

UN
environment
programme



finance
initiative

Principles for
Responsible Banking

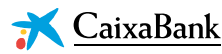
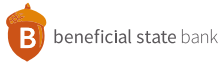
الدليل التوجيهي للبنوك

إلشمول المالي ووضع أهداف الصحة المالية

مبادئ الصيرفة المسؤولة

شكر وتقدير

إن محتوى هذه الوثيقة مبني على المناقشات والعمل الذي تم إجراؤه في وضع مبادئ الصيرفة المسؤولة لمجموعة عمل الشمول المالي والصحة المالية.



كما نود أن نشكر المساهمات التي قدمها أصحاب العلاقة الخارجيون: مؤسسة التمويل الدولية، ومكتب مبعوثه الأمين العام للأمم المتحدة لشؤون التمويل الشمولي من أجل التنمية (UNSGSA)، والاتحاد المصرفي الأوروبي، وتحالف الشمول المالي (AFI)، واتحاد النقابات العالمي للمهارات (UNI Global Union).

أعضاء فريق المشروع



لي سميث

مستشارة الشمول الاجتماعي العالمي



ماريا يوجينيا سوسا تابوردا
لاكسمي أيشواريا كومار
جوهانا ديشنل
بيلينج ندجويلي-بوتيلي

مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة

International Environment House
11-13 Chemin des Anémones
CH-1219 Châtelaine, Geneva
Switzerland

نشر بواسطة مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة
للبيئة في أبريل / نيسان ٢٠٢١

حقوق الطبع والنشر مبادرة التمويل لبرنامج الأمم
المتحدة للبيئة

جدول المحتويات

5	مقدمة
7	إطار عمل الشمول المالي والصحة المالية
9	متطلبات مبادئ الصيرفة المسؤولة لوضع الأهداف الخطوة الأولى: فهم سياق البلد الذي يعمل بها للبنك وفهم السياسات الوطنية. الخطوة الثانية: وضع خطوط الأساس وتحديد الأولويات الخطوة الثالثة: وضع أهداف ذكية الخطوة الرابعة: تحديد التدابير والإجراءات الخطوة الخامسة: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
15	أمثلة على الأهداف
25	الملحق الملحق "أ" قاعدة بيانات البنك الدولي لفهم سياق البلد الملحق "ب" موارد أخرى لفهم سياق البلد الملحق "ج" مؤشرات الأداء الرئيسية لوضع خطوط الأساس والأهداف الملحق "د" الضعف والمساواة الملحق "هـ" أمثلة على الشمول المالي والصحة المالية

مقدمة

الشمول المالي والصحة المالية حجراً أساساً للتنمية الدولية. فالنظام المالي الشامل والصحي يفيد جميع المشاركين - وفيه يتمتع الأفراد بوصول أكبر وأكثر مرونة للخدمات المالية الحيوية؛ إذ يشجع هذا النظام على ريادة الأعمال؛ كما يمكن البنوك من تنويع قاعدة عملائها ومحافظة خدماتها/منتجاتها، وتحسين علامتها التجارية وسمعتها وصافي نقاط الترويج (NPS). فالبلدان التي تتوفر بها شمول مالي قوي وصحة مالية قوية تتمتع أيضاً بأثر إيجابية على الحكومات والاقتصاد بشكل عام. إذ **تتيح الصحة المالية الجيدة جودة حياة أفضل تمكن الأشخاص والمجتمعات من تغطية تكاليفهم اليومية دون قلق، فضلاً عن إدارة الصدمات المالية غير المتوقعة، والاستعداد للمستقبل بأريحية.** فالشمول المالي الجيد والصحة المالية الجيدة يشجعان على التخطيط المالي، الأمر الذي يتيح للمرء الشعور بإحساس متزايد بالأمان والقدرة على السيطرة والتحكم بزمام الأمور.

غير أنه بدون اتخاذ إجراءات وتدخلات معينة، فإن الإقصاء المالي إذا ما اقترن بافتقار في الصحة المالية الصلبة فذلك سيحدد من وصول الأفراد إلى الفرص الاقتصادية، وبالتالي سيخلق أوجهاً لعدم المساواة تمتد لفترات طويلة، وسيزيد من تعرض الأشخاص للمخاطر الكبيرة وانعدام الأمن الاقتصادي. فيمكن أن يكون البالغون "من غير المتعاملين مع البنوك" أو أن "لا تلبى البنوك حاجاتهم" لأسباب من ضمنها عدم قدرتهم على تحمل تكاليفها، أو تعذر الوصول إليها، أو قلة الوعي بالخدمات المالية المقدمة، أو تدني جودة الخدمات المقدمة، أو ضعف الإلمام المالي أو العجز فيه، أو بسبب أوجه عدم المساواة الاقتصادية والاجتماعية التي تقلل من مداخيلهم وثروتهم. وعليه، يحتاج الأفراد ورواد الأعمال إلى إمكانية الوصول للخدمات والمنتجات المالية والاستفادة منها، إضافة لرفع وعيهم، وتطوير مهاراتهم والحافز لاستخدام مواردهم المالية بأكثر الطرق كفاءة سواء في الأوقات الراهنة أو في المستقبل. فقد أصبحت أوجه عدم المساواة أكثر وضوحاً في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) التي ألقت بظلالها بشكل غير متناسب على الفئة الضعيفة من السكان، وعلى الذين ينتمون لمجموعات معينة لها خصائص مشمولة بالحماية.

يمكن للبنوك التي وضعت أهدافاً طموحة للشمول المالي و/أو الصحة المالية أن تحقق نتائج إيجابية على الأفراد، ورواد الأعمال، والمجتمع بأكمله وعلى الاقتصاد ككل.

يدعم هذا التوجيه البنوك الموقعة على مبادئ الصيرفة المسؤولة في جهودها لوضع أهداف للشمول المالي والصحة المالية، بما يتماشى مع متطلبات المبادئ (لمعرفة المزيد من المعلومات الرجاء زيارة الرابط التالي: unepfi.org/banking/bankingprinciples). ومن خلال اتباع أسلوب ممنهج للشمول المالي والصحة المالية ومن خلال العمل مع الشركاء وأصحاب العلاقة لتحقيق هذه الأهداف، **يمكن للبنوك أن تتخذ زمام المبادرة وتتيح الآثار الهامة والإيجابية أمام ملايين الأشخاص حول العالم.**

فباستخدام هذا الدليل التوجيهي، **يمكن للبنوك أن تفهم كيف توائم أعمالها الأساسية مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) بما في ذلك الهدف الأول (القضاء على الفقر)، والهدف الخامس (المساواة بين الجنسين)، والهدف الثامن (العمل اللائق ونمو الاقتصاد)، والهدف التاسع (الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية)، والهدف العاشر (الحد من أوجه عدم المساواة)، والهدف السابع عشر (عقد الشراكات لتحقيق الأهداف).** إذ يبين هذا الدليل أهم الخطوات التي ينبغي أن تتخذ عند وضع الأهداف، لزيادة الشمول الاقتصادي والاجتماعي، والمتبوع بمثالين توضيحيين للأهداف في الشمول المالي والصحة المالية.

لقد تم وضع هذا الدليل التوجيهي من قبل مجموعة عمل الموقعين على مبادئ الصيرفة المسؤولة، والأمانة العامة لمبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، بدعم من لي سميث، المستشار العالمية في الشمول الاجتماعي والرقمي.

**يمكن أن تنشئ البنوك قيمة مشتركة لأصحاب العلاقة
المختلفين من خلال تطوير المنتجات والخدمات، وتوسيع
قاعدة عملائها، وتلبية احتياجات الأفراد، وبالتحديد تحسين
نماذج أعمالها.**

إطار عمل الشمول المالي والصحة المالية

بالنظر إلى التعريفات المختلفة، حددت مجموعة العمل الشمول المالي على النحو التالي. **يتعلق الشمول المالي بإضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية و"عدم ترك أي شخص خلف الركب"**. مما يعني أن جميع الأفراد والمؤسسات المتناهية في الصغر والصغيرة يجب أن يكون لديهم خيار الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية (الحسابات والمعاملات البنكية، والمدفوعات وحسابات التوفير، والائتمان، والخدمات الرقمية والتأمين) عبر قنوات مختلفة يسهل الوصول إليها (كأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والفروع المصرفية، وأجهزة كمبيوتر سطح المكتب و الأجهزة المحمولة)، على أن تكون جميعها ذات كلفة في متناول الجميع وفعالة (أي أن تصمم لجميع المستخدمين، ليتم استخدامها على نحو فعال ومستمر). هذا، وعلى المؤسسات المالية أن تصمم وتتيح منتجاتها وخدماتها المالية بطريقة مسؤولة.

