الابتكار الشامل للجميع خيار استراتيجي للحد من الاستبعاد البنكي للعملاء

حنان دريد* رفيق يوسفي

جامعة العربي التبسي – تبسة، الجزائر

Global Innovation for All is a Strategic Option to Reduce Bank Exclusion for Customers

Hanane Drid & Rafik Yousfi

University of Larbi Tebessi –Algeria

تاريخ الاستلام: 2018/08/02 **تاريخ القبول:** 2019/06/23 **تاريخ النشر:** 2019/12/31

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء من خلال شرح أسبابها والعوامل المؤثرة في اختيار البنوك لعملائها وأشكالها، أين يتم استبعاد العملاء لمعطيات محددة وبالذات الثروة المالية للعميل وعدم انتظام تدفقات الدخل لديه وضعف الضمانات المقدمة للقروض، إذ يمكن تخطي هذه الظاهرة بالاعتماد على التكنولوجيا المتطورة من خلال استحداث خدمات مبتكرة مستندة على مفاهيم الابتكار الشامل للجميع الذي يسمح بمشاركة الفئات البسيطة والمهمشة في تقديم أفكار وابتكارات من شأنها أن تحسن من وضعهم. وقد توصلت الدراسة إلى أن فئة كبيرة جدا تخسرها البنوك نتيجة الاعتبارات التي تضعها في اختيارها لعملائها والذي يجعلها تضيع أرباحا كبيرة، إلا أنه من خلال تقديم خدمات بسيطة أقل ثمنا باعتماد التكنولوجيا والانترنيت كخدمات الهاتف المحمول تمكنها من استهداف هذه الفئات، وذلك في إطار منظومة تشريعية تضمن الأمن المالي للبنوك والعملاء.

الكلمات المفتاحية: استبعاد بنكي للعملاء؛ ابتكار؛ ابتكار شامل للجميع.

الترميز الاقتصادي (JEL): E42؛ O31

Abstract:

This study aims to analyze the phenomenon of bank exclusion of customers by explaining the reasons and factors influencing the choice of banks to their customers and their forms. Where customers are excluded from specific data, namely the financial wealth of the client and irregular income flows and the weak guarantees provided for loans. Through the creation of innovative services based on the concepts of universal innovation that allows the participation of simple and marginalized groups in providing ideas and innovations that will improve their status. The study found that a very large category is lost by the banks due to the considerations that it places in choosing its customers, which makes them lose large profits. However, by providing simple services that are less expensive by adopting technology and the Internet as mobile services, Financial security of banks and customers.

Keywords: Bank Exclusion for Customers; Innovation ; Global Innovation.

Jel Classification Codes : E42 ; O31

* المؤلف المرسل: الإيميل: hanane.drid@univ-tebessa.dz

I. تمهيد:

تلعب البنوك دورا حيويا وأساسيا في كافة مناحي الحياة للعديد من الأفراد والشركات، وبالرغم من زيادة دورها إلا أن استقرار الوضع المالي للبنوك يعتبر عاملا أساسيا للاستقرار المالي والاقتصادي للدول والأنظمة المالية، من هنا زاد اهتمام البنوك في البحث عن عملاء جديرين بتقديم الخدمات المالية لهم من حيث الملاءة المالية، وبالتالي ظهرت ظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء. إلا أن تفشي هذا الظاهرة جعل العديد من الفئات مهمشة اقتصاديا مما جعلها تلجأ إلى الأسواق السوداء أو الأسواق غير الرسمية للحصول على التمويل اللازم أو المبالغ اللازمة لقضاء حاجاتهم. وتعاني الدول النامية أكثر منها في الدول المتقدمة من هذه الظاهرة مما جعلها تبحث عن حلول للحصول على الخدمات المالية والمصرفية في الإطار القانوني ودون تهميشها. في عصر وعالم يشكل فيه العلم والتكنولوجيا والابتكار عوامل رئيسية في إحداث التغيير الاقتصادي والاجتماعي، إذ يمكن أن يؤدي تصميم سياسات الابتكار الشاملة للجميع وتنفيذها إلى المساعدة في تحقيق تنمية أكثر إنصافا واستدامة وشمولا للجميع، ويتطلب إدراج الأهداف الاجتماعية ضمن سياسات العلم والتكنولوجيا والابتكار النظر في سمات الأشخاص الذين يعيشون في حالة تهميش اقتصاديا بسبب فقرهم أو محدودية دخلهم، أو جهلهم أو أنهم من بلدان نامية وأقل نموا لم تصل مستوياتهم إلى التكنولوجيا الحديثة أو أسباب أخرى يرى البنك أنها خطر على نشاطه.

في المقابل نجد أن العديد من البلدان قد تمكنت من تخطي هذه الظاهرة باعتماد التكنولوجيا المتطورة من خلال دعمها للأفكار الإبداعية وتجسيدها على أرض الواقع، والبحث عن المفاهيم العامة الجديدة التي تنبع منها الأفكار البناءة، وهذا ما يبين أهمية وحاجة البنوك للابتكار الشامل للجميع.

من هنا جاءت إشكالية الدراسة الآتية: ما مدى مساهمة الابتكار الشامل للجميع في الحد من الاستبعاد البنكي للعملاء؟

1. أسئلة الدراسة:

تتمثل الأسئلة التي تحيط بإشكالية الدراسة فيمايلي:

- ما هي الأسباب الحقيقية لاستبعاد البنوك للعملاء؟
- ما هو واقع (إحصائيات) تأثير الاستبعاد البنكي للعملاء؟
- ما هي سياسات الابتكار الملائمة للفقراء والتي نفذت بنجاح؟
- ما هي الحلول المقترحة للاستفادة من الابتكار الشامل في القطاع المصرفي؟
- كيف يمكن تفعيل الابتكار في البنوك للحد من الاستبعاد البنكي للعملاء؟

2. أهمية الموضوع:

أصبحت التكنولوجيا تقدم حلولا واعدة للعديد من المشكلات في مختلف المجالات، إلا أنها لم تقدم الكثير للفقراء ومحدودي الدخل أو غير الجديرين ائتمانيا الذين تم تهميشهم اقتصاديا، إذ أنه يمكن تقليص هذه الفجوة بابتكار تكنولوجيا تناسب هذه الفئة، وتمكن البنوك من تقديم خدماتها لها، إذ أن الملايين من الأشخاص لا يملكون حسابات بنكية، والكثير من الشركات المصغرة، الصغيرة والمتوسطة تعاني من عدم القدرة على التمويل ولا يمكنها التوجه للبنوك للحصول على قروض، لذا من الضروري تصميم برامج ابتكار شاملة للجميع يستخدم فيها نهج متكامل يشمل ليس فقط العوامل التي ينطوي عليها تنفيذ هذه البرامج ولكن أيضا المستفيدين

منها، وفي هذه الحالة، يكون المستفيدون هم الناس الذين يعيشون في حالة فقر والفئات الأخرى المعرضة لخطر الاستبعاد الاجتماعي - الاقتصادي.

3ـ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للوصول إلى الآتي:

- تحديد وتحليل مفهومي الاستبعاد البنكي والابتكار الشامل للجميع على اعتبار أنهما حديثين.
- التأكيد على إيجاد حلول لظاهرة الاستبعاد البنكي لما أصبح لها من تأثير وتضييع البنوك للعديد من الفرص لتحقيق الأرباح، من خلال استهداف أكبر شريحة في المجتمعات من خلال توظيف مفهوم اقتصاديات الحجم، تقديم خدمات بتكاليف أقل لكن لعدد أكبر من العملاء هم بحاجة لهذه الخدمات.
- ضرورة تكييف البرامج والسياسات والتكنولوجيا التي تعتمدها البنوك، والدول على حد سواء بحيث لابد وأن تكون في متناول الجميع.
- تسليط الضوء بالأرقام على مستويات الدول في الابتكار، وعدد المهمشين والمستبعدين اقتصاديا وربما حتى اجتماعيا.

4ـ الدراسات السابقة

لا يوجد الكثير من الدراسات السابقة التي تناولت مثل هذا الموضوع إلا القليل منها، وأهمها الآتي:

1.4. دراسة محمد وهيب العلمي (2007): وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء لدى البنوك الأردنية من خلال شرح أسبابها والعوامل المؤثرة في اختيار البنوك لعملائها والمعايير المستخدمة في ذلك، ومحاولة معرفة العناصر التي تعطيها البنوك أهمية أكبر عند اتخاذ قرارها في استبعاد الفرد أو المؤسسة من تقديم الخدمات المالية ولمصرفية، وتوصلت الدراسة إلى أن الأسباب الرئيسية للاستبعاد البنكي للعملاء هي الآتي:

- ضعف الأوضاع المالية والائتمانية للعملاء.
- تراجع سمعة الشركة وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة مع البنك.
- طبيعة نشاط الشركة والقطاع الذي تعمل به من حيث ارتفاع مخاطر القطاع وعدم استقرار القطاع، وعدم توافر خبرة تقنية سابقة للعميل، وعدم تنوع نشاط الشركة.
- المعايير القانونية والتشريعية والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية وسياسات البنك.

