحاب المشروعات الصغيرة والصغرى.

كما يؤمن بنك الأمل أن تنوع الخدمات المالية لا يعني بالضرورة أنها تلبي احتياجات العملاء أو أنها تقدم قيمة مضافة لمشروعه أو نشاطه أو معاملاته المالية وغيرها من الاحتياجات المختلفة، فأحيانا يكون التمويل ليس هو الحل المناسب للنهوض بالمشاريع المتعثرة، ويكون الأنسب منها هي المنح الإغاثية التي يقدمها البنك بالشراكة مع المنظمات الدولية ذات الطابع التنموي، ليعود بعدها المشروع للنهوض والحصول على تمويلات لتطوير المشروع والاستفادة من باقي الخدمات المالية التي يقدمها البنك .

الوصول يعني التسعير المناسب والمسؤول

يستهدف بنك الأمل عملاء من مختلف شرائح المجتمع ذوي الدخول المتباينة وهذا ما حتم عليه تبني مزيج سعري لخدماته ومنتجاته مراعيا في ذلك مسؤوليته الاجتماعية ورسالته الإنسانية من جهة وضمان الوصول الفعال والعادل للأفراد والشركات لمختلف خدماته ومنتجاته بأسعار معقولة من جهة أخرى.

حيث قام البنك بتقديم منتجات تمويل وفق أساليب تسعير متنوعة، كالتمويلات التي تقدم بأسعار متوافقة مع ما يقدم في سوق التمويل الأصغر بشكل خاص والقطاع المصرفي بشكل عام، وكذلك تمويلات تقدم بأسعار رمزية وتستهدف شرائح محددة في المجتمع كمنتج حواء المقدم للمرأة، ومنتج الأمل تعليمي المقدم لطلاب الجامعات، إضافة إلى التمويلات التي تقدم دون أرباح عبر شبكة الموردين المتعاقدين مع البنك وتغطي الكثير من الاحتياجات التشغيلية للمنشآت التجارية الخدمية والزراعية إضافة إلى الاحتياجات المنزلية والموسمية، كما يحظى عملاء محفظة النقود الإلكترونية "بيس" بالعديد من الخدمات ذات التسعير المنافس والمتنوع، فهناك خدمات مجانية كسداد فواتير التلفون والإنترنت والكهرباء والمياه، وخدمات ذات رسوم رمزية كالتحويل بين الحسابات و المشتريات والتحويلات الاجتماعية، وخدمات تقدم بأسعار منافسة كالحوالات المالية والسحوبات النقدية وغيرها من الخدمات التي تتضمنها المحفظة والتي يستفيد منها العميل بتكلفة مدروسة بحسب طبيعة الخدمات ومستوى المنافسة، إضافة إلى خدمات الادخار المتنوعة والتي يقدمها البنك وفق آليات تسعير تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ويراعى فيها توجهات السوق وحجم مدخرات صغار العملاء، و التي يحرص البنك بشكل مستمر على تقديم أعلى الأرباح على مستوى القطاع المصرفي لتعظيم الفائدة منها

وتعود بالفائدة على أصحابها .

ويحرص البنك على إجراء أبحاث السوق بشكل دوري للتأكد من ملاءمة الأسعار وإعادة تسعير الخدمات فضلا عن إعادة النظر في الشرائح والأسقف لضمان تقديم خدمات مالية تتلاءم وقدرة العميل على الحصول عليها والتخفيف من تكلفتها خاصة للأفراد ذوي الدخل المنخفض الذين قد تكون لديهم موارد مالية محدودة لتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات والمنتجات المالية والتي تعاني من نسب متدنية من الشمول المالي.

الوصول يعني الانتشار

يدرك بنك الأمل أن تعذر وصول الأفراد وخاصة في المناطق الريفية والمعزولة إلى مواقع تقديم الخدمة التي يقدمها يسقط تحقيقه للمبدأ الذي ينبثق منه الشمول المالي وهو إمكانية الوصول العادل والمتاح أمام جميع أفراد المجتمع دون استثناء، ولهذا حرص البنك على تحقيق انتشار واسع على امتداد الجمهورية اليمنية في مناطق الريف والحضر سعيا منه لتقديم خدماته ومنتجاته عبر فروعه التي وصلت في نهاية العام 2023 إلى 18 فرعا فضلا عن وكلائه الماليين وغير الماليين الذين بلغ عددهم نهاية العام 2023 6686 وكيلا ماليا وغير مالي، ولديه أكثر من 10 ألف نقطة مشتريات عبر خدمة النقود الإلكترونية PYes، إضافة إلى أكثر من 3,000 فريق ميداني يعملون على استهداف المناطق النائية وخدمة العملاء والمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى إلى منازلهم، الأمر الذي من شأنه زيادة وصول عدد كبير من العملاء والمستفيدين خاصة في المناطق الريفية والمعزولة إلى الخدمات المالية بتكلفة ميسورة وبوقت معقول ليخطو البنك بذلك نحو إسقاط الحواجز الجغرافية التي تحرم آلاف الأفراد من تلبية حاجاتهم المختلفة من الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك.

يستهدف بنك الأمل عملاء من مختلف شرائح المجتمع ذوي دخول متباينة ويراعي في تقديم خدماته ومنتجاته مسؤوليته الاجتماعية ورسالته الإنسانية

الوصول يعني خدمات مكملة لتطوير الأعمال

يلعب البنك دورا رياديا في عملية التثقيف المالي للعملاء إيمانا منه بالدور المحوري الذي تلعبه الخدمات غير المالية في تحقيق الوصول الفعال الذي يحقق الشمول المالي حيث يقدم البنك عبر مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال(ريادة) خدمات تطوير الأعمال غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال والتي تُعنى بمحو الأمية المالية لهم من خلال تقديم دورات تثري المهتمين بالجانب المعرفي بالمهارات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن إدارة شؤونهم المالية، وفهم المنتجات المالية، والتخطيط للمستقبل، كما أطلقت المؤسسة أول منصة للتعليم الإلكتروني (الأمل تعلُّم) للتدريب على الخدمات غير المالية ومنح خريجي هذه المنصة تمويلا بعد وصولهم لمرحلة المعرفة المالية الكفيلة بتحقيق وصولهم إلى تطبيق المعرفة المالية على أرض الواقع وبالتالي إحداث تأثير ملموس في حياتهم.

الخاتمة

تحقيق الوصول في الشمول المالي هو منظومة متكاملة من الخدمات والإجراءات والنظم تصب في تعظيم الفرص أمام الأفراد والشركات للحصول على خدمات ومنتجات مالية بطريقة مسؤولة ومستدامة، وعلى هذا الأساس يلعب بنك الأمل دورا مهما في تمكين هؤلاء الأفراد من تلبية احتياجاتهم بالطريقة التي تلائم طبيعة هذه الاحتياجات وبتكلفة ميسورة وفي الوقت المناسب، إيمانا منه أن تمكين الأفراد وفق هذه المنظومة وانطلاقا من هذا المفهوم محرك رئيسي للنمو الاقتصادي ويسهم في خلق فرص العمل وتخفيض أعداد الفقراء كطريق لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

*مدير التسويق وتطوير الأعمال

يُعدّ الشمول المالي أحد أهمّ أهداف التنمية المستدامة، حيث يُساهم في تمكين الأفراد والأسر والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، مثل الحسابات المصرفية، والتحويلات المالية، والقروض، والتأمين، ممّا يُعزّز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي، ويُحفّز النمو الاقتصادي للدول، وخصوص النامية منها كاليمن.

الشمول المالي في اليمن..
الواقع والتحديات والحلول

أ. أسامة الشوخي*

الواقع العالمي للشمول المالي

إنجازات: شهد العالم تقدّمًا ملحوظًا في مجال الشمول المالي خلال السنوات الماضية، حيث زاد عدد الحسابات المصرفية لدى البالغين من 54% في عام 2011 إلى 71% في عام 2021.

فجوات: لا تزال هناك فجوات كبيرة في الوصول إلى الخدمات المالية، خاصةً في البلدان النامية، حيث يفتقر 1.7 مليار بالغ إلى حسابات مصرفية.

الفئات الأكثر تهميشًا: تُعاني النساء، والشباب، ورواد المشاريع الصغيرة والمقيمون في المناطق الريفية، والأشخاص ذوي الإعاقة من صعوبات أكبر في الوصول إلى الخدمات المالية.