والصحة المالية أوسع من الشمول المالي، **فالصحة المالية (أو الرفاه المالي) حالة تتيح للفرد أو المنظمة من إدارة التزاماتهم المالية الحالية مع وجود الثقة في مستقبلهم المالي**¹. وينطوي ذلك على أربعة عناصر:

- الأمور المالية اليومية - سلسلة وقصيرة الأجل لتلبي الاحتياجات قصيرة الأجل.
- المرونة- لامتناص الصدمات المالية.
- الأهداف- للوصول إلى الأهداف في المستقبل.
- الثقة- الشعور بالأمن والتحكم بالأمور المالية.

صمم إطار العمل (انظر الشكل 1) لضمان أن جميع البنوك بغض النظر عن مواقعها الجغرافية، يمكنها فهم الفرص التي تدفع نحو تعزيز الشمول المالي والصحة المالية والتفكير فيها. فمن المهم جداً فهم المكونات الأساسية ومواطن التركيز المحتملة والتي يمكنها إتاحة المخرجات المحسنة، لإضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية المقدمة للأفراد، ورواد الأعمال والمؤسسات، وبشكل خاص للفئات الضعيفة من السكان أو تلك التي لها خصائص مشمولة بالحماية (انظر الملحق «د» عن الضعف والمساواة).

1 قدم هذا التعريف من قبل مكتب مبعوثه الأمين العام للأمم المتحدة لشؤون التمويل الشمولي من أجل التنمية (UNSGSA)، والذي أطلق مؤخراً مجموعة عمل الصحة المالية مع قادة من القطاعات المالية والتنمية.

الصحة المالية أو الرفاه المالي

- الأمور المالية اليومية
- المرونة المالية
- أهداف المستقبل
- الثقة، الأمن والتحكم المالي

الثقافة المالية والمهارات الرقمية

الشمول المالي

- الوصول لفتح حساب بنكي
- الشمول الرقمي
- الوصول لقنوات متعددة
- الوصول الفعال

التركيز على الضعف والمساواة

المُمكّنات والمُثبّطات			
المنتجات والخدمات	العمليات الداخلية:	تحليل البيانات:	الشراكات:
منتجات وخدمات جديدة أو محسنة تركز على المستخدم في المقام الأول، وتكون متاحة للوصول للجميع وذات تصميم شمولي	الحوافز، والتبهيّات، وسياسات الائتمان/ المخاطر، وتدريب الزملاء، وإرساء الثقافة	تحسين القياس، نماذج المخاطر، وتوقع السلوك	التعاون مع المنظمات غير الحكومية أو شركات أخرى لإحداث التغيير الممنهج

الشكل رقم 1: إطار عمل الشمول المالي والصحة المالية

لوضع أهداف الشمول المالي والصحة المالية وتحقيقها، تحتاج البنوك إلى التأثير في والتعرف على النظام البيئي الأوسع للوائح والمنتجات والخدمات والثقافة التي يعمل فيها البنك ليعكس ما في العالم ويعمل بطريقة كلية من أجل عملائه والمجتمعات المختلفة. فمن المهم فهم المُمكّنات التي تجلب التأثيرات الإيجابية، والمثبّطات التي يجب معالجتها لتجنب أي تأثيرات سلبية قائمة (أو محتملة) والتقليل منها. ومن خلال الانخراط مع الشركاء وأصحاب العلاقة، وتقييم البيانات، وتحديد المبادرات الحالية والفجوات المحتملة، ومن خلالها باستطاعة البنك فهم الدور الذي يقدر أن يؤديه وبالتالي تحديد أولوياته.

العملية التشغيلية لوضع الأهداف

تقترح هذه الفقرة إجراء عملية تشغيلية لوضع الأهداف، إذ يجب توجيه البنوك من خلال مبادئ الصيرفة المسؤولة (التفاصيل أدناه) كما عليها اتباع الخطوات الخمس المذكورة أدناه، إذ سيتأكد البنك في هذه الفقرة كيف يوظف كل خطوة عملياً، وكيف يتم ترجمة ذلك إلى أهداف في مثالين مبينين في الفقرة 4.

- 1 فهم سياق البلد الذي يعمل بها للبنك وفهم السياسات الوطنية.
- 2 وضع خطوط الأساس وتحديد الأولويات (بناءً على سياق البلد ونقطة انطلاق البنك).
- 3 وضع الأهداف الذكية (SMART)
- 4 تحديد الإجراءات والتدابير اللازمة
- 5 تعريف / تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

متطلبات مبادئ الصيرفة المسؤولة لوضع الأهداف

وفقاً لمبادئ الصيرفة المسؤولة المعنية بوضع الأهداف، على أهداف البنك أن تضمن ما يلي:

- أن تكون أهدافاً ذكية (SMART)، أي أن تكون محددة، وقابلة للقياس، ويمكن تحقيقها، وذات صلة، ومرتبطة بوقت محدد.
- أن تتناول أحد المجالات التي لها تأثير هام ينتج عن أنشطة البنك وتقديم المنتجات والخدمات، كما هو محدد في تحليل الأثر للبنك.
- أن تتماشى وترتبط بالأهداف بأهداف التنمية المستدامة، وأهداف اتفاق باريس للمناخ وغيرها من أطر العمل الوطنية والإقليمية والدولية كالسياسات الوطنية العامة.
- أن يتم وضع الأهداف مقابل خط أساس والذي يتم تحديده ووضعه من قبل البنك ويتم تقييمه على أساس سنة معينة.
- تضمين آثار الأهداف الموضوعية السلبية الهامة الحالية (والمحتملة) وتحديدها والاعتراف بها وذلك يشمل أيضاً الأبعاد الأخرى كأهداف التنمية المستدامة / والتغير المناخي / أهداف المجتمع ومن ثم وضع الخطوات اللازمة للتخفيف من وطأتها قدر المستطاع لتعظيم الأثر الإيجابي الصافي للهدف الموضوع.
- تضمين الإنجازات البارزة والإجراءات المحددة لتحقيق الهدف.
- تضمين تعريفات مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس ورصد التقدم المحرز إزاء تحقيق الأهداف (أي تغيرات في هذه التعريفات ووجود اتباع الشفافية عند إعادة تأسيس خطوط الأساس).

الخطوة الأولى: فهم سياق البلد الذي يعمل بها للبنك وفهم السياسات الوطنية

في البداية، على البنك أن يحدد ما هي أهداف وغايات السياسات الوطنية والإقليمية و/أو بين الدولة - ذات الصلة بغرض وضع أهداف الوصول المالي والصحة المالية. إذ من الممكن إيجاد أهداف الدولة في خططها التنموية الوطنية، أو استراتيجياتها للشمول المالي الوطني (حيثما يطبق ذلك في بلد ما)، أو أي وثائق سياسات أخرى.² ويمكن للمصادر من قواعد بيانات البنك الدولي والبنك المركزي أن تساعد البنك في تحديد الأولويات الوطنية. فعلى سبيل المثال، [توفر قاعدة بيانات مؤشر البنك الدولي فيندكس \(Findex\) العالمي لعام ٢٠١٧](#) بيانات حول الشمول المالي باستخدام استبيانات تمثل المستوى الوطني، والتي يمكن أن تساعد البنك في فهم سياق الدولة التي يعمل بها.³

كما من الممكن أن يكون إعلان «مايا» للشمول المالي المستدام مصدراً للبنوك لتحديد سياسات والتزامات الدول حيا للشمول المالي. فهناك أكثر من ٧٠ بلداً لديها أهدافاً تضي نحو تحقيق أجندة الشمول المالي فيها.⁴

هذا ويمكن أيضاً إيجاد استراتيجيات الصحة المالية والرفاه المالي على مستوى الدولة. ومثال على ذلك، استراتيجية الرفاه المالي في المملكة المتحدة. إذ تفر الاستراتيجية أن الافتقار إلى الرفاه المالي يؤثر على ملايين البشر في المملكة المتحدة، كما أن له تبعات سلبية على الشمول والإدماج الاجتماعي وعلى الاقتصاد ككل. لقد طورت هذه الاستراتيجية إطار عمل عشري (لمدة عشر سنوات) للمساعدة في تحقيق رؤية أن يتمتع الجميع بأموالهم وتفاعلاتهم لأقصى حد. وبالتعاون مع أصحاب العلاقة في عموم المملكة المتحدة، تضع استراتيجية الرفاه المالي الأهداف، فمثلاً: قل عدد مستخدمي الائتمان للغذاء ودفوع الفواتير بنحو ٢ مليون شخص؛ وزاد عدد الأشخاص الواعين بضرورة التخطيط للمستقبل بنحو ٥ ملايين شخص.⁵

حالة الشمول المالي والصحة المالية

شهد العقد المنصرم بعض التحسن. إذ تفيد قاعدة بيانات «فيندكس» العالمية التابعة للبنك الدولي أن متوسط البالغين الذين يملكون حسابات بنكية في 2017 هو 69%، مقارنة بـ 51% في عام 2011.

