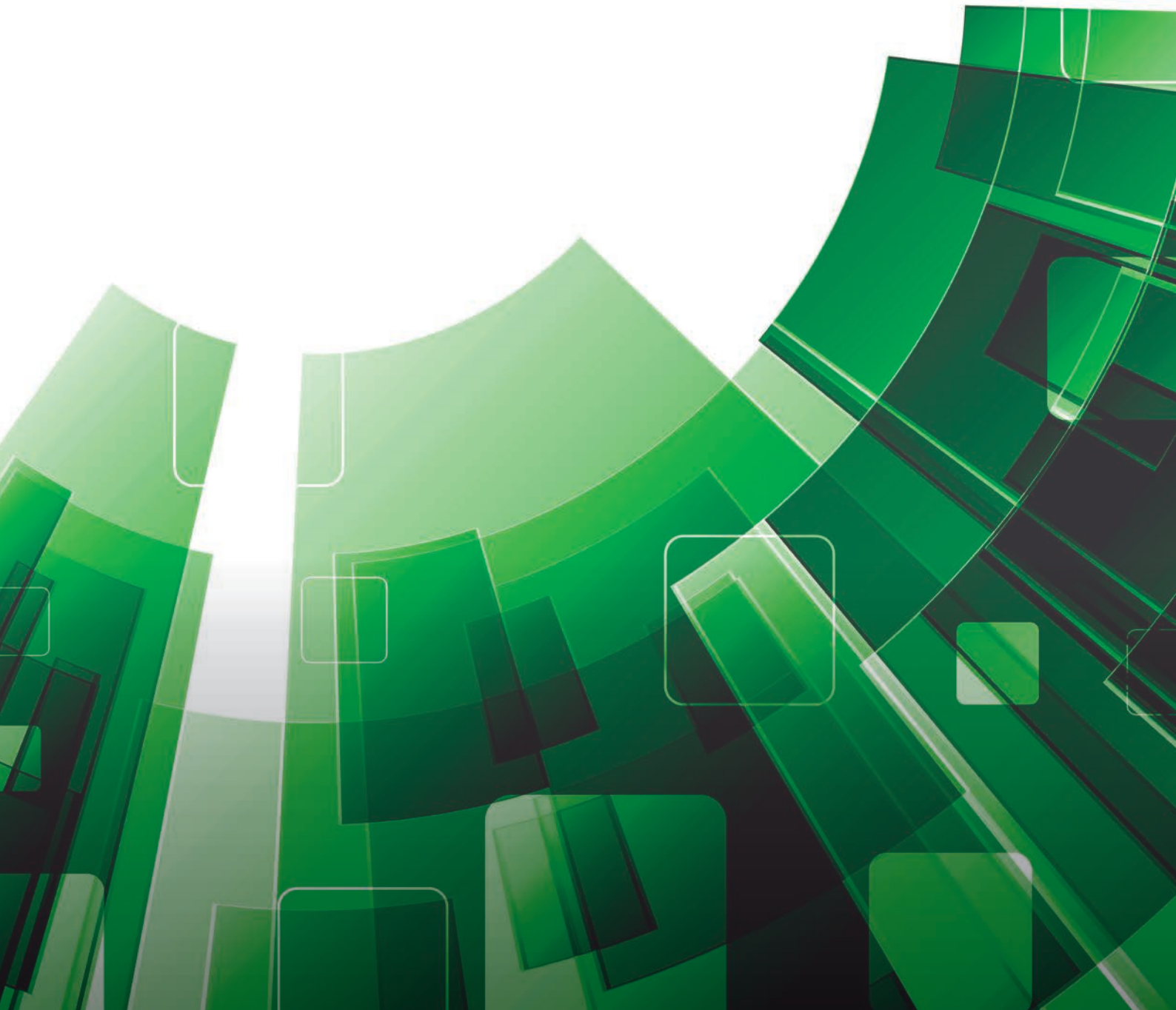
الاشتمال المالي في الأردن
Financial Inclusion In Jordan

البنك المركزي الأردني
CENTRAL BANK OF JORDAN

الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي 2028-2023

المملكة الأردنية الهاشمية



الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي 2028-2023

المملكة الأردنية الهاشمية

الفهرس

المصطلحات والتعاريف 7

أ. المقدمة 9

1. تعريف الاشتمال المالي 9
2. الأسباب الموجبة للاشتمال المالي 9
3. مصادر المعلومات 10
4. الإطار العام للاشتمال المالي 10
5. الرؤية 11
   - 5.1 الفئات المستهدفة 12
   - 5.2 الممكنات ذات الأولوية 14
6. الأهداف الوطنية والأهداف الفرعية 17

ب. الوضع الحالي للاشتمال المالي في المملكة 18

1. الاشتمال المالي للأسر 19
   - 1.1 ملكية الحسابات 19
   - 1.2 الدفع والتحويل 19
   - 1.3 التمويل 20
   - 1.4 الادخار 20
   - 1.5 التأمين 20
2. الاشتمال المالي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة 21
   - 2.1 ملكية الحسابات 21
   - 2.2 الدفع والتحويل 21
   - 2.3 التمويل 22
   - 2.4 الادخار والاستثمار 22
   - 2.5 التأمين 23

ج. الركائز الأساسية للاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) 24

1. الدفع والتحويل 24
   - 1.1 الوضع الراهن 24
   - 1.2 التحديات 30
   - 1.3 الأهداف 32
2. التمويل 34
   - 2.1 الوضع الراهن 34
   - 2.2 التحديات 43
   - 2.3 الأهداف 46
3. الادخار 48
   - 3.1 الوضع الراهن 48
   - 3.2 التحديات 50
   - 3.3 الأهداف 52
4. التأمين 54
   - 4.1 الوضع الراهن 54
   - 4.2 التحديات 55
   - 4.3 الأهداف 56
5. تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق 58
   - 5.1 الوضع الراهن 58
   - 5.2 التحديات 64
   - 5.3 الأهداف 66

الخطوات القادمة 69

الحوكمة والشركاء الرئيسيون 70

المراجع 72

المصطلحات والتعاريف

40٪ الأقل دخلا	الأسر ذات الدخل المحدود التي تقع ضمن أدنى 40٪ من إجمالي السكان البالغين من حيث مستوى الدخل.
الاشتمال المالي	الحالة التي يتاح من خلالها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الملائم والاستخدام الفعال والمستدام للخدمات والمنتجات المالية المتنوعة (عمليات الدفع والتحويل والادخار والتمويل والتأمين) عبر المؤسسات المالية الرسمية بشكل مناسب وبكلف معقولة وبما يتوافق مع احتياجاتهم ويساعدهم في تحسين مستوى معيشتهم.
الأطر والتشريعية والقانونية	منظومة القواعد والأحكام المتعلقة مباشرة بالنظام المالي وأسواقه وأدواته المالية، بالإضافة إلى مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين الماليين والجهات الرقابية وعلاقاتهم وحقوقهم وواجباتهم والتي يتم تشريعها مباشرة من قبل البنك المركزي الأردني أو مجلس الوزراء أو مجلس الأمة.
البيانات والأبحاث	جمع ومعالجة البيانات والمعلومات التي تساعد صانعي السياسات في وضع سياسات للاشتمال المالي مبنية على دلائل.
تغلغل التأمين	نسبة أقساط التأمين من الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية.
التكنولوجيا المالية	الابتكار التكنولوجي في الخدمات المالية الذي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها تأثير مادي مرتبط على تقديم الخدمات المالية.
حماية المستهلك المالي	الحالة التي يتم من خلالها الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال وجود إطار تشريعي واضح يحدد العلاقة ما بين كل من مقدمي الخدمات المالية والمصرفية ومستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، وذلك لضمان حصول مستهلكي تلك الخدمات على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية وحقهم عند التظلم. إضافة إلى رفع وعي العملاء وتشجيعهم على تحسين المعرفة والمهارة اللازمتين لإدارة أموالهم لتمكينهم من اتخاذ قراراتهم المالية بشكل مدروس.
الخدمات المالية الإلكترونية	وسائل الدفع الإلكترونية وتحويل الأموال بما في ذلك النقود الإلكترونية. تغطي أنظمة الدفع الإلكترونية البنية التحتية التي توفر القنوات والأدوات لتقديم الخدمات المالية الرقمية – سواء عبر الهاتف النقال أو غيره من خدمات الدفع والتحويل الإلكترونية – للشباب والمرأة واللاجئين وذوي الدخل المحدود بشكل خاص، فضلاً عن أولئك المستبعدين مالياً.
شركات التمويل	أي شركة مالية تمارس نشاط التمويل ولا تعتبر بنكاً أو شركة تمويل أصغر.
القدرة المالية	قدرة الفرد الذاتية على التصرف بالشكل الذي يخدم مصلحته المالية مع الأخذ بالاعتبار الظروف الاجتماعية والاقتصادية. حيث تشمل المعرفة (الثقافة) والتوجهات والمهارات والسلوكيات لدى المستهلكين فيما يتعلق بإدارة مواردهم وفهمهم واختيارهم واستخدام الخدمات المالية التي تلائم احتياجاتهم.
المنشآت صغيرة الحجم	المنشآت التي يقل إجمالي موجوداتها عن مليون دينار أردني أو يقل إجمالي مبيعاتها السنوية عن مليون دينار أردني ويتراوح عدد العاملين فيها (5–20) عامل، وأن لا تكون شركة مساهمة عامة أو شركة تأمين أو شركة وساطة مالية.
المنشآت متناهية الصغر	المنشآت التي يقل إجمالي موجوداتها عن (100 الف دينار أردني) أو يقل إجمالي مبيعاتها السنوية عن (100 الف دينار أردني) وعدد العاملين فيها أقل من خمسة عاملين.
المنشآت متوسطة الحجم	المنشآت التي يتراوح إجمالي موجوداتها (1–3 مليون دينار أردني) أو يتراوح إجمالي مبيعاتها السنوية (1–3 مليون دينار أردني) ويتراوح عدد العاملين فيها (21–100) عامل
نشاط التمويل الأصغر	منح القروض للأشخاص ذوي الدخل المتدني أو للأشخاص الذين لا يتمكنون من الحصول على الخدمات المالية من القطاع المصرفي كلياً أو جزئياً سواء كانوا أفراداً أو منشآت متناهية الصغر أو صغيرة وفق المعايير التي يحددها البنك المركزي الأردني.

أ. المقدمة

1. تعريف الاشتمال المالي

يُعرّف الاشتمال المالي في المملكة وفقاً للاستراتيجية الوطنية السابقة للاشتمال المالي (2018–2020) على النحو التالي:

"الحالة التي يتاح من خلالها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الملائم والاستخدام الفعال والمستدام للخدمات والمنتجات المالية المتنوعة (عمليات الدفع والتحويل والادخار والتمويل والتأمين) عبر المؤسسات المالية الرسمية بشكل مناسب وبكلف معقولة وبما يتوافق مع احتياجاتهم ويساعدهم في تحسين مستوى معيشتهم".

2. الأسباب الموجبة للاشتمال المالي

يعد الاشتمال المالي عنصر بالغ الأهمية ينسجم مع أهداف رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة وغيرها من الأهداف الوطنية التنموية. تنبع أهمية الاشتمال المالي في الأردن من دوره في دعم النمو الاقتصادي المستدام ومحاربة الفقر وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية والحفاظ على الاستقرار داخل المملكة. يرتبط الاشتمال المالي بالأولويات والأهداف الرئيسية وفقاً للتالي:

رؤية التحديث الاقتصادي:

يعد الاشتمال المالي أحد ركائز رؤية التحديث الاقتصادي والبرنامج التنفيذي الخاص بها، حيث يهدف إلى توظيف الخدمات المالية الشاملة لتحفيز النشاط الاقتصادي وخاصة بين الفئات المستبعدة مالياً.

يتم ذلك عبر إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية مثل الخدمات البنكية والتمويل والتأمين، حيث تسعى الرؤية إلى تمكين الأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والمجتمعات الريفية وتعزيز مشاركتهم بشكل أكثر فعالية في الاقتصاد الرسمي.

محاربة الفقر وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية:

يلعب الاشتمال المالي دوراً محورياً في استراتيجيات محاربة الفقر من خلال تمكين الوصول إلى التمويل الميسّر وخدمات الادخار والتأمين، مما يمكن الأفراد ورواد الأعمال من تأمين الدخل وتحسين سبل عيشهم. يمكن للفئات المستبعدة مالياً والمرأة والشباب الحصول على الأدوات والموارد اللازمة للمشاركة في الأنشطة الاقتصادية من خلال الوصول إلى الخدمات المالية مما يساهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة.

الحفاظ على الاستقرار والمنعة الاقتصادية:

تسهم الأنظمة المالية الشاملة في الحفاظ على الاستقرار الاقتصادي من خلال مجابهة عدم المساواة في الدخل، وتعزيز المنعة في مواجهة الصدمات الاقتصادية وتطوير قطاع مالي أكثر شمولاً.

يهدف توسيع الوصول إلى الخدمات المالية، وخاصة في المناطق الريفية والنائية، إلى إنشاء بنية تحتية مالية أكثر قوة واستقراراً تفيد جميع شرائح المجتمع.

يمكن للأردن تعزيز إمكانياته الاقتصادية من خلال دمج الفئات المستبعدة مالياً في القطاع المالي الرسمي مما يدفع نحو النمو الاقتصادي الشامل وتحقيق الأهداف التنموية.

الموائمة مع أهداف التنمية المستدامة:

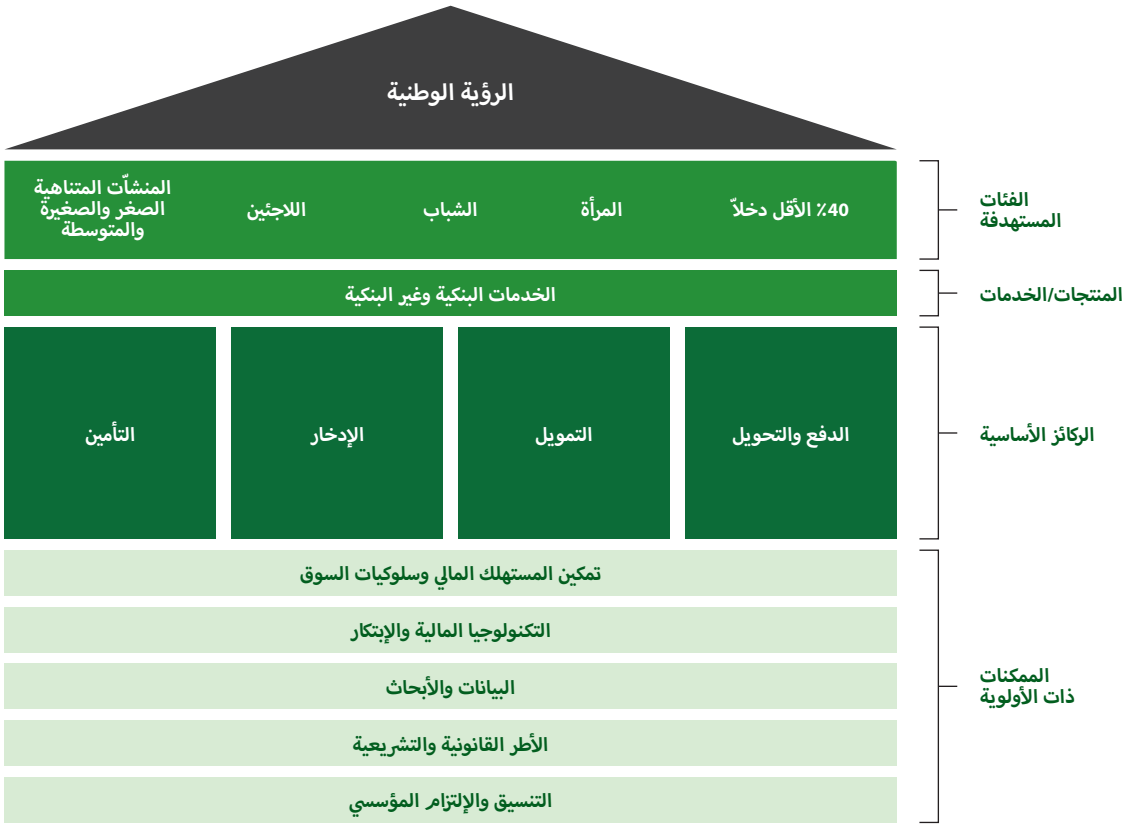
تتماشى الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي في الأردن مع أهداف التنمية المستدامة المنبثقة عن الأمم المتحدة، حيث تساهم في تحقيق (الهدف رقم 1: القضاء على الفقر)، و (الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد)، و (الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية)، و(الهدف رقم10: الحد من أوجه عدم المساواة). تعمل الاستراتيجية كمحفز لدعم المبادرات المتعلقة بمحاربة الفقر وتعزيز التمكين الاقتصادي وتقليل الفوارق داخل المجتمع. بالإضافة إلى دعم تطوير بنية تحتية قوية ونظم ابتكارية، مما يعزز النمو الاقتصادي المستدام وفقاً لأهداف التنمية المستدامة.

ستكون الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) في الأردن عامل محوري حيث تعزز أهداف رؤية التحديث الاقتصادي المنبثقة عن مخرجات ورشات العمل الاقتصادية الوطنية التي عقدت في الديوان الملكي الهاشمي العامر وبالتوازي مع مساعي المملكة نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

3. مصادر المعلومات

التزم البنك المركزي الأردني والحكومة الأردنية برفع الاشتمال المالي من خلال إصدار الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي للأعوام (2023–2028). تظهر الاستراتيجية الأهداف الوطنية المزمع تحقيقها كما وتعرّف الفئات المستهدفة وتحدد أساليب تحسين الاشتمال المالي في المستقبل. تم في عام 2023 نشر دراسة مسحيّة حول الاشتمال المالي استنادًا إلى استطلاع تم إجراءه وجهاً لوجه وقد تشكّلت العينة من (1,052) أسرة و(334) منشأة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة الحجم وقد تم إجراء استطلاع مماثل في عام 2017. وتستند كافة الأرقام والبيانات الموجودة في هذه الاستراتيجية على الدراسة المسحيّة للاشتمال المالي المشار إليها أعلاه ما لم يرد خلاف ذلك

4. الإطار العام للاشتمال المالي



الشكل 1: الإطار العام للاشتمال المالي

5. الرؤية

بات مفهوم الاشتمال المالي ذو أهمية قصوى في الظروف الراهنة أكثر من أي وقت مضى وذلك لما نشهده من أحداث على مستوى الدول والمؤسسات والأفراد وظهور تحديات تستدعي مواكبتها من قبل صُناع القرار على الصعيد المحلّي والإقليمي والدولي كمواجهة الأزمات المالية المتكررة وأثرها على الشرائح الأقل دخلاً، والتغييرات المناخية وآثارها على المجتمعات الريفية، والحروب الدولية وانعكاساتها على ارتفاع مستوى الأسعار والتذبذب في أسعار الطاقة والذي ينعكس سلباً على قطاع الأعمال والصناعة. وعليه، أولى البنك المركزي الأردني أهمية كبيرة للاشتمال المالي استجابةً لهذه التحديات.

وانطلاقاً من رؤية البنك المركزي الأردني لتعزيز الاشتمال المالي في المملكة، وبما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمكين كافة فئات وشرائح المجتمع من الأفراد وقطاع الأعمال من الوصول للخدمات والمنتجات المالية الملائمة، كخدمات الدفع والتحويل والتمويل والادخار والتأمين من خلال المؤسسات المالية الرسمية وبكلف معقولة، وبشكل يلبي احتياجاتهم ويساعدهم في تحسين مستوى معيشتهم بطريقة آمنة ومستدامة، أطلق البنك المركزي الأردني الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2018–2020) لتحقيق هذه الرؤية ومواءمة السياسات والجهود عبر القطاعين العام والخاص، والعمل على مبادرات وخطط عمل واضحة قابلة للقياس مع الشركاء لتعزيز الاشتمال المالي في المملكة. هذا وقد نجحت الاستراتيجية في تحقيق ما هو أبعد من الأهداف الرئيسية حيث أظهرت الدراسة المسحيّة للاشتمال المالي لعام 2022 ارتفاع نسبة الاشتمال المالي في المملكة من (33.1٪) إلى (43.1٪) وتقليص الفجوة الجندرية في القطاع المالي من (53٪) إلى (22٪).

واستكمالاً لهذه الجهود المثمرة، وضع البنك المركزي الأردني الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) كخارطة طريق لتعزيز الاشتمال المالي في المملكة بما يضمن تسخير الوسائل الممكّنة للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، وخلق الفرص للمستبعدين مالياً للانخراط بعجلة الإنتاج. انسجاماً مع رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة (2023–2033) – التي تعد خارطة الطريق للاقتصاد الوطني على مدى السَّنوات العشر المقبلة – والبرنامج التنفيذي الخاص بها وذلك خلال الفترة الزمنية التي يتقاطعان بها (أولويَّات 2023–2025)، فقد تم وضع الاستراتيجية كأحد المبادرات المطلوبة من القطاع المالي وباعتبارها أحد المرتكزات الأساسية لتطوير قطاع الأسواق والخدمات المالية وتعزيزاً لمساعي المملكة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة المنبثقة عن الأمم المتحدة لعام 2030.

تتمحور رؤية الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) حول **"الوصول والاستخدام المسؤول والمستدام للمنتجات والخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع وبما يسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة".**

تولى البنك المركزي الأردني على مدار الأعوام الماضية الدور القيادي في مجال تعزيز الاشتمال المالي في المملكة ويسانده في ذلك شركاؤه من القطاعين العام والخاص لتحقيق الأهداف المنشودة. وقد اتبع البنك المركزي الأردني منذ إعداد وتطبيق الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2018–2020) النهج التشاركي بين كافة الأطراف المعنية بحيث تم تحديد الأدوار والمسؤوليات بما يساهم في تعزيز الفهم المشترك وتنسيق وتوحيد وتأطير المبادرات والجهود في المملكة تحت مظلة واحدة مما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة والتوجيه الأمثل للموارد نحو القطاعات ذات الأولوية والفئات المستهدفة لتعزيز الاشتمال المالي في المملكة.

يضم الإطار العام للاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) الفئات المستهدفة والركائز الأساسية والممكنات ذات الأولوية، حيث تم وضعها بما يتوافق مع أولويات الاشتمال المالي في المملكة ويُحقق تعزيز الاستخدام المسؤول والمستدام والشامل للخدمات المالية. حيث تستهدف الاستراتيجية الأفراد وقطاع الأعمال، خاصةً أولئك المستبعدين مالياً، وعلى وجه الخصوص الفئات التالية: 40٪ الأقل دخلاً والمرأة والشباب واللاجئين والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

جاء تضمين قطاع التأمين كأحد الركائز الجديدة للاستراتيجية لدوره في مواجهة الحالات الطارئة وتلبية مستلزمات الحياة الكريمة. كما تم إيلاء اهتمام خاص بالمرأة لوجود فجوة جندرية في الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية وبعض الممارسات التي تحد من تبوأ المرأة لدورها الطليعي في المجتمع والمشاركة بشكل فعّال في تحقيق النمو الاقتصادي للدولة. أما اللاجئين فقد تم وضع سياسات خاصة التزاما بالدور الأردني في دعم اللاجئين والتأكيد على حقهم الأساسي باستخدام خدمات ومنتجات مالية تلائم ظروفهم ومستويات دخلهم ، وتمكنهم من صنع الفرص لتحسين جودة الحياة وبشكل يحفظ كرامتهم ورغباتهم.

تضم الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) أربعة ركائز أساسية هي: التمويل، والادخار، والتأمين، والدفع والتحويل. حيث تم ضم الادخار كأحد الركائز الأساسية في الاستراتيجية للعمل على تطوير منتجات ادخارية تساعد المستهلك المالي على التخطيط المالي السليم والعمل على تحفيز وتشجيع استخدام المنتجات الادخارية الحالية للتمكن من تحسين المستوى المعيشي واستخدام الموارد المالية المتاحة بشكل كفؤ ومسؤول.

تدعم الركائز أعلاه مجموعة من الممكنات ذات الأولوية التي من شأنها تعزيز الوصول والاستخدام الفعال والمستدام للخدمات والمنتجات المالية وهي: تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق، والتكنولوجيا المالية والابتكار، والبيانات والأبحاث، والأطر القانونية والتشريعية، والتنسيق والالتزام المؤسسي.

وللتكيف مع التغير المناخي وانعكاساته على القطاع المالي فقد عمل البنك المركزي على إدخال أسس التمويل الأخضر والمستدام في آلية وضع خطط العمل مع الشركاء وذلك تعزيزاً لسعي المملكة إلى التحول نحو الاقتصاد الأخضر، ومراعاة الأثآر المترتبة على الشرائح المستهدفة بسبب التغير المناخي.

5.1 الفئات المستهدفة

حددت الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي فئة 40٪ الأقل دخلاً والمرأة والشباب واللاجئين والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم كفئات مستهدفة تميل إلى إظهار نسب أدنى من المتوسط لمستوى الاشتمال المالي. تتمثل مؤشرات الاشتمال المالي لهذه الفئات بما يلي:

40٪ الأقل دخلاً

يُعرف 40٪ الأقل دخلاً بأنهم الأسر ذات الدخل المحدود التي تقع ضمن فئة أدنى 40٪ من إجمالي السكان البالغين من حيث مستوى الدخل. تُظهر الأسر ذات الدخل المحدود مؤشرات منخفضة لملكية واستخدام الحسابات والادخار والتمويل من مصادر رسمية والدفع الإلكتروني والتأمين. حيث كانت هذه المؤشرات كما يلي خلال عام 2022:

- **ملكية الحسابات:** (19.5٪) من البالغين من ذوي الدخل المحدود يمتلكون حساباً.
- **الدفع والتحويل:** (17.6٪) استخدموا الدفع الإلكتروني.
- **التمويل:** حصل (8.7٪) على تمويل من مصادر رسمية، وعلى الرغم من انخفاض هذه النسبة فإن الأسر ذات الدخل المحدود غالباً ما تتمكن من تلبية احتياجاتها من التمويل من مصادر غير رسمية، حيث كانت نسبة التمويل غير الرسمي متساوية تقريباً لكلاً من ذوي الدخل المحدود والمرتفع.
- **الادخار:** توصلت الدراسة المسحيّة للاشتمال المالي إلى نتيجة غير متوقعة مفادها أن شريحة الدخل المحدود تدخر المال أكثر من شريحة الدخل المرتفع بالرغم من أن الادخار من قبل الأسر ذات الدخل المحدود كان يتم في الغالب بحفظ النقود في المنزل بدلاً من حفظها في حساب. وفقاً للاستبيان، كانت نسبة الادخار لفئة 40٪ الأقل دخلاً (16.1٪)، مع (1.7٪) ادخروا أموالاً في حساب مالي، بينما كانت نسبة الادخار للـ (60٪) الأعلى دخلاً (13.8٪).
- **التأمين:** (53.6٪) كان لديهم تأمين. وتُعزى نسبة التأمين المرتفعة نسبياً بين الأسر ذات الدخل المحدود (53.6٪) إلى التأمين الصحي المقدم من جهة العمل والبرامج الحكومية الخاصة التي توفر التأمين الصحي المجاني للأسر ذات الدخل المحدود مقارنة بـ (66.7٪) للـ (60٪) الأعلى دخلاً.

المرأة

تبين الدراسة في عام 2022 وجود تفاوت كبير بين الجنسين في الاشتمال المالي، حيث تواجه المرأة تحديات عديدة مقارنة بالرجال، لا سيما في ملكية الحسابات واستخدام الدفع الإلكتروني. تالياً أهم المؤشرات للاشتمال المالي للمرأة في عام 2022:

- **ملكية الحسابات:** بلغت نسبة ملكية المرأة للحسابات المالية في عام 2022 (31٪) مقارنة بـ(53.1٪) للرجال، مما أدى إلى خلق فجوة جندرية كبيرة تبلغ (22.1٪). علماً بأن ملكية المرأة للحسابات في عام 2017 قد بلغت (27.2٪) مقارنة بـ (37.6٪) للرجال. ترتبط الفجوة الجندرية في ملكية الحسابات ارتباطًا وثيقًا بمستويات الدخل، حيث أن مستوى الدخل للمرأة عمومًا أقل من الرجال، إلا أن المرأة التي تقع ضمن فئة الـ (60٪) الأعلى دخلاً لديها نسب ملكية للحساب تقارب تلك للرجال.
- **الدفع والتحويل:** يُعد استخدام المرأة للدفع الإلكتروني قليلاً بسبب انخفاض ملكيتها للحسابات. في عام 2022، قامت فقط (27.4٪) من النساء باستخدام الدفع الإلكتروني مقارنة بـ(50.2٪) من الرجال.
- **التمويل:** حصلت المرأة على تمويل من المؤسسات المالية أكثر من الرجال بفارق بسيط (14.4٪ من النساء مقابل 14.3٪ من الرجال)، كما كانت نسب حصولها على تمويل من شركات التمويل الأصغر أعلى من تلك من البنوك.
- **الادخار:** تدل الفجوة الجندرية في ملكية الحسابات أن المرأة أقل ميلاً للادخار في حسابات رسمية. حيث قامت (3.3٪) من النساء فقط بالادخار في حساب في عام 2022، مقارنة بـ(5.1٪) من الرجال.
- **التأمين:** بشكل عام فإن نسب امتلاك التأمين متقاربة بين المرأة (60.7٪) والرجال (61.1٪) إلا أن المرأة تميل أكثر من الرجال لامتلاك التأمين الصحي مقارنة بتأمين الحياة أو تأمين المركبات.

توضح هذه التفاوتات الحاجة إلى بذل جهود موجَّهة لتحسين الاشتمال المالي للمرأة وسد الفجوة الجندرية في الوصول إلى الخدمات المالية.

الشباب

تواجه فئة الشباب من عمر 15 إلى 24 عامًا تفاوتاً ملحوظاً في استخدام مختلف المنتجات المالية مقارنةً بالأشخاص الأكبر سنًا ويتضح هذا التفاوت على النحو التالي:

- **ملكية الحساب:** (23.9٪) من الشباب لديهم حساب مالي في حين أن ضعف هذه النسبة تقريباً (50.9٪) من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من 25 عامًا فأكثر يمتلكون حساباً مالياً.
- **الدفع والتحويل:** (23.3٪) فقط من الشباب استخدموا الدفع الإلكتروني في عام 2022، وهو بالضبط نصف النسبة المسجلة للبالغين الأكبر سنًا (46.6٪).
- **التمويل:** (5.2٪) فقط من الشباب حصلوا على تمويل رسمي في عام 2022، مقارنة بـ (18.1٪ للبالغين الأكبر سنًا، وعلى غرار اللاجئين فإن الشباب أكثر ميلاً للحصول على تمويل من شركات التمويل الأصغر بدلاً من البنوك.
- **الادخار:** كانت نسبة الشباب الذين ادخروا أموالاً في حساب بنكي في عام 2022 (2.6٪)؛ أي أكثر من النصف بقليل مقارنة بنسبة البالغين الأكبر سنًا (5٪).
- **التأمين:** كانت نسبة الشباب الذين لديهم تأمين عالية نسبيًا (53.8٪) ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى كونهم مغطّون بموجب التأمين الصحي لوالديهم وبالرغم من ذلك، فإن هذه النسبة تعد أقل من نسبة البالغين الأكبر سنًا الذين لديهم تامين صحياً (63.9٪).

يسلط هذا التفاوت في الاشتمال المالي الضوء على التحديات التي يواجهها الشباب في الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية واستخدامها مقارنة بنظرائهم الأكبر سنًا. إن الجهود الرامية إلى معالجة هذه الفجوات وتعزيز الاشتمال المالي بين الشباب أساسية لتعزيز سلامتهم المالية وآفاقهم الاقتصادية المستقبلية.

