ملخص
دراسة الشمول المالي في فلسطين

2016

الشـــمول المالـــي في فلسطين

Financial Inclusion in Palestine

تـقـديـم

يحظى الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم، وفي فلسطين فقد حرصت سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال والجهات ذات العلاقة على ترجمة هذا الاهتمام الى مشروع وطني طموح شكلت هذه الدراسة حجر الأساس فيه، حيث تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها نقطة انطلاق نحو تحقيق الشمول المالي في فلسطين، كما تعتبر أداة معرفية فريدة تساعد صانعي القرار في القطاع المالي على اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة التي من شأنها رفع الوعي والقدرات المالية لدى المجتمع الفلسطيني بشرائحه المختلفة تحديداً المهمشة منها.

اننا نتطلع من خلال نتائج هذه الدراسة أن توجه بوصلة الجهود العديدة المبذولة في هذا المجال والتي تقودها سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال نحو تحقيق الشمول المالي في فلسطين الذي سيعود على المجتمع الفلسطيني بفوائد اقتصادية واجتماعية عدة وعلى رأسها تحفيز النمو الاقتصادي والحد من الفقر وذلك من خلال تعزيز وصول فئات المجتمع كافة الى الخدمات المالية وتحسين فرص الوصول للتمويل وتشجيع المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر، بالإضافة الى تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.

يسرنا في هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد أن نتوجه بالشكر الى معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني – ماس والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، ووحدة إدارة مشروع الشمول المالي على جهودهم في اعداد هذه الدراسة الغنية، والى جميع الجهات ذات العلاقة من القطاع الخاص والحكومة ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الدولية الشريكة الداعمة لمشروع بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي تحديدا مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي AFI والوكالة الألمانية للتنمية GIZ.

د. نبيل قسيس
رئيس مجلس الإدارة
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية

عزام الشوا
المحافظ
سلطة النقد الفلسطينية

الملخص التنفيذي

لعب القطاع المالي بشقيه، المصرفي وغير المصرفي، دوراً متصاعداً في نمو الاقتصادات المعاصرة. وشهدت المنتجات والخدمات المالية تطورات متسارعة من حيث تنوعها وطرق توفيرها وانتشار استخداماتها، وتسهيل الوصول إليها. وبينت التجربة الدولية أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، يعملان على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانات الكامنة في الاقتصاد. كما بينت أيضا أن آلية السوق فشلت بصورة تلقائية في إيصال المنتجات والخدمات المالية للفقراء والمناطق النائية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، مما حدا بالمؤسسات الرقابية على القطاع المالي إلى تبني سياسات إلزام وتحفيز لمزودي الخدمات المالية لإيصال منتجاتهم وخدماتهم لجميع الشرائح والأماكن دون تمييز، وإلى قيامها بتنفيذ حملات تثقيف عامة لجذب وتشجيع الفقراء وخصوصاً النساء والشباب لاستخدام المنتجات والخدمات المالية. كما شهدت العقود الأربعة الأخيرة تطورات عاصفة في جميع فروع القطاع المالي، تجسدت بطرح الكثير من المنتجات المالية المبتكرة والمتقدمة، والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، وقدرة على إدارة مخاطر استخدامها. وهنا ظهرت الحاجة للتثقيف المالي وخاصة للسكان من فئات الدخل المتدني والمستثمرين الصغار، لتعريفهم بالمكاسب والمخاطر للمنتجات والخدمات المالية الجديدة، وكيفية اختيار واستخدام وإدارة التمويل الذي تحتاجه الأسر محدودة الدخل، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs) بفعالية للنمو والتوسع.

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية التي تفجرت عام ٢٠٠٨/٢٠٠٧ ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية المختلفة بتحقيق الشمول المالي. وتجسد ذلك في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، وتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال. كما عملت على حث مزودي المنتجات والخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة مناسبة للفقراء. وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية في دولها. واعتبر البنك الدولي أن تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها يشكل رافعة رئيسة لمحاربة البطالة والفقر وتحسين الظروف المعيشية، وزيادة خيارات المواطنين، وقدرتهم على المبادرة بإقامة منشآتهم الصغيرة واستثمار الفرص.

أما تطور الشمول المالي في دولة فلسطين المحتلة فقد تأثر بشكل كبير بقيام سلطات الاحتلال الإسرائيلية بإقفال البنوك فور احتلالها في عدوان الخامس من حزيران ١٩٦٧، وتقييد الاستثمار في كافة فروع القطاع المالي. وأدى ذلك إلى حرمان المواطنين الفلسطينيين واقتصادهم من الاستفادة من المنتجات والخدمات المالية لما يقارب ثلاثة عقود (١٩٦٧-١٩٩٤)، باستثناء استخدام خدمات تبديل عملة الشيكل بالدينار الأردني لدى الصرافين، وبعض التأمينات الإلزامية كتأمين السيارات، واستخدام الحسابات الجارية من قبل النخبة التجارية لدى البنوك الإسرائيلية، التي فتحت عددا محدودا من فروعها في الأراضي المحتلة. لذا واجه القطاع المالي الفلسطيني، لدى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، فجوة كبيرة ومتعددة الأبعاد. وشملت الفجوة غياب الإطار القانوني والتنظيمي المناسب والمحدَّث، وغياب الكوادر المصرفية، والفجوة المعرفية لدى المواطنين بمنتجات وخدمات القطاع المالي أيضاً التي شهدت نهضة غير مسبوقة في تطورها وتنوعها مع ولوج الثورة العلمية التكنولوجية في السبعينيات من القرن الماضي. وكان لابد من بذل جهود كبيرة لجسر تلك الفجوات في ظل تعاظم الحاجة لمنتجات وخدمات القطاع المصرفي بعد نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية، وتدفق المعونات الخارجية لتمويل عملية إعادة الإعمار وبناء مؤسسات السلطة الوطنية، وتعاظم الاستثمارات الفلسطينية الخاصة المحلية والوافدة بعد انتهاء مسؤولية سلطة الاحتلال عن تسجيل الأراضي ضمن الولاية الجغرافية للسلطة الوطنية، وتسجيل الشركات وترخيص الأبنية من جهة، وبسبب أجواء التفاؤل الناجمة عن توقيع اتفاقيات المرحلة الانتقالية الموقعة بين منظمة التحرير الفلسطينية وحكومة الاحتلال من جهة أخرى.

تم جسر الفجوة المذكورة بفضل الجهود الكبيرة التي بذلت بشكل متواز لبناء المؤسسات الرقابية والإطار القانوني، وإنشاء الشركات المزودة للمنتجات والخدمات المالية. ولعبت الخبرات التي استقدمت من قبل البنوك والشركات المالية العائدة دوراً هاماً في تسريع قيام مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية الرقابية ببناء ذاتها، وتطوير قدراتها للقيام بدورها التنظيمي والرقابي لترخيص الشركات المالية والرقابة عليها، وعلى أعمالها. فقد جرى تأسيس سلطة النقد الفلسطينية عام ١٩٩٥ وهيئة سوق رأس المال عام ٢٠٠٤، كما تم إصدار قانون سلطة النقد، وقانون المصارف، وقانون هيئة سوق رأس المال، وقانون التأمين. كما تم إنشاء السوق المالي الفلسطيني كشركة خاصة عام ١٩٩٦، وترخيص عدة شركات تأمين وشركات وساطة ومؤسسات إقراض متخصصة وشركات صرافة وشركات الرهن العقاري والعديد من شركات التأجير التمويلي أيضاً. وقامت تلك المؤسسات ببناء القدرات والخبرات والشروع في تزويد المواطنين والشركات بمنتجات وخدمات مالية عصرية ومتنوعة، وتمكنت من الوصول بالشمول المالي إلى مستويات جيدة، تجاوزت العديد من الدول العربية والنامية.