ركزت هذه الدراسة على تحليل ظاهرة الاستبعاد البنكي لعملاء البنوك الأردنية فقط في حين أنها ظاهرة متفشية في أغلب البلدان خاصة الناشئة منها بهدف حماية النظام المالي والمصرفي من الوقوع في الأزمات بسبب تعثر العملاء من تسديد ما عليهم من التزامات مالية، أو لأسباب عديد أخرى تعرضت لها الدراسة لاستبعاد البنوك لفئات كبيرة، في حين يمكن للبنوك استغلال هذه الفئات بإيجاد حلول بابتكار خدمات مالية ومصرفية تناسبهم وبالتالي استهداف أكبر لشرائح مختلفة من المجتمع والذي يضمن لها تحقيق الأرباح.

2.4. دراسة المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (2009): بعنوان: " مكافحة غسيل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب: تعزيز الاشتمال المالي والنزاهة المالية". وقد تناولت هذه المذكرة بعض الجوانب السلبية لأدوات الرقابة غير المناسبة لمكافحة غسل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب على الخدمات وقاعدة عملاء مقدمي هذه الخدمات، فتشجيع المعايير الدولية بشأن **مكافحة غسل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب النزاهة المالية**، و**تساند مكافحة الجريمة** والتنفيذ غير الملائم لهذه المعايير لا سيما في الأسواق الناشئة يلعب دورا في استبعاد ملايين من أصحاب الدخول المنخفضة من الخدمات المالية الرسمية .ومن الممكن أن يدفع ذلك الأغلبية المحرومة من هذه الخدمات إلى اللجوء إلى خدمات مالية غير رسمية القائمة على استخدام النقود، مما يحرم الجهات التنظيمية والقائمة على إنفاذ القوانين من وسيلة أساسية لتعزيز النزاهة المالية، ألا وهي :القدرة على تتبع حركة الأموال. وقد توصلت الدراسة إلى الخلاصة الآتية:

يتعين أن يكون السعي نحو الاشتمال المالي ومكافحة غسل الأموال /أهداف مكملة للسياسات الوطنية، فعند استبعاد العملاء أصحاب الدخول المنخفضة من الخدمات المالية الرسمية، لا يمكن تحقيق أهداف سياسة مكافحة غسل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب، ويمثل التقدم نحو كلا الهدفين تحديا، لكن توفيق سياسات مكافحة غسل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب لتتلاءم مع السياق المحلي، وتنفيذها بحساسية يمكن أن يحقق منافع كبيرة للعملاء ومقدمي الخدمات المالية.

ركزت هذه الدراسة على إيجاد سياسات مناسبة لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال العمل على شمول الخدمات المالية والمصرفية وجذب الفئات دون استبعادها، والتي تكون سببا رئيسيا في الذهاب إلى الطرق غير الرسمية والغير القانونية للحصول على خدمات مالية ومصرفية إن صح التعبير والتي تكون من أي جهة إلا البنوك التي استبعدت هذه الفئات لعدة أسباب.

3.4. دراسة الأونكتاد (2014): وقد هدفت المذكرة إلى إعطاء المذكرة وصفا لسياسات الابتكار الشاملة للجميع، وتسليط الضوء على إمكانات السوق في أن تخدم الأشخاص ذوي الدخل المنخفض، وتناقش بعض الاعتبارات التي يمكن أن تسهم في جعل هذه السياسات أكثر فعالية. وقد اعتمدت في ذلك على أن العلم والتكنولوجيا يشكلان عوامل رئيسية في إحداث التغيير الاقتصادي والاجتماعي. ويمكن أن يؤدي تصميم سياسات الابتكار الشاملة للجميع وتنفيذها إلى المساعدة في تحقيق تنمية أكثر إنصافا واستدامة وشمولا للجميع، ويتطلب إدراج الأهداف الاجتماعية ضمن سياسات العلم والتكنولوجيا والابتكار النظر في سمات الأشخاص الذين يعيشون في حالة فقر والنظر في كيف يعيشون وماذا يحتاجون من أجل تحسين سبل عيشهم. ولتحسين فعالية هذه السياسات، يكون من المهم وضع غايات وأهداف واستراتيجيات محددة تحديدا جيدا بشأن كيفية تشجيع وتنفيذ الابتكار الشامل للجميع في البلدان المختلفة . وهكذا يكون من الضروري تصميم برامج ابتكار شاملة للجميع يستخدم فيها نهج متكامل يشمل ليس فقط العوامل التي ينطوي عليها تنفيذ هذه البرامج ولكن أيضا المستفيدين منها . وفي هذه الحالة، يكون المستفيدون هم الناس الذين يعيشون في حالة فقر والفئات الأخرى المعرضة لخطر الاستبعاد الاجتماعي - الاقتصادي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من إلى النتائج أهمها الآتي:

- مفهوم الابتكار الشامل للجميع هو مفهوم جديد نسبيا، ولذلك ينبغي تكييف الآليات التقليدية تبعا لسمات الفقراء والأشخاص المستبعدين من أجل زيادة إمكانات هذه المبادرات. والابتكار الشامل للجميع لا يعني بالضرورة بحث الابتكارات ذات التكنولوجيا العالية فهو يعني أيضا بحث التكنولوجيا المنخفضة؛ ونماذج نشاط الأعمال، وكفاءة العمليات، ونماذج التنفيذ؛ والتكنولوجيات التي يمكن استعمالها في البلدان المتقدمة والبلدان النامية وليس فقط في البلدان ذات الدخل المنخفض.
- تمثل القوة الشرائية الكلية لأصحاب الدخل المنخفض فرصة أمام الشركات للمشاركة في هذا القطاع من السوق . بيد أنه لخدمة الفقراء، يتعين على الشركات أن تفهم الأوضاع الاجتماعية - الاقتصادية التي يعيش ويعمل في ظلها أصحاب الدخل المنخفض. وهكذا قد تقوم الشركات بتصميم منتجات وخدمات تكون معقولة الثمن ويمكن الحصول عليها وتكون متاحة لهذه السوق . ويتعين على الشركات أيضا أن تسلم بأن الأرباح في هذه السوق تكون مدفوعة بالحجم وليس بالهامش.
- تطوير الكفاءات المتعلقة بتنظيم المشاريع يمكن أن يزيد من تحسين فهم الابتكارات الشاملة للجميع.

ركزت هذه الدراسة على جانب واحد وهو كيفية إيجاد تكنولوجيا تناسب الفئات المحرومة وهم ذوي الدخل المنخفض، وأكدت على أنها سوق واعدة تمكن الشركات بصفة عامة من تحقيق أرباح من جهة وفورات الحجم أي تكنولوجيا بثمن رخيص واستهداف أكبر عدد من العملاء وبهذا تحقيق الأرباح. ولهذا كان المفهوم الجديد الابتكار الشامل للجميع.

ويمكن الاستفادة من هذا المفهوم في القطاع المالي، بحيث يمكن للبنوك إيجاد تكنولوجيا تناسب الفئات المستبعدة ماليا، وتقديم خدمات مالية ومصرفية بأسعار منخفضة باعتماد التكنولوجيا الحديثة، لاستهداف أكبر فئة في العالم وهم محدودي الدخل.

مما سبق لابد من إيجاد حلول للحد من الاستبعاد البنكي للعملاء دون التأثير السلبي على النظام المالي والمصرفي وعلى نشاط البنوك، وعليه يمكن الاعتماد على مفهوم الابتكار الشامل للجميع والذي يهدف إلى إيجاد تكنولوجيا تناسب الفئات المحرومة مالية، فمثلا يمكن الاعتماد على تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول شرط أن تكون في كل الهواتف حتى البسيطة منها حتى تستهدف كل الفئات، الاعتماد مثلا على البصمة الالكترونية وبطاقات الهوية الالكترونية وغيرها. وعليه يمكن للبنوك استخدام التكنولوجيا المتطورة والبسيطة والمتاحة للجميع لاستهداف أكبر فئة وضمان الحماية لها ولعملائها، هو ما تسعى له هذه الدراسة وذلك بعد تحليل لواقع المفهومين في العالم.

كما يتضح من الدراسات السابقة غياب الدراسات الأكاديمية لهذا الموضوع، وتعدد التقارير والمذكرات الخاصة بهيئات دولية، تسعى لإعطاء مفهوم واضح للمفهومين، مما يسمح بالتطبيق الفعلي لهما.

