



الشمول المالي ومحو الأمية المالية في دولة الكويت

إعداد: الدكتور كريستوفر باين

مستشار خارجي

يونيو ٢٠١٧

يرجى الإحاطة بأن النتائج والتوصيات المقدمة في هذا التقرير هي على مسؤولية المؤلف وحده ولا تعكس وجهات نظر بنك الكويت المركزي أو أية جهة حكومية أخرى

٣ الملخص التنفيذي
٥ المقدمة
	القسم الأول: تقييم مستوى الشمول المالي في دولة الكويت
٨ ١-١ لمحة عامة عن الشمول المالي
١٠ ٢-١ الشمول المالي من حيث النوع والدخل والعمر
١٧ ٣-١ ملخص: الكويتيين مقابل غير الكويتيين
	القسم الثاني: المعرفة المالية
١٩ ١-٢ المعرفة المالية والرفاهية المالية في دولة الكويت
٢٢ ٢-٢ الاقتراض
٢٤ ٣-٢ الادخار
	القسم الثالث: السياسة الحالية والخطوات التالية
٢٨ ١-٣ استيفاء المتطلبات الرقابية
٣١ ٢-٣ ملاحظات إضافية حول الادخار
٣٣ الخلاصة
٣٤ المراجع والملاحظات النهائية
٣٥ نبذة عن المؤلف

الملخص التنفيذي

تتساوى مستويات الشمول المالي في دولة الكويت مع المستويات السائدة في دول مجلس التعاون الخليجي، وهي تسبق المتوسط العالمي في هذا المجال، ولكنها تقع خلف المستويات السائدة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) ذات الدخل المرتفع. فعلى سبيل المثال، ووفقاً لبيانات البنك الدولي لعام ٢٠١٤، يمتلك ٧٢,٩% من سكان دولة الكويت حسابات مصرفية خاصة، مقابل المتوسط البالغ ٧٤,٥% في دول مجلس التعاون الخليجي (باستثناء دولة الكويت)، و ٩٤,٠% في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع، و ٦٢,٠% على مستوى العالم.

وحتى يتسنى رفع مستوى الشمول المالي في دولة الكويت، يتطلب الأمر الوصول إلى المزيد من النساء، بالإضافة إلى الشرائح التي تحظى بقدر أقل من التعليم ضمن سكان دولة الكويت.

- ومقارنةً بدول مجلس التعاون الخليجي، ووفقاً لبيانات عام ٢٠١٤، تتمتع دولة الكويت بأداء قوي فيما يتعلق بالشمول المالي للنساء. ورغم ذلك، يمتلك ٧٩,٣% من الرجال في دولة الكويت حسابات مصرفية، بينما تمتلك ٦٤,٠% من النساء حسابات مصرفية، أي إن الفجوة تبلغ ١٥,٣%، بينما تبلغ الفجوة بين النوعين في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع ٠,٥%.

- ويبدو أن التحصيل العلمي يمثل أحد العوامل الأقوى في تحديد مدى الشمول المالي في دولة الكويت، مقارنةً بدول مجلس التعاون الخليجي الأخرى. فعلى سبيل المثال، تشير بيانات ٢٠١٤ إلى أن ٤٧,٧% من المقيمين في دولة الكويت من الحاصلين على تعليم ابتدائي فقط يمتلكون حسابات مصرفية، مقابل ٧٥,٦% من الحاصلين على شهادة الثانوية العامة، أي إن الفجوة تبلغ ٢٧,٩%. وتشير بيانات الدراسة المسحية التي أجراها معهد الدراسات المصرفية إلى أن تدني مستويات الخدمة لدى المقيمين الحاصلين على قدر أقل من التعليم قد يكون مرتبطاً بتدني الخدمة نسبياً لدى المقيمين من غير المواطنين.

ويتضمن "دليل حماية العملاء" الصادر من بنك الكويت المركزي بعض المبادئ الإرشادية المحددة للبنوك فيما يتعلق بكل من الشمول المالي والمعرفة المالية. ورغم اعتقادنا بإمكانية تقديم المزيد من المعلومات التعريفية والتثقيفية على المواقع الإلكترونية للبنوك، فقد أوضحت الردود على الاستبيان المسحي الذي قمنا بإجرائه أن البنوك تتبع تلك المبادئ الإرشادية.

وقد أوضحت الدراسة المسحية العالمية للمعرفة المالية التي أجرتها وكالة "ستاندارد آند بورز" أنه رغم ارتفاع مستوى المعرفة المالية في دولة الكويت مقارنةً بكل من مملكة البحرين والمملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة، فإن المستوى العام لإدراك المفاهيم المالية الأساسية لا يزال متدنياً. وقد عبر العديد من البنوك عن رغبتها في العمل سويماً بهدف تعزيز الجهود الرامية إلى رفع مستويات المعرفة المالية. ونرى - في هذا الصدد - أنه يمكن لبنك الكويت المركزي أو معهد الدراسات المصرفية العمل على تنسيق تلك الجهود.

وقد أوضحت بيانات البنك الدولي أن ٣١,٥% من المقيمين في دولة الكويت ربما ليست لديهم القدرة على الوصول إلى الأموال في حالات الطوارئ، مقارنةً بنسبة ٢٤,٨% في باقي دول مجلس التعاون الخليجي، و١٥,٦% في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع. وبالمثل، يقبل ٢٥,٥% فقط من سكان دولة الكويت على التوفير لدى مؤسسات المالية، مقابل ٥١,٦% في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع. وقد تستلزم التحديات الديموغرافية في المستقبل تحمل دولة الكويتيين لقدر أكبر من المسؤولية المالية، أي تخفيض حجم الاقتراض ورفع مستوى الادخار للتقاعد. ويعتبر رفع مستويات المعرفة المالية جزءاً أساسياً في الاستعداد لمواجهة تلك التغيرات.

يشير مصطلح "الشمول المالي" إلى مدى حصول سكان دولة ما واستخدامهم للخدمات المصرفية، بأسعار في المتناول، مثل الإيداعات، الاقتراض، وإرسال وتلقي التحويلات المالية كالدفعات والرواتب. وعند تحديد مستوى الشمول المالي، غالباً ما يتم التركيز على تدني الخدمات التي تحصل عليها الشرائح المختلفة من السكان، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - الإناث، الطبقات الأكثر فقراً، المقيمين من غير المواطنين، الأقليات العرقية المختلفة، الشباب من البالغين، والبالغون الحاصلون على مؤهلات علمية أقل.

إن تعزيز الشمول المالي، من خلال - مثلاً - خفض أعداد الأفراد حول العالم الذين ليس لديهم حساب مصرفي (ويبلغ عددهم حالياً نحو ٢,٥ مليار نسمة، أي نصف سكان العالم من الأفراد في سن العمل)، ظل يمثل هدفاً تسعى إلى تحقيقه الدول العشرون الكبرى منذ إطلاق "الشراكة العالمية للشمول المالي GPMI" أثناء انعقاد قمة الدول العشرين الكبرى في سيئول في عام ٢٠١٠. والشراكة العالمية للشمول المالي هي عبارة عن منصة لجميع الدول العشرين، والدول الأخرى ذات الاهتمام والأطراف المعنية الأخرى.

وفي عام ٢٠١٤، أطلقت الشراكة العالمية للشمول المالي "برنامج عمل الشمول المالي"، من خلال التحديد الواضح للصلة ما بين تعميق الشمول المالي وتحقيق قدر أكبر من المرونة في النظام المالي العالمي، وذلك بإطلاق عبارة "إن الشمول المالي يساعد على بناء المدخرات الوطنية، ودعم الأسر في المجتمع، وتعزيز مرونة القطاع المالي وزيادة فرص الأعمال ونشاط ريادة الأعمال. إن تراكم آثار الاستبعاد المالي يعمل على زيادة التمييز وتباطؤ معدلات النمو والتنمية".^٢

وقد انطوى برنامج العمل على أربعة مجالات محددة يتعين التصدي لها:

- ١- تعزيز وصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة للقطاعات المصرفية الرسمية.
- ٢- توسيع نطاق تضمين الجهات الرقابية للشمول المالي في إعداد القواعد المتعلقة بالبنوك التي تخضع لرقابتها.
- ٣- تعزيز المعرفة المالية من خلال تحسين معرفة العملاء بالأعمال المصرفية والمالية، مما يساعد العملاء على اتخاذ قرارات تتسم بمزيد من الحكمة والبصيرة.
- ٤- توسيع نطاق الفرص التكنولوجية للمساعدة في خفض تكاليف إرسال الحوالات.

رغم أن دولة الكويت ليست عضواً في مجموعة العشرين، إلا أنها أبدت اهتماماً بالتصدي لتلك القضايا وتحسين الشمول المالي. وفي مجال تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، على سبيل المثال، قامت الحكومة بتأسيس الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وقد تم بحث ذلك في دراسة سابقة لمعهد الدراسات المصرفية بعنوان "حصر الخدمات المصرفية المقدمة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في دولة الكويت".^٣

كذلك، عمل بنك الكويت المركزي على جعل الشمول المالي والمعرفة المالية عنصراً أساسياً ضمن "دليل حماية عملاء البنوك" الذي أصدره، والذي تم نشره في يوليو ٢٠١٥. ورغم أن الدليل قد صدر كأداة تكميلية للأسس والقواعد الأخرى التي تحكم منح البنوك للقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، كما ورد في القسم الثالث أدناه، فهو أيضاً يتضمن عدداً من الموضوعات التي تتعلق بالشمول المالي والمعرفة المالية.

وتهدف هذه الدراسة إلى تتبع مدى التقدم الذي أحرزته دولة الكويت في تعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية، واقتراح المسارات التي يمكن للبنوك اتخاذها، سواء بصفة فردية أو جماعية، لرفع المستويات إلى آفاق أرحب.

في القسم الأول، نستخدم بيانات ٢٠١٤ (وهي أحدث البيانات المتوفرة) في قاعدة بيانات البنك الدولي بشأن الشمول المالي، وذلك لتقييم أداء دولة الكويت فيما يتعلق بالشمول المالي. فعلى سبيل المثال، ما هو أداء دولة الكويت فيما يتعلق بالتميز من حيث النوع ومن حيث الفئات الأكثر غنى والأكثر فقراً في تقديم الخدمات المصرفية الأساسية؟ وقد قمنا بمقارنة أداء دولة الكويت مع شقيقاتها من دول مجلس التعاون الخليجي، ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع، والعالم ككل، ثم سنغافورة. وقد تم تضمين سنغافورة، أولاً لأنها تمثل أفضل الممارسات العالمية، وثانياً، لأنها كدولة عبارة عن مدينة تتميز بمستويات مرتفعة من المقيمين من غير المواطنين، وبالتالي تشترك مع دولة الكويت في العديد من أوجه التشابه.

وفي القسم الثاني، قمنا ببحث مسألة المعرفة المالية، مستفيدين من بيانات الدراسات المسحية الصادرة من كل من وكالة ستاندارد آند بورز والبنك الدولي. وفي هذا القسم، قمنا بالربط - على وجه التحديد - بين المعرفة ومستويات الاقتراض والادخار في دولة الكويت.

وفي القسم الثالث من الدراسة، قمنا باستخدام الردود الواردة من البنوك على استبيانات الدراسة المسحية، بالإضافة إلى تحليلنا للمواقع الإلكترونية، وذلك بهدف تحديد كيفية استجابة البنوك الكويتية لدليل حماية عملاء البنوك الصادر من بنك الكويت المركزي.

وفي القسمين الأول والثالث، استخدمنا الردود على استبيان الدراسة المسحية المرسل إلى كل من البنوك. وفي هذا الصدد، نتقدم بالشكر إلى من قاموا بالردود على تخصيص الوقت لتزويدنا بتلك المعلومات القيمة.