مفهوم الشمول المالي

تعددت مفاهيم وتعريفات الشمول المالي ولكي نعطي مفهوما شاملا بعيداً عن تعددات وتشعبات التعاريف يمكننا أن نعرف الشمول المالي بأنه: (هو شمول مختلف شرائح المجتمع بتمكينهم واشتمالهم مالياً من الوصول بسهولة لمنتجات مالية وخدمات مصرفية مستدامة ومتنوعة، وذات طابع ابتكاري وتقني عالي الجودة، وسهلة الاستخدام، تلبي لهم احتياجاتهم بأيسر جهد وأقل تكلفة، تقدمها لهم مصارف ومؤسسات مالية رسمية ضامنة لهم حقوقهم كمستهلكين لتلك المنتجات المالية والخدمات المصرفية، معززة فيهم المعرفة المالية والثقافة المصرفية، محققة لهم بذلك الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي لأفراد المجتمع). (الشوخي، 2024)

أهم مكونات الشمول المالي

يمكننا أن نستخلص من التعريف السابق بأن الشمول المالي يتكون من عدة مكونات رئيسية تتمثل في:

- الوصول إلى الخدمات المصرفية والمنتجات المالية. الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية والمنتجات المالية.
- ملاءمة الخدمات المصرفية والمنتجات المالية لاحتياجات العملاء وبما يلبي احتياجات فئات المجتمع المستهدفة منه.
- تقديم الخدمات المصرفية والمنتجات المالية بأسعار معقولة بما يمكن الجميع من الوصول إليها. تقديم الخدمات المصرفية والمنتجات المالية بطريقة مسؤولة ومستدامة على المدى الطويل.
- تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع بما يساعد على الحد من الفقر وعدم المساواة.
- دور التوعية المصرفية والتثقيف المالي لما لها من دور هام في مساعدة الناس على فهم تلك المنتجات والخدمات المصرفية بشكل مسؤول وواعي.
- استخدام القنوات الرسمية بما يُشجع على استخدام القنوات الرسمية لحصول المجتمع على الخدمات المالية والمصرفية وعلى رأسها المصارف.
- حماية حقوق المستهلكين، بما يمكنهم من حصولهم على معلومات واضحة عن الخدمات المالية والمصرفية.

دور الهيئات الرقابية والإشرفية، بحيث تؤدي دوراً هاماً من خلال تطبيق قوانين ولوائح تضمن تقديم خدمات مالية ومصرفية مسؤولة.

واقع الشمول المالي في اليمن

يواجه اليمن وضعًا صعبًا فيما يتعلق بالشمول المالي، حيث تُشير مؤشرات الشمول المالي إلى انخفاض معدلاته بشكل كبير مقارنة بالدول العربية المجاورة ويتجلى ذلك فيما يلي:

- **فجوة كبيرة بين الجنسين:** 5% فقط من النساء في اليمن يمتلكن حسابات مصرفية، بينما تبلغ النسبة 25% للرجال.
- **يمثل البالغين نسبة منخفضة ممن لديهم حسابات مصرفية:** 18% فقط من البالغين في اليمن لديهم حسابات مصرفية في عام 2022، بينما تبلغ النسبة 54% في المتوسط العالمي و42% في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وانخفضت هذه النسبة من 11% في عام 2011 إلى 6% في عام 2014، ثم ارتفعت قليلاً إلى 18% في عام 2022.
- **تركز الخدمات المالية في المناطق الحضرية:** تتوفر الخدمات المالية بشكل أساسي في المناطق الحضرية، بينما يفتقر إليها سكان الريف، الذين يشكلون ما نسبته تقريباً 60% من الكثافة السكنية للمناطق الريفية اليمنية ككل.

انخفاض معدلات الادخار: 23% فقط من البالغين في اليمن يدخرون المال، بينما تبلغ النسبة 37% في المتوسط العالمي.

اعتماد كبير على النقود: لا يزال الاعتماد على النقود الورقية سائدًا في اليمن، حيث تُستخدم النقود في معظم إن لم يكن كل المعاملات المالية والتبادلات النقدية.

عوامل أسهمت في انخفاض الشمول المالي في اليمن

- **النزاع المستمر:** أدى الصراع الدائر في اليمن منذ عام 2014 إلى تدمير البنية التحتية المالية، وتعطيل الخدمات المصرفية، وخلق بيئة غير آمنة للاستثمار.
- **الفقر:** يعيش ما يقارب 80% من سكان اليمن تحت خط الفقر، مما يحد من قدرتهم على الوصول إلى الخدمات المصرفية.
- **ضعف الوعي المالي والمصرفي:** يفتقر العديد من اليمنيين إلى المعرفة حول الخدمات المالية وفوائدها، مما يجعلهم مترددين في استخدامها.
- **انعدام الثقة في النظام المالي والمصرفي:** أدت الأزمة المالية في اليمن إلى تآكل الثقة في النظام المالي، مما يثني الناس عن التعاملات المالية الرقمية.
- **الإجراءات البيروقراطية:** قد تكون الإجراءات اللازمة لفتح حساب مصرفي أو الحصول على قرض معقدة وطويلة، مما يحد من إقبال الناس عليها أو طلبها.

المؤسسات والقطاعات المعنية بالشمول المالي في اليمن

الحكومة: يمكن أن تلعب الحكومة اليمنية دورًا مهمًا في تعزيز الشمول المالي من خلال ما سوف تسهم به في وضع قوانين وتشريعات تدعم الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية وتسرع من إصدار قانون التعاملات الإلكترونية والنقود الورقية.

الوزارات: يمكن أن تسهم الوزارات في تعزيز الشمول المالي من خلال التعاون فيما بينها على اختلافها وأهمها: وزارة المالية، المؤسسة العامة للتأمينات والشؤون الاجتماعية والعمل، وزارة التجارة والصناعة، وزارة الشؤون القانونية، وزارة التربية والتعليم.

القطاع المالي والمصرفي: من خلال البنك المركزي اليمني كونه الجهة الرئيسية والأهم والمعني الأول بالتعزيز والدفع بالشمول المالي على مستوى كافة الأصعدة، تليه المصارف الخاصة اليمنية على اختلافها، مؤسسات التمويل الصغير والأصغر، وآخرها شركات الصرافة والمؤسسات المالية المقدمة للخدمات المالية الرقمية كالمحافظ الإلكترونية.

الشركات: شركات الاتصالات والتي تقدم خدمات رقمية ولو بأبسط صورها المتمثلة في المدفوعات والرسوم وشراء وحدات الاتصالات، ثم الشركات على اختلافها التي تسعى إلى تقديم خدمات مالية رقمية لموظفيها كقيد الرواتب، والمستحقات.

التحديات التي تواجه الشمول المالي في اليمن

الفقر: يُعدّ الفقر أحد العوائق الرئيسية أمام الشمول المالي، حيث لا يملك الكثير من الأشخاص الأموال الكافية للادخار أو الحصول على الخدمات المالية المصرفية كفتح حساب مصرفي أو استخدام الخدمات المالية.

الوعي: يفتقر العديد من الأشخاص للمعرفة الأساسية والدراية بماهية المفاهيم المالية والمصرفية،

بنك التضامن ودوره في تعزيز الشمول المالي في اليمن

يُعدّ بنك التضامن أحد أبرز المصارف الرائدة في اليمن، والملتزمة بتقديم مبادرات مبتكرة لتعزيز الشمول المالي وتطوير التوجه الرقمي للتكنولوجيا المالية المصرفية في البلاد ومن أبرز أنشطة بنك التضامن في هذا المجال:

توسيع شبكة الفروع والوكلاء المصرفيين : حيث بلغ عدد وكلاء بنك التضامن 3000 وكيل منتشرين في عموم محافظات اليمن لضمان وصول أكبر عدد ممكن من الأشخاص إلى الخدمات المالية.

- توعية ونشر الثقافة المصرفية: ضمن المسؤولية التي يوليها البنك أهمية عليا تم خلال العام 2023 استقبال واستضافة وتوعية وتدريب عدد أربعة 4000 طالب وطالبة من مخرجات الجامعات اليمنية، حيث تم تدريبهم وتأهيلهم إلى سوق العمل عبر كوكبة من المدربين الأكفاء والخبراء في المجالات الإدارية والخدمات المصرفية والإلكترونية وبرنامج التضامن للتمويل الأصغر.