يعمل في فلسطين خمسة عشر مصرفاً من خلال ٢٨٥ فرعاً ومكتب وبمجمل موجودات وصلت إلى ١٢,٥٩٩,٩ مليون دولار كما في نهاية عام ٢٠١٥. كما ويضم القطاع المالي ٩ شركات تأمين مرخصة، تقدم خدماتها من خلال ١١٦ فرعاً ومكتباً موزعة في سائر المحافظات الفلسطينية، وبمجمل موجودات بلغت ٣٨٣,٠ مليون دولار. أضف إلى ذلك ٦ مؤسسات إقراض متخصصة مرخصة تعمل من خلال شبكة فروع بلغ عددها ٦٣ فرعاً، وبإجمالي تسهيلات بلغت قيمتها حوالي ١٣٦,٧ مليون دولار. كما وصل عدد شركات ومحال الصرافة المرخصة إلى ٢٨٠ شركة/ محلاً وبإجمالي موجودات بلغت ٦٦,٨ مليون دولار. وخلال العقدين الماضيين

تم إدراج ٤٩ شركة في قطاع الأوراق المالية (بورصة فلسطين)، وفي العام الماضي تم تداول ١٧٥,٢ مليون سهم وبقيمة ٣٢٠,٤ مليون دولار. أما قطاع التأجير التمويلي، فهو قطاع ناشئ وشهد انطلاقة مهمة في العام ٢٠١٤ بعد مصادقة الرئيس على القانون بقرار رقم (٦) لسنة ٢٠١٤ للتأجير التمويلي، ويعمل فيه الآن ١١ شركة بإجمالي استثمار عقود بلغ ما يقارب ٦٤ مليون دولار أمريكي.

وكما نلاحظ تحقيق القطاع المالي شوطاً هاماً في تطوره خلال العقدين الماضيين مكّنه من جسر الفجوة الكبيرة والمتعددة الأبعاد التي تراكمت خلال الفترة السابقة. وعلى الرغم من ذلك ما زالت طموحات الجهات الرقابية وشركائها أكبر من الإنجازات المتحققة على المستوى الكلي، انطلاقاً من القناعة بدور الشمول المالي كرافعة للنمو الاقتصادي الشامل للفقراء والمناطق النائية والمهمشة في العملية التنموية، مع التأكيد على أهمية إدماج المرأة والشباب. وبناءً على ذلك ونظراً لتزايد الحاجة إلى توعية مستهلكي الخدمات المالية في فلسطين وتثقيفهم مالياً وتمكينهم من الاندماج والوصول إلى السلع والخدمات المالية بشكل يسير، بادرت سلطة النقد وهيئة رأس المال إلى تحقيق وتحسين الشمول المالي. ونتج عن هذه المبادرات الانتقال من مرحلة البرامج الجزئية إلى إعداد وتنفيذ استراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين وبمشاركة كافة الأطراف ذات العلاقة، وفق رؤية مشتركة وبرامج واقعية تنسجم مع الاحتياجات والأولويات المستندة للمعرفة بالواقع المحلي والقدرة على الاستفادة من التجارب الفضلى للدول التي نجحت في بناء وتنفيذ نماذج في تحقيق الشمول المالي، بالاستناد في ذلك إلى المبادئ المعتمدة من قبل مجموعة العشرين (G20) والبنك الدولي، والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) وكذلك المبادئ الرئيسة لإنشاء استراتيجية وطنية للتثقيف المالي المعتمدة من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD).

وفي هذا السياق تشكل هذه الدراسة[1]، التي يجري إعدادها لأول مرة في فلسطين، المرحلة الأولى في إعداد الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في دولة فلسطين. وتهدف إلى الوصول إلى اقتراحات وتوصيات تفصيلية مبنية على الوقائع والأدلة لإعداد استراتيجية الشمول المالي، بالاستناد إلى المعرفة الدقيقة بمستويات ونواقص وفرص وتحديات الشمول المالي التي تواجه مقدمي المنتجات والخدمات المالية للسكان البالغين على المستوى الوطني، وعلى مستوى الأقاليم والمحافظات حسب الجنس، ومستويات الدخل، ونوع التجمع السكاني، ومصادر الدخل وغيرها.

الوصول والاستخدام

أظهرت الدراسة من جانب الانتشار الجغرافي لمزودي المنتجات والخدمات المالية وجود حاجة للتفرع ونشر الصرافات الآلية، وخصوصا في قطاع غزة وفي الأرياف وفي مخيمات الضفة الغربية. كما أظهرت تدني معدلات انتشار الإقراض الصغير، وانعدام انتشار شركات الوساطة المالية والتأجير التمويلي، حيث إنها متركزة فقط في بعض المدن في الضفة الغربية.

وعلى مستوى استخدام المنتجات المالية المصرفية من قبل الأفراد البالغين في دولة فلسطين في العام ٢٠١٥، أظهرت الدراسة أن نسبة الذين يمتلكون حساباً جارياً بلغت ٢٢,٧٪، والذين يستخدمون خدمة الشيكات المصرفية ٧,٨٪، والذين لديهم حساب توفير ٩,٢٪، والذين حصلوا على قروض مصرفية ٥,١٪، والذين يملكون خدمة الوديعة المصرفية ١,١٪، والذين يمتلكون بطاقات ائتمان ٤,٤٪، والذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة ٠,٥٪ فقط، والذين استثمروا وديعة في بنوك إسلامية ٠,٢٪، أما الذين حصلوا على قروض من مؤسسات الإقراض الصغير فقد بلغت نسبتهم ٢,٩٪ من الأفراد البالغين. وبخصوص استخدام الخدمات المالية غير المصرفية في فلسطين، أظهرت الدراسة مستويات متدنية جداً بالمقارنة مع استخدام المنتجات المالية المصرفية، حيث لم يتجاوز امتلاك/استخدام أي من الخدمات والمنتجات غير المصرفية المبحوثة الـ ٥٪. وتبين أيضا أن بوليصة التأمين (ما عدا التأمين الصحي) هي الأكثر استخداماً (بواقع ٤٪) من قبل الأفراد البالغين في فلسطين بالمقارنة مع باقي الخدمات المالية غير المصرفية.

يعاني الأفراد البالغين في فلسطين من فجوات كبيرة في نسب استخدام المنتجات والخدمات المالية فيما بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وفيما بين النساء والرجال. تزيد نسبة امتلاك سكان الضفة الغربية لحساب جار بـ ١,٦ ضعف امتلاك سكان قطاع غزة. أما القروض المصرفية، فتزيد نسبة الحصول عليها من قبل سكان قطاع غزة بـ ١,٣ نقطة مئوية عن استخدامها من قبل سكان الضفة الغربية. وكذلك الأمر بالنسبة لسكان المخيمات البالغين، حيث يقل امتلاكهم لحساب جار بـ ٣,٦ نقطة مئوية عن سكان الأرياف، وبـ ٤,٢ نقطة مئوية عن سكان التجمعات الحضرية. وتجدر الإشارة هنا إلى شبه انعدام استخدام خدمات التأمين في قطاع غزة وفي المخيمات الفلسطينية، ويفسر ارتباط قطاع غزة بالمخيمات بأن ٦٠٪ تقريبا من سكان القطاع يقيمون في المخيمات.

[1] نفذت دراسة الشمول المالي في فلسطين في العام ٢٠١٦، لصالح هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد، وذلك من قبل معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) وبالتعاون مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني الذي نفذ جزئية المسح الميداني للدراسة، وبتمويل كريم من الوكالة الألمانية للتنمية "GIZ" من خلال مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي "AFI".