5. الاستبعاد البنكي: تحليل للمفهوم

تعد عملية اختيار العملاء من قبل البنوك مشكلة عامة لدى جميع الدول، حيث أنها تبحث عن تحقيق أكبر ربح والتقليل من مخاطر المصرفية الناجمة عن التعامل مع العملاء كالمخاطر الائتمانية، وهو ما جعلها تقع في مشكلة الاستبعاد البنكي أو المالي، والذي سيتم التعرض إليه من خلال الآتي:

1.5. تعريف الاستبعاد البنكي

يعرف الاستبعاد البنكي على أنه عملية اختيار العملاء من قبل البنوك، واستبعاد فئات معينة منهم ورفض تقديم الخدمات المالية والمصرفية لهم لعدة اعتبارات منها أنهم أصحاب مخاطر مرتفعة وغير جديرين ائتمانيا، وبالتالي حسب وجهة نظر البنك تلك الفئات من العملاء يشكلون خطرا عليه. (العلمي، 2007)

2.5. أسباب الاستبعاد البنكي

تتعدد أسباب الاستبعاد البنكي أهمها الآتي: (المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، 2018)

- عدم إتاحة الخدمة للعملاء: حيث قد يمنع عدم الوصول الفعلي لنقاط الخدمة الناس من البحث عن الخدمات المالية الرسمية خاصة في المناطق الريفية أو الأماكن التي بها عدد قليل من الفروع، أو ماكينات الصراف الآلي، أو غير ذلك من طرق الوصول إلى حساب ما، وثمة معوق آخر يتمثل في يسر التكلفة/القدرة على تحمل التكاليف؛ ويتضمن ذلك اشتراط المؤسسات المالية وجود رصيد بمبلغ يمثل حد أدنى لفتح حساب إيداع، وكذلك مصروفات الحساب، ومصروفات المعاملات، وغير ذلك من التكاليف الأخرى لاستخدام المنتج المتاح. وأخيرا هناك المعوقات التنظيمية مثل شرط وجود بطاقة هوية ضمن المستندات التي أصلا غير متاحة مجانا لأصحاب الدخول المنخفضة، وهو ما قد يعوق الوصول إلى الخدمة وهذا في بعض الدول.
- رغبة العملاء في الانسحاب، قد يرغب الناس في الانسحاب من الخدمات الرسمية إذا رأوا فوائد أكثر من حيث التكاليف أو سبل الراحة أو الثقة أو الروابط الثقافية في الذهاب إلى مقدمي الخدمات بصورة غير رسمية. وفي الغالب، ينظر إلى الخدمات غير الرسمية على أنها أقل تكلفة وتتطلب مستندات أقل، وأكثر راحة من حيث التواجد بل أكثر ترحيبا لهذا القطاع من العملاء.
- انعدام كفاءة السوق، حيث قد لا ترى المؤسسات المالية الرسمية ميزة سوقية في توفير سبل الوصول للخدمة أو قد تعوقها أعباء تنظيمية عن توسيع نطاق قاعدة عملائها. وفي الوقت نفسه، قد لا يسمح للمؤسسات المالية غير الرسمية مثل المنظمات غير الحكومية، والجمعيات وغيرها الحصول على تراخيص أو الوصول إلى فوائد أخرى من التي يتمتع بها القطاع المالي الرسمي في حال غياب اللوائح والتنظيمات المناسبة.
- التكاليف التنظيمية، قد يترك مقدمو الخدمة السوق، وقد يمنع مقدمو خدمات محتملون من دخول السوق إذا كانت تكاليف الامتثال للقواعد التنظيمية باهظة، وفي حال وجود عدد قليل من مقدمي الخدمة، قد يجد العملاء الأمر أكثر صعوبة للوصول إلى المنتجات المناسبة بسعر ميسور.

3.5. أشكال الاستبعاد البنكي

يأخذ الاستبعاد البنكي للعملاء أشكالا متعددة، لاختلافه من حالة إلى أخرى حسب المعطيات الخاصة بالعملاء، وعليه فإن من أهم الأسباب الآتي: (العلمي، 2007)

- الاستبعاد البنكي القائم على مبدأ التمييز بين العملاء، فالبنوك تحصر نشاطها وتعاملها مع جهات معينة فقط دون غيرها اعتمادا على استخدام أسلوب تحديد أخطار العملاء وبالذات المقترضين، حيث يتم تقييم وضع عملائها على أساس علاقات إحصائية بين بعض المتغيرات والمميزات الاقتصادية والاجتماعية كالمهنة، معدل المديونية وغيرها وبين احتمالات إفلاس العملاء.
- الاستبعاد البنكي القائم على مبدأ الاستعلام عن العملاء، حيث تلجأ البنوك ومن خلال البنك المركزي للحصول على معلومات كافية ووافية عن العملاء وأوضاعهم المالية، وهذا الأسلوب قد يكون له نتائج مضللة لأنه قائم على معطيات رقمية من الغير ودون مجهود من قبل البنوك في التقييم والتحليل.
- الاستبعاد البنكي القائم على مبدأ التهميش الاقتصادي، حيث أن استبعاد العملاء يقوم على معطيات محددة وبالذات الثروة المالية للعميل وعدم انتظام تدفقات الدخل لديه وضعف الضمانات المقدمة للقروض ومكان ممارسة العمل التجاري.
- الاستبعاد البنكي القائم على مبدأ عدم اكتمال وجودة المعلومات المتعلقة بأخطار العملاء، فعدم اكتمال المعلومات تخلق صعوبة في عملية تقييم أخطار التعامل مع العملاء، وكذلك تعقيد الإجراءات مع العملاء المقبولين للتعامل معهم، لذا فإن عدم جودة اكتمال المعلومات تؤدي إلى لظاهرة لاستبعاد البنكي للعملاء.
- رفض البنوك إصدار شيكات للعملاء.
- رفض البنوك إصدار بطاقات ائتمانية لبعض العملاء.
- منح قروض تقل عن حاجات العملاء الحقيقية.
- رفض البنوك منح أية تسهيلات بنكية للعملاء.

6. ماهية الابتكار الشامل للجميع:

قبل التعريف بالابتكار الشامل للجميع لابد أولا من تحديد مفهوم الابتكار بصفة عامة، وذلك من خلال الآتي:

1.6. مفهوم الابتكار:

انطلاقا من أهمية التكنولوجيا في العالم اليوم وما تلعبه من دور كبير في صناعة المستقبل وتسهيل حياة الأفراد، تزداد الحاجة إلى الابتكار في الوسائل، والأنظمة والأدوات التقنية بما يسهم في الارتقاء بجودة الحياة إلى مستويات جديدة. إذ يمكن تعريف الابتكار بأنه: " تنمية وتطبيق الأفكار الجديدة في المؤسسة، وهنا كلمة تنمية شاملة فهي تغطي كل شيء من الفكرة الجديدة إلى إدراك الفكرة إلى جلبها للمؤسسة ثم تطبيقها" (حسن، 2001، ص.393)

وعرف أيضا بأنه: "أي اختراع جديد أو طريقة محسنة في إنتاج سلعة وكذلك هو أي تغيير في طرق الإنتاج والتي تعطي المنتج أفضلية عن المنافسين في تحقيق احتكار مؤقت"(G.F, 1982) وللتفرقة بينه وبين الاختراع أعطي التعريف الآتي: " "الاختراع هو كشف أو اكتشاف علمي يسمح بتنمية المعرفة الإنسانية، بينما الابتكار هو مدخل أساسي للتجديد"(Yves, 1991) . وعلية فإن "الابتكار هو تطبيق ناجح للاختراع " ,Jacques Lambin) (1993. مما سبق يمكن تعريف الابتكار بأنه سعي الأفراد، والمؤسسات والحكومات الحثيث للتقدم عبر توليد

أفكار إبداعية واستحداث منتجات، وخدمات وعمليات جديدة ترتقي بجودة الحياة. وفي هذا الصدد يمكن تعريف العملية الابتكارية بأنها: " هي ما ينشأ عنها ناتج جديد نتيجة لما يحدث من تفاعل بين الفرد بأسلوبه الفريد في التفاعل وما يوجد في بيئته ويواجهه" (مخن و الشايب، 2015).