- التوجه نحو التكنولوجيا المالية المصرفية الرقمية: من خلال إطلاق تطبيقات الهاتف المحمول والمتمثلة في تطبيق خدمة (محفظتي) كأحد أبرز تطبيقات المدفوعات الرقمية المصرفية في اليمن والتي تم إطلاقها في العام 2017 إضافة إلى الخدمات المصرفية عبر «الانترنت المصرفي» بما يمكن العملاء من إجراء معاملاتهم المالية بسهولة ويسر من أماكنهم وفي مكاتبهم.

تطبيق الموبايل المصرفي وهي إحدى تطبيقات بنك التضامن الرقمية كخدمة تبقيك مطلعًا على حساباتك أولاً بأول، وتمكنك من تنفيذ عمليات مالية في أي وقت وأي مكان يتوفر لديك فيه جهاز موبايل ذكي مع توفر خدمة الإنترنت أو رسائل (SMS)، وتقدم الخدمة مجانًا للعملاء الأفراد..

إقامة شراكات تكنولوجيا مالية رقمية لتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء، ومنها الشراكة القائمة بين بنك التضامن وشركة ONECASH إحدى أبرز الشركات والمؤسسات المالية المتميزة في تقديم خدمة المحفظة المدفوعات الرقمية ONECASH.

المشاركة الفاعلة في البرامج والفعاليات والمعارض والتكنولوجية ومنها المشاركة الفاعلة والملفتة لـ «محفظتي» في معرض القرية الذكية في نسختها الثانية 2023: حيث حظي جناح «محفظتي» بحضور لافت من قبل زوار معرض القرية الذكية في نسختها الثانية التي انطلقت يوم الأحد 3 ديسمبر من العام 2023 والتي اختتمت فعالياتها في قاعة الوشاح بالسبعين بأمانة العاصمة صنعاء بتنظيم من شركة Cheese Events وبرعاية وزارة الصناعة والتجارة والبنك المركزي اليمني والغرفة التجارية الصناعية في الأمانة وبمشاركة بنوك وشركات ومؤسسات ورواد أعمال تحت شعار نحو مواكبة التطور التكنولوجي وتجاوز الأساليب التقليدية في تقديم مختلف الخدمات والأنشطة.

إطلاق نظام مصرفي حديث ومتطور : كرائد للتحول الرقمي في اليمن أطلق بنك التضامن في ديسمبر 2023 نظامه المصرفي المتطور الحديث بالتعاون مع أكبر الشركات التقنية في العالم وافتتح حفل التدشين الأستاذ شوقي أحمد هائل سعيد – رئيس مجلس الإدارة وعبر عن سعادته بهذا التطوير الذي من شأنه أن يعمل على السير قدما نحو التحول الرقمي المميز الذي يوليه بنك التضامن لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع وأكد أن هذا الحدث الكبير يجعل من بنك التضامن رائدا في مجال التحول الرقمي في اليمن بما يقدمه من خدمات مصرفية رقمية تلبي تطلعات عملائه، حيث ويتبنى بنك التضامن نهج التطوير والتحسين المستمر لكافة أنشطته ومجالات عمله المالية والمصرفية من خلال اقتنائه أفضل التقنيات لمواكبة التطورات المتسارعة التي شهدتها الصناعة التكنولوجية في مجال الصيرفة على الصعيدين المحلي والدولي.

ختاماً : يعد الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والمستدامة لأي دولة وأصبح بالنسبة لليمن ضرورة لابد منها، وبالتالي فإنه ومن خلال اتخاذ إجراءات ملموسة لمعالجة التحديات المذكورة أعلاه، يمكننا ضمان حصول جميع أفراد المجتمع اليمني على الخدمات المصرفية و المالية الأساسية وتحسين حياتهم، بتحسن الاقتصاد الوطني لليمن بإذن الله.

وصعوبة تقييم الأفراد منخفض المعرفة لتقييم المخاطر، ولجوء الأفراد إلى مصادر غير موثوقة للحصول على المعلومة، وخوف الأفراد ذوي الوعي المالي المنخفض من التعقيدات للنظم المالية وإجراءاتها ممّا يُعيق استخدامهم لها.

البنية التحتية: تفتقر المصارف اليمنية للبنية التحتية المالية اللازمة، مثل تعدد الفروع المصرفية، وانتشار آلات الصراف الآلي، قدم البنية التحتية للمصارف والشركات المالية والصرافة بما يؤدي بذلك لانخفاض كفاءة الخدمات المالية والمصرفية وارتفاع تكلفتها، ضعف الربط بين البنوك بحيث يُعاني النظام المصرفي اليمني من ضعف الربط بين البنوك، مما يُؤدي إلى صعوبة تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة، إضافة إلى استمرار الاعتماد الرئيسي في كل المعاملات على النظام النقدي بشكل كبير، بالرغم من جهود المصارف في تفعيل خدماتها الرقمية في ظل رقابة البنك المركزي اليمني.

التكاليف: قد تكون تكاليف ورسوم الخدمات المالية والمصرفية مرتفعة، ممّا يُثنّي بعض الأشخاص عن استخدامها، ويفقدها بعضها الميزة التنافسية.

اللوائح: تُعيق اللوائح والقوانين والتشريعات من الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية.

الحلول المقترحة لتعزيز الشمول المالي في اليمن

- **الابتكارات التكنولوجية:** يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة وسهلة الوصول إليها، مثل الحسابات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتحويلات المالية الرقمية.

- **التوعية:** يجب نشر الوعي حول الخدمات المالية وفوائدها من خلال الحملات التعليمية وبرامج التوعية.

- **تطوير البنية التحتية:** يجب الاستثمار في تطوير البنية التحتية المالية، مثل الفروع المصرفية، وآلات الصراف الآلي، والاتصال بالإنترنت.

- **خفض التكاليف:** يجب على مقدمي الخدمات المالية خفض تكاليف خدماتهم لجعلها أكثر انتشارا.

- **التيسير التنظيمي:** يجب مراجعة اللوائح والقوانين لضمان تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، مع ضمان حماية المستهلك.

إنجازات الشمول المالي في اليمن خلال السنوات الأخيرة الماضية (2019-2024)

شهدت اليمن، خلال السنوات الخمس الماضية، بعض التطورات الإيجابية الملحوظة في مجال الشمول المالي، على الرغم من التحديات الكبيرة التي تواجهها البلاد بسبب الأزمة السياسية الراهنة، وتتمثل بعض الإنجازات الرئيسية فيما يلي:

1. زيادة الوعي عبر ارتفاع معدلات معرفة الحسابات المصرفية: بين أوساط الشباب خصوصا الجامعيين خلال السنوات الأخيرة نتيجة انتشار تخصص العلوم المالية والمصرفية كأحد التخصصات الأكاديمية التي أصبحت حاليا من أبرز التخصصات في القطاع المالي والمحاسبي مما جعل المصارف تقوم بعمل برامج تعريفية لطلاب الجامعات عموما والمتخصصين أيضا، أضف لذلك حملات التسويق المكثفة والتي ارتفعت معدلاتها التسويقية عبر الإذاعات المحلية والملصقات بالشوارع والميادين العامة للخدمات المالية الرقمية وتطبيقاتها والتي تقدمها الشركات والبنوك اليمنية.

2. عقد مؤتمرات عن الخدمات المالية الرقمية والتحولات التكنولوجية باليمن: كان من أبرزها:

- مؤتمر التحول الرقمي في اليمن المنعقد في أكتوبر- 2022 والذي كان بعنوان : المؤتمر الأول للتحول الرقمي في اليمن والمعرض المصاحب له تحت شعار « تعزيز الشمول المالي ».

- المؤتمر الثاني للتحول الرقمي في اليمن المنعقد في أكتوبر- 2023 والذي كان بعنوان: المؤتمر الثاني للتحول الرقمي في اليمن والمعرض المصاحب له، تحت شعار»بناء وتعزيز ثقافة المؤسسات الرقمية ».

3. انتشار نقاط البيع: ازداد عدد نقاط البيع بشكل ملحوظ خلال الفترة الأخيرة، عبر المحلات التجارية التي تمثل نقاط دفع وبيع لمحافظ رقمية، مما سهل على الناس إجراء المعاملات ودفع مشترياتهم دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة في أغلب الأحيان.

4. ظهور التطبيقات المالية الرقمية: والتي شهدت انتشارا واسعا حيث قامت أغلب المصارف اليمنية بإنشاء تطبيقات مصرفية رقمية لعملائها ولغير عملائها كتطبيق محفظتي التابع لبنك التضامن وأيضا تطبيق فلوسي التابع لبنك الكريمي وأيضا تطبيق فلوسي التابع لبنك اليمن والكويت وغيرها من التطبيقات المالية الرقمية التابعة لمصارف والتي قابلها إنشاء شركات مالية مستقلة مثل ONECASH كإحدى الشركات المالية المتخصصة في المدفوعات الرقمية، وتطبيق «كاش» وهو ائتلاف مجموعة شركات صرفة قامت بإنشاء هذا التطبيق الرقمي.