للوصول لفهم على مستوى عالٍ للشمول المالي والصحة المالية من منظور عالمي، حلت المجموعة العاملة مجموعة مختارة من المؤشرات في قاعدة بيانات «فيندكس» العالمية التابعة للبنك الدولي وطبقت ذلك على البلدان التي تعمل فيها البنوك. عندها، تم تحليل بيانات من 18 بلداً، وقد أظهر ذلك أن الوصول للحسابات البنكية يختلف بشكل كبير في البلدان التي خضعت للتحليل. فمثلاً، أكثر من 99% من الأفراد في بلدان كالنرويج، وكندا، ونيوزلندا يملكون حسابات بنكية مقارنة بأقل من 50% من الأفراد الذين لديهم وصول لحسابات بنكية في بلدان مثل غانا، وجمهورية الدومينيكان، وكولومبيا، حيث أقل من 15% من الأفراد يدخرون لشيوخوتهم. وعندما نتكلم عن المرونة المالية، يمكن لـ 54% البالغين تغطية نفقاتهم في الحالات الطارئة غير المتوقعة، ولكن ذلك يتفاوت بشدة بين بلد وآخر.

- 2 لاحظ أن أداة تحليل أثر المحفظة لمبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة مدمج فيها تقييم احتياجات الدولة.
- 3 <https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=g20-basic-set-of-financial-inclusion-indicators>
- 4 <https://www.afi-global.org/global-voice/maya-declaration>
- 5 <https://moneyandpensionservice.org.uk/wp-content/uploads/2020/01/UK-Strategy-for-Financial-Wellbeing-2020-2030-Money-and-Pensions-Service.pdf>
- 6 النرويج، وإسبانيا، وكندا، وفرنسا، ونيوزلندا، والبرازيل، وروسيا، وتركيا، والإكوادور، وجمهورية الدومينيكان، وجنوب أفريقيا، وغانا، وكينيا، وإيرلندا، وكولومبيا، والمملكة المتحدة، وكوستاريكا، وتايلاند.

علاوة على ما ذكر، تشير البيانات أن هناك اختلافات مرتبطة بالنوع الاجتماعي، الوضع الاقتصادي/الثروة، الموقع والتعليم. فالنساء التي تنتمي للفئة السكانية ذات الدخل المتدني، والأشخاص الذين يقطنون المناطق النائية إضافة للأشخاص الذين حصلوا على التعليم الأساسي فقط عادة ما يستثنون من الوصول للمنتجات والخدمات المالية، كما أن وضعهم المالي يميل نحو عدم الثبات بشكل عام. وهذا ينطبق أيضاً على البلدان التي بها وصول أفضل للخدمات المصرفية، وبالتالي يوضح أهمية وجود الأهداف لاسيما للفئات الأضعف من السكان وأولئك الذين لديهم خصائص مشمولة بالحماية.

للحصول على مزيد من المعلومات انظر الملحق «أ» الذي يحتوي على قائمة من المؤشرات التي وضعت على مستوى الدول، ومقسمة إلى عدة تصنيفات، والمصادر اللازمة للحصول على البيانات، والبلدان التي يعمل بها البنك. أما في الملحق «ب»، يمكن العثور على موارد إضافية لفهم سياق البلد الذي يعمل به البنك والسياسات الوطنية هناك.

الخطوة الثانية: وضع خطوط الأساس وتحديد الأولويات (بناء على سياق البلد ونقطة انطلاق البنك)

بعد فهم سياق البلد الذي يعمل فيه البنك، الخطوة التالية ستكون عكسه في بيانات تعاملات البنك الداخلية والاستبيانات الخاصة (إن وجدت) من أجل وضع خطوط الأساس وتحديد الأولويات.⁷

إن وضع خطوط الأساس أمر جوهري لتحديد نقطة البداية والتي تمكن البنك من تحديد هدفه، ولتحديد الأولويات، ومراقبة التقدم المحرز على مدار السنوات. إذ ستساعد خطوط الأساس أيضاً من تفصيل استراتيجية البنك طويلة المدى بهدف زيادة التأثيرات الإيجابية والتقليل من التأثيرات السلبية.

على البنك فهم ما هي المقاييس التي يمكن قياسها والموجودة بالفعل، وما هي المقاييس الحاسمة التي ستطلب القياس من نقطة البداية، وما هي البيانات التي يتوجب على البنك البدء بتجميعها في حال لم تتوفر جميع البيانات ذات الصلة في هذه المرحلة، وبناءً عليه تحديد نقطة الأساس في سنة محددة.

من الممكن بل ومن الموصى به التشجيع على استخدام بيانات المعاملات التمثيلية أو إجراء استبيانات خاصة لوضع خطوط الأساس، والتي من الممكن أيضاً أن تمكن البنك من فهم الفجوات، أو احتياجات العملاء، أو الأداء الحالي فيما يتعلق بالأولويات الوطنية. ويمكن إيجاد المؤشرات المحتملة لأنشاء خطوط الأساس في الملحق «ج».

على البنوك أيضاً أن تصنف البيانات للفئات الأضعف من السكان. على سبيل المثال: الخدمات المالية للأفراد الذين يقطنون الأماكن النائية/ بعض الأقاليم الجغرافية المعينة؛ لديهم قروض حسب النوع الاجتماعي، والعرق ويعانون من تدني مستوى التحصيل التعليمي؛ أو العملاء المنقلون بالديون؛ أو الأفراد الذين يمتلكون مستويات متدنية من الصحة المالية (لمزيد من التفاصيل أنظر الملحق «د»). وقد يجد البنك صعوبة في تصنيف البيانات المتعلقة بمجموعات السكان الضعيفة بسبب فجوات في البيانات، وفي هذه الحالة يمكن استكمال عملية تحديد خط الأساس ببيانات محلية أخرى، والأبحاث التي أجراها مقدمو الخدمات الآخرين إضافة إلى استبيانات الشركاء. الجدير بالذكر أن نظام إدارة البيانات لدى البنك سيتحسن مع مرور الوقت فيما يتعلق بالبيانات المصنفة حسب فئات السكان الأضعف وداخل مجموعات العملاء، وهكذا سيتحسن خط الأساس بناءً على ذلك.

هناك منهجيات وأساليب جديدة متطورة لقياس الصحة المالية للعملاء فهناك بعض البنوك التي تجري استبيانات مقترنة ببيانات المعاملات.⁸ ويقدم الملحق «ب» بعض أطر العمل لقياس الصحة المالية، بينما يقدم الملحق «هـ» أمثلة على التطبيق العملي للبنوك.

7 لاحظ أن قائمة مؤشرات الأداء الرئيسية مدمجة مباشرة بأداة تحليل أثر المحفظة لمبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة لدعم عملية تصنيف الأولويات.

8 مكتب مبعوث الأمين العام للأمم المتحدة لشؤون التمويل الشمولي من أجل التنمية (UNSGSA)، مجموعة عمل لتطوير قياسات الصحة المالية والتي يمكن استخدامها في المستقبل. هناك بعض المراجع التي قدمتها شبكة الصحة المالية (<https://finhealthnet.org/>) ومركز الشمول المالي ([/work.org/score](https://work.org/score)) (<https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/1/2017/03/FinHealthGlobal-FINAL.2017.04.11.pdf>)

الخطوة الثالثة: وضع أهداف ذكية

سيحتاج البنك إلى وضع أهداف ذكية (SMART) بعد أخذ سياق الدولة وخط الأساس في عين الاعتبار.

