و اقع الشمول المالي في جنوب أفريقيا منذ عام ٢٠٠٤

أ. أحمد فتحي محمد

مُلخّص:

يهدف البحث إلى التعرف على واقع الشمول المالي في جنوب أفريقيا، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف؛ سيقوم البحث بتناول مفهوم الشمول المالي وأبعاده، ووضعه في جنوب أفريقيا، بالإضافة إلى السياسات التي تم إتباعها في جنوب أفريقيا لرفع درجة الشمول المالي.

ويتم تحقيق هدف البحث من خلال اختبار الفرض القائل بـ "استطاعت جنوب أفريقيا أن تُحقق طفرة فيما يتعلق بالشمول المالي"، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحقيق غرض الدراسة الرئيسي، والذي يتم من خلاله وصف واقع الشمول المالي في جنوب أفريقيا، من خلال تناول المؤشرات الرئيسية الخاصة به، وإجراءات جنوب أفريقيا لتحقيق الشمول المالي.

وتُشير نتائج البحث إلى إمكانية قبول فرض الدراسة القائل بـ: "استطاعت جنوب أفريقيا أن تُحقق طفرة فيما يتعلق بالشمول المالي"؛ حيث يتضح أن هناك مجموعة من التطورات الإيجابية لمؤشرات الشمول المالي في جنوب أفريقيا.

Abstract:

This research aims to identify the reality of financial inclusion in South Africa, and in order to achieve this goal; The research will address the concept of financial inclusion and its dimensions, and its status in South Africa, in addition to the policies that were followed in South Africa to raise the degree of financial inclusion.

The goal of the research is achieved by testing the hypothesis that "South Africa has made a breakthrough in terms of financial inclusion." The research relied on the descriptive analytical method; To achieve the main purpose of the study, which describes the reality of financial inclusion in South Africa, by addressing its main indicators, and South Africa's measures to achieve financial inclusion.

The results of the research indicate the possibility of accepting the study's hypothesis that "South Africa was able to achieve a breakthrough in terms of financial inclusion"; It is clear that there are a number of positive developments for indicators of financial inclusion in South Africa.

مقدمة

يوجد إجماع بين الاقتصاديين على أن تطوير الأنظمة المالية أمرًا هامًا لتسريع وتيرة النمو الاقتصادي وزيادة معدلاته، وتخفيض حدة الفقر، وتُعد عملية التنمية المالية ضرورية بالنسبة للاقتصادات الأفريقية؛ حيث تحتاج هذه الاقتصادات إلى تحقيق عملية التنمية الشاملة.

ويحظى الشمول المالي باهتمام عالمي كبير من قِبل المجتمع الدولي، والحكومات، والبنوك والمؤسسات المالية، وصانعي السياسات، وخاصةً بعد أن بات يُنظر للتنمية المالية على أنها أداة يمكن أن تؤدي بشكلٍ كبير إلى النمو الاقتصادي، والحد من عدم المساواة في الدخل، وتقليل معدلات الفقر، فضلًا عن إدراك الأهمية الاجتماعية والسياسية للإدماج المالي، ونتيجة لذلك؛ جعل البنك الدولي تحقيق الشمول المالي أحد أهم أهدافه لعام ٢٠٢٠.

وقد شهد القطاع المالي في جنوب أفريقيا مجموعة من التطورات الهامّة، بجانب إصلاحات التحرير العامة التي اتخذتها جنوب أفريقيا؛ لدمج الاقتصاد الوطني في النظام المالي العالمي بعد الاستقلال عام ١٩٩٤، وعلى الرغم من أن القطاع المالي في جنوب أفريقيا كان متطورًا لدرجة كبيرة في بداية العقد الأول من الألفية الثالثة، إلا أنه كانت هناك فجوة بين المقترضين والمودعين؛ وذلك كنتيجة لانخفاض مستوى الوصول للخدمات المالية، ووجود نسبة مرتفعة من الإقصاء المالي لنسبة كبيرة من سكان جنوب أفريقيا؛ لذلك حاولت الحكومات المتعاقبة في جنوب أفريقيا سن مجموعة من القوانين والتشريعات، بالإضافة إلى القيام بكثير من المبادرات لتحقيق للشمول المالي.

أهمية البحث:

يُعد الشمول المالي وفقًا للأدبيات الاقتصادية عاملًا أساسيًا لتحقيق النمو الاقتصادي المُستدام؛ حيث يعمل الشمول المالي على زيادة الإنتاجية من خلال إتاحة فرص أكبر لنمو المشروعات لاسيما المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر، كما يضمن دمج كثير من المُهمشين داخل النظام المالي والاقتصاد الرسمي.

ويمكن القول أن الشمول المالي أداة أساسية للتنمية الاقتصادية؛ فإذا كانت عملية التنمية الاقتصادية تنطوي على تحقيق الدولة لمعدلات مرتفعة من النمو الاقتصادي، فضلًا عن إعادة توزيع الدخل وتخفيض معدلات الفقر، فإن الشمول المالي هو الذي يضمن أن يُعاد توزيع الدخل بطريقة ما على الفئات المُهمشة وإدماج هذه الفئات في الاقتصاد الرسمي.

إشكالية البحث:

على الرغم من أن جنوب أفريقيا تُعد من الدول الأكثر نجاحًا في القارة في تحقيق الشمول المالي، إلا أنه لا تزال البنوك تطلب الكثير من الأوراق، والذي يتطلب بدوره وقت أكبر لإنهاء المعاملات المصرفية، كما أن الرسوم في بنوك جنوب إفريقيا أعلى أربع مرات من بلدان مثل ألمانيا وأستراليا والهند، والأصعب من ذلك أن هناك شعور عام بعدم الثقة في دوافع البنوك.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على واقع الشمول المالي في جنوب أفريقيا، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف؛ سيقوم البحث بتناول مفهوم الشمول المالي وأبعاده، ووضعه في جنوب أفريقيا، بالإضافة إلى السياسات التي تم إتباعها في جنوب أفريقيا لرفع درجة الشمول المالي.

تساؤلات البحث:

أ- ما هو الإطار القانوني الحاكم للشمول المالي في جنوب أفريقيا؟ وما هي أدوات تطبيقه؟

ب- ما هي الجهود المبذولة لإصلاح القطاع المصرفي في جنوب أفريقيا ليتماشى مع تحقيق الشمول المالي؟

ت- ما هو وضع الشمول المالي في جنوب أفريقيا؟

ث-كيف تستطيع جنوب أفريقيا رفع معدلات الشمول المالي؟

ج-ما هي الصعوبات والتحديات التي تواجه جنوب أفريقيا لرفع درجة الشمول المالي؟

فروض البحث:

يتمثل فرض الدراسة في: "**استطاعت جنوب أفريقيا أن تُحقق طفرة فيما يتعلق بالشمول المالي**"

الإطار المكاني والزماني:

- الإطار المكاني:

لقد قامت الدراسة باختيار جنوب أفريقيا كحالة للدراسة؛ وذلك لعدة اعتبارات أولها: أن جنوب أفريقيا على الرغم من التحديات التي تواجهها فيما يتعلق بالشمول المالي إلا أنها حققت انجازًا حقيقيًّا في هذا الشأن، وغالبًا ما يأتي ترتيبها في الشمول المالي كثاني أكبر دولة تحقيقًا له بعد كينيا وذلك وفقًا لبعض التقارير الدولية، وثانيها: أن جنوب أفريقيا دونّ عن باقي دول القارة تُدرك جيدًا أهمية التعليم المالي ورفع الوعي المالي لدى المواطنين، والدليل على ذلك أن

قانون القطاع المالي في جنوب أفريقيا يُلزم جميع المؤسسات التي تُقدم خدمات مالية إنفاق ٠,٤% من صافي ربحها بعد الضرائب على التعليم المالي للمستهلك، وهو ما جعل حجم الإنفاق على التعليم المالي يبلغ ١٥٣ مليون راند عام ٢٠١٨، فضلًا عن أن مبادرات التعليم المالي تُغطي المتعلمين في المدارس والشباب خارج المدرسة وطلاب التعليم العالي في كليات وجامعات التعليم والتدريب الفني والمهني والعمال، كما أن هذه البرامج تتوافق مع مناهج العلوم الاقتصادية والإدارية، بالإضافة إلى أن هذه المبادرات استطاعت أن تصل إلى أكثر من مليون متعلم خلال ١٢ عام. وثالث هذه الاعتبارات هي أن جنوب أفريقيا الدولة الوحيدة في القارة التي تُظهر تقاربًا بين الجنسين من حيث ملكية الحسابات، وهو أمر غاية في الأهمية يعكس ثقافة المجتمع ومدى المساواة بين الجنسين على عكس باقي دول القارة حتى ممن حققت تطورًا فيما يتعلق بالشمول المالي.

- الإطار الزماني:

لقد اختارت الدراسة عام ٢٠٠٤ ليكون بمثابة الفترة التي تبدأ بها دراسة أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في جنوب أفريقيا؛ وذلك لعدة أسباب، أولها: أنه تم اعتماد استثناء يتعلق بالمعاملات منخفضة القيمة بشكل عام، وهو إعفاء المؤسسات المالية من شرط التحقق من محل إقامة العملاء كنوع من إثبات هوية العملاء، وهو ما سهل بدوره تعامل الأفراد مع المصارف بشكل عام. وثانيها؛ إدراك جنوب أفريقيا مُبكرًا بأهمية احتياجات جانب الطلب للغاية في ميثاق القطاع المالي عام ٢٠٠٤؛ حيث حث الميثاق على ضرورة بدء تشغيل أنواع جديدة من حسابات الدخول وخدمات الدفع. وثالثها؛ أن جنوب أفريقيا قد قدمت في عام ٢٠٠٤ أيضًا حسابات معاملات بسيطة ومنخفضة التكلفة ومتاحة للفقراء، تُسمى حسابات مزانسي، والتي كان لها عظيم الأثر في زيادة عدد حسابات البالغين في جنوب أفريقيا وفقًا للتقارير والدراسات المحلية والدولية.

منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحقيق غرض الدراسة الرئيسي، والذي يتم من خلاله وصف واقع الشمول المالي في جنوب أفريقيا، من خلال تناول المؤشرات الرئيسية الخاصة به، وإجراءات جنوب أفريقيا لتحقيق الشمول المالي.

أولًا: القوانين المرتبطة بتطبيق الشمول المالي

توجد مجموعة من القوانين التي تُنظم عمل القطاع المالي في جنوب أفريقيا، وتؤدي في الوقت ذاته لتعزيز الشمول المالي، ويوضح الجدول التالي القوانين التي تُنظم عمل القطاع المالي وتؤثر في تحقيق الشمول المالي.

جدول (١)

القوانين الخاصة بتنظيم عمل القطاع المالي في جنوب أفريقيا

القانون	المهام أو الوصف
قانون البنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا (South African Reserve Bank Act) (SARB Act)	تم سن هذا القانون في المقام الأول؛ من أجل تنظيم التداول النقدي في جنوب أفريقيا، ويُسنِد هذا القانون مسئولية التسجيل والإشراف على البنوك إلى هيئة الرقابة الإدارية والفنية، وإدارة الرقابة المصرفية، ولكن تنبغي الإشارة إلى أن هذا القانون لم يضع إطارًا قانونيًا شاملًا لتعزيز الشمول المالي، ولكن يُمكن أن يُساهم هذا القانون في رفع درجة الشمول المالي، ولكن بشكلٍ غير مُباشر عن طريق الرقابة الفعالة على البنوك.
قانون البنوك (The Banks Act)	يُنظِم قانون البنوك ويشرف على عمل الشركات العامة التي تأخذ ودائع نقدية من الجمهور، ويُعزز قانون البنوك الإدماج المالي لجميع الأشخاص، ولا سيما الفقراء وذوي الدخل المنخفض في جنوب أفريقيا بصورة كبيرة، وذلك من خلال القيام بالتفتيش على البنوك للتأكد من أنها تؤدي وظائفها بشفافية، بالإضافة إلى حماية المستهلك المالي من خلال إلزام البنوك بالإفصاح عن المعلومات الضرورية التي من شأنها حماية مصالح المستهلك المالي.
قانون الائتمان الوطني (National Credit Regulator) (NCA)	يُعزز هذا القانون إمكانية وصول الفقراء ومحدودي الدخل إلى سوق الائتمان، والذي كان يصعب عليهم قبل سن هذا القانون من الوصول إليه؛ بسبب الرسوم المرتفعة، ويسعى هذا القانون إلى خلق بيئة ائتمانية آمنة في ظل سوق ائتمان عادل وشفاف، وقد ترتب على هذا القانون ارتفاع الائتمان في شكل قروض وسُلف مقدمة من البنوك للمستهلكين الماليين من الفقراء وذوي الدخل المنخفض، ولكن يجب أن يُراعي هذا القانون معدلات المديونية المُفرطة التي تُعاني منها جنوب أفريقيا؛ حيث يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن الشمول المالي يعني أن المستهلكين الماليين يفهمون الآثار المترتبة على الائتمان المقدم لهم وأنهم قادرون على الوفاء بالتزاماتهم الائتمانية في الوقت المحدد.
قانون هيئة تنظيم الخدمات المالية	تم سن هذا القانون؛ لتوفير إطار تشريعي قوي للقطاع المالي، وذلك في

Financial Services Regulatory Authority (FSRA)	محاولة لتعزيز الاستقرار المالي وضمان سلامة المؤسسات المالية، بالإضافة إلى التعامل المُنضبط مع المستهلكين الماليين في جنوب أفريقيا وخاصة الفقراء وذوي الدخول المحدودة الذين يصعب عليهم الوصول للخدمات والمنتجات المالية الأساسية.
قانون التفتيش على المؤسسات المالية (The Inspection of Financial Institutions Act)	يضمن قانون التفتيش على المؤسسات المالية حماية المستهلكين الماليين في جنوب أفريقيا؛ حيث يسمح بإجراء عمليات تفتيش على أي مؤسسة مالية قد يُشتبه في أنها تعمل بشكلٍ مخالف؛ ومن ثم فهذا القانون يضمن تحقيق الشفافية في عمل المؤسسات المالية، وهو ما يُعزز الشمول المالي.
قانون مركز الاستخبارات المالية Financial Intelligence Centre Act (FICA)	يهدف هذا القانون إلى مكافحة غسل الأموال، وذلك من خلال إلزام المؤسسات المالية والمصرفية بالحصول على المعلومات المناسبة حول هوية العملاء، والقيام بالتحقق منها عند فتح الحسابات المصرفية، ويُعد ذلك في قلب عملية الشمول المالي؛ حيث يُكافح الشمول المالي تمويل الإرهاب، ويُشجِع الناس على استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية التي تُعرف هوية مستخدميها.
قانون نظم المدفوعات الوطنية (The National Payment Systems Act)	يُنظم قانون نظم المدفوعات الوطنية إدارة وتشغيل طرق وأنظمة عمليات الدفع والمقاصة والتسوية في القطاع المصرفي في جنوب أفريقيا، وتخضع عملية المدفوعات في جنوب أفريقيا للإشراف من قِبل مجلس إدارة البنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا، ويعمل هذا القانون على تحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل عمليات استلام الأموال والمدفوعات.
قانون حماية المستهلك Consumer Protection Act **(CPA)**	يعمل قانون حماية المستهلك على توفير خدمات مالية للمستهلكين يُمكن الوصول إليها بشكلٍ سهل، وتكون ذات فائدة في نفس الوقت للفقراء وذوي الدخل المنخفض المقيمين في المناطق النائية.

Source: M Ncube: A Statutory Regulatory Analysis of Financial Inclusion for The Poor and Low Income Earners in South Africa**, Master Thesis**, (Potchefstroom :North-West University, 2019), pp. 45 - 56

ثانيًا: الهيئات والمنظمات المسئولة عن الإطار القانوني والتنظيمي للقطاع المالي في جنوب أفريقيا

يوجد مجموعة من المنظمات والهيئات الحكومية في جنوب أفريقيا تتابع تنفيذ القوانين المتعلقة بالقطاع المالي، ويُمكن سرد هذه الهيئات في الجدول التالي.

جدول (٢)

الهيئات والمنظمات المسئولة عن الإطار القانوني والتنظيمي للقطاع المالي في جنوب أفريقيا

الهيئة	الدور
سلطة إدارة القطاع المالي ***Financial Sector Conduct Authority*** **(FSCA)**	وقد تم تأسيسها بموجب قانون مجلس الخدمات المالية؛ للإشراف على الامتثال للقوانين التي تنظم المؤسسات المالية وإنفاذها، وعلى الرغم من أن *سلطة إدارة القطاع المالي غير ملتزمة بشكل مباشر* بتعزيز الشمول المالي، إلا أن أنها تضمن بشكل غير مباشر تحقيق الشمول المالي، من خلال التثقيف المالي، وضمان وجود معاملات مالية عادلة للمستهلكين الماليين.
التحالف الوطني **Patriotic Alliance**	وهي جهة تنظيمية تمارس دورًا رقابيًا على البنوك والتكتلات المالية الأخرى التي تقدم الخدمات المالية الأساسية لكل شخص وخاصة الفقراء وذوي الدخل المنخفض من أجل تعزيز الشمول المالي، وتلتزم بضمان سلامة المؤسسات المالية، والبُنى التحتية للسوق، والمُساعدة في الحفاظ على الاستقرار المالي.
الخزانة الوطنية واللجنة الوطنية للتوعية المالية الاستهلاكية **(NCFEC)**	تقوم بالإشراف على تنفيذ استراتيجية التعليم المالي، كما هو مطلوب من قِبل الخزانة الوطنية، وإجراء مراجعات سنوية لمراقبة أداء وكفاءة مبادرات التعليم المالي.
البنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا **South African Reserve Bank** **(SARB)**	هو البنك المركزي لجنوب أفريقيا، وهو مسئول بشكل أساسي عن الإشراف على المؤسسات المصرفية التي تقدم الخدمات والمنتجات المالية الأساسية للمستهلكين الماليين.
منظم الائتمان الوطني **National Credit Regulator** **(NCR)**	هي هيئة مستقلة تنظم جميع الأمور المتعلقة بالائتمان في جنوب أفريقيا، وهي تضمن توفير الحماية للمستهلكين الماليين ضد مقدمي الائتمان الذين غالبًا ما يكونون مستغلين لهم.
محكمة المستهلك الوطنية	تفصل المحكمة في النزاعات المتعلقة بالائتمان في جنوب أفريقيا، وهي تقوم بتعويض مُستهلكي الائتمان

(National Consumer Tribunal) **(NCT)**	المالي المتضررين، كما تحاول دائمًا حل المشكلات المتعلقة بالائتمان، ويقع تحت صلاحياتها إصدار الأوامر لحل النزاعات الائتمانية، ويؤدي ذلك إلى تعزيز الشمول المالي من خلال بناء الثقة في القطاع المصرفي لدى المستهلكين الماليين.
الرابطة المصرفية لجنوب أفريقيا (BASA)	هي هيئة تُمثل جميع البنوك المُسجلة في جنوب أفريقيا، والبالغ عددها ٣٢ بنك، وهي الممثل المفوض للقطاع، وتعمل على تعزيز الشمول المالي من خلال تعزيز محو الأمية المالية.