5. توسيع نطاق برامج التمويل الأصغر: تم توسيع نطاق برامج التمويل الأصغر لتشمل مناطق جديدة ومجموعات سكانية أوسع، مما ساهم في تمكين الرياديين وأصحاب المشاريع الصغيرة من الحصول على التمويل اللازم لتطوير أعمالهم.

6. تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص: وذلك من خلال البنك المركزي اليمني الذي قام بترخيص وتسهيل انتشار التطبيقات الرقمية المالية التابعة للمصارف، إضافة إلى وضعه الإجراءات واللوائح المنظمة لمثل هذه الخدمات المالية الرقمية إسهاما منه في الدفع بعجلة التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي في اليمن.

*مشرف قسم السيولة – بنك التضامن

المراجـــع

1) البنك المركزي اليمني:
https://cby-ye.com/reserarchandstatistics
2) بوابة الشمول المالي للتنمية:
https://www.findevgateway.org/ar/country/alshmwl-almaly-fy-alymn
3) مجموعة البنك الدولي:
https://data.albbankaldawli.org/
4) مؤتمر التحول الرقمي في اليمن:
https://second.dt-ye.com/schedules
5) بنك التضامن:
https://www.tadhamonbank.com/banking

التحول الرقمي في القطاع المالي اليمني

هاني حسين الفقيه*

تعاني اليمن من مستويات منخفضة من الشمول المالي بسبب الوضع الديمغرافي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي في البلاد ومع ارتفاع تكاليف تقديم الخدمات المالية وتشتت السكان جغرافيا فإن هذا التحدي سيظل يفرض نفسه ، وبناء على دراسة سابقة أجرتها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP ظهرت اليمن في أسفل مرتبة متأخرة فيما يتعلق بنسبة الحاصلين على حسابات مالية في البنوك.

عوائق رئيسية

تشمل العوائق الرئيسية التي تحول دون الشمول المالي في اليمن ما يلي:

1. من الصعب الوصول إلى المناطق الريفية، مما يجعل تقديم الخدمات المالية مكلفًا، لذا فإما أن ترتفع أسعار الخدمات المالية، أو أن تقرر المؤسسات المالية عدم التوسع خارج المناطق الحضرية.

2. مع انتشار الفقر على نطاق واسع في اليمن ، لا يملك الناس المال لفتح حسابات أو لدفع الرسوم المرتبطة بهذه الحسابات.

3. بعض الشرائح الاجتماعية من السكان مثل النساء لا تستوفي متطلبات KYC (تعرف على عميلك) لفتح حساب، بسبب افتقارهن إلى وثيقة إثبات الهوية وكذلك الأمر بالنسبة للنازحين الذين يفتقرون إلى عنوان سكن دائم ومستقر .

4.نقص الضمانات هو أحد الأسباب الرئيسية للأفراد والشركات الصغيرة في عدم الوصول للخدمات المالية ؛ لذلك فمن لا يمتلك الضمانة المطلوبة ليس مؤهلاً للحصول على القروض.

إضافة الى قائمة طويلة من التحديات الأخرى مثل وجود عملتين محليتين مختلفتين وانتشار الأمية المالية وتأثير الازدواج في الجهات الرقابية على القطاع المالي.

خطوات أساسية لتحقيق التحول الرقمي

ومن أجل تغيير الواقع المالي المصرفي في اليمن ربما يكون التحول الرقمي هو السبيل الوحيد للوصول إلى المستويات المنشودة من الشمول المالي.

ويمكن القول أن التحول الرقمي في اليمن لم يعد من أساليب الرفاهية الزائدة عن حاجة اليمنيين أو مجرد كلمة رنانة، بل أصبح ضرورة ومطلبا ملحا تمليه الظروف ويجب السعي لتحقيق التحول الرقمي لتخفيض التكاليف التشغيلية الباهظة للخدمات المالية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي لليمنيين الذين ما يزال أغلبيتهم غير قادرين على الوصول إلى الخدمات المالية.

ولذلك يكون تحقيق التحول الرقمي في القطاع المالي اليمني عملية ذات مراحل متعددة تبدأ بالرقمنة الجزئية مرورا بالرقمنة الواسعة للخدمات لتحسين وتنويع الخدمات المالية والمصرفية وتوسيع نطاقها وشموليتها وانتهاء بالتحول الرقمي الشامل.

هذا التحول يهدف إلى تحقيق الكفاءة والنمو والشفافية والأمن في القطاع المالي والمصرفي وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء، وللبدء بهذا التحول، ينصح باتباع بعض الخطوات الأساسية، وهي:

- تحليل الوضع الراهن للقطاع المالي والمصرفي وتحديد الفرص والتحديات والمخاطر والمتطلبات والأهداف المرجوة من التحول الرقمي ووضع استراتيجية وطنية للشمول المالي والتحول الرقمي في القطاع المالي اليمني.
- إعداد اللبنات الأساسية لتنفيذ التحول الرقمي في القطاع المالي مثل إعداد الكادر البشري المتحمس للتحول الرقمي ، إضافة إلى إعداد الأنظمة الرقابية في البنوك والمناسبة للحقبة الرقمية وتطوير البنية التحتية الرقمية للقطاع المالي والمصرفي وتوفير الحلول الذكية والأدوات التكنولوجية اللازمة للتوسع في الخدمات المالية والمصرفية مثل النقود الإلكترونية (الريال الإلكتروني).
- الإسراع في إصدار قانون يمني ينظم التعاملات الرقمية وخصوصا المالية منها، والبناء على سياسة وجهود البنك المركزي اليمني في هذا المجال.

الفرص المتوقعة

رغم معدل الشمول المالي المنخفض في اليمن والذي يبلغ 6% فقط، ورغم كثرة التحديات التي تعترض طريق تحقيق الشمول المالي ، تتمتع اليمن بفرص كبيرة في السوق الداخلية لا تتوفر في أجزاء أخرى من العالم، وحتى لو كانت البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر تقدم القروض بكامل طاقتها، فإنها قد لا تكون قادرة على الاستحواذ على حجم السوق الكامل الذي يمكن التعامل معه ، هناك فجوة كبيرة في السوق حيث يقدر حجم السوق بما يقرب من 2 مليون فرد ومنشأة بحاجة إلى قرض.

ومن التطورات الإيجابية ارتفاع معدل انتشار الهواتف المحمولة واستعداد اليمنيين للتعامل مع القنوات الرقمية وتزايد عدد الذين يجيدون التعامل مع الهواتف الذكية Smart Phones ، هذا التطور سيقود إلى زيادة الطلب على الخدمات المالية الرقمية بطريقة متسارعة وتصاعدية بمرور الزمن.

اليمن هي جزء من العالم الذي يشهد حاليا موجة تحول رقمي ، ووفقًا لدراسة أجرتها شركة (Deloitte) في يونيو 2020، فإن 82% من العملاء الذين شملهم الاستطلاع في الشرق الأوسط على استعداد لبدء استخدام حلول التكنولوجيا المالية، حيث جمعت شركة (Deloitte) مدخلات من 1500 عميل مصرفي وأكثر من 50 رائدًا رقميًا من المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة وقطر والكويت والبحرين وعمان ومصر ولبنان والأردن، ولا شك أن هذا الاتجاه سينتقل إلى اليمن.

توجهات عملية نحو التحول الرقمي

هناك العديد من التجارب الناجحة والتوجهات العملية نحو التحول الرقمي في مؤسسات القطاع المالي اليمني وخاصة مؤسسات التمويل الأصغر وتتجلى أبرز صور ومظاهر التحول نحو الرقمنة فيما يلي :

1. الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف المحمول ، حيث أطلقت العديد من البنوك ومؤسسات القطاع الخاص عددا من المحافظ الإلكترونية.

2.بنية تحتية مصرفية عالمية المستوى - اختارت مجموعة من البنوك أنظمة برمجية مصرفية متفوقة مثل T24 التابع لشركة تيمينوس، لتشغيل الخدمات المصرفية الرقمية.