غير أن الأهداف يجب أن تكون طموحة، وعلى البنك أن يكون واضحاً حول كيفية مساهمة الأهداف التي وضعها في أهداف التنمية المستدامة، والغايات والأولويات الوطنية و/أو الأهداف الوطنية. فالهدف الذكي يعرف كما يلي:

S	أن يكون محدداً
M	وقابلًا للقياس
A	ومن الممكن تحقيقه
R	وأن يكون ذا صلة
T	وأن يرتبط بوقت محدد

وسيكون من الضروري جداً تقييم ما إذا كان تحقيق الهدف سيساهم فعلياً أو قد يساهم في جلب آثار سلبية، وعليه وضع التدابير اللازمة لرصد ما إذا كانت هذه الآثار السلبية ستترجم إلى واقع. ويعد تحليل الأثر للبنوك مرجعاً جيداً لتحديد الآثار السلبية المحتملة للأهداف- وقد يشمل ذلك تفاصيل الآثار التي يجب الحذر منها، والتي يفحصها البنك بشكل دوري. على سبيل المثال، قد يحدد تحليل الأثر أن المديونية المفرطة موضوع للتأثير مرتبط بإتاحة الائتمان. لذلك على البنك أن يعترف به، ومن ثم سيتفحصه، وفي حال تأكد ذلك على أرض الواقع على أن له تأثيراً سلبياً جسيماً، على البنك أن يدمج الآليات المناسبة للتخفيف من وطأته.

الخطوة الرابعة: تحديد التدابير والإجراءات

تشير هذه الخطوة إلى تحديد التدابير والإجراءات والإنجازات البارزة لتحقيق الأهداف الموضوعية. ووسنذكر أمثلة على هذه التدابير والإجراءات التي يمكن أن يضعها البنك، كما يلي:

المنتجات والخدمات:

- تحسين أو تطوير منتجات وخدمات جديدة مصممة خصيصاً لاستهداف عملاء الفئات الضعيفة من السكان والمجموعات التي لها خصائص مشمولة بالحماية كمعيار (أمر ثابت).
- استحداث حسابات خاصة للفئات الضعيفة من السكان لا تخضع للرسوم.
- تطوير الحلول والتطبيقات الرقمية مع الأخذ في عين الاعتبار الاحتياجات الخاصة على سبيل المثال الإعاقات. (فعلى البنوك أن تعي مخاطر تقديم الحلول الرقمية المعيارية لأنها ستفاقم من الاستبعاد الواقع على بعض الفئات، وعلى المؤسسات المالية أن تجد طرقاً لتحسين الوصول الرقمي، إضافة إلى التحفيز وكسب المهارات. كما على البنوك أيضاً أن تخفف من وطأة خطر التعرض للتفرقة والتحيز عند تطبيق الذكاء الصناعي وتصميم الخوارزميات).
- وضع منصات لرواد الأعمال، أو الحلول الرقمية لإشراك المناطق النائية ومجموعات الأشخاص الذين يعانون من النقص في الحصول على الخدمات المصرفية كالنساء ورواد الأعمال المتناهية في الصغر.
- تطوير برامج تدريبية على المهارات المالية و/أو الرقمية، واستحداث مجموعة أدوات مالية ورقمية وخدمات استشارية كإجراء وقائي لتجنب الوقوع في المديونية المفرطة و لدعم الأشخاص في تولي زمام صحتهم المالية.
- تقديم خدمات الاستشارة المالية للأشخاص المثقلين بالديون.

تحسين العمليات الداخلية:

- تحسين الائتمان والسياسات المعنية بالمخاطر للحد من وطأة الوقوع في الدين المفرط. على سبيل المثال، نماذج المخاطر وفحص العلامات الأولى للوقوع في الدين المفرط، وافتراضات السلوك والدخل، وتقبل مجموعات السكان الأضعف والمعرضة للمخاطر.
- تضمين التنبيهات على منصات الصيرفة على الانترنت. على سبيل المثال: خيارات الاشتراك / أو عدم الاشتراك لصناديق المعاشات التقاعدية، وحدود الائتمان منخفضة التكلفة، والتنبيه المعني بالحماية من السحب على المكشوف، وتنبيهات أخرى تظهر في الوقت المناسب.
- وضع أو تعديل سياسات ومبادرات لحماية المستهلك المالية. على سبيل المثال: التسويق المسؤول، والإقراض المسؤول، واستخدام لغة مفهومة بالنسبة للمستهلك والابتعاد عن استخدام الإعلانات المضللة.
- تحسين استراتيجيات وسياسات المكافآت لتعزيز الشمول المالي والصحة المالية للعملاء. على سبيل المثال: تحفيز العلاقات طويلة الأجل مع العملاء والشمول المالي لفئة العملاء الأقل ربحية على المدى القصير بدلاً من تحفيز أهداف المبيعات والمخصصات قصيرة الأجل.

قد يكون الاستثمار في تدريب الموظفين وتوعيتهم والبرامج الداخلية الرامية لتحسين الصحة المالية للموظفين من الممكنات لتحقيق أهدافك. فالموظفون الذين لديهم حياة مالية تتسم بالصحة سيتمكنون من تصميم منتجات وخدمات محسنة للعملاء بحسب احتياجاتهم، وبالتالي الحصول على قوى عاملة أكثر تفاعلاً وإنتاجية.

تحليل البيانات:

- تحسين عملية جمع البيانات (بما في ذلك تصنيف البيانات)، وإجراء تحليل للبيانات لفهم سلوك المجموعات المختلفة.
- تحسين نماذج المخاطر وتوقع السلوك بواسطة بيانات المعاملات و/أو البيانات المستخلصة من الاستبيانات.
- مراجعة مخاطر التمييز أو التحيز في عرض الخدمات لاسيما من خلال استخدام القرارات المبينة على الخوارزميات، والتخفيف من وطأة المخاطر التي تم تحديدها من خلال العمليات الداخلية المناسبة.
- العمل والتعاون مع عدة شركاء عبر القطاعات المختلفة للحصول على البيانات الناقصة. على سبيل المثال: شركات الماء والكهرباء، وسجلات الديون، والحكومات، والأوساط الأكاديمية، والمنظمات غير الحكومية.

المشاركة الخارجية والشراكات:

- التعاون مع المنظمات غير الحكومية، والحكومات، وشركات التكنولوجيا المالية وغيرها من المؤسسات والبنوك لتحقيق المبادرات المبتكرة والتغيير المنهجي.
- عقد شراكات مع الأوساط الأكاديمية، والمراكز الفكرية، أو الشبكات العالمية لوضع المنهجيات اللازمة لقياس الصحة المالية وتحسينها.
- الدعوة لوضع السياسات العامة المعنية بالشمول المالي والصحة المالية.
- بذل الجهود الجماعية للقيادة و/أو المشاركة في وضع السياسات.

يمكن تصميم تدابيرك واجراءاتك داخلياً و/أو باتخاذ نهج تعاوني من خلال الانخراط مع الشركاء، والزبائن والعملاء وأصحاب العلاقة الخارجيين. فأشراك أصحاب العلاقة الخارجيين قد يساهم في فهم احتياجات عملائك، الأمر الذي سيؤدي إلى الحصول على حلول أنجح وأكثر ابتكاراً. فقد تضمن الإجراءات التعاونية أسواقاً منصفة وشمولية، خصوصاً لأولئك العملاء من ذوي الفئات الأضعف وأولئك الذين يتمتعون بخصائص مشمولة بالحماية.

الخطوة الخامسة: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

بعد وضع الأهداف وتحديد التدابير والإجراءات اللازمة لتحقيقها، على البنك أن يحدد ما هي مؤشرات قياس الأداء الرئيسية لرصد التقدم المحرز في تحقيق الأهداف. ويمكن أن تحدد البنوك كل من المؤشرات الكمية والنوعية على حد سواء (انظر الملحق «ج» لمؤشرات الأداء الرئيسية المحتملة).

أمثلة على الأهداف

مثالان على الأهداف يوضحان خطوات تحديد الهدف: الأول لهدف الشمول المالي والثاني لهدف الصحة المالية. إذا كان كلا الموضوعين المؤثرين ينطبقان على البنك، فيمكنك الجمع بين هذه الأهداف.⁹

أمثلة توضيحية على الشمول المالي:

الأهداف الذكية المحددة

بحلول 2025

- زيادة الحسابات البنكية التي يمتلكها العملاء من ذوي الدخل المنخفض بنسبة 46% (تحقيق 30% من إجمالي عملاء الحسابات البنكية)، وزيادة العملاء التجاريون من فئة رواد المشاريع المتناهية في الصغر بنسبة 40% (تحقيق 20% من الحسابات التابعة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة).
- رفع استخدام الخدمات الرقمية (المستخدمة بشكل نشط ومستمر) بنسبة 25%.
- زيادة مخصصات الإقراض للأفراد ورواد المشاريع المتناهية في الصغر بنسبة 20% لكل منهما، و صرف 300 مليار دولار أمريكي على القروض لكل من فئة العملاء منخفضة الدخل ورواد المشاريع المتناهية في الصغر (2020-2025)؛ وتقليص مستوى فرط المديونية بصورة جوهرية لكل من العملاء ذوي الدخل المنخفض ورواد أعمال المشاريع المتناهية في الصغر.
- إشراك وتدريب نحو 10 ملايين شخص في برامج الثقافة المالية والرقمية بالشراكة مع مؤسسات أخرى عبر القطاعات المختلفة.