ومن الجدير ذكره أن استخدام النساء للمنتجات والخدمات المالية المصرفية لا يزيد عن ثلث ما هو لدى الرجال. وكانت معدلات استخدام الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية مماثلة، حيث زادت نسب استخدامها لدى الذكور عما هي لدى الإناث في معظم الخدمات والمنتجات، ومساوية لها في أحسن الأحوال. فقد امتلك ٦٪ من الذكور بوليصة تأمين، مقابل ١,٧٪ فقط من الإناث، وامتلك ٣,٥٪ من الذكور معاشاً تقاعدياً مقابل ٠,٩٪ فقط من الإناث.

أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين مستوى التعليم وبين امتلاك بوليصة تأمين، حيث ترتفع نسبة امتلاك بوليصات التأمين بين حملة شهادات الدراسات العليا إلى ٢١,٥٪، وتنخفض إلى نحو ١,٥٪ فقط بين الأميين. وكان امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي) مرتفعاً نسبيا بين الأفراد البالغين الذين يتراوح دخل أسرهم الشهري ما بين ٤ آلاف و٨ آلاف شيكل، حيث بلغت نسبتهم ٩,٦٪ من إجمالي هذه الشريحة. أما الأفراد الذين يقل دخل أسرهم الشهري عن ألفي شيكل فقد بلغت نسبة من يمتلكون منهم بوليصة تأمين ١,٥٪ فقط. ويلاحظ أن الأفراد البالغين الذين ينتمون لأسر كان مصدر دخل أسرها الرئيس يأتي من العائد على الاستثمارات أو من العقارات كانوا الأكثر امتلاكاً لبوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)، حيث بلغت نسبتهم ١٠,٢٪ من مجموع الأفراد في تلك الفئة، كما تبين أن ٤٪ تقريبا من متلقي الرواتب من الوظائف، ومن الأجور مقابل أعمال أو خدمات، يمتلكون بوليصة تأمين.

أما نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية حسب فئات العمر، فقد تبين وجود علاقة على شكل الدالة الأسية (Inverse U shaped) بين أعمار الأفراد وبين استخدام المنتجات والخدمات. إذ يزيد معدل استخدام الأفراد للخدمات والمنتجات المالية كلما تقدموا في العمر لغاية الفئات العمرية المتوسطة، وتبدأ بعد ذلك بالنقصان. أما من حيث المستوى التعليمي، فلوحظ وجود علاقة طردية بين مستوى التعليم وبين معدل امتلاك الأفراد البالغين للخدمات والمنتجات المالية، فعلى سبيل المثال، بلغ معدل امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جارٍ نحو ٤٦,٩٪، مقارنة مع ٨٢,٥٪ لحملة الماجستير، و٤,٥٪ لغير المتعلمين (الملمين).

وعند مقارنة البيانات الإدارية المستقاة من مزودي الخدمات مع بيانات المسح الميداني لوحظ عدم تطابقها، والسبب في ذلك يعود إلى عدم تنقية قواعد بيانات الزبائن لدى المزودين من التكرار. وهذا يتطلب نظام لا يسمح بتكرار الحسابات للشخص الواحد في البنك نفسه أو في عدة بنوك. ويمكن تحقيق ذلك من خلال قيد استخدام/امتلاك الخدمات والمنتجات المالية برقم خاص لكل فرد (رقم الهوية مثلا) لامتلاك قاعدة بيانات دقيقة لغرض دراسة الشمول المالي وأي دراسات مستقبلية أخرى، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت، والحصول على مؤشرات دقيقة للشمول المالي، وتمكين الجهات الرقابية من مراقبة تطور الشمول المالي بصورة دورية، والمساعدة في ضبط العمليات المصرفية للأفراد المعنويين والطبيعيين بصورة تمنع أية عمليات احتيال أو تبييض أموال. وفي نفس السياق، تبين أن استخدام عدد بوليصات التأمين الصحي بدل عدد الأفراد المستفيدين من التأمين أدى إلى اختلاف البيانات الإدارية عن نتائج الدراسة الميدانية، لذا نرى أن تقوم شركات التأمين بتجميع/ توفير بيانات عن الأفراد المشمولين في بوليصات التأمين الصحي وليس فقط الاعتماد على عدد البوليصات المقدمة للأفراد وللشركات[2].

القدرة المالية

لا تزال نسبة كبيرة من السكان البالغين غير قادرة أو غير راغبة في استخدام الخدمات والمنتجات المالية، ويترافق هذا الواقع مع وجود فجوة معرفية في أوساط السكان البالغين، بما في ذلك حملة الثانوية العامة وخريجي الجامعات. لذا يمكن الافتراض أن فرص التوسع الأفقي ما تزال كبيرة جداً أمام مقدمي الخدمات في حال تمت معالجة تلك العقبات.

وقد بيّن المسح أيضاً أن النسبة الكبرى من الأفراد البالغين في فلسطين تعتمد على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية التي يستخدمونها، وبدرجة أقل على المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية من خلال فروعها. أما الوسيلة الفضلى لحصول الأفراد البالغين على الخدمات والمنتجات المالية فكانت زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن و/أو زيارة المقر الرئيس للشركة. وكان العامل الديني العامل الأهم في التأثير على اختيار الزبائن للمنتجات والخدمات المالية، يليه مدى تلبية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات الأفراد، والتكاليف المترتبة على استخدام هذه الخدمات والمنتجات. أما العوامل المؤثرة على اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية فكان سمعة المزود للخدمة الأكثر أهمية، تلتها طبيعة التسهيلات المقدمة، وجودة الخدمة والمنتج. وبالنسبة لأسباب الامتناع عن استخدام الحسابات البنكية فقد تبين أنها لدى أغلبية البالغين بسبب عدم الحاجة لهذه الخدمة لأنهم لا يمتلكون أموال إضافية، تليها المعتقدات الدينية التي تُحرّم استخدام الحسابات البنكية.

[2] جميع الأفراد وعائلاتهم الذين يعملون في الشركات مشمولين تحت بوليصة تأمين صحي خاص واحدة .

بين المسح وجود ضعف في الثقافة المالية في المجتمع الفلسطيني على جميع المستويات، وإن كان مستوى الذكور أعلى من مستوى الإناث، فقد بينت نتائج المسح أن أكثر من نصف سكان الضفة الغربية ذوو ثقافة مالية متدنية. وينخفض مستوى الثقافة المالية في قطاع غزة بشكل أكبر؛ حيث تبين أن ثلثي الأفراد البالغين تقريباً كانوا في مستوى ضعيف فما دون. وتبين أن معرفة الأفراد عن الجهات المشرفة على عمل المؤسسات المالية متدنية في معظم القطاعات، وخاصة في القطاعات المالية غير المصرفية.