اللاجئين

يواجه اللاجئون عقبات كثيرة وملحوظة عندما يتعلق الأمر بتحقيق الاشتمال المالي الرسمي، كما هو مبين من النتائج التالية:

- **ملكية الحسابات:** يمتلك (12.1٪) فقط من اللاجئين حسابات مالية، وهي نسبة قليلة بشكل ملحوظ مقارنة مع مجموع السكان.
- **الدفع والتحويل:** قام (10.4٪) فقط من اللاجئين باستخدام الدفع الإلكتروني في عام 2022، مما يشير إلى مشاركتهم الضئيلة في منظومة الدفع الإلكتروني.
- **التمويل:** حصل (5.5٪) فقط من اللاجئين على تمويل من مصادر رسمية مقارنة بـ (66.5٪) حصلوا على التمويل من مصادر غير رسمية، مما يشير إلى وصولهم المحدود إلى التمويل من مصادر رسمية.
- **الادخار:** لم يدخر أي من اللاجئين الذين شملهم الاستبيان أموالاً في حساب بنكي أو محفظة الكترونية، لكن في عام 2022 قام (3.3٪) منهم بالادخار بشكل غير رسمي، مما يسلط الضوء على افتقار اللاجئين لفرصة الوصول إلى خيارات الادخار الرسمية.
- **التأمين:** يمتلك (17.6٪) فقط من اللاجئين تأميناً، وهي نسبة أقل بكثير من باقي الفئات.

يمكن أن يُعزى انخفاض جزء من مؤشرات الاشتمال المالي إلى انخفاض مستويات الدخل والعمالة، حيث أن متوسط الدخل الشهري قدره (60) ديناراً أردنياً، وهو أقل بكثير من متوسط الدخل الشهري للآخرين والبالغ (200) دينار أردني.

وبالرغم مما سبق، بدأت بعض المؤسسات المالية بقبول الأشكال البديلة لوثائق إثبات الهوية، مثل البطاقات الصادرة عن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو تصاريح الإقامة. وعليه، فمن الممكن أن تسهل هذه الوثائق وصول اللاجئين إلى الخدمات المالية الرسمية، مما قد يساعد في شمولهم مالياً في المستقبل.

المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

أجرى البنك المركزي الأردني والمؤسسة الألمانية للتعاون الدولي في عام 2022 أول مسح تمثيلي على المستوى الوطني في الأردن لقياس الاشتمال المالي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم. كان تعريف المنشآت متناهية الصغير والصغيرة والمتوسطة المعتمد ضمن هذا المسح هو ذاته المعتمد من قبل دائرة الإحصاءات العامة الأردنية في تعدادها المؤسسي. حيث تم تعريف المنشآت متناهية الصغر على أنها المنشآت التي تضم (من 1 إلى 4) موظفين، والمنشآت الصغيرة (من 5 إلى 19) موظفًا، والمنشآت متوسطة الحجم (من 20 إلى 99) موظفًا. كما ميزت الدراسة بين المنشآت الرسمية وغير الرسمية؛ أي تلك المسجلة قانونيًا كمنشأة تجارية لدى جهة حكومية مختصة (الرسمية) مقابل تلك غير المسجلة (غير الرسمية). أكد هذا المسح التوقعات بأنه كلما زاد حجم المنشأة، زاد مستوى الاشتمال المالي بشكل ملحوظ. فيما يتعلق بملكية الحسابات، واستخدام منتجات الادخار والاستثمار، والتمويل، والتأمين، والدفع والتحويل، تميل المنشآت متوسطة الحجم إلى أن تكون نسب استخدامها أعلى بكثير من المنشآت متناهية الصغر، مع وقوع المنشآت الصغيرة بين الفئتين السابقتين. تشير الدراسة أيضًا إلى أن هناك فجوة محتملة في الائتمان لمبالغ القروض التي تتراوح تقريبًا بين (10,000) و (100,000) دينار أردني، حيث تكون هذه المبالغ أحيانًا كبيرة جدًا بالنسبة لشركات التمويل الأصغر وصغيرة جدًا بالنسبة للبنوك.

5.2 الممكنات ذات الأولوية

تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق

اكتسب مفهوم الصحة المالية أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة نتيجة للأزمة المالية العالمية وإلى جائحة كورونا، وذلك لضمان تعامل المستهلكين مع النظام المالي بما يتناسب مع مصالحهم ويلبي احتياجاتهم الخاصة، بالإضافة إلى حمايتهم ومساعدتهم على التأقلم مالياً بشكل يومي وتمكينهم من مواجهة الصدمات غير المتوقعة وبالتالي تعزيز منعتهم المالية.

تعتمد المنعة المالية على توافر الموارد المناسبة والقدرة على توظيفها لمواجهة الصدمات المالية السلبية، حيث أن توافر مستوى دخل وادخار كافٍ ضروري ليس فقط لتلبية نفقات المعيشة وتوفير الاحتياجات طويلة الأمد، ولكن أيضًا لمواجهة أي ظرف طارئ. ويعتبر الوصول إلى التمويل المُيّسر أحد سبل التأقلم مع الصدمات السلبية في حال عدم كفاية الموارد المالية، إلا أن الإفراط في المديونية يقيد موارد الأسرة ويقلل من منعتها المالية وقدرتها على مواجهة الصدمات المالية المستقبلية. كما تعد آليات التأمين من الطرق الأخرى لإدارة المخاطر وتخفيف الآثار المالية السلبية المحتملة، كما أن القدرة على تجنب خسارة الموارد المالية نتيجة محاولات الاحتيال/النصب يمكن أن تعزز أيضًا المنعة المالية. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون قدرة الفرد على التكيف والتعافي من الصدمات مرتبطة أيضًا بالقدرات والتصورات الشخصية.

يعد كل من الاشتمال المالي وحماية المستهلك المالي والتثقيف المالي سياسات مترابطة تهدف إلى دعم وتعزيز الصحة المالية، فضلاً عن المساهمة في تعزيز الثقة في النظام المالي، والتي يمكن تحقيقها من خلال السعي لضمان تمتع المستهلكين الماليين بما يلي:

- جودة الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بما يخدم مصالحهم.
- التعامل مع المؤسسات المالية التي تتمتع بإجراءات مناسبة لحماية المستهلك المالي بحيث يتم التعامل معهم بإنصاف ومسؤولية وعدم استغلالهم.
- امتلاك المعرفة والمهارات المالية اللازمة لتغيير توجهاتهم، وتمكينهم، وتعزيز السلوك المالي الصحي لديهم.

إن التثقيف المالي عنصر أساسي في تمكين المستهلك؛ فهو يعزز العادات المالية الجيدة واتخاذ القرارات المالية السليمة. كما يحسن إدارة الأموال ويعزز قدرة الأفراد على تحمل أي صعوبات مالية قد تطرأ. وبالتالي، يشكل التثقيف المالي أساسًا صلبًا لحياة مالية أكثر صحة للأفراد ويمكّنهم من المساهمة بشكل أفضل في التنمية المستدامة داخل مجتمعاتهم.

وقد حرص البنك المركزي الأردني على تعزيز الثقافة المالية داخل المجتمع الأردني، ومع ذلك، لا تزال هنالك حاجة إلى بذل جهود إضافية لتمكين المستهلك وتثقيفه بشكل أكبر.

التكنولوجيا المالية والابتكار

تُعرف التكنولوجيا المالية على أنها الابتكار التكنولوجي في الخدمات المالية الذي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها تأثير مادي مرتبط على تقديم الخدمات المالية. من المتوقع أن تكون شركات التكنولوجيا المالية محركات أساسية لتعزيز التنافسية، والوصول إلى التمويل ودعم النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل.

تعمل شركات التكنولوجيا المالية منذ سنوات عديدة في قطاع الدفع الإلكتروني كما بدأت مؤخراً عدة شركات العمل في قطاع التمويل. عادة ما تطبق شركات التكنولوجيا المالية نماذج خوارزمية لمنح قروض صغيرة نسبيًا بسرعة وكفاءة كما قامت بعض الشركات بإنشاء منصات تكنولوجية لربط المستثمرين بالمقترضين كمنصات التمويل الجماعي بدلاً من قيامهم بمنح القروض بشكل مباشر.

تستثمر المؤسسات المالية بشكل كبير في التحول الرقمي بهدف تحسين آلية تفاعلها مع عملاءها، حيث تمتلك معظم المؤسسات المالية الرسمية تطبيقات الهاتف النقال وأنظمة بنكية على الإنترنت. كما يتم توجيه الاستثمارات الجديدة لإضافة المزيد من الوظائف وجعلها أسهل استخداماً.

إن العامل الأساسي لإتاحة تطور التكنولوجيا المالية هو وجود بيئة تنظيمية مواتية للابتكار توفر حماية للمستهلك ويقين تنظيمي في ظل التغير السريع الذي يشهده القطاع.

البيانات والأبحاث

يبرز دور البيانات والأبحاث خلال عملية تطوير الاستراتيجية الوطنية كأحد الممكنات الرئيسية لدورها المحوري في رسم السياسات الفعالة وتعزيز الممارسات المالية الشاملة. يؤكد هذا على الأهمية الكبيرة لجمع وتحليل البيانات المصنفة في إعداد تقارير موجزة لتطوير السياسات وتحديد العوائق الخاصة بالاشتمال المالي بالإضافة إلى أهميتها في رصد التقدم والإنجاز. إن البنك المركزي لا يسعى لتعزيز المسؤولية والشفافية فحسب وإنما التوافق أيضا مع المعايير العالمية عبر تبني نهج علمي مبني على البيانات بما يضمن تطوير مبادرات للاشتمال المالي ترتكز على واقع الحال للسكان باختلاف شرائحهم.

في وقت إجراء الدراسة المسحية للاشتمال المالي السابقة في عام 2017، بدأ البنك المركزي الأردني في جمع مؤشرات الاشتمال المالي بشكل منظم ومنهجي. واعتبارا من عام 2022، بدأ البنك المركزي بتحديث مجموعة المؤشرات وإضافة مؤشرات جديدة بهدف تكوين صورة أكثر شمولا واكتمالا.

المنصة الإلكترونية لتجميع البيانات وتحليلها:

قام البنك المركزي الأردني باستحداث نظام المنصة الإلكترونية لتجميع البيانات وتحليلها كأداة رقابية أساسية داعمة لوظيفة الإشراف والرقابة، من خلال مراقبة نمو وتطور وتقييم ورصد جميع القطاعات التي تقع تحت مظلة البنك المركزي الأردني والتأكد من سلامتها وكفاءتها، وتقييم أثر النمو فيها على النمو الاقتصادي الشامل والاشتمال المالي في المملكة، بالإضافة إلى تتبع وتحليل سلوكيات شرائح عملاء هذه القطاعات، ودور ذلك في رسم وتطوير السياسات وتبني المعايير اللازمة ووضع مؤشرات الأداء للفترات القادمة واتخاذ القرارات المناسبة بهذا. الخصوص حيث سيتم اطلاق هذه المنصة خلال العام 2024 وفيما يلي أبرز الفوائد لهذه المنصة:

- تعمل المنصة الإلكترونية على تخفيف عبء تنفيذ متطلبات امتثال الجهات الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي فيما يتعلق بعملية تزويد البيانات من خلال نظام مؤتمت.
- يعد نظام المنصة الإلكترونية نظاما مركزيا متكامل لجمع البيانات، حيث يعمل كبوابة مركزية متكاملة لتجميع البيانات التي يتم تزويدها من الجهات إفراديا أو تجميعيا من خلال نماذج بيانات معتمدة وتحليل هذه البيانات واستخراج التقارير من قبل مختلف الدوائر الرقابية في البنك المركزي.
- توفر المنصة الإلكترونية قاعدة بيانات تاريخية لجميع الجهات المشاركة عليها، حيث تمكن المستخدمين من الاطلاع على جميع البيانات المدخلة من قبلهم بحيث يسهل الرجوع لها ضمن قاعدة بيانات آمنة ومحمية.
- القابلية الفنية للبنوك للربط مع النظام، مما يتيح خيارات متعددة لتزويد البنك المركزي بالبيانات وفق عدة تقنيات مختلفة وسهلة التطبيق والاستخدام.
- الكفاءة والسرعة في تبادل البيانات بين الدوائر الرقابية في البنك المركزي والبنوك الأخرى، حيث يتم رصد جميع أخطاء إدخال البيانات من خلال قواعد تحقق معتمدة مسبقا ومراجعة هذه الأخطاء وتصحيحها للوصول إلى بيانات دقيقة وموثوقة في مدة زمنية أقل من الطرق التقليدية.
- نتائج تحليل سريعة للبيانات وسرعة نشر البيانات الإجمالية التي تساعد في اتخاذ القرار وبيان مدى نمو وتطور الجهات الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي من خلال خاصية عرض نتائج تحليل البيانات بطريقة ديناميكية وقدرة المستخدم على بناء التقارير بالإضافة إلى توفير (Dash-Boards) لمراقبة البيانات ورصد الانحرافات.
- تسهيل وصول الجهات المشاركة إلى نسب انتشار الخدمات المالية من خلال التقارير المستخرجة من المنصة والمنشورة من البنك المركزي مما يمكنهم من بناء الخطط الاستراتيجية لتطوير البنية التحتية ونشر خدماتهم ومنتجاتهم المالية وقنواتهم الإلكترونية وبالتالي تسهيل الوصول للمستخدمين والمساهمة في مبادرات الاشتمال المالي في المملكة.

الأطر القانونية والتشريعية

تعد الأطر القانونية والتشريعية عوامل أساسية لتطوير القطاع المالي بشكل عام وتعزيز الاشتمال المالي بشكل خاص، حيث تغطي مجموعة واسعة من المواضيع ذات الصلة بالاشتمال المالي التي تهم المؤسسات المالية والمستهلك المالي حيث أدرج البنك المركزي الأردني ضمن الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028) مجموعة من الإجراءات الاستراتيجية القانونية والتشريعية لدعم مبادرات الاشتمال المالي على النحو الآتي:

- مراجعة القوانين والأنظمة المتعلقة بالسماح للشباب دون 18 عاماً بفتح حساب بنكي أساسي/محفظة إلكترونية.
- مراجعة السياسات بهدف تبسيط متطلبات الوثائق لفتح المحافظ الإلكترونية للاجئين.
- مراجعة سياسات البنوك المتعلقة بفتح الحسابات لتصبح حساسة للنوع الاجتماعي.
- مراجعة وتعزيز تقديم الخدمات المالية التي تناسب المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لتعزيز وصولهم إلى الخدمات المالية بالتعاون مع السلطات والمنظمات المحلية.
- تفعيل قانون الإعسار وسجل الحقوق على الأموال المنقولة.
- ترخيص شركات التمويل.
- وضع التعليمات اللازمة بموجب نظام شركات التمويل رقم (107) لعام 2021
- مراجعة الإطار القانوني والتشريعي لشركات المعلومات الائتمانية للتأكد من مواكبة التطورات الدولية في مجال المعلومات الائتمانية، بما في ذلك تطوير نماذج التعلم الآلي واستخدام البيانات الضخمة.
- إصدار التعليمات اللازمة لشركات التمويل.
- تحديد العقبات التي قد تواجه المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فيما يتعلق بفتح حسابات الادخار واجراء الإصلاحات التنظيمية اللازمة.
- تطبيق نظام ملاءة مالية قائم على المخاطر وذلك من خلال تنفيذ التعليمات الخاصة بهامش الملاءة المالية رقم (7) لعام 2023 وضمان التزام الشركات بالنسبة الحد الأدنى لهامش الملاءة.
- فرض متطلبات رأس المال الأدنى الجديدة رقم (6) لعام 2023 لزيادة قدرة شركات التأمين على تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل والامتثال لالتزاماتها تجاههم.
- مراجعة تعليمات التأمين الإلزامي للمركبات
- توفير البيئة القانونية لشركات التأمين للقيام بأعمال التأمين متناهي الصغر من خلال إصدار تعليمات جديدة تنظم أعمال التأمين متناهي الصغر لتمكين الشركات من تطوير منتجات وخدمات جديدة.
- مراجعة تعليمات ترخيص وتنظيم مقدمي خدمات التأمين للوسطاء والوكلاء.
- إصدار تعليمات لأعمال التأمين من خلال وسائل إلكترونية توفر بيئة مناسبة لتسهيل القنوات الرقمية.
- إصدار مراجعة معدلة لمدونة سلوك شركات التأمين.
- إصدار شروط ولوائح للمنتجات التأمينية الجديدة.
- إصدار تعليمات للعقوبات والغرامات بحق الانتهاكات المتعلقة بقضايا حماية المستهلك المالي
- تعديل تعليمات "التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية" الحالية وإصدار التعليمات المحدثة بعنوان "حماية المستهلك المالي للقطاع المصرفي".

6. الأهداف الوطنية والأهداف الفرعية

الجدول 1: الأهداف الوطنية والأهداف الفرعية

الأهداف الوطنية	الأهداف الفرعية
أ. رفع نسبة ملكية الحسابات المالية للأفراد ولقطاع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المؤسسات المالية الرسمية	– رفع نسبة ملكية الحسابات المالية للبالغين من (43.1٪) في عام 2022 إلى (65٪) بنهاية عام 2028. – تقليص الفجوة الجندرية في القطاع المالي – مقاسة بملكية الحسابات المالية من (22٪) في عام 2022 إلى (12٪) بنهاية عام 2028. – رفع نسبة ملكية الحسابات المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من (52.4٪) في عام 2022 إلى (75٪) بنهاية عام 2028.
ب. رفع نسبة استخدام الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للمنتجات والخدمات المالية المتنوعة التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، بما في ذلك التمويل، الادخار، الدفع والتحويل، والتأمين	• **الدفع والتحويل:** – رفع نسبة البالغين الذين يستخدمون الدفع الإلكتروني من (39.8٪) في عام 2022 إلى (65٪) بنهاية عام 2028. – رفع نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تستخدم الدفع الإلكتروني من (31.5٪) في عام 2022 إلى (50٪) بنهاية عام 2028. • **التمويل (من البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية):** – زيادة حجم القروض الممنوحة من البنوك للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بنسبة (24٪) خلال أربع سنوات (بمعدل نمو سنوي بنسبة (6٪)). – تعزيز وصول الأفراد للتمويل المسؤول من البنوك. – تعزيز وصول المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للتمويل الرسمي من شركات التمويل بنسبة نمو (16٪) خلال أربع سنوات. – تحسين جودة الخدمات والمنتجات المالية للعملاء وتمكينهم من خلال اتخاذ تدابير مناسبة لتعزيز حماية المستهلك المالي وبناء قدراتهم المالية. – تسهيل وصول اللاجئين إلى التمويل. • **الادخار** – رفع نسبة البالغين الذي يدخرون في المؤسسات المالية الرسمية من (4.3٪) في عام 2022 إلى (10٪) بنهاية عام 2028. – رفع نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الذين يدخرون في المؤسسات المالية الرسمية من (15٪) في عام 2022 إلى (20٪) بنهاية عام 2028. – زيادة الأدوات/المنتجات الادخارية والحلول الرقمية التي تقدمها المؤسسات المختلفة والمتاحة للجمهور. • **التأمين** – الحفاظ على قطاع تأمين قوي ومستدام، يحافظ على الثروة والمدخرات الوطنية. – زيادة استخدام المنتجات والخدمات التأمينية. – تعزيز الثقة في منتجات وخدمات التأمين.
ج تحسين جودة الخدمات والمنتجات المالية للمستهلكين وتمكينهم من خلال تدابير مناسبة لتعزيز حماية المستهلك المالي وبناء القدرة المالية	• **حماية المستهلك المالي** – تعزيز الإطار العام لحماية المستهلك المالي في المملكة. • **القدرات المالية** – رفع متوسط نقاط الصحة المالية للمستهلك المالي من (42٪) في عام 2023 إلى (50٪) بنهاية عام 2028. – رفع نقاط الثقافة المالية للبالغين من (58٪) في عام 2023 إلى (62٪) بنهاية عام 2028. – إجراء دراسة قياس نقاط الثقافة المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (من المتوقع تنفيذها في عام 2024).

ب. الوضع الحالي للاشتمال المالي في المملكة

أجرى البنك المركزي الأردني في عام 2022 دراسة مسحية شاملة للاشتمال المالي بالتعاون مع شركة The Business (Finance and Consulting) Company – إحدى الشركات الاستشارية الدولية المتخصصة. تهدف الدراسة للوقوف على واقع الاشتمال المالي للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المملكة بشكل كمي ونوعي، وبيان أثر تطبيق الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2018–2020)، ولتكون نتائج الدراسة حجر الأساس لوضع الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028).

أظهرت نتائج الدراسة نجاح الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2018–2020) في تحقيق أهدافها الرئيسية من خلال رفع نسبة الاشتمال المالي في المملكة من (33.1٪) إلى (43.1٪) وتقليص الفجوة بين الجنسين في القطاع المالي من (53٪) إلى (22٪). كما قامت الدراسة بقياس واقع الاشتمال المالي من أبعاده الثلاث: الوصول، والاستخدام، وجودة الخدمات والمنتجات المالية الرسمية؛ التمويل، والادخار، والتأمين، وخدمات الدفع والتحويل.

كما توفر الدراسة مجموعة من المؤشرات المصنفة وفقاً للفئات المستهدفة في الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028)، وهم: 40٪ الأقل دخلاً، والمرأة، والشباب، واللاجئين، والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، لضمان وضع أهداف كمية ونوعية دقيقة وفق الاحتياجات الفعلية لكل فئة في سبيل تحسين مستويات الاشتمال المالي وبما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي.

يمكن تلخيص مستوى الاشتمال المالي للأفراد في المملكة من خلال المؤشرات الخمسة الرئيسة التالية تم (الجدول 2).

أما فيما يتعلق بمؤشرات مستوى الاشتمال المالي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المملكة فقد كانت كالآتي (الجدول 3).

الجدول 2: مؤشرات مستوى الاشتمال المالي للأفراد في المملكة

ملكية الحسابات	الدفع والتحويل	التمويل	الادخار	التأمين
43.1٪	39.8٪	14.4٪	4.3٪	60.9٪
لديهم حساب بنكي أو محفظة الكترونية	استخدم الدفع الإلكتروني خلال عام 2022	الحصول على التمويل من المؤسسات المالية خلال عام 2022	ادخار الأموال في المؤسسات المالية خلال عام 2022	لديهم تأمين

الجدول 3: مؤشرات مستوى الاشتمال المالي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المملكة

ملكية الحسابات	الدفع والتحويل	التمويل	الادخار والاستثمار	التأمين
52.4٪	31.5٪	28.3٪	15٪	32.5٪
لديهم حسابات	استخدموا الدفع الإلكتروني خلال عام 2022	حصلوا على تمويل من مؤسسات مالية خلال عام 2022	لديهم نوع من أنواع منتجات الادخار أو الاستثمار خلال عام 2022	لديهم تأمين

1. الاشتمال المالي للأسر

1.1 ملكية الحسابات

الجدول 4: مؤشرات الاشتمال المالي لعامي 2017 و 2022

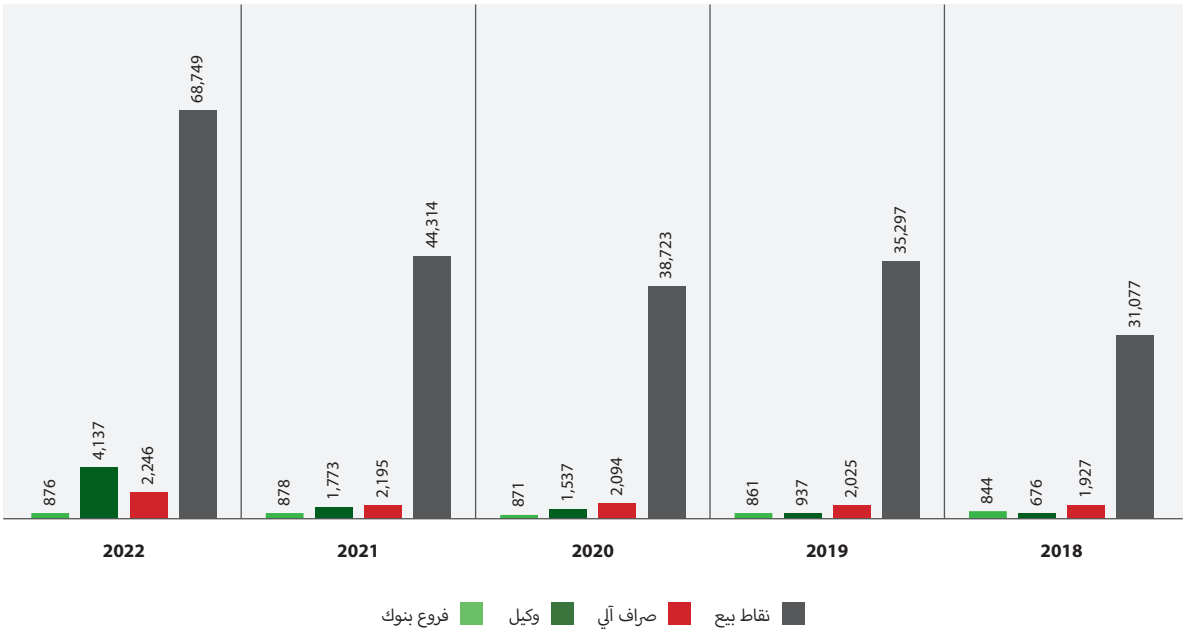
مؤشر الاشتمال المالي	2017 (٪)	2022 (٪)	التغير (٪)
نسبة البالغين الذين لديهم أي حساب	33.1	43.1	+10.0
ملكية الحسابات البنكية	32.0	34.9	+2.9
ملكية المحافظ الإلكترونية	0.9	14.9	+14.0

- شهدت نسبة البالغين الذين لديهم أي نوع من أنواع الحسابات زيادة ملحوظة من (33.1٪) في عام 2017 إلى (43.1٪) في عام 2022، بزيادة قدرها (10٪) نقاط مئوية.
- شهدت ملكية الحسابات البنكية نمواً معتدلاً من (32٪) في عام 2017 إلى (34.9٪) في عام 2022 على الرغم من طرح منتج الحساب البنكي الأساسي الذي يستهدف المستبعدين مالياً.
- شهدت ملكية المحفظة الإلكترونية نمواً كبيراً، من (0.9٪) للبالغين في عام 2017 إلى (14.9٪) في عام 2022، بزيادة ملحوظة قدرها (14٪) نقطة مئوية.
- كان التزايد في استخدام المحافظ الإلكترونية مدفوعا بجهود أصحاب العمل وصرف المعونات والمساعدات من الحكومة والمنظمات الدولية وغيرها من المدفوعات التي تمت من خلالها.
- لعبت جائحة كورونا دورًا محوريًا في تشجيع أصحاب العمل والحكومة على تقليل المعاملات النقدية والشيكات، مما ساهم في تعزيز استخدام المحافظ الإلكترونية.

1.2 الدفع والتحويل

أقبلت الأسر في الأردن بشكل ملحوظ على استخدام القنوات الإلكترونية لإجراء عمليات الدفع والتحويل نتيجة عدة عوامل ساهمت بذلك. حيث قام (39.8٪) من البالغين باستخدام الدفع الإلكتروني عام 2022، بزيادة ملحوظة عن (18.3٪) في عام 2017. لعبت جائحة كورونا دوراً كبيراً في هذا التحول والارتفاع، حيث فضل أصحاب العمل صرف الرواتب إلكترونياً وقامت الحكومة بتحويل المزيد من المساعدات والمعونات المالية عبر الحسابات، وأصبح الناس أكثر حذراً في التعامل مع النقد درءاً لانتشار العدوى. من العوامل الرئيسية الأخرى التي ساهمت في زيادة استخدام الدفع الإلكتروني؛ المبادرات التوعوية التي تقودها الحكومة، وزيادة توفر أجهزة نقاط البيع، وتحسينات في البنية التحتية التقنية للدفع. كما أسهم إدخال نظام الدفع الفوري (CliQ) الذي يتيح إجراء التحويلات المالية الفورية والمجانية بين البنوك ومقدمي خدمات الدفع في نمو التحويلات الإلكترونية.

بالإضافة إلى ذلك تعد بطاقات الدفع (المدينة، والدائنة، والمدفوعة مسبقاً) الأدوات الرئيسية للدفع الإلكتروني، حيث يمتلكها (24.7٪) من البالغين. وبالرغم مما سبق، فإن إجراء عمليات الدفع بدون بطاقات عن طريق استخدام رمز الاستجابة السريعة (QR Code) بات يكتسب قبولاً واسعاً ومن المتوقع أن يصبح أكثر انتشاراً.



الشكل 2: نقاط الوصول إلى الخدمات المالية في الأردن

1.3 التمويل

ارتفعت نسب الحصول على التمويل في عام 2022 نتيجة لجائحة كورونا حيث تركز هذا الارتفاع في الحصول عليه من المصادر غير الرسمية. بلغت نسبة الحصول على التمويل من مصادر غير رسمية من البالغين (39.3٪) في عام 2022 في حين بلغت نسبة التمويل من مصادر رسمية (14.4٪) فقط، وبذلك شهدت نسب الحصول على التمويل ارتفاعاً حيث كانت الحصول على التمويل من مصادر غير رسمية (13.3٪) والرسمي (9.9٪) في عام 2017.

لعبت شركات التمويل الأصغر دورًا هامًا في عام 2022 حيث كانت نسبة البالغين الحاصلين على تمويل منها (8.3٪)، متجاوزة بذلك نسبة التمويل من البنوك (6.6٪). كما ساهمت المؤسسات المالية غير البنكية الأخرى بجانب شركات التمويل الأصغر، مثل شركات التمويل وجهات التمويل المدعومة من الحكومة في تعزيز الاشتمال المالي حيث حصل منها (1.9) من البالغين على تمويل في عام 2022، مقارنة بـنسبة (1٪) في عام 2017.

كما أدى سنّ نظام شركات التمويل رقم (107) لسنة 2021 الذي دخل حيز التنفيذ اعتباراً من 30 أيار 2022 إلى إخضاع شركات التمويل لإشراف ورقابة البنك المركزي الأردني الأمر الذي من شأنه تعزيز سلامة القطاع المالي.

1.4 الادخار

وصلت نسبة البالغين الذين قاموا بادخار أموالهم -بأي شكل- في عام 2022 إلى (14.7٪). يُعزى هذا الرقم المنخفض نسبيًا بشكل رئيسي إلى تأثيرات جائحة كورونا، حيث أن قلة الأموال التي بحوزة الأسر منعها من الادخار بالإضافة إلى شعورهم بضغوطات تلزمهم بإقراض المال لأصدقائهم وأقاربهم. على صعيد آخر، وجد مؤشر الاشتمال المالي العالمي الصادر عن البنك الدولي لعام 2017 أن (45.2٪) من البالغين قد ادخروا المال. توصلت الدراسة المسحية إلى أن الأسلوب المفضل للادخار هو الاحتفاظ بالنقود في المنزل – (10.6٪) من البالغين، في حين انخفضت نسبة البالغين الذين يدخرون أموالهم بشكل رسمي في حساب من (9.3٪) في عام 2017 إلى (4.3٪) في عام 2022.

1.5 التأمين

يُعد التأمين من أكثر فئات المنتجات المالية انتشارًا في المملكة، ففي عام 2022 حيث بلغت نسبة البالغين الذين يمتلكون نوعاً من أنواع التأمين (60.9٪). تُعزى هذه النسبة المرتفعة في الغالب إلى التغطية التأمينية التلقائية المقدمة من خلال أصحاب العمل أو البرامج الحكومية للأسر ذات الدخل المحدود أو كمنتجات مضافة لمنتجات مالية أخرى مثل القروض. من غير المعتاد أن يتقدم الأفراد للحصول على التأمين وشرائه، باستثناء التأمين الإلزامي على المركبات.

يعتبر التأمين الصحي النوع الأكثر شيوعًا للتأمين، حيث يمتلكه (55.5٪) من البالغين، يليه التأمين على المركبات (16.9٪)، والتأمين على الحياة (4.7٪)، وتأمين الممتلكات (0.9٪). يتم إصدار العديد من بوالص التأمين من قبل أصحاب العمل بشكل جماعي، مع نسبة صغيرة فقط تُصدر للأفراد. أما بالنسبة للتأمين الأصغر فهو موجود في الأردن ويرتبط عادة بالقروض متناهية الصغر لتغطية تأمين على الحياة وتأمين الاستشفاء.