يرجى الإحاطة أنه نظراً إلى استناد نتائج هذه الدراسة بشكل أساسي إلى بيانات ٢٠١٤، فقد لا تعكس التحسينات في الشمول المالي والمعرفة المالية التي تمت منذ قيام بنك الكويت المركزي بنشر دليل حماية عملاء البنوك في يوليو ٢٠١٥.

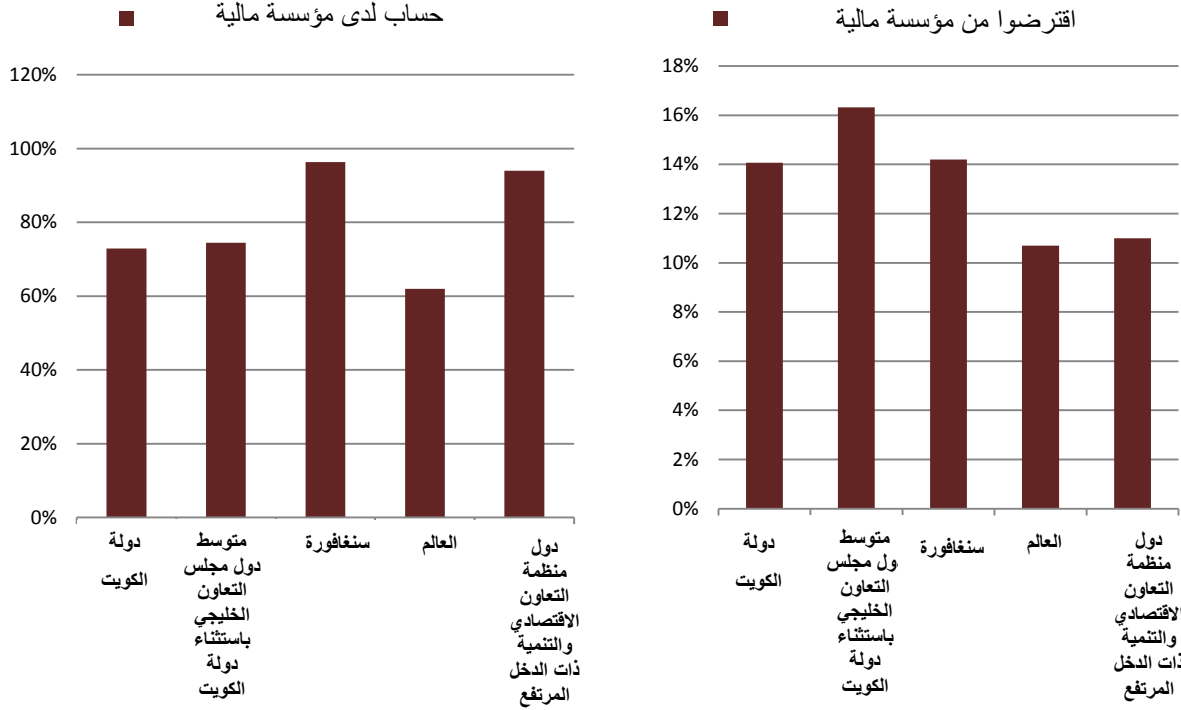
القسم الأول: تقييم مستوى الشمول المالي في دولة الكويت

١-١ نمحة عامة عن الشمول المالي

يستخدم عملاء الخدمات المصرفية الفردية البنوك لعدة أسباب: فتح الودائع، الحصول على القروض، ولجراء الدفعات. وتوضح الرسوم البيانية الواردة أدناه أنه بناء على تلك المقاييس الأساسية يعتبر الشمول المالي في دولة الكويت مواكباً لما هو عليه الوضع في دول مجلس التعاون الأخرى، وأنه يعتبر مرتفعاً وفقاً للمعايير العالمية، رغم أنه لا يزال أقل من المستويات المحققة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع وسنغافورة. فعلى سبيل المثال، ووفقاً لبيانات البنك الدولي، يمتلك ٧٢,٩% من سكان دولة الكويت حسابات مصرفية، مقابل متوسط ٧٤,٥% في دول مجلس التعاون الخليجي (باستثناء دولة الكويت)، و ٩٤,٠% في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع، و ٦٢,٠% على مستوى العالم.

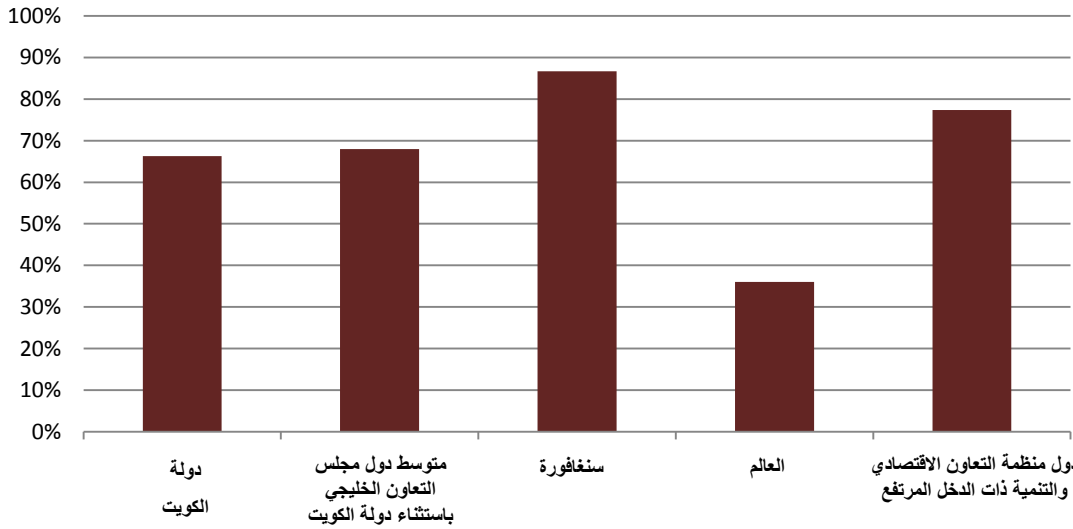
ويقيس الجزء الواقع إلى اليسار من الرسم البياني رقم (١) نسبة السكان ممن يمتلكون حسابات مصرفية، أما الجزء الواقع إلى اليمين، فيقيس نسبة السكان الذين قاموا بالافتراض من مؤسسات مالية خلال الاثني عشر شهراً الماضية. ويوضح الرسم البياني رقم (٢) التطور النسبي لنظام المدفوعات بالنظر إلى نسبة السكان الذين لديهم بطاقات ائتمان بأسمائهم. وجميع البيانات في هذا القسم مأخوذة من قاعدة بيانات البنك الدولي الخاصة بالشمول المالي، ما لم يذكر خلاف ذلك. ويعكس كل من الرسمين البيانيين نسبة الأفراد فوق سن ١٥ عاماً الذين يحصلون على خدمات مصرفية.

الرسم البياني رقم (١): دولة الكويت تواكب الوضع في دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى



ملاحظة: في الجزء الأيمن من الرسم البياني، يتمثل متوسط دول مجلس التعاون الخليجي في كل من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين، ولم يوفر البنك الدولي البيانات لكل من دولة قطر وسلطنة عمان.

الرسم البياني رقم (٢): البالغون الذين يمتلكون بطاقات صرف آلي بأسمائهم



ملاحظة: يتمثل متوسط دول مجلس التعاون الخليجي في كل من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين، ولم يوفر البنك الدولي البيانات لكل من دولة قطر وسلطنة عمان.

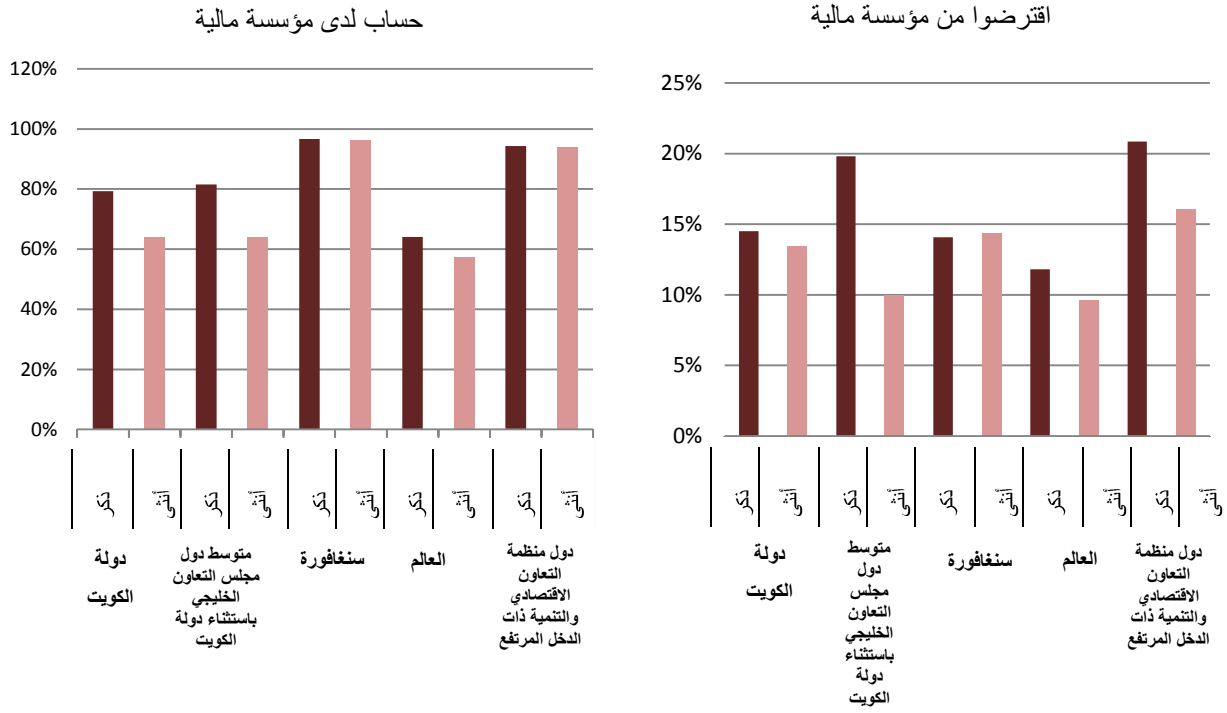
وفيما يتعلق بالمستويات العامة للشمول المالي، يتطرق كل من الرسمين البيانيين إلى نفس المسألة، وهي أن أداء دولة الكويت يأتي متماشياً مع أداء دول مجلس التعاون الخليجي، أي أفضل بكثير من المتوسط العالمي، ولكن خلف كل من سنغافورة ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع. وتجدر الإشارة - على أية حال - إلى أنه رغم تساوي الاقتراض من مؤسسة مالية مع سنغافورة، يميل سكان دولة الكويت إلى اقتراض مبالغ كبيرة من مصادر غير مصرفية. وقد تم بحث هذه المسائل بعمق أكبر في القسم الثاني، وذلك في سياق المعرفة المالية.

٢-١ الشمول المالي من حيث النوع والدخل والعمر

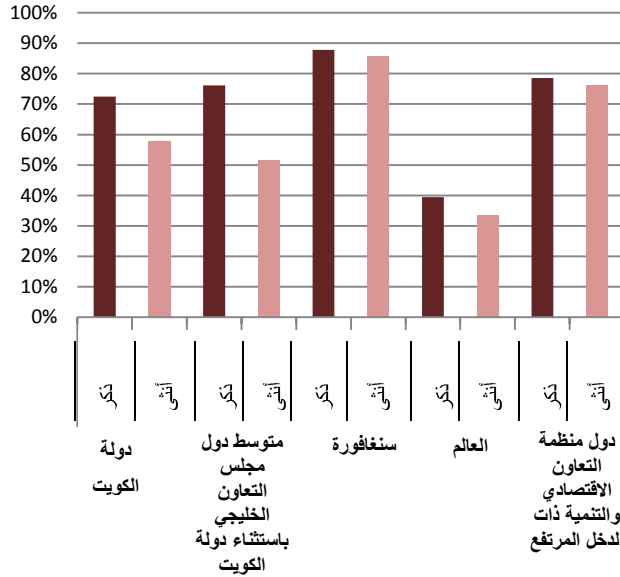
رغم أن الشمول المالي يعتبر جيداً في دولة الكويت بشكل عام، فإن الدراسة الأكثر تعمقاً لبيانات البنك الدولي من حيث الشرائح المختلفة من السكان، مثل الذكور/الإناث، الأغنياء/الأفقر، الشباب البالغين، والتحصيل العلمي، تشير إلى أن هناك فروقاً وتباينات ينبغي الانتباه إليها.