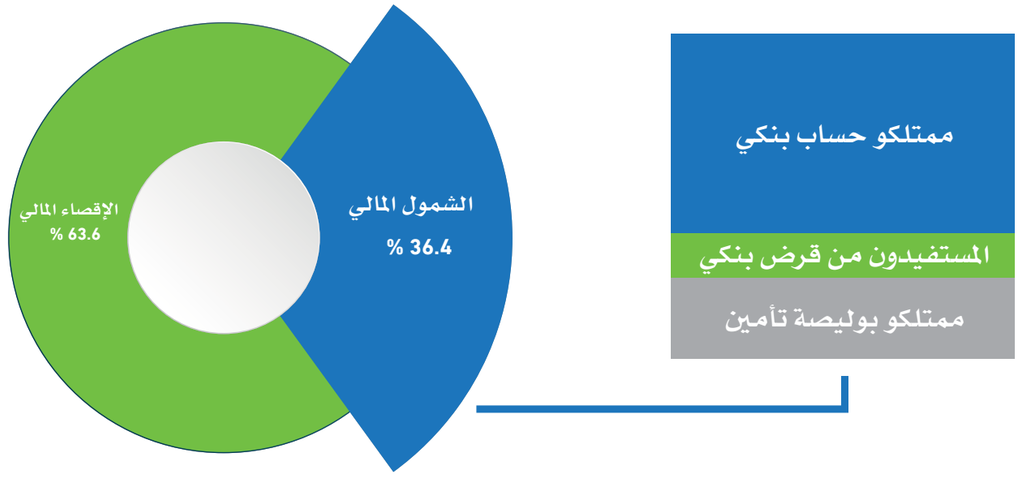
يتولى ثلث الأفراد البالغين قيد الدراسة تقريباً الإدارة المالية في المنزل، والغالبية العظمى ليس لديهم أو لدى أسرهم مدخرات، وأكثر من نصف الأفراد في فلسطين لديهم أهداف مالية، بينما حوالي ٤٠٪ ليس لديهم خطة لإدارة الدخل. وقد تعددت الطرق التي يتّبعها البالغون لتحقيق الأهداف المالية، بين إعداد الخطط وزيادة سقف البطاقة الائتمانية، أو الادخار، أو البحث عن عمل آخر، أو تقليص الإنفاق. ولكن الإقبال الأكبر كان على تقليص الإنفاق من أجل تحقيق الأهداف المالية.
هناك تفاوت واضح بين الضفة الغربية وغزة في مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد، ولكن بشكل عام كان الاعتماد الأكبر في فلسطين على الأبناء أو البنات أو أحد أفراد العائلة. والمتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد هو ٤٠ سنة.
ظهرت حالة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية بشكل كبير جداً في قطاع غزة (نحو ثلاثة أرباع البالغين)، وتبين أنّ أبرز الطرق المتبعة لتجاوز هذه المشكلة هي الاستدانة من أحد أفراد الأسرة أو من صديق، تلاها التوقف عن الإنفاق ببذخ والإنفاق بشكل معتدل، كما تبين هشاشة الوضع المالي للأسر الفلسطينية، خصوصاً في قطاع غزة والمخيمات، ويبرز ذلك في قصر الفترة التي تستطيع تلك الأسر تدبير مصاريفها دون الاستدانة من البنوك.

تفضل النسبة الكبرى من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية تقديم شكواها إلى مزود الخدمة مباشرة، يليها في المرتبة الثانية الذين يفضلون تقديم الشكاوى للجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة، كما تبين أن غالبية الأفراد البالغين لا يعرفون ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات بخصوص استخدام المنتجات والخدمات المالية، وتبين كذلك أن حوالي ٢٠٪ لديهم معرفة عن حقهم في الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية.

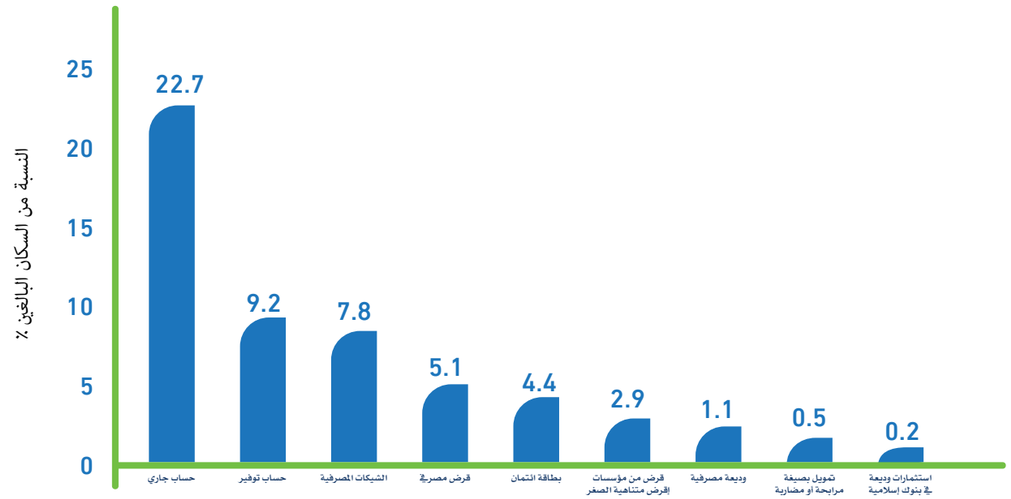
مؤشرات الشمول المالي في فلسطين وفقاً لنتائج الدراسة الميدانية:

الشكل رقم ١ : واقع الشمول المالي في فلسطين من بين إجمالي السكان البالغين

تركيبة الشمول المالي من بين إجمالي السكان البالغين:

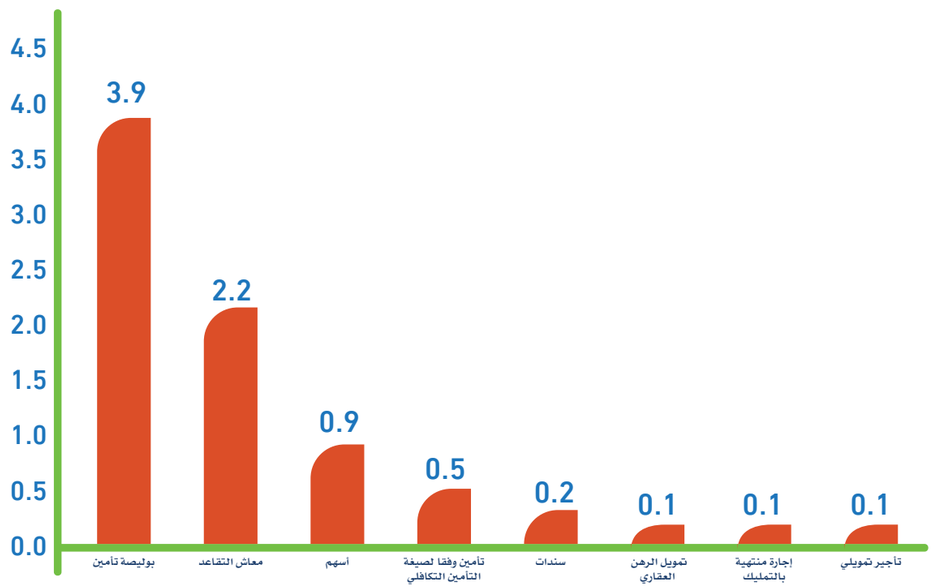


الشكل رقم ٢: نسب استخدام الخدمات والمنتجات المصرفية للأفراد البالغين (١٨ سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية ٢٠١٥



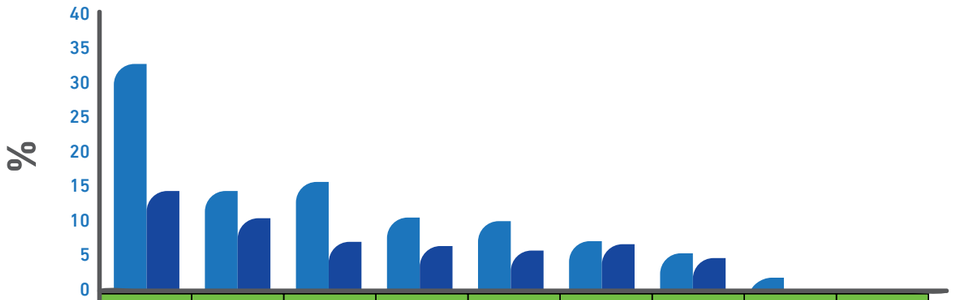
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم٣ : نسب امتلاك الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية للأفراد البالغين (١٨ سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية ٢٠١٥



المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

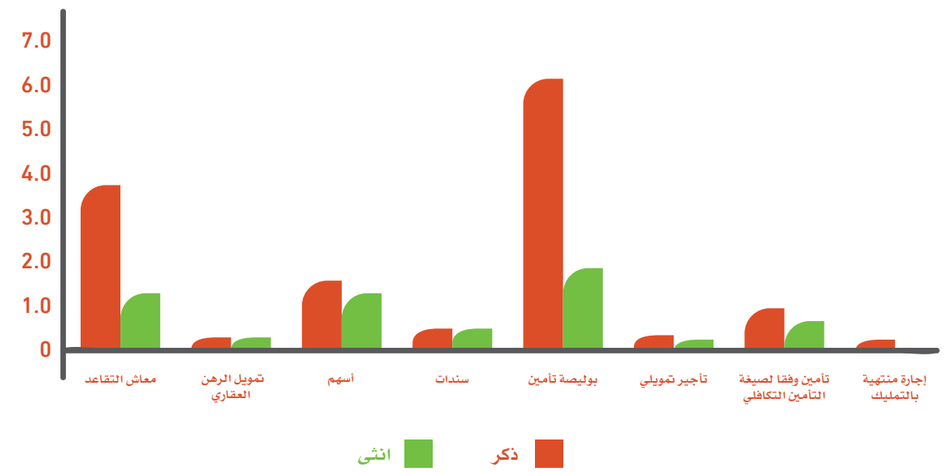
الشكل رقم ٤: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية من قبل الأفراد البالغين (١٨ سنة فأكثر) حسب النوع الاجتماعي ٢٠١٥



	حساب جاري	حساب توفير	الشيكات المصرفية	قرض مصرفي	بطاقة ائتمان	قرض مؤسسات إقراض متناهية الصغر	وديعة مصرفية	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	استثمار وديعة في بنوك إسلامية
ذكور	33.7	11.9	12.3	8.0	7.1	3.0	1.4	0.7	0.3
إناث	11.4	6.4	3.2	2.1	1.7	2.8	0.8	0.2	0.2

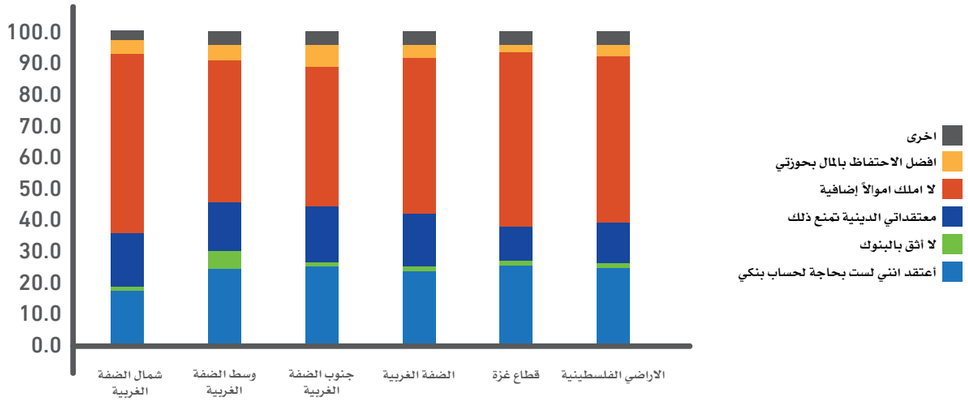
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ٥: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية حسب النوع الاجتماعي ٢٠١٥



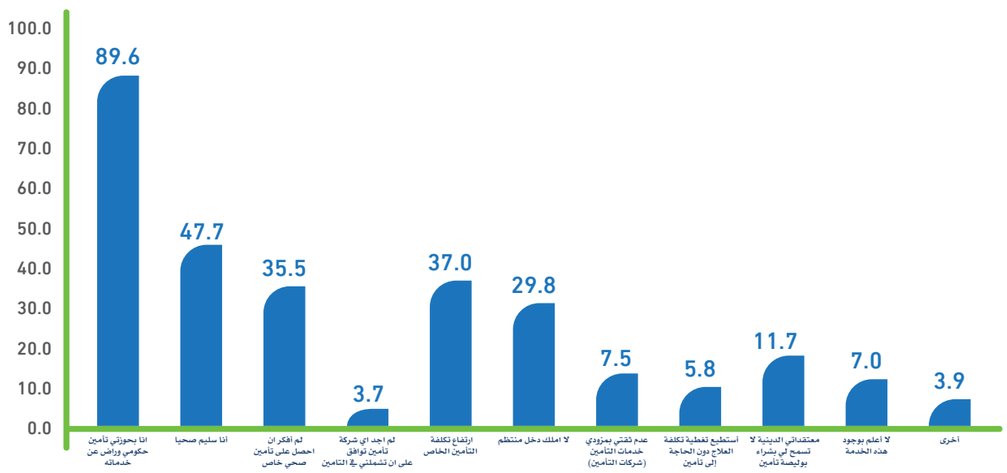
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ٦: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (١٨ سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الامتناع والمنطقة



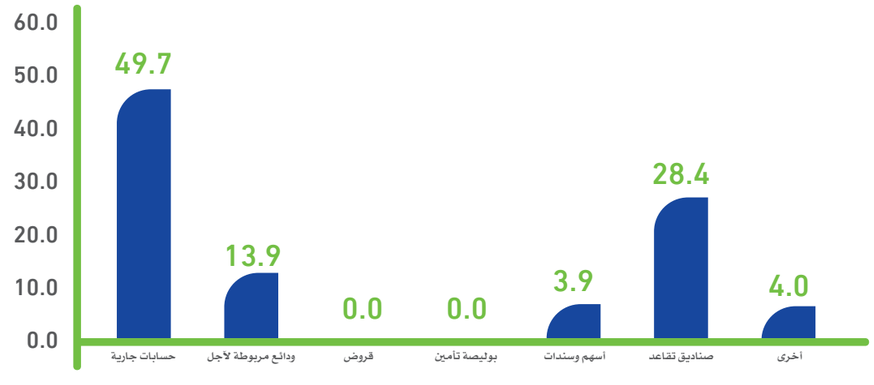
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ٧: أسباب الامتناع عن امتلاك بوليصة تأمين صحي خاص أو تأمين وكالة غوث



