

مؤشرات الاشتغال المالي وأثرها على الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي

* عبد الرزاق الشحادة (1)، عامر قاسم (2)، غالب عوض الرفاعي (3)

(1) جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن

(2,3) جامعة العين، الإمارات العربية المتحدة

*abdulrazzaqsh@zuj.edu.jo

ملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر مؤشرات الاشتغال المالي على الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، وقد استخدم الباحثان المنهج التطبيقي من خلال الاعتماد على البيانات المنشورة من قبل البنك المركزي الأردني والبنك الدولي، والبنوك التجارية الأردنية والخاصة بمؤشرات الاشتغال المالي، وباستخدام تحليل الانحدار البسيط للربط بين المتغيرات المتمثلة في مؤشرات الاشتغال المالي والعائد على الموجودات في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ هو أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية وعلاقة طردية ودرجات مختلفة بين مؤشرات الاشتغال المالي المختارة في هذه الدراسة، والمتمثلة في (المدفوعات، والخدمات المالية الرقمية، وتمويل الشركات، والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم، والمدفوعات والتحويلات والحوالات، والوصول المالي، وحماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية)، والعائد للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، وبالاعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها يوصي القائمون على الدراسة بضرورة قيام المؤسسات المالية الأردنية بصياغة استراتيجيات مستقبلية، تكون اتجاهات هدفها الأساسي زيادة الوصول المبتكر للخدمات المالية، وتحسين وتطوير البنية التحتية للخدمات المالية؛ من أجل رفع مستوى الخدمات المالية الرقمية المنخفضة نسبياً مقارنة بالبلدان المتوسطة الدخل.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ الأداء المالي؛ البنوك التجارية الأردنية.

Financial Inclusion Indicators and their Effect on Corporate Profitability

*Abdul Razzak Al-Chahadah⁽¹⁾, Amer Qasim⁽²⁾, Ghaleb A. El Refae⁽³⁾

⁽¹⁾ Al Zaytoonah University of Jordan, Jordan

^(2,3) Al Ain University, UAE

*abdulrazzaqsh@zuj.edu.jo

Abstract

The main objective of this research is to figure out the effect of financial inclusion indicators on the profitability of firms looking specifically on the banking sector in Jordan. The researchers used the applied approach relying on data of financial inclusion indicators published by the Central Bank of Jordan, World Bank, and Jordanian commercial banks. A regression analysis is employed to examine the relationship between financial inclusion and bank profitability (Return on Assets). Findings of the study showed that there is a significant relationship between financial inclusion and firm profitability. The study recommends that Jordanian commercial banks should increase access to financial services through different channels and tools in order to increase financial inclusion in the Jordanian community.

Key words: Financial Inclusion; Financial Performance; Jordanian Commercial Banks.

تمهيد:

إن عدم حصول قسم كبير من المواطنين على الخدمات المالية الرسمية يقلل من مستوى رفاهيتهم وحمايتهم الاجتماعية، وهذا بدوره سيؤدي لانخفاض العدالة المالية في المجتمع، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى إبطاء تطور الاقتصاد القومي. ويزيد من حصة وعدد المواطنين المستبعدين مالياً.

ويقع على عاتق البنوك الدور الأكبر في زيادة مساحة وحجم الاشتغال المالي، حيث أن هنالك فئات متعددة في المجتمع غير قادرة على الوصول إلى التمويل المالي المناسب، أو إلى الخدمات المالية الملائمة؛ بسبب الحواجز السعرية أو البنية التحتية المالية غير المتطورة أو تعليمات حماية المستهلك غير الفعالة، حيث أن مهام البنوك القضاء على هذه الحواجز لتحقيق التنمية والاستقرار للنظام المالي في البلد، حيث يعد استخدام البنى التحتية الرقمية الحديثة عاملاً رئيسياً في زيادة وصول المتعاملين إلى الموارد والخدمات المالية الرسمية، وبالتالي نقص عدد المستبعدين مالياً.

من هنا جاءت هذه الدراسة لتحقيق هدف أساسي وهو بيان أثر مؤشرات الاشتغال المالي على الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي.

1. مشكلة الدراسة

قام البنك المركزي الأردني (CBJ) بالتعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) في عام 2016 بإعداد وتطبيق الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي بهدف تحسين الرفاه الاجتماعي وبما يتوافق مع محاور الأجندة الوطنية

والتوجهات الاستراتيجية للأردن، حيث تغطي هذه الاستراتيجية ستت محاور أساسية هي: أنظمة المدفوعات الإلكترونية، التمويل الأصغر، تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، الثقافة المالية، حماية المستهلك المالي، ومحور تجميع وتحليل البيانات ومؤشرات الأداء (CBJ, 2016).

إن الزيادة في مستويات الاشتغال المالي تعزز نمو الخدمات المصرفية للأفراد ومنح التسهيلات الائتمانية، هذا الأمر سيؤثر بشكل إيجابي على أداء البنوك الأردنية (منتدي، 2017). وكلما كانت هنالك زيادة في مساحة الاشتغال المالي، أثر ذلك على فعالية أسعار الفائدة كأداة للسياسة النقدية، وهذا بدوره سينعكس على الاستقرار المالي ويزيد من الأنتاجية الكلية للأفراد الذين يتعاملون مع الخدمات المالية، وهذا بدوره سينعكس على الأداء المالي للمؤسسات المالية (Dabla et al., 2015).

وتفاوت دول العالم من حيث درجة تمتع سكانها بالخدمات المالية الأساسية، ويتضح هذا جلياً من خلال مؤشرات الاشتغال المالي الأساسية، حيث أن (99%) من سكان الدول الاسكندنافية، و(91%) من سكان أمريكا؛ لديهم حسابات مصرفية، مما يشير إلى أن نسبة الحرمان المالي في هذه البلاد لا تتجاوز (9%) كحد أقصى. وفي الجهة المقابلة تتراوح نسبة السكان التي تستفيد من الخدمات المالية الأساسية في البلاد النامية ما بين (20%) كحد أدنى و (30%) كحد أقصى، وهذا يعني (70%) من السكان في هذه البلاد مستبعدون من الخدمات المالية الأساسية أو الرسمية (الأمين، 2015).

ويؤدي الوصول إلى الخدمات المالية دوراً حاسماً في عملية التنمية، وذلك من خلال تسهيل النمو الاقتصادي وتقليل التفاوت في الدخل، وتتيح أنظمة الاشتغال المالي للفقراء تسهيل الادخار والاقتراض لبناء الأصول الخاصة بهم، ولعمل الاستثمارات في التعليم والمشاريع الريادية لتحسين أحوالهم المعيشية، وإن الاشتغال المالي له أهمية كهدف من أهداف السياسة العامة للدولة لتحسين حياة أفراد المجتمع كافة، وبشكل خاص الفقراء، والوصول إلى التنمية المستدامة (Asli, et al, 2017). وبالاستناد إلى ما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على السؤال الرئيس الآتي:

ما هو أثر مؤشرات الاشتغال المالي على الأداء المالي للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي؟

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً كبيراً بالاشتغال المالي وأبعاده والعوامل المؤثرة في تطوره ، وذلك بسبب الحاجة لمعالجة الفقر، وإشراك المواطنين على نطاق أوسع في النظام المالي الرسمي للدولة ، وضمان التنمية الاقتصادية المستدامة للبلدان، ففي عام 2017 ، كان حوالي 1.7 مليار بالغ (31٪ من سكان العالم البالغين) في العالم لم يكن لديها إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية (Svetlana, et al., 2019)