أما الابتكار المالي فيمكن تعريفه بأنه: منتج، وابتكار تنظيمي يسمح بتخفيض التكلفة أو الخطر بالنسبة للبنك و/أو تحسين الخدمات بالنسبة للنظام المالي ككل. (بوسواك و بوريش، 2017) وللابتكار عناصر لابد من توفرها لنجاح العملية الابتكارية وهي الموضحة في الشكل (1):

2.6. العوامل المؤثرة في الابتكار:

تصنف العوامل المؤثرة في الابتكار إلى الآتي: (بوبعة، 2011 -2012)

◆ مجموعة العوامل الشخصية يعتقد البعض أن الابتكار يقتصر على شديدي الذكاء فقط، إلا أنه يجدر الذكر أن الابتكار ظاهرة إنسانية عامة، ولا تقتصر على فئة معينة من الناس، وبالرغم من ذلك فقد وجد العلماء والباحثين أن المبتكرين يتميزون بعدد من الصفات المشتركة، ومنها أنه لديهم حب استطلاع كبير، كما أنهم يتحدون معظم الطرق التقليدية في إنجاز الأمور، ويخلقون تصورات جديدة تساعدهم في حل المشكلات ومواجهتها، كما يتميزون دائما بأنهم ينظرون خارج الصندوق، أي أن نظرتهم للأمور عادة ما تكون بعيدة المدى، ومن الصفات والعوامل الشخصية الأخرى والتي عادة ما تظهر في المبتكرين أنهم يميلون إلى التعقيد، ولا يميلون إلى الطرق السهلة والمألوفة في حل المشكلات، ويختلفون بذلك عن الأفراد العاديين بتفكيرهم الخارج عن المألوف. ويتميز الأشخاص المبتكرون بحدسهم، وهو عبارة عن عامل شخصي يعبر عن القدرة على الاستبطان الذاتي، والنظر بعيد المدى إلى الأمور، ويمكن القول أن الحدس يساعد الأفراد على استخدام طاقتهم الكامنة، ويتميز المبتكرون بسيطرة حالة الشك عليهم حيث إن الشك هو ما يقودهم إلى التساؤلات غير المألوفة والتي تؤدي بهم إلى ابتكار الأمور الجديدة والوصول إلى النتيجة التي يريدونها.

◆ مجموعة العوامل التنظيمية، إذ إن من أهم العوامل التنظيمية التي تؤثر في الابتكار إستراتيجية المؤسسة، حيث إن الأفراد لا يعملون في الفراغ، وإنما يعملون داخل محيط تنظيمي من شأنه أن يؤثر بشكل كبير على مدى ابتكارهم. ومن الأمور التنظيمية الأخرى المؤثرة في ابتكار الأفراد العمل بروح الفريق، حيث إن الأداء يكون أفضل في حال العمل ضمن فريق منه في حال العمل بشكل فردي؛ لما يؤثر إيجابيا في تعزيز الابتكار ودعمه.لذلك يجب على المؤسسات أن تحرص كل الحرص على توفير العوامل المؤثرة التي تحفز الأفراد على ابتكار كل ما هو جديد، ومما لا شك فيه أيضا أن إدارة المؤسسة وثقافتها لها دور كبير وفعال في التأثير على العملية الابتكارية، فهناك القيادة الابتكارية التي من شأنها التحفيز على الابتكار، في حين أن القيادة البيروقراطية تهدف للحفاظ على الوضع الراهن فقط، دون النظر إلى التجديد، بالإضافة إلى أن للاتصالات داخل المؤسسة دورا هاما في التحفيز وزيادة كفاءة الأداء، فالمؤسسة التي تتوفر فيها سبل اتصالات سهلة بين الأفراد يشيع فيها تبادل المعلومات بسهولة، مما يزيد من كفاءة العاملين، ومما يشجع على الابتكار.

◆ مجموعة العوامل البيئية، حيث أن للبيئة دورا هاماً في الابتكار، فهي إما أن تساعد الفرد على الابتكار، وإما أن تحبطه وتقيده، ومن العوامل البيئية المؤثرة في العملية الابتكارية العوامل الاجتماعية والثقافية والتي تبدأ من

الأسرة، ومنها إلى المؤسسات التعليمية والثقافية، حيث إن لكل منها دورا كبيرا في التأثير على الفرد وطريقة تفكيره، وتحفيزه على الإبداع من خلال تربيته وتوجيهه ثقافيا، كما أن للعوامل السياسية دورا هاما يتجلى في دعم القيادات السياسية للابتكار في المجتمع، وذلك من خلال تخصيص الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع قيام المؤسسات التنموية والتعليمية والبحثية، التي تساعد بدورها على نمو القدرات الابتكارية لدى الأفراد.

◆ كما أن لنظام براءة الاختراع ونظام الحقوق الملكية الفكرية دورا هاما في التشجيع على الابتكار؛ حيث إنه يحمي حقوق المبتكرين، كما ويعطي لصاحب الاختراع أو الابتكار الحق في احتكار ما توصل إليه وحمايته من التقليد، ويكون ذلك من خلال شهادة أو وثيقة يتم منحها للمبتكر من قِبَل الهيئات الرسمية، ويتم فيها الاعتراف بالاختراع أو الابتكار، ويمتلك بموجبها الفرد أو المؤسسة حق الملكية له، أما دور الجامعات ومراكز البحث فيتجلى في تعزيز مكانة الباحثين والمبتكرين، وفي تطوير ما يمتلكه المجتمع من تكنولوجيا وابتكارات علمية.

3.6. مؤشر الابتكار الشامل:

يؤدي الابتكار دور رئيسيا كمحرك للنمور والازدهار في الميدان الاقتصادي، ويسعى المؤشر إلى تحسين طريقة قياس الابتكار وفهمه، وهو يقر بالحاجة إلى تطبيق منظور أفقي واسع في مجال الابتكار على الاقتصاديات المتقدمة والناشئة، وعليه فهو يدرج مؤشرات تتجاوز القياسات التقليدية للابتكار، مثل مستوى البحث والتطوير. ويوفر التقرير ترتيبا لقدرات اقتصاديات العالم ونتائجها الابتكارية، ويرتب أداء العديد من البلدان والاقتصاديات تصل إلى 141 دولة واقتصاد في كل أرجاء العالم، استنادا إلى 79 مؤشرا. ويشارك في إصدار مؤشر الابتكار العالمي كلا من جامعة كورنيل والمعهد الأوروبي لإدارة الأعمال(الإنسياد) والمنظمة العالمية للملكية الفكرية (الويبو)، وهي إحدى وكالات الأمم المتحدة المتخصصة. والجدول (1) يوضح ترتيب الدول المتصدرة حسب هذا المؤشر.

يوضح الجدول (1) ترتيب الدول المتصدرة حسب مؤشر الابتكار الشامل العالمي، والذي تتصدره سويسرا، لتتأخر بعض الدول الأخرى في الترتيب مقارنة بسنة 2013، كدولة كندا التي تأخرت من الترتيب الحادي عشر إلى الترتيب 18، في حين حسنت دول أخرى من ترتيبها كألمانيا التي انتقلت من الرتبة 15 إلى الرتبة التاسعة. لتحتل الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى عربيا في مؤشر سنة 2018.

أما فيما يخص ترتيب بعض الدول العربية فهي موضحة في الجدول (2):

يوضح الجدول (2) ترتيب بعض الدول العربية حسب مؤشر الابتكار العالمي خلال السنتين 2018 و2013، أين تصدرت الإمارات العربية المجموعة لتكون الأولى عربيا في السنتين على الرغم من تراجع ترتيبها من الثالث إلى الرابع، لتتراجع أيضا بقية الدول في المجموعة فيما عدا عمان، المغرب، مصر والجزائر هذه الدول التي بذلت مجهودا في تحسين ترتيبها، أما فيما يخص اليمن التي حسنت من ترتيبها إلا أنها تبقى تتذيل ترتيب كل الدول المسجلة في مؤشر الابتكار العالمي.

4.6. تعريف الابتكار الشامل للجميع:

يشكّل العلم والتكنولوجيا والابتكار عوامل رئيسية في إحداث التغيير الاقتصادي والاجتماعي، ويمكن أن يؤدي تصميم سياسات الابتكار الشاملة للجميع وتنفيذها إلى المساعدة في تحقيق تنمية أكثر إنصافا واستدامة

وشمولا للجميع. وعلى هذا الأساس فإن البلدان النامية كانت هي منشأ مفهوم الابتكار الشامل للجميع، إذ أدى فيها فقر كثير من سكانها إلى استبعادهم: ليس فقط من حيث التقدم العلمي والتكنولوجي ولكن أيضا من حيث إمكانية إشباع حاجاتهم الأساسية. وعليه فقد أعطيت عدة تعاريف للابتكار الشامل منها الآتي: (مذكرة الأونكتاد، 2014)

يعرف البنك الدولي الابتكار الشامل للجميع بأنه: " أي ابتكار يساعد على توسيع نطاق إمكانية الحصول بثمن معقول على نواتج وخدمات ذات جودة تتيح فرص كسب العيش أمام السكان المستبعدين وتزيد منها، ويحدد البنك خمس سمات تميز الابتكار الشامل للجميع، وهي : إمكانية الحصول عليه بثمن معقول؛ وإنتاجه على نحو مستدام؛ وإيجاده لسلع وخدمات تساعد على إتاحة فرص كسب أسباب العيش؛ وتوجيهه نحو السكان المستبعدين، وفي المقام الأول من يوجدون عند قاعدة الهرم؛ وانتشاره انتشارا مهما".