١-٢-١ يشير الرسم البياني رقم (٣) أدناه إلى أنه بالنسبة لهذه الخدمات المصرفية الثلاث، يأتي أداء دولة الكويت أفضل من حيث المساواة بين النوعين، مقارنةً بمتوسط دول مجلس التعاون الخليجي. وعلى وجه الخصوص، يعتبر أداء دولة الكويت أقوى من حيث الاقتراض من مؤسسة مالية، حيث يسود قدر أكبر من المساواة بين النوعين في هذه الفئة، مقارنةً بدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع. وفي الفئات الأخرى: احتفاظ الشخص بحساب مصرفي وحصوله على بطاقة صرف آلي باسمه، ورغم أدائها الجيد، لا تزال دولة الكويت تقبع خلف مستوى المساواة بين النوعين المسجل في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل الأعلى. علماً أنه - على سبيل المثال - يمتلك ٧٩,٣% من الرجال في دولة الكويت حساباً مصرفياً، بينما تبلغ النسبة ٦٤,٠% للنساء، أي إن الفجوة تبلغ ١٥,٣% بين النوعين، بينما تبلغ نسبة الفجوة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع ٠,٥% فقط.

الرسم البياني رقم (٣): اختلال التوازن بين النشاط المصرفي للذكور والإناث



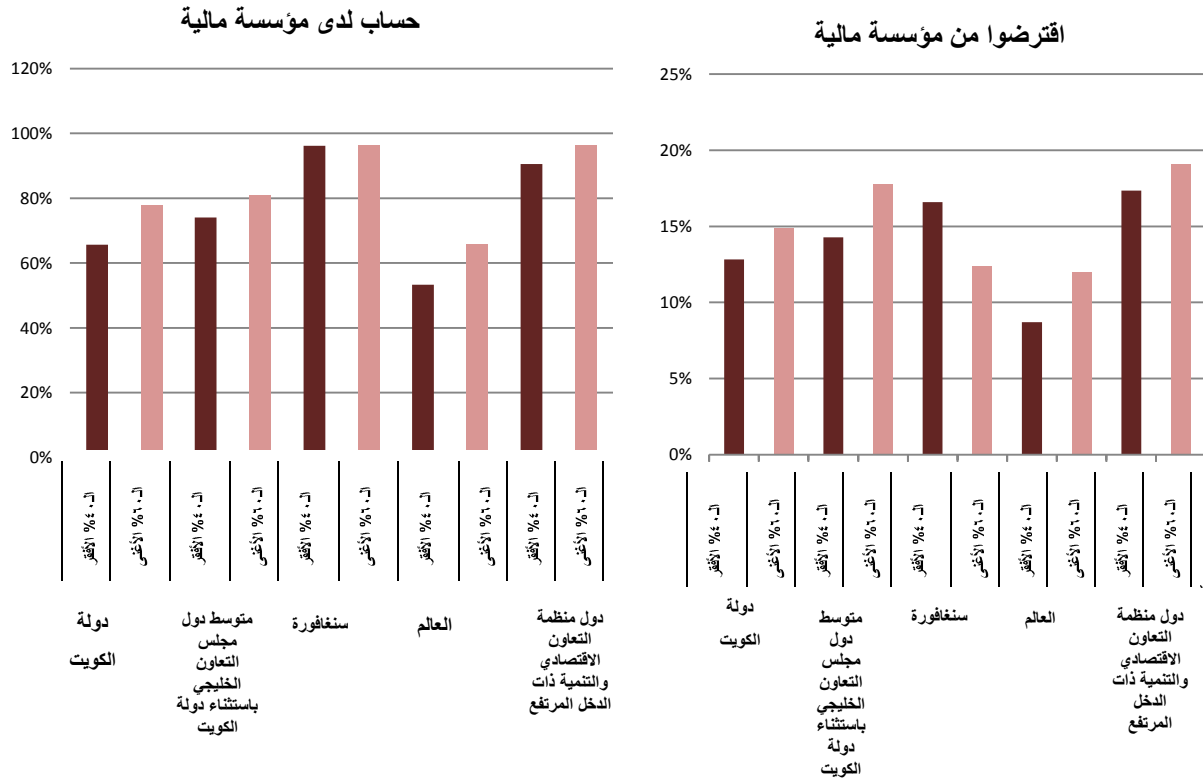
بطاقة صرف آلي باسم الشخص



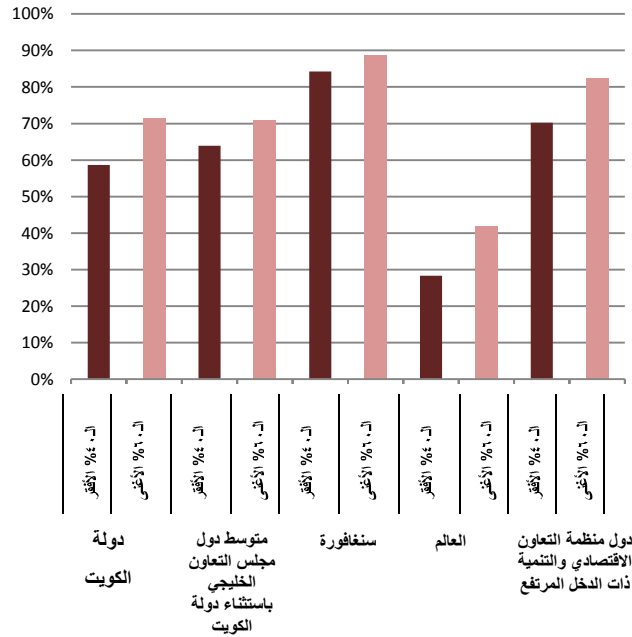
ملاحظة: يتكون متوسط دول مجلس التعاون الخليجي باستثناء دولة الكويت "للحساب في مؤسسة مالية" من جميع دول المجلس، و"لاقتراض من مؤسسة مالية" و"بطاقة صرف آلي باسم الشخص"، ولم تتوفر البيانات إلا للمملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين.

يشير الرسم البياني رقم (٤) أنه رغم تقدم دولة الكويت على المتوسط العالمي، فإنها تقع خلف دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، ولن كان بمقدار ضئيل، فيما يتعلق بالتوازن النسبي بين الأغنى والأفقر في كل من تلك الدول. وينعكس ذلك بشكل أكبر في امتلاك حساب لدى مؤسسة مالية.

الرسم البياني رقم (٤): اختلاف التوازن بين نسبة الـ ٦٠% الأغنى والـ ٤٠% الأفقر



بطاقة صرف آلي باسم الشخص



ملاحظة: يتكون متوسط دول مجلس التعاون الخليجي باستثناء دولة الكويت لجميع الرسوم البيانية الثلاثة من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين، ولم يوفر البنك الدولي البيانات الخاصة بدولة قطر وسلطنة عمان.

وربما تجدر الإشارة على وجه التحديد إلى أداء سنغافورة، حيث إن التفاوت بين الأغنى والأفقر أقل مما هو عليه الوضع في دول مجلس التعاون الخليجي ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع، وليس ذلك فحسب، بل إنه في حالة واحدة، وهي الافتراض من مؤسسة مالية، تعتبر الشريحة الأفقر والبالغة نسبتها ٤٠% أكثر نشاطاً من الشريحة الأغنى البالغة نسبتها ٦٠%. وفي بعض الأحيان هذا هو ما ينبغي أن يكون عليه الأمر، حيث إن الشرائح الأفقر في المجتمع، على الأقل من الناحية النظرية، هي التي يفترض أن تحتاج إلى الائتمان للقيام بالمشتريات، وخاصة السلع المعمرة مرتفعة الثمن، مثل السيارات أو الأجهزة الكهربائية (مثل الثلاجات والفریزرات وغيرها). ومع افتراض ثبات جميع العوامل الأخرى، فلا يمكن الحصول إلا على هذه المخرجات نظراً إلى أن الشرائح الأفقر في المجتمع لا تزال تحصل على دخل كبير، مما يجعل تلك الشرائح عملاء موثوقين لدى البنوك. وفي المقابل، يستلزم ذلك نظاماً متقدماً لدرجات الائتمان وإدارة المخاطر، وذلك للتأكد من إمكانية السداد.

وتبعاً لهذا المنطق، وبافتراض أن البنوك التجارية في دولة الكويت ترغب في إقراض العناصر الأكثر فقراً من سكان دولة الكويت، فينبغي عليها العمل جنباً إلى جنب مع الساي-نت (شركة شبكة المعلومات الائتمانية) للتأكد من جمع البيانات حول كافة عمليات الاقتراض الرسمية، بالإضافة إلى احتواء نظام التصنيف الائتماني في جميع أنحاء البلاد أيضاً على بيانات أخرى مثل سداد فواتير الهاتف النقال والمخالفات المرورية واستهلاك الكهرباء والإيجارات. وهذه البنود الأخيرة تعتبر ضروريةً بشكل خاص لتقييم الجدارة الائتمانية للمجموعات ذات الدخل المحدود.

٣-٢-١

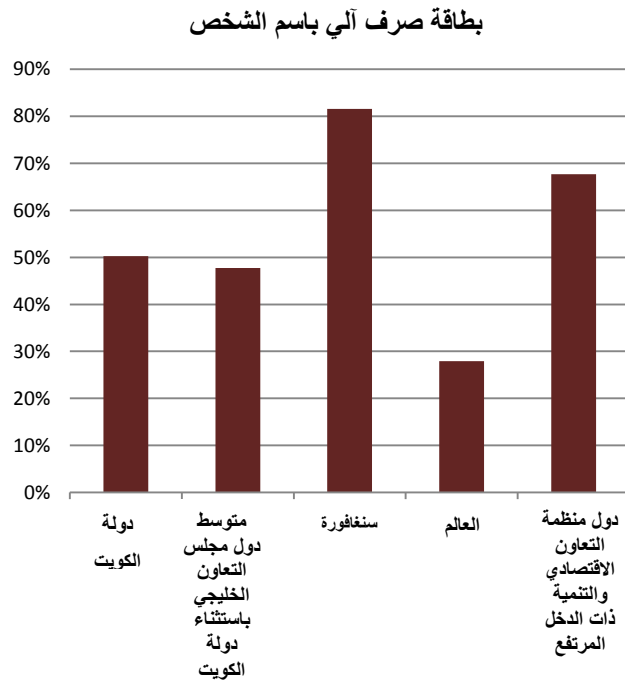
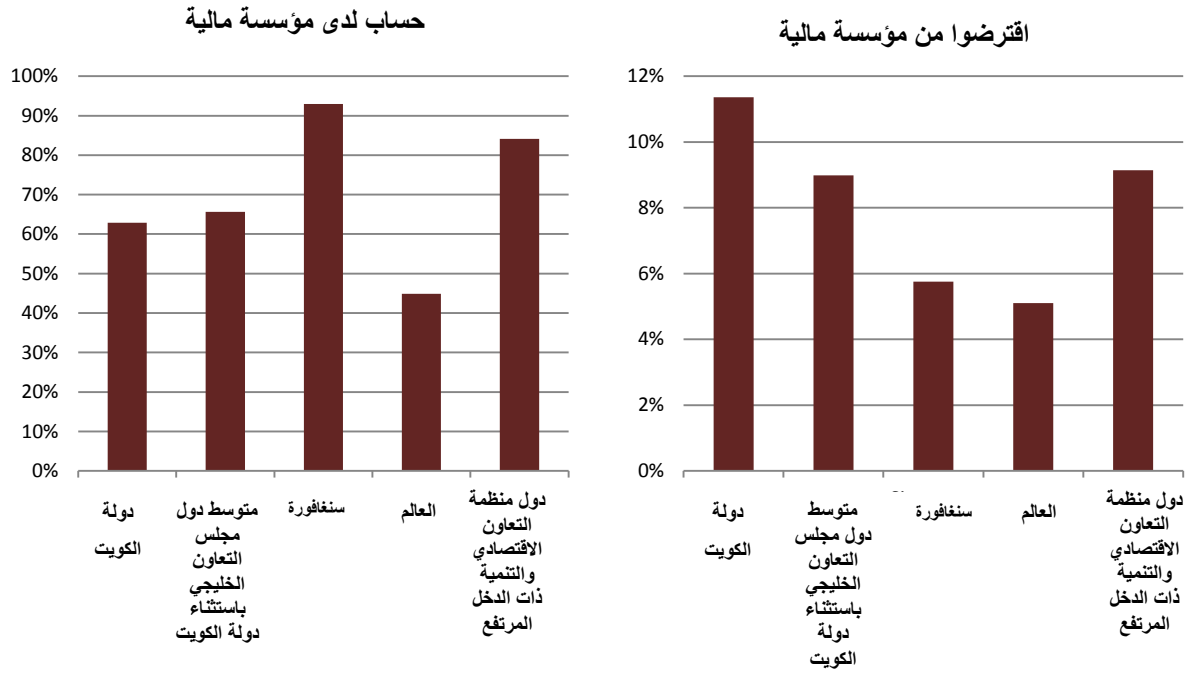
الشمول المالي للشباب البالغين في الفئة العمرية من ١٥ إلى ٢٤ عاماً