Source: M Ncube, **Op cit.,** pp. 56 - 61

ثالثًا: أدوات تطبيق الشمول المالي في جنوب أفريقيا

بعد عرض الإطار القانوني للشمول المالي في جنوب أفريقيا، تنبغي الإشارة إلى الأدوات التي استخدمتها جنوب أفريقيا لتعزيز الشمول المالي، وبناءً على ذلك يتناول هذا المطلب النقاط التالية:

أ- مبادرات وإجراءات الشمول المالي

لم تكن جنوب أفريقيا وحتى عام ٢٠٠٤ تتمتع بمستوى جيد من الشمول المالي؛ إذ كان ما نسبته ٤٥,٤% فقط من السكان البالغين يمتلكون حسابات مصرفية؛ لذلك قامت جنوب أفريقيا بإتباع عدد من المبادرات والإجراءات، والتي استطاعت تغيير الأوضاع من خلالها، ويُمكن ذكر هذه المبادرات والإجراءات على النحو التالي:

١- مبادرة مزانسي Mzansi:

قررت الصناعة المصرفية في جنوب أفريقيا أن يتم اتباع نهج مشترك بين البنوك يُمكن من خلالها توفير حساب مصرفي أساسي، وخدمة تحويل محلية، وهذان المُنتجان هما أول منتجات تم الاتفاق على تطويرها بين أربعة بنوك كبرى هناك بالإضافة إلى مكتب البريد، وقد هدفت بشكلٍ رئيسي هذه المبادرة إلى زيادة أعداد الحسابات المصرفية.

وقد استطاعت هذه الكيانات الخمسة بشكلٍ مُشترك تطوير علامة Mzansi التجارية الموجهة نحو شريحة الدخل المنخفض، وقد تم دعوة باقي البنوك في جنوب أفريقيا للانضمام في البداية لهذه العلامة، ولكن رفضت غالبية البنوك هناك ذلك لأسباب متنوعة، وتنبغي الإشارة هنا أن التعاون بين هذه البنوك الأربعة جاء لافتقار المعرفة ونقص المعلومات حول سوق الدخل

المنخفض في جنوب أفريقيا، وقد قامت هذه البنوك بعد ذلك بالاعتماد على حملات الدعاية والتوعية المكثفة من أجل إعلام الأفراد بهذه المنتجات الجديدة(١).

ولقد نجحت المبادرة في تعزيز قبول الحسابات المصرفية، ولكن لم تنجح المبادرة في جعل أغلب هذه الحسابات الجديدة نشطة، كما لوحظ انخفاض متوسط الأرصدة في حسابات مزانسي مُقارنةً بالمنتجات الأخرى، كما نجحت المبادرة في إضفاء الشرعية على دخول البنوك لسوق الدخل المنخفض(٢).

٢- محفظة ام بيسا (M-Pesa):

وهي عبارة عن وسيلة تحويل أموال مُنخفضة التكلفة عبر الهاتف المحمول، وقد أطلقتها شركات سفاري كوم، فوداكوم، ونيدبنك عام ٢٠١٠؛ كوسيلة لتعزيز الشمول المالي للفقراء وأصحاب الدخل المنخفض بسبب الرسوم المنخفضة، ويعتمد هذا النظام على خدمة الرسائل القصيرة (SMS)، والذي يسمح للأفراد بإيداع الأموال وإرسالها وسحبها باستخدام جهاز خلوي محمول، وتُعد هذه الخدمة ملائمة لدرجة كبيرة للفقراء وذوي الدخول المنخفضة؛ إذ لا تتطلب أن يمتلك الفرد حسابًا مصرفيًا، كما لا تتطلب توفير حد أدنى من الأموال كما هو الحال في الحسابات المصرفية، فضلًا عن أنها لا تتطلب إثباتات ووثائق تحقق الهوية(٣).

٣- خدمة المحفظة الإلكترونية لبنك جنوب أفريقيا الوطني:

تتيح خدمة المحفظة الإلكترونية لبنك جنوب أفريقيا الوطني لأصحابها إرسال الأموال إلى أي شخص في جميع أنحاء جنوب أفريقيا من خلال الهاتف المحمول، وقد صُممت هذه الخدمة بشكلٍ خاص لخدمة الفقراء وذوي الدخل المنخفض الذين قد لا يملكون المال اللازم لتغطية تكاليف المعاملات، كما تتميز هذه الخدمة بإمكانية استخدامها من جانب القطاع التجاري والقطاع العام؛ حيث يُمكن لعملاء الشركات هنا أن تقوم بالدفع لهذه الشركات من خلال المحفظة دون أن يُشترط وجود حسابات بنكية للعملاء(٤).

٤- خدمة الأموال الفورية:

(1) The National Treasury and World Bank: "The Use of Financial Inclusion Data Country Case Study: South Africa The Mzansi Story and Beyond", **Working Paper** (Johannesburg: The National Treasury, 2014), pp . 3-4

(2) Global Partnership for Financial Inclusion: "**The Use of Financial Inclusion Data in South Africa, the Philippines and Peru" (N.C:** Global Partnership for Financial Inclusion, Vol.1,N.D), p. 7

(3) M Ncube, **Op cit.,** p. 39

(4) M Ncube, **Op cit.,** pp. 40 -41

تتيح خدمة الأموال الفورية قيام أي شخص بإرسال الأموال إلى أي شخص آخر في جنوب أفريقيا بشرط أن يكون لدى هذا الشخص رقم هاتف محمول صالح للاستخدام، وتتميز هذه الخدمة بتكلفتها البسيطة؛ وبالتالي فهي تسمح إلى حد كبير للفقراء وذوي الدخل المنخفض بالوصول إلى الخدمات المصرفية(١).

٥- مبادرات التعليم المالي:

يوجد الكثير من مبادرات التعليم المالي التي تم تنفيذها في جنوب أفريقيا سواء بواسطة القطاع العام أو القطاع الخاص، ويوضح الجدول التالي أبرز تلك المبادرات.

جدول (٣)

أهم مبادرات وبرامج التعليم المالي في جنوب أفريقيا

المؤسسة	البرامج أو المبادرات	وسائل التعليم
مجلس الخدمات المالية	برامج للتوعية والتثقيف المالي	عرض من خلال شاشات التلفزيون في الأماكن العامة، والراديو في محطة القطار، وسيارات الأجرة، عمل ورش العمل التدريبية.
هيئة تنظيم الائتمان الوطنية	برنامج حماية المستهلك الائتماني	حملات توعية، وورش عمل تدريبية، ومقابلات تلفزيونية وإذاعية
جمعية محو الأمية المالية	المسابقة الثانوية للمدارس الثانوية	عمل بحوث وعروض تقديمية من قِبل الطلاب، وعمل ورش عمل تدريبية
جمعية التأمين في جنوب أفريقيا	برامج تنمية المُعلمين وتعزيز ثقافة الادخار	برامج الراديو
جمعية المدخرات والاستثمارات في جنوب أفريقيا	برامج توفير الأموال	ورش عمل، إذاعة مجتمعية

Source: Nolufefe Nonjeke-Dlanjwa & Others, **Op cit**., p. 56 -57

(1) Idem

رابعًا: تطور مؤشرات الشمول المالي في جنوب أفريقيا

أ- مؤشرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

تُشير هذه المجموعة من المؤشرات على مدى استعداد الدول لتطبيق الشمول المالي، والتحول نحو الرقمنة؛ إذ يستحيل الوصول إلى تحقيق قدر كبير من الشمول المالي في دولة ما دون أن يكون هناك تطور ونقلة نوعية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جانب الأفراد والمؤسسات، ويوضح الجدول التالي تطور مؤشرات استخدام الإنترنت والهواتف المحمولة في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٤- ٢٠١٩).

جدول (٤) مؤشرات استخدام الإنترنت والهواتف المحمولة في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٤- ٢٠١٩)

السنة	اشتراكات الهواتف المحمولة لكل ١٠٠ فرد	نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت%	عدد مشتركين الهواتف المحمولة (القيم بالمليون)	عدد السيرفرات الآمنة لكل مليون من السكان
٢٠٠٤	٤٤,٠٦	٨,٤٣	٢٠,٨٤	–
٢٠٠٥	٧٠,٩٣	٧,٤٩	٣٣,٩٦	–
٢٠٠٦	٨١,٨٠	٧,٦١	٣٩,٦٦	–
٢٠٠٧	٨٦,١٢	٨,٠٧	٤٢,٣٠	–
٢٠٠٨	٩٠,٤٠	٨,٤٣	٤٥	–
٢٠٠٩	٩١,٩٩	١٠	٤٦,٤٤	–
٢٠١٠	٩٨,٣٥	٢٤	٥٠,٣٧	٥٢,١
٢٠١١	١٢٣,٠٧	٣٣,٩٧	٦٤	٨٢,٣
٢٠١٢	١٢٩,٤٥	٤١	٦٨,٣٩	١٤٢,٧
٢٠١٣	١٤٣,١٧	٤٦,٥٠	٧٦,٨٧	١٧٣,٢
٢٠١٤	١٤٥,٣٥	٤٩	٧٩,٢٨	٢٢١,٩
٢٠١٥	١٥٨,٨٨	٥١,٩٢	٨٨	٢٧٢,٨
٢٠١٦	١٤٦,٦٢	٥٤	٨٢,٤١	٩١٧,٦
٢٠١٧	١٥٥,٢٣	٥٦,١٧	٨٨,٥٠	٩٤٢٩,٢
٢٠١٨	١٥٩,٩٣	–	٩٢,٤٣	١٢٠٣١,٦
٢٠١٩	١٦٥,٦٠	–	٩٦,٩٧	١٤٣٥٣,١

Source: World Bank Database
https://data.worldbank.org/country/south-africa?view=chart