3.المحفظة الإلكترونية / المحفظة المتنقلة - أطلقت عدد من البنوك محافظ متنقلة، وذلك يسمح للعملاء بالتعامل رقميا، ويتيح هذا الابتكار للمحفظة سهولة إجراء المعاملات وسداد الفواتير وشراء البضائع من التجار، يمكن تعبئة وتغذية هذه المحافظ عبر حسابات مالية في البنوك.

كما أطلق أحد البنوك خدمة أموال إلكترونية تتيح للعملاء تنفيذ معاملاتهم المالية بسرعة وأمان من خلال رقم الجوال وحده دون الحاجة لحساب بنكي، ويسمح التطبيق بتحويل الأموال، وزيادة الرصيد ودفع السلع والخدمات ، إضافة إلى سداد الفواتير ويتوقع أن يقوم نفس البنك بتدشين خدمة متميزة للدفع لوسائل المواصلات العامة عبر محفظة إلكترونية ومنتج مالي مخصص لهذا الغرض.

4. تتوفر أيضا حاليا في القطاع المالي اليمني خدمة الدفع عند الاستلام للبضائع المطلوبة عبر الإنترنت وخدمة «حاسب» على سبيل المثال وخدمة الدفع الإلكتروني لمدفوعات الطلبات المحلية.

5. تقدم شبكة اليمن للتمويل الأصغر مكتبة رقمية للدراسات والبحوث الخاصة بالقطاع المالي اليمني وقطاع التمويل الأصغر وقامت أيضا بإنشاء أول منصة للتعليم الإلكتروني في القطاع المالي اليمني (أكاديمية التمويل الأصغر) والتي يشترك فيها ما يزيد عن 14 ألف متدرب ومتعلم عن بعد، معظمهم من العاملين والممارسين في القطاع المالي وقطاع التمويل الأصغر، وتقدم هذه المنصة أكثر من 40 مادة وبرنامجا تدريبيا متخصصا.

6. بدأت شبكة اليمن للتمويل الأصغر الاختبارات التجريبية لمنصة وتطبيق رأسمالك لتقديم خدمات الإقراض ومنتجات التمويل الإسلامي الرقمية، وذلك منذ العام 2022، وتم الانتهاء من الاختبارات التجريبية الأولية للتطبيق وصرف أول تمويل تجريبي، ووصل المشروع إلى مراحل متقدمة وبدعم من الصندوق الاجتماعي للتنمية.

7. دشن معهد الدراسات المصرفية منصة «التمويل الأصغر الإلكترونية Yemen microfinance platform التي تقدم خدمات التمويل الأصغر للجمهور إضافة إلى عدد من الخدمات الرقمية الأخرى.

ونظراً للمرحلة الجيدة من التطور الرقمي الذي وصلت إليه بعض البنوك الرائدة في القطاع المالي اليمني فإن البنية التحتية والخدمات تبدو في وضع جاهز لدفع عجلة الشمول المالي والتحول الرقمي السريع لتكون قصص نجاح يسترشد بها بقية القطاع المالي اليمني .

*نائب المدير التنفيذي لشبكة اليمن للتمويل الأصغر - مدير أكاديمية التمويل الأصغر

يعيش قطاع التسويق المصرفي تحولًا هائلاً في العصر الرقمي المتقدم حيث ساهم تطور التكنولوجيا وتغير توجهات العملاء في إحداث تغيير في أساليب التسويق التقليدية، وفي هذه المقالة المتواضعة نحاول استكشاف مستقبل التسويق المصرفي والاتجاهات الحديثة التي تشكل المشهد الرقمي الجديد، إضافة إلى توضيح أهمية توفير تجارب مخصصة للعملاء.

مستقبل التسويق المصرفي.. التحول الرقمي والتجارب المخصصة

إسكندر الحكيمي*

التحول الرقمي في التسويق المصرفي

تعد التكنولوجيا الرقمية المحرك الرئيسي للتغيير في مجال التسويق المصرفي، حيث يتمثل التحول الرقمي في استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل : الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتحليل البيانات والتحليل السلوكي لتحسين عمليات التسويق وتعزيز تجربة العملاء.

وبفضل هذه التقنيات، يمكن للمصارف تحليل سلوك العملاء وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، وتقديم العروض والخدمات المصرفية المناسبة في الوقت المناسب.

التجارب المخصصة للعملاء

في المستقبل، ستكون التجارب المخصصة للعملاء هي المفتاح لنجاح التسويق المصرفي، وباستخدام التكنولوجيا الرقمية، يمكن للمصارف تتبع سلوك العملاء وتحليل بياناتهم لفهم احتياجاتهم الفردية وتقديم الخدمات المالية الملائمة.

على سبيل المثال، يمكن للمصرف تقديم توصيات شخصية للاستثمار أو خطط مالية مخصصة استنادًا إلى معلومات العميل وأهدافه المالية، حيث ستتميز التجارب المخصصة بالتفاعل المباشر مع العملاء عبر التطبيقات المصرفية الذكية والدردشة الآلية والواجهات الرقمية الشخصية.

تكامل قنوات التسويق

من المتوقع أن يتطور مستقبل التسويق المصرفي في اتجاه تكامل قنوات التسويق المختلفة، وبفضل التكنولوجيا الرقمية، يمكن للمصارف توفير تجارب متسقة ومتكاملة عبر مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك التطبيقات المصرفية الذكية، والمواقع الإلكترونية، وشبكات التواصل.

التقنيات الرقمية التي يستخدمها التسويق الحديث

يستخدم قطاع التسويق مجموعة واسعة من التقنيات الرقمية لتعزيز جهوده التسويقية وتحسين تجربة العملاء، فيما يلي بعض التقنيات الرقمية الشائعة التي يستخدمها قطاع التسويق:

1. تحليل البيانات والتحليل السلوكي: يتم استخدام تقنيات التحليل للبيانات والتحليل السلوكي لفهم سلوك العملاء وتحليل بياناتهم، حيث يتم جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة مثل الويب، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتطبيقات المحمولة، والإعلانات الرقمية، لاستخلاص أنماط واتجاهات تساعد في اتخاذ قرارات تسويقية استراتيجية.

2. التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي: يستخدم قطاع التسويق وسائل التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك، تويتر، إنستغرام، لينكد إن، وغيرها للتواصل مع العملاء وبناء العلاقات ويتم استخدام هذه القنوات للترويج للمنتجات والخدمات، والرد على استفسارات العملاء، وتقديم الدعم، وجذب الجماهير المستهدفة.

3. التسويق عبر البريد الإلكتروني: يعد التسويق بالبريد الإلكتروني واحدًا من أقدم وأكثر التقنيات فعالية، حيث يسمح بإرسال رسائل إلكترونية مستهدفة وشخصية للعملاء الحاليين والمحتملين، ويمكن استخدامه للترويج للمنتجات والعروض الخاصة، وإشعار العملاء بالأحداث والتحديثات، وبناء علاقات طويلة الأمد.

4. التسويق بالمحتوى: يتضمن التسويق بالمحتوى إنشاء وتوزيع محتوى قيم يستهدف جمهور معين، ويمكن أن يشمل ذلك المقالات، والمدونات، والفيديوهات، والبودكاست، والإنفوجرافيك، والدروس التعليمية، ويساعد التسويق بالمحتوى في بناء الثقة والتواصل مع العملاء، وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية، وزيادة الانخراط.

5. الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: يستخدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في التسويق لتحليل البيانات الكبيرة، وتوفير توصيات شخصية، وتحسين تجربة العملاء، ويمكن استخدام التعلم الآلي لتحليل سلوك العملاء وتوقع اهتماماتهم وتفضيلاتهم، وبناء نماذج تنبؤية لتحسين استهداف العملاء وتجربتهم.

6. التسويق عبر البحث والإعلانات عبر الإنترنت: يمكن استخدام أدوات البحث والإعلانات عبر الإنترنت مثل: جوجل أدز وبينج أدز للترويج للمنتجات والخدمات والوصول إلى الجمهور المستهدف، ويمكن للمسوقين اختيار الكلمات المفتاحية المناسبة وإنشاء إعلانات مستهدفة لعرضها للمستخدمين الذين يبحثون عن منتجات أو خدمات مشابهة.

7. التسويق بالرسائل النصية: يمكن استخدام الرسائل النصية للتواصل المباشر مع العملاء وإرسال رسائل تسويقية قصيرة وشخصية يمكن استخدامها لإرسال تنبيهات حول العروض الخاصة أو الأحداث القادمة، وجذب اهتمام العملاء وتعزيز التفاعل.

