

## ما هو الشمول المالي؟

- إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد (جانب العرض).
- العمل على تمكين فئات المجتمع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب).
- تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة.
- ذلك من خلال القنوات المالية الرسمية.

## ما هي أهمية الشمول المالي؟

- أثبتت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي (مثال: إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة يعمل على دعم النمو الاقتصادي).
- يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل مع إيلاء اهتمام خاص للمرأة، والوصول إلى الأفراد والمشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.
- تحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة.
- توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول).

## ما هو دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي؟

- تقوم البنوك المركزية بدوراً هاماً في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال:
- وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها.
- الموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الالكترونية والعمليات المالية الأخرى.
- إبراز أهمية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع (مثل: RTGS).
- تحفيز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية.

## كيف يتم تعزيز الشمول المالي في إطار التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية

- التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لتمويل المشاريع متناهية الصغر.
- زيادة عدد الصرافات الآلية وأية وسيلة أخرى من شأنها توسيع شبكة اتاحة الخدمات المصرفية.
- تطوير نظم الدفع والتسوية القومية.
- العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services) وذلك عن طريق الدفع عبر الهاتف المحمول.

- العمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة.

## دور الحماية المالية للمستهلك في تعزيز الشمول المالي

- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وحصوله على الخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة وجودة مناسبة.
- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع البنوك، واطلاع العملاء على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع نظام لإيقائه على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.
- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة إليهم.
- حماية بيانات العملاء المالية ووضع نظم رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.
- توفير طرق للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.
- توعية وثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية ومقدميها على مبادئ الحماية المالية للمستهلك لغهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

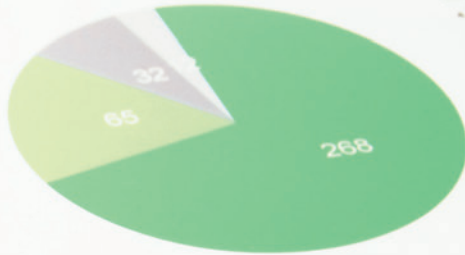


البنك المركزي المصري  
Central Bank of Egypt

# الشمول المالي

## النشرة التعريفية

### للعاملين بالقطاع المالي



## ما يتوجب عمله للنهوض بالفئات المستهدفة بالشمول المالي عن طريق التثقيف المالي؟

- وضع استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييمه وقياس مدى نجاحها، مع التأكد من اشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.
- إيلاء العناية القصوى لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى مالكي ومديري المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- مراعاة قلة خبرات المستهلكين الجدد فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم.
- توفير برامج توعية للعامة التي تهدف إلى تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.

## ما هو دور البنوك في تعزيز الشمول المالي وتلبية احتياجات كافة فئات المجتمع

- ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، مع توفير التدريب للعاملين في هذا المجال.
- التشجيع على المنافسة بين البنوك وذلك عن طريق توفير المزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز التنافسية بين البنوك للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبتكاليف معقولة.
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء
- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم واثقالهم بالقروض.
- تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي.

## ما هو هدف التثقيف والتعليم المالي في تعزيز الشمول المالي؟

- ايجاد نظام تعليم مالي متكامل للوصول إلى مجتمع مثقف مالياً يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لكافة فئات الشعب.
- مساعدة المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.