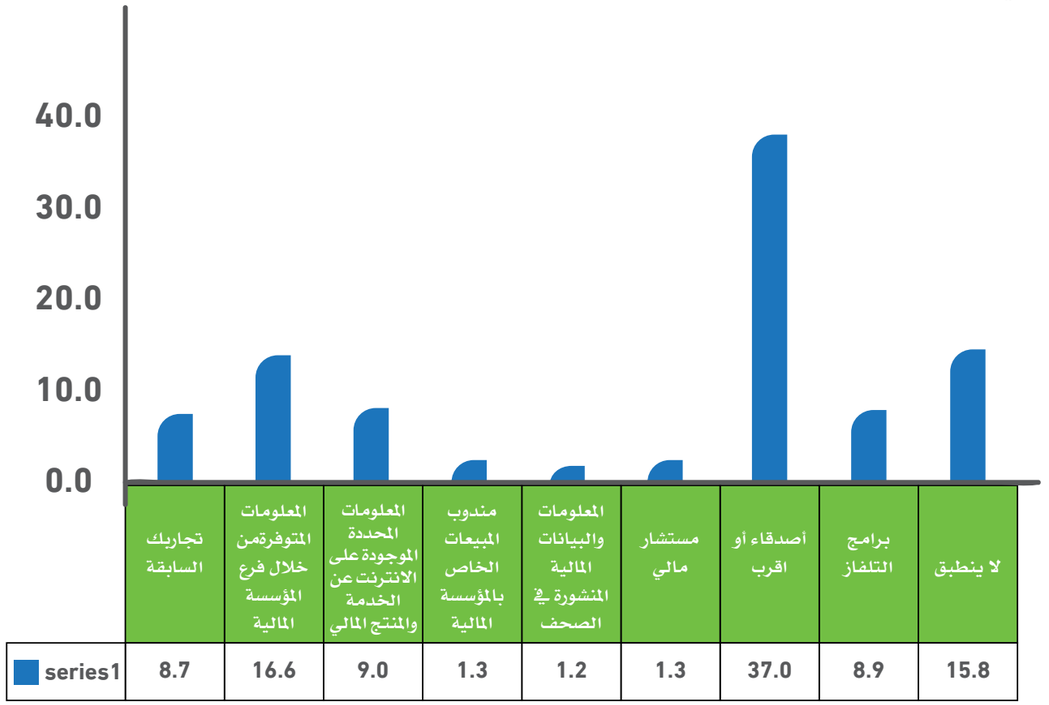
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ٨: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين يملكون خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج فلسطين حسب نوع الخدمة والمنتج



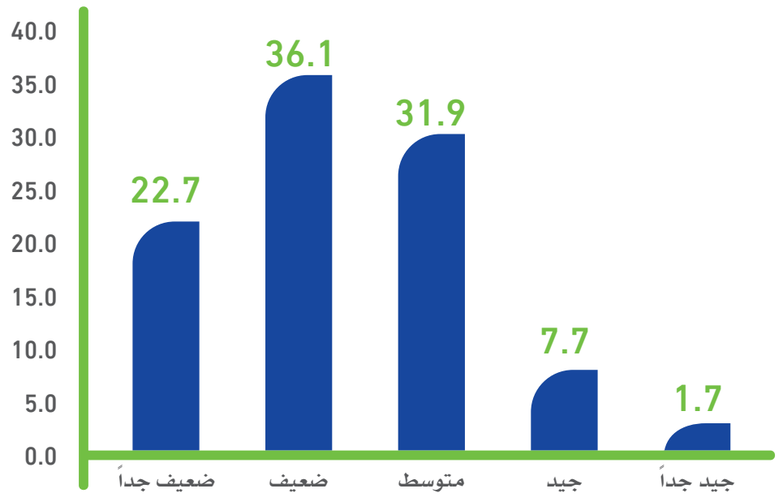
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ٩: التوزيع النسبي للأفراد حسب أهم مصدر للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية



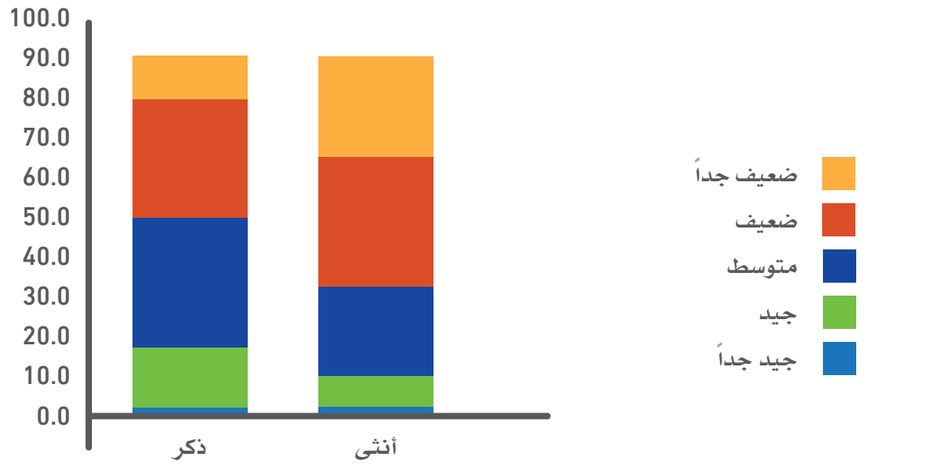
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ١٠: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين في فلسطين



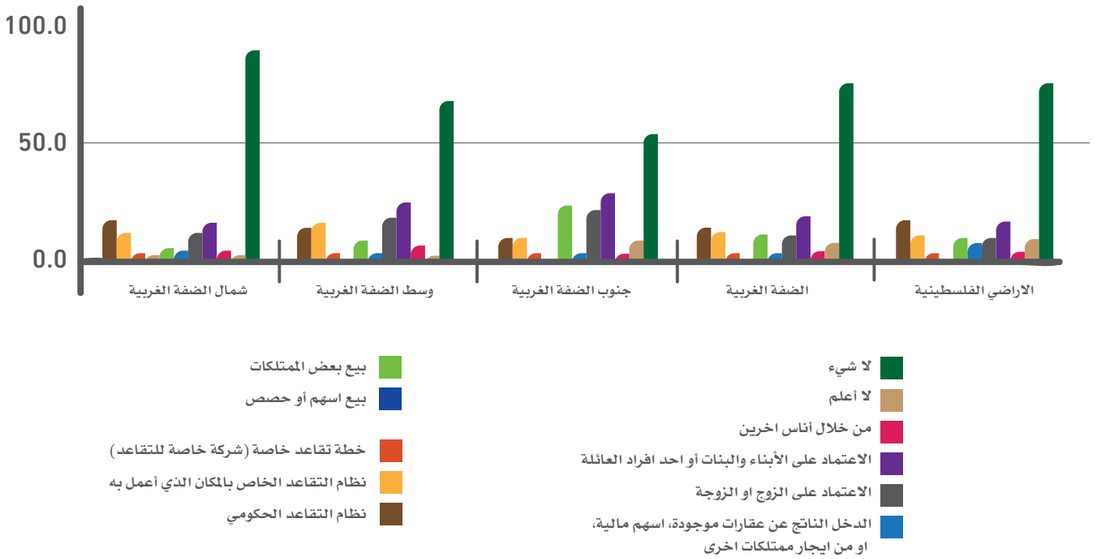
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ١١ : معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب الجنس



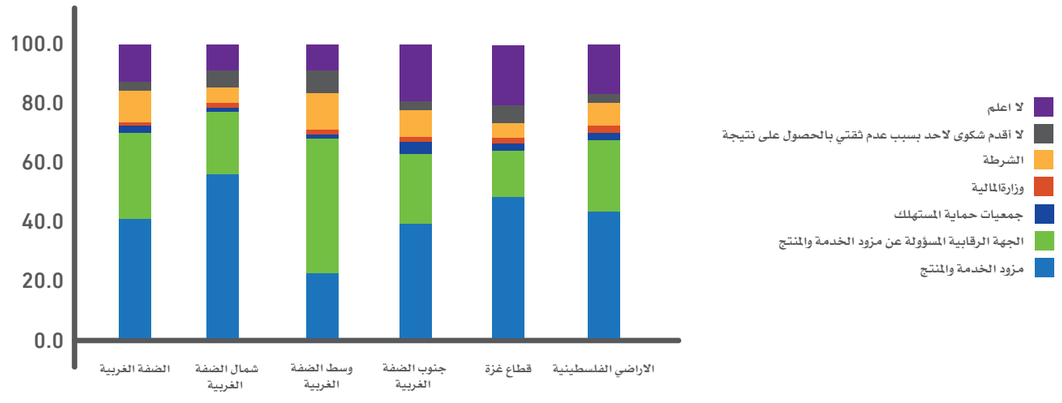
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ١٢: مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد حسب المنطقة