وبالرغم من حيازة ما يقرب نصف البنوك الأردنية للترخيص اللازم للانخراط في التأمين البنكي، إلا أن حجم التأمين الصادر عبر البنوك منخفض. وعلى عكس البنوك وشركات التمويل الأصغر لم تستغل شركات التأمين حتى الآن أنظمة الإنترنت والهواتف النقالة كوسيلة للتثقيف وترويج وبيع منتجاتها، وهو ما قد يفسر سبب إصدار بوالص قليلة نسبيًا للأفراد (مقابل بوالص جماعية).

2. الاشتمال المالي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

2.1 ملكية الحسابات

تعتبر ملكية الحسابات والمحافظ الإلكترونية بين المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية في الأردن أمرًا مهمًا لتسهيل الدفع الإلكتروني وتعزيز الاشتمال المالي.

- **ملكية الحسابات البنكية:** ترتبط ملكية الحساب بشكل قوي بحجم المنشأة ومدى رسميتها، فبينما بلغت نسبة ملكية الحسابات في المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية (48.2٪)، فإن هذه النسبة مجزأة كالتالي: (43.7٪) للمنشآت متناهية الصغر و(87.9٪) للمنشآت الصغيرة و(100٪) للمنشآت متوسطة الحجم.
- **ملكية المحافظ الإلكترونية:** لا ترتبط المحفظة الإلكترونية – والتي تتيح إجراء عمليات الدفع الإلكتروني- بحجم المنشاة وبالتالي فإنها تعد خيارًا سهلاً لإجراء عمليات الدفع الإلكتروني كما وتتشابه نسب الملكية للمحفظة الإلكترونية بين المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم بالرغم من اختلاف أحجامها.

2.2 الدفع والتحويل

- **استخدام الدفع الإلكتروني:** استخدم (31.5٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية الدفع الإلكتروني خلال عام 2022، حيث قام (29.5٪) منهم بالدفع الكترونياً واستلم (13.3٪) منهم دفعات الكترونياً من عملائهم.
- **الاستخدامات الشائعة للدفع الإلكتروني:** أكثر أشكال الدفع الإلكتروني شيوعًا بين المنشآت الرسمية دفع الفواتير (24.5٪)، يليها الدفع الإلكتروني للموردين (12.6٪) ومن ثم للموظفين (5.4٪).
- **استلام الدفعات الإلكترونية:** استلمت (11.3٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة دفعات الكترونية من العملاء عن طريق التحويلات البنكية، ومن خلال القنوات الأخرى؛ أجهزة نقاط البيع (6٪)، مواقع التجارة الإلكترونية (5.4٪)، ورمز الاستجابة السريعة (QR Code) (3.8٪).
- **الارتباط بحجم المنشأة ومدى رسميتها:** هناك ارتباط واضح لزيادة استخدام الدفع الإلكتروني مع تزايد حجم ومدى رسمية المنشأة. استخدم (7.7٪) فقط من المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية الدفع الإلكتروني، في حين كانت النسبة أعلى بشكل ملحوظ للمنشآت متوسطة الحجم التي استخدمت الدفع الإلكتروني (72.0٪).

تشير هذه النتائج إلى تزايد استخدام الدفع الإلكتروني بين المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم الرسمية في الأردن مع تنوع الغايات لاستخدامها. كما تميل مستويات استخدام الدفع الإلكتروني للزيادة مع حجم المنشأة ومدى رسميتها، مما يبرز الإمكانية لاستخدام الدفع الإلكتروني بشكل اكبر بين أنشطة قطاع الأعمال المختلفة في المملكة.

2.3 التمويل

- **ملكية القرض أو خط الائتمان:** بينت الدراسة أن (28.3٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية لديها قرضًا قائمًا أو خط ائتمان من مؤسسة مالية. واختلفت ملكية القروض بشكل كبير حسب حجم المنشآت، حيث تمتلك (38.0٪) من المنشآت المتوسطة الحجم قرض/قروضًا من المؤسسات المالية، و(34.5٪) من المنشآت الصغيرة الحجم، و(27.6٪) من المنشآت متناهية الصغر الرسمية.
- **الحصول على التمويل من مصادر غير رسمية:** تميل المنشآت متناهية الصغر للاعتماد على المصادر غير الرسمية لتلبية احتياجاتها الائتمانية وعليه فإن نسب ملكيتها للقروض من المؤسسات المالية منخفضة.
- **التمويل الإسلامي:** يعتبر التمويل الإسلامي مصدرًا بديلًا للتمويل ويحظى بشعبية بين جميع فئات المنشآت الرسمية بغض النظر عن حجمها. حيث استخدم (23.5٪) من المنشآت الرسمية بعض منتجات التمويل الإسلامي. كما كان المنتج الإسلامي الأكثر شيوعًا بين هذه المنشآت هو الإجارة المنتهية بالتمليك.

2.4 الادخار والاستثمار

يمتلك (15٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية في الأردن نوعًا من منتجات الادخار أو الاستثمار، بما في ذلك حسابات الادخار، حسابات الإيداع لأجل، شهادات الإيداع، الأسهم أو السندات:

- **نسب الملكية:** تتماثل نسب ملكية منتجات الادخار أو الاستثمار تقريباً للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم حيث بلغت (26٪)، بينما المنشآت متناهية الصغر الرسمية لديها نسب ملكية أقل بكثير (13.8٪).
- **الأسباب المحتملة للاختلافات:** قد تكون المنشآت متناهية الصغر الرسمية أقل وعيًا بهذه المنتجات المالية، أو تفتقر إلى النقد الفائض المتاح للاستثمار، أو تواجه صعوبات في تلبية الحد الأدنى من متطلبات المنتج، مثل حجم الإيداع الأولي أو متوسط الأرصدة.
- **المنشآت غير الرسمية:** لم تمتلك أي من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة غير الرسمية التي كانت جزءاً من عينة استبيان الدراسة أي منتجات ادخار أو استثمار، مما يشير إلى وصول محدود لهذه الأدوات المالية بين المنشآت غير الرسمية.
- **أنواع المنتجات المحددة:** غالباً ما تمتلك المنشآت متناهية الصغر والصغيرة حسابات ادخار، بينما تمتلك المنشآت المتوسطة حسابات إيداع لأجل.

تشير هذه النتائج إلى وجود اختلافات في استخدام منتجات الادخار والاستثمار بين القطاعات المختلفة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية في الأردن بالإضافة إلى مواجهة المنشآت متناهية الصغر لتحديات خاصة تحد من وصولها إلى هذه الأدوات المالية واستخدامها.

الجدول 5: معدلات ملكية منتجات الادخار والاستثمار (بالنسبة المئوية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة)

	متناهية الصغر غير رسمية	متناهية الصغر رسمية	صغيرة	متوسطة	متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة الحجم رسمية
حساب الإيداع لأجل	٪0.0	٪4.0	٪17.2	٪16.0	٪5.3
حساب ادخار	٪0.0	٪10.9	٪19.0	٪12.0	٪11.6
شهادة إيداع	٪0.0	٪4.6	٪12.1	٪6.0	٪5.2
سندات	٪0.0	٪3.4	٪10.3	٪4.0	٪4.0
أسهم وحصص	٪0.0	٪1.7	٪1.7	٪10.0	٪1.9
أي من المنتجات المذكورة أعلاه	٪0.0	٪13.8	٪25.9	٪26.0	٪15.0

2.5 التأمين

- **تغلغل التأمين:** بلغت نسبة تغلغل التأمين في الأردن لعام 2021 (1.99٪) بما نسبته (0.34٪) للتأمين على الحياة و(1.66٪) لأنواع التأمين الأخرى، مما يعكس النسبة المتواضعة للتأمين على الحياة في المملكة.[1]
- **نسبة الملكية:** تعتمد نسبة ملكية التأمين في الأردن بشكل كبير على حجم ومدى رسمية المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (الجدول 6). بلغت النسبة الإجمالية لملكية التأمين للمنشآت الرسمية (32.5٪)، بما نسبته (29.3٪) للمنشآت متناهية الصغر و(56.9٪) للمنشآت الصغيرة و(84.0٪) للمنشآت المتوسطة.
- **مطالبات التأمين:** كانت نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي قدمت مطالبة تأمينية في عام 2022 – من بين تلك التي لديها تأمين- مرتفعة نسبياً. فمن بين المنشآت الرسمية التي تمتلك أي نوع من أنواع التأمين (27.1٪) منها قدمت مطالبة في عام 2022.

الجدول 6: معدلات ملكية التأمين (بالنسبة المئوية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة)

	متناهية الصغر غير رسمية	متناهية الصغر رسمية	الصغيرة	المتوسطة	المنشآت الرسمية
تأمين المركبات	٪3.8	٪21.8	٪39.7	٪64.0	٪24.0
تأمين الممتلكات	٪0.0	٪4.6	٪31.0	٪50.0	٪7.5
تأمين المعدات	٪0.0	٪4.6	٪17.2	٪40.0	٪6.2
تأمين ضد السرقة	٪1.9	٪5.2	٪24.1	٪36.0	٪7.2
تأمين ضد الحريق	٪0.0	٪5.2	٪29.3	٪42.0	٪7.8
التأمين الصحي	٪1.9	٪14.4	٪25.9	٪48.0	٪15.9
تأمين تعويض العمال	٪0.0	٪8.6	٪27.6	٪30.0	٪10.5
تأمين المسؤولية المهنية	٪0.0	٪3.4	٪12.1	٪28.0	٪4.6
أنواع التأمين التقليدية الأخرى	٪0.0	٪1.7	٪1.7	٪8.0	٪1.8
تأمين التكافل الإسلامي	٪0.0	٪1.1	٪5.2	٪0.0	٪1.5
أي نوع من أنواع التأمين	٪7.7	٪29.3	٪56.9	٪84.0	٪32.5

[1] Central Bank of Jordan. (2021). The Annual Report of Insurance Sector in Jordan. Retrieved from Central Bank of Jordan https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/2022/Annual%20Report%20-%202021%20-.pdf

ج. الركائز الأساسية للاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028)

1. الدفع والتحويل

1.1 الوضع الراهن

شهد الأردن خلال العقد الأخير تطورًا كبيرًا في نظم وخدمات الدفع الإلكتروني في قطاعي المدفوعات كبيرة الحجم ومدفوعات التجزئة. يتضمن هذا التطور اعتماد طرق الدفع الإلكتروني من خلال تطبيقات الهاتف النقال والمنصات الإلكترونية على الإنترنت، حيث تعتبر البنية التحتية لنظام المدفوعات الوطني متينة وتوفر مجموعة متنوعة من أنظمة الدفع الإلكتروني وقنواتها. بالرغم من ذلك فإن خدمات الدفع الإلكتروني غالباً تكون محصورة في المناطق الحضرية مما يسبب محدودية في توفر خيارات خدمات الدفع الإلكتروني في المجتمعات الريفية والنائية كما لا تزال بعض شرائح المجتمع مستبعدة مالياً ولا تشارك في نظام المدفوعات الوطني.

يوجد في الأردن مجموعة متنوعة من وسائل الدفع باستخدام أحدث التقنيات بما في ذلك البطاقات المدينة والدائنة والبطاقات المدفوعة مسبقاً سواء المادية منها أو الافتراضية، حيث تمكّن هذه الوسائل المستخدمين من إجراء دفعات وتحويلات مالية إلكترونية مما يتيح مرونة في عمليات التحويل المالي. تتنوع قنوات الدفع في مجال الدفع بالتجزئة؛ فتتضمن الخدمات البنكية عبر الإنترنت والتطبيقات البنكية على الهاتف النقال وتطبيقات الدفع عبر الهاتف النقال مثل المحافظ الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع

أما فيما يخص الإطار التنظيمي فقد أصدر البنك المركزي الأردني تعميمًا رقم (6359/2/26) بتاريخ 29/03/2023 والذي أدخل تحسينات على أسعار العمولات لمدفوعات البطاقات، وتعميمًا آخر رقم (26/2/6640) بتاريخ 3/4/2023 لتنظيم عمولات نظام الدفع الفوري (CliQ) للدفع لأغراض تجارية.

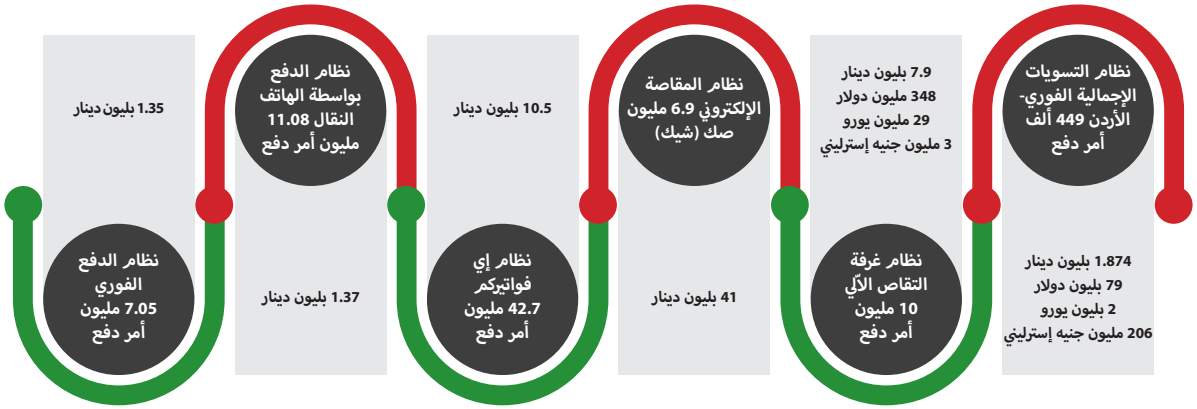
إن نظام المدفوعات الوطني يتميز بتوافقية عالية وإمكانية التشغيل البيني الكامل، وهو ما يقلل من العوائق أو القيود التي تقف أمام تنفيذ مدفوعات التجزئة. مع ذلك فإن هناك حاجة للمزيد من الجهود من قبل البنك المركزي الأردني وأصحاب المصلحة الرئيسيين لتحسين وتوسيع نطاق التوافقية وإمكانية التشغيل البيني بين أنظمة وأدوات وقنوات الدفع الإلكتروني بطريقة تدعم تنفيذ وتدفق المدفوعات والتحويلات بسهولة بين مختلف مكونات نظام المدفوعات الوطني بطريقة سهلة وتكلفة ميسورة للمستهلك المالي ومقدمي خدمات الدفع.

يتمتع الأردن بوجود نظام مدفوعات متطور وبنية تحتية رقمية متينة بما في ذلك معدلات عالية لاستخدام الإنترنت والهواتف النقالة حيث تصل إلى (66.8٪) و (85٪) على التوالي، إلى جانب مستوى جيد من معرفة السكان بالتكنولوجيا ووجود نظام مركزي متطور لعمليات الدفع، مما يجعل الأردن سوقًا واعدًا لابتكارات التكنولوجيا المالية مع وجود قاعدة كبيرة من العملاء المحتملين.

علاوة على ذلك، قامت الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (JoPACC) بإطلاق نظام الدفع الفوري (CliQ) الذي شهد في عامه الثالث أعلى زيادة في حجم وقيمة المعاملات المالية مقارنة بجميع أنظمة الدفع الأخرى في الأردن. حيث زاد حجم المعاملات بنسبة (700.6٪) (من 881,200 إلى 7.05 مليون) وزادت قيمة المعاملات بنسبة (755.9٪) (من 157.4 مليون إلى 1.35 مليار دينار أردني) كما وفّر نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (JoMoPay) التشغيل البيني الكامل بين ثمانية مقدمي خدمات الدفع وحسابات البنوك وبطاقات الدفع المدفوعة مسبقاً متيحاً إجراء المعاملات بفعالية. وساهمت جائحة كورونا في تعزيز فتح المحافظ الإلكترونية عن بُعد وزيادة كبيرة في استخدامها. من الأنظمة ذات الصلة أيضاً، نظام إي فواتيركم (eFAWATEERcom) الذي تديره شركة مدفوعاتكم والذي يتيح خدمة دفع وإدارة الفواتير ويمكن ربطها بمنصات البنك عبر الإنترنت وشبكات الصراف الآلي وتتيح للمستخدمين الاستعلام ودفع الفواتير الصادرة من مختلف الجهات وقد ساهم كل ما سبق في تعزيز الاشتمال المالي وجعل خدمات الدفع أكثر سهولة وأقل تكلفة في الأردن.

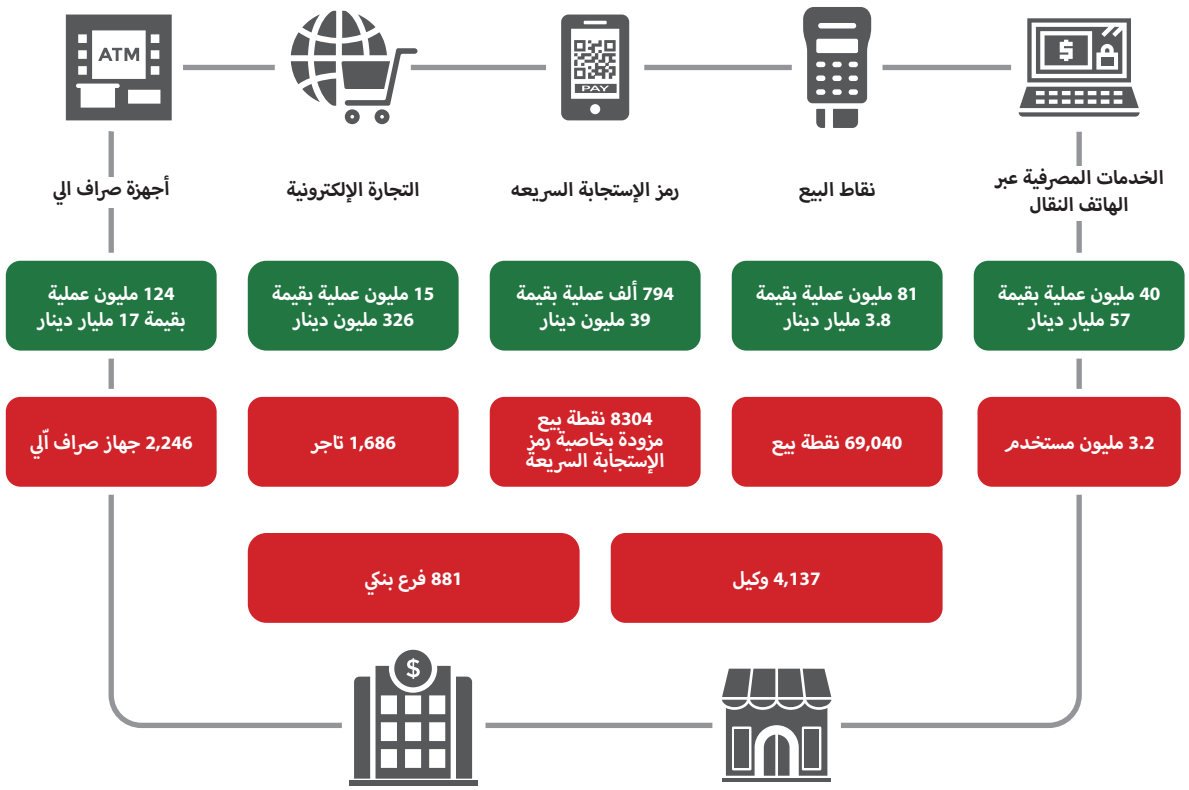
أما فيما يتعلق بتقديم خدمة الحوالات المالية العابرة للحدود إلكترونياً، فقد أصدر البنك المركزي الأردني إطاراً تنظيمياً بهدف السماح لشركات الصرافة المرخصة ومقدمي خدمات الدفع المرخصين من قبل البنك المركزي بتقديم خدمة الحوالات المالية المحلية والدولية بشكل إلكتروني متكامل وضمن مستويات التشغيل البيني بين الشركات وبذلك يتم تقديم هذه الخدمة مباشرة من خلال المحافظ الإلكترونية أو باستخدام الوسائل الإلكترونية لشركات الصرافة المرخصة. وعلى الرغم من وجود العديد من الأنظمة والأدوات ووسائل الدفع سواء كانت إلكترونية أو غير إلكترونية (النقد، الحسابات البنكية، إلخ) التي يمكن من خلالها دفع/استلام الحوالات المالية العابرة للحدود المحلية والدولية، فإن نطاق هذا الإطار التنظيمي يقتصر على معالجة آلية تقديم الخدمة المذكورة أعلاه من خلال المحافظ الإلكترونية لعملاء مقدمي خدمات الدفع بالتعاون مع شركات الصرافة المرخصة. بالرغم من التقدم الملموس في أنظمة الدفع الإلكتروني في الأردن، فإنه لا تزال هناك تحديات متعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية والاشتمال المالي يجب معالجتها، ولا سيما في المناطق الريفية والمجتمعات التي تفتقر للخدمات الكافية.

يظهر الشكل رقم (3) المؤشرات الإحصائية الحالية لمنظومة الدفع الإلكتروني لعام 2022 من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري (JO-RTGS)، وأنظمة مدفوعات التجزئة: نظام غرفة التقاص الآلي (ACH)، ونظام المقاصة الإلكترونية للشيكات (ECC)، ونظام إي فواتيركم (eFAWATEERcom)، ونظام الدفع بوسطة الهاتف النقال (JoMoPay)، ونظام الدفع الفوري (CliQ).

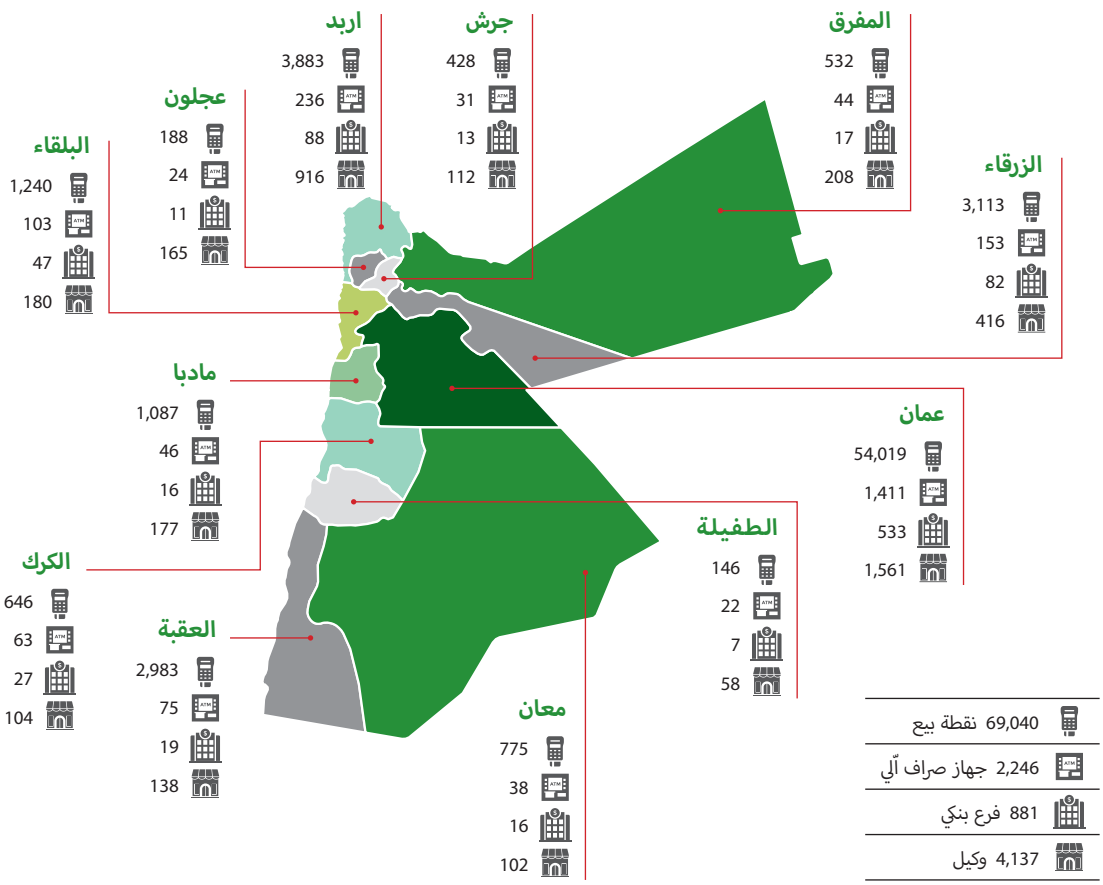


الشكل 3: عمليات الدفع المنفذة من خلال أنظمة الدفع والتسوية والتقاص في عام 2022

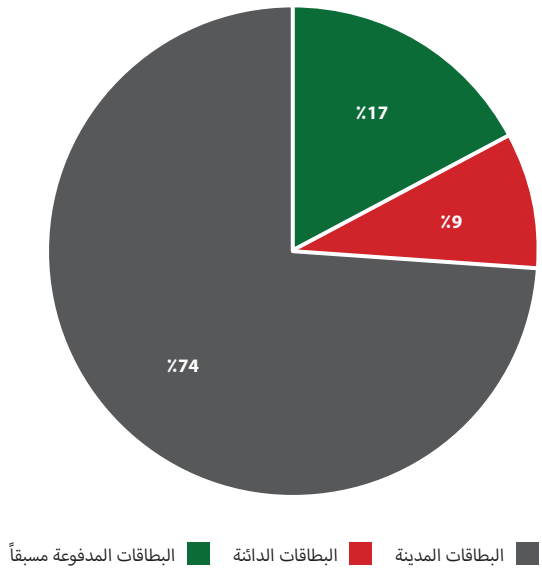
يبين الشكل رقم (4) قنوات الدفع في الأردن بما فيها الخدمات البنكية عبر الإنترنت والهاتف النقال، وأجهزة نقاط البيع، ورمز الاستجابة السريعة، ومنصات التجارة الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي في حين يبين الشكل (5) توزيعها الجغرافي في المملكة، كما يبين الشكل (6) إحصائيات بطاقات الدفع:



الشكل 4: إحصائيات قنوات الدفع لعام 2022



الشكل 5: التوزيع الجغرافي لأجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي وفروع البنوك ووكلاء مقدمي خدمات الدفع في المملكة لعام 2022

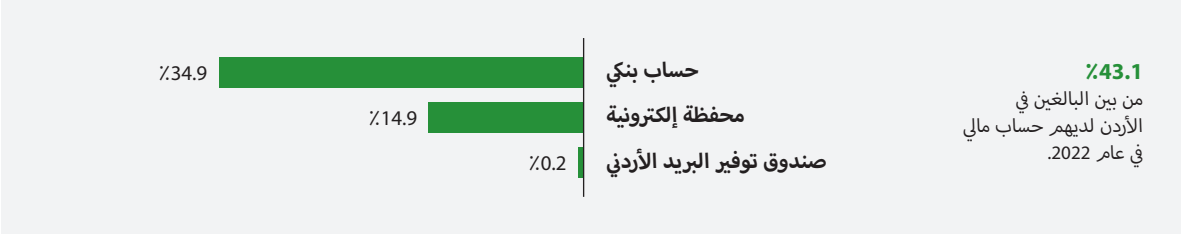


الشكل 6: (5.7) مليون بطاقة دفع صدرت في السوق الأردني في عام 2022

الأسر

ملكية الحسابات:

بلغت نسبة البالغين في الأردن الذين يمتلكون حسابًا مالياً (43.1٪) في عام 2022 (الشكل 7). حيث بلغت نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابًا بنكياً (34.9٪)، ونسبة البالغين الذين يمتلكون محفظة الكترونية (14.9٪)، و(0.2٪) يمتلكون حسابًا في صندوق توفير البريد الأردني.

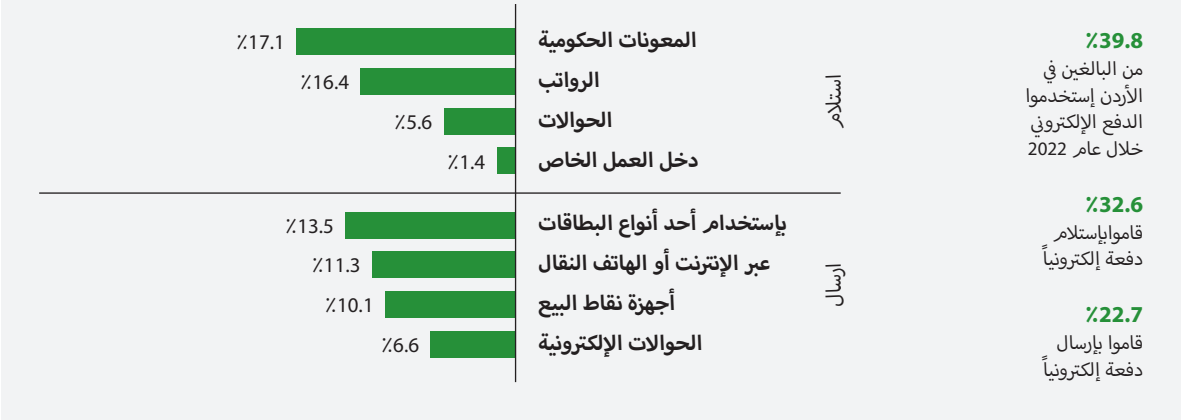


الشكل 7: نسب ملكية الحسابات حسب النوع

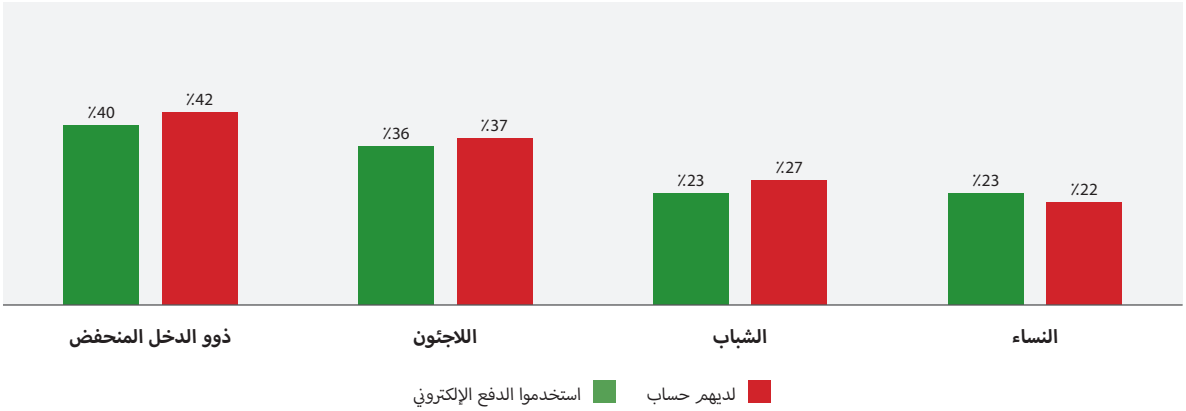
استخدام الدفع الإلكتروني

بلغت نسبة البالغين الأردنيين الذين استخدموا الدفع الإلكتروني خلال عام 2022 (39.8٪) حيث كانت نسبة البالغين الذين استلموا دفعة الكترونياً (32.6٪) أعلى قليلاً من نسبة البالغين الذين أرسلوا دفعة الكترونياً (22.7٪) (الشكل 8). أكثر أنواع المعاملات الإلكترونية شيوعًا التي تم استقبالها بشكل الكتروني هي دفعات المعونات الحكومية (17.1٪ من البالغين استلموا المعونة الكترونياً)، يليها استلام الراتب في حساب رسمي (16.4٪ من البالغين) ثم استلام الحوالات عن طريق الحساب (5.6٪) واستلام دخل العمل الخاص عن طريق الحساب (1.4٪). أكثر الطرق شيوعًا لإرسال الدفعات الإلكترونية كانت باستخدام أحد أنواع البطاقات حيث بلغت (13.5٪ من البالغين) أما إرسال الدفعات عبر الإنترنت أو الهاتف النقال (11.3٪ من البالغين) وباستخدام أجهزة نقاط البيع (10.1٪) أو إرسال الحوالات الكترونياً (6.6٪). تجدر الإشارة إلى أن أنواع الدفعات الإلكترونية غالبًا ما تتداخل؛ فعلى سبيل المثال عادةً ما تتم المدفوعات عبر جهاز نقطة البيع أو عبر الإنترنت باستخدام بطاقة دفع، لذلك قد يتم احتساب حركة واحدة ضمن أنواع متعددة.