يوضح الرسم البياني رقم (٥) أنه في سياق امتلاك حساب والحصول على بطاقة صرف آلي بصفة شخصية، فإن مستوى الشمول المالي للشباب البالغين في دولة الكويت يتماشى بشكل كبير مع المستوى السائد في دول مجلس التعاون الخليجي ويعتبر أعلى بكثير من المتوسط العالمي. ولكن بشكل عام، فإن هذه الفئات في دول مجلس التعاون الخليجي لا تقع بشكل ملحوظ خلف دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع. فعلى سبيل المثال، يمتلك ٦٣% من الشباب البالغين في دولة الكويت حساباً مصرفياً، مقارنةً بنسبة ٨٤% من الشباب البالغين في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع.

وقد يعزى ذلك إلى العديد من الأسباب الثقافية والاقتصادية. وفي نفس الوقت، فإن الدرجات الائتمانية الأقل بشكل ملحوظ قد تعكس المستوى الأقل نسبياً من المعرفة المالية لدى سكان دولة الكويت من الشباب، مقارنةً بأقرانهم في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع وسنغافورة (أنظر القسم الثاني).

وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أن أداء دولة الكويت يعتبر الأفضل من الجميع فيما يتعلق باقتراض الشباب البالغين من المؤسسات المالية. وينبغي أن يكون ذلك موضع ترحيب من معظم الجوانب، رغم ما يثيره ذلك من قضايا تتعلق بالمستويات العامة للاقتراض الشخصي في دولة الكويت، كما تم بحثه في الأجزاء التالية من هذه الدراسة.

الرسم البياني رقم (٥): الشمول المالي للشباب البالغين في الفئة العمرية من ١٥ إلى ٢٤ عاماً



ملاحظة: يتكون متوسط دول مجلس التعاون الخليجي باستثناء دولة الكويت "للحساب لدى مؤسسة مالية" من جميع دول مجلس التعاون الخليجي، و"للاقتراض من مؤسسة مالية" و"بطاقة صرف آلي باسم الشخص"، وقد توفرت البيانات فقط للمملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين.

الشمول المالي وفقاً للتحصيل العلمي

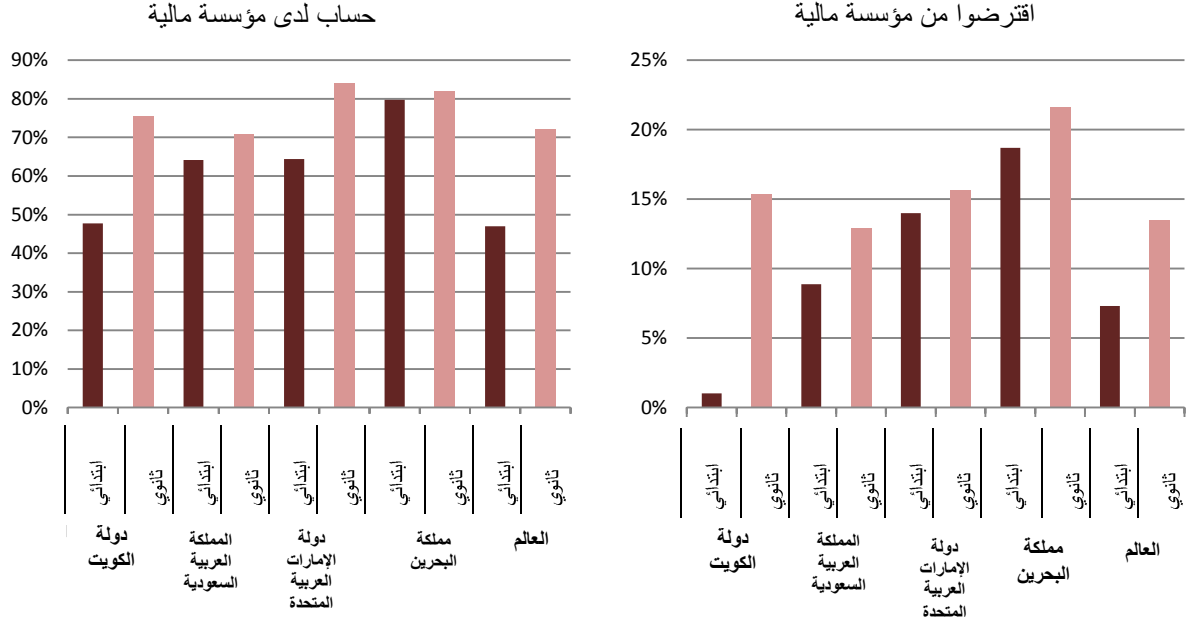
يعرض الجدول رقم (٦) أدناه التفاوت في الشمول المالي عند قياسه بالتحصيل العلمي. فلكل دولة على حدة، يمثل العمود الأيسر الجزء من السكان الذي أنهى الدراسة الابتدائية كأعلى مستوى تعليمي، أما العمود الأيمن فيمثل الجزء من السكان الحاصل على شهادة الثانوية على الأقل أو ما يعادلها. وقبل مناقشة النتائج، تجدر الإشارة إلى أن المقارنة لا تشمل دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع ولا سنغافورة، حيث لم تتوفر بيانات لها. ولا شك أن ذلك يعكس حقيقة أن عدداً ضئيلاً للغاية من الأفراد في تلك الدول يدخل إلى قوة العمل حاملاً شهادة الابتدائية فقط.

وقياساً بالدرجات المتفاوتة من التعليم، يعتبر أداء دولة الكويت سيئاً نسبياً مقابل دول مجلس التعاون الخليجي. فعلى سبيل المثال، يمتلك حساباً مصرفياً ٤٧,٧% من سكان دولة الكويت الحاصلين على تعليم ابتدائي فقط، مقابل ٧٥,٦% ممن أكملوا تعليمهم الثانوي، أي إن الفجوة تبلغ ٢٧,٩%. أما في المملكة العربية السعودية، فتبلغ الفجوة ٦,٧%، وفي مملكة البحرين ٢,٢%، وفي دولة الإمارات العربية المتحدة ١٩,٧%. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن تلك الفروقات الكبيرة قد تكون مرتبطةً بسياسات معينة تعمل على تحفيز عملية فتح حساب مصرفي. فمثلاً، تدفع الحكومة في دولة الكويت رواتب لجميع من أكملوا تعليمهم الثانوي، بحيث لا يمكنهم تحصيل ذلك الراتب إلا من خلال فتح حساب مصرفي لاستلام دفعات الراتب.

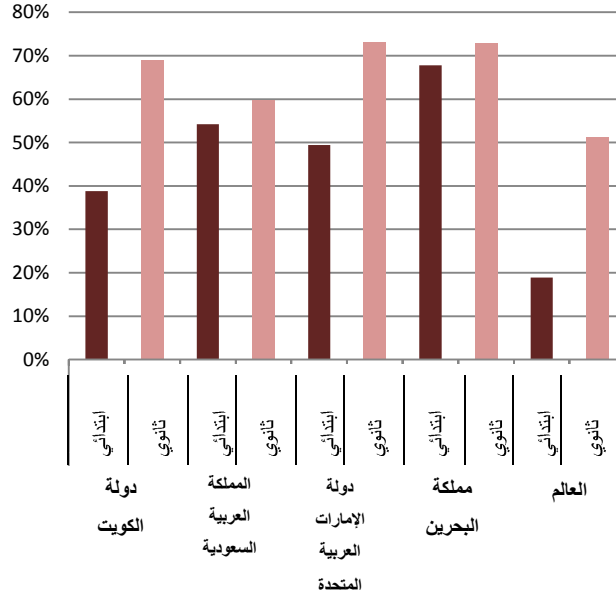
ويبدو أن الفجوة الكبيرة في دولة الكويت تعكس التدني النسبي للتعليم لدى العمالة المهاجرة، والتي لا تملك الحكومة الكويتية السيطرة عليها. ومع ثبات جميع العوامل الأخرى، تشير تلك البيانات إلى إمكانية قيام دولة الكويت بتضييق هذه الفجوة ورفع مستوى الشمول المالي للشرائح السكانية التي تحظى بقدر أقل من التعليم.

وأي برنامج يتم التطرق إليه بشأن هذا الموضوع ينبغي أن يتضمن تعزيزات كبيرة في المعرفة المالية، بحيث يمكن التأكد من أن الحصول على عملاء جدد لا يعني أن تتحمل البنوك مخاطر إضافية مرتبطة بتقديم الخدمات المالية إلى عملاء يحظون بقدر أقل من التعليم.

الرسم البياني رقم (٦): الشمول المالي بناء على التحصيل العلمي



بطاقة صرف آلي باسم الشخص



٣-١ ملخص: الكويتيون مقابل غير الكويتيين

تعتبر مستويات الشمول المالي في دولة الكويت أعلى بشكل عام من المتوسط العالمي، ومساويةً للمستويات السائدة في دول مجلس التعاون الخليجي. ومن منظور دول مجلس التعاون الخليجي فقط، يعتبر أداء دولة الكويت قوياً فيما يتعلق بالمساواة بين النوعين، وعبر كافة المؤشرات فيما يتعلق بالاقتراض من مؤسسة مالية.

وفي هذا الصدد، وفي معظم الفئات، تظل دولة الكويت قابعةً خلف دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع، وخلف أفضل الممارسات (سنغافورة).

وتتمثل الضرورة الملحة في زيادة مستوى الشمول المالي للشرائح السكانية التي تحظى بقدر أقل من التعليم. وينبغي أن يتزامن ذلك مع تبني البرامج التي تعمل على تحقيق مستويات كافية من المعرفة المالية.