فإن الابتكار الشامل للجميع يشير إلى فكرة أن يشمل جانب ما من الابتكار فئات تكون مهمشة في الوقت الحالي، والفئة التي تحدد أكثر من غيرها في هذا الصدد هي الفئة ذات الدخل الأدنى ولكن موضع التركيز قد يشمل أيضًا النساء والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة والأقليات العرقية.

ومن حيث نوع الابتكار، فإن القيام بالابتكار الشامل للجميع لا يقتصر بالضرورة على الابتكار ذي المواصفات التقنية الأعلى مستوى، إذ يمكن لهذه العملية أن تبحث إجراء تحسينات في مدى ملاءمة وكفاءة المنتجات والخدمات، ويعتمد الابتكار الشامل للجميع ليس فقط على الابتكار التكنولوجي ولكن أيضا على تسلسل العمل ونظم التنفيذ والابتكارات المتعلقة بأساليب أداء العمل بغية خفض التكاليف زيادة إمكانية الوصول إلى هذه التكنولوجيات وهذا يعني أن الابتكار الشامل للجميع يمكن القيام به على أساس بحوث بالغة التقدم كما يمكن النظر في استخدام تكنولوجيات بسيطة أو موجودة مسبقا.

وعليه الابتكار الشامل للجميع يعمل على تيسير إمكانية الحصول على السلع والخدمات الأساسية وتعزيز التمكين الاقتصادي عن طريق الجهود المتعلقة بإنشاء المعرفة واكتسابها وتكييفها واستيعابها ونشرها والموجهة بصورة مباشرة إلى تلبية احتياجات السكان المستبعدين، وبصورة رئيسية من يوجد منهم عند قاعدة الهرم. وعليه فإن أهم عنصرين لتحقيق شمول الابتكار للجميع هما الانتشار والاستيعاب.

II ـ الطريقة والأدوات:

في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي وذلك للوقوف على مفهوم الاستبعاد البنكي والابتكار المالي إن صح التعبير وذلك لوضع إطار نظري واضح لهما، خاصة مفهوم الاستبعاد البنكي، كما سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي وذلك لتحليل واقع الاستبعاد البنكي في العالم بالتركيز على أهم الأسباب التي أدت إلى ذلك، من خلال الإحصائيات التي توصلت إليها الهيئات الدولية في هذا الموضوع.

III - النتائج ومناقشتها:

1. تفعيل الابتكار الشامل للجميع في البنوك للحد من الاستبعاد البنكي للعملاء:

تتحمل البنوك خسارة فرصة بديلة كبيرة نتيجة تهميشها للعديد من فئات المجتمع بسبب دخلهم المنخفض أو كما يسميهم بعض البنوك غير الجديرين ائتمانيا لعدم امتلاكهم لضمانات كبيرة كالعقارات، حيث يمكن

للفقراء أو محدودي الدخل أو منخفضي الدخل أن يكونوا سوقا مربحة، ولا سيما إذا قامت بتغيير نماذج مزاولتها لنشاط الأعمال . وتجدر الإشارة إلى أن الفقراء ليسوا سوقا تسمح بالسعي التقليدي إلى تحقيق هوامش ربح مرتفعة، وعلى العكس من ذلك، تكون الأرباح مدفوعة بالحجم وبكفاءة رأس المال . فمن المحتمل أن تكون الهوامش منخفضة بالمعايير الحالية ولكن مبيعات الوحدات يمكن أن تكون مرتفعة إلى أبعد حد، ولذلك، ينبغي أن تضع البنوك في الحسبان خصائص أسواق قاعدة الهرم عند تحديد بنية هوامشها الربحية.

ولتحقيق ذلك يجب على البنوك دعم وتشجيع الإبداع والابتكار وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة والاعتماد على رأس المال البشري، ومن أهم الممارسات التي يجب على البنك التركيز عليها الآتي: (زدوري، 2014)

- دعم البنك إذ أن تشجيع المشرفين يبرز الإبداع، لذا لابد على القادة في البنوك أن يضعوا نظاما أو قيما مؤكدة لتقدير المبدع الذي هو قمة الأولويات، كما أن المشاركة في المعلومات وفي اتخاذ القرارات والتعاون من القيم التي ترعى الإبداع.
- التسيير والتنظيم، فالمناخ التنظيمي يرفع من أداء البنوك ويخلق ظروف مناسبة تشجع وتحفز المبدعين، ومن أهم العوامل التي تعمل على
  - مرونة التنظيم وقدرته على التكيف مع المتغيرات البيئية.
  - طبيعة العمل: فالأعمال الروتينية تقضي إلى الملل وعدم الإبداع، بينما الأعمال الحيوية تثير التحدي لدى الفرد وتدفعه إلى التفكير الخلاق، فقد كشفت دراسة أن درجة التحدي التي توفرها وظيفة الفرد أمامه تلعب دورا واضحا في التأثير على مستويات الإبداع لديه، على أن لا تفوق درجة التحدي إمكانيات الفرد وقدراته مما يؤثر عليه سلبا.
- نظام المعلومات حيث يجب إقامة نظام معلومات مرن وديناميكي يهتم بمصادر المعلومات التكنولوجية التنافسية والتجارية التي تدفع الإبداع وتعطي للبنك حضور دائم على كل المستويات خاصة مع مراكز البحث العلمي والمنافسين الآخرين والبيئة التكنولوجية.
- الحرية: أي إعطاء الحرية للأفراد داخل البنك في عملية اتخاذ القرارات، مما يزيد من درجة ولاءهم للمنظمة ويشجعهم على العمل أكثر والإبداع والتميز.
- البحث والتطوير: لقد ازداد الوعي بهذا الجانب مؤخرا، حيث أصبحت البنوك التي تمتلك إمكانيات وقدرات جيدة تهتم بهذه الوظيفة وتصنع لها مكانة في الهيكل التنظيمي.
- توفير الموارد البشرية وحسن استغلالها: إن من أهم العناصر التي تساعد البنك على القيام بعملية الإبداع هو توفير الموارد البشرية اللازمة، وذلك يتطلب التركيز على النقاط التالية:

-التوظيف المباشر أو تكوين وتطوير الأفراد الذين لديهم الكفاءات والقدرات الإبداعية اللازمة.

-توفير نظم الحوافز المادية والمعنوية الضرورية لتشجيع هؤلاء الأفراد.

-تسهيل مساهمة الأفراد في اتخاذ القرارات.

- الثقافة الإنسانية: إن الثقافة الإنسانية تتلخص في التركيز على دمج الأدوار والمشاعر بحيث يشعر الفرد العامل داخل البنك بأنه جزء لا يتجزأ من الكل وان الكل جزء لا يتجزأ منه.

- فرق العمل: إذ تساعد على صقل مهارات التفكير الإبداعي وتبادل الخبرات ويكون ذلك من خلال الآتي:
  - الرغبة الأكيدة للعضو على تحقيق أهداف الفريق.
  - مبادرة كل عضو إلى مساعدة الآخرين وخاصة في الظروف الصعبة.
  - ضرورة تعرف كل عضو على المعلومات المتخصصة التي يحضرها الأعضاء الآخرون للنقاش.
- خلق الجو المناسب لنمو وتطوير الابتكار والتي تعتبر من برنامج الابتكار، فلا يكفي وجود الكفاءات المبتكرة فقط بل ينبغي وجود مناخ ملائم، يساعد هذه الكفاءات على الأداء والإنتاج والتطوير.

بالإضافة إلى ذلك لابد على البنوك أخذ العديد من العوامل بعين الاعتبار عند إعداد سياسات الابتكار الشامل للجميع ومن أهمها الآتي:

- خصائص أسواق ذوي الدخل المنخفض
- تصميم أدوات سياسات فعالة وتنفيذها بشأن الابتكار الشامل للجميع
- التعاون فيما بين البنوك.