تُعرَّف فجوة الاشتمال المالي (الشكل 9) لكل فئة على أنها الفرق في النقاط المئوية بين مؤشر البالغين غير الموجودين في شريحة الفئات ذات الأولوية مطروحًا منه مؤشر البالغين للفئات ذات الأولوية. فعلى سبيل المثال، تبلغ نسبة ملكية الحساب (53٪) للرجال و(31٪) للنساء، وبالتالي فإن الفجوة تبلغ (22٪)، أما فجوة استخدام خدمات الدفع الالكتروني بين النساء والرجال بلغت (23٪). بينما فجوة ملكية الحسابات بين فئة الشباب وفئة البالغين الذين أعمارهم أكبر من 25 عام بلغت (27٪) وفجوة استخدام الدفع الالكتروني (23٪). بالنسبة لفئة اللاجئين، فإن فجوة ملكية الحسابات بينهم وبين البالغين غير اللاجئين بلغت (37٪) وفجوة استخدام الدفع الالكتروني (36٪). كما بلغت فجوة ملكية الحسابات بين فئة 40٪ الأقل دخلاً و فئة 60٪ الأعلى دخلاً (42٪) و(40٪) فجوة استخدام الدفع الالكتروني.

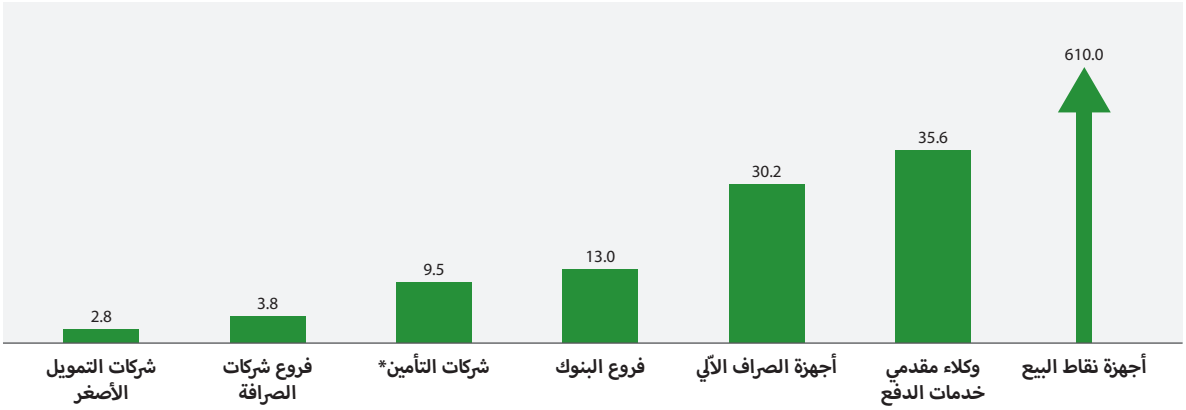


الشكل 8: مؤشرات الدفع الإلكتروني حسب النوع (٪ من البالغين)



الشكل 9: الفجوة في ملكية الحسابات واستخدام الدفع الإلكتروني للمجموعات المستهدفة

بعد النمو السريع في السنوات الأخيرة أصبح وكلاء مقدمي خدمات الدفع أكثر نقاط الوصول عدداً (الشكل 10) حيث كانت النسب لكل مئة ألف بالغ كالتالي: (35.6) وكيل عام 2021 فيما كان في عام 2018 (10) وكلاء فقط. يأتي عدد أجهزة الصراف الآلي في المرتبة الثانية بواقع (30.2) جهاز مع زيادة طفيفة فقط في السنوات الأخيرة، يليها عدد فروع البنوك (13) فرع، ثم فروع ووكلاء ووسطاء شركات التأمين (9.5)، ثم فروع شركات الصرافة (3.8) وأخيراً فروع شركات التمويل الأصغر (2.8)



الشكل 10: عدد نقاط الوصول لكل 100 ألف بالغ (2021)[2]

[2] * تشمل فئة التأمين الفروع والوكلاء والوسطاء

المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

ملكية الحسابات

تمتلك (48.2٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية حساباً جارياً في بنك (الجدول 7) حيث ترتبط ملكية الحسابات مع حجم المنشأة ومدى رسميتها، إذ ترتفع من (13.5٪) للمنشآت متناهية الصغر غير الرسمية التي لديها حساب إلى (43.7٪) للمنشآت متناهية الصغر الرسمية و(87.9٪) للمنشآت الصغيرة، و(100٪) للمنشآت المتوسطة. بالمقابل لا ترتبط ملكية المحفظة الإلكترونية بشكل قوي مع حجم المنشأة فعلى الرغم من أن (1.9٪) فقط من المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية لديها محفظة الكترونية إلا أن النسبة بين المنشآت الرسمية متشابهة جدًا للمنشآت متناهية الصغر (12.6٪) والصغيرة (15.5٪) والمتوسطة (14٪) مع نسبة إجمالية تبلغ (12.9٪) لجميع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية. قد تعتبر المنشآت متناهية الصغر الإجراءات بسيطة نسبياً للحصول على محفظة الكترونية، في حين تجد المنشآت المتوسطة أن حدود الحركات التي يتم إجراءها عبر المحافظ الإلكترونية مقيدة لهم إلى حد ما. بعض المنشآت متناهية الصغر لديها محفظة الكترونية ولكن ليس لديها حساب بنكي وبذلك تبلغ نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية التي لديها حساب جاري أو محفظة الكترونية (52.4٪)، وهي أعلى قليلاً من نسبة (48.2٪) التي لديها حساب جاري.

استخدام الدفع الإلكتروني

بلغت نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية التي قامت باستخدام الدفع الإلكتروني في عام 2022 (31.5٪) (الجدول 8)، لكن هذه النسبة تتفاوت بشكل كبير اعتماداً على حجم ومدى رسمية المنشأة. بلغت نسبة استخدام الدفع الإلكتروني (28.7٪) بين المنشآت متناهية الصغر الرسمية، بينما بلغت (53.4٪) للمنشآت الصغيرة و(72٪) للمنشآت المتوسطة، ومن النادر أن تستخدم المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية الدفع الإلكتروني حيث كانت نسبة الاستخدام لديها (7.7٪) فقط.

الجدول 7: نسب ملكية الحسابات (٪ من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة)

	متناهية الصغر غير رسمية	متناهية الصغر رسمية	الصغيرة	المتوسطة	المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية
لديها حساب جاري	٪13.5	٪43.7	٪87.9	٪100.0	٪48.2
لديها محفظة الكترونية	٪1.9	٪12.6	٪15.5	٪14.0	٪12.9
لديها حساب جاري أو محفظة الكترونية	٪15.4	٪48.3	٪87.9	٪100.0	٪52.4
السحب على المكشوف	٪0.0	٪21.3	٪58.6	٪78.0	٪25.3

الجدول 8: استخدام الدفع الإلكتروني في عام 2022 (٪ من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة)

	متناهية الصغر غير رسمية	متناهية الصغر رسمية	الصغيرة	المتوسطة	رسمي (المنشآت متناهية الصغر و الصغيرة والمتوسطة)
أرسل أو استلم دفعة الكترونياً	٪7.7	٪28.7	٪53.4	٪72.0	٪31.5
أرسل دفعة الكترونياً	٪7.7	٪27.0	٪48.3	٪70.0	٪29.5
– للموظفين	٪0.0	٪3.4	٪20.7	٪36.0	٪5.4
– للموردين	٪3.8	٪10.9	٪22.4	٪54.0	٪12.6
– لفواتير الخدمات	٪3.8	٪22.4	٪39.7	٪62.0	٪24.5
استلم دفعة الكترونية	٪0.0	٪10.3	٪37.9	٪54.0	٪13.3
– عبر أجهزة نقاط البيع	٪0.0	٪4.6	٪17.2	٪26.0	٪6.0
– عبر رمز الاستجابة السريعة	٪0.0	٪2.9	٪12.1	٪12.0	٪3.8
– عبر التحويل البنكي	٪0.0	٪9.2	٪27.6	٪48.0	٪11.3
– على موقع التجارة الإلكترونية	٪0.0	٪4.6	٪10.3	٪22.0	٪5.4

1.2 التحديات

إن الجهود متواصلة للتغلب على العوائق وتعزيز المدفوعات الإلكترونية في الأردن مع التركيز على التعليم وتعزيز إمكانية الوصول وزيادة قبول استخدام المدفوعات الإلكترونية. من هذا المنطلق، نسلط الضوء على أبرز التحديات التي تعيق الفئات المستهدفة من استخدام خدمات الدفع الإلكتروني.

التحديات العامة

- **تفضيل المعاملات المالية النقدية:** يُظهر الأردن تفضيلًا قويًا للمعاملات المالية النقدية إلا أن هذا الأمر بصدد التغير التدريجي بفضل الجهود المبذولة في التعليم وتعزيز الوعي المالي ومبادرات حماية المستهلك وتبسيط عمليات فتح الحسابات.
- **الرسوم:** تعد الرسوم المرتبطة بعمليات الدفع الإلكتروني عائقاً أمام كل من الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- **دفع الرواتب نقدًا:** نسبة كبيرة من البالغين (54.4٪) لا يزالون يتلقون رواتبهم نقدًا، مما يساهم في الاعتماد المستمر على المعاملات النقدية.
- **قبول التجار:** نقص قبول الدفع لدى التجار وخاصة في القطاع الصحي يعيق التحول نحو المدفوعات الإلكترونية.
- **تحديات البنية التحتية:** هناك تحديات في البنية التحتية المتعلقة بتكلفة أنظمة الدفع الإلكتروني.

التحديات التي تواجهها الأسر

40٪ الأقل دخلاً

- **شبكة الوكلاء:** بالرغم من انتشار شبكة وكلاء مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني إلا أن التغطية لا تزال دون المستوى المطلوب خاصة في القرى والمناطق الريفية.
- **الثقافة المالية:** يشكل تدني مستوى الثقافة المالية والمعرفة حول الحساب البنكي الأساسي والمحافظ الإلكترونية وخدمات الدفع الإلكتروني تحديات لتبني واستخدام الخدمات المالية الإلكترونية.

المرأة

- **الفجوة الجندرية:** تواجه المرأة فجوة كبيرة في الاشتمال المالي فيما يتعلق بامتلاك الحسابات المالية واستخدام المدفوعات الإلكترونية. بلغت نسبة امتلاك المرأة لحساب مالي في عام 2022 (31٪)، في حين بلغت (53.1٪) للرجال لتكون بذلك الفجوة الجندرية (22.1٪) علما إن امتلاك الحساب مرتبط بشكل كبير باستخدام المدفوعات الإلكترونية.
- **الوصول المحدود للحسابات المالية الرسمية:** وهذا يعود في الأساس للعوامل الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر على معدلات توظيف المرأة ومستويات الدخل.

الشباب

- **القيود القانونية:** القوانين القائمة تمنع الشباب دون سن 18 من فتح حسابات مالية بشكل مستقل دون وجود وصي.
- **تأثير البطالة:** تساهم معدلات البطالة المرتفعة بين الشباب في تقييد الوصول إلى الحسابات المالية الرسمية وخدمات الدفع الإلكتروني في هذه الفئة العمرية.
- **المنتجات الملائمة:** نقص المنتجات المالية المصممة خصيصًا لتلبية احتياجات الشباب.

اللاجئين

- **التحديات في الحصول على الوثائق:** يوجد صعوبة بالغة في الحصول على الوثائق المطلوبة لفتح محفظة الكترونية بسبب العقبات التنظيمية والإدارية.
- **البنية التحتية الضعيفة في مخيمات اللاجئين:** تحد البنية التحتية المحدودة للمدفوعات الإلكترونية وشبكات الوكلاء في المخيمات من إمكانية وصول اللاجئين إلى الخدمات المالية.
- **الثقة:** غياب الثقة في الخدمات المالية غير التقليدية داخل مجتمع اللاجئين.
- **الثقافة المالية:** محدودية الثقافة المالية والوعي لدى اللاجئين بأدوات وقنوات الدفع الإلكتروني.
- **عوائق الحساب:** تمنع المتطلبات التشريعية وعقبات توفر الوثائق الرسمية العديد من اللاجئين من فتح حسابات بنكية.

التحديات التي تواجهها المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

- **مخاوف الإقرار الضريبي:** لدى المنشآت مخاوف بشأن الإقرار الضريبي والعواقب المحتملة للحفاظ على حسابات بنكية وإجراء المدفوعات الإلكترونية.
- **الثقافة المالية:** يفتقر العديد من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى المعرفة والوعي حول خدمات الدفع الإلكترونية، حيث يمتنع (53.3٪) منهم عن الدفع الإلكتروني لهذا السبب.
- **استخدام المدفوعات الإلكترونية:** يجد حوالي (37.4٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة صعوبة في استخدام أنظمة وخدمات الدفع الإلكترونية.

1.3 الأهداف

الجدول 9: أهداف محور الدفع والتحويل

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
1. رفع نسبة ملكية الحسابات للبالغين من (43.1٪) في عام 2022 إلى (65٪) بنهاية عام 2028.	رفع نسبة ملكية الحسابات للبالغين من الأردنيين والمقيمين من (49.5٪) في عام 2022 إلى (67.5٪) بنهاية عام 2028.	– مراجعة القوانين والأنظمة المتعلقة بالسماح للشباب فوق سن 15 عاماً بفتح حساب بنكي أساسي/محفظة الكترونية. – تطوير منتجات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الشباب.
	رفع نسبة ملكية الحسابات للاجئين من (12.1٪) في عام 2022 إلى (18٪) بنهاية عام 2028.	– مراجعة السياسات بهدف تبسيط متطلبات الوثائق لفتح المحافظ الإلكترونية للاجئين. – تحسين وتطوير المنتجات المتخصصة للاجئين مثل الحسابات الأساسية.
2. تقليص الفجوة الجندرية في القطاع المالي – مقاسة بملكية الحسابات المالية – من (22٪) في عام 2022 إلى (12٪) بنهاية عام 2028.	رفع نسبة ملكية الحسابات للمرأة من (31٪) في عام 2022 إلى (46٪) بنهاية عام 2028	– التعاون مع الشركاء ذات العلاقة ولتعزيز وصول المرأة إلى الخدمات المالية. – مراجعة سياسات البنوك المتعلقة بفتح الحسابات لتصبح حساسة للنوع الاجتماعي.
	تقليص الفجوة الجندرية في القدرات المالية	– يرجى الاطلاع على جدول رقم (23) ضمن محور "تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق".
3. رفع نسبة ملكية الحسابات للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من (52.4٪) في عام 2022 إلى (75٪) بنهاية عام 2028.	– رفع نسبة ملكية الحسابات للمنشآت متناهية الصغر من (48.3٪) في عام 2022 إلى (63٪) بنهاية عام 2028. – رفع نسبة ملكية الحسابات للمنشآت الصغيرة من (87.9٪) في عام 2022 إلى (94٪) بنهاية عام 2028.	– مراجعة وتعزيز تقديم الخدمات المالية التي تناسب المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لتعزيز وصولهم إلى الخدمات المالية بالتعاون مع السلطات والمنظمات المحلية.
4. رفع نسبة البالغين الذين يستخدمون الدفع الإلكتروني (39.8٪) في عام 2022 إلى (65٪) بنهاية عام 2028.	تقليص الفجوة الجندرية في استخدام الدفع الإلكتروني من (22.8٪) في عام 2022 إلى (12٪) بنهاية عام 2028	– التعاون مع المؤسسات المالية لتطوير منتجات مناسبة للمرأة.
	رفع نسبة اللاجئين الذين يستخدمون الدفع الإلكتروني من (10.4٪) في عام 2022 إلى (15٪) بنهاية عام 2028.	– تحسين البنية التحتية للدفع الإلكتروني داخل مخيمات اللاجئين، مع ضمان قنوات دفع آمنة ويمكن الوصول إليها. – زيادة القبول للتجار والوكلاء وأجهزة الصراف الآلي في مخيمات اللاجئين. – تعزيز الشراكات مع أصحاب المصلحة بما في ذلك المنظمات غير الحكومية لتعزيز استخدام اللاجئين للخدمات المالية الإلكترونية.
	رفع نسبة الشباب الذين يستخدمون الدفع الإلكتروني من (23.3٪) في عام 2022 إلى (40٪) بنهاية عام 2028.	– تطوير منتجات مالية تستهدف فئة الشباب.
	أتمته رواتب القطاع الخاص.	– أتمته تحويل الرواتب في المدارس الخاصة بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم. – أتمته الرواتب في أحد القطاعات الخاصة.
	أتمته مدفوعات قطاعي الصحة والنقل.	– أتمته المدفوعات في قطاع الصحة العامة والعيادات الخاصة والصيدليات بالتعاون مع وزارة الصحة. – أتمته مدفوعات قطاع النقل العام والخاص بالتنسيق مع وزارة النقل.

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
5. رفع نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تستخدم الدفع الإلكتروني من (31.5٪) في عام 2022 إلى (50٪) بنهاية عام 2028.	مراجعة السياسات لتعزيز قبول المدفوعات الإلكترونية	– تقديم الدعم الفني المتعلق بتثبيت واستخدام الأنظمة الإلكترونية. – دراسة تقديم مزايا ضريبية بالتعاون مع الجهات المختصة، مثل خفض الضرائب على الدخل المكتسب من خلال القنوات الإلكترونية.
	تطوير منتجات مخصصة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لتلبية احتياجاتهم.	– تطوير منتجات متخصصة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بالتنسيق مع البنوك ومقدمي خدمات الدفع.

*** سيتبنى البنك المركزي الأردني مبادئ الأمم المتحدة للمدفوعات الرقمية المسؤولة لتحقيق الأهداف أعلاه.[3]**

[3] /UN principles for responsible digital payments. (n.d.-b). Retrieved from https://responsiblepayments.org

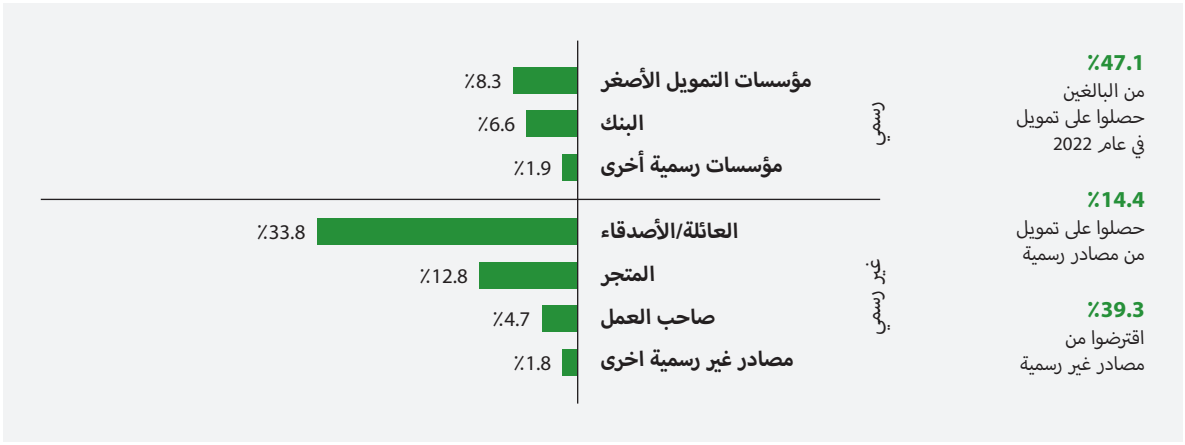
2. التمويل

2.1 الوضع الراهن

الأسر

النسبة والمصدر

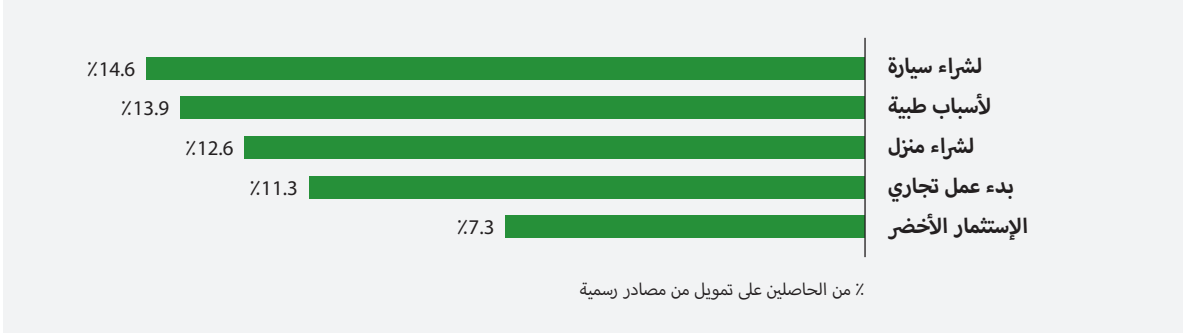
يمكن اعتبار نسبة الحصول على التمويل الإجمالية البالغة (47.1٪) في عام 2022 مرتفعةً نسبيًا على الرغم من أن مصدره في الغالب من مصادر غير رسمية بدلاً من المصادر الرسمية. فعلى وجه التحديد، حصل (14.4٪) من البالغين على تمويل من مصادر رسمية، في حين حصل (39.3٪) من البالغين على التمويل بشكل غير رسمي في عام 2022 (الشكل 11). كما كانت شركات التمويل الأصغر هي المصدر الرئيسي للحصول على التمويل من مصادر رسمية (8.3٪ من البالغين) تليها البنوك (6.6٪) بالإضافة إلى حصول (1.9٪) من البالغين على التمويل من مصادر أخرى قد تشمل شركات التمويل بما فيها شركات التأجير التمويلي أو المؤسسات الحكومية مثل صندوق التنمية والتشغيل. من بين المصادر غير الرسمية، شكلت الأسرة والأصدقاء أهم المصادر الرئيسية (33.8٪ من البالغين) تلاها الرصيد الائتماني في المتاجر[4] (12.8٪) والاقتراض من صاحب العمل (4.7٪). من الجدير بالذكر أن (6.5٪) من البالغين اقترضوا من مصادر رسمية وغير رسمية، مما يشير إلى أن الاختيار بالنسبة لبعض المقترضين يعتمد على الظروف الخاصة.



الشكل 11: نسبة البالغين الحاصلين على تمويل ومصادر التمويل

غايات الحصول على التمويل من مصادر رسمية

من بين الذين حصلوا على تمويل من مؤسسة مالية رسمية، (14.6٪) منهم حصلوا عليه لشراء سيارة و(13.9٪) لأسباب صحية بينما حصل (12.6٪) لشراء منزل و(11.3٪) لبدء عمل تجاري و(7.3٪) للاستثمار الأخضر – والذي يشير بشكل أساسي إلى شراء معدات أو أجهزة موفرة للطاقة أو تعمل بمصادر الطاقة المتجددة (الشكل 12).

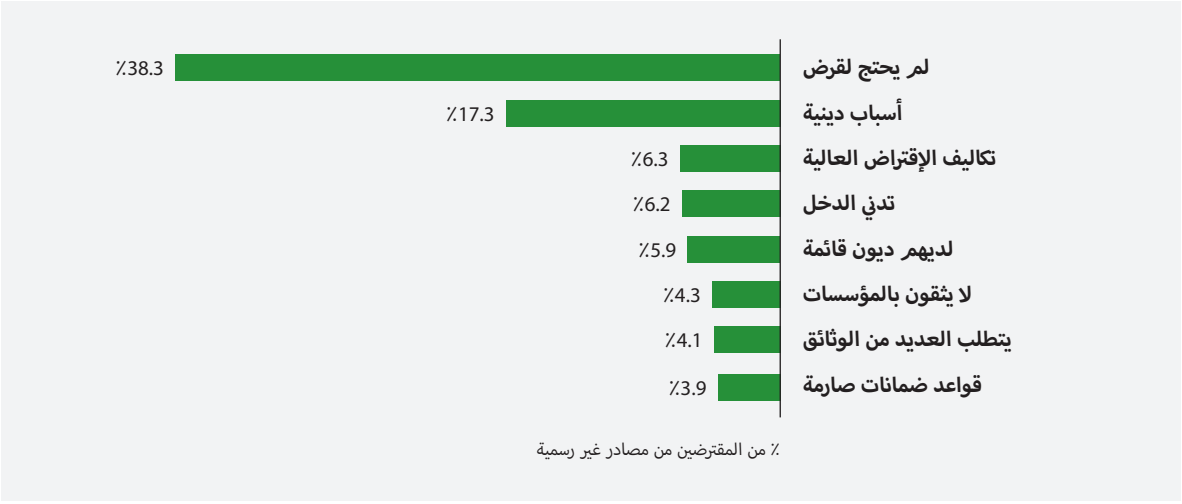


الشكل 12: أسباب الحصول على التمويل من مصادر رسمية

[4] هو رصيد تقدمه المتاجر للعملاء الذين يقومون بإعادة سلعة غير مؤهلة لاسترداد نقدي حيث يمكن استخدامه لشراء سلع أخرى في المتجر.

غايات الحصول على تمويل من مصادر غير رسمية

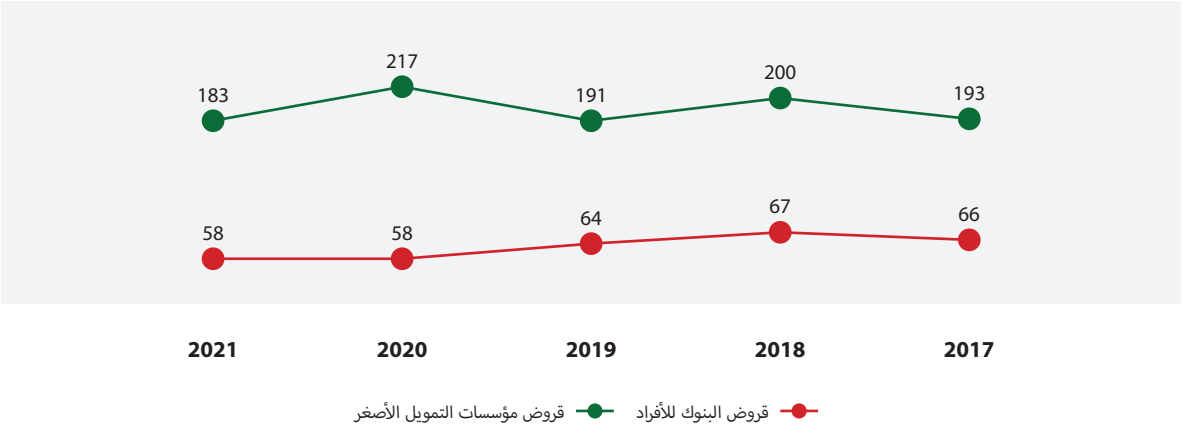
تعد الأسباب الدينية هي السبب الثاني الأكثر شيوعًا وراء الحصول على التمويل من مصادر غير رسمية بنسبة (17.3٪) من غير المقترضين (الشكل 13). وهناك أسباب أخرى مثل ارتفاع تكلفة الحصول على تمويل والقيود المتعلقة بالدخل والديون القائمة وعدم الثقة بالمؤسسات بالإضافة إلى المتطلبات الصارمة. تم ذكر بعض الأسباب من قبل نسبة صغيرة جدًا من غير المقترضين مثل سوء التاريخ الائتماني وطول الوقت اللازم لمعالجة الطلب والبعد عن المؤسسات المالية، كما أفادت نسبة صغيرة من غير المقترضين (1٪) بأنهم تقدموا بطلب للحصول على تمويل ولكن تم رفضهم.



الشكل 13: أسباب الحصول على تمويل من مصادر غير رسمية

منظور جانب العرض

تُظهر بيانات جانب العرض من البنوك وشركات التمويل الأصغر صورة مختلفة نوعًا ما، حيث انخفض عدد القروض البنكية القائمة للأفراد وعدد القروض لدى شركات التمويل الأصغر لكل 1,000 بالغ من عام 2017 إلى عام 2022 (الشكل 14). ارتفع عدد القروض البنكية القائمة للأفراد خلال هذه السنوات الخمس من (1.13) مليون في عام 2017 إلى (1.22) مليون في عام 2022، ولكن هذه الزيادة كانت أبطأ من نمو عدد السكان، مما أدى إلى انخفاض المؤشر لكل 1,000 بالغ. كما انخفض عدد القروض القائمة لدى شركات التمويل الأصغر قليلاً من حوالي (434,000) إلى (421,000) قرضاً. هذه النتيجة غير منسجمة مع النمو الكبير نسبيا في نسبة البالغين الذين حصلوا على التمويل من مصادر رسمية. بالطبع، يجب الأخذ في الاعتبار أن القروض القائمة قد تم الحصول عليها قبل سنوات، بينما أُخِذت أرقام جانب الطلب لنشاط التمويل عام 2022 بعين الاعتبار فقط.



الشكل 14: عدد القروض المستحقة لكل 1,000 شخص بالغ

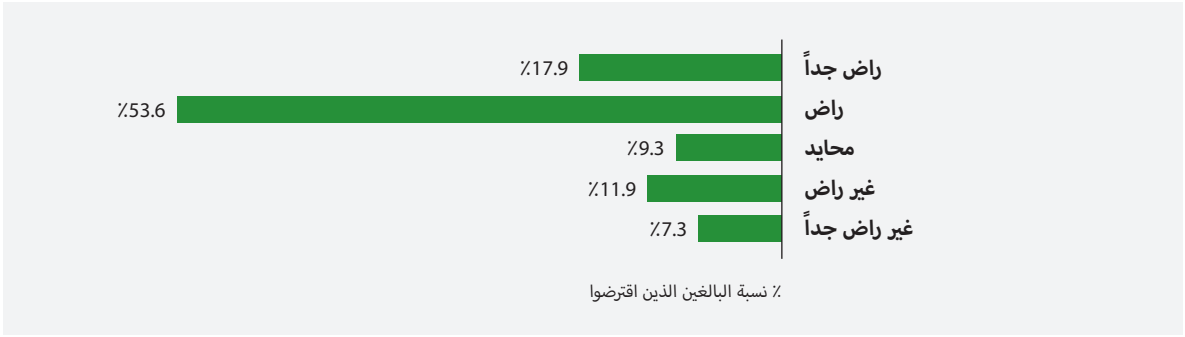
تشمل إحصاءات شركات التمويل الأصغر من جانب العرض القروض الممنوحة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة، بينما لا تشمل بيانات جانب الطلب ذلك، مما قد يسبب تبايناً في الأرقام. بالإضافة إلى ذلك، تستند بيانات جانب العرض على عدد القروض وليس على عدد المقترضين، مما يعني أن التغير في عدد الأفراد الذين لديهم قروض متعددة يمكن أن يؤثر على البيانات. على الرغم من التناقض الأولي، إلا أن أرقام العرض والطلب قد تكون دقيقة، ولتحسين المقارنة ينبغي على الدراسات المستقبلية أن تأخذ في الاعتبار قياس نسبة البالغين الذين لديهم قروض قائمة، وينبغي على المؤسسات المالية أن تقدم تقارير عن عدد المقترضين الذين يحصلون على قروض طوال العام، وليس فقط الإجمالي القائم.