يشهد عالم اليوم تطوراً متسارعاً نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية، بينما لاتزال الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من المواطنين، لأن القصور في البنية التحتية المالية رفعت تكاليف هذه الخدمات إلى مستويات تجعل من الصعب الحصول عليها لكل فئات المجتمع. (أبو دية، 2016)، وبعد الاشتغال المالي من المواضيع الحديثة المهمة التي برزت على الساحة الدولية بعد الأزمة المالية العالمية، وأصبح موضوع الاشتغال المالي من القضايا الأساسية والمهمة المدرجة على جدول أعمال السياسات الدولية، وقم دول مجموعة (G20) في وقت تتوحد فيه جهود المجتمع الدولي من أجل تحقيق التنمية المستدامة (نعمة، واحمد، 2018). ويعرف الاشتغال المالي بأنه، "الحصول على الخدمات المالية والائتمانية في الوقت المناسب والكافي عند الحاجة للفئات الضعيفة والفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة" (عجوز، 2019)، والاشتغال المالي يعني أيضاً أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة (المعاملات والمدفوعات والتحويلات والمدخرات والائتمان والتأمين) وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (صندوق النقد العربي، 2015). لقد اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G20) في قمة تورنتو عام 2010 تسعة مبادئ للاشتغال المالي القائم على الإبداع والابتكار، وهذه المبادئ هي: القيادة، والتنوع، والتطوير، والحماية، والتمكين، والتعاون، والمعرفة، والتناسب، وإطار العمل، وتستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في بناء استراتيجياتها الوطنية للاشتغال المالي، وتستخدم رسمياً من قبل هيئات وضع المعايير العالمية للشمول المالي (CGAP, 2011)

كما التزمت الحكومة الأردنية بزيادة الاشتغال المالي في السنوات الأخيرة، مع قيام البنك المركزي الأردني بدور رائد في تنفيذ هذا الالتزام، وفقاً لبيان الرؤية الصادر عن البنك المركزي الأردني بشأن الاشتغال المالي،

وبالتالي فإن فرصة استخدام الاشتمال المالي كأداة لتعزيز التنمية الاقتصادية جيدة، وذلك من أجل ضمان الوصول الفردي إلى مختلف المنتجات والخدمات المالية (الدفع والمدخرات والائتمان والتحويلات والتأمين) بطريقة موثوقة ومستدامة لتحسين الظروف المعيشية ومكافحة الفقر والبطالة وتعزيز المساواة والاستقرار المالي والنزاهة (CBJ, 2016)

ويتضمن الاشتمال المالي مجموعة من الأبعاد تتمثل في: الوصول والاستخدام والجودة. ويشير الوصول إلى قدرة العملاء للحصول على منتج مالي معين إذا أرادوا ذلك، ويشير مصطلح الاستخدام إذا ما كان العملاء يختارون الاستفادة من هذا الوصول واستخدامه أم لا، وتمثل الجودة جميع فوائد وتكاليف المنتج (بختة وعقون، 2018). ويقاس الاشتمال المالي من خلال استخدام مجموعة من المؤشرات المالية، مثل حصة البالغين الذين لديهم حساب مصرفي أو حصة الشركات الصغيرة والمتوسطة والصغيرة (Micro, Small and Medium Enterprise MSMEs) التي لديها قرض، ومن أجل ضمان القابلية للمقارنة، قامت مجموعة دول العشرين (G20) وتحالف الاشتمال المالي (Alliance for Financial Inclusion AFI) بتطوير وترويج استخدام مجموعة قياسية من المؤشرات، تغطي مختلف فئات المنتجات مثل الائتمان والحسابات والمدفوعات، من منظور كل من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، بما في ذلك دراسة (Findex) التي أجراها البنك الدولي واستطلاعات صندوق النقد الدولي بشأن الاشتمال المالي (CBJ/GIZ, 2017)

وتمثل الشراكة العالمية للاشتمال المالي (Global Partnership for Financial Inclusion (GPIFI) المنبر الرئيسي لتنفيذ خطة عمل مجموعة العشرين (G20) بشأن الاشتمال المالي، واتفق قادة (G20) مع توصية الشراكة العالمية (GPIFI) من أجل الاشتمال المالي لدعم جهود بيانات الاشتمال المالي العالمي والوطني في قمة عام 2012، وتم الاتفاق على مجموعة أساسية من المؤشرات لقياس الاشتمال المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الحصول على الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، بالإضافة إلى جودة الخدمات المالية ((GPIFI, 2012

وهناك مجموعة من المؤشرات التي يستعان بها لقياس مستويات الاشتمال المالي في دول العالم، واستخدام بياناتها للمقارنة بين الدول، وتحديد نسب التفاوت بينها في نفاذ الخدمات المالية وانتشارها بين السكان البالغين، وسنقوم بعرض هذه المؤشرات التي تتوفر حولها بيانات في السوق المالي المصرفي العالمي والأردني (CBJ/GIZ, 2017) على النحو الآتي:

1. الوصول للخدمات المالية:

إن وجود حساب المعاملات هو الخطوة الأولى للشمول المالي بشكل أوسع، لأن حساب المعاملات يسمح للناس بادخار المال، وإرسال المدفوعات واستلامها، يمكن أيضاً أن يكون حساب المعاملات بمثابة بوابة لخدمات مالية أخرى، وهذا هو السبب في ضمان وصول الأشخاص في جميع أنحاء العالم إلى حساب المعاملات، وهذا ما أكدت عليه مجموعة البنك الدولي بتوصياتها بخصوص الشمول المالي بحلول عام 2020 (Shihadeh, et al, 2018)). وبلغ معدل ملكية الحساب في الأردن، أو حصة البالغين الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية ما نسبته (33.1%) في منتصف عام 2017، وفقاً لنتائج مسح (CBJ/GIZ, 2017)، وارتفع هذا المؤشر بشكل كبير عن مستوى (24.6%) الذي كان في عام 2014، ويمكن القول إن هذا المؤشر هو الأكثر أهمية للشمول المالي، وتستخدمه كثير من البلدان في جميع أنحاء العالم باعتباره اختصاراً للوصول المالي، مما يجعل التحسن في هذا المؤشر على مدى السنوات الثلاثة الماضية إنجازاً بارزاً بالنسبة للحكومة والمؤسسات المالية الأردنية (CBJ/GIZ, 2017). في حين تعد الحسابات الجارية هي أكثر المنتجات التي يملكها حيث بلغت ما نسبته (22.5%) من البالغين الأردنيين، تليها حسابات الادخار بنسبة (7.3%)، والودائع لأجل (1.8%) وأنواع أخرى بنسبة (0.4%)، وعلى الرغم من أن الحسابات الجارية عادة لا تدفع فائدة، على عكس حسابات الادخار والودائع لأجل، فإن مرونتها تجعلها الخيار الأفضل، حيث يمكن استخدام الحسابات الجارية للتحويلات والمدفوعات وأنواع مختلفة أخرى من خدمات المعاملات، وعادة ما تسمح بسحوبات غير محدودة في أي وقت.

وتساهم المنتجات الأخرى بخلاف الحسابات في الحكم على تقدم الاشتمال المالي، مثل الائتمان والودائع والتأمين والتحويلات، فقد استخدم (75.2%) من البالغين في الأردن شكلاً من أشكال الخدمات المالية في عام 2017، وكانت القناة الأكثر شيوعاً للحصول على الخدمات المالية هي المؤسسات المالية الرسمية، حيث (62%) من البالغين في الأردن كانوا عملاء للمؤسسات الرسمية. وهذه النسبة السابقة تخص فقط البالغين الذين: (CBJ/GIZ, 2017)

- كان لديهم حساب مصرفي، وكان لديهم تأمين في وقت المسح.
- تم الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية (بما في ذلك التأجير التمويلي)
- إرسال أو تلقي التحويلات المحلية من خلال قناة رسمية، بما في ذلك التحويلات المصرفية، خدمات التحويل المتخصصة مثل (Western Union) وخدمات الأنترنت مثل (PayPal).