وعليه لابد على البنوك من استحداث خدمات من أجل أفراد الفئات المنخفضة الدخل، والتي تقوم على ثلاثة مبادئ، هي : الثمن المعقول للمنتجات والخدمات المعنية؛ وإمكانية الحصول عليها؛ وتوافرها. والتي سيتم شرحها من خلال الآتي:

- الثمن المعقول: ينبغي تحقيقه دون التضحية بالجودة أو بالكفاءة وينبغي أن تكون هذه النقطة مستقلة عن نوع المنتجات أو الخدمات الجديدة المستحدثة.
- إمكانية الحصول: يجب في استراتيجيات توزيع وتسويق المنتجات والخدمات النظر فيما إذا كان منخفضي الدخل يعيشون في نفس مستوى جودة أنماط عملهم . فعلى سبيل المثال، وبالنظر إلى أن المستهلكين الموجودين عند قاعدة الهرم لا يستطيعون الانتقال مسافات كبيرة، يجب أن يكون الوصول إلى البنوك أو فروعها أو الخدمة بصفة عامة ميسورا، وهذا يؤكد تأكيدا كبيرا على كثافة التوزيع الجغرافي أو الالكتروني عند تصميم استراتيجيات التوزيع.
- التوافر: بصورة عامة، يقوم المستهلكين الذين يشكلون قاعدة الهرم ببناء قرارهم الاستهلاكي على مدى توافر النقود، وهذا يعني أنهم لا يستطيعون عادة تأجيل قراراتهم الشرائية، ولذلك يشكل التوافر وكفاءة التوزيع عاملين حاسمي الأهمية في خدمة العملاء ذوي الدخل المنخفض.
- ملاءمة التكنولوجيات، فالتكنولوجيات التجارية المتقدمة الشائعة في العالم المتقدم كثيرا لا تتلاءم بصورة جيدة مع احتياجات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض أو قد لا ينشأ عليها الطلب بسبب القيود الكبيرة التي تفرضها ميزانية هؤلاء المستهلِكين، والسبب في ذلك هو أنه يجري استحداث كثير من التكنولوجيات الرائدة دون أن توضع في الاعتبار احتياجات أفراد هذه الفئات، بالاستناد إلى اعتقاد مفاده أنه ليست لديهم الموارد التي تسمح لهم بالاستهلاك.

2. واقع الاستبعاد البنكي في العالم ودور التكنولوجيا المالية في الحد من ذلك:

سيتم في هذا الجزء تسليط الضوء على بعض الفئات المهمشة والتي تستبعدها البنوك لاعتبارات عديدة أهمها انخفاض دخلهم، وعدم امتلاكهم لضمانات كافية حسب وجهة نظر البنوك للحصول على خدمات مالية ومصرفية، وغيرها من الأسباب.

حيث كشفت الأزمة المالية العالمية الأخيرة الستار عن خلل هيكلي في النظامين المالي والمصرفي العالميين فبعد ما يزيد عن 700 سنة من ظهور أول بينك في العالم، هناك أكثر من نصف البالغين في العالم مستبعدين ماليا ويعملون خارج نطاق النظام المالي الرسمي. إذ أن هناك تفاوت كبير بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية الرسمية وبما يزيد عن النصف، حيث تعتبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وإفريقيا عموما وجنوب الصحراء الكبرى من أعلى نسب العالم في الاستبعاد المالي والبنكي كما وتتفاقم المشكلة بين الجنسين والفئات العمرية والمناطق الجغرافية في البد الواحد.

ولذلك فإن الاستبعاد المالي لا يؤثر في الفقراء وحدهم، وإنما في نسبة كبيرة من السكان غير الفقراء في كثير من البلدان النامية. والشكل (2) يوضح نسبة الأسر التي لديها حساب في مؤسسة مالية.

تنخفض نسبة الأسر التي تمتلك حسابات في المؤسسات المالية في العديد من الدول النامية للأسباب الآتية:

- إمكانية الوصول الفعلي إلى أقرب فرع أو بنك.
- انعدام المستندات السليمة، مثل بطاقة الهوية، أو كشف الراتب، أو إثبات محل الإقامة.
- ارتفاع الحد الأدنى لأرصدة الحسابات والرسوم السنوية اللازمة لفتح حسابات جارية وحسابات توفير والاحتفاظ بها.

بالإضافة إلى الأسر يوجد قدر أكبر من بيانات الاستقصاء الخاصة بالشركات، ومنظمي المشروعات في البلدان النامية الذين كثيرا ما يذكرون انعدام إمكانية الحصول على التمويل باعتباره عقبة رئيسية أمام نمو مشروعاتهم، كما تشير البيانات إلى أن أقل من 20% من الشركات الصغيرة تستخدم التمويل الخارجي، وهي نسبة تبلغ حوالي نصف نسبة الشركات الكبيرة. والشكل (3) يبين نسبة الشركات التي تعاني عدم القدرة على التمويل.

يبين الشكل (3) النسبة المئوية للشركات التي ذكرت أن إمكانية الحصول على التمويل أو تكلفة التمويل تمثل عقبة شديدة أو رئيسية أمام نموها. فإمكانية الحصول على التمويل تؤثر إيجابيا على أداء الشركات من خلال الآتي: (البنك الدولي، 2018)

- إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية يمكن أن تقلل القيود المالية خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والآخرين الذين يجدون صعوبة في التمويل الذاتي، مثل الشركات الجديدة.
- الإشراك المالي يساعد الشركات القائمة على النمو إلى حجمها الأمثل عن طريق استغلال فرص الاستثمار.
- إمكانية الحصول على التمويل يمكن أن تساعد الشركات على تمويل الابتكارات في المنتجات والعمليات الإنتاجية.

- إمكانية الحصول على التمويل تمكن الشركات من اختيار أشكال التنظيم الأكثر كفاءة، مثل التأسيس، وحوافظ الأصول الأكثر كفاءة.

حيث تعتبر إمكانية الحصول على تمويل مصرفي عادة المصدر الرئيسي للتمويل الخارجي بالنسبة للشركات من جميع الأحجام. فإدخال تحسينات على توفر المعلومات (على سبيل المثال من خلال إنشاء سجلات الائتمان) والتقدم التكنولوجي في تحليل هذه المعلومات يحتمل أن يزيدا إمكانية الحصول على التمويل بالنسبة لمؤسسات الأعمال الصغيرة. كما أن أساليب الإقراض المستند إلى الأصول، مثل التأجير وشراء الحسابات المدينة (سندات الديون)، يمكن أن تساعد الشركات الصغيرة في الحصول على التمويل الخارجي، شريطة وجود الأطر القانونية والتنظيمية السليمة. غير أن الإقراض المستند إلى العلاقة الشخصية سيظل هاما في البيئات التي تتسم بضعف البنيات الأساسية المالية.

وتشير الإحصائيات إلى أن أكثر من 1.7 مليار شخص دون حساب بنكي، حيث تقود التغيرات والابتكارات السريعة في مجال التكنولوجيا، ولاسيما انتشار استخدام الهواتف المحمولة، إلى الحصول على الخدمات المالية، وتوضح الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول أن صناعة خدمات النقود عبر الهاتف المحمول تدير مليار دولار يوميا عبر 276 عملية توزيع للنقود عبر الهاتف المحمول في 90 بلدا. وقد جلبت الهواتف المحمولة ومراكز الخدمات الأخرى الخدمات المالية إلى الناس بدلا من اضطرارهم إلى الانتقال لمسافات طويلة للذهاب إلى البنوك. بالإضافة إلى ذلك، تحدث شركات التكنولوجيا المالية تغييرات سريعة في القطاع المالي، مما يجعل توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية أيسر من ذي قبل. على سبيل المثال، تعمل المنصات الفائقة مثل على بابا/وآنت فينانشيال على سرعة توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية من خلال أسواق الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي. وفي سنة 2017، تبلغ نسبة الحصول على الخدمات المالية في بعض الأسواق الناشئة، مثل الصين والهند وكينيا وتايلاند، 80% أو أكثر. ومع تحقيق البلدان تقدما في مجال امتلاك الأشخاص حسابات مصرفية، فإنها بحاجة إلى التركيز على تحسين الاستخدام. وتوضح الإحصائيات أن خمس الحسابات على الصعيد العالمي غير نشطة، أي لم تسجل عمليات إيداع أو سحب خلال 12 شهرا مضت. وتعد الصين مثالا ممتازا على كيفية التحول من الحصول على حسابات مصرفية إلى استخدامها. حيث لدى ما يزيد على80% من البالغين في الصين حسابات مصرفية. ويستخدم 85% من البالغين الذين يشترون شيئا عبر الإنترنت طريقة الدفع عبر الإنترنت في مقابل الدفع نقدا عند الاستلام.

وبغية زيادة استخدام الحسابات المصرفية، يمكن للبلدان تحويل المدفوعات النقدية إلى مدفوعات رقمية أي التحويلات والأجور الحكومية. من ناحية أخرى، يمكنها البدء بالاستثمار في البنية التحتية الأساسية مثل بطاقات الهوية الرقمية والتاريخ الائتماني على الإنترنت، فإذا تمكن الأشخاص من إثبات هويتهم وتقديم سجل ائتماني، فمن الأرجح أن تسمح لهم المؤسسات المالية بفتح حساب (البنك الدولي، 2018).