يتضح من الجدول السابق ارتفاع عدد اشتراكات المحمول لكل ١٠٠ فرد في جنوب أفريقيا بشكلٍ ملحوظ خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩)؛ حيث ارتفعت النسبة من ٤٤,٠٦ لكل ١٠٠ فرد عام ٢٠٠٤ إلى ١٦٥,٦ اشتراك لكل ١٠٠ فرد عام ٢٠١٩؛ ويرجع ذلك إلى زيادة عدد الاشتراكات في المُطلق خلال تلك الفترة؛ حيث ارتفع عدد الاشتراكات من ٢٠,٨٤ مليون عام ٢٠٠٤ إلى ٩٦,٩٧ مليون اشتراك عام ٢٠١٩. وفيما يتعلق بنسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت، فقد ارتفعت هي الأخرى خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٧)؛ حيث بلغت ٥٦,١٧% عام ٢٠١٧ مُقارنةً بـ ٨,٤٣% عام ٢٠٠٤، كما ارتفع أيضًا عدد السيرفرات الآمنة لكل مليون من السكان خلال الفترة (٢٠١٠ – ٢٠١٩)؛ إذ بلغت النسبة ١٤٣٥٣,١ سيرفر لكل مليون من السكان عام ٢٠١٩ مُقارنةً بـ ٥٢,١ سيرفر لكل مليون من السكان عام ٢٠١٠، وتنبغي الإشارة هنا إلى أن هذا التطور قد حدث في غالبية دول العالم إن لم تكن كلها وليس في جنوب أفريقيا وحدها؛ ويرجع تحسن المؤشرات المذكورة إلى مجموعة من العوامل الأساسية، أولها: التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات والمعلومات التي شهدها العالم منذ أواخر القرن المنصرم، وثانيها: دخول وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكثير من مجالات العمل؛ مما أصبح واجبًا على الأفراد قبولها والتعامل معها وإدراك أهميتها، وثالثها: إدراك جميع المؤسسات سواء على المستويات المحلية أو الدولية الدور البارز الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع وزيادة معدلات النمو الاقتصادي.

ب– المؤشرات الخاصة بالشمول المالي:

رُغم أن الحديث عن الشمول المالي يُعد حديثًا نسبيًا؛ إذ بدأ بعد حدوث أزمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية عام ٢٠٠٨، إلا أن الشمول المالي بات واحدًا من الموضوعات الهامّة لدى كل المؤسسات المالية سواء على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي؛ وقد أدى ذلك الاهتمام إلى ظهور العديد من المؤشرات التي تقيس درجة الشمول المالي لدول العالم المختلفة؛ وذلك باعتبار أنه لا يُمكن رسم أي مسارات وخطط مستقبلية لأي دولة دون التعرف بشكل واضح ومُحدد على درجة الشمول المالي في هذه الدولة؛ وقد دفع كل ذلك المؤسسات الدولية وعلى رأسهم البنك الدولي بمحاولة بناء قاعدة بيانات للشمول المالي تغطي غالبية دول العالم. وفي هذا الإطار سيتم تناول أربعة مجموعات هامّة من مؤشرات الشمول المالي هي على النحو التالي:

١- مؤشرات الانتشار:

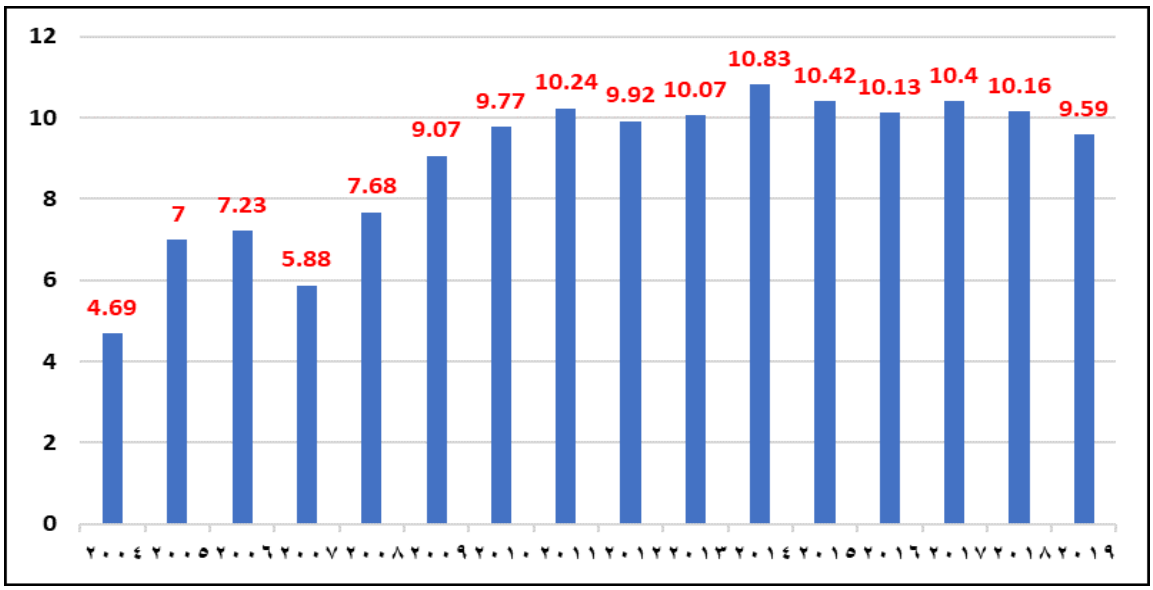
تُعد مؤشرات انتشار الخدمات المالية أولى المؤشرات التي تهتم بها الدول التي تريد أن تحقق مستوى مرتفع من الشمول المالي؛ إذ تُعبر هذه المؤشرات على مدى إمكانية الوصول للخدمات المالية للمواطنين بقدر كبير من السهولة والبساطة، ويُمكن التعبير عن مؤشرات الانتشار من خلال مؤشرين هما: عدد فروع البنوك لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين، عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين، وهنا تنبغي الإشارة إلى أنه يتم حساب المؤشران المذكوران وفقًا للسكان البالغين؛ ويرجع ذلك إلى أنه يُفترض أن يتم استخدام الخدمات المالية من جانب البالغين فقط، وليس إجمالي السكان.

- عدد فروع البنوك لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين:

من المُهم عند الحديث عن الشمول المالي النظر إلى عدد فروع البنوك المنتشرة داخل الدولة؛ حيث إن انتشارها خاصة في المناطق الريفية والمناطق المُهمشة والنائية أمرًا هامًا يُسهل من التعاملات المالية وبخاصة الكبيرة منها، ويوضح الشكل التالي تطور أعداد فروع البنوك لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين منذ عام ٢٠٠٤.

شكل (١)

تطور أعداد فروع البنوك لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩)



Source: World Bank Database
https://data.worldbank.org/country/south-africa?view=chart

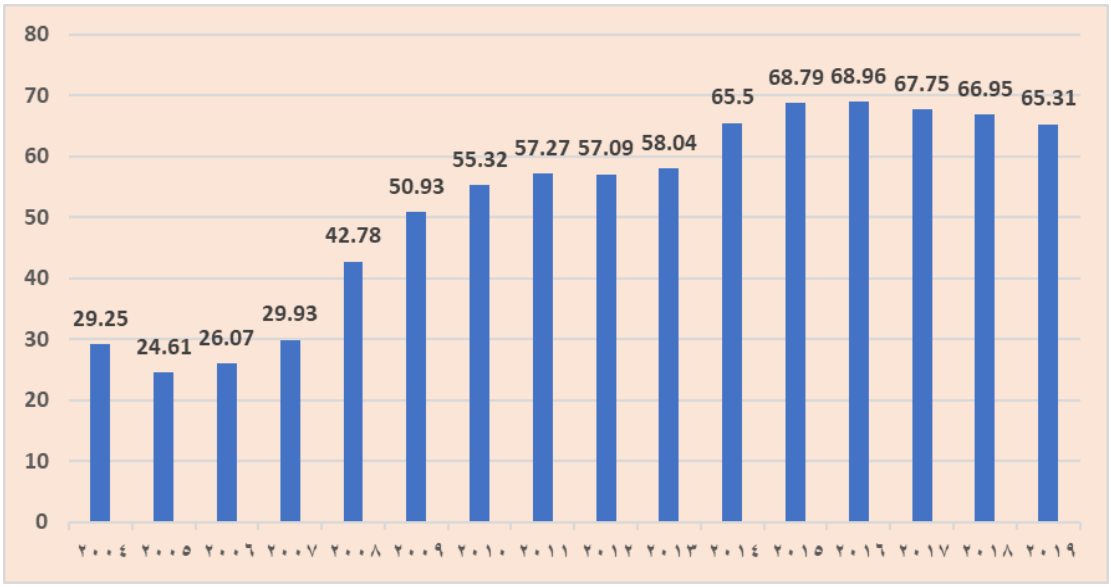
يتضح من الشكل السابق ارتفاع عدد فروع البنوك لكل ١٠٠ ألف من السُكان البالغين خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩)؛ حيث ارتفع هذا المُعدل من ٤,٩٦ فرع لكل ١٠٠ ألف من السُكان البالغين عام ٢٠٠٤ إلى ٩,٥٩ فرع لكل ١٠٠ ألف من السُكان البالغين عام ٢٠١٩، أي أن هذا المعدل قد تضاعف تقريبًا خلال الفترة المُشار إليها؛ ويرجع ذلك إلى اهتمام البنوك في جنوب أفريقيا بالوصول إلى أكبر قدر من السكان وتغطية أكبر نطاق جغرافي يُمكن تغطيته.

– عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين:

يوضح مؤشر عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين مدى السهولة أو الصعوبة التي تواجه السكان البالغين لاستخدام ماكينات الصراف الآلي، وهو أحد المؤشرات الهامّة التي تدل على مدى انتشار الخدمات المصرفية، ويوضح الشكل التالي تطور أعداد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين منذ عام ٢٠٠٤

شكل (٢)

تطور عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩)



Source: World Bank Database
https://data.worldbank.org/country/south-africa?view=chart

يتضح من الشكل السابق ارتفاع عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩) من ٢٩,٢٥ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين عام ٢٠٠٤ إلى ٦٥,٣١ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين

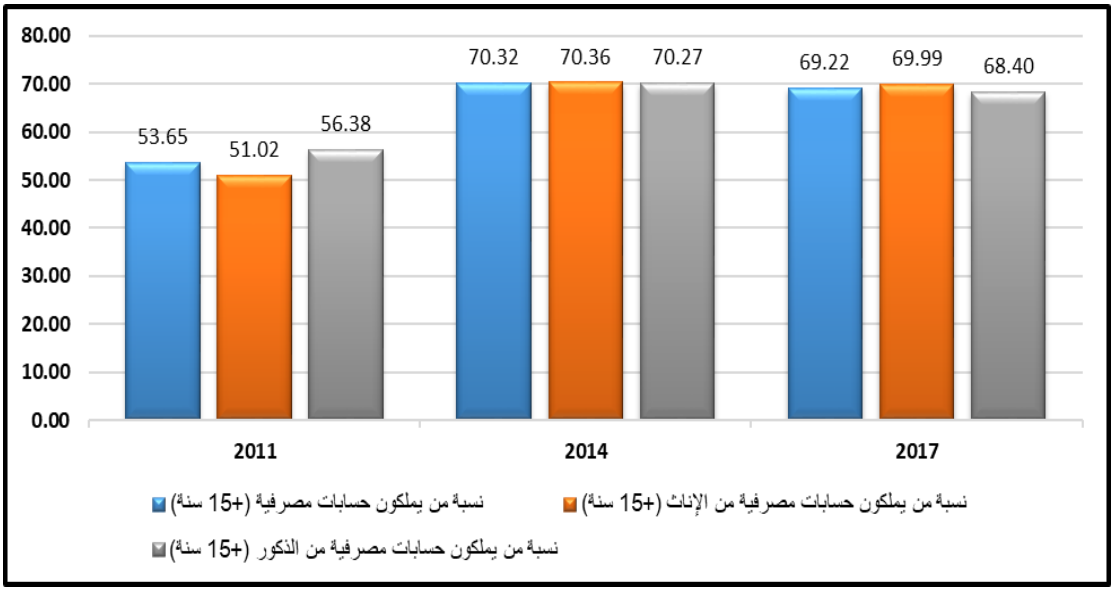
عام ٢٠١٩، وتُعد هذه الزيادة منطقية لأكثر من سبب؛ أولهما: زيادة فروع البنوك في جنوب أفريقيا خلال تلك الفترة، وثانيهما: اتجاه الشركات ومؤسسات الأعمال في غالبية دول العالم إلى دفع الرواتب من خلال عمل حسابات مصرفية للموظفين؛ وهو ما أدى بالضرورة إلى قيام البنوك بزيادة عدد ماكينات الصراف الآلي، وثالثهما: ارتفاع نسبة من يملكون حسابات مصرفية بعيدًا عن حسابات رواتب الموظفين.

٢- مؤشرات الحسابات المصرفية:

تُعد مؤشرات امتلاك الأفراد لحسابات مصرفية من أهم مؤشرات الشمول المالي – إن لم تكن الأهم على الإطلاق- وذلك باعتبارها الخطوة الأولى نحو تحقيق الشمول المالي، ودون تحققها لن يكون هناك شمول مالي، ويوضح الشكل التالي مؤشرات امتلاك الأفراد من الذكور والإناث في جنوب أفريقيا لحسابات مصرفية خلال الأعوام (٢٠١١، ٢٠١٤، ٢٠١٧)

شكل (٣)

مؤشرات امتلاك حسابات مصرفية للأفراد في جنوب أفريقيا خلال أعوام (٢٠١١، ٢٠١٤، ٢٠١٧)



Source: Global Financial Inclusion (Global Findex) Database
https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database

يتضح من الشكل السابق ارتفاع نسبة من يملكون حسابات مصرفية خلال الفترة (٢٠١١- ٢٠١٧) في جنوب أفريقيا؛ حيث ارتفعت نسبة الأفراد أكثر من ١٥ سنة ممن يملكون حسابات مصرفية من ٥٣,٦٥% عام ٢٠١١ إلى ٦٩,٢٢% عام ٢٠١٧، كما ارتفعت أيضًا

نسبة الذكور أكثر من ١٥ سنة ممن يملكون حسابات مصرفية من ٥٦,٣٨% عام ٢٠١١ إلى ٦٨,٤٠% عام ٢٠١٧، وفي الوقت ذاته ارتفعت نسبة الإناث أكثر من ١٥ سنة ممن يملكون حسابات مصرفية من ٥١,٠٢% عام ٢٠١١ إلى ٦٩,٩٩% عام ٢٠١٧؛ وترجع الأسباب الرئيسية لزيادة أعداد الحسابات المصرفية إلى المبادرات التي حدثت خلال تلك الفترات سواء كانت المتعلقة بفتح الحسابات المصرفية مثل مبادرة مزنسي، أو المبادرات الخاصة بالتعليم المالي، كما ينبغي الوقوف هنا عند نقطة هامّة وهي أن جنوب أفريقيا لا تشهد أي اختلافات في نسبة الحسابات المصرفية بسبب النوع؛ حيث يُلاحظ أن نسبة الإناث التي تمتلك حسابات مصرفية أكبر من الذكور؛ ففي الوقت الذي بلغت فيه نسبة الحسابات المصرفية الخاصة بالذكور والمذكورة في الشكل السابق ٦٨,٤٠% عام ٢٠١٧ بلغت النسبة الخاصة بالإناث ٦٩,٩٩%.

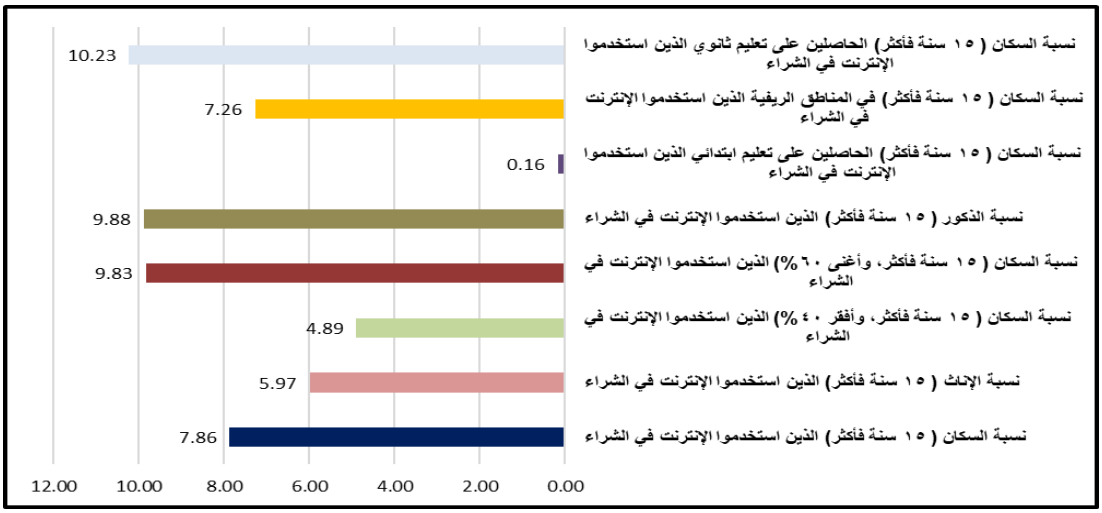
وهنا تنبغي الإشارة إلى نقطة أخرى هامّة تتعلق بالتحليل الاقتصادي، وهي أن الشمول المالي لا يقتصر على امتلاك أكبر قدر من الأفراد حسابات مصرفية، ولكن الأهم أن يستخدم هؤلاء الأفراد حساباتهم المصرفية وبشكلٍ صحيح.

٣- مؤشرات استخدام الإنترنت في المعاملات المالية:

يُعد هامًّا قيام الأفراد بإجراء معاملات مالية من خلال الإنترنت؛ حيث يشير ذلك إلى تقدم نظم تكنولوجيا المعلومات في الدول، وفي الوقت ذاته يُعبر عن ثقافة الأفراد في استخدام الإنترنت ووسائل التكنولوجيا في إتمام معاملات اقتصادية، ويوضح الشكل التالي مجموعة من المؤشرات الهامّة التي تعبر عن استخدام الإنترنت في المعاملات الاقتصادية.

شكل (٤)

مؤشرات استخدام الإنترنت في المعاملات المالية في جنوب أفريقيا وفقًا لإحصائيات عام ٢٠١٧



Source: Global Financial Inclusion (Global Findex) Database
https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database

يوضح الشكل السابق مجموعة من المؤشرات المتعلقة باستخدام الإنترنت في عمليات الشراء في جنوب أفريقيا عام ٢٠١٧، ويتضح من خلاله أن نسبة السكان ١٥ سنة فأكثر والحاصلين على تعليم ثانوي الذين استخدموا الإنترنت في عمليات الشراء كانت أكبر من الحاصلين على تعليم ابتدائي؛ حيث بلغت النسبة ١٠,٢٣% مُقارنةً بـ ٠,١٦% عام ٢٠١٧؛ مما يُشير إلى أهمية التعليم وتأثيره على استخدام الأفراد للإنترنت في عمليات الشراء، بالإضافة إلى ذلك يتضح أيضًا أن نسبة السكان أكثر من ١٥ سنة بشكلٍ عام والذين استخدموا الإنترنت لم تتعدى ٧,٨٦%، وقد كانت النسبة الأكبر هنا لصالح الذكور على حساب الإناث؛ حيث بلغت نسبة الذكور أكثر من ١٥ سنة، والذين قاموا باستخدام الإنترنت في عمليات الشراء ٩,٨٨% مُقارنةً بـ ٥,٩٧% للإناث، وأمّا بالنسبة للمناطق الريفية فيتضح أن ما نسبته ٧,٢٦% منهم قاموا باستخدام الإنترنت في عمليات الشراء، وأخيرًا فيما يربط بين استخدام الإنترنت ومستويات الدخول، فقد اتضح أن ما نسبته ٤,٨٩% من أفقر ٤٠% من السكان فوق ١٥ سنة قد استخدموا الإنترنت في عمليات الشراء، بينما استخدم ما نسبته ٩,٨٣% من أغنى ٦٠% الإنترنت في عمليات الشراء، وتوضح هذه المؤشرات بشكلٍ جلي حقيقة هامّة مفادها أنه على الرغم من ارتفاع

نسبة من يمتلكون حسابات مصرفية في جنوب أفريقيا إلا أن استخدام هذه الحسابات في إتمام معاملات على الإنترنت ليس بالقدر الكافي.