وكما يشير تقرير البنك الدولي حول نسب الاشتغال المالي لعام 2017 من حيث نسبة البالغين الذين يملكون حسابات لدى المؤسسات المالية في الدول العربية كما هو موضح في الجدول رقم (1) التالي :

جدول رقم (1): نسبة البالغين الذين يملكون حسابات لدى المؤسسات المالية في بعض الدول العربية

الدولة العربية	الامارات	البحرين	الكويت	السعودية	ليبيا	لبنان	الجزائر	تونس	الاردن	مصر
نسبة البالغين الذين يملكون حسابات لدى المؤسسات المالية	88%	83%	80%	72%	66%	45%	43%	42%	37%	33%
الترتيب عالمياً	35	42	51	59	66	97	101	103	114	121

Source: Asli, et al, 2017,

وأوضحت دراسات قياس الاشتغال المالي أن (59%) من البالغين لا يوجد لديهم أي حساب مصرفي بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال وذلك على الصعيد العالمي، وهذا يعني أن الخدمات المالية حتى الآن ليست في متناول المستخدمين ذوي الدخل المنخفض، وذلك بسبب معيقات أخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفي بسبب عامل المسافة وعدم الوصول إلى مزودي الخدمات المالية، ونقص الوثائق اللازمة لذلك؛ بالإضافة إلى انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية (Sarma,2010)

إن ملكية الحساب بين المؤسسات الصغرى وعملاء مؤسسات التمويل الأصغر منخفضة بالفعل مقارنةً بالقطاعات الأخرى، ووفقاً لمسح (USAID, LENS)، كان لدى (17%) من الشركات الصغيرة في الأردن حساب مصرفي في وقت إجراء المسح في 2014-2015، أي أقل بكثير من نتائج (Findex) لعام 2014 التي بلغت (24.6%) من البالغين الذين لديهم حساب من مؤسسة مالية (USAID,2015)، ووفق استطلاع (CBJ/GIZ) لعام 2017، تبين أن (22.3%) لديهم حساب مصرفي من البالغين الذين حصلوا على قرض من مؤسسات التمويل الأصغر في 2016، ولكن هم أقل بكثير من نسبة (33.5%) من العملاء من غير مؤسسات التمويل الأصغر الذين كان لديهم حساب بنكي (CBJ/GIZ,2017,18)

ولا يزال حوالي (1.7) مليار من البالغين بدون حساب في أي مؤسسة مالية وذلك على الصعيد العالمي، وفي عام 2014 وصل هذا العدد إلى 2 مليار، وأن (69%) من البالغين لديهم حساب في عام 2017، ففي الاقتصاديات ذات الدخل المرتفع فإن (94%) من البالغين لديهم حساب، وفي الاقتصادات النامية المصنفة من البنك الدولي ذي الدخل المنخفض أو المتوسط فإن (63%) من البالغين لديهم حساب، حيث أن وجود الحسابات تعد ذات أهمية كأداة مالية، توفر طريقة آمنة لتخزين الأموال وبناء مدخرات المستقبل، كما أنها تسهل دفع الفواتير، والوصول إلى الائتمان، وإجراء عمليات الشراء، وإرسال أو تلقي التحويلات المالية، وبالتالي فإن وجود الحسابات يستخدم من قبل البنك الدولي وآخرين كمؤشر من مؤشرات الاشتغال المالي (Asli, et al, 2017)

وعلى الرغم من أن الأردنيين ليسوا مدخرين نشطين، خاصة في ما يتعلق بالادخار في مؤسسة مالية، إلا أن الميل إلى الادخار يظهر ازدياداً مع مرور الوقت، فقد وجد استطلاع (CBJ/GIZ) لعام 2017 أن حصة البالغين الذين يوفرون المال في حساب مصرفي في العام 2017 بلغت (9.3%)، بارتفاع ملحوظ عن معدل (3.8%) الذي كان عام 2014. ووفقاً لدراسة (Findex) فإن (29.2%) من الأردنيين قاموا بالتوفير، وبالتالي فإن نسبة (3.8%) التي تم توفيرها في أحد البنوك لم تمثل سوى جزء صغير من إجمالي نشاط التوفير، حيث كانت القنوات غير الرسمية مثل نوادي الادخار أو الادخار مع شخص خارج العائلة أكثر شعبية من البنوك، حيث تبين أن (13.4%) يستخدمون قنوات غير رسمية، أما المدخرون الباقون الذين لم يستخدموا مؤسسة مالية أو قنوات غير رسمية فقد كانوا يحتفظون بالمال في المنزل (CBJ/GIZ,2017,23)

فيما يتعلق بالغرض من توفير المال، يظهر الأردنيون ميلاً منخفضاً للادخار للتعليم أو الاستثمار في الأعمال التجارية أو التقاعد، فإن (6.2%) من الأردنيين مدخرون للتعليم أو الرسوم المدرسية، و(3.9%) للشيخوخة و(3.4%) للاستثمار التجاري (CBJ/GIZ,2017)

ووفقاً للمسح الذي تم من قبل (CBJ/GIZ) لعام 2017 تم الحصول على مجموعة مختارة من أهم مؤشرات الاشتغال المالي، وجميع المؤشرات هي كنسبة مئوية من البالغين الذين تتراوح أعمارهم بين 15 وما فوق، فقد بلغ ممن لديهم حساب في مؤسسة مالية (33.1%)، أما الذين لديهم حساب التوفير البريدي (32.0%)، والذين لديهم حساب التوفير غير الرسمي (13.1%)، وأما من من لديهم بطاقة ائتمان (27.2%)، ومن لديهم حسابات توفير في المؤسسة المالية ما نسبته (9.3%)، ومن لديهم حسابات الودائع المصرفية لكل 1000 بالغ (50.4%)، ومن قاموا بالاقتراض من مؤسسة مالية من البالغين (9.9%)، ومن قاموا بالاقتراض من البنك في العام الماضي من البالغين ما نسبته (4.3%) (CBJ/GIZ,2017)

وبلغت نسبة البالغين الذين يستخدمون نوعاً ما من الخدمات المالية غير الرسمية ما نسبته (43.6%)، وهي نسبة أقل بكثير من معدل الخدمات المالية بطريقة رسمية والمقدرة في (62%) وتشمل الخدمات المالية غير الرسمية البالغين الذين لديهم حساب ادخار غير رسمي أو قاموا بالاقتراض من مصدر غير رسمي مثل العائلة والأصدقاء أو صاحب العمل أو المتجر، والذين قاموا بإرسال أو تلقي التحويلات المحلية في شكل نقدي، وهذا يعني أن (24.8%) من البالغين لا يستخدمون أي خدمات مالية (رسمية أو غير رسمية) وبالتالي يعدون «مستبعدين» من النظام المالي، في حين تم استبعاد ما نسبته (38%) من النظام المالي الرسمي (CBJ/GIZ,2017)

ووفقاً لمسح (CBJ/GIZ)، فقد اقترض (21.6%) من البالغين من أي مصدر في العام 2017، حيث تم اقتراض (9.9%) من مؤسسة مالية رسمية و (13.3%) من مصادر غير رسمية، وحسب مصدر الاقتراض، كانت حصة البالغين الذين يحصلون على قروض من مؤسسات التمويل الأصغر أقل بقليل من حصة البنوك، على الرغم من أن كلاهما كانا وراء الاختيار الأفضل للعائلة والأصدقاء، من بين المؤسسات الرسمية، فقد اقترض (4.3%) من أحد البنوك، و (4.2%) من مؤسسة تمويل أصغر، و (1%) من بعض المؤسسات الرسمية الأخرى، و (1.4%) اقترضت باستخدام بطاقة ائتمان، فيما يتعلق بمصادر الائتمان غير الرسمية، اقترضت (11.3%) من الأسرة أو الأصدقاء، (1.9%) اقترضت من صاحب العمل، و (0.2%) حصلت على الائتمان، و (0.6%) اقترضت من بعض المصادر غير الرسمية الأخرى (CBJ/GIZ,2017)

تعد بطاقات الائتمان هي وسيلة دفع، لكنها أيضاً بمثابة مصدر ائتمان قصير الأجل كلما استخدمت، حتى عند قيام أصحاب بطاقات الائتمان بسداد رصيدهم بالكامل في كل دورة، حيث أن استخدام بطاقات الائتمان يؤثر على الطلب على الائتمان قصير الأجل، ففي الاقتصاديات ذات الدخل المرتفع تم استخدام بطاقات الائتمان في عام 2017 من البالغين بنسبة (49%)، وفي الاقتصاديات النامية وعلى الرغم من النمو المستمر في استخدام بطاقات الائتمان في السنوات الأخيرة، فإن فقط (8%) في المتوسط من البالغين قاموا باستخدام بطاقات الائتمان (CBJ/GIZ,2017)