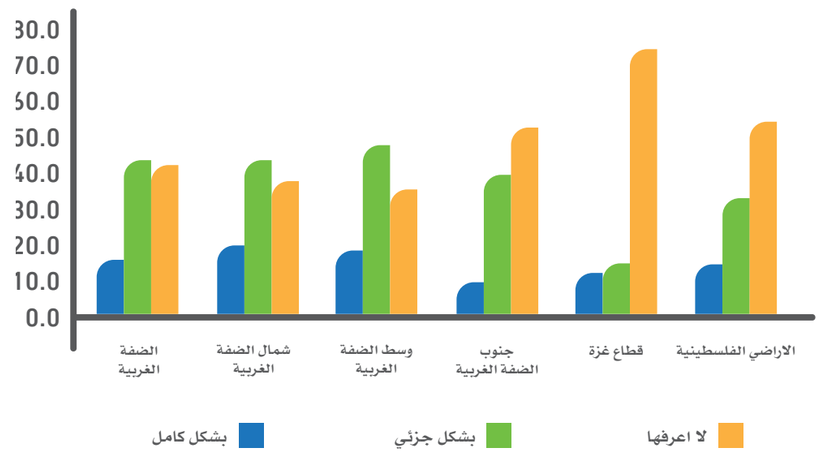
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ١٣: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها والمنطقة



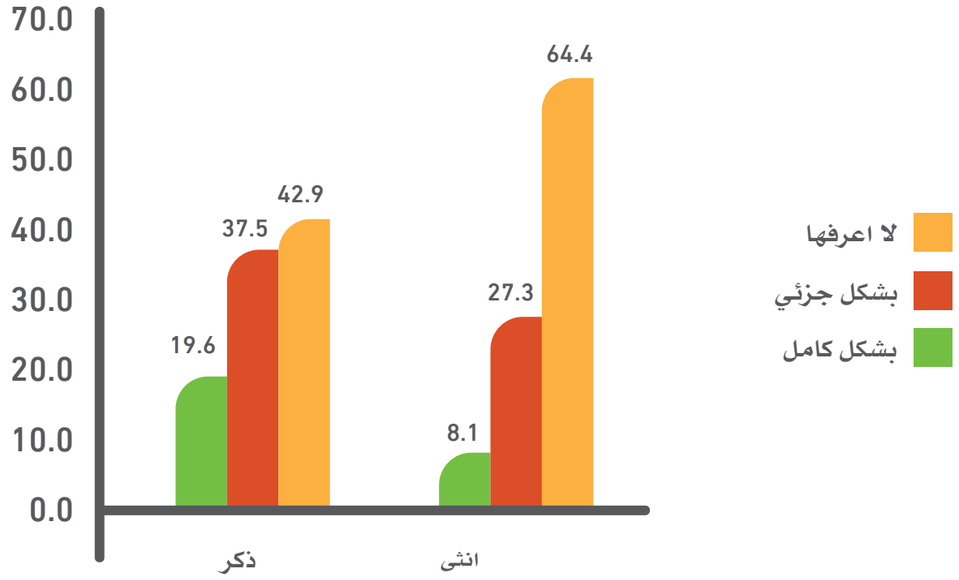
المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ١٤: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

الشكل رقم ١٥: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الجنس

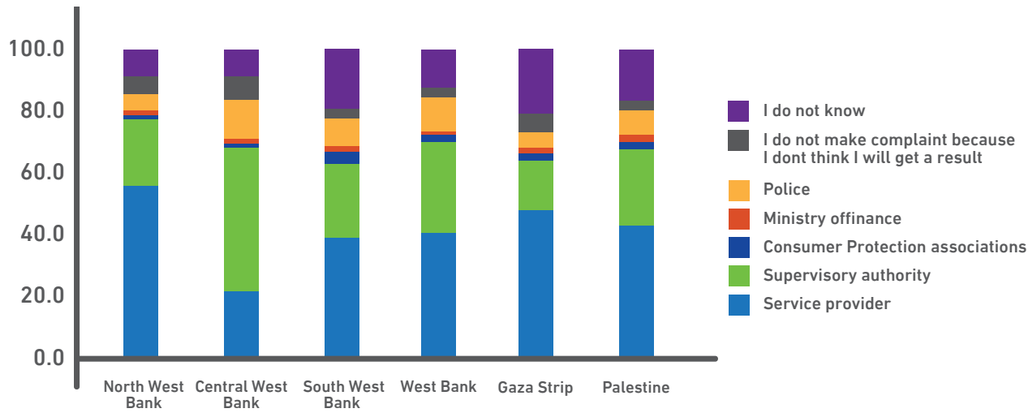


المصدر: مسح الشمول المالي ٢٠١٥

للحصول على النسخة الالكترونية من دراسة للشمول المالي في فلسطين، يرجى زيارة المواقع التالية:

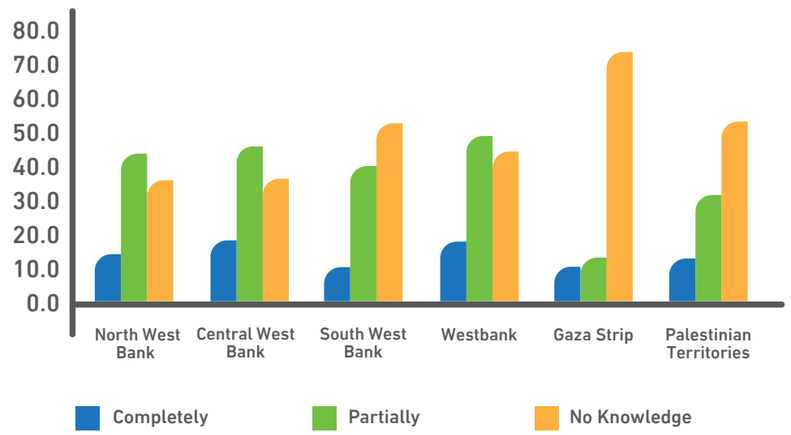
موقع الشمول المالي في فلسطين	موقع سلطة النقد	موقع هيئة سوق رأس المال
www.financialinclusion.ps (قيد الإنشاء)	www.pma.ps	www.pcma.ps

Figure 13: Relative distribution of adult individuals by preferred entity to file a complaint with and by area



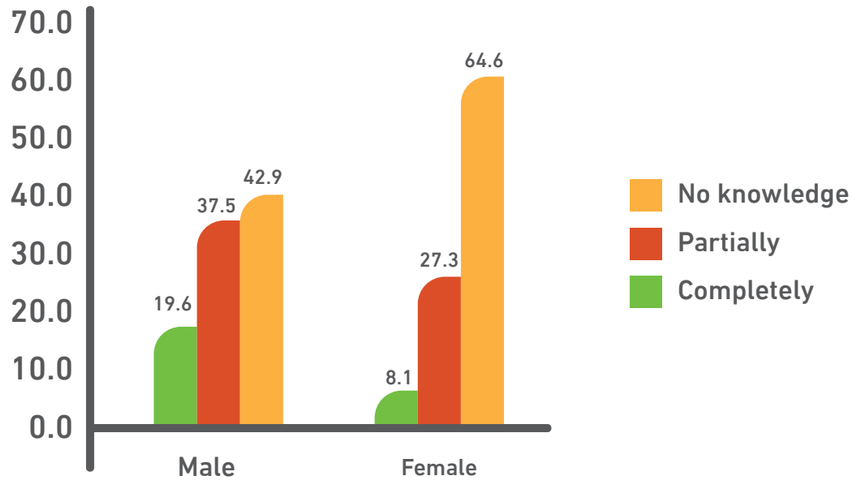
Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 14: Average knowledge of individuals about the rights and obligations associated with financial products and services by area



Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 15: Average knowledge of adult individuals of the rights and obligations associated with financial products and services by gender