يتماشى هدف البنك مع الهدف ١ من أهداف التنمية المستدامة (القضاء على الفقر)، والهدف ٨ (العمل اللائق ونمو الاقتصاد)، والهدف ٩ (الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية)، واستراتيجية الدولة الوطنية للشمول المالي (إن وجدت).

وهذا الهدف يتماشى مع الأهداف في الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي والتي ترمي إلى زيادة الوصول إلى الحسابات البنكية والائتمان المسؤول لفئات السكان ذات الدخل المنخفض والمشاريع المتناهية في الصغر بحلول عام ٢٠٢٥. ويهدف هذا الهدف أيضاً لزيادة المشاركة الاقتصادية في اقتصاد الدولة، وبالتالي الحد من الفقر وضمان أن الرجال والنساء بشكل خاص من فئة أصحاب الدخل المنخفض لديهم وصول متساو للموارد الاقتصادية من خلال الخدمات المالية وطول الهوائيات الجوالية كما هو منصوص في الغاية ١,٤ من هدف التنمية المستدامة. كما يواءم الهدف الغايات التالية: ٨,٣، و٨,١٠ و٩,٣ من خلال زيادة الوصول لحسابات البنوك ذات كلفة في متناول الجميع والوصول إلى الائتمان اللازم للمشاريع المتناهية في الصغر وبالتالي دعم نموها.

⁹ يرجى ملاحظة أن هناك تداخلات مع مجال تأثير "المساواة بين الجنسين"، في حال حدد البنك النساء على أنهن مجموعة من فئة العملاء الأضعف بغرض التركيز عليها وتحديد أهداف الشمول المالي والصحة المالية لها. عندئذ، يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات في وثيقة توجيه وضع هدف المساواة بين الجنسين.

نسعى بشكل خاص لزيادة عدد الحسابات البنكية التي تعود للعملاء من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر بنحو ٤٠٪ و ٣٠٪ على التوالي. ونعمل لزيادة نسبة القروض في محافظة التجزئة للعملاء من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر بنسبة ٢٠٪ لكل منهما. فنحن نستجيب للاحتياجات والتحديات في البلد التي نعمل بها، أخذين في عين الاعتبار نسبة السكان غير المتعاملة مع البنوك وتلك الفئة التي لا تليي البنوك حاجاتها، إضافة إلى خط الأساس الذي وضعناه. وعلاوة على ما ذكر، يمكن للهدف من أن يسهل من استحداث فرص عمل لائقة وبالتالي المساهمة في النمو الاقتصادي، بدعم ريادة الأعمال والتشجيع على إعطاء صفة رسمية للمشاريع ونموها.

لقد ركز هذا المثال على فئة العملاء ذوي الدخل المنخفض، غير أنه يمكن استخدام مسوغ مشابه لفئات السكان الأضعف، أو المجموعات التي لديها خصائص مشمولة بالحماية. ومن المهم جداً أيضاً أن ترصد البنوك الآثار السلبية الهامة والعواقب غير المقصودة التي يمكن أن تتأتى من هذه الأهداف. فمن المهم اتباع نهج شمولي وفهم المُثبّطات إلى جانب المُمكنات للتخفيف من وطأة التأثيرات السلبية المحتملة التي تم التعرف عليها.

انظر الملحق «هـ» الذي يحتوي على أمثلة للشمول المالي.

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
في البلد التي يعمل بها البنك، هناك فجوة كبيرة في الشمول المالي:	حدد البنك داخلياً ما يلي بالنسبة لعملائه (في سنة 2020)	صياغة الهدف الذي للبنك (بحلول عام 2025)	شارك البنك أصحاب العلاقة المعنيين الداخليين والخارجيين لوضع خطة للوصول إلى أهدافه بحلول عام 2025. وقد حددت الخطة كلاً من التدابير والإجراءات ومؤشرات الأداء الرئيسية التالية:	
يمكن اعتبار أن 40% من سكان البلد من ذوي الدخل المنخفض، و50% من البالغين ليس لديهم حسابات بنكية	20% من حساباتنا البنكية تعود لعملاء من ذوي الدخل المنخفض	زيادة نسبة الحسابات البنكية التي تعود لعملاء من ذوي الدخل المنخفض بنسبة 46% (تحقيق 30% من إجمالي حسابات العملاء البنكية)، والعملاء التجاريون من أصحاب المشاريع المتناهية في الصغر بنسبة 40% (أي تحقيق 20% من حسابات الشركات الصغيرة والمتوسطة) بحلول عام 2025.	وضع استراتيجية للتواصل تشمل حملة رقمية للوصول للعملاء المحتملين من ذوي الدخل المنخفض ورواد المشاريع المتناهية في الصغر وذلك لإعلامهم وحثهم على فتح حسابات بنكية	نسبة العملاء من ذوي الدخل المنخفض مقابل إجمالي عملاء البنك (الحسابات البنكية) بزيادة تقدر بنحو 8% سنوياً (بما فيها الحسابات على الهواتف المحمولة والحسابات المعفية من الرسوم والمحافظ الافتراضية)
هناك 2.5 مليون شركة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في الدولة و 90% منها المشاريع المتناهية في الصغر وليس لدى 30% منها حسابات بنكية.	15% من حساباتنا البنكية للشركات التجارية تعود لرواد المشاريع المتناهية في الصغر		إطلاق حسابات رقمية ومحافظ افتراضية بدون رسوم.	نسبة حسابات العملاء من أصحاب المشاريع المتناهية في الصغر مقابل حسابات الشركات الصغيرة والمتوسطة في السنة، بزيادة بنحو 6% سنوياً (بما فيها الحسابات على الهواتف المحمولة والحسابات المعفية من الرسوم والمحافظ الافتراضية)

الوصول إلى الخدمات المصرفية
(على البنك أن يضع في عين الاعتبار عدد ونسبة السكان من ذوي الدخل المنخفض ورواد المشاريع المتناهية في الصغر في الدولة بما يتماشى مع التعريفات الوطنية)

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
الوصول الفعال	40% من الأفراد من ذوي الدخل المنخفض لديهم وصول إلى الائتمان، و30% منهم واقعون في الدين المفرط	زيادة مخصصات القروض المتاحة للأفراد وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر بنسبة 20% لكل منهم، وصرف 300 مليار دولار أمريكي على القروض للعملاء ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر (2020-2025)؛ وخفض مستوى المديونية الزائدة للعملاء ذوي الدخل المنخفض ورواد المشاريع المتناهية في الصغر بشكل كبير بحلول عام 2025.	تحسين أو تكييف سياسات الائتمان / المخاطر لحدود الائتمان بالنسبة للعملاء الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر من أجل زيادة وصولهم لها وتجنب الإفراط في المديونية (مثل نماذج المخاطر، افتراضات السلوك والدخل وإزالة التحيزات ضدهم وزيادة المرونة حيثما كان ذلك ممكناً، ودمج مؤشرات الإنذار المبكر لتقديم المشورة لكل من العملاء والزبائن)	يزداد حجم القروض للعملاء من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر سنوياً، بما في ذلك تكرار استخدام المنتجات بنحو 4% سنوياً. صرف نحو 60 مليار دولار أمريكي سنوياً لكلتا الفئتين.
لا يمكن لـ 70% من أصحاب المشاريع المتناهية في الصغر الحصول على الائتمان	تركز 10% من مخصصات القروض لدينا على أصحاب الصغر والذين تزيد نسبة ديونهم المفرطة عن 30% من إجمالي قاعدة عملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة	تقديم خدمات استشارات مالية للعملاء من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر من خلال المنصات الرقمية والشراكات الخارجية للتصدي والتقليل من حالات الإفراط في المديونية بين العملاء	سيشارك 100 ألف عميل من عملاء الدخل المنخفض المثقلين بالديون في برامج الاستشارات المالية على نحو سنوي، كما سيتم إجراء تحليل للأثر في دورة مدتها سنتان لتحديد الكفاءة المتحصلة.	