إن مستوى الاشتغال المالي الرسمي في الأردن منخفض بالنسبة لبعض أنواع المنتجات المالية وبين قطاعات معينة من السكان، على سبيل المثال، وجد استطلاع الرأي الذي أجراه البنك الدولي (Global Findex) في عام 2014 أن حوالي 25% فقط من الأردنيين لديهم حساب بنكي، وبمعدل أقل للنساء منه لدى الرجال، هذه النتائج دفعت الحكومة الأردنية إلى اتخاذ إجراءات من أجل فهم أفضل لأسباب انخفاض الاشتغال المالي في الأردن وإيجاد طرق لتعزيز توافر وجودة الخدمات المالية (CBJ/GIZ,2017)

وتظهر الأدلة الدولية أن إمكانية الوصول للخدمات المالية يعزز الرفاه الاجتماعي، ويقلل من التفاوت في الدخل، ويزيد من النمو الاقتصادي الحقيقي، ولهذه الأسباب فقد أولى البنك الدولي اهتماماً خاصاً لقضية الخدمات المالية فأنشأ مؤشر الاشتغال المالي العالمي (Global Findex) لأكثر من 140 دولة، وإحدى الدلالات الرئيسية لهذا المؤشر هي نسبة الأشخاص (بعمر 15 سنة فأكثر) الذين يملكون حساباً في مؤسسة مالية رسمية مثل البنك أو اتحاد الائتمان أو مكتب البريد أو مؤسسة تمويل صغيرة (منتدى، 2017)

إن الاشتغال المالي يتفاوت حول العالم بشكل كبير، حيث أن عدد الحسابات في الدول ذات الدخل المرتفع كبيرة جداً بينما تراوحت نسبة حيازة الحسابات في أجزاء أخرى من العالم ما بين (14%) في دول الشرق الأوسط إلى (69%) في دول شرق آسيا، وفي بعض الاقتصادات، تؤدي الفجوة الكبيرة بين الجنسين إلى إبطاء التقدم الوطني في مجال الاشتغال المالي، ففي الجزائر يوجد ما نسبته (56%) من الرجال لديهم حساب بنكي، ولكن (29%) من النساء لديهم حساب بنكي، مما يؤدي إلى خفض المعدل العام لمملكية الحساب إلى (43%).

2. حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية:

بُذلت جهود كبيرة في السنوات الأخيرة للنهوض بمحو الأمية المالية في الأردن، بهدف تحسين المهارات والسلوك المالي وكذلك زيادة الوعي لدى السكان بالمنتجات والخدمات المالية الحالية، ففي عام 2014، تم إطلاق برنامج طموح طويل الأجل على مستوى المدارس الطلابية و للمراحل كافة مع منهج مفصل مُخطط له لستة مستويات دراسية مختلفة.

وتتمثل القيود الرئيسية التي تحول دون حماية المستهلك في عدم وجود لوائح لحماية المستهلك في المؤسسات المالية غير المصرفية، ونقص الاجتهاد من جانب المؤسسات المالية في شرح منتجاتها وشروط العقد للعملاء، ومحو الأمية المالية المنخفضة من جانب العملاء، بالنسبة لقطاع البنوك فقد تحسن وضع حماية المستهلك بشكل كبير بعد إدخال قواعد جديدة في عام 2012، فقد كشف مسح قامت به (CBJ/GIZ) في الأردن أن:

- (42.2%) من البالغين الذين لديهم حساب مصرفي أنهم يعرفون التكاليف المرتبطة بحسابهم المصرفي.
- (47.3%) من البالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية أنهم يعرفون التكاليف المرتبطة بالقرض.
- (70.9%) من البالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية أن المقرض جعل تكاليف القرض وشروطه واضحة لهم قبل توقيع العقد.
- (85.3%) من البالغين يقولون أنهم قرأوا جميع شروط العقد قبل التوقيع عليه.

إن تنفيذ مبدأ الإفصاح والشفافية هو أساس لحماية المستهلك بما يضمن حداً أدنى من التثقيف المالي، ويوسع قاعدة العملاء من خلال إدخال عملاء جدد بالإضافة إلى أن توافر بيانات واضحة للعملاء عن الخدمات والمنتجات المقدمة لهم بما يمكنهم من اتخاذ القرار الصحيح بعد معرفة حقوقهم والتزاماتهم (Shihadeh, et al, 2018))

ويتعيّن ضمان تحقيق الاشتغال المالي على نحو مسؤول وذلك من خلال توفير تدابير فعالة لحماية المستهلك تأخذ في الاعتبار التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقراً، وتتم الحماية من خلال تنظيم صياغة العقود والبنود والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات وتوضيح الفرق بين أصل القرض والفائدة (نعمة، و احمد، 2018). ولحماية المستهلك مالياً، هناك عدة إجراءات يجب اتباعها في المؤسسات المقدمة للخدمات المالية، حيث أن تحقيق هذه الإجراءات يساهم بدوره في تعزيز الاشتغال المالي، وتتمثل تلك الإجراءات في: (عبد الدايم، 2019)

- التأكد من حصول العميل على معاملة عادلة وحصوله على الخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة وجودة مناسبين.
- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع البنوك، وإطلاع العملاء على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج، ووضع نظام لإبقائه على علم بالتحديثات والتغييرات كافة، التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية المقدمة بصورة منتظمة.
- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء، ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة إليهم.
- توفير طرق للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة، وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.
- توعية وتثقيف العملاء غير المستفيدين من الخدمات المالية ومقدميها على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لفهم حقوقهم ومسئولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

3. المدفوعات والخدمات المالية الرقمية:

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، تطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، مثل الفروع وأجهزة الصراف الآلي (AFI, 2013)

وشهد القطاع المالي الأردني تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، متجهاً نحو القطاع المالي الشامل الذي يتسم بقدرته على توفير الخدمات المالية لأكثر عدد من شرائح المجتمع، ومن ثم بقدرته على تحقيق استفادة أكبر

للفقراء ومحدودي الدخل من خدمات التمويل، فعلى صعيد الجهاز المصرفي الأردني فقد شهد تفرعاً وانتشاراً للبنوك حيث بلغ عددها الإجمالي (808) فرعاً، كما كشف تقرير صادر عن جمعية البنوك في الأردن، وأن عدد الصرافات الآلية العاملة في الأردن سجل (1637) صراف الي مع نهاية عام 2017 (جمعية البنوك الأردنية، 2018)

وهناك تقدم بشكل متزايد لأستخدام الهواتف المحمولة والأترنت بديلاً عن الدفع النقدي وبطاقات الائتمان لإجراء مدفوعات مباشرة من حساب، في الاقتصادات المرتفعة الدخل فإن (51%) من البالغين وما نسبته (55%) من أصحاب الحسابات قاموا باستخدام الهاتف المحمول أو الأترنت على الأقل لسداد معاملة مالية واحدة في عام 2017، وفي الاقتصادات النامية فإن (19%) من البالغين وما نسبته (30%) من مالكي الحسابات قاموا بإجراء دفعة مباشرة واحدة على الأقل باستخدام حساب الهاتف المحمول أو الأترنت (Asli, et al, 2017)

وارتكزت محاولات التحول إلى الاقتصاد غير النقدي في العالم على العمل على التطوير في مجال تقديم الخدمات المالية المتنقلة (Mobile Financial Services MFS) ويمكن تقسيم تلك المحاولات إلى نوعين أساسيين: أولهما تقديم «خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) وثانيهما تقديم «خدمات مالية عبر الهاتف المحمول» (Mobile Money). والنوع الأول يقوم على تقديم خدمات بنكية مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو الأترنت. أما النوع الثاني فيقوم بتقديم خدمات شبيهة من خلال الهاتف المحمول ولكن يقوم بها مؤسسات غير بنكية مثل شركات الاتصالات (CBJ/GIZ, 2017)

وتعد تطبيقات الهاتف المحمول البنكية في البرازيل من أفضل التطبيقات في العالم في هذا المجال حيث أصبح ذلك النوع من المعاملات البنكية يتضمن ما يقرب من ثلث التعاملات البنكية وفقاً لاستبيان قام به الاتحاد البرازيلي للبنوك (FEBRABAN) في 2017 إذ أصبحت المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول تشكل (21%) من أصل 51 بليون معاملة بنكية قام بها أكبر (17) مؤسسة مصرفية في البرازيل بينما كانت تشكل (1%) من تلك المعاملات في 2012 (Asli, et al, 2017)