بالإضافة إلى ذلك، يعد التركيز على المرأة أمرا أساسيا لتحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، فعلى الرغم من أن 65% من النساء لديهن الآن حسابات مصرفية، وهو ما يزيد عن 58% عما كان عليه الأمر سنة 2014، لا يزال نوع الجنس السبب في فجوة تبلغ 9 نقاط مئوية في البلدان النامية. ولا تزال تلك البلدان التي كان

لديها فجوة بين الجنسين سنة 2011 تعاني هذه الحالة حتى اليوم وهي فجوة متسعة للغاية في جنوب آسيا. والشكل (4) يوضح ذلك.

حيث يمثل النساء56% من إجمالي البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية وهي نسبة لا يستهان بها.

أما بالنسبة لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي والقضاء على ظاهرة الاستبعاد البنكي فإن تطور عدد مستخدمي ماكينات الصرف الآلي وفروع البنوك والهاتف المحمول من سنة إلى أخرى، حيث يوضح الشكل (5) تزايد استخدام التكنولوجيا المالية من سنة إلى أخرى، والتي تمكن البنك من تقديم خدمات مالية ومصرفية بأثمان رخيصة لتشمل كل الفئات المهمشة.

ومن خلال الدراسة يُمكن أن نُشير إلى النتائج الآتية:

- تتمثل أهم أسباب الاستبعاد البنكي للعملاء في ضعف الأوضاع المالية والائتمانية للعملاء، وتجربة التعامل السابقة غير المشجعة معه وصعوبة الحصول على الخدمة المصرفية لعدم قربها من العميل. وعلى هذا الأساس يمكن للبنوك استخدام التكنولوجيا المناسبة والأقل ثمنا في استهداف هذه الفئات محدودة الدخل أو تلك التي يصعب عليها الحصول على الخدمة لبعد المسافة، حيث يمكن للتكنولوجيا القضاء على الزمن والمسافة.
- التكنولوجيات التجارية المتقدمة الشائعة في العالم المتقدم كثيرا ما لا تتلاءم بصورة جيدة مع احتياجات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض أو قد لا ينشأ عليها الطلب بسبب القيود الكبيرة التي تفرضها ميزانية هؤلاء المستهلكين، والسبب في ذلك هو أنه يجري استحداث كثير من التكنولوجيات الرائدة دون أن توضع في الاعتبار احتياجات أفراد هذه الفئات، بالاستناد إلى اعتقاد مفاده أنه ليست لديهم الموارد التي تسمح لهم بالاستهلاك.
- تشجيع الحكومة لمؤسسات البحوث الممولة من مصادر عامة ومنظمات البحث والتطوير على القيام بالمزيد من أجل تلبية احتياجات الفقراء، مثل تقديم منح وجوائز بحثية تنافسية وجوائز عامة لفرق البحوث التي تحقق ابتكارات ذات صلة بالموضوع لتوجيه سياسة العلم والتكنولوجيا والابتكار نحو معالجة المشاكل التي يواجهها الفقراء ومحدودي الدخل مما يسهم في تحقيق الابتكار الشامل للجميع. فضلا عن القوانين والأنظمة التي يمكنها وأن تدعم ذلك.
- دعم المشاركة في الشبكات العالمية للبحث والتطوير على الصعيد الدولي ومشاركة القطاع الخاص هما آليتان يمكن أن تساعدا على استحداث ابتكارات.
- تطوير الخدمات المالية وتنويعها المقدمة عبر الهاتف المحمول البسيط، حتى لا تستبعد الفئة التي لا تملك هاتفا متطورا. واستخدام بطاقات تحديد الهوية بالبصمة الالكترونية.

مما سبق، تسعى مختلف الهيئات الدولية إلى تعميم استفادة مختلف فئات وشرائح المجتمع من الخدمات المالية والمصرفية دون استبعاد أي منها، وذلك بالاعتماد على فوائد التكنولوجيا، والذي لا يتأتى إلا بتضافر الجهود خاصة منها الدولة، التي تسهم في وضع إطار قانوني وتشريعي يقضي بحماية التكنولوجيا المالية والمصرفية، وبكيفية تسيير مثل هذه الخدمات التي يسميها البعض خدمات عديمة التكلفة، لانخفاض سعرها. وعليه فإنه دون إيجاد أنظمة مالية إشراكية، يتعين على الأفراد الفقراء ومؤسسات الأعمال الصغيرة الاعتماد على مواردهم الذاتية للاستثمار في التعليم أو الاستفادة من فرص النمو. ولذلك فإن سياسات القطاع المالي التي تشجع المنافسة،

وتقدم الحوافز السليمة للأفراد، وتساعد في التغلب على الحواجز أمام إمكانية الحصول على التمويل، تعتبر ذات أهمية ليس وحسب للاستقرار وإنما أيضا للنمو وتخفيض أعداد الفقراء والتوزيع الأكثر مساواة وعدالة للموارد والقدرات. وبالتالي تعزيز الشمول المالي وهو المفهوم الجديد الآخر لدعم التنمية الشاملة.

VI- الخلاصة:

إن إمكانية الاستفادة من الخدمات المالية عامل بالغ الأهمية من أجل التنمية العالمية، إذ أنها تيسر الاستثمار في شتى المجالات، إذ يقوم ملايين الأفراد على المستوى العالمي بالادخار والاقتراض وسداد المدفوعات وإدارة المخاطر المالية باستخدام الخدمات المالية الرقمية، وتتصدر منطقة إفريقيا وجنوب الصحراء حاليا أي سنة 2018 العالم في نسبة استخدام الحسابات المالية هبر الهاتف المحمول، إذ شهدت بلدانها تقدما سريعا، حيث تقدم التكنولوجيا والابتكار الشامل حلولا واعدة في هذا القطاع، من خلال ابتكار وإيجاد حلول لتقديم خدمات أكثر جودة لمختلف شرائح وفئات المجتمع دون استبعاد أي شخص منهم، كتقديم خدمات عبر الهاتف المحمول، التعامل بالبصمة الالكترونية، وثائق الهوية الالكترونية، لذا فإنه لابد من تضافر الجهود للحد من الاستبعاد البنكي من خلال وضع إطار قانوني وتنظيمي يكفل حقوق كل الفعلين في المنظومة المصرفية. فبإمكان التكنولوجيا المبتكرة التي تأخذ في الحسبان كل فئات المجتمع ضمان الأمن المالي للبنوك وملايين النساء والرجال والفقراء والأغنياء الأكثر حاجة إليه.

- الاحالات و المراجع:

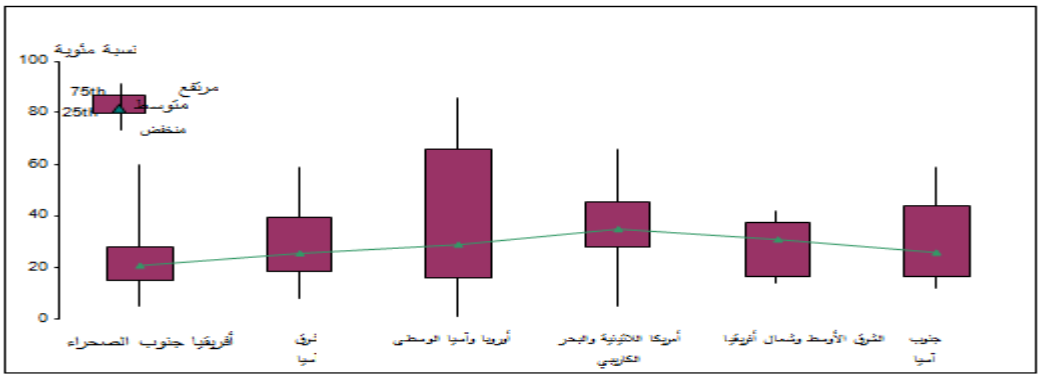
1. ADAM G.F .*(1982)* .Longman Dictionary of BUSINESS ENGLISH .Beirut :YORK Press
2. Chirouze Yves .(1991) .le marketing: de l ٌétude de marche au lancement d ٌun produit nouveau .chotard et associes.
3. Jean Jacques Lambin .(1993) .le marketing stratégique .paris: Science édition.
4. أسماء زدوري. (ديسمبر، 2014). دور رأس المال البشري في تحفيز عملية الإبداع والابتكار في البنوك التجارية دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية . *مجلة رماح للبحوث والدراسات* (14).
5. البنك الدولي. (2018). *التمويل للجميع؟ السياسات والفجوات في مجال زيادة إمكانية الحصول*. تاريخ الاسترداد 12 7، 2018، من http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/4099583- 1194876832196/2008066195ARar1.doc
6. البنك الدولي. (2018). *مكاسب الشمول المالي، مكاسب من أجل عالم مستدام*. تاريخ الاسترداد 11 7، 2018، من http://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2018/05/18/gains-in-financial-inclusion-gains-for-a-sustainable-world
7. المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. (2018). *مكافحة غسيل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب: تعزيز الاشتمال المالي والنزاهة المالية* . تاريخ الاسترداد 11 7، 2018، من *www.cgap.org*
8. راوية حسن. (2001). *سلوك المؤسسات*. الاسكندرية: الدار الجامعية.
9. سامية مخن، و محمد الساسي الشايب. (ديسمبر، 2015). القدرة على التفكير الابتكاري قراءة مفاهيمية. *مجلة العوم الإنسانية والاجتماعية* (21).
10. صندوق النقد الدولي. (2018). *الفرصة للجميع: تشجيع النمو والشمول في الشرق الأوسط شمال افريقيا*.
11. عبد الوهاب بوبعة. (2011-2012). دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس. *مذكرة ماجستير غير منشورة* . قسنطينة: جامعة منتوري.
12. مجموعة البنك الدولي. (2017). *قاعدة البيانات للمؤشر العالمي للشمول المالي لسنة 2017 قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية*.
13. محمد وهيب العلمي. (2007). ظاهرة الاستبعاد البنكي للعملاء دراسة تحليلية في عينة من البنوك الأردنية. *البلقاء للبحوث والدراسات*، 12 (1).
14. مذكرة الأونكتاد. (2014). تسخير التكنولوجيا والابتكار من أجل التنمية الشاملة للجميع. *مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. الدورة السادسة*. جنيف: لجنة الاستثمار والمشاريع والتنمية.
15. وزارة شؤون مجلس الوزراء. (2015). *الإستراتيجية الوطنية للابتكار*. الإمارات العربية المتحدة: مكتب رئاسة مجلس الوزراء.
16. أمال بوسواك، و هشام بوريش. (ديسمبر، 2017). واقع الابتكارات المالية في البنوك: البنوك العمومية الجزائرية أنموذجا. *رؤى اقتصادية*، *7* (2). https://www.univ-eloued.dz/roa/images/PDF/V%2007%20N%202%202017/Roa%20N%2013%20%20PDF/Roa%2013-6.pdf