وكما أشرنا، فإن أوجه التفاوت في الشمول المالي على أساس التحصيل العلمي قد تكون مرتبطةً بوضع الإقامة، أي ما إذا كان الفرد مواطناً كويتياً أم لا. ورغم حصولنا على ردود من مجموعة فرعية من البنوك، فإن دراستنا المسحية توفر أدلةً سرديّةً لتأييد هذه الافتراضات. وعلى وجه الخصوص، تشير العينة التي قمنا بجمعها إلى أن عدد الحسابات المصرفية التي تخص مقيمين في دولة الكويت من غير المواطنين، تزيد بمقدار ١,٦٥ مرة عن عدد الحسابات المصرفية التي تخص مواطنين كويتيين، إلا أنه وفقاً للإدارة المركزية للإحصاء لعام ٢٠١١، هناك عدد من المقيمين غير الكويتيين يبلغ ضعف عدد المواطنين الكويتيين.^٤

ورغم أن ذلك يبدو غير مستقيم من الناحية الإحصائية، نظراً إلى حجم العينة، فإن هذه النتيجة تؤيد وجهة النظر القائلة بأنه حتى يتسنى زيادة الشمول المالي في دولة الكويت، فإن الأمر يستلزم التركيز بشكل أكبر على شمول المقيمين غير الكويتيين.

١-٢ المعرفة المالية والرفاهية المالية في دولة الكويت

لا محالة أن الشمول المالي والمعرفة المالية هما عنصران مرتبطان ببعضهما البعض، حيث إن إدراك أنواع الخدمات التي يقدمها بنك ما يعتبر شرطاً مسبقاً للاستفادة من تلك الخدمات. وبالمثل، فإن الحصول على حساب مصرفي يعتبر عاملاً محفزاً لتحقيق قدر أكبر من استيعاب المفاهيم والمبادئ المالية. وكما رأينا في مقدمة هذه الدراسة، فإن الشراكة العالمية لبرنامج عمل الشمول المالي تضع المعرفة المالية كواحد من المجالات الأربعة الأساسية التي تقع تحت مظلة الشمول المالي.

إلا أن المعرفة المالية هي أكثر من مجرد مسار نحو المستويات الأعلى من الشمول المالي. فعلى أية حال، هناك ملايين المستفيدين من الخدمات المالية (المودعين والمقترضين) الذين يحظون بفهم ضئيل لعملية التمويل. فعلى سبيل المثال، لولا تقدير الآثار المتركمة لأسعار الفائدة، فإن تزايد الوصول إلى عمليات الاقتراض من البنوك يمكن أن يؤدي إلى قرارات قد تزيد من أعباء المقترضين وتحميلهم المزيد من الديون، الأمر الذي يعرض استقرار القطاع المالي إلى مخاطر أعلى. ورغم كتابة العديد من المؤلفات حول دور ممارسات الإقراض عديمة الضمير في الولايات المتحدة، والتي أدت إلى الأزمة المالية التي اندلعت في عام ٢٠٠٨، فقد كان هناك قدر ضئيل من المقالات التي كتبت عن إخفاق الحكومة في توعية المقترضين المرتقبين بالمخاطر والعثرات المرتبطة بعملية الاقتراض.

وتوضح نتائج الدراسة المسحية التي أجرتها وكالة ستاندارد آند بورز في عام ٢٠١٤ تحت عنوان "فنلت" FinLit، والتي تم بحثها في تقرير البنك الدولي/جامعة جورج واشنطن المشترك، أن المستويات المتدنية من المعرفة المالية تمثل مشكلة عالمية، ولا تقتصر على الدول الأكثر فقراً أو الأقل تقدماً. وقد أوضحت الدراسة، التي أجريت في ١٤٠ دولة منها دولة الكويت، وتضمنت أكثر من ١٥٠,٠٠٠ مقابلة وجها لوجه، أن ٣٣% فقط من البالغين حول العالم لديهم معرفة مالية. وعلى وجه الخصوص، تمكن ٣٣% فقط من البالغين من تقديم إجابات صحيحة لثلاثة على الأقل من الأسئلة الأربعة الوارد بيانها في الجدول رقم (١)، وكل منها يغطي مفهوماً أساسياً مطلوباً لاتخاذ القرارات المالية الحكيمة.

الجدول رقم (١): الأسئلة الأربعة لقياس المعرفة المالية*

المفهوم	السؤال	اختيار الإجابة
١- تنوع المخاطر	افتراض أن لديك بعض المال. فهل من الآمن لك أن تضع أموالك في نشاط أو استثمار واحد، أم أن تضع أموالك في أنشطة أو استثمارات متعددة؟	أ- نشاط أو استثمار ب- أنشطة أو استثمارات متعددة ت- لا أعرف ث- رفض الإجابة
٢- التضخم	افتراض أن أسعار الأشياء التي تشتريها تضاعفت خلال السنوات العشر المقبلة. فإن كان دخلك قد تضاعف أيضاً، فهل ستتمكن من شراء أشياء أقل مما يمكنك شراؤها اليوم، أم نفس المقدار، أو أكثر مما يمكنك شراؤه اليوم؟	أ- أقل ب- نفس المقدار ت- أكثر ث- لا أعرف ج- رفض الإجابة
٣- الحساب (الفوائد)	افتراض أنك تحتاج إلى اقتراض ١٠٠ دولار أمريكي. فما فهو المبلغ الأقل للسداد: ١٠٥ دولار أمريكي أو ١٠٠ دولار أمريكي بالإضافة إلى ٣%؟	أ- ١٠٥ دولار أمريكي ب- ١٠٠ دولار أمريكي ت- لا أعرف ث- رفض الإجابة
٤- الفائدة المركبة	افتراض أن لديك ١٠٠ دولار أمريكي في حساب توفير، وأضاف البنك ١٠% سنوياً إلى الحساب. فكم من الأموال سيكون لديك في الحساب بعد خمس سنوات إذا لم تسحب أيًا من الأموال من الحساب؟	أ- أكثر من ١٥٠ دولار ب- ١٥٠ دولار تماماً ت- أقل من ١٥٠ دولار ث- لا أعرف ج- رفض الإجابة

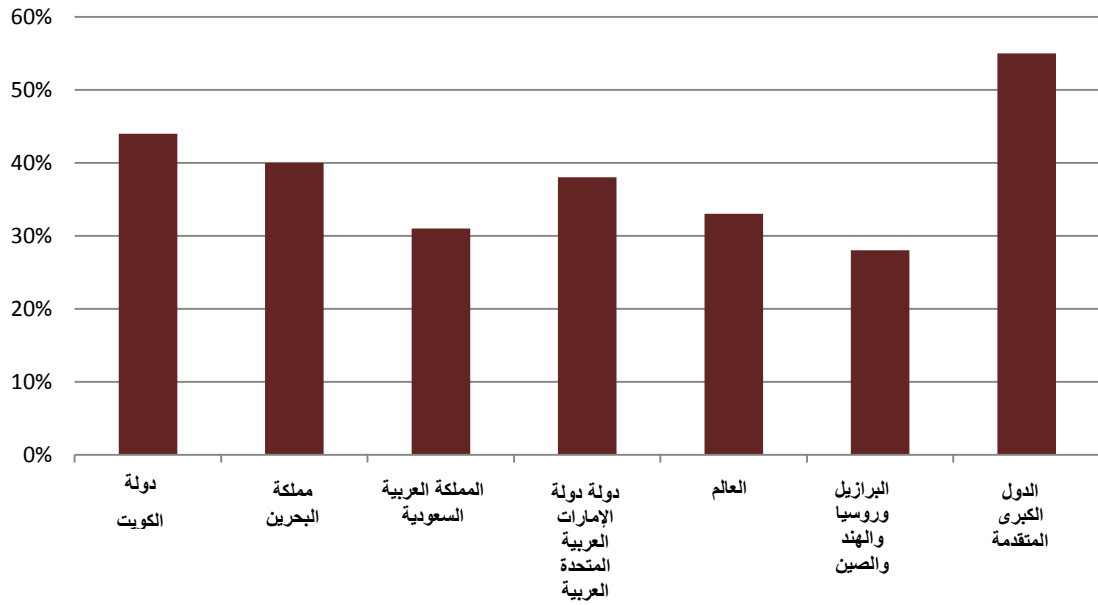
المصدر: الدراسة المسحية "فنتل" التي أجرتها وكالة ستاندارد آند بورز.

* يرجى العلم أن هذه الأسئلة قد وضعت بحيث تكون موجهةً إلى البنوك التقليدية. وحيثما كانت الأسئلة موجهةً إلى عملاء البنوك الإسلامية، يتعين وضع استبيان بديل.

وكما يتضح من الرسم البياني رقم (٧)، جاء أداء دولة الكويت جيداً مقارنةً بدول مجلس التعاون الخليجي الأخرى، والعالم. ورغم أن دولة الكويت لا تزال تقبع خلف الدول الكبرى ذات الاقتصاد المتقدم، مثل الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، فإن المعرفة المالية في تلك الدول لا تزال تعتبر غير شاملة تماماً.

وبافتراض بقاء العوامل الأخرى كما هي، فإننا نرى أن الجهات الرقابية وجهات صنع السياسة في دولة الكويت ينبغي عليها النظر إلى تلك النتائج باعتبارها الحافز لمضاعفة الجهود الرامية إلى تحسين المعرفة المالية.

الرسم البياني رقم (٧): المعرفة المالية في دولة الكويت تعتبر الأفضل في دول مجلس التعاون الخليجي



المصدر: الدراسة المسحية "فنتل" التي أجرتها وكالة ستاندارد آند بورز.

ملاحظة: الدول الكبرى المتقدمة: كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، المملكة المتحدة والولايات المتحدة.

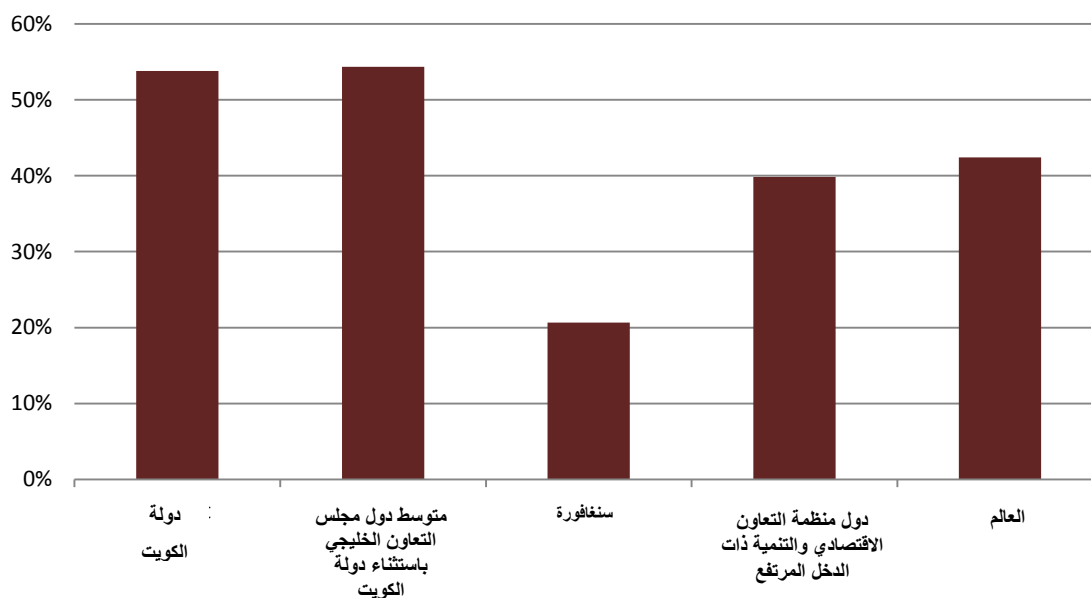
ويمثل إدراك المفاهيم المالية الأساسية عنصراً هاماً في عملية اتخاذ القرارات الحكيمة. فعلى سبيل المثال، لا يفهم الكثير من مستخدمي بطاقات الائتمان قصيرة الأجل فهماً تاماً أن سرعة تراكم الفوائد يمكن أن تؤدي إلى تضخيم المبالغ التي في ذمتهم. كذلك، فإن انعدام القدرة على إدراك جميع المفاهيم الأربعة المدرجة في الجدول رقم (١) قد يؤدي إلى تفويض الحكمة المطلوبة للادخار والاستعداد للتقاعد.