تأثير جائحة كورونا

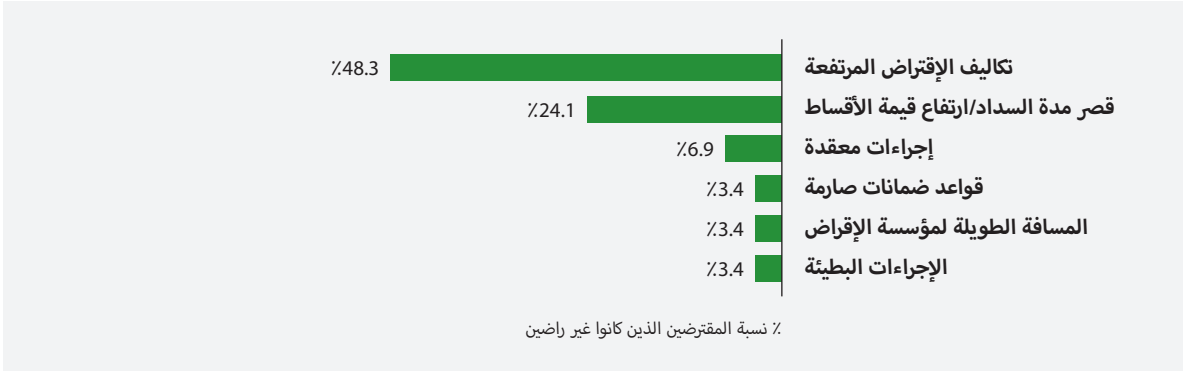
زاد الحصول على التمويل بشكل عام خلال فترة جائحة كورونا ويرجح ذلك إلى حاجة الأسر للقروض قصيرة الأجل خلال فترات من عدم الاستقرار الاقتصادي. من بين أولئك الذين انخفض دخلهم بسبب الجائحة، اقترض (45.7٪) من مصادر غير رسمية وهو أعلى بكثير من ذوي الدخل الثابت (28.7٪). كانت نسبة الحصول على التمويل من مصادر رسمية أعلى قليلاً للأشخاص ذوي الدخل المحدود (14.9٪) مقارنة بأولئك الذين لديهم دخل ثابت (13.5٪). على الرغم من التحديات في الحصول على تمويل رسمي أثناء فقدان الدخل تمكن العديد من البالغين من الحصول على تمويل من مصادر رسمية خلال هذه الظروف الصعبة.

رضا العملاء

إن معظم الحاصلين على تمويل كانوا راضين عن تمويلهم لكن (19.2٪) غير راضين أو غير راضين تمامًا (الشكل 15). أما السبب الأكثر شيوعًا لعدم الرضا فهو التكلفة المرتفعة للتمويل (48.3٪ من الحاصلين على التمويل غير الراضين يرون ذلك) ثم يليه قصر مدة القرض أو ارتفاع قيمة الأقساط الشهرية (24.1٪). أما الأسباب الأخرى فقد تمثلت بالإجراءات المعقدة للحصول على التمويل ومتطلبات الضمانات الصارمة والوقت الطويل اللازم لتلقي الأموال وبعد المسافة الجغرافية لشركات التمويل عن العملاء (الشكل 16).



الشكل 15: الرضا عن القرض



الشكل 16: أسباب عدم الرضا

التمويل الإسلامي

يلعب قطاع التمويل الإسلامي المتين دورًا حيويًا في تعزيز الاشتمال المالي من خلال خدمة العملاء الذين يفضلون عدم استخدام المنتجات المالية التقليدية لأسباب دينية. بلغت نسبة البالغين الذين استخدموا أحد منتجات التمويل الإسلامي في عام 2022 (1.6٪)، وهو ما يقارب ربع البالغين الذين حصلوا على قرض بنكي وقد ظل هذا الرقم مستقرًا نسبيًا لمدة من الزمن، ففي عام 2022 بلغت النسبة (1.6٪) وهي أعلى بقليل من النسبة المسجلة في عام 2017 والبالغة (1.5٪).

من الجدير بالذكر أن (17.3٪) من البالغين الذين لم يقترضوا في عام 2022 ويعود ذلك بشكل أساسي لأسباب دينية. وبالرغم من ذلك فإن (1٪) فقط منهم لجئ للتمويل الإسلامي في ذات العام مما يشير إلى أن بعض العملاء المحتملين قد يكونون غير مدركين لتوفر التمويل الإسلامي أو يواجهون تحديات في الوصول إلى شركات التمويل الإسلامي أو يجدون أن المنتجات الرئيسية التي تقدمها المؤسسات المالية الإسلامية لا تتوافق بالكامل مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

التمويل الأخضر

في ضوء تزايد مخاطر تغير المناخ فقد كثف البنك المركزي الأردني جهوده الريادية لتعزيز استجابة القطاع المالي لمخاطر التغير المناخي، حيث يهدف البنك المركزي بذلك إلى أن يكون في طليعة البنوك المركزية الرائدة في المنطقة في إدارة مخاطر تغير المناخ وتعزيز التمويل الأخضر. ومن هذا المنطلق فقد أطلق البنك المركزي الأردني استراتيجية التمويل الأخضر (2024–2028) في تشرين الثاني 2023 حيث تأتي هذه الاستراتيجية كخطوة بارزة في أجندة المملكة للاستجابة لتغير المناخ من خلال تبني مفهوم جديد وذو أهمية كبيرة ألا وهو دمج العوامل البيئية وأخذها بعين الاعتبار بالقطاع المالي.

ومع إدراك التأثير المحتمل للتغير المناخي في الأردن والذي يشمل ارتفاع درجات الحرارة وتدني مستوى هطول الأمطار السنوية منذ ستينات القرن المنصرم، فإن البنك المركزي الأردني يهدف إلى معالجة المخاطر المالية المتعلقة بالمناخ بشكل شامل. تعد الاستراتيجية جزءًا لا يتجزأ من تحقيق المهمة المناطة بالبنك المركزي الأردني والمتمثلة بضمان الاستقرار المالي.

وتعد أحد اهم المحاور تلك المعنية بتشجيع التمويل الأخضر من القطاع الخاص للمساهمة باستدامة القطاع المالي ودعم الأردن بالإيفاء بالتزاماته الدولية المتعلقة بالتغير المناخي.

جعلت رؤية استراتيجية التمويل الأخضر من القطاع المالي في الأردن رائداً في تنشيط التمويل الأخضر وزيادة القدرة على التحمل ضد المخاطر المتعلقة بالمناخ والبيئة. لتحقيق هذه الرؤية، سيتعاون البنك المركزي الأردني عن كثب مع الأطراف المعنية في القطاع المالي وغيره بما في ذلك الوزارات الهيئات الدولية والعلماء. فعلى وجه التحديد، سيقود البنك المركزي الأردني المؤسسات المالية في دمج الاعتبارات المستجيبة للمناخ والبيئية في مختلف جوانب اتخاذ القرار، بما في ذلك الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية والإفصاح والإقرار والتمويل الأخضر.

كما ينبغي التأكيد على أن السياسات الوطنية الخضراء واسعة النطاق تلعب دورا محوريا في القطاع المالي في عملية التحول نحو اقتصاد أكثر مرونة وصديقًا للبيئة. تعتبر هذه السياسات خاصةً في خلق الطلب على التمويل الأخضر لذلك من الضروري اتباع نهج متسق وشامل لمواجهة التحديات التي يطرحها تغير المناخ.

الضمانات

تساهم الضمانات في دعم الاشتمال المالي من خلال تعزيز الوصول إلى التمويل لطالبيه الذين يُرفض عادةً منحهم الائتمان (أو يُقدم لهم بشروط غير مواتية) بسبب الاعتقاد بارتفاع خطورتهم. تعتبر الشركة الأردنية لضمان القروض، التي بلغ إجمالي أصولها نحو (715) مليون دينار أردني في عام 2022، المزود الرئيسي للضمانات. على الرغم من أن ضمانات الشركة الأردنية لضمان القروض موجهة بشكل أساسي إلى الأعمال التجارية بدلاً من الأفراد إلا أن هناك برنامجًا للإسكان بلغت قيمة القروض المضمونة القائمة فيه (12) مليون دينار أردني في عام 2022، وبرنامجًا يدعم الأفراد لبدء مشروع تجاري صغير بما يقرب (24.4) مليون دينار أردني من حجم القروض القائمة في عام 2022. تغطي الضمانات ما يصل إلى (80٪) من خسائر الشركات المالية المشاركة.

شركات المعلومات الائتمانية

تُعد شركة كريف – الأردن (CRIF) أول شركة معلومات ائتمانية في الأردن وتساهم بشكل إيجابي في زيادة الحصول على التمويل في الأردن من خلال منح المقرِضين ثقة أكبر في تحديد مستوى المديونية والتزامات السداد لدى المتقدمين للحصول على التمويل. عملت كريف منذ بدأ عملها في عام 2016 على تحسين خدماتها من خلال ضم المزيد من المؤسسات المشاركة وتحسين دقة ومحتوى تقاريرها وإضافة خدمات القيمة المضافة مثل التقييم بالنقاط. تضم كريف (70) مشتركاً بما يشمل كافة البنوك و(10) شركات التأجير التمويلي و(8) شركات التمويل الأصغر و(6) شركات البطاقات الائتمانية و (17) شركة تمويل وغيرهم من مزودي البيانات.

المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الجدول 10: استخدام منتجات الائتمان (نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تمتلك المنتج المعطى)

	متناهية الصغر غير الرسمية	متناهية الصغر الرسمية	الصغيرة	المتوسطة	المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية
قرض/خط ائتمان من مؤسسة رسمية	٪21.2	٪27.6	٪34.5	٪38	٪28.3
– من بنك	٪0.0	٪2.3	٪17.2	٪18.0	٪3.8
– من شركات التمويل الأصغر	٪0.0	٪4.0	٪0.0	٪2.0	٪3.7
– من مؤسسات مالية أخرى	٪0.0	٪0.6	٪0.0	٪0.0	٪0.5
– من مؤسسة مالية إسلامية	٪21.2	٪23.6	٪22.4	٪28.0	٪23.5
الاقتراض بين الأقران/التمويل الجماعي	٪0.0	٪0.6	٪0.0	٪2.0	٪0.6
قرض من المالك/شركة ذات صلة	٪0.0	٪0.0	٪0.0	٪4.0	٪0.1
سندات الدين الصادرة	٪0.0	٪0.6	٪3.4	٪6.0	٪0.9
التأجير التمويلي	٪0.0	٪3.4	٪0.0	٪2.0	٪3.1
التخصيم (بيع وشراء الحقوق التجارية)	٪0.0	٪1.1	٪0.0	٪2.0	٪1.1
الاعتمادات المستندية	٪0.0	٪1.7	٪3.4	٪6.0	٪1.9
الضمانات	٪0.0	٪1.1	٪0.0	٪10.0	٪1.2

استخدام المنتجات المرتبطة بالتمويل

تباين الحصول على التمويل في عام 2022 للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية في الأردن اعتماداً على حجم هذه المنشآت (الجدول 10). كانت نسبة الحصول على التمويل من مصادر رسمية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من المؤسسات المالية (28.3٪) حيث بلغت نسب حصول المنشآت الصغيرة والمتوسطة على التمويل أعلى عند (34.5٪) و(38٪) على التوالي، بينما بلغت نسبة حصول المنشآت متناهية الصغر على التمويل من مصادر رسمية (27.6٪) في حين لم تحصل المشاريع متناهية الصغر غير الرسمية على تمويل من المؤسسات الرسمية. فضلت المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحصول على التمويل من البنوك بينما مالت المنشآت متناهية الصغر الرسمية نحو شركات التمويل الأصغر. كان الاقتراض بين الأقران (نظير لنظير) والتمويل الجماعي قليلا (0.6٪) كما كان استخدام القروض المقدمة من المساهمين محدودًا بالإضافة إلى انخفاض استخدام أوراق الدين (السندات) وكذلك الأمر بالنسبة للتأجير التمويلي التقليدي (3.1٪) في حين كان التأجير التمويلي الإسلامي (الإجارة المنتهية بالتمليك) شائعًا (23.5٪ استخدموا التمويل الإسلامي). كانت نسب استخدام منتجات الائتمان الأخرى مثل التخصيم (بيع وشراء الحقوق التجارية) (1.1٪)، الاعتمادات المستندية (1.9٪)، والضمانات (1.2٪) منخفضة.

التمويل الإسلامي

يحظى التمويل الإسلامي بقبول أكثر بين المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنةً بمنتجات التمويل التقليدية (الجدول 11)، حيث يستخدم (23.5٪) من تلك المنشآت الرسمية المنتجات المالية الإسلامية، وهذا أعلى بشكل ملحوظ من تلك التي لديها قروضًا غير إسلامية، أو خطوط ائتمان، أو عقود تأجير تمويلي. يُظهر الاستخدام ثباتًا عند المنشآت على اختلاف أحجامها وفئات تسجيلها حيث تتراوح من (21.2٪) للمنشآت متناهية الصغر غير الرسمية إلى (28٪) للمنشآت المتوسطة. يعد الإجارة المنتهية بالتمليك المنتج الأكثر استخدامًا إلا أن استخدامه يقل مع زيادة حجم المنشأة لتبلغ النسبة (4٪) للمنشآت المتوسطة و (13.8٪) للمنشآت متناهية الصغر الرسمية، و(19.2٪) لغير الرسمية. عوضاً عن ذلك تستخدم المنشآت المتوسطة مزيجًا من المرابحة (10٪)، والمشاركة (12٪)، والاستصناع (10٪) في حين تفضل المنشآت الصغيرة منتج المشاركة (15.5٪).

الجدول 11: استخدام التمويل الإسلامي (نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تمتلك المنتج حاليًا)

	متناهية الصغر غير الرسمية	متناهية الصغر رسمية	الصغيرة	المتوسطة	المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية
المرابحة	٪1.9	٪7.5	٪5.2	٪10	٪7.3
المضاربة	٪0.0	٪0.0	٪1.7	٪2	٪0.2
المشاركة	٪0.0	٪1.1	٪15.5	٪12	٪2.5
الإجارة المنتهية بالتمليك	٪19.2	٪13.8	٪6.9	٪4	٪13.1
الاستصناع	٪1.9	٪4.6	٪3.4	٪10	٪4.6
القرض الحسن	٪0.0	٪0.6	٪0.0	٪4	٪0.6
منتجات أخرى	٪0.0	٪0.0	٪0.0	٪2	٪0.0
أي من المنتجات أعلاه	٪21.2	٪23.6	٪22.4	٪28	٪23.5

الطلب المحتمل على التمويل

تُظهر المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة – بشكل عام – اهتمامًا ضعيفًا بالمنتجات المتعلقة بالتمويل باستثناء القروض البنكية (الجدول 12)، حيث أبدت (21.1٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية التي ليس لديها قرض بنكي حالي اهتمامًا محتملًا بالحصول على القروض البنكية مستقبلاً. بالنسبة لجميع المنتجات التمويلية الأخرى فإن أقل من (10٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وجدت هذه المنتجات ذات صلة بحيث توزعت النسب كالآتي: (7.6٪) لقروض شركات التمويل الأصغر و(6.7٪) للتأجير التمويلي و(4.4٪) لسندات الدين. من الجدير بالذكر أن الاهتمام بالقروض المقدمة من المؤسسات المالية ينخفض مع حجم المنشآت ومدى رسميتها لتكون النسبة كالآتي: (28.8٪) للمنشآت متناهية الصغر غير الرسمية، و(22.7٪) للمنشآت متناهية الصغر الرسمية و(20.8٪) للمنشآت الصغيرة و(17.5٪) للمنشآت المتوسطة.

الجدول 12: الطلب المحتمل على الائتمان (نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لا تمتلك المنتج المعطى وتعتبره ذا صلة)

	متناهية الصغر غير الرسمية	متناهية الصغر رسمية	الصغيرة	المتوسطة	المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية
قرض بنكي (أو خط ائتمان)	٪15.4	٪21.3	٪20.8	٪17.5	٪21.1
قرض من شركة التمويل الأصغر	٪23.1	٪7.8	٪6.9	٪2.0	٪7.6
قرض من مؤسسة مالية أُخرى	٪9.6	٪7.5	٪3.4	٪4.0	٪7.1
قرض من أي مؤسسة مالية	٪28.8	٪22.7	٪20.8	٪17.5	٪22.4
قرض من المساهمين	٪9.6	٪8.1	٪5.2	٪6.4	٪7.8
سندات الدين	٪0.0	٪4.6	٪1.8	٪2.1	٪4.4
تمويل النظراء/التمويل الجماعي	٪1.9	٪5.2	٪6.9	٪2.0	٪5.3
التأجير التمويلي	٪3.9	٪7.1	٪1.7	٪6.1	٪6.7
التخصيم	٪1.9	٪4.7	٪1.7	٪2.0	٪4.4
اعتماد مستندي	٪1.9	٪3.5	٪0.0	٪8.5	٪3.3
كتاب ضمان	٪1.9	٪4.7	٪3.4	٪6.7	٪4.6

الطلب المحتمل على التمويل الإسلامي

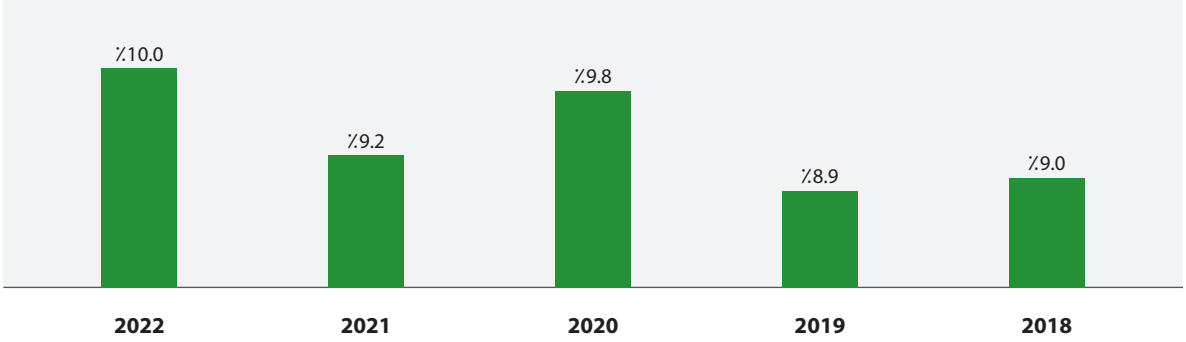
تبدي المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة اهتماماً محدوداً بمنتجات التمويل الإسلامي (الجدول 13) واهتماماً أعلى بالقرض الحسن (22.9٪) والمرابحة (19.5٪). يعد القرض الحسن قرضاً بلا فائدة إلا أنه غير متوفر على نطاق واسع على عكس المرابحة التي تعد أكثر سهولة في الوصول. كما تجذب المنتجات الإسلامية الأخرى اهتمامًا ضئيلًا حيث أن أقل من (10٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية تعتبرها منتجات ذات صلة بأعمالها.

الجدول 13: الطلب المحتمل على التمويل الإسلامي (نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لا تمتلك المنتج وتعتبره ذا صلة)

	متناهية الصغر غير الرسمية	متناهية الصغر رسمية	الصغيرة	المتوسطة	المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية
المرابحة	٪12.0	٪21.3	٪12.8	٪10.5	٪19.5
المضاربة	٪7.7	٪6.4	٪5.6	٪13.3	٪6.3
المشاركة	٪1.9	٪5.8	٪10.2	٪4.5	٪6.1
الإجارة المنتهية بالتمليك	٪5.3	٪5.8	٪14.9	٪4.3	٪5.4
الاستصناع	٪5.9	٪9.1	٪7.1	٪4.4	٪8.8
القرض الحسن	٪19.2	٪23.1	٪22.4	٪14.6	٪22.9

إحصائيات جانب العرض

إن المؤشر الأساسي لقياس نشاط التمويل من جانب العرض هو نسبة القروض البنكية القائمة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة كنسبة من إجمالي القروض البنكية القائمة (شكل رقم 17). ارتفعت هذه النسبة في عام 2022 إلى (10٪) من (9.1٪) في عام 2019، كما يتم تتبعها ونشرها بانتظام من قبل البنك المركزي الأردني. بالرغم من ذلك فإنه تجدر الإشارة إلى أن هذه النسبة قد لا تعكس التغييرات في عدد المقترضين فقط ولكن من الممكن أن تتأثر أيضا بالتغييرات في متوسط أحجام القروض مما يحد من تمثيلها للتغييرات في نسب الاشتمال المالي.



الشكل 17: قيمة قروض المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بإجمالي قروض البنوك (بالنسبة المئوية)

حجم القروض والفئة الوسطى المفقودة

تبدأ أحجام قروض شركات التمويل الأصغر في الأردن عادةً بمبالغ صغيرة مثل حوالي (100) دينار أردني أو (300) دينار أردني. ومع ذلك تختلف الحدود القصوى للقروض التي يمكن أن تقدمها شركات التمويل الأصغر حيث تتراوح تلك الحدود من (10,000) دينار أردني إلى (100,000) دينار أردني، إلا أن معظم شركات التمويل الأصغر لا تمنح قروضاً بالقيمة القصوى، فعلى سبيل المثال شركات التمويل الأصغر التي تستطيع الإقراض بحد أقصى (50,000) دينار أردني عمليًا تقوم بمنح قرض قيمته حوالي (10,000) دينار أردني فقط.

من ناحية أخرى، بينت الدراسة المسحية أن البنوك عادةً ما تبدأ بمنح القروض للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بحد أدنى يبلغ حوالي (10,000) دينار أردني علماً بأن بعض البنوك قد تمنح مبالغ أصغر. وبالرغم من إمكانية الحصول على قروض صغيرة الحجم إلا أن موظفو البنوك يفضلون غالباً منح مبالغ أكبر تتجاوز عادةً (50,000) دينار أردني أو (100,000) دينار أردني مما يؤدي إلى خلق فجوة غالبًا ما يُشار إليها بـ "الفئة الوسطى المفقودة"، حيث تكون الأعمال التجارية الصغيرة كبيرة جدًا بالنسبة لشركات التمويل الأصغر ولكنها صغيرة جدًا بالنسبة للبنوك. قد تكون لهذه الأعمال خيارات للحصول على تمويل محدودة وقد تخضع لشروط أقل ملاءمة بما في ذلك حجم القرض وأسعار الفائدة ومدة السداد ومتطلبات الضمان.

تحاول بعض المؤسسات المالية غير البنكية معالجة هذه الفجوة للفئة الوسطى لكنها قليلة نسبيًا ومركزة في العاصمة عمّان وقد تقدم أسعار فائدة أعلى من البنوك. التغلب على هذه الفجوة مهم جدا لدعم جهود الأردن لتوسيع الاشتمال المالي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

ضمان السداد

لا تتطلب عادة القروض الصغيرة التي تقل عن (10,000) دينار أردني ضمانات مادية ولكن قد تتطلب كفيلًا، وغالبًا ما تحتاج القروض الأكبر إلى ضمانات مادية ويفضل أن تكون عقارات ولكن من الممكن أيضًا أن تكون مركبات أو معدات. تجد المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لا تملك عقارات صعوبة في الحصول على قروض تزيد عن (10,000) دينار أردني إلا إذا كانت مضمونة من قبل الشركة الأردنية لضمان القروض، حيث يمكن أن يؤمن الأداء المالي القوي والسجل الائتماني الجيد القروض دون الحاجة إلى عقارات. يهدف سجل الحقوق على الأموال المنقولة الذي تم إصداره في عام 2021 إلى تعزيز الثقة في استخدام الأصول المنقولة كضمانات مما يقلل من الاعتماد على العقارات إلا أن بعض البنوك لا تزال مترددة في اعتماد السجل.

ضمان القروض

تعتبر الشركة الأردنية لضمان القروض الضامن الرئيسي للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في الأردن، حيث بلغ إجمالي الرصيد القائم لقروض الأعمال المضمونة في عام 2021 (424.8) مليون دينار أردني. ازداد حجم محفظة الأعمال المضمونة للشركة الأردنية لضمان القروض بشكل كبير في عام 2020 لتصل إلى (408.7) مليون دينار أردني في ذلك العام مقارنة بحوالي (87) مليون دينار أردني فقط في عام 2019 نتيجة للبرنامج الوطني لضمان القروض لمواجهة أزمة جائحة كورونا المقدم من الحكومة، كما تتعاون أربع شركات تمويل أصغر مع الشركة الأردنية لضمان القروض بالإضافة إلى العديد من البنوك لتغطية ضمانات المنشآت متناهية الصغر. تعد نسبة استخدام ضمانات الشركة الأردنية لضمان القروض منخفضة نسبيًا، حيث استخدمت (10.3٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية التي حصلت على تمويل من المؤسسات المالية ضمانات الشركة كما استخدمت نفس النسبة ضمانات من مصادر أخرى. من المهم ملاحظة أن بعض المؤسسات قد لا تكون على دراية باستخدام الضمانات خاصة مع الضمانات الجماعية التي تغطي قروضًا بأنواعها.

سجل الحقوق على الأموال المنقولة

يُدار سجل الحقوق على الأموال المنقولة من قبل وزارة الصناعة والتجارة والتموين ويعد أمراً جديداً نسبيًا حيث بدأ السجل عمله في عام 2021 إلا أن بعض المؤسسات المالية بدأت استخدامه فعلياً لتسجيل ضماناتها في الأصول المنقولة (باستثناء المركبات والتي يتم تسجيلها بشكل منفصل).

يجب أن يسهم سجل الحقوق في زيادة الاشتمال المالي بالحصول على التمويل من خلال تشجيع المؤسسات المالية على قبول الأصول المنقولة كضمان بنسبة أكبر عما سبق. إن العقار يعد حاليًا الشكل الأكثر تفضيلًا من أشكال الضمان ولكن لا يمتلك جميع المقترضين المحتملين عقارات، أو قد لا يرغبون في استخدام العقار كضمان للحصول على قروض صغيرة الحجم نسبياً. على الرغم من أن سجل الحقوق على الأموال المنقولة يشكل أهمية اعلى لإقراض المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم ، إلا أنه قد يكون له تأثير إيجابي على الإقراض الفردي.

القطاعات التي تمنح التمويل

البنوك

بلغ عدد البنوك المرخصة في المملكة (20) بنكاً في نهاية عام 2023. تتوزع هذه البنوك إلى (15) بنكاً أردنياً، منها (3) بنوك إسلامية، و(5) فروع لبنوك أجنبية، منها فرع لبنك إسلامي. تمارس جميع هذه البنوك أنشطتها من خلال (875) فرعاً و (56) مكتباً موزعة داخل المملكة. مقابل (881) فرعاً و (60) مكتباً في نهاية عام 2022.

فيما يتعلق بتطورات التسهيلات الممنوحة من البنوك العاملة في المملكة للأفراد والشركات، ارتفع رصيد التسهيلات الممنوحة للأفراد خلال عام 2022 بمقدار (1.3) مليار دينار أردني (10.2٪)، ليصل إلى 14.3 مليون دينار أردني. بينما ارتفع رصيد التسهيلات الممنوحة للشركات بمقدار (1.2) مليار دينار أردني (7.4٪)، ليصل إلى (17.9) مليار دينار أردني (علماً أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تستحوذ على نحو (14.1٪) من إجمالي التسهيلات الممنوحة لشركات).

شركات التمويل الأصغر

بلغ عدد شركات التمويل الأصغر الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي في عام 2022 تسعة شركات تعمل من خلال (210) فرع. قدمت هذه الشركات خدماتها لحوالي (441,000) عميل بمحفظة قروض إجمالية تقدر بحوالي (314) مليون دينار أردني. كما تجدر الإشارة إلى أن (80٪) من المقترضين كانوا من فئة النساء وبلغ متوسط رصيد القرض (913) دينار أردني.

كما ارتفعت نسبة الحصول على التمويل من شركات التمويل الأصغر بشكل ملحوظ من (4.2٪) في عام 2017 إلى (8.3٪) في عام 2022.

شركات التمويل الأخرى

تشير شركات التمويل الأخرى إلى أي شركة مالية تشارك في منح القروض ولا تعد شركة تمويل أصغر. حصل ما نسبته (1.9٪) من البالغين على تمويل في عام 2022 من شركات مالية من غير البنوك وشركات التمويل الأصغر مقارنة بنسبة (1٪) في عام 2017، مما يسلط الضوء على الأهمية المتزايدة لمثل هذه الشركات في تعزيز الاشتمال المالي. تشمل شركات التمويل الشركات الخاصة التقليدية مثل شركات الرهن العقاري وشركات الائتمان للمستهلكين ومقرضو السلف اليومية (Payday Lenders) والمقرضين من شركات التكنولوجيا المالية. بعض هذه الشركات المالية الكبيرة تمتلك أصولًا إجمالية تتجاوز (50) مليون دينار أردني مما يجعلها أكبر من بعض شركات التمويل الأصغر. بموجب نظام شركات التمويل رقم (107) لسنة 2021 فقد أصبحت كافة الشركات التي تمارس نشاط التمويل وفقاً لما عرفه النظام خاضعة لرقابة واشراف البنك المركزي الأردني بما في ذلك تلك التي كانت خاضعة للرقابة ولو بشكل بسيط مثل شركات التأجير التمويلي وشركات التخصيم وشركات الرهن العقاري وشركات التمويل الجماعي، كما تم بموجب النظام حظر ممارسة نشاط التمويل إلا بعد الحصول على الترخيص من البنك المركزي ووضع متطلبات رأس مال متنوعة: (500,000) دينار أردني لشركات التمويل الجماعي (لتسهيل الوصول إلى الائتمان فقط) و(2) مليون دينار أردني لشركات التمويل الجماعي (المشاركة في منح التمويل) و(2) مليون دينار أردني لشركات التمويل الأصغر و(8) مليون دينار أردني لتمويل العقارات والتأجير التمويلي و(12) مليون دينار أردني لإعادة تمويل الرهن العقاري و(5) مليون دينار أردني لشركات التمويل الأخرى.

2.2 التحديات

التحديات التي تواجهها الأسر

- **ارتفاع نسب الحصول على التمويل من المصادر غير الرسمية:** التمويل من مصادر غير رسمية يُعد مصدراً غير موثوق للتمويل ويعرض العملاء لخطر الإفراط في المديونية وممارسات الإقراض المجحفة.
- **ارتفاع تكلفة التمويل:** التكاليف المرتفعة المتعلقة بالحصول على التمويل غالبًا ما تكون من اهم العوائق أمام الأفراد الذين يعبرون عن عدم قدرتهم على الحصول على التمويل.
- **نقص انتشار خدمات شركات التمويل على نطاق واسع:** نقاط البيع البعيدة والتوزيع غير المتساوي للفروع التي تقدم من خلالها شركات التمويل خدماتها يشكل عائقًا أمام انتشار خدماتها ويحد من الوصول اليها.
- **الحاجة إلى تعزيز بنية خدمات التكنولوجيا المالية:** الوصول إلى التمويل عبر شركات التكنولوجيا المالية محدود بسبب ضعف البنية التحتية والتي تحد من استغلال الفرص التي توفرها التكنولوجيا مثل توسيع نطاق خدماتها للفئات التي لا تتلقى خدمات كافية.
- **ضعف في تطوير ومواكبة المنتجات التمويلية لاحتياجات الأسر:** المنتجات التمويلية المقدمة للفئات غير المخدومة لا تراعي بشكل كافٍ احتياجاتهم مع صعوبة الوصول اليها.
- **إجراءات طويلة ومعقدة للحصول على التمويل:** يجب تبسيط الإجراءات المطلوبة للتقدم بطلب للحصول على تمويل. حيث تتضمن طلبات الحصول على التمويل طلب العديد من الوثائق مما قد يثني الأفراد عن الحصول على التمويل كما يجب جعل الإجراءات متناسبة مع حجم القرض والمنشآت لتسهيل العملية.
- **الأسباب الدينية:** نقص منتجات التمويل المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وعدم انتشارها بشكل كبير قد يؤدي إلى انخفاض الاهتمام بالحصول على تمويل، كما أن هذا السبب لا يعد محصورًا بمجموعة معينة أنما هو رادع اجتماعي لفئات كبيرة نسبيًا.
- **الحاجة إلى تعزيز حماية حقوق المستهلك:** تعزز أنظمة حقوق المستهلك القوية الثقة في النظام المالي وتمنع الاستغلال وخاصة تجاه الفئات الضعيفة وغير المخدومة.
- **نقص الوعي المالي لدى العملاء:** يظل هذا التحدي ذا صلة بشريحة كبيرة من العملاء الذين يفتقرون إلى الوعي حول المنتجات التي تقدمها شركات التمويل أو حقوقهم/التزاماتهم المرتبطة بالخدمات المقدمة في هذا الإطار.