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
الوصول الرقمي	لدى 70% من السكان وصول على الانترنت والخدمات الرقمية	رفع استخدام الخدمات الرقمية (المستخدمة بشكل نشط ومتسق) بنسبة 25%	توصيل الخدمات الرقمية المتاحة على نطاق واسع من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي واستراتيجيات التفاعل المناسبة؛ وتحسين المهارات والخدمات الرقمية عبر الشراكات الخارجية	تزداد نسبة العملاء من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر الذين يستخدمون الخدمات الرقمية في نفقاتهم اليومية بنحو 5-10% في السنة
المُمكّنات: الثقافة المالية والرقمية	ليس لدى 50% من فئة السكان البالغين ثقافة مالية أو مهارات رقمية.	إشراك وتدريب 10 ملايين فرد في برامج الثقافة المالية والرقمية، بالشراكة مع مؤسسات أخرى عبر القطاعات المختلفة.	إقامة شراكات مع الحكومات و / أو المنظمات غير الحكومية لتعزيز الثقافة المالية والمهارات الرقمية للأفراد ذوي الدخل المنخفض وأصحاب المشاريع المتناهية في الصغر (العملاء منهم وغير العملاء).	مشاركة 2 مليون عميل وغير عميل في برامج الثقافة المالية والمهارات الرقمية سنوياً. كما سيتم إجراء لتحليل الأثر في دورة مدتها ثلاث سنوات
	تمتلك الدولة استراتيجية وطنية للشمول المالي، تهدف لضمان وصول 20 مليون شخص إلى حساب مصرفي وإتقان مسؤول بحلول عام 2025، وزيادة فرص الحصول على التمويل للمؤسسات المتناهية في الصغر بشكل كبير خلال نفس الفترة.			

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
في البلد التي يعمل بها البنك، هناك فجوة كبيرة في الشمول المالي:	حدد البنك داخلياً ما يلي بالنسبة لعملائه (في سنة 2020)	صياغة الهدف الذي للبنك (بحلول عام 2025)	شارك البنك أصحاب العلاقة المعنيين الداخليين والخارجيين لوضع خطة للوصول إلى أهدافه بحلول عام 2025. وقد حددت الخطة كلاً من التدابير والإجراءات ومؤشرات الأداء الرئيسية التالية:	
85% من السكان البالغين في البلاد لديهم حساب مصرفي / وصول إلى الخدمات المالية	تعتبر 20% من قاعدة عملائنا من الفئات الضعيفة (الذين يظهرون مستوى منخفض من الأمان المالي، وكبار السن (أي 60 سنة فما فوق)، بينما يستخدم 50% منهم الائتمان في السحب على المكشوف بانتظام أي أكثر من 30% مقارنة بإجمالي قاعدة العملاء	تقليل الاستخدام المنتظم للسحب على المكشوف والمديونية المفرطة للفئة الضعيفة من السكان (الذين يظهرون مستوى منخفضاً من الأمان المالي والعملاء كبار السن (أي 60 سنة فما فوق) بنسبة 30% بحلول عام 2025	تحسين سياسات الائتمان / المخاطر للتخفيف من الاستخدام العكسي للسحب على المكشوف من قبل العملاء الذين لا يستفيدون منه	نسبة العملاء (المصنفين على أنهم من الفئات الضعيفة للسكان) الذين يستخدمون السحب على المكشوف بانتظام، - خفض هذه النسبة المئوية - والعمر بنسبة 6% سنوياً، وخفض المديونية المفرطة بنسبة 4% سنوياً.
يستخدم 25% من السكان في البلاد السحب على المكشوف بانتظام، بينما تصل نسبة السكان المثقلة بالديون إلى 10%.	يعد 25% من عملاء الفئة الضعيفة مثقلين بالديون.		دمج مؤشرات الإنذار المبكر لتقديم المشورة للعملاء والزبائن (على سبيل المثال التحذيرات من السحب على المكشوف، وفرط المديونية، إلخ)	
30% من السكان البالغين يتمتعون بمستوى منخفض من الأمان المالي ويحتل كبار السن المرتبة الأولى في القائمة			تطوير خدمات رقمية محددة للفئة الضعيفة لتساعدهم على تحسين وضعهم المالي (كأدوات التخطيط والموازنة، وتقديم الاستشارات المتعلقة بالوقوع في الدين)	

الأمر المالية اليومية

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
<p>من بين 10 أفراد، هناك 5 فقط لديهم حسابات توفير / استثمار. و40% من بين هؤلاء لديهم حجم منخفض من المدخرات / الاستثمارات. كما أن 20% من السكان لم يدخروا المال في العام الماضي.</p>	<p>يمكن تصنيف 20% من العملاء على أنهم ينتمون للفئات ضعيفة (مستوى منخفض من الأمن المالي، كبار السن) أي 60 سنة فما فوق)، و 80% منهم لديهم معدلات منخفضة من المدخرات متوسطة وطويلة الأجل بينما 35% منهم ليس لديهم أموال كافية مخصصة لحالات الطوارئ.</p>	<p>العمل مع العملاء الذين ينتمون للمجموعات المعرضة للخطر (ممن يظهرون مستوى منخفضاً من الأمن المالي كبار السن (أي 60 سنة فما فوق) من أجل زيادة النسبة المئوية لـ 25% بحلول عام 2025 للعملاء الذين لديهم مدخرات متكررة، ولديهم حد أدنى من المدخرات المخصصة لحالات الطوارئ¹¹، وخطط ادخار طويلة الأجل</p>	<p>دمج الأدوات السهلة، والرؤى المصممة خصيصاً حسب الحاجات الشخصية والتبويضات في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والمنصة الرقمية لتحفيز المدخرات المتكررة وتمكين العملاء من اتخاذ قرارات استثمارية أفضل (على سبيل المثال خيارات عدم الاشتراك لصناديق المعاشات التقاعدية بدلاً من خيارات الاشتراك، ومنتجات الادخار التلقائي، وتبويضات النفقات الزائدة أو الاستثمار الزائد، إلخ¹² التي تظهر في الوقت المناسب).</p>	<p>زيادة عدد وحجم العملاء من الفئات الضعيفة المحددة الذين لديهم مدخرات متكررة ولديهم أموال مخصصة للحالات الطارئة بنسبة 5% سنوياً.</p>

المرونة المالية

11 يقترح خبراء التخطيط المالي بتوفير رواتب 3-6 أشهر كرسيد مخصص للحالات الطارئة يتم تطبيقه على منتجات الاستثمارات السائلة.

12 بحث أجري في المملكة المتحدة حول فاعلية استراتيجيات عدم الاشتراك في الصناديق التقاعدية لأرباب العمل الكبار:

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/227039/opt-out-research-large-employers-ad_hoc.pdf

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
80% من الأفراد من الفئات الضعيفة (كالأشخاص ذوي المستويات المنخفضة من الأمن المالي وكبار السن (أى 60 سنة فما فوق)) لا يمتلكون مدخرات كافية على المدى الطويل و / أو ليس لديهم أموال كافية مخصصة لحالات الطوارئ من أجل تغطية النفقات غير المتوقعة			طرح خدمات استشارية وتقديم الإرشادات بخصوص الصحة المالية والتخطيط طويل الأجل، باستخدام قنوات متعددة، بما في ذلك الاتصال هاتفياً بالعملاء المستهدفين من كبار السن عبر الهاتف عند الضرورة.	زيادة عدد وحجم العملاء من أصحاب مستويات الأمن المالي المنخفض وخطط الادخار طويلة الأجل بنسبة 5% سنوياً

الخطوة 1: فهم سياق الدولة	الخطوة 2: وضع خطوط الأساس والأولويات	الخطوة 3: وضع الأهداف الذكية	الخطوة 4: تحديد التدابير والإجراءات اللازمة	الخطوة 5: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
<p>40% من سكان البلاد لديهم معرفة مالية ومهارات رقمية محدودة.</p> <p>هناك استراتيجية رفاة مالي وطنية بحلول عام 2030 بموجبها يدخر 2 مليون شخص إضافي ويفهم 20 مليون شخص إضافي التخطيط المالي طويل الأجل</p>	<p>أجرينا استبياناً وأظهر أن 30% من العملاء يفتقرون إلى المعرفة في الأمور المالية. وتزيد هذه النسبة في أوساط الفئات الضعيفة.</p>	<p>إشراك 10 مليون فرد في برامج الثقافة المالية والرقمية بالشراكة مع مؤسسات أخرى عبر القطاعات المختلفة بحلول عام 2025.</p>	<p>تطوير برامج بالشراكة مع الحكومة و / أو المنظمات غير الحكومية لرفع المعرفة وتحسين السلوكيات المالية لتحقيق الصحة المالية التي تغطي أربعة عناصر، كما يلي: تعزيز السلوكيات المالية الصحية اليومية، وبناء المرونة لاستيعاب الصدمات المالية، وتحديد الأهداف المستقبلية وتعزيز الثقة للسيطرة على الموارد المالية في المستقبل. الفئة ذات الأولوية: كبار السن (أي 60 سنة فما فوق) والمجموعات ذات المستوى المنخفض من الأمن المالي</p>	<p>شارك نحو 2 مليون عميل وغير عميل في هذه البرامج (من كبار السن والمجموعات التي لديها مستوى منخفض من الأمن المالي) وإجراء تحليل الأثر في دورة مدتها ثلاث سنوات</p>