وكما يوضح القسمان ٢-٢ و ٣-٢، فإن البيانات المتعلقة بالادخار والاقتراض من قاعدة بيانات الشمول المالي للبنك الدولي تؤيد نتائج وكالة ستاندارد آند بورز التي تعكس أن مستويات المعرفة المالية في دولة الكويت لا تؤدي إلى مزيد من الاستدامة في استخدام الخدمات المالية من قبل السكان بشكل عام، وأن الرفاهية المالية قد تعاني من ذلك على المدى الطويل.

٢-٢ الاقتراض

أوضحنا سابقاً في القسم الأول أن مستويات الاقتراض من المؤسسات المالية في دولة الكويت كانت على غرار المقاييس العالمية. إلا أن هذه النتيجة الإيجابية قد تخفي وراءها واقعاً تعثره أوجه القلق. ويوضح الرسم البياني رقم (٨) أن هناك مستويات مرتفعة من الاقتراض في دولة الكويت. فعلى سبيل المثال، فإن ٥٤% من المقيمين في سن ١٥ عاماً اقترضوا أموالاً خلال الاثني عشر شهراً السابقة للدراسة المسحية التي أجراها البنك الدولي. ومن شأن المستويات المرتفعة من الاقتراض زيادة المخاوف المتعلقة بمدى قدرة الأفراد على التخطيط ووضع الميزانيات على نحو سليم، والاعتماد الزائد على المصادر غير الرسمية للاقتراض قد يتضمن فهماً غير كافٍ للتكاليف المالية والفوائد المركبة.

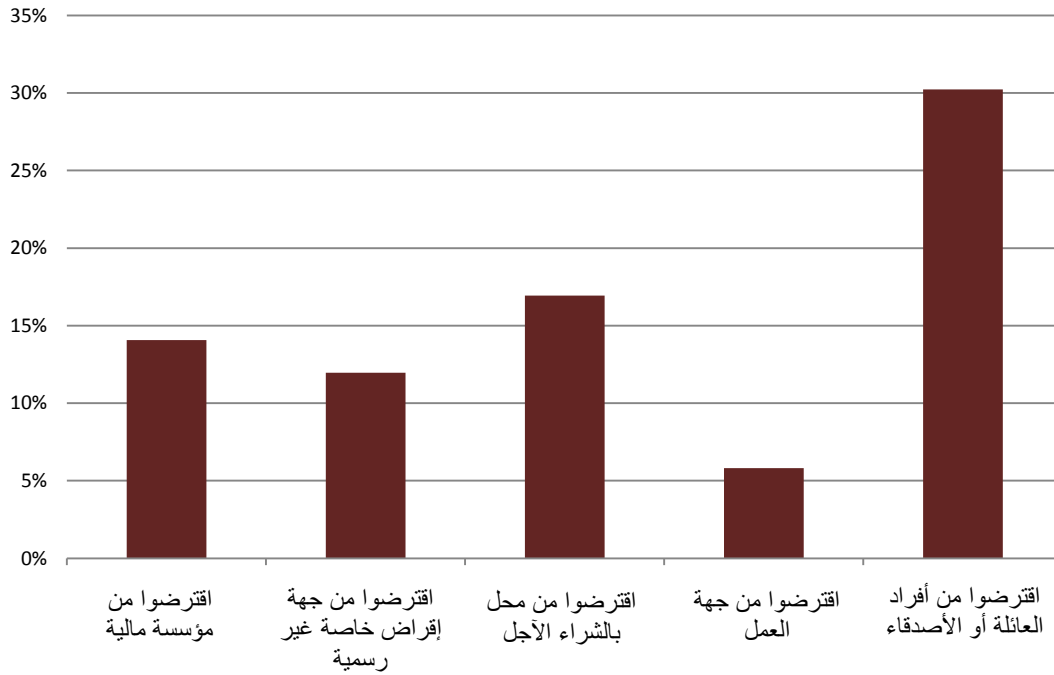
الرسم البياني رقم (٨): نسبة المقيمين الذين اقترضوا خلال الاثني عشر شهراً السابقة



ملاحظة: متوسط دول مجلس التعاون الخليجي باستثناء دولة الكويت لجميع الرسوم البيانية الثلاثة تألف من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين.

إذن، من أين يقترض المقيمون في دولة الكويت؟ يشير الرسم البياني إلى أن الكثير من الأفراد في دولة الكويت يقترضون من أفراد العائلة والأصدقاء وجهات العمل، والجهات غير الرسمية لإقراض الأموال وقسائم الشراء من المحلات والمعارض.

الرسم البياني رقم (٩): نسبة المقيمين في دولة الكويت فوق سن ١٥ عاماً ممن استخدموا كلاً من هذه المصادر المختلفة للاقتراض خلال الاثني عشر شهراً السابقة للدراسة



ورغم أن غالبية عملية الإقراض، من حيث القيمة، يمكن أن تقدم بواسطة مؤسسات غير رسمية، فإن الكثير من المقيمين يستخدمون بوضوح مصادر أخرى للاقتراض. ويتشابه ذلك مع ما يحدث في الكثير من أنحاء العالم. وبافتراض بقاء العوامل الأخرى كما هي، يلاحظ أنه في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع يوجد استخدام أقل بكثير لجهات الإقراض غير الرسمية، حيث تشير التقارير إلى أن ما نسبته ٠,٩% فقط من المقيمين في تلك الدول اقترضوا من جهات إقراض غير رسمية خلال الاثني عشر شهراً السابقة للدراسة، مقارنةً بنسبة ١٢,٠% في دولة الكويت.

أما الاقتراض من القطاع الرسمي، مقابل جهات إقراض الأموال غير الرسمية، فيعتبر مفضلاً للمقترضين حيث إن أسعار الفائدة تكون أقل في تلك الحالة، وتوفر اللوائح الرقابية الحماية للمقترضين من الممارسات غير الآمنة. وإن المزيد من الاقتراض الرسمي، مقابل الاقتراض غير الرسمي، يعتبر جيداً أيضاً بالنسبة للبنوك والمجتمع ككل. فمن جهة، يؤدي تضيق نطاق الاقتراض غير الرسمي إلى

زيادة حجم السوق لبيع منتجات البنوك، ومن جهة أخرى، يمكن جمع المعلومات حول المقترضين، مما يمكن مدراء البنوك من اتخاذ قرارات أفضل وأكثر اطلاعاً حول مدى تأهل المقترض. وفي المقابل، يؤدي ذلك إلى تعزيز الاستقرار المالي. وأخيراً، ومن منظور السياسة الاجتماعية، من الأفضل بكثير تضيق النطاق على الجهات غير الرسمية لإقراض الأموال بهدف الحيلولة دون استغلال تلك الجهات للأفراد.

وقد يشير الرسم البياني رقم (٩) إلى ضرورة بذل الجهود في دولة الكويت لتقليل حجم الاقتراض من الجهات غير الرسمية لإقراض الأموال واستبدالها بالاقتراض من القطاع المالي الرسمي. وفيما يتعلق بالاستقرار المالي، فإن ذلك يمثل خطوة إيجابية، حيث تشترط اللوائح الرقابية أن لا ينفق المقترضون أكثر من ٤٠% من رواتبهم، بعد الاستقطاعات، على خدمة قروضهم. ومع ذلك، فإن الإقراض للوافدين ممن يتقاضون راتباً يقل عن ٦٠٠ د.ك. شهرياً (٩٠% من مجموع الوافدين في دولة الكويت)، وبالتالي هم غير مؤهلين حالياً للاقتراض من المصارف، قد يؤدي إلى زيادة المخاطر على البنوك إذا لم تبادر تلك البنوك إلى وضع مصدات قوية ومناسبة للوقاية من تلك المخاطر.

وفي كلا الاتجاهين، فإن إضفاء المزيد من الصفة الرسمية للعمل المصرفي قد ينطوي على تعزيز الوصول إلى بعض القطاعات من السكان وتحسين المعرفة المالية. وفي الوقت ذاته، ينبغي على الحكومة والجهات الرقابية معالجة حجم الاقتراض الخاص في دولة الكويت بشكل عام والنظر فيما إذا كان ينبغي بذل الجهود لتقليل ذلك الحجم أم لا.

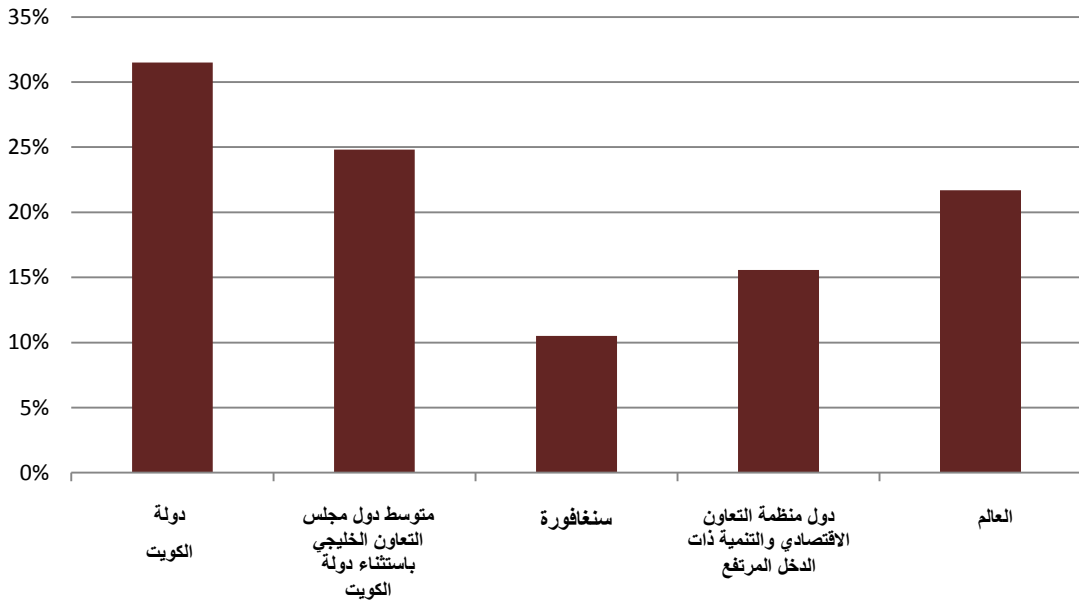
٣-٢ الادخار

المعرفة المالية تعني إدراك الفرد لالتزاماته المالية في المستقبل، سواء كانت متوقعةً كما في حالة قرب الإحالة على المعاش، أم غير متوقعة، مثل ادخار مبلغ من المال يمكن الاستعانة به في حالة الطوارئ.

ويوضح الرسم البياني رقم (١٠) ضعف أداء سكان دولة الكويت في سياق أموال الطوارئ. فقد أفاد ٣١,٥% ممن خضعوا للدراسة أنه من غير الممكن تجنب بعض المال للاستعانة به في حالات الطوارئ. ويقارن ذلك بنسبة ٢٤,٨% في دول مجلس التعاون الخليجي، و١٥,٦% في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع.