هذه مجرد بعض التقنيات الرقمية التي يستخدمها قطاع التسويق، وهناك العديد من التقنيات الأخرى المتاحة حسب احتياجات الشركات واستراتيجياتها التسويقية في ظل التطور المتسارع للتكنولوجيا، لذا فمن المهم متابعة التطورات الحديثة واستخدام الأدوات والتقنيات التي تناسب احتياجات البنوك أو الشركات وتهدف إلى تحقيق أهدافها التسويقية.

* مدير التسويق - البنك التجاري اليمني

أحدثت التطورات السريعة التي تشهدها التكنولوجيا المالية تحولاً كبيرا في المشهد الاقتصادي والمالي، وأتاحت فرصاً واسعة النطاق للتطور وزادت من المخاطر المحتملة في آن واحد.

وإذا كانت التكنولوجيا المالية قد أسهمت في دعم النمو الممكن والحد من الفقر عن طريق تعزيز التطور والشمول الماليين والكفاءة في إتاحة الخدمات المالية فإنها قد تجلب مخاطر على المستهلكين والمستثمرين، وعلى الاستقرار والنزاهة الماليين بصورة أوسع.

التكنولوجيا المالية.. الفرص والتحديات

د. عيسى أبو حليقة *

كما أن التكنولوجيا تتحرك بسرعة مذهلة في بعض الأحيان، وفيما يخص الابتكار في مجال الأنشطة المالية، الذي يشار إليه غالبا باسم "التكنولوجيا المالية"، يشهد العالم حاليا تقدما هائلا.

وبالنسبة للبنوك تُحْدِث التكنولوجيا المالية ارتباكا في الخدمات المالية الأساسية وتدفعها إلى الابتكار حتى تحافظ على أهمية الدور الذي تقوم به، ويعني هذا احتمال إتاحة مجال أوسع للحصول على خدمات أفضل بالنسبة للمستهلكين .

وتؤدي هذه التغيرات كذلك إلى رفع مستوى المخاطر بالنسبة للأجهزة التنظيمية والرقابية - ذلك أن فرادى شركات التكنولوجيا المالية لا يزال معظمها صغير الحجم، غير أن بإمكانها التوسع بسرعة فائقة عبر عملاء وشرائح أعمال أكثر خطرا من المقرضين التقليديين.

تعزيز العمل التنظيمي

مع انتقال مزيد من أنشطة الخدمات المالية من البنوك المنظمة إلى الكيانات والمنصات غير الخاضعة للرقابة أو الخاضعة للقليل منه، تنتقل المخاطر المصاحبة أيضا. ورغم أن هذه الصناعة تشكل تحديا للبنوك التقليدية على أرضها، فهي تجلب معها أكثر من مجرد المنافسة، والواقع أن الطرفين غالبا ما يظلان متشابكين، بما في ذلك من خلال تقديم السيولة والقروض التمويلية من البنوك إلى شركات التكنولوجيا المالية.

وتفرض هذه الكيانات تحديات أمام السلطات المالية تتخذ شكل المراجحة التنظيمية (حيث تنقل الشركات عملياتها أو تنشئها في قطاعات ومناطق أقل خضوعا للتنظيم) والترابط الذي قد يتطلب تحركا رقابيا وتنظيميا، بما في ذلك تحسين حماية المستهلكين والمستثمرين.

وتوصف التكنولوجيا المالية بأنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعددٍ أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة.

القطاعات الرئيسية في التكنولوجيا المالية

اعتمدت الموجة الأولى من التكنولوجيا المالية على المدفوعات وحلول الإقراض، واعتمدت منصات التمويل الجماعي، وشبكات الإقراض المباشر،P2P وحلول الدفع مثل "باي بال"، على التوجّهات الكبرى لاقتصاد الإنترنت الناشئ: الاقتصاد التشاركي، وشبكات التواصل الاجتماعي، والتجارة الإلكترونية.

انفصال شركات التكنولوجيا المالية عن البنوك

يمثّل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحدياً للبنوك أو فرصة لهم، وذلك يعتمد على استراتيجية الشركة الناشئة واستراتيجية البنك. وتتصرف عدد قليل من الشركات الناشئة على أنها منافس مباشر للبنوك، في حين تسعى معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى الشراكة معها، وهذا التعاون يمكن أن تستفيد منه البنوك التي تسعى لأن تصبح أكثر استجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة.

الخلاصة

ثمة حاجة لسياسات تستهدف كلا من شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية على نحو متناسب، وبهذه الطريقة، تتعزز الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية، مع احتواء المخاطر المصاحبة لها. وبالنسبة للبنوك الرقمية، فيعني هذا تقوية متطلبات إدارة رأس المال والسيولة والمخاطر بالتناسب مع مخاطر التكنولوجيا المالية، وبالنسبة للبنوك القائمة وغيرها من الكيانات المستقرة، قد تكون هناك حاجة لزيادة تركيز الرقابة الاحترازية على سلامة البنوك الأقل تقدما من الناحية التكنولوجية، إذ أن نماذج أعمالها القائمة قد تكون أقل استدامة على المدى الطويل.

* رئيس قسم البحوث والتطوير - بنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي

استراتيجية تطوير الأعمال.. المفهوم والأهمية ومراحل وأدوات التطبيق

في ظل البيئة التنافسية واحتياجات السوق المتجددة تبرز أهمية تطبيق المؤسسات والشركات لاستراتيجية تطوير أعمال لما من شأنه الإسهام في نموها واستدامتها وتحسين عملياتها وتحقيق التميز التنافسي وتحديد الفرص الجديدة ومواجهة التحديات بفاعلية.. في سياق هذه المقالة المتواضعة نحاول الحديث بشيء من الإيجاز عن مفهوم وأهمية ومراحل وأدوات وتقنيات تطبيق استراتيجية تطوير الأعمال في المؤسسات والشركات الربحية.

وسام الحكيمي*

مفهوم استراتيجية تطوير الأعمال

استراتيجية تطوير الأعمال هي عملية تهدف إلى تحسين أداء الشركة وتطويرها من خلال تحديد أهداف وخطط تفصيلية وتشمل هذه العملية تحليل البيئة التنافسية واحتياجات السوق ووضع استراتيجيات لتحقيق التميز التنافسي وزيادة الربحية.

أهمية تطبيق استراتيجية تطوير الأعمال

تطبيق استراتيجية تطوير الأعمال يساهم في تحقيق النمو والاستدامة للشركة، كما يساعد في تحسين عمليات الشركة وتحقيق التفوق التنافسي، إضافة إلى ذلك، تساعد استراتيجية تطوير الأعمال على تحديد الفرص الجديدة ومواجهة التحديات بفعالية.

عوامل نجاح استراتيجية تطوير الأعمال

تحليل SWOT

تعد عملية تحليل SWOT أحد أهم عوامل نجاح تطوير الأعمال، حيث يساعد هذا التحليل على تحديد نقاط القوة والضعف الداخلية للشركة، إضافة إلى فرص السوق والتهديدات الخارجية، مما يسهل اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تعزز تطوير الشركة.

تحديد الأهداف والرؤية

يعد تحديد الأهداف والرؤية بوضوح أمراً ضرورياً لنجاح استراتيجية تطوير الأعمال، حيث يساهم ذلك في توجيه جهود كافة أفراد الشركة نحو تحقيق الأهداف المحددة، وضمان تحقيق الرؤية المستقبلية المرسومة بنجاح.

مراحل تطوير استراتيجية تطوير الأعمال

تقييم الظروف البيئية

يتطلب تطوير استراتيجية تطوير الأعمال تقييم شامل للظروف البيئية الداخلية والخارجية التي قد تؤثر على أداء الشركة، ويشمل ذلك دراسة تحليل SWOT لتحديد نقاط القوة والضعف، إضافة إلى تحديد الفرص والتهديدات التي تواجه الشركة من البيئة الخارجية.

وضع الخطط الاستراتيجية

بعد تقييم الظروف البيئية، يجب تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الشركة لتحقيقها، ووضع الخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، ويشمل ذلك تحديد الخطوات التكتيكية التي يجب اتخاذها وتوزيع الموارد بفعالية لضمان تنفيذ الاستراتيجية بنجاح.

أدوات وتقنيات تطبيق استراتيجية تطوير الأعمال

تقنيات تحليل السوق

في سياق تطوير استراتيجية تطوير الأعمال، تعتبر تقنيات تحليل السوق أساسية لفهم احتياجات الزبائن وتوجيه الجهود نحوها من خلال دراسة تفصيلية للسوق والمنافسين والاتجاهات، وتحديد الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة، مما يمكنها من اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل أكثر دقة وفاعلية.