اللاجئين

- **صعوبة الوصول إلى التمويل:** نسبة (66.5٪) من اللاجئين اتجهوا إلى الحصول على التمويل بشكل غير رسمي (ضعف النسبة لغير اللاجئين) مقارنة بـ(5.5٪) فقط الذين حصلوا على التمويل بشكل رسمي وهو ما يعرض اللاجئين لخطر الإفراط في المديونية وممارسات الإقراض المجحفة. علاوة على ذلك، تمثل التكاليف المتعلقة بالحصول على التمويل والوثائق الثبوتية الرسمية عائقاً أمام جميع الأفراد الذين أشاروا إلى عدم قدرتهم على الحصول على تمويل مما يضيف صعوبات ومعاناة للاجئين في الوصول إلى شركات التمويل لغايات طلب التمويل.
- **البطالة:** إن نسبة التوظيف ومستوى الدخل لدى اللاجئين أقل بشكل كبير مقارنة بغير اللاجئين حيث أن (23.1٪) من اللاجئين فقط يعملون أو لديهم عملهم لحسابهم الخاص، مقارنة بـ(41.9٪) من غير اللاجئين وبذلك فإن البطالة تعتبر عائقًا أمام الحصول على التمويل بدون دخل منتظم يدعم سداده.

التحديات التي تواجهها المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

- **ارتفاع تكلفة التمويل:** تجد المنشآت متناهية الصغر والصغيرة على وجه الخصوص أن الحصول على التمويل من المؤسسات المالية الرسمية مكلف مما قد يثنيهم عن الحصول على التمويل اللازم لما يتضمنه ذلك من رسوم وعمولات.
- **محدودية المنتجات المناسبة:** لا يوجد العديد من المنتجات المصممة لتلبية الاحتياجات الخاصة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة على وجه الخصوص. بالإضافة إلى نقص المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.
- **عدم ملاءمة مدة التمويل:** لا تلبي مدة القروض الممنوحة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة احتياجاتهم.
- **إجراءات طويلة ومعقدة للحصول على التمويل:** يجب تبسيط الإجراءات المطلوبة للتقدم بطلب للحصول على تمويل حيث تشمل هذه الإجراءات طلب العديد من الوثائق مما قد يثني المنشآت عن الحصول على التمويل، كما يجب أن تكون الإجراءات متناسبة مع حجم القرض والمنشآت لتسهيل العملية.
- **الحاجة إلى تعزيز بنية خدمات التكنولوجيا المالية:** الوصول إلى التمويل عبر شركات التكنولوجيا المالية محدود بسبب ضعف البنية التحتية والتي تحد من استغلال الفرص التي توفرها التكنولوجيا مثل توسيع نطاق الخدمات للفئات الغير المخدومة.
- **الحاجة إلى بناء القدرات:** تحتاج كوادر المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى تدريب متخصص وجهود في بناء القدرات لتعزيز أداء شركاتهم وإدارة خطوط الائتمان الخاصة بهم.
- **درجة عالية من المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة غير الرسمية:** المنشآت غير المُسجلة يصعب تقييمها بسبب نقص البيانات مما يؤدي إلى عدم القدرة على تحديد احتياجات هذه المنشآت وبناء الأهداف المتعلقة بها. من الجدير بالذكر أن العديد من هذه المنشآت تتردد في التسجيل بسبب المخاوف المتعلقة بالرسوم أو الضرائب التي تُفرض عند التسجيل.
- **غالبية المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تفتقر إلى الضمانات المقبولة للحصول على التمويل لتطوير أعمالها:** يمكن أن يعيق هذا التحدي رغبة المنشآت في الحصول على التمويل بسبب نقص الموارد والمخاطر العالية المترتبة على الشركات في حال وضع أصولها – إذا كانت تمتلك أصول- كضمانات. علاوة على ذلك فإن الضمانات المقبولة هي تقليدية مثل الأراضي أو العقارات ويمكن أن يساعد تنويع أنواع الضمانات المؤسسات على الحصول على التمويل.

- **عدم الاحتفاظ بالسجلات المالية:** العديد من المنشآت متناهية الصغر الرسمية وبنسبة (64.9٪) لا تحتفظ بسجلات مالية مما يدفع المؤسسات المالية إلى تقدير التدفقات النقدية لها، وبالتالي قد يتم اعتماد قيمة تقديرية اقل للتدفقات وبالتالي الموافقة على حجم تمويل أقل من القدرة الفعلية للمنشآت على السداد.
- **التفاؤل المفرط في خطط التمويل:** قد يتبين من خطط التمويل الطموحة أو المتفائلة بشكل مفرط وجود فجوة في الوعي المالي لدى المنشآت متناهية الصغر.
- **تصور المؤسسات المالية للمخاطر:** قد تعتبر المؤسسات المالية المنشآت متناهية الصغر أكثر خطورة مما هي عليه بالفعل مما يؤدي إلى الموافقة على مبالغ قروض اقل لتقليل المخاطر.
- **إدارة مالية وتقارير مالية غير موثوقة من قبل المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة**
- **الأسباب الدينية وتجنب الاقتراض القائم على الفائدة (غير الإسلامي).**
- **عدم وعي رواد الأعمال بخيارات التمويل المختلفة المتاحة بسبب انخفاض مستوى الوعي المالي لدى المنشآت الأصغر.**
- **غياب الثقة في المؤسسات المالية.**

التحديات التي تواجهها شركات التمويل

- **نقص الثقة في المؤسسات الرسمية:** نظرًا لأن شركات التمويل باستثناء شركات التمويل الأصغر، لم تكن جزءًا من قطاع التمويل من مصادر رسمية لذلك فقد كان من الصعب على العملاء منح الثقة لشركات التمويل وخدماتها. إلا أن خضوع هذه الشركات لرقابة وإشراف البنك المركزي الأردني من المتوقع أن يعزز الثقة فيها.
- **الحاجة إلى تأهيل وبناء قدرات موظفي شركات التمويل** مثل نظرائهم في المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة يحتاج موظفو شركات التمويل إلى تدريب متخصص وجهود في بناء القدرات لتعزيز أداء شركاتهم وتعزيز الامتثال.
- **تزايد المخاطر الأمنية الإلكترونية وأمن المعلومات:** أدى التطور التكنولوجي المستمر للخدمات والمنتجات التي تقدمها شركات التمويل إلى تعريض المؤسسات المالية حول العالم لمخاطر الهجمات الإلكترونية المتزايدة، مع تعرض شركات التمويل الخاضعة لرقابة البنك المركزي حديثًا لنفس المخاطر. لذلك يجب على هذه الشركات اعتماد أنظمة أمن إلكترونية قوية مما سيؤدي إلى تعزيز الثقة في خدماتها.

2.3 الأهداف

التمويل من البنوك

الجدول 14: أهداف محور التمويل من البنوك

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
1. زيادة حجم القروض الممنوحة من قبل البنوك للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بنسبة (24٪) خلال الأربع سنوات القادمة (معدل نمو سنوي متوسط بنسبة (6٪).	زيادة حجم القروض الممنوحة للمنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر بمعدل نمو سنوي بنسبة (6٪). زيادة حجم القروض الممنوحة للمنشآت المتوسطة الحجم بمعدل نمو سنوي بنسبة (6٪).	– مواصلة العمل على برامج التمويل التنموية ذات القيمة المضافة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وربطها بالمنتجات البنكية الابتكارية وبناء المهارات. – تحسين مهارات العاملين في تحليل التمويل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في البنوك للسماح بعملية اتخاذ قرارات ائتمانية أفضل وأبسط. – تطوير برامج بناء القدرات المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. – تعزيز دور الشركة الأردنية لضمان القروض. – تفعيل قانون الإعسار وسجل الحقوق على الأموال المنقولة. – جمع بيانات مفصلة عن تمويل المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من البنوك.
	رفع نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تحصل على التمويل من البنوك من (17.4٪) إلى (20٪).	
	تحسين استخدام المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للخدمات المالية الإلكترونية.	– تطوير تطبيقات ومنصات مالية رقمية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. – تعزيز امن وحماية المعلومات الرقمية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
2. تعزيز وصول الأفراد للتمويل المسؤول من البنوك.	زيادة حجم القروض الممنوحة من البنوك للمرأة والشباب بمعدل نمو سنوي (5٪).	– تطوير منتجات تمويلية تستهدف المرأة في قطاعات مثل (الصحة والتعليم والإسكان). – تطوير منتجات تمويلية تستهدف رائدات الأعمال. – تطوير منتجات التمويل البنكية للشباب.
	رفع نسبة النساء الحاصلات على تمويل من البنوك من (4.4٪) إلى (6٪).	
	رفع نسبة الشباب الحاصلين على تمويل من البنوك من (1٪) إلى (3٪).	
	تحسين مستويات التمويل للأسر ذات الدخل المحدود.	– تطوير منتجات تمويل بنكية للأسر ذات الدخل المحدود.

التمويل من المؤسسات المالية غير البنكية

الجدول 15: أهداف محور التمويل من المؤسسات غير البنكية

الأهداف الفرعية	الهدف التشغيلي	الإجراءات الاستراتيجية
1. تعزيز وصول المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للتمويل الرسمي من شركات التمويل بنسبة نمو (16٪) خلال اربع سنوات.	زيادة التمويل من شركات التمويل بما يشمل شركات التمويل الأصغر بمعدل نمو سنوي (4٪).	– ترخيص شركات التمويل – تشجيع تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة ومتنوعة. – وضع التعليمات اللازمة بموجب نظام شركات التمويل رقم (107) لعام 2021. – رفع الوعي بشركات التمويل الإسلامي ومنتجاتهم. – تعزيز دور الشركة الأردنية لضمان القروض. – تشجيع شركات التمويل لتقديم خدمات غير مالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
	تعزيز تقييم الجدارة الائتمانية لعملاء شركات التمويل.	– التأكد من استفادة شركات التمويل من خدمات شركات المعلومات الائتمانية المرخصة في عملية التقييم الائتماني – مراجعة الإطار القانوني والتشريعي لشركات المعلومات الائتمانية للتأكد من مواكبة التطورات الدولية في مجال المعلومات الائتمانية ، بما في ذلك تطوير نماذج التعلم الآلي واستخدام البيانات الضخمة.
	شمول قطاع شركات التمويل ضمن النظام المالي الرسمي.	– تطوير أدوات تنظيمية لجمع البيانات حول مختلف شركات التمويل. – إصدار التعليمات اللازمة لشركات التمويل.
2. تحسين جودة الخدمات والمنتجات المالية للعملاء وتمكينهم من خلال اتخاذ التدابير المناسبة لتعزيز حماية المستهلك المالي وبناء قدراتهم المالية.	بناء قدرات الموظفين في قطاع شركات التمويل	– عقد جلسات تعزيز القدرات والتدريب لموظفي شركات التمويل. – ربط الوصول إلى التمويل بتنمية المهارات وابتكار المنتجات.
3. تسهيل وصول اللاجئين للتمويل.	شمول اللاجئين ضمن الفئات المستهدفة لشركات التمويل	– تشجيع الشركات على تصميم منتجات وخدمات تلبي احتياجات اللاجئين وتتلاءم مع ظروفهم الخاصة بكلف معقولة.

3. الادخار

3.1 الوضع الراهن

يعد الادخار مؤشرًا رئيسًا على الالتزام المالي والصحة المالية مما يمكن الأفراد والمؤسسات من إجراء استثمارات كبيرة وحماية أنفسهم من الأزمات المالية غير المتوقعة. رغم أن الادخار يلعب دورًا مهما في الاشتمال المالي إلا أن الاحتفاظ بالمدخرات نقدًا في المنزل يؤدي إلى الإنفاق بشكل غير مدروس والسرقة والتلف، كما ويفقد فرصة الحصول على نسب فائدة أو المساهمة في الأنشطة المالية للاقتصاد على صعيد أوسع. لذلك يعتبر تشجيع الادخار في المؤسسات المالية الرسمية لمصلحة الأسر والاقتصاد بشكل عام.

يهدف تضمين خدمة الادخار كمحور أساسي في الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي إلى تعزيز الالتزام المالي وتحفيز الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم على الادخار بشكل أكبر وبالتالي مساعدتهم على تحقيق أهدافهم المالية وتعزيز النمو الاقتصادي.يُعرّف الادخار الرسمي بأنه " جزء من الدخل أو الموارد الذي لا يُصرف على النفقات الجارية ويوضع جانبًا في المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك أو مقدمي خدمات الدفع أو القنوات الرسمية الأخرى التي تسمح بدورها بحفظ الأموال بأمان وجمعها لاستخدامها لتغطية الاحتياجات المستقبلية مثل الأمور الطارئة والتعليم وتملك المنازل والتقاعد وفرص الاستثمار."

الوصول إلى الادخار الرسمي

يمكن قياس الوصول إلى الادخار الرسمي من خلال عدة مؤشرات تقيّم مدى قدرة الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على ادخار الأموال لدى المؤسسات المالية الرسمية.

أحد المؤشرات شائعة الاستخدام هو نسبة البالغين والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات بنكية و/أو محافظ الكترونية. توضح المؤشرات أدناه وصول الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية إلى الادخار الرسمي في الأردن من خلال القنوات المختلفة (الجدول 16):

الجدول 16: مؤشرات الوصول إلى الادخار الرسمي لكل من الأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الجهة	المؤشر	التفاصيل/الأنواع	النسبة المئوية
الأفراد	البالغين الذين يملكون حسابات بنكية	أنواع الحسابات:	
		حسابات جارية	٪23.2
		حسابات توفير	٪8.5
		ودائع لأجل	٪1.1
		حسابات بنكية أساسية	٪0.9
		أنواع أخرى من الحسابات	٪0.8
		أنواع البنوك:	
		بنوك تقليدية (غير إسلامية)	٪21.6
		بنوك إسلامية	٪14.9
		كل من البنوك الإسلامية والتقليدية	٪1.6
المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	المنشآت الرسمية التي تمتلك حسابات مالية	حسابات جارية	٪48.2
		محافظ الكترونية	٪12.9

استخدام الادخار الرسمي

تشير البيانات إلى أن نسبة الادخار في الأردن (14.7٪)، في حين يبلغ الادخار الرسمي في الحسابات لدى المؤسسات المالية (4.3٪) (الجدول 17) وعليه فإنه من المحتمل أن جائحة كورونا قد ساهمت في الحد من السلوك الادخاري. كما تبين البيانات أن السبب الرئيسي للادخار بين البالغين هو لتلبية الأمور الطارئة (الجدول 18). بالإضافة إلى ذلك فإن نوع الحساب (حساب بنكي أو محفظة الكترونية) قد يؤثر على السلوك الادخاري، علما بان معدلات الادخار في الحسابات البنكية اعلى لدى فئات مستويات الدخل الأعلى. كما أنه من المرجح أن تمتلك المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية منتجات ادخار واستثمار أكثر من المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية.

الجدول 17: مؤشرات استخدام الادخار الرسمي للأفراد

الفئة	معدلات الادخار (٪)	معدلات الادخار الرسمي (٪)
الإجمالي	٪14.7	٪4.3
معدلات الادخار حسب المجموعة		
– المرأة	٪15.7	٪3.3
– 40٪ الأقل دخلاً	٪16.1	٪1.7
– اللاجئين	٪3.3	٪0.0
– الشباب	٪25.2	٪2.6

الجدول 18: طرق الادخار وأسبابه الادخار والادخار حسب نوع الحساب والادخار من قبل المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

طرق الادخار (٪ من البالغين)	معدلات الادخار (٪)
حفظ النقد في المنزل	٪10.6
في حساب	٪4.3
مجموعة ادخار غير رسمية	٪2.0
شراء المعادن الثمينة	٪1.0
أخرى	٪1.6
أسباب الادخار (٪ من البالغين الذين قاموا بالادخار)	
الطوارئ	٪65.8
الشراء المخطط	٪40.0
نفقات التعليم	٪28.4
الشيخوخة	٪10.3
الادخار حسب نوع الحساب (٪ من البالغين الذين يمتلكون نوع الحساب المحدد)	
حساب بنكي	٪9.5
محفظة الكترونية	٪2.3
الادخار من قبل المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (٪ من المنشآت)	
المنشآت الرسمية	٪15.0
المنشآت الصغيرة	٪25.9
المنشآت المتوسطة	٪26.0
المنشآت متناهية الصغر الرسمية	٪13.8
المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية	٪0.0

جودة الادخار الرسمي

توصف جودة الادخار المقدم من المؤسسات المالية الرسمية من خلال مؤشر يقيس درجة رضا البالغين الذين يستخدمون حسابات الادخار من حيث شروط المنتج وخدمة العملاء. يوضح الجدول أدناه النتائج التي توصلت اليها الدراسة المسحية للاشتمال المالي (الجدول 19):

الجدول 19: مؤشر جودة النظام المالي الرسمي للادخار

مستوى الرضا	النسبة المئوية للبالغين
راضٍ جداً	٪21.9
راضٍ	٪49.2
محايد	٪7.0
غير راضٍ	٪4.7
غير راضٍ جداً	٪1.6

الأسباب الرئيسية لعدم الرضا هي:
- إجراءات معقدة لإيداع وسحب الأموال.
- رسوم المعاملات المرتفعة.
- ضعف خدمة العملاء.
- عدم وجود معرفة كافية عن حسابات الادخار (حوالي 20٪ من الأشخاص غير راضين).

3.2 التحديات

التحديات العامة

- **الدخل الشهري المحدود:** شهد الأردن تخفيضاً في تصنيف دخله من الشريحة العليا من فئة الدخل المتوسط (Upper-middle-income) إلى الشريحة الدنيا من الدخل المتوسط (Lower-middle-income) وفقاً لأحدث تقرير صادر عن البنك الدولي حيث يواجه الناس في الأردن تكلفة معيشة مرتفعة مقارنة بدخلهم.
- **المعيقات الثقافية** مثل الأمية المالية والموقف السلبي تجاه الادخار.
- **تتطلب معظم منتجات الادخار وجود حد أدنى للرصيد ودفع رسوم لفتح الحساب لمرة واحدة مما قد** يثني عن التعامل مع المؤسسات المالية، بالإضافة إلى رسوم بنكية أخرى مثل رسوم استخدام الصراف الآلي، والعوائد غير المواتية، ورسوم التشغيل الشهرية، ورسوم السحب المفروضة على حساب الادخار والتي قد تعتبر محددات إضافية.
- **المعيقات الجغرافية** التي تجعل من الصعب على البنوك تقديم خدماتها في المناطق النائية وتزيد تكلفة الادخار على الأفراد خاصةً أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية النائية.
- **انخفاض مستوى الثقافة الرقمية** مما يؤدي إلى صعوبة في الوصول إلى المنتجات أو الخدمات الادخارية المتوفرة من خلال القنوات الإلكترونية.
- **استخدام حساب واحد لجميع أفراد الأسرة** مما قد يسبب سوء الاستخدام.
- ما زالت هناك **تداعيات لجائحة كورونا** مثل ارتفاع أسعار الفائدة على القروض وفقدان مصادر الدخل/عدم وجود مصدر دخل ثابت وزيادة المصروفات الطارئة.

التحديات التي تواجهها الأسر

40٪ الأقل دخلاً

- **الدخل الشهري المحدود:** تواجه هذه الفئة احتياجات إنفاق كبيرة مقارنة بالأموال المتاحة لهم وذلك بسبب مستوى دخلهم المتواضع.
- **غياب الثقة في المؤسسات المالية:** قد يؤدي تدني مستوى الثقافة المالية إلى ضعف الثقة مما يحول الأفراد من التعامل مع المؤسسات المالية التقليدية والتوجه إلى خيارات بديلة.
- **البطالة:** تحد البطالة من الموارد المالية المتاحة مما يقلل من احتمالية ادخار الأفراد للأموال.

المرأة

- تواجه المرأة تحديات مالية مثل انخفاض الدخل والموارد المالية المحدودة بسبب قيامهن بدور تقديم الرعاية للأسرة والتي ما تكون غير مدفوعة الأجر، بالإضافة إلى العمل في مجالات أقل أجرًا، ومعدلات بطالة أعلى، مما يضطرهن لأخذ إجازات ممددة غير مدفوعة الأجر والاعتماد المالي على الآخرين،
- **الفجوة الجندرية في مستوى التعليم والثقافة المالية:** نسبة الأمية بين النساء (7.5٪) أعلى بكثير من الرجال (2.7٪) مما قد يعيق مشاركة المرأة في القطاع المالي الرسمي. كما أن تدني مستوى الثقافة المالية – خاصةً بين النساء المتعلمات- ينتج عنه تدني في مستوى الثقة في الخدمات المالية.
- **العوامل المجتمعية والثقافية:** قد تمنع الأعراف المجتمعية المرأة من إدارة الأمور المالية المنزلية حيث يديرها غالبًا أرباب الأُسر من الرجال. كما يمكن أن يقف هذا الأمر عائقاً أمام قدرة المرأة على المشاركة في الأنشطة المالية الرسمية بما في ذلك الادخار.

الشباب

- **الموارد المالية المحدودة:** يتمتع الشباب عادةً بمتوسط دخل أقل مما يحد من قدرتهم على الادخار بسبب محدودية الموارد المالية.
- **معدلات البطالة المرتفعة:** غالبًا ما يواجه الشباب معدلات بطالة أعلى، مما يجعل من الصعب الحصول على مصدر دخل ثابت وتخصيص أموال للادخار.
- **العقبات القانونية:** تفرض التشريعات قيودًا عمرية لفتح واستخدام الحساب البنكي، حيث يُشترط لفتح الحساب البنكي حد أدنى للعمر لا يقل عن 18 عام، أما الشباب دون ذلك فيتوجب على ولي الأمر فتح الحساب وإدارته نيابةً عنهم.
- **عدم التشجيع أو ضعف الإرشاد:** قد يُفوت بعض الشباب فرص الادخار بسبب عدم وجود تشجيع أو إرشاد حول المعرفة المالية وممارسات الادخار.
- **المفاهيم والمعتقدات:** قد يتجنب الشباب المؤسسات المالية بسبب معتقداتهم أو تصوراتهم حول البنوك مما قد يعيق مشاركتهم في الأنشطة المالية الرسمية.

اللاجئين

- **نقاط وصول محدودة:** تقع العديد من مخيمات اللاجئين في مناطق نائية بعيدة عن فروع البنوك ومكاتب مقدمي خدمات الدفع وأجهزة الصراف الآلي التي تقبل الإيداع حيث تجعل هذه المسافة الجغرافية من الصعب على اللاجئين الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية.
- **الإجراءات المعقدة:** غالباً ما تتضمن عملية فتح الحساب إجراءات معقدة بالنسبة للاجئين مثل الزيارات الشخصية للمؤسسات المالية وأوقات انتظار طويلة، ووثائق مطلوبة لفتح الحساب، نظراً لعدم امتلاكهم للوثائق الثبوتية اللازمة مما يعيق قدرتهم على فتح الحسابات والوصول إلى الخدمات المالية.
- **محدودية التنقل وارتفاع التكاليف:** يصعب على اللاجئين داخل المخيمات الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية بسبب صعوبة خروجهم من المخيمات. بالإضافة إلى أن تكلفة استخدام الهاتف النقال تحد من استخدام اللاجئين للخدمات البنكية عبر الهاتف النقال والخدمات المالية الإلكترونية الأخرى.

التحديات التي تواجهها المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

- **تدفقات نقدية غير مستقرة:** تواجه العديد من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وخاصة المنشآت متناهية الصغر صعوبة في إيجاد تدفق نقدي ثابت يمكّنهم من تخصيص أموال للادخار والاستثمار.
- **انخفاض مستوى الثقافة المالية:** قد يفتقر أصحاب المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى المعرفة والمهارات المالية لإدارة أموالهم، بما في ذلك اتخاذ قرارات مدروسة بشأن الادخار والاستثمار. وقد لا تُظهر بعض المنشآت اهتماماً كبيراً بالحصول على منتجات الادخار والاستثمار بسبب قلة الإلمام أو ضعف الثقة في المؤسسات المالية الرسمية.
- **خيارات استثمار محدودة:** قد تكون لدى المنشآت خيارات استثمارية محدودة، وقد لا تتوافق بعضها مع احتياجاتها مما يشير إلى الحاجة لتوفر منتجات مالية أكثر ملائمة، كما أن ذلك قد يعيق من نمو المنشآت وعوائدها بسبب قيود السوق.
- **حسابات الادخار في التقييم الائتماني:** قد لا تعتبر المؤسسات المالية حسابات الادخار للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة كمؤشرات موثوقة للجدارة الائتمانية لتسهيل وصول المنشآت إلى التمويل الأمر الذي لا يشجع المنشآت على الادخار.
- **التهرب الضريبي.**

3.3 الأهداف

الجدول 20: أهداف محور الادخار

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
1. رفع نسبة البالغين الذين يدخرون في المؤسسات المالية الرسمية من (4.3٪) في عام 2022 إلى (10٪) بنهاية عام 2028.	رفع نسبة الادخار الرسمي للمرأة من (3.3٪) في عام 2022 إلى (8.9٪) بنهاية عام 2028.	– تنويع منتجات الادخار الموجهة خصيصًا للمرأة عبر البنوك. – تطوير منتجات ادخارية موجهة للمرأة من خلال شركات مقدمي خدمات الدفع. – أتمته مجموعات الادخار لتسهيل انتقال المرأة من النظام المالي غير الرسمي إلى النظام الرسمي من خلال حلول تكنولوجية مبتكرة وتسهيل وصول المرأة إلى الخدمات المالية في المناطق الريفية.
	رفع نسبة ملكية حسابات الادخار للمرأة في البنوك من (6.7٪) في عام 2022 إلى (9٪) بنهاية عام 2028.	
	رفع نسبة الادخار الرسمي للاجئين من (0٪) في عام 2022 إلى (1٪) بنهاية عام 2028.	– تطوير منتجات وحسابات ميسورة التكلفة وسهلة الوصول تشجع على الادخار بالتعاون مع شركات مقدمي خدمات الدفع. – تحسين المحافظ الإلكترونية لمنح اللاجئين خيارًا عند استلام حوالاتهم المالية بالاحتفاظ بجزء صغير منها في حساب يشجع على الادخار بالتعاون مع مقدمي خدمات الدفع.
	رفع نسبة الادخار الرسمي للشباب من (2.6٪) في عام 2022 إلى (7.7٪) بنهاية عام 2028.	– تطوير منتجات ادخارية مصممة للشباب بالتعاون مع البنوك. – تحسين المحافظ الالكترونية والأدوات الإلكترونية لتشجيع الشباب على الادخار بالتعاون مع مقدمي خدمات الدفع.
	رفع نسبة ملكية حسابات الادخار للشباب في البنوك من (5.6٪) في عام 2022 إلى (8.5٪) بنهاية عام 2028.	

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
	رفع نسبة الادخار الرسمي لفئة 40٪ الأقل دخلاً من (1.7٪) في عام 2022 إلى (4.3٪) بنهاية عام 2028.	– تحسين الحساب البنكي الأساسي لاستخدامه في تعزيز الادخار. – تطوير منتجات ادخارية جديدة (البنوك، صندوق توفير البريد الأردني، ومقدمي خدمات الدفع). – تحسين المحافظ والأدوات الإلكترونية لتشجيع فئة 40٪ الأقل دخلا على الادخار بالتعاون مع مقدمي خدمات الدفع.
	رفع نسبة ملكية حسابات الادخار لفئة 40٪ الأقل دخلاً في البنوك من (4.3٪) في عام 2022 إلى (6٪) بنهاية عام 2028.	
2. رفع نسبة ادخار المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المؤسسات المالية الرسمية من (15٪) في عام 2022 إلى (20٪) بنهاية عام 2028.	رفع نسبة ملكية حسابات/منتجات الادخار للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية من (11.6٪) في عام 2022 إلى (17٪) بنهاية عام 2028.	– تقديم منتجات ادخارية جديدة من قبل البنوك مصممة خصيصًا للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. – تعزيز استخدام المنصات الإلكترونية المتنوعة لتشجيع الادخار بالتعاون مع المؤسسات مالية. – تحديد العقبات التي قد تواجه المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فيما يتعلق بفتح حسابات الادخار وإجراء الإصلاحات التنظيمية اللازمة.
	رفع نسبة ملكية حسابات/منتجات الودائع لأجل للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية من (5.3٪) في عام 2022 إلى (8٪) بنهاية عام 2028.	
	رفع نسبة ملكية شهادات الإيداع للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية من (5.2٪) في عام 2022 إلى (8٪) بنهاية عام 2028.	
	رفع نسبة ملكية منتجات السندات للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية من (4٪) في عام 2022 إلى (6٪) بنهاية عام 2028.	
3. زيادة أدوات/منتجات الادخار والحلول الرقمية التي تقدمها المؤسسات المختلفة المتاحة للجمهور.	زيادة عدد منتجات الادخار من (50) في عام 2022 إلى (58) منتجًا على الأقل بنهاية عام 2028.	– إطلاق منتجات/حسابات ادخار جديدة بالتعاون البنوك الأردنية والمؤسسات المالية الأخرى (صندوق الحج وصندوق توفير البريد الأردني). – إنشاء منصة الكترونية لتعزيز الادخار ودعم العادات الادخارية بالتعاون مع صندوق الحج وصندوق توفير البريد الاردني.
	اطلاق منتجان ادخاريان من خلال المختبرات التنظيمية للتكنولوجيا المالية (Sandboxes) وحاضنات الابتكار بنهاية عام 2028.	– تطوير منتجات ادخارية بالتعاون مع JOIN Fincubator والأطراف الرئيسية الفاعلة في قطاع التكنولوجيا المالية.

4. التأمين

4.1 الوضع الراهن

اكتسب قطاع التأمين في الأردن أهمية ضمن الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي بعد تولي البنك المركزي الأردني الإشراف والرقابة على قطاع التأمين في عام 2021. وعلى الرغم من أهمية التأمين في دعم الاستقرار الاقتصادي والصحة المالية، فإن نسبة البالغين الذين يتم تأمينهم من خلال شركات التأمين الخاصة (24.9٪) فقط، بينما يغطي التأمين الصحي الحكومي (47.8٪) من البالغين. من حيث الانتشار؛ يعد التأمين الصحي أكثر أنواع التأمين شيوعاً بنسبة (55.5٪) من البالغين، يليه التأمين على المركبات بنسبة (16.9٪)، والتأمين على الحياة بنسبة (4.7٪)، والتأمين على الممتلكات بنسبة (0.6٪). أما فيما يتعلق بنسب تغلغل التأمين – والتي تمثل أقساط التأمين كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الدارجة – فقد كانت النسبة في الأردن في عام 2021 (1.99٪)، مع (1.66٪) للتأمين غير المتعلق بالحياة و (0.34٪) للتأمين على الحياة، مما يدل على حجم متواضع نسبيًا لقطاع التأمين على الحياة في المملكة.[5]

الوصول إلى التأمين

يتضمن قطاع التأمين الأردني العديد من مقدمي الخدمات الذين يدعمون إمكانية الوصول للخدمات المالية الرسمية. في عام 2021، كان هناك (23) شركة تأمين بما في ذلك شركتي تأمين إسلاميتين، بالإضافة إلى (90) مكتبًا لشركات التأمين و(450) وكيلًا و(150) وسيطًا، مما يشير إلى توافر كافٍ لخدمات التأمين التي تلبي احتياجات مجموعة متنوعة من المستهلكين، بما في ذلك المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد.

تلعب الحكومة دورًا محوريًا كأكبر مقدم لخدمة التأمين حيث تصل نسبة التأمين الصحي الحكومي من خلال الخدمات الطبية الملكية أو وزارة الصحة (67.1٪)، كما وتساهم صناديق التمويل الذاتي التي ينشئها أصحاب العمل في تغطية (19٪) من التأمين الصحي، في حين توفر شركات التأمين (13.2٪) من تغطية التأمين الصحي.

استخدام التأمين

أشارت الدراسة المسحية في عام 2022 إلى أن (60.9٪) من البالغين يمتلكون تأمينًا. ومع ذلك، فقد انخفض عدد بوالص التأمين لكل 1,000 بالغ من (315) إلى (257) بين عامي 2017 و2022 ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى تأثير جائحة كورونا. كما تقدم حوالي (1.7٪) من الأشخاص المؤمن عليهم مطالبات مالية في عام 2022 بواقع (166) مطالبة لكل 1,000 بالغ. وانخفضت أقساط التأمين كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي من (2.1٪) في عام 2017 إلى (1.99٪) في عام 2021.