٤- مؤشرات أسباب عدم امتلاك حسابات مصرفية:

تتعدد أسباب عدم قيام الأفراد بفتح حسابات مصرفية، ويوضح الجدول التالي أسباب عدم قيام بعض الأفراد بفتح حسابات مصرفية لدى المؤسسات المالية في جنوب أفريقيا عام ٢٠١٧.

جدول (٥)

أسباب عدم فتح حسابات مصرفية في جنوب أفريقيا عام ٢٠١٧

السبب	النسبة
البُعد الجغرافي للمؤسسات المالية (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	٢٧,٧٥
ارتفاع ثمن الخدمات المالية (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	٣٧,٦٨
عدم كفاية الأموال (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	٥٦,٢٧
نقص الوثائق الضرورية (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	٢١,٩٣
عدم الثقة في المؤسسات المالية (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	٢٦,٦٦
عدم الحاجة للخدمات المالية فقط (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	١,٢٩
أسباب دينية (٪ من الأفراد التي ليس لديها حساب مصرفي، وأكبر من ١٥سنة)	٩,٧٠
أحد أفراد العائلة لديه حساب (٪ بدون حساب مؤسسة مالية ، سن ١٥+)	٣١,٣٣

Source: Global Financial Inclusion (Global Findex) Database https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database

يوضح الجدول السابق الأسباب التي جعلت بعض الأفراد لم تقم بفتح حسابات مصرفية في جنوب أفريقيا، ويتضح أن السبب الأكبر وراء ذلك كان عدم وجود أموال كافية لفتح حسابات مصرفية بنسبة ٥٦,٢٧%، بينما يليه سبب ارتفاع ثمن تكاليف الحسابات بنسبة بلغت

٣٧,٦٨%، ويليهما في ذلك أن أحد أفراد الأسرة لديه حساب مصرفي بنسبة ٣١,٣٣%، وذلك وفقًا لإحصائيات عام ٢٠١٧، ويُلاحظ أن مجموع نسب الأسباب المذكورة في الجدول تتعدى في مجموعها ١٠٠%؛ ويرجع ذلك إلى وجود أكثر من سبب لدى كل فرد لعدم القيام بفتح حساب، وليس سبب واحد فقط.

خامسًا: تحديات الشمول المالي في جنوب أفريقيا

يوجد العديد من العوائق التي تقف حائلًا أمام تحقيق الشمول المالي في جنوب أفريقيا، وفيما يلي ذكرًا لأهم هذه العوائق:

أ- البطالة والفقر:

يُعد كل من الفقر والبطالة عوائق كبيرة أمام تحقيق الشمول المالي في جنوب أفريقيا، حيث إن معظم الفقراء والعاطلين وذوي الدخل المنخفض يتحملون تكاليف المعاملات والحسابات المصرفية؛ للحفاظ على الحسابات المصرفية، كما أن مُعظم الفقراء وذوي الدخول المنخفض لا يدخرون، ولا يتمتعون بمزايا امتلاك الحسابات المصرفية التي تشمل الادخار الوقائي، فضلًا عن أن الفقراء وذوي الدخول المنخفضة هناك والذين يُشاركون في العمل غير الرسمي يتعاملون في الغالب نقدًا ولا يستخدمون الخدمات المصرفية الرسمية(١).

ب- الأمية المالية:

تُشير الأمية المالية إلى نقص المعرفة والأساسيات المرتبطة بفهم المستهلك المالي للحاجة إلى فتح حساب مصرفي، والحصول على الائتمان، ومعرفة الفروق بين التأمين الصحي والتأمين على الحياة، بالإضافة إلى عدم قدرة المستهلك المالي على إدارة النقد والمدفوعات، بالإضافة إلى سداد الاحتياجات المالية المستقبلية، وفي نفس الوقت يُمكن تعريف المعرفة المالية على أنها: "القدرة على إصدار أحكام مستنيرة حول إدارة الشئون المالية لكل من الأهداف المالية قصيرة وطويلة الأجل، مع مُراعاة الأحداث الاقتصادية والظروف المتغيرة".

ويجب التنويه إلى أنه بعد زوال نظام الفصل العنصري في جنوب أفريقيا، تم تنفيذ تشريعات وبرامج مختلفة من قِبل المؤسسات المصرفية وغيرها من الجهات الفاعلة؛ لمعالجة مشكلات الأمية المالية والإقصاء المالي، وقد استطاعت كل هذه الإجراءات بالإضافة إلى المبادرات المتعلقة بالتعليم والتثقيف المالي رفع نسبة الوعي المالي في جنوب أفريقيا، ولكن لا

(1) M Ncube, **Op cit**., p. 64- 65

يزال هناك حاجة إلى رفع مستوى الوعي المالي لدى بعض الفئات خاصةً الفقراء العاملون بالقطاع غير الرسمي، ومحدودي الدخل[١].

ج- المديونية المُفرطة:

يرتبط مفهوم المديونية المُفرطِة بعدم قدرة المستهلك المالي على الوفاء بجميع الالتزامات المُستحقة عليه[٢]. ووفقًا لتقرير Finscope لعام ٢٠١٩، فإن ٨٧٪ من مواطني جنوب أفريقيا لديهم حسابات مصرفية رسمية مع مؤسسات مصرفية رسمية، ولكن من يقومون بالادخار هم ٤٤% فقط منهم ٢٣٪ يدخرون من خلال البنوك الرسمية، بينما يدخر ١١% أموالهم في المنزل[٣]، و ١٠٪ من خلال Stokvels[٤].

ويواجه معظم المستهلكين الماليين المديونية المُفرطة نتيجة فقدان الوظائف والأمراض ووفاة أفراد الأسرة وكذلك الأقارب، بالإضافة إلى عدم كفاية الموارد المالية اللازمة لتغطية النفقات الشهرية مثل فواتير الخدمات العامة، والرسوم المدرسية؛ مما يتطلب أن تتوفر لدى الأفراد أموال بشكلٍ طارئ، وهذا يُزيد من ديون المستهلكين الماليين، ويُضعف قدرتهم على سداد الديون، وهنا تنبغي الإشارة إلى أن جنوب أفريقيا تشهد مُعدلًا مرتفعًا من الائتمان غير الرسمي على شكل قروض من المُقربين لهم، والذين يتقاضون معدلات فائدة مرتفعة، كما تؤدي هذه الأوضاع إلى صعوبة نفيذ أي شيء من شأنه أن يدر المزيد من الدخل للمستهلكين الماليين[٥].

ويجب التنويه إلى أن قانون الائتمان الوطني National Credit Act (NCA) يقوم بتنظيم مقدار الائتمان المُقدم للمستهلكين الماليين؛ وذلك لمنع الإفراط في المديونية بين المستهلكين، كما حاول القانون أيضًا توفير الائتمان للفقراء وذوي الدخل المنخفض الذين تم استبعادهم سابقًا من النظام المالي بشكلٍ موسع[٦].

(1) M Ncube, **Op cit**., p. 66

(2) De Wet S, Botha I and Booyens M: "Measuring the Effect of the National Credit Act on Indebtedness in South Africa", **Journal of Economic and Financial Sciences** (Cape Town: African Online Scientific Information Systems, Vol. 8, No.1, 2015), pp. 83,84.

(3) M Ncube, **Op cit**., p. 70

(٤) وهي عبارة عن نقابات ائتمانية مكونة من عدد من الأعضاء يساهمون بمبالغ ثابتة.

(5) M Ncube, **Op cit**., p. 72

(6) National Credit Act, 2005, Section 3.

د- هيكل الرسوم المصرفية المرتفعة:

على الرغم من ارتفاع معدل الشمول المالي في جنوب أفريقيا، مع استهداف الوصول لـ ٩٠% عام ٢٠٣٠، إلا أن الرسوم المصرفية المرتفعة التي تفرضها البنوك على المستهلكين الماليين تُشكل تهديدًا كبيرًا لتعزيز الشمول المالي للفقراء وذوي الدخل المنخفض(١).

وتشير الإحصائيات إلى أن الرسوم المصرفية في جنوب أفريقيا أكبر بأربع مرات مما هي عليه في بلدان أخرى مثل ألمانيا وأستراليا والهند؛ لذلك يتجنب الفقراء وذوي الدخل المنخفض القيام بفتح حسابات مصرفية، كما يشكو المستهلكون الماليون من خسارة قيمة الأموال المتبقية في الحسابات المصرفية؛ بسبب الرسوم المصرفية المرتفعة؛ لذلك يلجأ بعض المستهلكين الماليين إلى سحب الدخل فور استلامه، وكأن الحسابات المصرفية تُستخدم كصناديق بريد(٢)، وتُشير الإحصائيات إلى أن حوالي ١٤ مليون بالغ من جنوب أفريقيا يسحبون دخلهم عند استلامه(٣)؛ وبالتالي فإن هياكل الرسوم المصرفية المرتفعة لا تُشجع بحال من الأحوال الشمول المالي؛ وبالتالي لن يستطيع المستهلكون الماليون الادخار والاقتراض، والمغامرة في الأعمال التجارية؛ وبالتالي لن تتحسن أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية.