وتزداد عملية التسوق عبر الأترنت ودفع الفواتير بشكل كبير في الأردن ، فقد استخدم (5.5%) من البالغين الأترنت لشراء شيء ما عبر الأترنت أو دفع الفواتير عبر الأترنت في عام 2017 ، حيث كانت هذه النسبة (2.5%) في عام 2014. فقد تؤدي زيادة ملكية منتجات البطاقات واستخدامها إلى ارتفاع معدلات المدفوعات عبر الأترنت ، كما قد يؤدي ذلك إلى زيادة استخدام الخدمات المصرفية عبر الأترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التي تقدمها البنوك إلى أصحاب الحسابات (CBJ/GIZ, 2017)

والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أكثر شيوعاً من الخدمات المصرفية عبر الأترنت ، رغم أنه لم يتم استخدام أيٍّ منهما على نطاق واسع حتى الآن، فقط (1.4%) من البالغين لديهم خدمات مصرفية عبر الأترنت و (2.1%) لديهم خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول ، وكان استخدام هذه الخدمات (مرة واحدة على الأقل سنوياً) أقل حتى عند (1.2%) و (1.6%) من البالغين ، على التوالي ، وفقاً لمسح (CBJ/GIZ) (يلعب انخفاض المعرفة المالية والتكنولوجية بين العملاء دوراً رئيسياً في شرح الاستخدام المحدود لهذه الخدمات، ومع ذلك ، يمكن أن تساهم البنوك في ارتفاع معدلات الاستخدام من خلال إضافة وظائف إلى منصات المصرفية عبر الأترنت والهاتف المحمول ، وتصميمها بسهولة استخدامها وتعزيزها بقوة أكبر (CBJ/GIZ, 2017)

4. المدفوعات والتحويلات والحوالات:

لا يستخدم كثير من الأردنيين الطرق الإلكترونية لإجراء الدفعات، مثل بطاقات السحب الآلي وبطاقات الائتمان والمنصات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ومع ذلك، يتم استخدام هذه الأدوات بشكل متزايد مع مرور الوقت ومع تطور البنية التحتية للمدفوعات، حيث تولي المؤسسات المالية مزيداً من الاهتمام لهذه الخدمات ، حيث إن التحويلات المالية عبر القنوات الرسمية، التي هي على الأقل جزئية إلكترونية، هي بالفعل شكل شائع نسبياً لإرسال الأموال، على الرغم من أن أساليب التحويل النقدي غير الرسمية لا تزال تتمتع باستخدام واسع النطاق أيضاً، بشكل عام بلغت نسبة البالغين الذين أرسلوا أو تلقوا مدفوعات من خلال القنوات الرقمية في العام 2017 (18.3%) يتضمن هذا المؤشر استلام المرتب أو التحويلات الحكومية مباشرة إلى الحساب، وأي مدفوعات أو تحويلات تم استلامها أو إرسالها عبر الأترنت أو الهاتف المحمول ، ومدفوعات بطاقة الخصم والائتمان (CBJ/GIZ, 2017)

ويوجد في الأردن بنية تحتية سليمة لإجراء المدفوعات والتحويلات والحوالات، أهمها نظام التسوية الإجمالية في الوقت الحقيقي، وغرفة المقاصة الآلية للتحويلات بين البنوك ، ونظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، ونظام (Jo-Net) للمعاملات من بنك إلى صراف آلي، ومدفوعات الهاتف المحمول (JoMoPay for)، ونظامي (MEPS)

و (EPS) للمبالغ المدفوعة للبيع بالتجزئة. وقد أشاد عدد من المؤسسات الدولية بالحكومة الأردنية لإقامتها هذه الأنظمة، والتي من المفترض أن تؤدي في النهاية إلى زيادة استخدام العملاء للأساليب الرقمية والمحمولة السريعة والمريحة لإجراء عمليات الدفع، على الرغم من أن معدل الاستخدام لا يزال منخفضاً في الوقت الحالي (CBJ/GIZ,2017)

وكدليل على نمو المدفوعات الرقمية، شهدت خدمة (eFAWATEERcom) لدفع الفواتير عبر الإنترنت نمواً قوياً للغاية في المعاملات، حيث ارتفع عدد الفواتير المدفوعة من خلال هذا النظام من 478.281 (في عام 2015 إلى 2.764.396) في الأشهر الثمانية الأولى فقط من عام 2017، مما يشير إلى ازدياد شعبية الطرق الرقمية الجديدة.

لقد جعلت الزيادة السريعة في الوصول إلى الإنترنت وملكية الهواتف الذكية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، واستخدام المحفظة الإلكترونية أكثر جدوى في الأردن، حيث تبلغ نسبة ملكية الهاتف المحمول (92.1%)، وبالغين الذين يمتلكون هاتفًا ذكيًا بلغت (76.5%)، منهم (70.7%) لديهم اتصال بالإنترنت، إما من خلال جهاز كمبيوتر أو هاتف محمول، وقد ترجم هذا حتى الآن فقط إلى (1.4%) من البالغين الذين لديهم خدمات مصرفية عبر الإنترنت و (2.1%) لديهم خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول، لذلك ستحتاج المؤسسات المالية إلى جهود أكبر لتحسين منصاتهما في المستقبل (CBJ/GIZ,2017)

وعلى الصعيد العالمي تبين أن (23%) من البالغين قد تلقوا دفعة واحدة على الأقل من الحكومة في العام 2016 في شكل أجور من القطاع العام، أو تحويلات حكومية، وتشمل التحويلات الحكومية أي نوع من المنافع الاجتماعية كإعانات البطالة أو مدفوعات تعليمية أو نفقات طبية، وليس من المستغرب أن حصة البالغين الذين يتلقون من الحكومة المدفوعات تبلغ نحو الضعف في الاقتصادات المرتفعة الدخل حيث بلغت (43%) من البالغين، بينما تمثل فقط ما نسبته (19%) في البلدان النامية والاقتصادات النامية (Asli, et al, 2017)

ووفقاً لمسح (Global Findex) لعام 2017، فإن ما نسبته (52%) من البالغين أو (76%) من أصحاب الحسابات حول العالم قام بعمل أو استقبال واحد على الأقل من عمليات الدفع الرقمي في عام 2016، وفي الاقتصادات المرتفعة الدخل فإن ما نسبته (91%) من البالغين و(97%) من مالكي الحسابات الذين أبلغوا عن القيام بذلك؛ بينما في الاقتصادات المتوسطة الدخل فإن (44%) من البالغين (70%) من أصحاب الحسابات قامت بواحدة من العمليات الرقمية. هذه النسب تشمل جميع المجيبين الذين أبلغوا عن استخدام بطاقة الائتمان، أو الهاتف المحمول لإجراء عملية الدفع من حساب، أو استخدام الإنترنت لدفع الفواتير أو شراء شيء عبر الإنترنت، خلال الـ 12 شهراً من عام 2017. وهذه النسب تشمل أيضاً أولئك الذين أبلغوا عن دفع الفواتير أو إرسال أو تلقي التحويلات المالية، وتلقي المدفوعات، أو تلقي الأجور، والتحويلات الحكومية، في الأشهر الـ 12 من عام 2017 (Asli, et al, 2017)

وبالنسبة للحكومات فالتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يحد من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة، وفي الهند انخفضت نسبة التلاعب في الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بواقع (47%) عندما تم سداد هذه المدفوعات من خلال بطاقات ذكية بالبيضة الإلكترونية بدلاً من تسليمها نقداً، ففي النيجر أدى توزيع التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة بدلاً من سدادها نقداً إلى تقليص التكلفة المتغيرة بنسبة 20% لإدارة هذه الإعانات (Asli, et al, 2017)

5. تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم

تتمثل القيود الرئيسية التي تعترض الاشتغال المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في تجنب الضرائب من الشركات الصغيرة والمتوسطة، والقدرة المحدودة على تحليل التدفقات النقدية من جانب البنوك، وعدم وجود قانون إيسار أو تسجيل الأصول المنقولة، ونظراً لأن الشركات الصغيرة والمتوسطة (وخاصة المؤسسات الصغيرة) لا تقوم عادةً بالإبلاغ الرسمي عن كل دخلها في بياناتها المالية، تواجه البنوك خياراً صعباً إما بتجاهل الدخل غير الرسمي، مما يؤدي إلى انخفاض مبالغ القروض أو رفض الطلب، أو تحليل كلاهما الرسمي غير الرسمي (إذا كانت البيانات حول هذا الأخير متوفرة)، والتي تستغرق وقتاً طويلاً وإجراءات معقدة، وهذا الأمر غير مشجع بشدة من قبل البنك المركزي الأردني (CBJ/GIZ,2017)

وبلغ مستوى الاشتغال المالي من البالغين المقترضين من مؤسسة تمويل صغرى في العام الماضي (4.2%)، أي أقل بقليل من التي اقترضت من أحد البنوك والتي بلغت (4.3%)، وعلى الرغم من وجود حوالي ثلاثة أضعاف

عدد البنوك إلى المؤسسات التمويلية الأصغر، فإن مؤسسات التمويل الأصغر تقدم مساهمة كبيرة في تحقيق الاشتغال المالي من خلال الوصول إلى الفئات الضعيفة التي غالباً ما تواجه صعوبة في الحصول على التمويل من البنوك مثل النساء واللاجئين والشباب والطلاب وسكان الريف، ومع ذلك، فإن العديد من عملاء مؤسسات التمويل الأصغر غير راضين تماماً عن الخدمات التي يتلقونها، حيث أن تكلفة الائتمان تبلغ (30.9%) من قيمة الائتمان (CBJ/GIZ,2017)

وتعد المؤسسات غير الرسمية وشبه الرسمية مصدراً رئيسياً للائتمان والتمويل للمشروعات الصغيرة في الأردن، حيث تغطي هذه الفئة من الخدمات المالية مجموعة من المصادر من التمويل غير الرسمي، مثل الاقتراض من أحد أفراد الأسرة، حيث كان الاقتراض غير الرسمي أكثر شيوعاً بين المقترضين من مؤسسات التمويل الأصغر مقارنةً بباقي السكان، حيث أن (18.5%) ممن اقترضوا من مؤسسة التمويل الأصغر في العام الماضي قاموا أيضاً بالإقراض بشكل غير رسمي. (CBJ/GIZ,2017)

وتتمتع المؤسسات المتوسطة بوصول جيد نسبياً إلى الائتمان، لكن الشركات الصغيرة تميل إلى أن تكون معدلات الاقتراض منخفضة نسبياً، وفقاً لمسح أجراه البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير عام 2015، فقد حصل (23.7%) من الشركات الصغيرة و (33.0%) من الشركات المتوسطة على قرض بنكي، وبناءً على الدراسات الاستقصائية للبنك الدولي كان لدى (79.0%) من الشركات الصغيرة حساب ادخار، مقارنةً بنسبة (92.2%) للمؤسسات المتوسطة، وهو ما يقل قليلاً عن معدل (93.6%) للمؤسسات الكبيرة. وتعد ملكية الحساب المصرفي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أعلى بكثير من الشركات الصغيرة حيث بلغت ما نسبته (16.6%) وبالنسبة للسكان ككل (32.0%)، وتتمتع الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن بمعدلات ملكية حساب أعلى من نظيراتها في بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الأخرى (CBJ/GIZ,2017)

3. محددات الدراسة

هنالك محددات لهذه الدراسة تتمثل في عدم تناول جميع أبعاد الاشتغال المالي نظراً لعدم توافر معلومات من المصادر الرسمية عنها وبشكل خاص بعد الادخار والاقتراض، وبعد التغطية التأمينية والحصول عليها، بالإضافة إلى قلة عدد السنوات التي تناولتها الدراسة والسبب أيضاً يعود إلى عدم توافر المعلومات ذات المصادقية، وحادثة عمليات التوثيق لإبعاد الشمول المالي في الأردن.

4. منهجية الدراسة

1. متغيرات الدراسة: تم تحديدها بناء على دراسات (CBJ/GIZ,2017)

- ✓ المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد مؤشرات الاشتغال المالي
 - المدفوعات والخدمات المالية الرقمية
 - تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم
 - المدفوعات والتحويلات والحوالات
 - الوصول المالي
 - حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية
- ✓ المتغير التابع المتمثل في معدل العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في

سوق عمان المالي.

2. مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي وعددها (16) بنكاً، وقد غطت الدراسة الفترة الزمنية من عام 2014-2017، وتم الاعتماد على التقارير السنوية للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان للحصول على البيانات المالية، بالإضافة إلى التقارير المالية الصادرة عن البنك المركزي الأردني والتقارير التجمعي الصادر عن البنك المركزي الأردني (CBJ) والوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) لعام 2017، والتقارير الصادر عن البنك الدولي لعام 2017 بخصوص الاشتغال المالي.

3. متغيرات الدراسة وطريقة قياسها

جدول رقم (2) يبين أبعاد الاشتغال المالي والمؤشرات الفرعية لهذه الأبعاد

الرمز	المؤشرات الفرعية لأبعاد الاشتغال المالي (%)	أبعاد الاشتغال المالي
X ₁	<ul style="list-style-type: none"> فروع البنوك لكل 100,000 بالغ 9.5 مليون (2016). فروع البنك لكل 1000 كم 2 88,794 المساحة. أجهزة الصراف الآلي لكل 100,000 شخص بالغ (2016). إجراء أي معاملات مع حساب مصرفي باستخدام الهاتف المحمول. سدد المدفوعات على الفواتير أو شراء الأشياء عبر الإنترنت باستخدام الإنترنت. 	المدفوعات والخدمات المالية الرقمية
X ₂	<ul style="list-style-type: none"> توزيع التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في الأردن الائتمان الممنوح لقطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى إجمالي التسهيلات. توزيع التسهيلات الائتمانية للبنوك العاملة في الأردن قروض تجزئة وقروض سكنية الأفراد. عدد المقترضين النشطين لمؤسسات التمويل الأصغر لكل 1000 بالغ. 	تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم
X ₃	<ul style="list-style-type: none"> ملكية واستخدام منتجات البطاقات الائتمانية. استخدام الإنترنت لدفع الفواتير أو شراء الأشياء عبر الإنترنت. إرسال واستلام التحويلات المحلية نقدية أو من خلال البنك أو بطرق غير رسمية. الحوالات المحلية المرسلة أو المتلقاة النقدية والبنكية ومن خلال مكاتب الصرافة ومكتب البريد وعن طريق خدمات التحويل النقدي. 	المدفوعات والتحويلات والحوالات
X ₄	<ul style="list-style-type: none"> الأشخاص الذين يمتلكون حسابات في مؤسسة مالية رسمية من الأشخاص البالغين. الأردنيين فوق سن (15) عاما لا يستطيعون الوصول للخدمات المالية الرسمية وفقاً لمؤشر نسبة امتلاك الحسابات. معدل الاقتراض للبالغين من المؤسسات الرسمية. البالغين الذين يمتلكون بطاقة إئتمان. البالغين مستبعدين من أي خدمات مالية رسمية. البالغين مستبعدين بشكل تام من أي خدمات مالية رسمية وغير رسمية. البالغين الذين استخدموا بعض الخدمات المالية الرسمية. البالغين المستخدمين أي خدمة مالية بما في ذلك الخدمات غير الرسمية. البالغين يستخدمون الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية. البالغين الذين استخدموا القنوات الثلاث مؤسسة مالية غير مصرفية، والبنك وغير رسمي. البالغين الذين استخدموا قناتين مؤسسة مالية غير مصرفية و غير رسمية. البالغين الذين استخدموا القنوات قناتين مؤسسة مالية غير مصرفية، والبنك. البالغين الذين استخدموا البنك فقط . البالغين الذين استخدموا مؤسسة مالية غير مصرفية فقط. البالغين الذين استخدموا قناة غير رسمية فقط. 	الوصول المالي
X ₅	<ul style="list-style-type: none"> البالغين الذين لديهم حساب مصرفي أنهم يعرفون التكاليف المرتبطة بحسابهم المصرفي البالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية والمقرض أوضح تكاليف القرض وشروطه لهم قبل توقيع العقد. البالغين يقولون أنهم قرأوا جميع شروط العقد قبل التوقيع عليه. البالغين الذين اقترضوا من مؤسسة مالية أنهم يعرفون التكاليف المرتبطة بالقرض. 	حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية
Y1	صافي الربح / متوسط إجمالي الأصول	معدل العائد على الأصول

المصدر: من اعداد الباحثان بالاستناد إلى (CBJ/GIZ,2017) و (Asli, et al, 2017).