من حيث ملكية بوالص التأمين، فإن المرأة تمتلك تأمينًا صحيا أكثر من الرجال (58.8٪ للمرأة مقابل 52.8٪ للرجال)، لكن نسب النساء التي لديها تأمين على الحياة أقل من الرجال (3.6٪ للمرأة مقابل 5.6٪ للرجال). أما بالنسبة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في الأردن، ترتبط معدلات امتلاك التأمين ارتباطًا وثيقًا بحجمها ومدى رسميتها. تبلغ نسبة امتلاك التأمين الإجمالي بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة الرسمية (32.5٪)، حيث تتراوح من (29.3٪) للمنشآت متناهية الصغر و (56.9٪) للمنشآت الصغيرة و(84٪) للمنشآت المتوسطة. ويمتلك فقط (7.7٪) من المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية تأمينًا، ويعود ذلك إلى انخفاض التدفقات النقدية الأقل مقارنة بغيرها والالتزامات المالية التي تتحملها هذه المنشآت. أما من حيث الانتشار فيعد التأمين على المركبات النوع الأكثر شيوعًا (24٪) بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة الرسمية، يليه التأمين الصحي للعمال (15.9٪) وتعويض العمال (10.6٪). التأمين العقاري وتأمين المسؤولية المهنية أقل انتشاراً بين المنشآت متناهية الصغر مقارنة بنسب انتشار معتدلة بين المنشآت المتوسطة. وفيما يتعلق بالتأمين الإسلامي التكافلي فإنه ليس مستخدمًا على نطاق واسع، حيث يمتلكه فقط (1.5٪) من المنشآت الصغيرة والمتوسطة الرسمية. وفي عام 2021، قدم ما نسبته (27.1٪) من المنشآت الصغيرة والمتوسطة الرسمية مطالبات تأمينية.

قدمت عشرة بنوك مرخصة في الأردن خدمات تأمينية في عام 2021 مساهمة بـذلك ما نسبته (3٪) من إجمالي الأقساط. بالإضافة إلى ذلك، تقدم شركتي تمويل أصغر تأميناً أصغر مرتبطًا بالقروض، يغطي بشكل رئيسي التأمين على الحياة وتأمين الاستشفاء، لكن تقديم التأمين الأصغر لغير المقترضين ليس منتشرًا بشكل واسع.

[5] Central Bank of Jordan. (2021). The Annual Report of Insurance Sector in Jordan. Retrieved from Central Bank of Jordan: https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/2022/Annual%20Report%20-%202021%20-.pdf

جودة التأمين

تولى البنك المركزي الأردني مسؤولية الإشراف والرقابة على قطاع التأمين في عام 2021 بموجب قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (12) لسنة 2021.

ويقوم قطاع التأمين في الأردن على إطار تنظيمي قوي يلبي احتياجات القطاع ويضمن حماية العملاء كما أن إطار العمل القانوني والتنظيمي للتأمين معياري ولا يفرض خصائص غير عادية أو قيود كبيرة على شركات التأمين. بالإضافة إلى ذلك فقد تم بذل جهود كبيرة لتعزيز الشفافية وحوكمة الشركات من خلال التعليمات والتعاميم، حيث يواجه (51.6٪) من البالغين تحديات متعلقة بتكلفة التأمين، بالإضافة إلى ذلك يواجه (9٪) من البالغين صعوبة بسبب الإجراءات المعقدة، وما نسبته (4.6٪) من البالغين يعانون من عدم المعرفة الكافية بآلية عمل التأمين.

وبالرغم مما سبق إلا أن بعض الأفراد يواجهون عقبات في الحصول على التأمين حيث تشمل التحديات الرئيسية تكلفة التأمين وفقاً لـ (51.6٪) من البالغين، والإجراءات المعقدة (9٪)، وعدم معرفة كيفية عمل التأمين (4.6٪).

4.2 التحديات

- **تحديث إطار العمل التنظيمي والإشرافي:** يستلزم صدور قانون تنظيم التأمين رقم 12 لعام 2021 تحديث الإطار التنظيمي ليتماشى مع أفضل الممارسات الدولية ومبادئ التأمين الأساسية.
- **محافظ تأمينية مجزأة وشركات تأمين صغيرة:** توجد العديد من شركات التأمين الصغيرة والمحافظ التأمينية المجزأة مجموعة من المخاطر مما يحد من توسع عروض التأمين على الحياة.
- **نقص المنتجات التأمينية التي تمتاز بأسعارها المعقولة:** لا يستطيع جزء كبير (51.6٪) من البالغين تحمل تكاليف المنتجات التأمينية وخاصة المنشآت متناهية الصغر حيث تعتبر تكاليف التأمين عالية مقارنة بتدفقاتها النقدية.
- **المنتجات التأمينية غير المناسبة:** ينبع نقص المنتجات التأمينية المصممة لتلبية احتياجات المستهلكين خاصة في التأمين على الحياة من البحث المحدود على جانب الطلب وتطور السوق بشكل بطيء ونقص الابتكار.
- **قنوات توزيع محدودة:** هناك نقص في قنوات التوزيع للمنتجات التأمينية خاصة خارج المناطق الحضرية، بسبب الاعتماد المفرط على البيع المباشر وقصور التحول الرقمي وبطء الابتكار في القطاع.
- **تدني ثقة الجمهور:** يواجه قطاع التأمين تحديات في كسب ثقة الجمهور مما يؤكد على الحاجة إلى معاملة عادلة للمستهلكين خاصة في تسوية المطالبات في الوقت المناسب وبشكل عادل.
- **انخفاض الوعي المالي والتثقيف:** يشكل عدم بذل جهود لتثقيف الأفراد حول دور التأمين في مواجهة المخاطر بشكل فعال عائقًا كبيراً أمام استخدام المنتجات التأمينية.
- **دوافع غير كافية لشركات التأمين لتبني ابتكار منتجات تأمينية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:** ضعف الحوافز لشركات التأمين للابتكار في تصميم وتقديم المنتجات والخدمات المصممة خصيصًا للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- **الافتقار إلى الإطار التنظيمي لقنوات توزيع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:** يحد غياب الإطار التنظيمي الذي يدعم قنوات التوزيع والمنصات التجارية المحددة والموثوقة والمتاحة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من قدرة شركات التأمين على الابتكار في توسيع نطاق التغطية لهذا القطاع.
- **نقص المنتجات المعقولة والمناسبة لفئة 40٪ الأقل دخلاً:** لا يستطيع جزء كبير (51.6٪) من البالغين في هذه الفئة الوصول إلى منتجات تأمينية بأسعار معقولة مصممة لتلبية احتياجاتهم.
- **معرفة محدودة بالتكنولوجيا المالية في قطاع التأمين:** هناك نقص في المعرفة التقنية المتعلقة تطبيق التكنولوجيا المالية في قطاع التأمين في الأردن، وقلة الروابط بين المشاركين المحتملين في قطاعات مختلفة، وهذا يعيق تطوير بيئة مواتية للمبادرات التأمينية من خلال تكنولوجيا التأمين (Insurtech).
- **الدراسات السوقية المحدودة:** لم يتم إجراء بحث سوقي كافي مما أدى إلى نقص البيانات، وخاصة فيما يتعلق بفئات العملاء غير المخدومة والمهمشة في قطاع التأمين.

4.3 الأهداف

الجدول 21: أهداف محور التأمين

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
1. الحفاظ على قطاع تأمين قوي ومستدام، والمحافظة على الثروة الوطنية.	تطوير إطار تنظيمي لتحسين الوضع المالي لشركات التأمين.	– تطبيق نظام ملاءة مالية قائم على المخاطر وذلك من خلال تنفيذ التعليمات الخاصة بهامش الملاءة المالية رقم (7) لعام 2023 وضمان التزام الشركات بنسبة الحد الأدنى لهامش الملاءة. – فرض متطلبات رأس المال الأدنى الجديدة رقم (6) لعام 2023 لزيادة قدرة شركات التأمين على تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل والامتثال لالتزاماتها تجاههم. – مراجعة تعليمات التأمين الإلزامي للمركبات. – تطبيق نهج الإشراف القائم على المخاطر على شركات التأمين.
	دعم أبحاث ودراسات السوق الخاصة بقطاع التأمين.	– إجراء أبحاث السوق لجمع البيانات حول جانب الطلب للسوق لفئات العملاء المستهدفة (40٪ الأقل دخلاً، والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة) والمنتجات التأمينية المناسبة لهم. – تعزيز آلية جمع البيانات المتعلقة بالوصول والاستخدام وجودة التأمين وتحسين توافرها.
	تعزيز أبحاث السوق والابتكار في مجال التأمين الشامل وإطلاق منتجات تأمينية ميسرة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ولفئة 40٪ الأقل دخلاً.	– تطوير منتجات تأمين جديدة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لتحسين قدرتهم على تطوير أعمالهم وأصولهم. – تبسيط منتجات التأمين وتوفيرها بتكلفة أقل من خلال قنوات جديدة للوصول إلى فئة 40٪ الأقل دخلاً.
	تطوير التأمين متناهي الصغر بشكل حيوي وفعال يحفز النمو الاقتصادي والاجتماعي.	– توفير البيئة القانونية لشركات التأمين للقيام بأعمال التأمين متناهي الصغر من خلال إصدار تعليمات جديدة تنظم أعمال التأمين متناهي الصغر لتمكين الشركات من تطوير منتجات وخدمات جديدة. – تطوير منتجات تأمين متناهي الصغر جديدة بالتعاون مع شركات التأمين.
	تعزيز تنوع قنوات الوصول وزيادة الوصول إلى خدمات ومنتجات التأمين.	– مراجعة تعليمات مقدمي خدمات التأمين للوسطاء والوكلاء. – إصدار تعليمات لأعمال التأمين من خلال وسائل إلكترونية توفر بيئة مناسبة لتسهيل القنوات الرقمية. – تطوير منصات التأمين الرقمية المخصصة للتأمين ومعالجة المطالبات المالية من قبل قطاع التأمين.

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
2. زيادة استخدام منتجات وخدمات التأمين	رفع نسبة البالغين الذين لديهم بوالص تأمين من شركات التأمين من (24.9٪) في عام 2022 إلى (32٪) بنهاية عام 2028.	– توفير منتجات تأمينية جديدة وقنوات وصول للشرائح المستهدفة. – رفع نسبة ملكية التأمين العقاري للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية من (7.5٪) في عام 2022 إلى (12٪) بنهاية عام 2028.
3. بناء الثقة في منتجات وخدمات التأمين	تعزيز سلوكيات الأعمال المناسبة لضمان المعاملة العادلة، وحماية المستهلكين، ومنع الانتهاكات السوقية.	– إصدار مراجعة معدلة لمدونة سلوك شركات التأمين. – إصدار شروط وتعليمات للمنتجات الجديدة. – إنشاء صندوق لحماية مصالح المستهلكين ومطالباتهم.
	رفع نسبة تسوية الشكاوى من (51٪) في عام 2023 إلى (85٪) بنهاية عام 2028.	– إنشاء وحدات معالجة الشكاوى في شركات التأمين بعد إصدار تعديلات تعليمات مدونة السلوك. – تطوير آلية جديدة لمعالجة شكاوى العملاء لتسهيل عملية تقديم الشكاوى والتقاضي.

5. تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق

تعتبر حماية المستهلك المالي أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز الاشتمال المالي من خلال ضمان التعامل مع مستخدمي الخدمات المالية بعدالة كونها تبني الثقة في النظام المالي وتشجع على استخدام الخدمات المالية بشكل أكبر. وعليه فقد، بدأ البنك المركزي الأردني بإصدار التعليمات التي تستهدف البنوك بشكل أساسي، ثم توسع الإطار التنظيمي ليشمل المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التمويل الأصغر والقطاع الصيرفي ومقدمي خدمات الدفع.

تعد الثقافة المالية مكونًا أساسيًا لتمكين المستهلك المالي حيث تعزز العادات المالية الصحية وتساعد على اتخاذ القرارات المالية المدروسة، كما تحسن من عملية إدارة الأموال وتعزز قدرة الأفراد على مواجهة أية صعوبات مالية وبذلك تشكل الثقافة المالية أساسًا متينًا لحياة مالية أكثر صحة للأفراد وتمكنهم من المساهمة بشكل فاعل في التنمية المستدامة في مجتمعاتهم.

5.1 الوضع الراهن

قام البنك المركزي الأردني بالتعاون مع شركائه باتخاذ عدة خطوات ملحوظة لحماية المستهلك المالي وتعزيز الثقة والتنافسية في الأنظمة المالية والمصرفية وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للمستهلكين وتشجيع الأفراد وزيادة وصولهم إلى الخدمات المالية وذلك من خلال وجود إطار شامل لحماية المستهلك المالي.

علاوة على ذلك يقوم البنك المركزي الأردني بشكل مستمر بتطوير ومراجعة إطار حماية المستهلك المالي لتعزيز الضوابط والتدابير الموجودة، بالإضافة إلى تطوير ثقافة إيجابية داخل المؤسسات المالية ينصب تركيزها على المستهلك المالي.

ولا تزال الجهود مستمرة نحو تمكين المستهلك بالمعرفة المالية والمهارات والوصول إلى الموارد من جهة وفرض سلوكيات أخلاقية في السوق من جهة أخرى. هذا النهج المزدوج من شأنه المساهمة في شمول الأفراد في النظام المالي وتعزيز قدرتهم على المشاركة الفاعلة والمسؤولة.

حماية المستهلك المالي للأسر

الإطار التنظيمي

وفقًا للقانون رقم (24) لعام 2016 المعدّل لقانون البنك المركزي رقم (23) لعام 1971، أنيط للبنك المركزي الأردني القيام بوضع القواعد والضوابط اللازمة لقيام البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية بالتعامل مع المستهلكين بطريقة عادلة وشفافة، والعمل على رفع وعي الجمهور بالأنشطة المصرفية والمالية.

في البدء تركّزت الأنظمة والتعليمات بشكل رئيسي على حماية المستهلك المالي في القطاع البنكي، ولكن في السنوات الأخيرة توسعت الجهود التنظيمية – سواء للأفراد أو للشركات لتشمل غيرها من المؤسسات المالية غير البنكية؛ كشركات التمويل الأصغر، وشركات الصرافة، ومقدمي خدمات الدفع. هذا وقد أولى البنك المركزي الأردني أهمية خاصة لحماية المستهلك في القطاع المالي من خلال إصدار سلسلة من الأنظمة والتعليمات والمبادرات منها:

- **التركيز على الجانب التنظيمي:** في عام 2012 أصدر البنك المركزي الأردني "تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية" للبنوك مؤكدًا على الشفافية في وضع الضوابط الائتمانية وحدود العمولات وحماية الحسابات الجامدة وحل الشكاوى بفعالية.
- **تطور الأطر التشريعية والتعليمات:** من المتوقع صدور تعليمات جديدة بعنوان "حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك" لتكون متوافقة مع أفضل الممارسات الدولية. حيث تغطي هذه التعليمات مبادئ مهمة لحماية المستهلك المالي مثل التعامل مع المستهلك بعدالة وشفافية، والتمويل المسؤول، والإفراط في المديونية، وتصميم المنتجات، والتعليم المالي، وسرية البيانات، والتسعير المسؤول.
- **التوسع إلى قطاعات أخرى:** تم إصدار تعليمات مماثلة مخصصة لقطاع شركات التمويل الأصغر في عام 2018 وكذلك للقطاع الصيرفي ومقدمي خدمات الدفع في عام 2021. كما تم إصدار تعليمات للتعامل مع الشكاوى في عام 2017 إلى جانب تعليمات التعامل مع العملاء من ذوي الإعاقة في عام 2018.

- **تعميم إرشادات تحصيل القروض:** أصدر البنك المركزي الأردني في بداية عام 2023 إرشادات التحصيل لشركات التمويل الأصغر بهدف تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء وحماية حقوقهم وضمان الشفافية والعدالة في عمليات التحصيل مع حماية حقوق جميع الأطراف.
- **تعليمات العمولات:** أصدر البنك المركزي الأردني تعليمات العمولات لشركات التمويل الأصغر لتحديد الحدود القصوى للعمولات التي يمكن للشركة استيفاؤها مقابل الأنشطة والخدمات التي تقدمها لعملائها.
- **المراقبة والتفتيش:** يقوم البنك المركزي الأردني بمراقبة السوق بشكل نشط بطريقة تشمل المؤسسات المالية غير المرخصة، ويقوم بتبليغ السلطات الأمنية المعنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة. كما ويصدر البنك تحذيرات دورية للمستهلك المالي لتجنب التعامل مع هذه المؤسسات لمكافحة الاحتيال والممارسات غير الآمنة.
- **تعزيز الإطار التنظيمي لحماية المستهلك المالي:** قام البنك المركزي الأردني بتنفيذ عدة مهام تفتيشية ميدانية ومكتبية على البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية لضمان التزام هذه المؤسسات بتشريعات حماية المستهلك المالي النافذة. كما يتم استخدام العديد من الأدوات والتقنيات في المهام التفتيشية بما في ذلك المتسوق الخفي.

الإفصاح

وفقًا للدراسة المسحية فإن المؤسسات المالية تتميز بكفاءتها في شرح منتجات القروض (86.8٪ من الحالات)، وهو ما يعد أمراً هاماً للتأكد من فهم المقترضين لشروط وأحكام هذه المنتجات وضمان السداد في الوقت المناسب. مع ذلك، غالبًا ما تبدي هذه المؤسسات تقصيراً في شرح شروط الحسابات قبل التوقيع على الاتفاقية (47٪) في حين أن هذه الشروحات أساسية بموجب تعليمات حماية المستهلك المالي وتخضع للتفتيش بانتظام.

تتفوق شركات التمويل الأصغر على البنوك في شرح شروط القروض ((90.5٪) لشركات التمويل الأصغر مقابل (83.9٪) للبنوك). وربما يعود ذلك إلى تركيز شركات التمويل الأصغر على احتياجات الشرائح المستهدفة والالتزام بحماية المستهلك المالي. أما البنوك فقد كان أداءها أفضل بقليل من مقدمي خدمات الدفع في شرح شروط الحساب ((47.6٪) للبنوك مقابل (40.7٪) لمقدمي خدمات الدفع)، في ظل اتسام المحافظ الإلكترونية بوجود محددات معقدة قد تحتاج إلى مزيد من التوضيح للعملاء.

يلخص الجدول أدناه معدل رضا العملاء عن شرح منتجات القروض وشروط الحسابات للمؤسسات المالية، بما في ذلك البنوك وشركات التمويل الأصغر ومقدمي خدمات الدفع.

الجدول 22: معدل رضا العملاء عن شرح منتجات القروض وشروط الحسابات للمؤسسات المالية

وجه المقارنة	شروط الحسابات	منتجات القروض	ملاحظات
معدل شرح المؤسسات المالية	٪47	٪86.8	(47٪) فقط من العملاء يعتقدون أن المؤسسات المالية تشرح الحسابات بشكل صحيح قبل توقيع على الاتفاقيات والعقود.
أهمية الشرح للمؤسسة	متدني	مرتفع	تُعطى أهمية أقل لشرح شروط الحساب كون أن تأثير الاستخدام المنخفض للحساب أقل تأثيراً.
شركات التمويل الأصغر مقابل البنوك (معدل شرح شروط القرض)	٪83.9 (للبنوك)	٪90.5 (لشركات التمويل الأصغر)	تتفوق شركات التمويل الأصغر في شرح شروط القروض بنسبة رضا (90.5٪)، بينما تحقق البنوك نسبة (83.9٪). حيث تركز شركات التمويل الأصغر على احتياجات شرائح عملائها، خاصة الذين لديهم وصول محدود للتمويل، وتعطي الأولوية للالتزام بتعليمات حماية المستهلك المالي.
البنوك مقابل مقدمي خدمات الدفع (شرح شروط الحساب)	٪40.7 (لمقدمي خدمات الدفع)	٪47.6 (للبنوك)	تحقق البنوك أداءً أفضل بقليل من مقدمي خدمات الدفع بنسبة رضا بلغت (47.6٪) مقارنة بـ (40.7٪) لمقدمي خدمات الدفع.
المحافظ الإلكترونية	معقد	–	يتلقى مقدمو خدمات الدفع نسبة رضا أقل وربما يعود ذلك إلى المحددات المعقدة في المحافظ الإلكترونية، مثل الحدود المفروضة على الحركات بناءً على نوعها والفترة الزمنية.

قراءة العقود

يغفل العديد من العملاء عن قراءة عقودهم المالية بدقة، حيث اقر بذلك ما نسبته (69.5٪) من المقترضين و (32٪) من مالكي الحسابات. أما بخصوص عملاء البنوك فتتطلب تعليمات حماية المستهلك المالي الحالية أن يتضمن العقد إقرارات من العميل والكفيل تؤكد أنهما قرآ وفهما جميع بنوده. ومع ذلك فإن التعليمات المنوي إصدارها قريباً لقطاع البنوك ستلزم البنوك بتزويد العميل والكفيل قبل توقيع العقد ببيان للمعلومات الائتمانية الأساسية مثل مبلغ القرض، وعدد وقيمة الأقساط، ونسب الفائدة، ودورية التعديل، وجميع العمولات والتكاليف المرتبطة.

أما فيما يتعلق بشركات التمويل الأصغر فتتبع إرشادات وتعليمات مختلفة يتعين بموجب تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر تزويد العميل والكفيل وقبل توقيع العقد ببيان المعلومات الرئيسية عن المنتج أو الخدمة. كما ويجب على شركات التمويل الأصغر إتاحة الوقت الكافي للعملاء والكفلاء لمراجعة بنود العقد، والرد على أي استفسارات والتأكد من فهمهم لحقوقهم والتزاماتهم.

الشكاوى

تقديم وحل الشكاوى

إن نسبة قليلة جدًا من البالغين في الأردن – تحديدًا (1.1٪) أو ما يعادل (1.6٪) – من الذين يستخدمون الخدمات المالية بنشاط قاموا بتقديم شكوى لمؤسسة مالية في عام 2022. من الجدير بالذكر أن عدد المستجيبين الذين أبلغوا عن تقديم شكاوى كان منخفضًا نسبيًا، حيث شمل (12) مستجيباً فقط من إجمالي (1,052) تم استطلاع آرائهم، ومن بين هؤلاء الـ (12) مستجيبًا، سبعة فقط تم حل شكاواهم.

هذا وتشير هذه النتائج إلى بطء المؤسسات المالية في اتخاذ قرار أو معالجة هذه الشكاوى. فمن بين السبعة الذين تم حل شكاواهم، أعرب أربعة عن رضاهم التام عن الحل واثنان كانا راضين جزئيًا وواحد كان غير راضٍ تمامًا عن النتيجة.

قنوات تقديم الشكاوى

كخطوة أولى يوجه البنك المركزي الأردني الأفراد بتقديم الشكاوى للمؤسسات المالية التي قدمت لهم الخدمة وفي حال لم يكونوا راضين عن الحل أو لم يتم حل شكاواهم فيمكنهم تصعيدها إلى البنك المركزي.

أصدر البنك المركزي في عام 2017 تعليمات "الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية". تفرض هذه التعليمات على المؤسسات المالية إنشاء وحدات مخصصة لمعالجة الشكاوى، ففي البنوك يجب أن تكون هذه الوحدة تتبع لدائرة الامتثال لضمان الاستقلالية، بينما في المؤسسات المالية الأخرى يجب أن ترفع الوحدة تقاريرها إلى المدير العام كما يجب أن يمتلك الموظفون في هذه الوحدات معرفة كافية بالخدمات والمنتجات والأنظمة ذات الصلة.

كما أنشأ البنك المركزي منصة على موقعه الإلكتروني لإعلام العملاء بحقوقهم في تقديم الشكاوى والقنوات المتاحة لذلك بما في ذلك المكالمات الهاتفية وصناديق الشكاوى والحضور الشخصي وعبر الإنترنت.

الشكل 18: المؤشرات المتعلقة بتقديم الشكوى

الشكاوى من منظور جانب العرض

نظراً للنسبة القليلة من الأفراد التي تقدمت بشكاوى تبنى البنك المركزي الأردني نهجًا يتمثل في تجميع البيانات من جانب العرض من مختلف المؤسسات المالية ويتم الآن تجميع هذه البيانات ونشرها في تقرير شكاوى العملاء الصادر عن البنك المركزي الأردني. حيث تلقت المؤسسات المالية في عام 2022 ما يبلغ (92,477) شكوى من العملاء منها (37,792) شكوى إلى البنوك و(54,685) إلى المؤسسات المالية غير البنكية. كانت الغالبية العظمى من الشكاوى بين عملاء البنوك – ما نسبته (75.6٪) متعلقة بالخدمات المالية الإلكترونية مما يشير إلى الطلب المتزايد وسهولة الوصول للمؤسسات المالية للتفاعل معها عبر الوسائل الإلكترونية.

على الرغم من الزيادة الملحوظة في إجمالي عدد الشكاوى في السنوات الأخيرة والمتمثلة بنسبة (33٪) من عام 2020 إلى عام 2021، إلا أن هذا الارتفاع قد يُعزى بشكل رئيسي إلى تزايد وعي العملاء بحقهم في التقدم بشكاوى وتحسن عملية احتفاظ المؤسسات المالية ببياناتها بدلاً من انخفاض جودة الخدمة. كما بلغت نسبة التصعيد التي تقيم فعالية البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية في التعامل مع الشكاوى في عام 2022 (6.3٪) للبنوك، و (9٪) لشركات التمويل الأصغر، و (7.6٪) لمقدمي خدمات الدفع.

الإفراط في المديونية

إن أحد أهم عناصر حماية المستهلك المالي هو ضرورة تجنب الجهات المُقرضة وضع عملائهم في حالات قد تؤدي لتخلفهم عن السداد. هذا يتطلب من المقرضين تقييم قدرة طالبي القروض على السداد بحذر ووضع الشروط المناسبة بخصوص حجم القروض والدفعات. أما فيما يتعلق بقروض العملاء الأفراد فإن نسب عبء الدين القصوى المناسبة تقترب من (50٪) في المتوسط، وبما يقلل من الإفراط بالمديونية.

تطبق البنوك تدابير متحفّظة في قياس التدفقات النقدية عند تقييم قروض الشركات من خلال تجاهل الدخل غير الرسمي وغير مُبلغ عنه لأغراض الضريبة. في المقابل تميل شركات التمويل الأصغر إلى تضمين هذا الدخل غير الرسمي مما يفسر جزئياً وجود حالة إفراط بالمديونية لدى قطاع شركات التمويل الأصغر بالمقارنة مع قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

إن النسبة المرتفعة لحصول الأفراد على التمويل من أي مصدر خلال عام 2022 والتي تصل إلى (47.1٪) والذي يمثل التمويل غير الرسمي نسبة كبيرة منه تعد مثيرة للقلق ولكن قد تكون نتيجة التأثر بالتبعات المؤقتة لجائحة كورونا.

كما وجدت الدراسة المسحية للاشتمال المالي لعام 2022 أن (5.9٪) من البالغين لم يقوموا بالحصول على التمويل بشكل رسمي ويعود ذلك لحجم الالتزامات المالية الكبيرة عليهم حالياً وقد انخفضت هذه النسبة عن سابقتها في عام 2017 والتي بلغت (7.8٪).

الثقافة المالية للأسر

كان للحكومة الأردنية والبنك المركزي الأردني دور فعال في تعزيز الثقافة المالية والتعليم المالي في السنوات الأخيرة، حيث يمثل برنامج التعليم المالي (Financial Education Program) أساس استراتيجية الحكومة في هذا المجال، حيث تم خلال هذا البرنامج وضع مناهج للثقافة المالية للصفوف الدراسية من السابع إلى الثاني عشر وذلك بشكل تدريجي خلال الفترة 2015 إلى 2018، وتم تحديث المناهج في عامي 2019 و2020 حيث تشارك في هذا البرنامج حوالي (4,000) مدرسة في المملكة.

إن أحد أبرز الأهداف الرئيسية للبرنامج حالياً هو رقمنة المنهاج باستخدام منصة تكنولوجية للمعلومات معتمدة من شركة مايكروسوفت، حيث يتوقع قيام المعلمين بإعداد محتواهم الرقمي الخاص بهم. وتجدر الإشارة إلى أن المنهاج مصمم ليكون تفاعليًا، وذا صلة بحياة الطلاب اليومية. ويعتبر هذا المنهاج إلزاميًا لجميع طلاب المدارس في الصفوف من السابع إلى العاشر، ومادة اختيارية لطلاب الصفين الحادي عشر والثاني عشر، وبذلك تعتبر الأردن واحدة من الدول الرائدة في هذا المجال.

إلى جانب برنامج التعليم المالي، يقوم البنك المركزي الأردني بنشر مواد تثقيف مالي ذات صلة على موقعه الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، كما ويعقد بشكل دوري جلسات توعوية لتعزيز الثقافة المالية لمختلف الفئات المستهدفة في جميع المحافظات بما في ذلك؛ النساء والأطفال والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأشخاص المهجرين قسرًا والعسكريين. كما يتم دعوة البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية أحيانًا للمشاركة في حملات الثقافة المالية ونشر مواد الثقافة المالية من خلال قنواتهم الإلكترونية الخاصة.

قياس الثقافة المالية

سعى استبيان جانب الطلب في الدراسة المسحية للاشتمال المالي لعام 2022 لقياس بعض الجوانب الجوهرية للثقافة المالية لدى الأسر من خلال طرح سبعه أسئلة تغطي بعض الجوانب الأساسية مثل الادخار وطرقه المتنوعة والتضخم وضمان الودائع والتأمين، حيث أجاب معظم البالغين على (3.1) سؤال بشكل صحيح من أصل (7) أسئلة.

من ناحية أخرى، تم قياس مستوى الثقافة المالية في الأردن في عام 2023 باستخدام أداة قياس الثقافة المالية والاشتمال المالي الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية/الشبكة الدولية للثقافة المالية (OECD/INFE) الصادرة عام 2022. وتُعرِف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التثقيف المالي على أنه: "مزيج من الوعي والمعرفة والمهارة والسلوك اللازم لاتخاذ قرارات مالية سليمة وبالتالي تحقيق الصحة المالية للأفراد"، حيث بلغ إجمالي نقاط الثقافة المالية في المملكة ما نسبته (58٪).

هذا وقد جاءت نتائج استبيان قياس الثقافة المالية متوافقة مع نتائج استبيان الدراسة المسحية للاشتمال المالي فيما يتعلق بارتفاع المعرفة بمفهوم التضخم ويليه فوائد التنوع لتقليل المخاطر.

التضخم والتنوع

تمكن (91.9٪) من البالغين من الإجابة على سؤال التضخم بشكل صحيح في استبيان 2022 مقارنة بـ (86.9٪) في عام 2017 وهو أمر متوقع في ظل تأثير التضخم على أسعار السلع والخدمات التي يحصل عليها الأفراد يوميًا.

السؤال الذي يليه من حيث الإجابة بشكل صحيح كان حول التنوع حيث أجاب عليه (59٪) في عام 2022 مقارنة بنسبة (31.3٪) في عام 2017 ويعود ذلك إلى جائحة كورونا التي أظهرت أهمية التنوع لكثير من الأسر.

التأمين

يعد التأمين التقليدي من الأسئلة التي كانت نسبة الإجابة عليها بشكل صحيح منخفضة لدى البالغين (20.5٪) فقط منهم. على الرغم من أن هذه الدراسة وجدت أن أكثر من نصف البالغين في الأردن لديهم تأمين، إلا أن معظم الأفراد يحصلون على هذا التأمين مجانًا من الحكومة أو تلقائيًا من خلال أصحاب عملهم ونادرًا ما يقدمون مطالبات للحصول على تعويضات مما يقلل من احتمالية قيامهم بتثقيف أنفسهم حول هذا الموضوع.

ضمان الودائع

تمكّن (2.9٪) فقط من البالغين من معرفة حجم الضمانات المقدمة للودائع مقارنة بـ (8.6٪) في عام 2017، كما يعتقد (38.5٪) من البالغين في الأردن أنه لا يوجد خيار لضمان الودائع، فيما يعتقد (17.9٪) من البالغين أن حجم ضمان الودائع أقل بكثير من (50,000) دينار أردني.