المُمكّنات: الثقافة المالية

الملحق "ب" موارد أخرى لفهم سياق البلد

▪ وضعت أكثر من 70 دولة عضوة في **تحالف الشمول المالي (AFI)** أكثر من 800 هدف وطني ملموس للشمول المالي تحت إطار **إعلان "مايا" للشمول المالي المستدام/ تحالف الشمول المالي (afi-global.org)**. يمكن الاطلاع عليها من خلال بوابة بيانات تحالف الشمول المالي، إلى جانب تحديثات التقدم المحرز للدولة والمبلغ عنه ذاتياً. www.afi-dataportal.org. ويمكنك تحميل مصادرهم العالمية لسياسات الشمول المالي، الأنظمة والمخرجات المبينة بواسطة صناعات السياسات ولصناعات السياسات والجمهور.

▪ **منظور الدولة حول التمييز والفئات الضعيفة من السكان:**

<https://www.dlapipeintelligence.com/goinggloble/employment/index.html?t=09-discrimination>

▪ **الفجوات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة.** ومن الممكن إيجاد تقارير تقدم لمحة عامة، ومكملة لمصادر أخرى:

<https://www.worldbank.org/en/topic/sme/finance>

<https://www.oecd.org/cfe/smes/financing-smes-and-entrepreneurs-23065265.htm>

▪ كما من الممكن الاطلاع على كيف أثرت جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) على قطاع التمويل الأصغر على المستويين الإقليمي والعالمي:

<https://www.cgap.org/pulse>

إضافة لتقرير محدد عن تأثير فيروس كورونا (كوفيد-19) على المؤسسات المتناهية في الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تقودها النساء في منطقة البلدان الأفريقية الواقعة جنوب الصحراء الكبرى.

<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/b03405d3-5082-497e-9027-6b4dd559bbf0/202103-COVID-19-and-Women-Led+MSMEs-Sub-Saharan-Africa.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nxGKX6C>

▪ **المعرفة المالية.** أجرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتعليم المالي (INFE) استبياناً دولياً عن كفاءات المعرفة المالية بالنسبة للبالغين وهو أحد الأطر الحالية.

<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/g20-oecd-infe-report-adult-financial-literacy-in-g20-countries.htm>

▪ **أطر عمل الصحة المالية وتقييماتها:**

مركز الشمول المالي:

<https://www.centerforfinancialinclusion.org/beyond-financial-inclusion-financial-health-as-a-global-framework>

شبكة الصحة المالية:

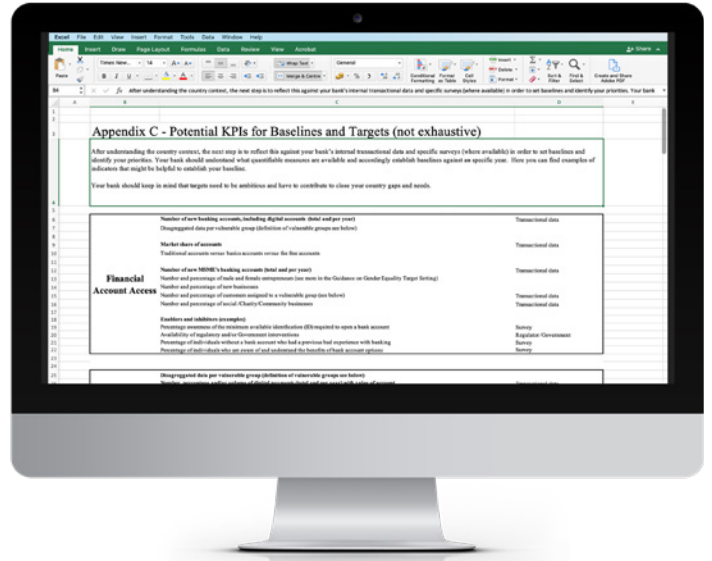
https://s3.amazonaws.com/cfsi-innovation-files-2018/wp-content/uploads/2021/01/26163208/FinHealthMAP-Report_Final.pdf

الملحق "ج" مؤشرات الأداء الرئيسية لوضع خطوط الأساس والأهداف

بعد فهم سياق البلد، تتطلب الخطوة التالية التفكير في بيانات المعاملات الداخلية للبنك والاستبيانات المحددة (حيثما كان ذلك ممكناً) من أجل وضع خطوط الأساس وتحديد الأولويات. فعلى البنك أن يفهم ما هي التدابير القابلة للقياس والمتاحة ومن ثم وضع خطوط الأساس لسنة ما. وهنا يمكن للبنك أن يجد بعض المؤشرات المحتملة لوضع خطوط الأساس. فيجب إعطاء الأولوية لكل مؤشر أداء رئيسي وفقاً لاحتياجات البلد المعني واستراتيجية العمل. فعلى سبيل المثال، ركز على مجموعات العملاء الضعيفة المحددة وذات الصلة ببلدك.

نضع بين يديك وثيقة بصيغة إكسل (Excel) لتجد مؤشرات الأداء الرئيسية لوضع خطوط الأساس والأهداف لرأب الفجوات التي تجدها في بلدك (ليست حصرية).

يمكنك الوصول إلى ملف إكسل
(Excel) من هنا



الملحق "د" الضعف والمساواة

ما ذا يعني كل من الضعف والمساواة؟

الضعف

راجعت المجموعة العاملة عدداً من النهوج لتعريف قابلية التأثر (الضعف) بما يتماشى مع [هيئة السلوك المالي](#) في المملكة المتحدة. وتحدث قابلية التأثر بالنسبة للعملاء عندما يواجه العملاء بعض الظروف الشخصية التي تزيد من تعرضهم للضرر أو الأذى أو الخسارة عند التعامل مع المؤسسات المالية. إذ تحتاج هذه المجموعات الضعيفة أن تُعامل بطريقة عادلة ومتسقة في عموم قطاعات الخدمات المالية.

وقد يؤدي الضعف إلى وجود احتياجات إضافية أو مختلفة بالنسبة للمستهلكين، كما قد يحد من قدرتهم أو استعدادهم على اتخاذ القرارات والاختيارات أو حتى لتمثيل مصالحهم الخاصة. قد يكون هؤلاء المستهلكين أكثر عرضة للأذى، خاصة إذا طرأت عليهم ظروف غير متوقعة.

يجب أن ننظر البنوك في فهم طبيعتها وحجم خصائص الضعف الموجودة في السوق المستهدف وبين قاعدة العملاء، وتأثيراتها وأنواع الأذى أو الضرر التي قد يتعرض لها عملاؤها، من منظور مالي وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على تجربة المستهلك والنتائج. وبعد فهم ذلك، يمكن للبنك قياس مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة (KPIs).

6 دوافع رئيسية قد تزيد من مخاطر الضعف

- **الصحة-** الجسدية والعقلية، الإعاقات أو الأمراض التي تؤثر على القدرة على أداء المهام اليومية.
- **الأحداث الحياتية-** ويقصد بها الأحداث الهامة كفقْدان الأُذبة، وخسارة الوظيفة، والهجرة القسرية، وانتهاء العلاقات، والاستغلال المالي والعقلي والجسدي. مع الأخذ في عين الاعتبار الأشخاص عديمي المأوى والسجناء السابقين.
- **المرونة-** عدم القدرة على تحمل الصدمات المالية أو العاطفية.
- **التعليم والقدرة-** الإلمام البسيط بالأمور المالية، أو تدني مستوى الثقافة المالية والثقة في إدارة المال (القدرة المالية) وتدني القدرة في الأمور ذات الصلة كالثقافة المالية والمهارات الرقمية.
- **الوصول الرقمي والمالي-** تدني القدرة على الوصول إلى الخدمات والمنتجات ذات الفائدة.
- **الثقافة والديموغرافية-** كالمناطق الجغرافية أو المجموعات العرقية كمجتمعات التي تنتقل على الدوام والتي تتمتع بوصول أقل للخدمات المالية.