تقنيات تحليل البيانات

تعتبر تقنيات تحليل البيانات أداة حيوية في عملية تطوير استراتيجية الأعمال، حيث تمكن الشركة من فهم الاتجاهات والأنماط في البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تحليل البيانات الكبيرة واستخدام تقنيات مثل التنقيب عن البيانات والذكاء الاصطناعي، بحيث تستطيع الشركة استخلاص الحقائق والاستنتاجات الهامة التي تسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

الابتكار والتطوير في استراتيجية تطوير الأعمال

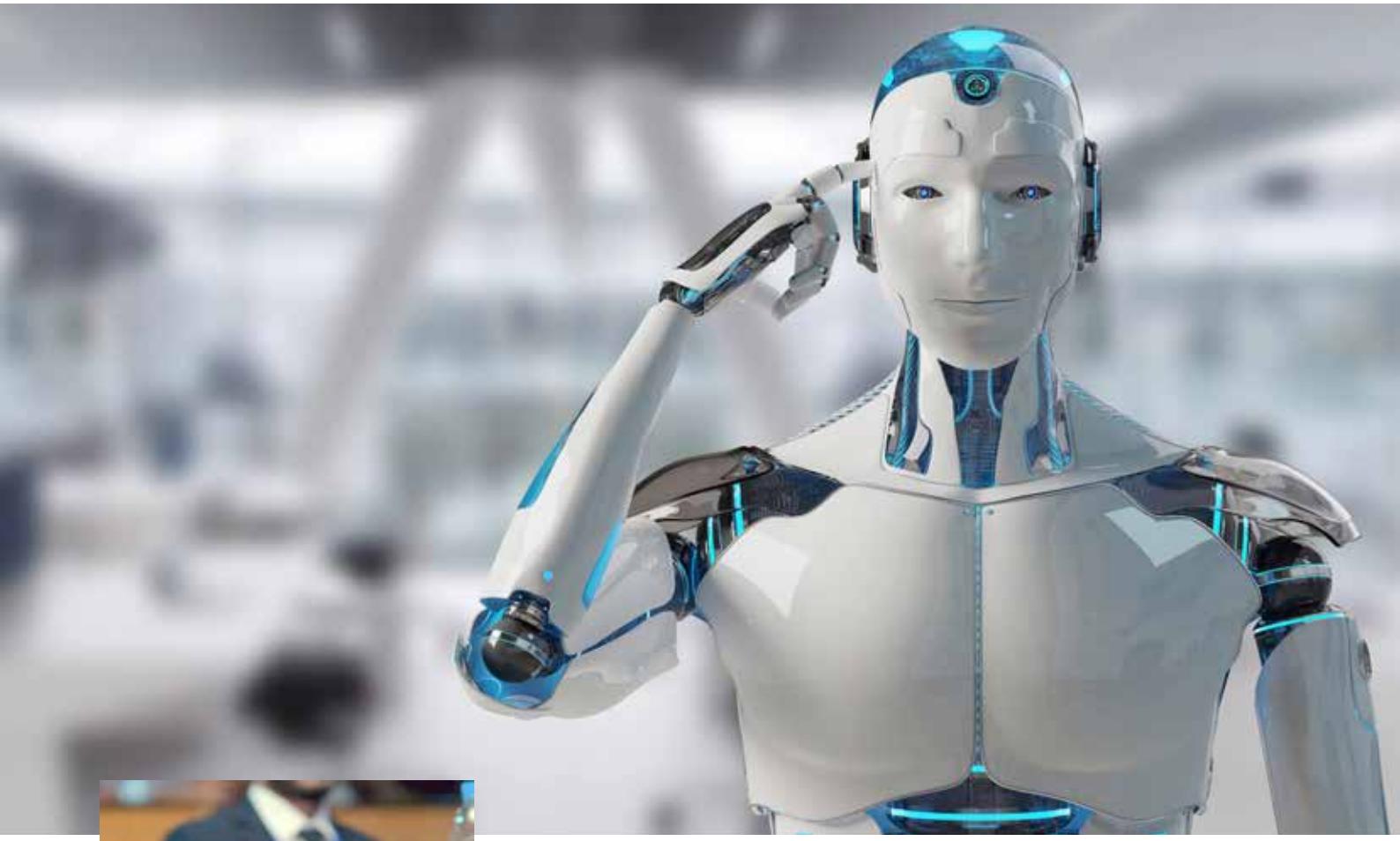
اكتشاف الابتكارات

باستخدام تقنيات مبتكرة في اكتشاف الابتكارات، تستطيع الشركة تحليل احتياجات الزبائن بشكل شامل وابتكار حلول جديدة تلبي تلك الاحتياجات من خلال الابتكار والبحث عن فرص جديدة، يمكن للشركة تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تمنحها ميزة تنافسية في السوق.

تطوير المنتجات

تعد عملية تطوير المنتجات خطوة حاسمة في تنفيذ استراتيجية تطوير الأعمال، حيث تهدف الشركة لتحسين وتطوير منتجاتها الحالية بما يتلاءم مع احتياجات الزبائن وتوجهات السوق باستخدام أساليب التطوير المبتكرة والاختبار المستمر، تضمن للشركة تقديم منتجات ذات جودة عالية ونيل رضا عملاء متزايدين.

*أخصائي مطابقات وتسويات
بنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي



أيمن العنسي *

يشهد العالم ثورة تقنية هائلة في مجال الذكاء الاصطناعي بفضل التطورات المتسارعة في هذا القطاع. وقد بات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ضرورة ملحة لتحقيق النمو والتنمية في الدول النامية.
لكن السؤال الذي يطرح نفسه هل تستطيع اليمن استثمار هذه التقنيات الحديثة؟ ما هي التحديات التي تواجه تطوير الذكاء الاصطناعي في اليمن؟ وما هي الفرص المتاحة للاستفادة من مزاياه؟.

واقع وتحديات تطوير واستخدام الذكاء الاصطناعي في اليمن

في هذه المقالة المتواضعة نسعى للإجابة عن هذه التساؤلات من خلال تسليط الضوء على الواقع الحالي والتحديات الرئيسية التي تعيق انتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي في اليمن. كما ستتناول الفرص والإمكانات المتاحة لاستغلال هذا المجال بما يعود بالنفع على القطاعات الحيوية.

الواقع الحالي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في اليمن يشير إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لا يزال في مهده، حيث لا تزال تلك التقنيات غير منتشرة بشكل واسع ويعود ذلك إلى عوامل متعددة أهمها:

الأوضاع السياسية والأمنية المتقلبة

تعاني اليمن منذ عقد من الزمن من أوضاع سياسية وأمنية متقلبة بسبب الصراعات والمواجهات المسلحة، ما أدى إلى تراجع كبير في الاستثمارات سواء المحلية أو الأجنبية، كما أثرت تلك الأوضاع سلبا على بناء البنى التحتية، ومنها البنية التحتية لتقنية المعلومات الأساسية لاستيعاب تقنيات الذكاء الاصطناعي.

ندرة الكوادر المحلية

لا يوجد في اليمن عدد كاف من حملة الشهادات العليا او المتخصصين والخبراء في مجالات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، إضافة لقلة البرامج التدريبية في هذا المجال، كما أن معظم الكفاءات يهاجرون إلى الخارج بحثا عن فرص عمل أفضل.

غياب السياسات والاستراتيجيات

لا توجد حتى الآن خطة وطنية شاملة أو استراتيجية محددة لتوجيه جهود تطوير واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في اليمن.

ضعف التمويل

يعاني قطاع البحث العلمي في اليمن بشكل عام من قلة التمويل، حيث لا تتجاوز نسبة الإنفاق على البحث والتطوير 0.2% من إجمالي الناتج المحلي، وهذا التمويل المحدود لا يمكنه دعم مشاريع البحث في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي، وكذلك الاستثمار في مجال الذكاء

الخطوات اللازمة لتطوير الذكاء الاصطناعي

الاستثمار في البنية التحتية

يتطلب الاستثمار بشكل جدي على المدى القريب والبعيد في تحسين وتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات، توفير اتصالات إنترنت ذات جودة عالية ونشر شبكات لاسلكية بكفاءة عالية في المناطق كافة. كما لابد من بناء مراكز بيانات وقواعد بيانات رئيسية لتخزين الكم الهائل من المعلومات.