وتجدر الإشارة إلى أن تدني الوعي حول ضمان الودائع قد يؤثر على الطلب على الحسابات وبالتالي يجب العمل على تعزيز الثقافة المالية حوله في المستقبل كونه قد يساهم في تعزيز الثقة في البنوك وتشجيع الاشتمال المالي.

الصحة المالية للأسر

تُعرف الصحة المالية بأنها الحالة التي يكون فيها الأفراد والأسر قادرين على تلبية احتياجاتهم والتزاماتهم المالية، والسعي نحو تحقيق الأهداف المالية، وتوفر الإمكانية للتعامل مع الصدمات المالية السلبية، مع الأخذ في الاعتبار مواردهم المالية الحالية والمستقبلية بشكل حصيف، وتختلف الصحة المالية باختلاف العوامل الفردية والكلية.

قام البنك المركزي الأردني بقياس الصحة المالية على مدار ثلاث سنوات متتالية (2021–2023) من خلال استبيان إلكتروني تم إعداده باستخدام أداة تقييم الصحة المالي (FinHealth Score® Toolkit) التي صدرت في عام 2020، ووفقًا لهذه الأداة، تتكون الصحة المالية من أربعة جوانب: الإنفاق والادخار والاقتراض والتخطيط. تم تطوير الاستبيان في عام 2023 من خلال إضافة عدة أسئلة تتماشى مع التعريف أعلاه وذلك بالاستناد إلى وثيقة السياسات حول تعريف وقياس الصحة المالية الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية/الشبكة الدولية للثقافة المالية.

أظهرت النتائج تحسنًا في متوسط نقاط الصحة المالية والتي وصلت إلى (42٪) في عام 2023 مقارنة بـ (38٪) في عام 2021، وقد يعزى هذا الارتفاع إلى تحسن الوضع المالي للأفراد في الأردن في عام 2023 مقارنة بعام 2021 وجهودهم للتعامل مع تداعيات جائحة كورونا وعودة بعض الموظفين إلى وظائفهم أو استلام مستحقاتهم المالية بالكامل وتعافيهم المالي بعد انقطاعات الدخل الكبيرة منذ بداية الجائحة، كما انخفضت نسبة الأشخاص الذين يعانون من ضعف في الصحة المالية من (57.4٪) في عام 2021 لتصل إلى (47.7٪) في عام 2023.

علاوة على ما سبق، تبين أن جانب الأنفاق كان الأكثر ضعفاً لدى المواطنين ويمكن تفسير ذلك بأن ما يقارب نصف المستجيبين يقل دخلهم الشهري عن (500) دينار أردني، مما ينعكس سلبًا على قدرتهم على الحفاظ على مستوى إنفاق أقل مقارنةً بدخلهم فضلاً عن سداد الفواتير في موعدها المحدد، إضافة إلى انتشار سلوك تأجيل سداد الفواتير لدى المواطنين بشكل عام وأن حوالي نصف المستجيبين لديهم مستوى من الدين غير قابل للإدارة.

الثقافة المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

يظهر مستوى الثقافة المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من خلال تقاريرها المالية وتخطيطها المالي واستعدادها للطوارئ. إن نسبة بسيطة من المنشآت متناهية الصغر غير الرسمية (7.7٪) تحتفظ بسجلات مالية بشكل منتظم وترتفع هذه النسبة بشكل كبير مع ازدياد حجم المنشأة ومدى رسميتها، كما تزداد نسبة إعداد تقارير مالية منظمة مثل قوائم الدخل والميزانية العمومية وقوائم التدفقات النقدية بشكل كبير مع ازدياد حجم المنشأة ومدى رسميتها. تحتفظ المنشآت متناهية الصغر الرسمية وغير الرسمية بسجلاتها المالية بشكل يدوي (ورقياً)، بينما تستخدم المنشآت الصغيرة والمتوسطة الأساليب الرقمية لذات العمل.

أظهرت الدراسة أن نسبة قليلة من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية (18.2٪) تقوم بعمليات التدقيق المالي فيما كانت أكثر شيوعًا بين المنشآت المتوسطة (74٪). تفتقر معظم المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى التخطيط المالي فإن معظم وهو ما ينطبق أيضاً على المنشآت المتوسطة.

أعرب أكثر من نصف المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية (55.7٪) بعدم جاهزيتهم لأية حالة طوارئ متعلقة بالتدفقات النقدية إلا أن هذا المؤشر ينخفض بشكل كبير مع زيادة حجم المنشأة ومدى رسميتها، قد يعكس هذا التغير في النسب الاختلافات في الثقافة المالية ومستوى الربحية بين القطاعات المختلفة.

على الرغم من أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة قد تكون أكثر تطورًا مالياً من الأفراد وأفضل قدرة على حماية أنفسهم فقد يتعرض مديرو المنشآت متناهية الصغر لنفس المخاطر التي يتعرض لها الأفراد، حيث بلغت نسبة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية التي قرأت عقد التمويل الخاص بها (57.4٪) من بين الذين حصلوا على تمويل، وهي أقل من نسبة الأفراد البالغة (69.5٪). إلا أنها ترتفع مع تزايد حجم المنشأة كما تبينه النسب التالية: (56.3٪) للمنشآت متناهية الصغر و(66.7٪) للصغيرة و (76.9٪) للمتوسطة. اعتبرت معظم المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية (70.1٪) أن المؤسسة المالية قد شرحت لهم عقد الحصول على التمويل بشكل كامل ومناسب وهو أقل من النسبة الخاصة بالأفراد البالغة (86.8٪).

غالبًا ما تكون عقود قروض الشركات أكثر تعقيدًا من عقود القروض الفردية وتتضمن المزيد من الشروط والالتزامات، لذا يجب على المؤسسات المالية أن تشرح العقد بعناية للمقترضين من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.، كما أن (0.8٪) فقط من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة قدمت شكوى إلى مؤسسة مالية بشأن منتج أو خدمة مالية في عام 2022، وهو أقل من نسبة تقديم الشكاوى من قبل الأفراد (1.1٪).

5.2 التحديات

التحديات التي تواجهها الأسر

الرقابة وتطبيق التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي

لا توجد حاليًا تعليمات للعقوبات والغرامات بحق المخالفات المتعلقة بقضايا حماية المستهلك المالي، فإن هناك حاجة لمثل هذه التعليمات التي تعتمد على تأثير المخالفة التي ترتكبها المؤسسة المالية وإمكانية تكراره وعواقب هذا الانتهاك على المستهلك.

إن فرض العقوبات على المؤسسة المالية وتصحيح الوضع المخالف بإعادة أي مبالغ إلى المستهلك قد لا يعوض المستهلك عن الآثار السلبية للمخالفة الذي ارتكبته المؤسسة بحقه. كما أن صعوبة الرقابة الكاملة على القضايا المتعلقة بشفافية تعامل المؤسسة المالية مع المستهلك تتطلب تطوير تقنيات وأدوات رقابية بما في ذلك المتسوق الخفي.

الاختيار الخاطئ للمنتجات/الخدمات المالية

يتخذ المستهلك المالي أحياناً قرارات خاطئة عند اختيار المنتجات أو الخدمات المالية التي لا تتماشى مع احتياجاته أو قدراته المالية وهذا قد يؤدي إلى صعوبات في الوفاء بالالتزامات المرتبطة بهذه المنتجات/الخدمات. هناك عدة أسباب تسهم في هذه الاختيارات الخاطئة:

- **التصميم المعقد للمنتجات:** غالبًا ما تقوم المؤسسات المالية بدمج منتجاتها بما يجبر المستهلك المالي على الحصول على منتجات/خدمات إضافية قد لا يحتاجه إليها ويؤدي ذلك إلى تكاليف إضافية والتزامات أخرى ناجمة عن هذه المنتجات/الخدمات الثانوية. قد يُصعّب تصميم المنتج المعقد على المستهلك استخدامه بشكل مثالي مما يؤدي إلى زيادة التكاليف.
- **الشروط والأحكام العديدة:** يمكن أن يصعب وجود العديد من الشروط والأحكام المعقدة على المستهلك المالي فهم تداعيات اختياراته بشكل كامل، وقد لا تقدم المؤسسات المالية المعلومات بطريقة واضحة مما يجعل من الصعب على المستهلك المالي اتخاذ قرارات مدروسة.
- **صعوبة في تقييم ومقارنة المنتجات:** تكون عملية تقييم ومقارنة المنتجات المالية معقدة أحيانا بسبب معايير واعتبارات مختلفة بحيث يغدو من الصعب على المستهلك المالي اتخاذ اختيارات مناسبة خصوصاً مع محدودية الوعي المالي.
- **أساليب تسويقية وعروض مضللة قد تمارسها المؤسسات المالية** سواء عند الإعلان عن المنتج/الخدمة أو عند تقديم تفاصيل المنتج للمستهلك المالي بحيث يتم المبالغة في مميزات المنتج أو يتم إعلام المستهلك بها دون ذكر الشروط والقيود المتعلقة بهذا المنتج.

التعليم والثقافة المالية

إن تعزيز الثقافة المالية يعد أمراً بالغ الأهمية، حيث تُظهر بيانات الدراسة المسحية أن الأسر أجابت بشكل صحيح بالمتوسط على (3.1) فقط من أصل (7) أسئلة حول الثقافة المالية، وفيما يلي التحديات الرئيسية في الثقافة المالية:

- **قلة الوعي حول ضمان الودائع.**
- **ضعف المعرفة بالحساب البنكي الأساسي.**
- **انخفاض مستوى الاشتمال المالي والثقافة المالية لدى المرأة.**
- **صعوبة الوصول إلى النساء خارج سوق العمل من خلال أنشطة الثقافة المالية.**
- **ضعف المعرفة بالفائدة البسيطة والمركبة.**
- **وجود فجوة جندرية واضحة من حيث المعرفة المالية.**

- **ضعف السلوك المالي:** يعد عدم إدارة الأموال بشكل جيد ومحدودية مهارات إعداد الموازنة والاعتماد على التمويل لتلبية النفقات من التحديات الشائعة.
- **الممارسات المالية غير الرسمية:** يعتمد الكثيرون على الأصدقاء والأقارب للادخار وللحصول على التمويل.
- **المخاطر المرتبطة بالعملات المشفرة:** على الرغم من حظر البنك المركزي الأردني التعامل بالعملات المشفرة ومنع كل البنوك والمؤسسات المالية المحلية من التعامل بها لتفادي المخاطر المحتمل أن تنجم عنها على المؤسسات المالية والاقتصاد الوطني، إلا أنه لا يزال بإمكان المستثمرين شراء وبيع العملات المشفرة خارج الأردن بالإضافة إلى قلة الوعي بمخاطر العملات المشفرة وتعرض بعض المستهلكين للغش والاحتيال المالي الإلكتروني.
- **ضعف المنعة المالية،** خاصة في مجال الإنفاق، مما يجعل الأشخاص أكثر عرضة للصدمات المالية.
- **تفضيل استخدام النقد:** يعتبر تفضيل العديد من الأردنيين للنقد عائقاً أمام استخدام الخدمات المالية بشكل أفضل.
- **اللاجئين: يعد ضعف** الوعي وفهم أدوات وقنوات الدفع الإلكترونية وعدم الثقة في الخدمات المالية عائقاً أمام استخدام اللاجئين للخدمات المالية بشكل أفضل، كما أن بعض الأفراد المقيمين داخل مخيمات اللاجئين يفتقرون للمعرفة الكافية لإمكانية تقديم المتاجر التي لا تعمل كمكاتب صرافة لخدمات السحب والإيداع النقدي.
- **الرسوم غير التشجيعية:** تثني الرسوم المختلفة المرتبطة بمنتجات الادخار الأفراد عن التعامل مع المؤسسات المالية.
- **تأثير جائحة كورونا:** تستمر تبعات جائحة كورونا في التأثير على الأفراد والأسر ومنها ارتفاع أسعار الفائدة وزيادة النفقات العاجلة وخسارة مصادر الدخل.

التحديات التي تواجهها المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الادخار والاستثمار

يتضح وفقًا للدراسة المسحية للاشتمال المالي أن (48.2٪) من المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الرسمية لديها حساب بنكي جاري ويرتبط امتلاك الحساب الجاري بشكل كبير بحجم المنشأة ومدى رسميتها، فالمنشآت متناهية الصغر أقل احتمالاً لامتلاك منتجات الادخار والاستثمار (13.8٪). يعود هذا الانخفاض لعدة عوامل أحدها يرتبط بتدني مستويات الثقافة المالية لدى المنشآت متناهية الصغر التي قد لا تكون على دراية بشروط هذه المنتجات والفوائد المترتبة عليها.

التمويل

شروط التمويل المطلوبة مقابل تلك التي يتم الموافقة عليها

تحصل معظم المنشآت بغض النظر عن حجمها على مدة استحقاق للتمويل لا تقل عن المدة المطلوبة حيث كان لدى المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحاصلة على تمويل مدة استحقاق أقل من المطلوب (10٪) لكل مجموعة من المنشآت حسب الحجم. كما أن غالبية المنشآت متناهية الصغر (60٪) تلقت قيمة تمويل أقل من المطلوب بينما تلقى فقط (22.2٪) من المنشآت الصغيرة (33.3٪) من المنشآت المتوسطة ذلك. قد يعود هذا الاختلاف إلى قيام المنشآت متناهية الصغر بوضع خططاً للحصول على التمويل يصعب تلبيتها وأنها أكثر استعدادًا لتحمل مستويات عالية من الديون أو متفائلة جدًا بشأن إمكانات نموها المستقبلية مما قد يشير إلى فجوة في الثقافة المالية.

امتلاك واستخدام الحسابات البنكية

يتجنب العديد من المستهلكين خاصةً المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فتح حسابات بنكية لأسباب مختلفة وغالبًا ما يكون التردد ناجماً عن تفضيلها لتنفيذ معاملاتها المالية نقدياً، بالإضافة إلى ذلك قد تخشى هذه المنشآت من امتلاك حساب بنكي كونه قد يؤدي لتتبع دخلها من قبل السلطات وبالتالي زيادة الضرائب إلى جانب اعتقادهم أن معاملاتهم المالية لا تتطلب وجود حسابًا بنكياً، كما تساهم الرسوم والعمولات المفروضة على الحسابات البنكية أيضًا في زيادة ترددهم.

الإفراط في المديونية

أدت الزيادات المتتالية في نسب الفائدة على التسهيلات الائتمانية التي بدأت في عام 2022 إضافةً إلى التبعات السلبية لجائحة كورونا على الأوضاع المالية للأسر والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى زيادة مديونيتهم، حيث أدت هذه الأسباب إلى عدم قدرة بعض المقترضين على الوفاء بالتزاماتهم المالية كلياً أو تأخرهم في الوفاء بها في الوقت المحدد مما أدى إلى عدم قدرتهم على دفعها بالكامل، بالإضافة إلى التأثير على مستوى معيشة المستهلك المالي.

التمويل غير الرسمي

يخدم التمويل غير الرسمي مجموعات متنوعة غير قادرة على الوصول إلى الخدمات المالية ولكنه يحمل مخاطر مثل: انعدام الإشراف، والإفراط في المديونية، والممارسات غير العادلة، ونسب الفائدة المرتفعة، ومحدودية المعلومات عن المقترضين، والقروض غير المنتجة، والاحتيال. ولمعالجة هذه المخاطر يُلزم نظام شركات التمويل رقم 107 لعام 2021 الذي دخل حيز التنفيذ اعتبارًا من 30/5/2022 البنك المركزي الأردني بالإشراف على شركات التمويل في غضون عامين مما يعزز حماية المقترضين.

5.3 الأهداف

الجدول 23: أهداف تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
1. تعزيز الإطار العام لحماية المستهلك المالي في المملكة	تعديل التعليمات الخاصة بحماية المستهلك المالي بحيث تشمل جميع المؤسسات المالية التي تقع تحت رقابة وإشراف البنك المركزي الأردني.	– إصدار تعليمات للعقوبات والغرامات بخصوص المخالفات المتعلقة بقضايا حماية المستهلك المالي.
	تحسين أدوات وتقنيات الرقابة لضمان تطبيق تعليمات حماية المستهلك المالي التي تم إصدارها مؤخرًا أو التي سيتم إصدارها لاحقاً بحيث تشمل جميع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي الأردني.	– تعديل تعليمات "التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية" الحالية وإصدار التعليمات المحدثة بعنوان "حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك". – تطوير أدوات ومنهجيات التفتيش بما يتوافق مع التطورات الحاصلة في الخدمات والمنتجات المالية والتشريعات السارية في هذا الشأن. – إعداد وثيقة موحدة تشمل مبادئ حماية المستهلك المالي ومتطلباتها بحيث تشمل جميع الشروط والأحكام المتعلقة بحماية المستهلك المالي والمحددة لكل قطاع مالي في الأردن. – تطوير قاعدة بيانات تشمل جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المقدمة للمستهلك المالي في الأردن بهدف توفير معلومات دقيقة لتعزيز الإفصاح والشفافية كأحد مبادئ حماية المستهلك المالي الذي سيسهم في إعداد الدراسات والتقارير في هذا المجال.

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
2. القدرات المالية: – **رفع متوسط نقاط الصحة المالية للمستهلك المالي من (42٪) في عام 2023 إلى (50٪) بنهاية عام 2028.** – **رفع نقاط الثقافة المالية للبالغين من (58٪) في عام 2023 إلى (62٪) بنهاية عام 2028.** – **إجراء دراسة قياس نقاط الثقافة المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (من المتوقع تنفيذها في عام 2024).**	التركيز على المواضيع التي أظهرت ضعفًا في الثقافة المالية لدى جميع فئات المجتمع في جميع المحافظات من خلال شكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية وكذلك نتائج استبانات الثقافة المالية المختلفة. حيث تشمل الفئات المستهدفة: المرأة، والأطفال، والشباب، وذوي الإعاقة، وكبار السن، والمهجرين قسراً، و العسكريين، والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جميع المحافظات.	**الإجراءات الاستراتيجية العامة:** – المشاركة في الاستبيان الدولي الذي تجريه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية/الشبكة الدولية للتثقيف المالي لقياس الثقافة المالية للبالغين. – إجراء استبيان لقياس متوسط نقاط الصحة المالية في المملكة. – إطلاق منصة متخصصة لتحسين الثقافة المالية لجميع فئات المجتمع. – تنظيم حملات توعية لتثقيف المستهلكين حول التعليمات ذات الصلة وكيفية الوصول إلى القنوات المعنية بتقديم المساعدة باستخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل. – تطوير برنامج التعليم المالي لطلاب المدارس استنادًا إلى نتائج دراسة الأثر التي نفذتها مؤسسة إنجاز. – تنفيذ حملة توعوية حول التأمين. – تشجيع الأفراد على اتباع سلوك الإنفاق السليم وتنفيذ أنشطة للتثقيف المالي في يوم الادخار العالمي بالتنسيق مع محور الادخار. – تعزيز الوعي حول مبادئ التمويل المسؤول. – إطلاق حملات توعوية تسلط الضوء على إيجابيات استخدام الدفع الإلكتروني للتغلب على تفضيل التعامل النقدي في المجتمع.
		الإجراءات وفقاً للفئات المستهدفة: **المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:** – تنفيذ برامج تدريبية وحملات لتعزيز الثقافة المالية (التعليم المالي) للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. – تطوير منصة إرشادية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تشمل مواد تعريفية وتوعوية. (من الممكن أن يتم تضمينها بجميع الخدمات المالية المقدمة لهذه المنشآت). – رفع الوعي حول التأمين الأصغر بين المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عبر تطبيق نهج متعدد الجوانب سنوياً يتضمن وسائل الإعلام وورش العمل بالشراكة مع شركات التمويل الأصغر والمنظمات غير الحكومية.

الأهداف الفرعية	الأهداف التشغيلية	الإجراءات الاستراتيجية
2. القدرات المالية: – **رفع متوسط نقاط الصحة المالية للمستهلك المالي من (42٪) في عام 2023 إلى (50٪) بنهاية عام 2028.** – **رفع نقاط الثقافة المالية للبالغين من (58٪) في عام 2023 إلى (62٪) بنهاية عام 2028.** – **إجراء دراسة قياس نقاط الثقافة المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (من المتوقع تنفيذها في عام 2024).**	التركيز على المواضيع التي أظهرت ضعفًا في الثقافة المالية لدى جميع فئات المجتمع في جميع المحافظات من خلال شكاوى عملاء البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية وكذلك نتائج استبانات الثقافة المالية المختلفة. حيث تشمل الفئات المستهدفة: المرأة، والأطفال، والشباب، وذوي الإعاقة، وكبار السن، والمهجرين قسراً، و العسكريين، والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جميع المحافظات.	– تنفيذ برامج في التوعية والتعليم المالي لرواد الأعمال، بالإضافة إلى عقد دورات متخصصة تستهدف المجتمع المحلي كفئتي المرأة وأصحاب الأعمال. – تعزيز الوعي حول التأمين بين فئة 40٪ الأقل دخلاً والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة باستخدام وسائل الإعلام المختلفة وبدعم من المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والجهات المانحة في المملكة. – عقد ورشة عمل سنوية بالتعاون مع الاتحاد الأردني لشركات التأمين للمنشآت الصغيرة بهدف تعزيز الوعي حول التأمين على الممتلكات. **الشباب:** – عقد برامج توعوية لفئة الشباب بهدف تزويدهم بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة شؤونهم المالية ولمساعدتهم على إدراك مفاهيم معينة كالموازنة والادخار والاستثمار. – عقد ورشة عمل نصف سنوية بالتعاون مع الاتحاد الأردني لشركات التأمين لتعزيز الوعي لدى الشباب في الجامعات حول التأمين على الحياة. **اللاجئين:** – تنفيذ حملات توعوية لتثقيف اللاجئين حول ما يلي: • أدوات الدفع الإلكترونية. • المعرفة والمهارات اللازمة والمتعلقة بالادخار وإعداد الموازنات والثقافة المالية الرقمية. **40٪ الأقل دخلاً:** – تنفيذ برامج توعوية لفئة 40٪ الأقل دخلاً تعنى بتعزيز إدراكهم للمفاهيم والمبادئ التي تتعلق بالادخار مثل: إعداد الموازنات ومفهوم الادخار وكيفية وضع الأهداف المالية، بالإضافة إلى تشجيع استخدام الحساب البنكي الأساسي كوسيلة للادخار الرسمي.
2. القدرات المالية: – **رفع متوسط نقاط الصحة المالية للمستهلك المالي من (42٪) في عام 2023 إلى (50٪) بنهاية عام 2028.** – **رفع نقاط الثقافة المالية للبالغين من (58٪) في عام 2023 إلى (62٪) بنهاية عام 2028.** – **إجراء دراسة قياس نقاط الثقافة المالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من المتوقع تنفيذها في عام 2024).**	تقليص الفجوة الجندرية في القدرات المالية	– متابعة المبادرات التي تطلقها مؤسسات القطاع المالي لتقديم منتجات وخدمات متخصصة للمرأة. – تنفيذ حملة توعوية موجهة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تقودها المرأة. – تنفيذ حملات توعية مالية للمرأة في يوم المرأة العالمي وعيد الأم. – عقد برامج تثقيفية للمرأة لتعزيز المعرفة لديها حول الحسابات البنكية الأساسية والمحافظ الإلكترونية وخدمات الدفع الإلكترونية. – عقد برامج تثقيفية للمرأة تتعلق بالادخار لإدارة أمورها المالية من خلال تزويدها بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة أمورها المالية والادخار بفاعلية. – تنظيم ورشة عمل سنوية للمرأة حول التأمين الأصغر بالاستفادة من الدعم المقدم من شركات التمويل الأصغر والمنظمات غير الحكومية.

الخطوات القادمة

سيتم وضع خطط عمل شاملة محددة الأنشطة لتحقيق الأهداف الفرعية للاستراتيجية والأهداف التشغيلية والإجراءات الاستراتيجية بعد إطلاق الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023–2028). سيتم إعداد خطط العمل بناء على نموذج مصفوفة توزيع المسؤوليات (RACI) الذي يوضح الجهات المختصة والمسؤولة والاستشارية والمُطلعة لكل نشاط طوال عملية التنفيذ. ستوضح خطط العمل الجدول الزمني لكل نشاط ومواعيد التنفيذ النهائية لكل منها لرصد التقدم نحو تحقيق الأهداف الوطنية بفاعلية. كما ستركز فرق العمل على تطوير نماذج الرصد والتقييم حيث سيتم استخدام هذه النماذج لمتابعة سير العمل بشكل ربعي مما يتيح المراقبة المستمرة ورصد التقدم. ستوفر هذا الآلية إمكانية تقييم الإنجازات وتحديد الانحرافات المحتملة وتطبيق إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب.

من خلال هذا النهج المنظم الذي يشمل خطط عمل مفصلة وآليات مراقبة وتقييم، سيتم تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي بفاعلية وبضمان المساءلة والقدرة على تصحيح الانحرافات في الاستراتيجية لتحقيق الأهداف المتوخاة بكفاءة وبفاعلية.

الحوكمة والشركاء الرئيسيون

اللجنة التوجيهية للاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي

محافظ البنك المركزي الأردني، رئيساً
نائب محافظ البنك المركزي الأردني
أمين عام وزارة التخطيط والتعاون الدولي
أمين عام وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
أمين عام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
أمين عام وزارة التربية والتعليم
أمين عام وزارة الشباب
رئيس الاتحاد الأردني لشركات التأمين
مدير عام الشركة الأردنية لضمان القروض
رئيس جمعية البنوك في الأردن
رئيس هيئة مديري الاتحاد لدعم ممولي المشاريع الصغيرة (تنمية)

اللجنة الفنية للاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي

نائب محافظ البنك المركزي الأردني، رئيساً
المدير التنفيذي لدائرة أنظمة الدفع والعمليات المصرفية المحلية والاشتمال المالي، نائباً للرئيس
المدير التنفيذي لدائرة الاستقرار المالي (البنك المركزي الأردني)
المدير التنفيذي لدائرة مراقبة أعمال الصرافة (البنك المركزي الأردني)
المدير التنفيذي لدائرة الرقابة على شركات التمويل وشركات المعلومات الائتمانية (البنك المركزي الأردني)
المدير التنفيذي لدائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني (البنك المركزي الأردني)
المدير التنفيذي لدائرة الرقابة على أعمال التأمين (البنك المركزي الأردني)
المدير التنفيذي لدائرة الرقابة على الجهاز المصرفي (البنك المركزي الأردني)
قسم الاشتمال المالي (البنك المركزي)

فرق عمل الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي

فريق عمل الدفع والتحويل

المدير التنفيذي لدائرة الإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطني (البنك المركزي الأردني)/رئيساً
البنك المركزي الأردني (أعضاء)
وزارة المالية/دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
وزارة الصناعة والتجارة والتموين
وزارة العمل
شركة فيزا العالمية
شركة مدفوعاتكم
شركة نتورك إنترناشونال
إيلاف الأردنية للحلول المتكاملة
الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص
شركة مشربش للصرافة
Better Than Cash Alliance

فرق عمل الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي: فريق عمل التمويل من البنوك

المدير التنفيذي لدائرة الاستقرار المالي (البنك المركزي الأردني)/رئيساً
البنك المركزي الأردني (أعضاء)
جمعية البنوك في الأردن
مؤسسة إنجاز
الشركة الأردنية لضمان القروض

فريق عمل التمويل من المؤسسات المالية غير البنكية

المدير التنفيذي لدائرة الرقابة على شركات التمويل وشركات المعلومات الائتمانية (البنك المركزي الأردني)/رئيساً
البنك المركزي الأردني (أعضاء)
المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية

شركة (تنمية) شبكة مؤسسات التمويل الأصغر
الجمعية الأردنية لشركات التأجير التمويلي
شركة المعلومات الائتمانية (كريف – الأردن)
شركة صندوق المرأة للتمويل الأصغر
الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص

فريق عمل الادخار

المدير التنفيذي لدائرة الرقابة على الجهاز المصرفي (البنك المركزي الأردني)/رئيساً
البنك المركزي الأردني (أعضاء)
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
وزارة الشباب
وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة
وزارة التخطيط والتعاون الدولي
اللجنة الوطنية لشؤون المرأة
وزارة التنمية الاجتماعية
صندوق توفير البريد الأردني
بنك الاتحاد
بنك صفوة الإسلامي
الشركة المتميزة لخدمات الدفع الإلكتروني
شركة البتراء لخدمات الدفع بواسطة الهواتف النقالة
German Sparkassenstiftung (DSIK)
مؤسسة نهر الأردن
مؤسسة إنجاز
منظمة كير العالمية

فريق عمل التأمين

المدير التنفيذي لدائرة مراقبة أعمال التأمين (البنك المركزي الأردني)/رئيساً
البنك المركزي الأردني (أعضاء)
وزارة الزراعة
وزارة المالية/دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
شركة (تنمية) شبكة مؤسسات التمويل الأصغر
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
الاتحاد الأردني لشركات التأمين
مجموعة الخليج للتأمين – الأردن
شركة التأمين الأردنية
شركة النسر العربي للتأمين
الجمعية الأردنية لوسطاء التأمين

فريق عمل تمكين المستهلك المالي وسلوكيات السوق

المدير التنفيذي لدائرة مراقبة أعمال الصرافة (البنك المركزي الأردني)/رئيساً
البنك المركزي الأردني (أعضاء)
صندوق المعونة الوطنية
وزارة التربية والتعليم
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
وزارة الشباب
اللجنة الوطنية لشؤون المرأة
جمعية البنوك في الأردن
شركة (تنمية) شبكة مؤسسات التمويل الأصغر
جمعية الصرافين الأردنيين
صندوق الحسين للإبداع والتفوق
مؤسسة إنجاز
مؤسسة نهر الأردن
الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص
الاتحاد الأردني لشركات التأمين
المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية

المراجع

(Jake Hess. (2018 و ،Asli Demirgüç-Kunt ،Leora Klapper ،Dorothe Singer ،Saniya Ansar.
Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, DC: World Bank Group.

Better Than Cash Alliance. (بلا تاريخ). *UN Principles for Responsible Digital Payments*.
تم الاسترداد من UN Principles for Responsible Digital Payments :
https://responsiblepayments.org/

Central Bank of Jordan. (2021). *The Annual Report of Insurance Sector in Jordan*.
تم الاسترداد من Central Bank of Jordan:
https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/2022/Annual%20Report%20-%202021%20-.pdf

(Central Bank of Jordan. (2023). *Green Finance Strategy (2023-2028*.
تم الاسترداد من Central Bank of Jordan: https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/FINAL%20-%20Green%20Finance%20Strategy%20-%20English%20Version%20-%2010%20Nov%202023.pdf

Central Bank of Jordan. (بلا تاريخ). *National Strategy for Electronic Payments (2025–2023)*.
تم الاسترداد من Central Bank of Jordan: https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/2023/NATIONAL%20STRATEGY%20FOR%20E-PAYMENTS1.pdf

IMF. (2023). *Jordan: Retail Central Bank Digital Currency Exploration.* IMF. تم الاسترداد من
https://www.imf.org/en/Publications/high-level-summary-technical-assistance-reports/Issues/2023/02/23/Jordan-Retail-Central-Bank-Digital-Currency-Exploration-530066

Moutasem Mismar. (January, 2023). *Financial Inclusion Diagnostic Study 2022* ،Peter Hauser ،Alaa Abbassi و.
تم الاسترداد من Central Bank of Jordan:
https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/Financial%20Inclusion%20Diagnostic%20Study%202022.pdf

(The Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). (بلا تاريخ). *Innovating access to finance for micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs)*. تم الاسترداد من: The Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)
https://www.giz.de/en/worldwide/112806.html

World Bank. (بلا تاريخ). *Individuals Using the Internet (% of population)*. تم الاسترداد من World Bank:
https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS

الاشتمال المالي في الأردن
Financial Inclusion In Jordan

البنك المركزي الأردني
CENTRAL BANK OF JORDAN