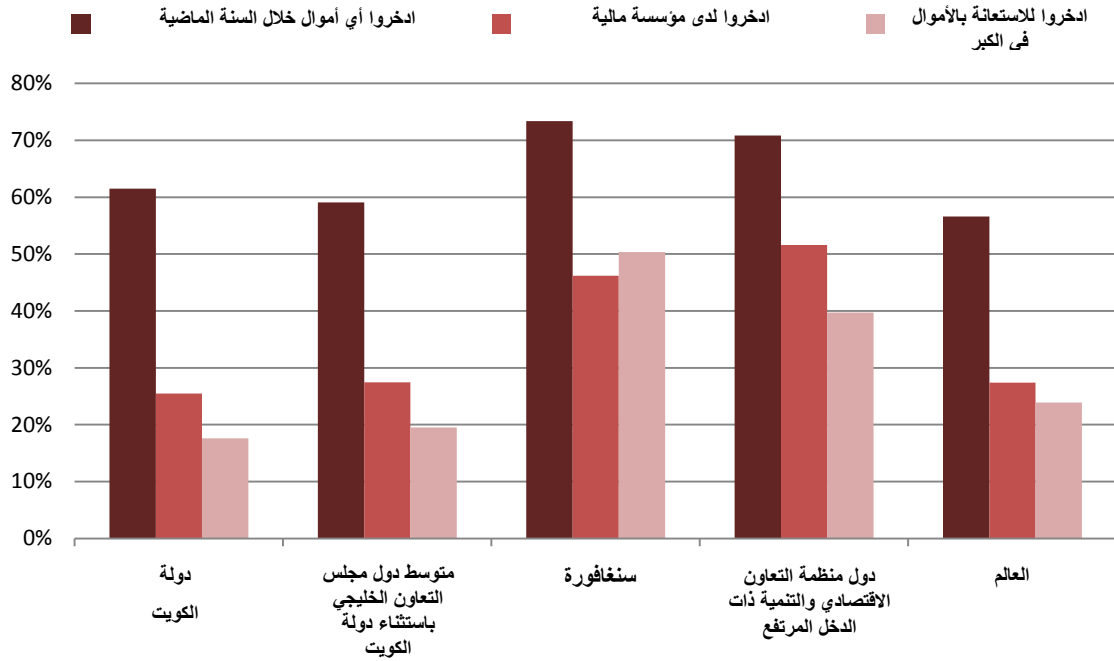
وبنفس القدر من المخاوف، جاءت نتائج الدراسة فيما يتعلق بالادخار، كما هو موضح في الرسم البياني رقم (١١). ورغم أن أداء دولة الكويت يتماشى إلى حد كبير مع أداء دول مجلس التعاون الخليجي، فهو أسوأ بكثير من دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع والعالم. فقد أفاد ٢٥,٥% فقط ممن خضعوا للدراسة أنهم استطاعوا الادخار لدى مؤسسة مالية خلال الاثني عشر شهراً، بينما أفاد ٦١,٥% أنهم قاموا بادخار بعض الأموال. وقد يشير ذلك إلى الإخفاق في فهم الآثار العميقة للفائدة المركبة عند الادخار لفترة زمنية طويلة. كما أن ١٧,٦% فقط من السكان أفادوا أنهم ادخروا أموالاً للاستعانة بها في الكبر. ويقل ذلك بمقدار ضعفي المبلغ المسجل في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع.

الرسم البياني رقم (١٠): قلة من سكان دولة الكويت لديهم القدرة على توفير أموال للطوارئ



ملاحظة: متوسط دول مجلس التعاون الخليجي باستثناء دولة الكويت لجميع الرسوم البيانية الثلاثة تألف من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين.

الرسم البياني رقم (١١): قلة استخدام البنوك في الادخار وقصر مدة الادخار في دولة الكويت



ملاحظة: متوسط دول مجلس التعاون الخليجي باستثناء دولة الكويت لجميع الرسوم البيانية الثلاثة تألف من المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين.

ويكاد يكون من المؤكد أن انخفاض مستوى الادخار للتقاعد في دول مجلس التعاون الخليجي يعكس سخاء المعاشات التقاعدية المقدمة للمواطنين. فعلى أية حال، فإن علم الفرد أنه سيحظى بالرعاية أثناء التقاعد يؤدي إلى تقليل الحافز للادخار بينما يعزز في أذهان المستهلكين أن الاستهلاك الفائت لا يعد شيئاً حالياً (كحافز للادخار) أكثر من مجرد فرصة فائتة لزيادة القبول بالواقع الراهن.

إلا أن الكثير من الدول الغنية حول العالم، بما فيها الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، تؤخر سداد المعاشات الحكومية، بحيث ترجى التقاعد لأكثر من ثلاث سنوات، وذلك للتأكد من توفر التمويل التام لالتزامات المعاشات التقاعدية. ويعكس ذلك حقيقة أن معدل حياة الأفراد قد ارتفع وأن انخفاض معدلات المواليد يؤدي إلى خفض حجم السكان في سن العمل، وهم يمثلون الفئة التي تمول سداد المعاشات للمتقاعدين.

ورغم أن هيكل التمويلات الحكومية يختلف بشكل واضح في دولة نفطية غنية صغيرة مثل دولة الكويت، فإن التحديات الديموغرافية في المستقبل (نحو نصف عدد السكان تقل أعمارهم عن ٢٠ عاماً) قد تستلزم

من الحكومة في المستقبل اتباع دول أخرى في برامج الإجراء التدريجي لاستحقاقات المعاشات التقاعدية، سواء من خلال سداد مبالغ أقل أو رفع سن التقاعد.

وبالنظر إلى عدم وضوح المستقبل واحتمال اضطراب الحكومة إلى تخفيف التزاماتها المتعلقة بالمعاشات التقاعدية، فمن الحكمة أن يقوم الكويتيون بزيادة المبالغ التي يوفرونها لأغراض التقاعد. ويعتبر تعزيز المعرفة المالية عنصراً أساسياً لبلوغ هذه الهدف، أولاً، من خلال شرح المشكلة ولقناع الأفراد بالمزيد من التوفير، وثانياً، لأن المعرفة المالية تستلزم تعزيز مهارات التخطيط ووضع الميزانيات، مما يوفر للأفراد أساليب لضبط الإنفاق، بحيث تتحقق فوائد يمكن توفيرها بصفة مستمرة.

١-٣ استيفاء المتطلبات الرقابية

على غرار ما تقدم ذكره في المقدمة، خصص بنك الكويت المركزي للشمول المالي والمعرفة المالية جزءاً أساسياً في دليل حماية عملاء البنوك، الذي تم نشره في يوليو ٢٠١٥.

فعلى سبيل المثال، ينص المبدأ الأول على أنه يتعين على البنوك مراعاة العدالة والمساواة في المعاملة:

"يتعين على البنوك وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء مراعاة أن تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءاً من قواعد الحوكمة لديها. كما يتعين عليها أن تعطي مزيداً من الاهتمام والعناية والرعاية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة دونما تمييز بين الجنسين."^٥

وفي هذا الصدد، يكون مطلوباً من البنوك تحقيق ما يلي:

- إعداد برامج سنوية لتحقيق أهداف الشمول المالي، مع مراقبة وتتبع معدلات نجاح تلك البرامج.
- بذل المزيد من الجهود لدراسة احتياجات الأفراد الذين لا يتعاملون مع البنوك، واتخاذ خطوات جادة لتسهيل استيفاء متطلباتهم بسهولة وأمان.
- تبني الأساليب الملائمة لاستقطاب الأفراد الذين لم يعتادوا على التعامل مع البنوك (مثال: الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، الأشخاص ذوي الدخل المحدود) وطرح الإجراءات الإيجابية الكفيلة بمخاطبة وتشجيع تلك الفئات من الأفراد على الاستعانة بخدماتها، خاصة من يستخدمون التكنولوجيا.^٦

ويتطرق المبدأ الثالث مباشرة إلى التوعية المالية:

"يتعين على البنوك أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لعملائها الحاليين والمحتملين والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات مصرفية ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها."^٧

على أن تتضمن "الآليات" ما يلي:

- خطة سنوية ذات برامج محددة لتعزيز نشر المعلومات المالية والمصرفية، مع استهداف الزيادة في الوعي المصرفي والمالي.
- بذل الجهود للعمل جنباً إلى جنب مع المجتمع المدني، والمؤسسات العلمية والمهنية لتعزيز الوعي المالي والمصرفي.
- المشاركة، من حين إلى آخر، في إجراء الدراسات حول قياس الوعي المالي، وأثر الإجراءات والتدابير المتخذة في هذا الصدد على زيادة الوعي والثقافة المالية، وذلك بهدف تقييم السياسات المطبقة لدى البنوك، وكيفية تعزيزها.^٨

ويوضح القسمان الأول والثاني من هذه الدراسة أنه يمكن اتخاذ المزيد من الإجراءات لتعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية في دولة الكويت. وفي هذا السياق، فإن الردود على أسئلة استبيان الدراسة المسحية لمعهد الدراسات المصرفية تشير إلى أن البنوك تعي مسؤولياتها فيما يتعلق بالتأكد من أن العملاء على دراية بالحماية المتوفرة لهم، وأنه قد تم وضع شروط وأحكام الالتزام بحماية العملاء، وأنه يجري اتخاذ الخطوات الكفيلة بتحسين المعرفة المالية.

وقد أكدت البنوك التي استجابت للاستبيان على ما يلي:

- العديد من خدمات المساعدة والدعم المتوفرة للعملاء في الفروع وفي مراكز خدمة العملاء، والتي توفر المعلومات الأساسية، والمعلومات التفصيلية عن المنتجات والخدمات، وتقديم شرح لكيفية التقدم بالشكاوى.
- نشر المعلومات على المواقع الإلكترونية للبنوك.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات حول الحقوق والحماية، بما في ذلك الاستخدام المكثف لخدمات الرسائل النصية القصيرة.
- المراجعة الداخلية الدورية والإبلاغ من مختلف وحدات العمل حول الإجراءات المتخذة للتأكد من الالتزام باللوائح الرقابية المتعلقة بخدمة العملاء.
- التدريب المستمر للموظفين حول المنتجات والخدمات المصرفية للتأكد من تقديم تلك المنتجات والخدمات بصورة ملائمة.
- وضع مجموعة متكاملة من الإجراءات للتأكد من إمكانية وصول العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى كافة منتجات البنوك وخدماتها، بما في ذلك تخصيص فرع في كل محافظة يوفر

مسؤول اتصال بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، واستخدام خيارات نظام برايل والسماعات على الموقع الإلكتروني، وإعادة تصميم الفروع لجعلها سهلة الوصول بالنسبة لبعض الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة.

- طرح مختلف الحملات التي تحمل عنوان "هل تعلم؟" والمخصصة لتحقيق المعرفة المالية، باستخدام الفيديو والبروشورات والوصول إلى المدارس والمتدربين في البنوك وغيرها من المؤسسات.
- إجراء البحوث وإصدار التقارير الداخلية والمخصصة لتعزيز المعرفة المالية والشمول المالي في دولة الكويت.

ومن واقع الردود التي تلقيناها، كان من الواضح أن البنوك قد اتخذت إجراءات هامة للتأكد من الالتزام باللوائح الرقابية الرامية إلى حماية العملاء وذوي الاحتياجات الخاصة. كما يتضح أن البنوك تتحمل مسؤوليتها تجاه المجتمع بجدية تامة للتأكد من تعزيز المعرفة المالية.

ومن هذا المنطلق، وفيما يتعلق بالشمول المالي والمعرفة المالية على وجه التحديد، فإن الردود تشير إلى أن البنوك بإمكانها تعزيز أنشطتها من منظورين أساسيين:

١- توفير المعلومات على المواقع الإلكترونية

رغم أن البنوك تقوم بنشر المعلومات التي تشرح منتجاتها عبر الإنترنت، فإن دراستنا للمواقع الإلكترونية للبنوك تشير إلى أنه بالإمكان إجراء المزيد لتعزيز عملية تثقيف العملاء. فعلى سبيل المثال، يحتوي الموقع الإلكتروني لبنك لويديز في المملكة المتحدة على قسم متكامل يحمل عنوان "المساعدة والإرشادات"، والذي يتضمن نصائح الخبراء حول التخطيط المالي، سواء كان ذلك في السياق العام لوضع الميزانيات أو لحالات معينة، مثل العودة إلى الدراسة أو تكوين أسرة أو الزواج أو السفر أو بدء مشروع تجاري. ويتضمن الموقع الإلكتروني مقاطع فيديو حول الفعاليات التي يبرعاها بنك لويديز، والتي تهدف بصورة مقصودة إلى تعزيز المعرفة المالية.