هـ- عدم الثقة في القطاع المصرفي الرسمي والخوف من الاحتيال:

يوجد قدر كبير من عدم الثقة في القطاع المصرفي من قِبل غالبية الفقراء وذوي الدخل المنخفض في جنوب أفريقيا؛ ويرجع ذلك إلى أن المؤسسات المصرفية هناك تحاول إقناع المستهلكين الماليين بشراء منتجات تأمين غير مناسبة للأفراد مُستغلة في ذلك جهل الأفراد بهذا النوع من المنتجات المالية، وذلك بالإضافة إلى سوء الإدارة والاختلاس للأموال(٤)، وتُعد مشكلة بنك VBS دليلًا على تفاقم أزمة الثقة بين المستهلكين الماليين والنظام المصرفي في جنوب أفريقيا، فضلًا عن ابتعاد كثير من المستهلكين الماليين عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؛ خوفًا من الأنشطة الاحتيالية المنتشرة هناك؛ وقد أدى ذلك إلى تفضيل المستهلكون

(1) M Ncube, **Op cit**., p. 72
(2) Finscope South Africa 2017, p. 24.
(3) Ibid, p. 25
(4) Shem Alfred Ouma & Others: "Mobile Financial Services and Financial Inclusion: Is It A Boon for Savings Mobilization?", **Review of Development Finance** (N.C: Elsevier, Vol. 7, No.1, 2017), p.2

الماليون التعامل مع Stokvel؛ لأنه لا توجد رسوم بنكية، وذلك على العكس من النظام المصرفي الرسمي(١).

و- عدم الانتشار الكافي للخدمات المصرفية في المناطق الريفية

على الرغم من التحسينات التي لحقت بالقطاع المصرفي في جنوب أفريقيا بعد القضاء على نظام الفصل العنصري عام ١٩٩٤، وعلى الرغم أيضًا من زيادة انتشار فروع البنوك وماكينات الصراف الآلي على مستوى الدولة ككل، إلا أنه لا يزال هناك تمركز للخدمات المصرفية في المدن والمراكز الكبيرة والعاصمة على حساب المناطق الريفية(٢).

سادسًا: ركائز استراتيجية جنوب أفريقيا لتحقيق الشمول المالي

لقد حققت جنوب أفريقيا خطوات هامّة على طريق الشمول المالي، ولكن على الرغم من ذلك يجب ألا يتم تجاهل مجموعة من الأمور الهامّة، أولها: أن الكثير من المواطنون في جنوب أفريقيا لا يزالوا يعانون من انخفاض مستويات المعرفة المالية، وغالبًا ما يؤدي ذلك إلى قيامهم باتخاذ قرارات مالية خاطئة؛ وبالتالي تفاقم الأوضاع الاقتصادية لمن هم أقل قدرة على تحمل تكاليفها، بالإضافة إلى الإفراط في المديونية، وذلك فضلًا عن أن ملكية الحسابات المصرفية لم تُترجم بشكلٍ كافٍ إلى زيادة المدخرات أو التغطية التأمينية.

ولم يقتصر الأمر فقط على الأفراد بل تمتد المشكلات أيضًا إلى المشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم، والتي تستخدم الخدمات المالية في نطاق ضيق، وتزداد المشكلة أهمية عندما يكون هناك توقع من جانب خطة التنمية الوطنية أن ٩٠% من فرص العمل الجديدة حتى عام ٢٠٣٠ سيتم خلقها بواسطة المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

ولا يُمكن علاج هذه المشكلات دون أن يكون هناك خطة وطنية تأخذ في اعتبارها مشكلات الأفراد والشركات وأوضاع مزودي الخدمات المالية، وترتكز خطة جنوب أفريقيا للشمول المالي على ثلاث ركائز أساسية، سيتم تناولهم على النحو التالي:

أ- تعميق الشمول المالي للأفراد:

يحصل معظم الأفراد في جنوب أفريقيا بالفعل على خدمات مالية، ولكن هذا لا يعكس بالضرورة ملاءمة هذه الخدمات المالية للأفراد، كما أنه لا يعني بحال من الأحوال الاستخدام

(١) لمزيد من المعلومات حول بنك VBS ومشكلات الفساد بداخله يُمكن الرجوع إلى:
- Masondo S and Van Rensburg D "How VBS was Plundered" City Press (24 June, 2018)
(2) M Ncube, **Op cit**., p. 78

الصحيح لهذه الخدمات، ويُمكن تلخيص الإشكاليات التي تُعيق الوصول إلى الأهداف الرئيسية من وراء الشمول المالي في: انخفاض استخدام التحويلات الرسمية مُقابل خدمات التحويلات غير الرسمية، انخفاض معدلات الادخار، قلة الإقبال على أغلب منتجات التأمين، وجود خيارات للدفع غير متطورة، الإفراط في المديونية المُرتبط بالحصول على الائتمان غير المضمون، وصعوبة الوصول إلى تمويل للإسكان، وانخفاض مستويات استيعاب العملاء للخدمات المالية؛ بسبب المتطلبات التنظيمية المُرهقة، بالإضافة إلى الاستخدام القليل للحسابات المصرفية(١).

وبناءً على ذلك؛ ترتكز استراتيجية جنوب أفريقيا لتحقيق الشمول المالي لعلاج المشكلات التي تواجه الأفراد على ما يلي(٢):

- تعزيز الاستخدام المفيد لحسابات المعاملات.
- بناء خيارات دفع مناسبة لزيادة الاستخدام.
- جعل التحويلات المالية نقطة انطلاق لمزيد من الشمول المالي.
- دعم زيادة المدخرات الرسمية لذوي الدخل المنخفض.
- تعزيز الائتمان المُناسب عن طريق تشجيع الائتمان لاقتناء الأصول والاستثمار على حساب الاستهلاك.
- تعزيز وجود تأمين مناسب للأفراد وعالي الجودة.
- زيادة تأثير الشمول المالي لتوزيع المنح الاجتماعية.
- تحسين الكفاءات في استيعاب عملاء الخدمات المالية.

ب- توسيع الوصول إلى الخدمات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة:

تُشير الإحصائيات إلى وجود ٢,٢ مليون شركة صغيرة ومتوسطة الحجم في جنوب أفريقيا، منهم ٧٠٠ ألف رسمية، ١,٥ مليون غير رسمية، وتقع أغلب الشركات غير الرسمية في المناطق الريفية؛ بسبب ارتفاع عدد الباعة الجائلين والتجار غير الرسميين، ويملك السود من هذه المشروعات ما نسبته ٣٤%، ويقوم اثنان من كل ثلاثة من أصحاب الأعمال الصغيرة بإدارة شركاتهم الخاصة؛ إذ ليس لديهم أي موظفين للقيام بذلك، ويوفر ٣٢% من هذه المشروعات ما بين وظيفة إلى عشرة وظائف، وقد لوحظ أن معدل نمو عدد الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠١٠ – ٢٠١٥) كان أقل بكثير من معدل النمو الاقتصادي،

(1)National Treasury: **"An Inclusive Financial - Sector for All"** (Johannesburg: National Treasury, N.D), PP. 43- 44

(2) Ibid, pp. 2-5

ولكن على الرغم من ذلك فإن مساهمة هذه الشركات في الناتج المحلي الإجمالي ارتفع خلال الفترة ذاتها من ١٨% إلى ٢٢%، كما تُشير التقديرات إلى أن ٤٠% من المشاريع التجارية الجديدة تفشل في عامها الأول، و ٦٠% خلال العامين الأول والثاني، و٩٠% خلال السنوات العشر الأولى من بداية المشروع، كما تُظهر تصنيفات تقرير التنافسية العالمية لعام ٢٠١٧/٢٠١٦ أن جنوب أفريقيا تتحسن ببطء(١).

ويجب أن تأخذ أي سياسات لتعزيز الشمول المالي للشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم في اعتبارها أن هذه الشركات ليست متجانسة؛ وبالتالي لا تتشابه احتياجات هذه الشركات من الخدمات المالية مع بعضها البعض؛ مما يعني أنه من الضروري توفير حلول مالية مختلفة؛ حتى تُناسب هذه الشركات. ومن الصعب أن يتحسن مستوى تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة دون مُراعاة العوامل الأخرى التي تضمن نجاح واستدامة هذه الشركات بما في ذلك الوصول إلى الأسواق، ومهارات الأعمال، والإدارة، والتعليم المالي(٢).

وترتكز الاستراتيجية الوطنية لتحقيق الشمول المالي فيما يتعلق بالشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم في جنوب أفريقيا على ما يلي(٣):

- تحسين الوصول للائتمان، من خلال بناء البنية التحتية الائتمانية للشركات الصغيرة.
- توسيع نطاق أدوات التمويل المتاحة للشركات الصغيرة والمتوسطة.
- تحسين استخدام حسابات المعاملات وخدمات الدفع من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- توفير حسابات تأمين مُناسبة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

وبشكلٍ عام تحتاج جنوب أفريقيا إلى تحسين الشفافية وممارسات الحوكمة الرشيدة في مؤسسات التنمية المالية، وتحسين الوقت المستغرق للحصول على الموافقات الخاصة بالقروض، وتعزيز الحوافز الخاصة بإقراض الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم، بالإضافة إلى تشجيع القطاع الخاص على تطوير منتجات ائتمانية إضافية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة تكون مُربحة ومُستدامة في نفس الوقت دون الحاجة للجوء إلى دعم أو ضمانات من الحكومة أو بنك التنمية(٤).