للوصول إلى نتائج الدراسة تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Regression Analysis Simple) من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) وتم حساب معامل الانحدار (β) لكل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، أي إيجاد ميل خط الانحدار والذي يُعبّر عن قيمة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل بوحدة واحد، وتم حساب معاملات الارتباط (R) والتحديد (R-square) بين كل متغير مستقل على حدة والمتغير التابع، وذلك خلال حساب المتوسطات للمتغيرات الفرعية لكل متغير مستقل على حدة، وذلك لمعرفة قوة ونوع العلاقة فيما بينهم من جهة ودرجة تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع من جهة أخرى.

5. فرضيات الدراسة

من واقع مشكلة الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر المدفوعات والخدمات المالية الرقمية على العائد على مجموع الأصول للبنوك المدرجة في سوق عمّان المالي.
- H_{02} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم على العائد على مجموع الأصول للبنوك المدرجة في سوق عمّان المالي.
- H_{03} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر المدفوعات والتحويلات والحوالات على العائد على مجموع الأصول للبنوك المدرجة في سوق عمّان المالي.
- H_{04} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الوصول المالي على العائد على مجموع الأصول للبنوك المدرجة في سوق عمّان المالي.
- H_{05} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر حماية المستهلك وبناء القدرات المالية على العائد على مجموع الأصول للبنوك المدرجة في سوق عمّان المالي.

6. التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

✓ اختبار صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي:

ينتمي نموذج الدراسة إلى النموذج الخطي العام (General Linear Model GLM) الذي يتطلب قبل تطبيقه توفر العديد من الشروط، ولذا ينبغي فحص بيانات الدراسة للتحقق من توفيرها للشروط، وتعتمد قوة النموذج الخطي على فرضية استقلال كل متغير من المتغيرات المستقلة، وإذا لم يتحقق هذا الشرط فإن النموذج الخطي العام عندئذ لا يصلح للتطبيق وقد تم استخدام مقياس (Collinearity Diagnostics) وذلك بحساب معامل (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ومن ثم إيجاد معامل (Factor)، (Variance Inflation VIF) إذ يعد هذا الاختبار مقياساً لتأثير الارتباط بين المتغيرات المستقلة، وفي حالة حصول قيمة (VIF) أكبر من (5) فهذا يدل على وجود مشكلة التعدد الخطي (Multicollinearity) للمتغير المستقل المعني، والجدول رقم (3) يبين نتائج الاختبار.

جدول (3) اختبار التداخل الخطي (VIF)

VIF	Tolerance	المتغير
2.128	0.47	المدفوعات والخدمات المالية الرقمية (X_1)
2.792	0.358	تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (X_2)
3.866	0.259	المدفوعات والتحويلات والحوالات (X_3)
2.843	0.352	الوصول المالي (X_4)
3.318	0.301	حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية (X_5)

يتضح من الجدول (3) أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة هي دون (5)، مما يعني أن نموذج الدراسة يخلو من مشكلة التداخل الخطي.

✓ معاملات الانحدار والفا والارتباط والتحديد ومستوى الدلالة لأبعاد متغيرات الاشتغال المالي

بعد احتساب قيم المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الاشتغال المالي وقيم المتغير التابع المتمثل في العائد على الموجودات تم تحليلهم احصائياً حيث كانت نتائج التحليل كما هي موضحة في الجدول رقم(4):

جدول رقم (4): معاملات الانحدار والفا والارتباط والتحديد ومستوى الدلالة لأبعاد متغيرات الاشتغال المالي على العائد على مجموع الموجودات للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي.

Sig-f	R ²	R	α	B	أبعاد متغيرات الاشتغال المالي (X)
0.271	0.069	0.234	0.277	0.141	المدفوعات والخدمات المالية الرقمية (X ₁)
0.002	0.320	0.565	0.255	0.724	تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (X ₂)
0.365	0.034	0.195	32.8	0.043	المدفوعات والتحويلات والحوالات (X ₃)
0.003	0.309	0.555	0.3923	0.852	الوصول المالي (X ₄)
0.745	0.004	0.066	0.352	0.077	حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية (X ₅)

يشير الجدول رقم (4) إلى النتائج التالية:

1. بلغت قيمة معامل الانحدار (B) لمؤشر الاشتغال المالي المدفوعات والخدمات المالية الرقمية على العائد على مجموع الموجودات (0.141) الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير قليل لمؤشر المدفوعات والخدمات المالية الرقمية على العائد على مجموع الموجودات، أي أن كل (1%) تغير في مؤشر المدفوعات والخدمات المالية الرقمية يقابله 0.00139 تغير في العائد على مجموع الموجودات. وبناءً على مستوى الدلالة الناتج عن التأثير (Sig-f) والذي بلغ 0.271 وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، فإن هذا الأثر وإن كان ضعيفاً فهو ليس ذو دلالة إحصائية. علماً بأن معامل الارتباط (R) بين المتغيران البالغ 0.234 يشير إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بينهما. وأن مؤشر المدفوعات والخدمات المالية الرقمية يفسر ما نسبته 0.069 فقط من مجموع أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الأردنية وذلك بالنظر إلى قيمة (R²)، مما يعني أن العائد على الموجودات يتأثر بعوامل أخرى بما نسبته 10.93. لذلك نقبل الفرضية العدمية الأولى التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر المدفوعات والخدمات المالية الرقمية على العائد على مجموع الموجودات للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي.

2. تأثير مؤشر تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على العائد على مجموع الموجودات، يتبين من النتائج أن قيمة (B) هي (0.724)، وقيمة الثابت (α) هي (0.255)، من ذلك نستنتج أن الارتفاع في مؤشر تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بنسبة 1% ينتج عنه ارتفاع في نسبة العائد على مجموع الموجودات بنسبة (0.00724) وذلك يتضح من خلال العلاقة الطردية بينهما حسب قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت 0.565. وأن مؤشر تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تفسر ما نسبته (0.32%) من تأثير تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم على العائد على الموجودات وذلك بالنظر إلى قيمة (R²)، مما يعني أن العائد على الموجودات يتأثر بعوامل أخرى بما نسبته 0.68. أما بالنسبة لمستوى الدلالة (Sig-f) فقد بلغ 0.002 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) لذلك نرفض الفرضية العدمية الثانية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر تمويل الشركات والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على العائد على مجموع الموجودات للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي.

3. تأثير المدفوعات والتحويلات والحوالات على العائد على الموجودات: يشير الجدول (4) إلى أن قيمة معامل الانحدار (B) لمؤشر المدفوعات والتحويلات والحوالات على العائد على الموجودات هي (0.043)، أي أن كل مليون دينار تغير في حجم المدفوعات والتحويلات والحوالات يقابله 43000 دينار تغير في حجم العائد على الموجودات، واعتماداً على مستوى الدلالة الناتج عن التأثير (Sig-f) والذي بلغ 0.365 وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، فإن هذا الأثر أيضاً وإن كان ضعيفاً فهو ليس ذو دلالة إحصائية. هذا وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيران 0.195 الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بينهما. ومن خلال معامل التحديد (R²) يتبين لنا أن

مؤشر المدفوعات والتحويلات والحوالات يفسّر ما نسبته 0.034 فقط من قيمة العائد على الموجودات. لذلك نقبل الفرضية العدمية الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر المدفوعات والتحويلات والحوالات على العائد على مجموع الموجودات للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي.