وبالتأكيد، تستطيع البنوك الكويتية تقديم المزيد عبر مواقعها الإلكترونية لمساعدة العملاء الحاليين والمرتبطين على تحقيق فهم أعمق لأسس الأعمال المصرفية والمالية. ورغم ذلك، فإن جودة النوعية المالية المقدمة عبر المواقع الإلكترونية للبنوك الكبرى من خلال النظم المصرفية "المتقدمة" لا تزال قاصرة. ولم نتمكن - مثلاً - من العثور على أي موقع إلكتروني لبنك، سواء

في المملكة المتحدة أو دولة الكويت، يشرح المفاهيم الأساسية لتتنوع المخاطر أو التضخم أو الفائدة المركبة أو يقدم أمثلةً رقميةً على احتساب الفائدة البسيطة.

٢- تحديد الأهداف

حتى موعد كتابة هذه الدراسة، لم يقم أي من البنوك بنشر خطته السنوية لتعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية، وبالتالي ليس من الواضح إلى أي مدى قد تم إعداد تلك الخطط، المطلوبة من قبل بنك الكويت المركزي بحلول نهاية ٢٠١٧. ومع ذلك، فليس من المفاجئ أن تسير هذه المسألة ببطء شديد بالنظر إلى حجم الموارد المطلوبة للتعامل مع هذه الموضوعات، مقارنةً بالإمكانات العملية لكل بنك لإدارة وخدمة قاعدة عملائه. فمثلاً، قد لا يكون واضحاً بصورة مباشرة لكل بنك على حدة المزايا المالية لتعزيز المعرفة المالية على المستوى الوطني، وذلك مقابل تركيز موارد أعلى لخدمة قاعدة العملاء الحالية.

وعليه، نقترح أن تعمل البنوك معاً جنباً إلى جنب لاستحداث برنامج، بأهداف سنوية ومتوسطة الأجل، لتعزيز المعرفة المالية في دولة الكويت. فعلى سبيل المثال، يمكن للبنوك العمل جنباً إلى جنب مع بنك الكويت المركزي أو معهد الدراسات المصرفية لتصميم وتمويل برامج الانتشار في المدارس للتوعية بأسس الإدارة المالية للطلاب في سن ١٥ أو ١٦ عاماً، سواء الكويتيين أو غير الكويتيين. وبمرور الوقت، يمكن أن يصبح هذا التدريب جزءاً أساسياً من المناهج الدراسية. وفي الواقع أنه وفقاً للدراسة التي قمنا بإجرائها، لا توجد دولة في مجلس التعاون الخليجي تقوم بتضمين المعرفة المالية الجوهرية في برامجها التعليمية الأساسية.

ويمكن تشكيل لجنة مخصصة لتحسين المعرفة المالية لتعرب دوراً حيوياً في استدامة الزخم على المستوى الوطني لتحسين المهارات المالية ومراقبة ومتابعة التقدم من خلال رعاية الدراسات المسحية على المستوى الوطني لتقييم مدى التقدم الذي يتم إحرازه.

٢-٣ ملاحظات إضافية حول الادخار

رغم وجود قدرٍ ضئيلٍ من البيانات المباشرة حول معدلات الادخار الشخصي في دولة الكويت، فإن الرسوم البيانية أرقام (٨) و(١٠) و(١١) حول الاقتراض والأموال الطارئة والادخار تشير إلى أن سكان دولة الكويت ربما لا يدخرون بشكل كافٍ.

تلقي الأدلة الشفوية من استبيان الدراسة المسحية التي أجراها معهد الدراسات المصرفية المزيد من الضوء على هذا الموضوع. وفي الواقع أنه، وفقاً للردود التي تلقيناها، يحظى الكويتيون بضعف عدد القروض التي يحصل عليها المقيمون من غير الكويتيين (مع ملاحظة أننا نشير إلى عدد القروض وليس قيمتها)، إلا أن غير الكويتيين يحظون بنسبة ١٧% أقل من حسابات التوفير مقارنةً بالكويتيين (يرجى الملاحظة مرةً أخرى أننا نتحدث عن عدد الحسابات وليس قيمتها). وبالنظر إلى حجم العينة، ورغم أن هذا ليس استنتاجاً إحصائياً، فإن هذه البيانات لا تؤيد وجهة النظر القائلة بأن المواطنين الكويتيين لا يدخرون بالقدر الذي يدخره غير الكويتيين، كنسبة من الدخل. وقد يمثل ذلك دليلاً آخر على ما أشرنا إليه من أن الكثير من الكويتيين لا يدخرون لأنفسهم، بل ينفقون المداخيل بأكملها ويستغلون الفرص المالية، مستعدين إلى أن الحكومة ستستمر في تزويدهم بالمعاشات التقاعدية.

وبناء على ما تم بحثه أعلاه، فقد تتطلب التغييرات الديموغرافية إجراء بعض التعديلات على نظم استحقاقات المعاشات التقاعدية، وبالنظر إلى المخاطر، فقد يكون من المنطقي أن يقوم الكويتيون بزيادة مدخراتهم الآن. كذلك، وفي ظل مضي البلاد قدماً وفي معرض سعيها إلى تحقيق الرؤية المتمثلة في زيادة مشاركة القطاع الخاص وريادة الأعمال، فمن الضروري أن يتحمل الكويتيون درجة أكبر من المسؤولية عن مستقبلهم المالي.

إن تحسين المعرفة المالية قد يستلزم أن تشكل جزءاً أساسياً من أي برنامج يهدف إلى تشجيع المزيد من المدخرات الخاصة المتعلقة بالمعاشات التقاعدية. وفي الواقع أن البحوث الأكاديمية الحديثة التي تركز على ألمانيا قد أوضحت أن تقديم المعلومات حول سداد المعاشات التقاعدية في المستقبل قد أدى بشكل مباشر إلى زيادة المدخرات الخاصة بالتقاعد.^٩ وبطبيعة الحال، فإن فهم المعلومات من هذا النوع يتطلب أولاً الحصول على قدرٍ من المعرفة المالية والرقمية.

وعلى المدى الأطول، وابتداءً من العديد من الدول حول العالم، بما فيها الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، قد يتعين على دولة الكويت، في بعض الحالات، أن تقوم بتخفيض المزايا المحددة المتضمنة في دفعات المعاشات التقاعدية، والتركيز بشكل أكبر على مواعمة الاشتراكات الفردية الخاصة. فمثلاً، إذا قام الفرد بادخار ٥% من راتبه في منتج ادخار معتمد، يمكن لجهة العمل أو الحكومة مواعمة ذلك الاشتراك. وقد ينجح مثل هذا النظام كثيراً في تركيز أذهان الأفراد على اتخاذ القرار المالي والاعتماد على الذات من الناحية المالية. كما يمكن أن يشكل حافزاً على تعزيز المعرفة المالية للمشاركين في النظام.

الخلاصة

كان الهدف من وراء هذه الدراسة التعرف على مدى التقدم الذي أحرزته دولة الكويت في تعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية، واقتراح المسارات التي يمكن للبنوك اتباعها، سواء كانت منفردة أو بصفة جماعية، للتعامل مع المجالات التي يمكن تحقيق المزيد من التطوير فيها.

وفيما يتعلق بالشمول المالي، تدير دولة الكويت في خط متناغم للغاية مع دول مجلس التعاون الأخرى، وسابقة للمعايير العالمية، وفقاً لبيانات البنك الدولي. أما فيما يتعلق بالمعرفة المالية، فقد جاء أداء سكان دولة الكويت أعلى من أقرانهم في دول مجلس التعاون الخليجي، والمتوسط العالمي، وفق بيانات وكالة ستاندارد آند بورز، التي نشرها البنك الدولي.

ووفقاً للتعليمات الإرشادية لبنك الكويت المركزي، قامت البنوك بتنفيذ سياسات تهدف بشكل محدد إلى تعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية.

وبافتراض بقاء العوامل الأخرى كما هي، يتضح أن هناك مجالات يمكن التركيز عليها بشكل أكبر لرفع مستوى الشمول المالي والمعرفة المالية إلى ما يقارب المعايير المحققة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ذات الدخل المرتفع، وعلى وجه التحديد، ينبغي أن تركز السياسة على التفاوت بين السكان المتعلمين والأقل تعليماً، ومدى انعكاس ذلك على التفاوت بين المقيمين غير الكويتيين والمواطنين الكويتيين.

وأخيراً، ورغم أن مستويات المعرفة المالية تعتبر جيدة نسبياً مقابل دول مجلس التعاون الخليجي، فإن هناك أدلة على الارتفاع الحاد للاقتراض والانخفاض الشديد للمدخرات في دولة الكويت. وقد تساعد برامج توسيع نطاق المعرفة المالية في حث الكويتيين على المزيد من الادخار وبالتالي تخفيف أعباء المعاشات التقاعدية الحكومية في المستقبل.

ونوصي بأن تعمل البنوك الكويتية جنباً إلى جنب لاستحداث برنامج لتحسين المعرفة المالية، خاصة بين فئة الشباب من السكان. ويمكن سن تشريع لهذا البرنامج بالاشتراك مع بنك الكويت المركزي و/أو معهد الدراسات المصرفية.

- ^١ مجموعة العشرين، إعلان قادة قمة مجموعة العشرين بسيئول، ١١-١٢ نوفمبر ٢٠١٠، ص٣.
- ^٢ جي بي إف آي، ٢٠١٤، برنامج عمل الشمول المالي، ٢ سبتمبر ٢٠١٤، الملخص التنفيذي.
- ^٣ معهد الدراسات المصرفية، حصر الخدمات المصرفية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في دولة الكويت، سبتمبر ٢٠١٦ http://www.kibs.edu.kw/en_Publications_Research_detail.cms
- ^٤ إدارة الإحصاءات المركزية، النشرة الإحصائية ٢٠١٥، الطبعة ٣٨، السكان.
- ^٥ بنك الكويت المركزي، دليل حماية عملاء البنوك، يوليو ٢٠١٥، ص٧.
- ^٦ مرجع سابق، ص١٢.
- ^٧ مرجع سابق الصفحات ٧-٨، ١١. يرجى الإحاطة بأننا أضفنا بعض الكلمات في نهاية هذا المبدأ من ص١١، وهي تغطي نفس الموضوع.
- ^٨ مرجع سابق، ص١٢.
- ^٩ ماثياس دول، فيليب دورنبييرغ، أندرياس بيتشل، هولغر ستيتشنوث، هل المدخرات تزداد استجابةً للمعلومات الجوهرية حول التقاعد والمعاشات التقاعدية المتوقعة؟ ورقة عمل إن بي إي آر ٢٢٦٨٤.

الدكتور كريستوفر باين مستشار خارجي يعمل لدى معهد الدراسات المصرفية منذ ٢٠١٤. وقد عمل في السابق كمستشار اقتصادي أول في بلومبيرغ الحكومية، التي يقع مقرها في واشنطن دي سي، حيث أجرى العديد من الدراسات حول دود-فرانك، وبازل ٣، والسياسة النقدية والمالية الأمريكية. وقبل ذلك كان يتولى منصب نائب الرئيس للأسهم الآسيوية لدى جي بي مورغان في لندن، ومديرا لصندوق أسهم الأسواق الناشئة لدى إف أند سي لإدارة الأصول. وكان قد استهل مساره المهني لدى برايس ووترهاوس كوبرز، حيث تأهل كمحاسب قانوني. وهو حاصل على درجة البكالوريوس من جامعة كيمبردج، إنجلترا، ودرجتي الماجستير والدكتوراه من كلية لندن للاقتصاد. وكان أول كتاب له يحمل عنوان "المستهلك والائتمان والليبرالية الحديثة تحكم الاقتصاد الجديد" وهو يربط النظرية الاقتصادية بالسياسة النقدية والمصرفية في المملكة المتحدة والولايات المتحدة، مما أفضى إلى الأزمة المالية العالمية في عام ٢٠٠٨. ويحمل كتابه الثاني عنوان "النظام الغذائي للاقتصاديين"، المزمع نشره في يناير ٢٠١٨، ويستخدم الاقتصاديات السلوكية وغيرها من الأفكار الاقتصادية كأساس لطرح استراتيجيات فقدان الوزن الناجحة.