(1) National Treasury: "An Inclusive Financial - Sector for All", **Op cit.,** p. 61 - 63
(2) National Treasury: "An Inclusive Financial - Sector for All", **Op cit**., p. 61
(3) Ibid, pp. 61-62
(4) Idem

ج- الاستفادة القصوى من مزودي الخدمات المالية ووجود قاعدة توزيع للخدمات المالية أكثر تنوعًا:

يُعتبر وجود قطاع مالي قوي ومتنوع ومتطور أمرًا هامًا لدعم الشمول المالي، ولكن تتمثل المشكلة في أن البنوك الكبرى ومجموعات التأمين التي تُهيمن على القطاع تُركز على شرائح الدخل المتوسط والمرتفع، كما أنها تتطلب شروط امتثال مرتفعة نسبيًا واستثمارات تكنولوجية وتكاليف تشغيلية مرتفعة أيضًا؛ ومن ثم يُعد صعبًا في العديد من الأحوال إشراك هذه المؤسسات في تقديم خدمات مالية للشركات الصغيرة والمتوسطة؛ لذلك في العديد من الدول توجد منظمات تُقدم خدمات مالية متخصصة للشركات صغيرة ومتوسطة الحجم، فيما بات يُعرف باسم سوق الخدمات المصرفية الصغيرة، وقد تمكنت هذه المنظمات من التكيف لخدمة هذه الشركات صغيرة ومتوسطة الحجم من خلال الفئات التالية(١):

١- التعاونيات المالية، والتي تُشارك المشروعات الصغيرة والمتوسطة فيها بالملكية، بالإضافة إلى الحصول على الخدمات المالية المعروضة، بالإضافة إلى حصول الأعضاء على أرباح، وذلك في حالة تقديم الخدمات لغير الأعضاء، ولكن بشرط أن تكون الأولوية في تقديم الخدمات للأعضاء في المقام الأول.

٢- المقرضون غير المصرفيين، على سبيل المثال مؤسسات التمويل الأصغر، أو المُقرضين الصغار.

٣- المؤسسات المالية البديلة، وهي تقدم خدمات مالية غير تقليدية، ويُمكنها أن تُنافس المؤسسات المالية التقليدية مثل البنوك وشركات التأمين ومديري الأصول، ومن أمثلة هذه المؤسسات شركات الاتصالات، وتجار الملابس بالتجزئة الذين يقدمون خدمات الائتمان.

وترتكز استراتيجية جنوب أفريقيا هنا على أربعة أمور هي(٢):

- تعزيز التعاونيات المالية وقطاع التمويل الأصغر التنموي.
- استكشاف دور الدولة في دعم الشمول المالي المُستدام.
- تمكين قاعدة عريضة من الوكلاء في تقديم الخدمات المالية.
- الاستفادة من العوامل التي تُعطل التكنولوجيا المالية لتعزيز ودعم الشمول المالي.

(1) National Treasury: "An Inclusive Financial - Sector for All", **Op cit**., p. 74
(2) Ibid, p. 75

وبعد عرض الركائز الأساسية لاستراتيجية الشمول المالي في جنوب أفريقيا، تنبغي الإشارة إلى أن تنفيذ هذه الاستراتيجية لابد وأن يتم في إطار وجود قوانين متطورة للقطاع المالي، بالإضافة إلى ضرورة إصلاح نظام المدفوعات الوطني بقيادة البنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا، وتطوير سياسة وطنية للتعليم المالي لتوفير إطار مُتسق لمحو الأمية المالية في جنوب أفريقيا.

نتائج البحث:

يُمكن قبول فرض الدراسة القائل بـ: "استطاعت جنوب أفريقيا أن تُحقق طفرة فيما يتعلق بالشمول المالي"؛ حيث يتضح أن هناك مجموعة من التطورات الإيجابية لمؤشرات الشمول المالي في جنوب أفريقيا؛ حيث ارتفع عدد اشتراكات المحمول لكل ١٠٠ فرد في جنوب أفريقيا بشكلٍ ملحوظ خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩)؛ حيث ارتفعت النسبة من ٤٤,٠٦ لكل ١٠٠ فرد عام ٢٠٠٤ إلى ١٦٥,٦ اشتراك لكل ١٠٠ فرد عام ٢٠١٩، وفيما يتعلق بنسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت، فقد ارتفعت هي الأخرى خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٧)؛ حيث بلغت ٥٦,١٧% عام ٢٠١٧ مُقارنةً بـ ٨,٤٣% عام ٢٠٠٤، كما ارتفع أيضًا عدد السيرفرات الآمنة لكل مليون من السكان خلال الفترة (٢٠١٠ – ٢٠١٩)؛ إذ بلغت النسبة ١٤٣٥٣,١ سيرفر لكل مليون من السكان عام ٢٠١٩ مُقارنةً بـ ٥٢,١ سيرفر لكل مليون من السكان عام ٢٠١٠.

وتُشير النتائج أيضًا إلى ارتفاع عدد فروع البنوك لكل ١٠٠ ألف من السُكان البالغين خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩)؛ حيث ارتفع هذا المُعدل من ٤,٩٦ فرع لكل ١٠٠ ألف من السُكان البالغين عام ٢٠٠٤ إلى ٩,٥٩ فرع لكل ١٠٠ ألف من السُكان البالغين عام ٢٠١٩، أي أن هذا المعدل قد تضاعف تقريبًا خلال الفترة المُشار إليها؛ ويرجع ذلك إلى اهتمام البنوك في جنوب أفريقيا بالوصول إلى أكبر قدر من السكان وتغطية أكبر نطاق جغرافي يُمكن تغطيته، كما ارتفع عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين في جنوب أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٩) من ٢٩,٢٥ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين عام ٢٠٠٤ إلى ٦٥,٣١ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان البالغين عام ٢٠١٩، كما ارتفعت نسبة من يملكون حسابات مصرفية خلال الفترة (٢٠١١– ٢٠١٧) في جنوب أفريقيا؛ حيث ارتفعت نسبة الأفراد أكثر من ١٥ سنة ممن يملكون حسابات مصرفية من ٥٣,٦٥% عام ٢٠١١ إلى ٦٩,٢٢% عام ٢٠١٧، كما ارتفعت أيضًا نسبة الذكور أكثر من ١٥ سنة ممن يملكون حسابات مصرفية من ٥٦,٣٨% عام ٢٠١١ إلى ٦٨,٤٠% عام ٢٠١٧، وفي الوقت ذاته ارتفعت نسبة

الإناث أكثر من ١٥ سنة ممن يملكون حسابات مصرفية من ٥١,٠٢% عام ٢٠١١ إلى ٦٩,٩٩% عام ٢٠١٧.

وترجع الأسباب الرئيسية لزيادة أعداد الحسابات المصرفية إلى المبادرات التي حدثت خلال تلك الفترات سواء كانت المتعلقة بفتح الحسابات المصرفية مثل مبادرة مزنسي، أو المبادرات الخاصة بالتعليم المالي، كما ينبغي الوقوف هنا عند نقطة هامّة وهي أن جنوب أفريقيا لا تشهد أي اختلافات في نسبة الحسابات المصرفية بسبب النوع؛ حيث يُلاحظ أن نسبة الإناث التي تمتلك حسابات مصرفية أكبر من الذكور؛ ففي الوقت الذي بلغت فيه نسبة الحسابات المصرفية الخاصة بالذكور ٦٨,٤٠% عام ٢٠١٧ بلغت النسبة الخاصة بالإناث ٦٩,٩٩%.

ولكن رغم كل هذه التطورات الإيجابية فيما يتعلق بالشمول المالي في جنوب أفريقيا، إلا أنه يوجد العديد من العوائق التي تقف حائلًا أمام تحقيق الشمول المالي في جنوب أفريقيا، أهمها: البطالة والفقر، الأمية المالية، المديونية المُفرطة، هيكل الرسوم المصرفية المرتفعة، عدم الثقة في القطاع المصرفي الرسمي والخوف من الاحتيال، عدم الانتشار الكافي للخدمات المصرفية في المناطق الريفية. وترتكز خطة جنوب أفريقيا للشمول المالي على ثلاث ركائز أساسية هي: تعميق الشمول المالي للأفراد، وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة، والاستفادة القصوى من مزودي الخدمات المالية ووجود قاعدة توزيع للخدمات المالية أكثر تنوعًا.

التوصيات:

توصي الدراسة بعدد من التوصيات، هي على النحو التالي:

١- توسيع قاعدة الخدمات المالية خاصة في المناطق الريفية والنائية؛ من أجل تقليل تهميش الفئات التي تسكن في هذه المناطق.

٢- الاستفادة من المؤسسات الدولية مثل البنك الدولي بوصفها مؤسسة رائدة تقوم بتطبيق الشمول المالي وتصميم استراتيجيات إصلاح حسب ظروف كل بلد من أجل تعزيز وصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى التمويل.

٣- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المصرفية الجادة والمعمقة لدراسة إمكانية تخصص حصص من الأدوات والخدمات والتسهيلات المصرفية، مع التوسع في تقديم الدعم والحوافز للنساء في سبيل دمجهن في سياق برنامج الشمول المالي مع تخصيص جوائز ومكافآت

للبنوك وشركات التأمين والجهات ذات الصلة التي تمثل ريادات وطنية في دعم وتمكين النساء.

٤- الاستفادة من التجارب الدولية مثل تجربة كينيا في الشمول المالي وغيرها من البلدان التي استطاعت تحقيق إنجازات قوية في هذا المجال.

٥- عدم الاقتصار على نشر الخدمات المالية بين الأفراد في جنوب أفريقيا، ليمتد الأمر إلى وضع خطط أكثر لنشر الوعي المالي بين فئات المجتمع، وعلى أن تتضمن مسألة التعليم المالي جميع الأبعاد المتعلقة بالشمول المالي مثل منتجات التأمين والادخار وخلافه.

٦- القيام بعمل أبحاث وتقييمات بصورة شبه دائمة لتقييم أوضاع الشمول المالي هُناك، وتحديد الفجوة بين جانبي الطلب العرض الخاصين بالخدمات المالية.

٧- السعي بشكل مستمر لإدخال التكنولوجيا المالية الحديثة، وأي تكنولوجيا يُمكن أن تُساهم في تعزيز الشمول المالي.