4. تأثير مؤشر الوصول المالي على العائد على الموجودات: فكما هو موضح في الجدول (4) نجد أن قيمة معامل الانحدار (B) هي (0.852)، وقيمة الثابت (α) هي (0.3923) وباعتماد على معادلة الانحدار نستنتج أن أي ارتفاع في مؤشر الوصول المالي (x_4) بنسبة 1% ينتج عنه زيادة في العائد على الموجودات بنسبة 0.00852. وما يؤكد ذلك وجود علاقة طردية بينهما حسب قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0.555) وأن مؤشر الوصول المالي تفسّر ما نسبته (0.309) من العائد على الموجودات وذلك بالنظر إلى قيمة R^2 ، مما يعني أن العائد على الموجودات يتأثر بعوامل أخرى بما نسبته 0.691. أما بالنسبة لمستوى الدلالة (Sig-f) فقد بلغ (0.003) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) لذلك نرفض الفرضية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تعكس وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الوصول المالي على العائد على الموجودات للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي.

5. بالنسبة لمؤشر حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية على العائد على الموجودات فيشير الجدول (4) إلى أن قيمة معامل الانحدار (B) هي (0.077)، أي أن كل زيادة في مؤشر حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية يؤدي إلى زيادة في العائد على الموجودات بنسبة (0.077) وإن معامل الارتباط (R) (0.066) الذي يشير إلى العلاقة الطردية الضعيفة الموجودة بينهما. وأن حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية يفسّر ما نسبته (0.004) فقط من قيمة العائد على الموجودات حسب قيمة R^2 ، مما يعني أن قيمة العائد على الموجودات يتأثر بعوامل أخرى بما نسبته 0.996. أما بالنسبة لمستوى الدلالة (Sig-f) فقد بلغ 0.745 وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) لذلك نقبل الفرضية العدمية الخامسة التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر حماية المستهلك المالي وبناء القدرات المالية على العائد على مجموع الموجودات للبنوك المدرجة في سوق عمان المالي.

7. الاستنتاجات والتوصيات

1. الشمول المالي أساسي لتحسين سبل الفئات غير القادرة للوصول المالي ومحرك للاقتصاد المستدام وهنا لا بد من وجود استراتيجيات مشتركة بين المؤسسات المالية وغير المالية من القطاع الخاص والعام والبنك المركزي الأردني لتطوير معايير وأسس ومؤشرات الشمول المالي، مع خلق إطار تنفيذ داعم لهذه الاستراتيجية مع وجود السياسات واللوائح والبنية التحتية المالية المناسبة.
2. أن بذل جهود مختلفة من البنك المركزي الأردني لاعتماد ممارسات قياسية عالمية للإندماج المالي، سوف تكون ناجحة فقط إذا كانت مدعومة ببيانات موثوقة، ومؤشرات فعلية، واستراتيجية واقعية قائمة على مراجعة ورصد التقدم المحقق في تحقيق التحسينات في مؤشرات الاشتغال والنجاح المالي.
3. نظراً لوجود ارتباط بين مؤشرات الاشتغال المالي والأداء المالي للبنوك، فلا بد لهذه المؤسسات المالية من أن يكون لديها اتجاهات رئيسية نحو زيادة الوصول المبتكر للخدمات المالية، وتطوير البنية التحتية للخدمات المالية من أجل رفع مستوى الخدمات المالية الرقمية المنخفضة نسبياً مقارنة بالبلدان المتوسطة الدخل.

8. اتجاهات البحوث المستقبلية المقترحة

تعد الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع الاشتغال المالي وأثره على الأداء المالي في قطاع اقتصادي ومالي مهمين في البيئة الأردنية، وهذا الأمر يستدعي المزيد من الدراسات الجديدة التي تتناول هذا الموضوع الجديد من جوانب أخرى ومن خلال دراسة متغيرات إضافية لإبعاد الشمول المالي لم تقم الدراسة بتناولها، أو من خلال دراسة الاشتغال المالي وأثره على المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الاعمال المعاصرة وغيرها من الدراسات، والباحثان يقترحان إجراء الدراسات المستقبلية التالية:

1. دور الاشتغال المالي وأثره على تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المصرفية العاملة في البيئة الأردنية.
2. دور البنوك التجارية الأردنية في تحقيق كفاءة الاشتغال المالي وأثر ذلك على ربحيتها.
3. دور البنك المركزي الاردني تحقيق الاشتغال المالي وأثر ذلك على مؤشرات النمو الاقتصادي والمالي الاردني.
4. قدرة القطاع المصرفي الاردني على تحقيق مؤشرات الاشتغال المالي وتأثير ذلك على التنمية الاقتصادية.
5. مؤشرات الاشتغال المالي وقدرتها على تحقيق التمويل الأمثل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأردن.

المراجع

- AFI (2012), A Quick Guide to the Maya Declaration on Financial Inclusion, Alliance for Financial Inclusion.PP:1835-
- AFI (2013), Alliance for financial inclusion, measuring financial inclusion; core set of financial inclusion indicators, Malaysia.PP:1227-
- Asli Demirgüç-Kunt, Leora Klapper, Doro the Singer, Saniya Ansar, Jake Hess (2017),“Measuring Financial Inclusion: The Global Financial Inclusion Index (Global Findex)”, The World Bank / Development Research Group.PP:1447-
- Central Bank of Jordan (CBJ) (2016),The National Financial Inclusion Strategy 2018 – 2020, With support from: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, <http://www.cbj.gov.jo>.PP:1138-
- Central Bank of Jordan (CBJ) and, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH)2017 (Synthesis Report, Financial Inclusion Diagnostic Study in Jordan, Amman, Jordan. PP:728-
- CGAP,(2011), Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor, Toward Proportionate Standards and Guidance, A White Paper Prepared by CGAP on Behalf of the G-20’s Global Partnership for Financial Inclusion
- Dabla-Norris, E., Ji, Y., Townsend, R. and Unsal, F. (2015), Identifying Constraints to Financial Inclusion and their Impact on GDP and Inequality: A Structural Framework for policy, IMF Working Paper No. 22.PP:112-
- GPMI (2012), “The G20 Basic Set of Financial Inclusion Indicators”, Global Partnership for Financial Inclusion, June.PP:15-
- Sarma,mandira,)2010(, Index of Financial Inclusion , Centre for International Trade and Development, School of International Studies , Jawaharlal Nehru University , India.

- Shihadeh, F. Azzam, M. Jian, G. Xiuhua, W., (2018). Does Financial Inclusion Improve the Banks' Performance? Evidence from Jordan. In Global Tensions in Financial Markets (pp. 117138-). Emerald Publishing Limited.
- Svetlana Naumenkova, Svitlana Mishchenko and Dmytro Dorofeyev (2019). Digital financial inclusion: evidence from Ukraine. Investment Management and Financial Innovations, 16(3), 194-205. doi:10.21511/imfi.16(3).2019.18
- USAID،(2015) Jordan Local Enterprise Support Project (LENS), <https://www.usaid.gov/jordan/>
- أبو دية ماجد،(2016)، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- بختة، بطاهر، وعقون عبد الله،(2018)، الاشتمال المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: تجارب بعض البلدان العربية، المؤتمر الوطني الأول حول تعزيز الاشتمال المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، الجزائر، جامعة مستغانم.
- عجوز، حنين بدر ، (2019) دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، المجلة المتقدمة في الاقتصاد والأعمال، المجلد 6، العدد 1، 1-18.
- عبد الدايم، سلوى عبد الرحمن (2019) ، العوامل المؤثرة على الإفصاح عن مؤشرات الاشتمال المالي وأثرها على تحسين أداء البنوك المصرية - دراسة ميدانية- مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، المجلد 23، العدد 3، 562-625.
- صندوق النقد العربي (2015)، «متطلبات تبني استراتيجيات وطنية لتعزيز الاشتمال المالي في الدول العربية»، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، <https://www.amf.org.ae>
- منتدى الإستراتيجيات الأردني (2017) الاشتمال المالي في الاردن بايجاز، وزارة الثقافة، الأردن.
- نعمة نغم ، احمد حسن،(2018)، مؤشرات قياس الاشتمال المالي في العراق، المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية، الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية لمنظمات الأعمال، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق.
- الأمين، نورين مجدي (2015)، الخدمات المالية بين الاستبعاد والاشتمال، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، العدد 77، 4-12.
- جمعية البنوك الأردنية،(2018)، أبرز التطورات المصرفية في الأردن خلال عام 2018. <https://www.abj.org.jo>