المساواة

تتعلق المساواة بحالة التساوي مع الآخر، خاصة فيما يتعلق بالوضع، والحقوق، والفرص. فهو حق أساسي أن تحصل المجموعات المختلفة من البشر على نفس المعاملة. فقد تصنف كل دولة أو حتى الولايات القضائية المختلفة داخل نفس الدولة تصنف بشكل مختلف الخصائص المشمولة بالحماية (أي أن تكون محمية من التمييز أو المضايقة غير القانونية) ومن هذه الأمثلة نذكر: النوع الاجتماعي (الجنس)، والعرق، والجغرافيا ممن لديهم وصول أقل إلى الخدمات المالية، مثلاً كبار السن (أي ٨٠ سنة فما فوق) على الرغم من أن العكس لن يكون كذلك، أي أن تكون صغيراً جداً في السن لأن هذا مرتبط بخبرة أقل. يدرك هدف المساواة أن بعض الأفراد قد يحتاجون إلى دعم إضافي حتى يتمكنوا من تحقيق الشمول المالي.

أمثلة على المجموعات الضعيفة و/ أو التي بها أوجه عدم مساواة (المجموعات المشمولة بخصائص الحماية) لتحديدها مع شركائك وفي محفظتك، نذكر ما يلي:

- العمالة المهاجرة (الوافدة)
- العملاء من ذوي الدخل المنخفض
- الأشخاص الذين ليس لديهم عنوان دائم، كالسكان المتنقلون على الدوام
- العملاء من ذوي الدخل المنخفض والقاطنين في المناطق النائية (في الأماكن الجغرافية التي ليس بها وصول للخدمات المالية)
- العملاء من الأقليات العرقية والإثنية
- النساء
- الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية أو العقلية
- كبار السن
- اللاجئين
- السكان الأصليون
- العملاء الذين أنهوا تحصيلهم العلمي الأساسي فقط
- رواد المشاريع المتناهية في الصغر الذين لديهم وصول محدود للائتمان
- الشباب
- الأشخاص المعرضين لأحداث حياة معينة (كفقدان الوظيفة، الطلاق، الإساءة والاستغلال)
- بعض الخصائص الشخصية المرتبطة بالأقليات العرقية والإثنية

الملحق "ه" أمثلة على الشمول المالي والصحة المالية

أمثلة على كيف تتناول بعض البنوك (في مجموعة العمل) الشمول المالي:

أطلق بنك أكسس (**Access Bank**) منتجاً جديداً لتعزيز الشمول المالي من خلال الوصول الرقمي:

<https://accessbankplc.com/ways-to-bank.aspx>

أما **البنوك الأيرلندية المتحالفة (AIB)** فقد أنشأت برنامجاً للعملاء من الفئات الضعيفة بهدف دعمهم في ظروف ضعفهم والتركيز على المجالات الرئيسية كالاستغلال المالي، والإدمان، والخرف، والأمراض العقلية، والوصول والمرونة الاقتصادية:

<https://aib.ie/content/dam/frontdoor/personal/sustainability/aib-sustainability-report-2020.pdf#page=58> (الصفحة 58)

بينما لدى **بنك بيتشنشا (Banco Pichincha)** استراتيجية لرواد المشاريع المتناهية في الصغر وبيّن أرقاماً تتعلق بالائتمان لديهم وتطور محفظتهم في السنوات الأربع الماضية:

<https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/Transparencia/English%20version%20MEMORIA%202020%20BP.pdf?ver=2021-03-25-120415-350>

وأطلق **بنك مونتريال (BMO)** برنامج بنك مونتريال للنساء لدعم المشاريع التي تملكها النساء:

<https://bmoformwomen.com/>

وأطلق **بنك براديسكو (Banco Bradesco)** موقع رائد المشاريع المتناهية في الصغر للأفراد لتقديم الدورات التدريبية في شتى المجالات:

<http://www.mei.bradesco>

ويقدم **بنك كايشا (CaixaBank)** حساب اجتماعي في محفظة منتجاته وبدون أي عمولات لأولئك الذين لديهم "الحد الأدنى للدخل الحيوي":

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionista-sinversores/Informacion_economico_financiera/IGC_Eng_v30_2.pdf

بينما طورت **مجموعة بنك ستاندرد (Standard Bank Group)** جهوداً مشتركة ما بين القطاع العام والخاص للترويج للشمول المالي للنساء في أفريقيا:

https://www.standardbank.com/static_file/StandardBankGroup/filedownloads/Report-%20ToSociety.pdf

وتشاركت **فانسيتي (Vancity)** مع مؤسسة هووا (Hua) و**وبا فييه (Bao Ve)** لتقديم المصادر والتوجيه لمن قد يواجهون حواجز لغوية عند التقديم للانتفاع من حزم الإغاثة المالية للكورونا:

https://www.vancity.com/SharedContent/documents/Covid_support/Vancity_Fact-Sheet_Covid_Government_Benefits_Central.pdf

ويتيح **ويستباك (Westpac)** الوصول إليه إضافة لخطة شمول مالي لتعزيز الشمول المالي:

<https://www.westpac.com.au/accessibility>

أمثلة على كيف تتناول بعض البنوك (في مجموعة العمل) الشمول المالي:

- لدى **مجموعة أستراليا ونيوزيلندا المصرفية (ANZ)** مثال على استبيان لسلوك العملاء.
<https://www.anz.com/content/dam/anzcom/shareholder/ANZ-2020-ESG-Supplement.pdf>
(54) تحفص
- وطور **بنك إيرلندا (Bank of Ireland)** مركزاً للرفاه المالي على الانترنت للعملاء الأفراد وأصحاب الشركات التجارية:
<https://businessbanking.bankofireland.com/financial-wellbeing/>
- ويقدم **بنك نيوزلندا (BNZ)** معلومات شاملة للعملاء الذين يعانون من المصاعب المالية ويشرك الأشخاص في المبادرات لدعم هؤلاء العملاء، على سبيل المثال محاربة ممارسات الإقراض المتغولة:
<http://www.bnz.co.nz>
- وطور **بنك الكومنولث الأسترالي (Commonwealth Bank of Australia)** منهجية لتقييم الرفاه المالي.
https://www.commbank.com.au/content/dam/commbank-assets/banking/guidance/2018-06/using-survey-banking-data-to-measure-financial-wellbeing.pdf?ei=things_UniMelbPDF
- ولدى مجموعة **آي إن جي (ING)** استراتيجيات متعددة لتعزيز الصحة المالية للعملاء.
<https://www.ing.com/Sustainability/Sustainability-direction/Financial-health.htm>
- ويستخدم **بنك لويديز (Lloyds Bank)** مزيجاً من بيانات المعاملات والمستخلصة من الاستبيانات لفهم مستويات مهارات عملائهم وقدراتهم الرقمية.
<https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/whats-happening/consumer-digital-index.html>
- ويقدم **بنك نات ويست (NatWest)** عدداً من البرامج التعليمية للشباب واليافعين والأطفال للتعرف على المفاهيم المالية الأساسية.
<https://natwest.mymoneysense.com/students/students-5-8/>

UN 
environment
programme

finance
initiative

تعد مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP FI) شراكة بين برنامج الأمم المتحدة للبيئة والقطاع المالي العالمي لحشد تمويل القطاع الخاص لتحقيق التنمية المستدامة. وتعمل مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة مع أكثر من 350 عضواً - يتألفون من البنوك وشركات التأمين، والمستثمرين - وأكثر من 100 مؤسسة داعمة - للمساعدة في إنشاء قطاع مالي يخدم الناس والعالم، في حين إحداث تأثيرات إيجابية. ونهدف أن نلهم المؤسسات المالية وإبقائها على اطلاع وتمكينها لتحسين نوعية حياة الأفراد بدون أن يكون ذلك على حساب الأجيال القادمة. فمن خلال الاستفادة من دور الأمم المتحدة، تعمل مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة على تسريع الحصول على التمويل المستدام.

unepfi.org

unepfi.org



info@unepfi.org



[/UNEPFinanceInitiative](https://www.facebook.com/UNEPFinanceInitiative)



United Nations Environment Finance Initiative



[@UNEP_FI](https://twitter.com/UNEP_FI)