ـ الملاحق:

الشكل (1) : أهم عناصر الابتكار

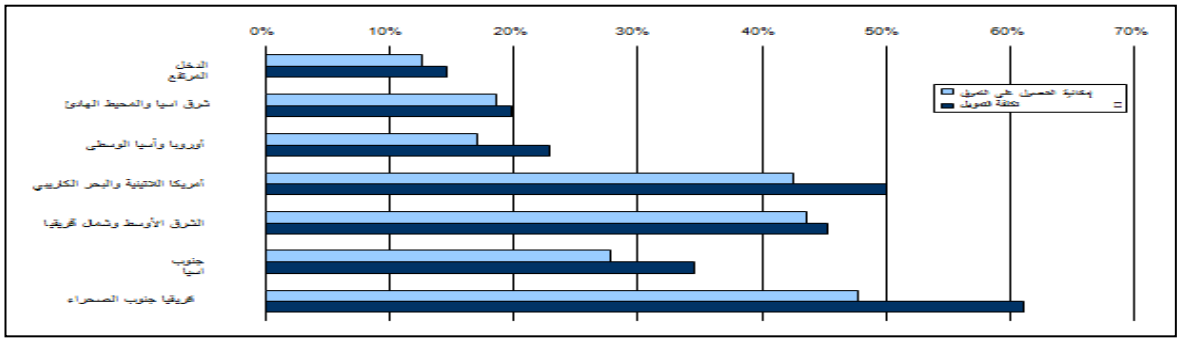
المصدر: (وزارة شؤون مجلس الوزراء، 2015)

الشكل (2) : نسبة الأسر التي لديها حساب في مؤسسة مالية



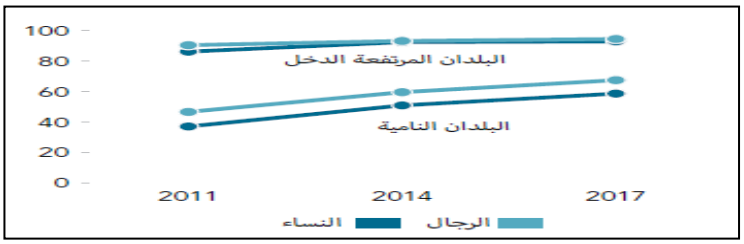
المصدر: (البنك الدولي، 2018)

الشكل (3): نسبة الشركات التي ذكرت أن التمويل يمثل مشكلة



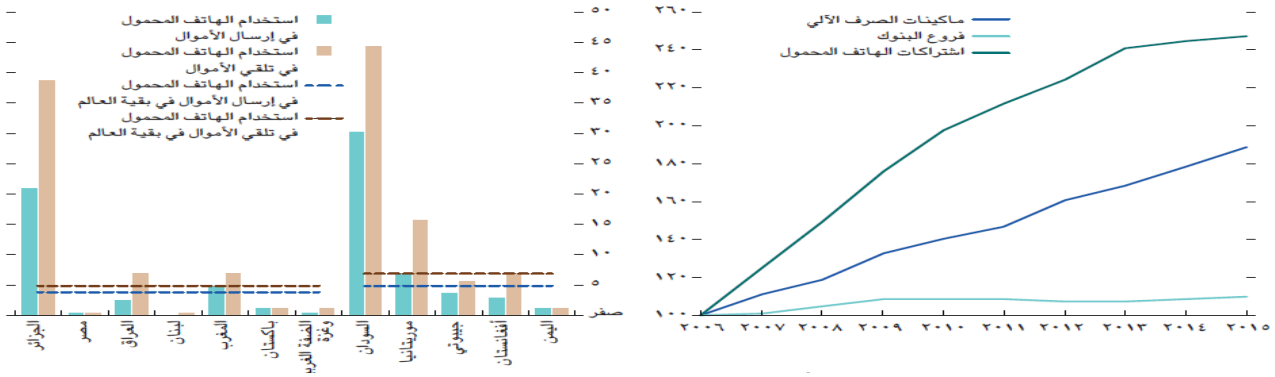
المصدر: (البنك الدولي، 2018)

الشكل (4) : الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات المصرفية قائمة في البلدان النامية



المصدر: (مجموعة البنك الدولي، 2017)

الشكل (5) : نمو عدد مستخدمي ماكينات الصرف الآلي وفروع البنوك والهاتف المحمول



المصدر: (صندوق النقد الدولي، 2018)

الجدول (1) : الدول المتصدرة مؤشر الابتكار العالمي سنة 2018

الترتيب سنة 2018	الدولة	المعدل (0 -100)	الترتيب سنة 2013	الدولة
1	سويسرا	68.40	1	سويسرا
2	هولندا	63.32	2	السويد
3	السويد	63.08	3	المملكة المتحدة
4	المملكة المتحدة	60.13	4	هولندا
5	سنغافورة	59.83	5	الولايات المتحدة الأمريكية
6	الولايات المتحدة	59.81	6	فنلندا
7	فنلندا	59.63	7	هونغ غونغ (الصين)
8	الدانمارك	58.39	8	سنغافورة
9	ألمانيا	58.03	9	الدنمارك
10	أيرلندا	57.19	10	أيرلندا
11	إسرائيل	56.79	11	كندا
12	جمهورية كوريا	56.63	12	لوكسمبورغ
13	اليابان	54.95	13	أيسلندا
14	هونغ غونج (الصين)	54.62	14	إسرائيل
15	لكسنبورغ	54.53	15	ألمانيا
16	فرنسا	54.36	16	النرويج
17	الصين	53.06	17	نيوزيلندا
18	كندا	52.98	18	جمهورية كوريا
19	النرويج	52.63	19	أستراليا
20	أستراليا	51.98	20	فرنسا

Source: https://www.globalinnovationindex.org/gii-2018-report, 10/07/ 2018.

الجدول (2) : ترتيب بعض الدول العربية في مؤشر الابتكار العالمي سنة 2018

الترتيب سنة 2018	الدولة	المعدل (0 -100)	الترتيب سنة 2013
4	المملكة المتحدة	60.13	3
51	قطر	36.56	43
60	الكويت	34.43	50
61	العربية السعودية	34.27	42
66	تونس	32.86	70
69	عمان	32.80	80
72	البحرين	31.73	67
76	المغرب	31.09	92
79	الأردن	30.77	61
90	لبنان	28.22	75
95	مصر	27.16	108
110	الجزائر	23.87	138
126	اليمن	15.04	142

Source: https://www.globalinnovationindex.org/gii-2018-report, 10/07/ 2018.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

حنان دريد ، رفيق يوسفي. (2019). الابتكار الشامل للجميع خيار استراتيجي للحد من الاستبعاد البنكي للعملاء، مجلة رؤى اقتصادية، 09(02)، جامعة الوادي، الجزائر، ص.ص 189-207.

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري 4.0 رخصة عمومية دولية (CC BY-NC 4.0).

Roa Iktissadia Review is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial license 4.0 International License. Libraries Resource Directory. We are listed under Research Associations category