تطوير الكوادر

ويتطلب ذلك تخصيص موارد مالية للجامعات ومراكز البحوث لبناء برامج أكاديمية وتدريبية متخصصة في مجالات الذكاء الاصطناعي، ودعم الطلاب اليمنيين لمواصلة تعليمهم في الخارج والعودة بخبراتهم لرفد الوطن بالخبرات.

وضع استراتيجية وطنية

لابد من تشكيل لجان وطنية متخصصة لوضع خطة شاملة تحدد الأولويات والأهداف وآليات التنفيذ والمتابعة بمشاركة كافة الجهات ذات العلاقة خلال فترة زمنية محددة.

التعاون الدولي

يمكن إبرام اتفاقيات تعاون مع الدول المتقدمة في مجال الذكاء الاصطناعي مثل الصين وكوريا الجنوبية والاستفادة من خبراتهم من خلال:

- تدريب الكوادر اليمنية في تلك الدول.
- تبادل بروتوكولات البحث العلمي ونتائجه.
- استقطاب شركات تقنية رائدة للاستثمار في اليمن.

دعم البحث العلمي

تخصيص ميزانيات لتمويل مشاريع بحثية تطبيقية تنفذها الجامعات والمراكز، إضافة إلى إنشاء صندوق وطني لتمويل الأبحاث الرائدة وإنشاء مراكز بحوث متخصصة تجمع بين القطاعين العام والخاص.

تطوير البرامج التعليمية

إعادة هندسة المناهج الجامعية لتشمل مقررات متقدمة في علوم البيانات والذكاء الاصطناعي. بالإضافة لبرامج تدريبية قصيرة الأجل تؤهل الكوادر لسوق العمل.

نشر الوعي

تنفيذ حملات إعلامية وتوعوية وطنية واسعة النطاق عبر وسائل الإعلام المختلفة حول أهمية الذكاء الاصطناعي ودوره في خدمة المجتمع. ونشر المحتوى حول تطبيقات هذه التقنيات وكيفية الاستفادة منها، وكذلك تنظيم ورش عمل وندوات توعوية بالتعاون مع الجامعات والمؤسسات للتصدي للمخاوف وتصحيح المفاهيم الخاطئة.

التعاون مع قطاع الأعمال

تشجيع الشركات المحلية على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتطوير أعمالها وخدماتها. وحث القطاع الخاص على المساهمة في تمويل مشاريع البحث والتدريب.

وضع التشريعات

إصدار قوانين وتشريعات تنظم قطاع الذكاء الاصطناعي وتحمي حقوق الملكية الفكرية وخصوصية البيانات وتنظم سوق العمل.

تأسيس هيئة للذكاء الاصطناعي

من الضروري إنشاء هيئة وطنية مستقلة تابعة لرئاسة الوزراء تحمل اسم "الهيئة اليمنية للذكاء الاصطناعي"، وذلك لتولي مهمة تنظيم وتطوير ودعم قطاع الذكاء الاصطناعي في اليمن، وتتولى الهيئة عدة مهام منها وضع الخطط والاستراتيجيات للقطاع، والإشراف على مشاريع البحث والتطوير، ودعم الشركات والجهات ذات العلاقة، ورفع التقارير حول تقدم العمل لرئاسة الوزراء. كما تتولى تنظيم الشراكات الدولية وتعزيز الاستثمارات في هذا المجال، وهذه الهيئة ستسهم في ترسيخ أسس متينة لقطاع الذكاء الاصطناعي في اليمن.

الاصطناعي من قبل القطاع الخاص محدود جدا، نظراً لمجموعة العوامل السابقة.

نقص الوعي العام

ما يزال الوعي بهذه التقنية الحديثة وطرق استخدامها وفوائدها محدوداً بسبب غياب حملات التوعية الكافية، إضافة إلى انتشار بعض المخاوف حول آثار هذه التقنيات على فقدان الوظائف.

المخاوف من التأثيرات

تثير تقنيات الذكاء الاصطناعي بعض المخاوف حول تأثيرها على سوق العمل وخصوصية البيانات، وهو ما يتطلب إيجاد آليات للتعامل مع تلك التحديات.

الفرص والإمكانيات المتاحة لتطوير الذكاء الاصطناعي

على الرغم من التحديات الكبيرة، إلا أن تطوير واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في اليمن يتيح العديد من الفرص والإمكانيات لدعم التنمية في مختلف المجالات مثل :

- تحسين الخدمات العامة، حيث يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي أن تسهم بشكل كبير في تطوير قطاعي التعليم والصحة من خلال إمكانات مثل: تصميم أنظمة تعلم إلكترونية متكاملة تلبي احتياجات كل فئة، ونظم مراقبة صحية ذكية لمتابعة المرضى عن بُعد وتقديم استشارات طبية.
- دعم قطاع الزراعة، إذ يمكن استخدام تحليلات البيانات الناتجة عن الأقمار الصناعية والأجهزة الحديثة لرصد حالة التربة والمحاصيل والجو، مما يسهل عمليات الري والحصاد ومكافحة الآفات بكفاءة عالية.
- خلق فرص ابتكارية، حيث يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي دفع عجلة الابتكار من خلال تطوير تطبيقات نافعة تلبي احتياجات المجتمع وتحقق نمو القطاعات الاقتصادية.
- تأهيل الكوادر الوطنية، وذلك من خلال إنشاء برامج دراسية متخصصة في مجالات الذكاء الاصطناعي والبيانات ضمن خطط لتدريب الشباب وتأهيلهم لسد الفجوات المهنية الحالية والمستقبلية في المدارس والجامعات والمعاهد ومراكز التدريب.

جهود رائدة في سبيل تطوير الذكاء الاصطناعي

من الجهود الرائدة التي بدأت في سبيل تطوير الذكاء الاصطناعي في اليمن:

- فتح تخصصات الذكاء الاصطناعي في عدد من الجامعات اليمنية.
- بعض المؤسسات الصحية الخاصة بدأت باستخدام تطبيقات تقوم على الذكاء الاصطناعي في متابعة المرضى.
- تنظيم ورش عمل وندوات باستخدامات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات.
- عقد المؤتمرات العلمية لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بشكل سنوي.

ومع ذلك لا تزال الجهود محدودة وتواجه تحديات كبيرة تتطلب خطة وطنية شاملة.

في الختام، نخلص إلى أن هذا القطاع الحيوي يواجه بالفعل العديد من التحديات البنيوية والتنظيمية والمالية التي تعيق تطوره.

ومع ذلك فإن الفرص والإمكانيات الكبيرة المتاحة لاستغلال هذه التقنية في خدمة أهداف التنمية تجعل من الضروري العمل على تذليل تلك العقبات. كما يمكن الاستفادة من تجارب ونجاحات الدول المتقدمة .

لذا فإن وضع استراتيجية وطنية شاملة، وتفعيل المبادرات الحكومية والخاصة لدعم قطاع الذكاء الاصطناعي هي الطريق الأمثل للاستفادة القصوى من فوائد هذه التقنية في بناء مستقبل أفضل لليمن. مع بذل كافة الجهود لتأهيل الكوادر، وتعزيز التعاون الدولي، ودعم البحث العلمي، ونشر الوعي العام.

* مشرف التحويلات المالية والمدفوعات الإلكترونية- بنك اليمن الدولي

CAC BANK
بنك التسليف التعاوني والزراعي
Cooperative & Agricultural Credit Bank

شاركونا الريادة

mobile money
موبايل موني

ارسل او استلم
لأي محفظة الكترونية

مع خدمة واصل
عبر موبايل موني

WASIL
everywhere..

حمل التطبيق عبر
احصل عليه من Google Play

8003033
778003033
cacbank.com.ye

بنـــك ...
بمحفظتك

بنك اليمن والخليج
Yemen Gulf Bank
YGB

رؤية جديدة
لتنمية مستدامة

New Vision
For A Sustainable Development

الإدارة العامة:
الجمهورية اليمنية - صنعاء - شارع الشوكاني
هاتف: 260823 1 967+

عدن - العقبة - شارع سالم علي
هاتف: 296128 2 967+

www.yg-bank.com

الرقم المجاني
8000414

YGBKYES2XXX

بنك اليمن الدولي

INTERNATIONAL BANK OF YEMEN

هدفنـــا واحـــد

الآن حوالتك التجارية إلى مصر

بعملتي الدولار والجنيه المصري

Call Center
8006000

IBYYESAXXX

www.ibyemen.com

iby_bank