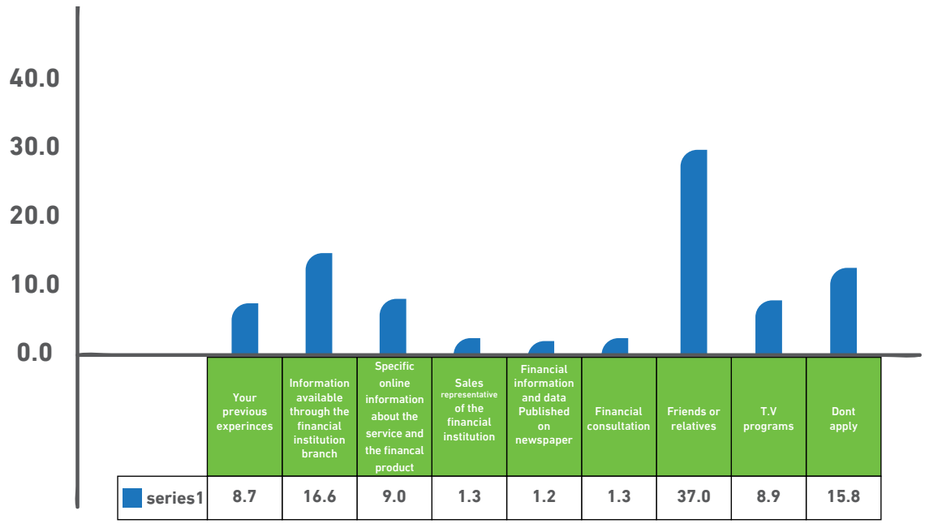


Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

The Study of Financial Inclusion in Palestine is available on:

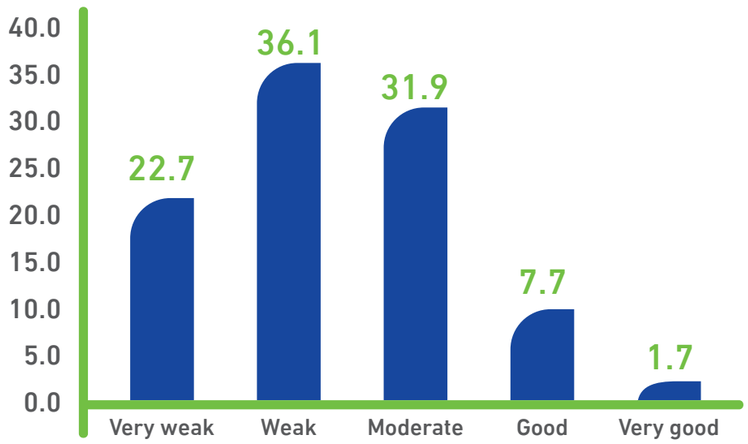
Financial Inclusion website	Palestine Monetary Authority website	Palestine Capital Market Authority website
www.financialinclusion.ps (Under construction)	www.pma.ps	www.pcma.ps

Figure 9: Relative distribution of individuals according to the most important source to obtain information related to financial products and services



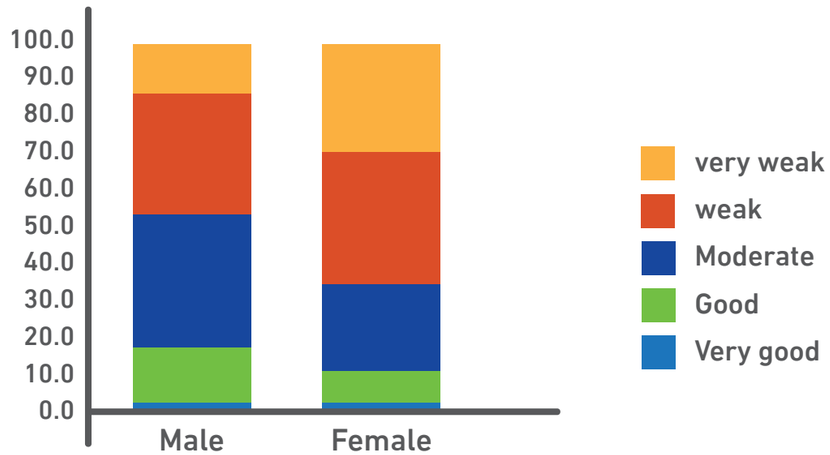
Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 10: Level of financial literacy among the adult population in Palestine



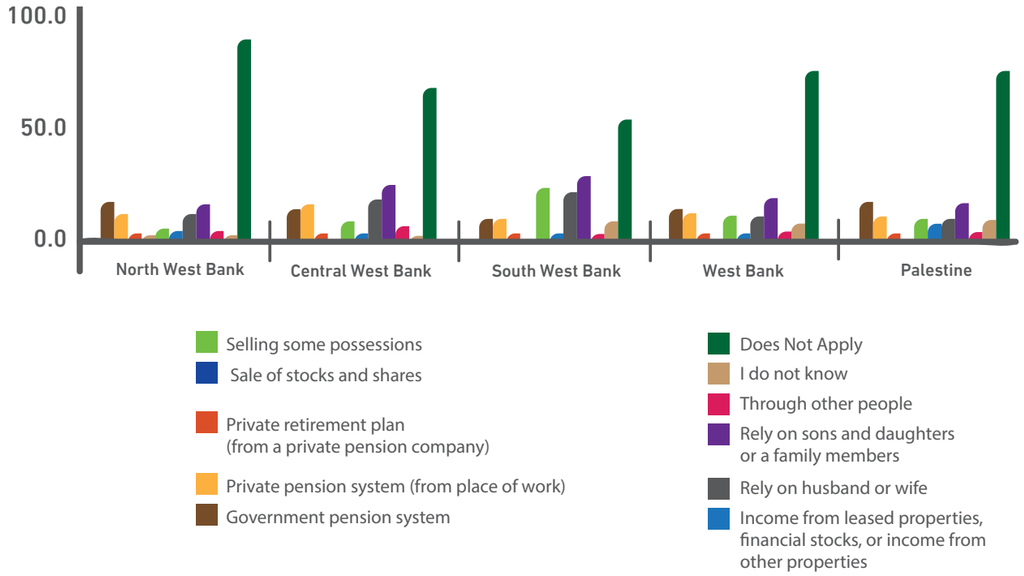
Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 11: Level of financial literacy among adult individuals by gender



Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 12: Sources to cover the needs of individuals after retirement by area

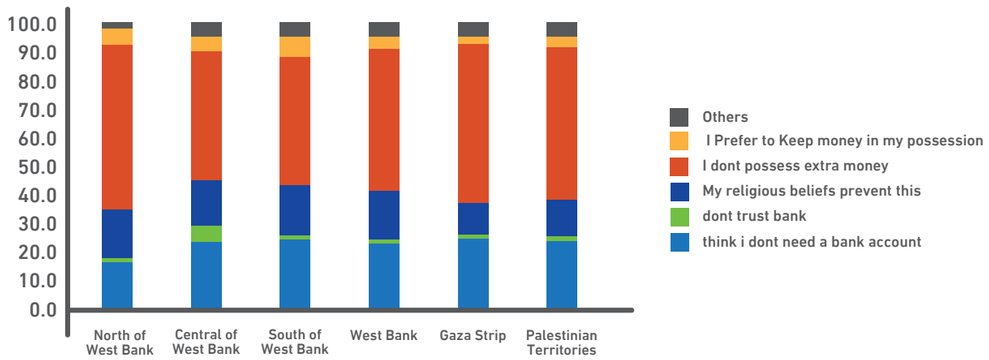


Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 5: Financial inclusion for non-banking financial products and services by gender for 2015

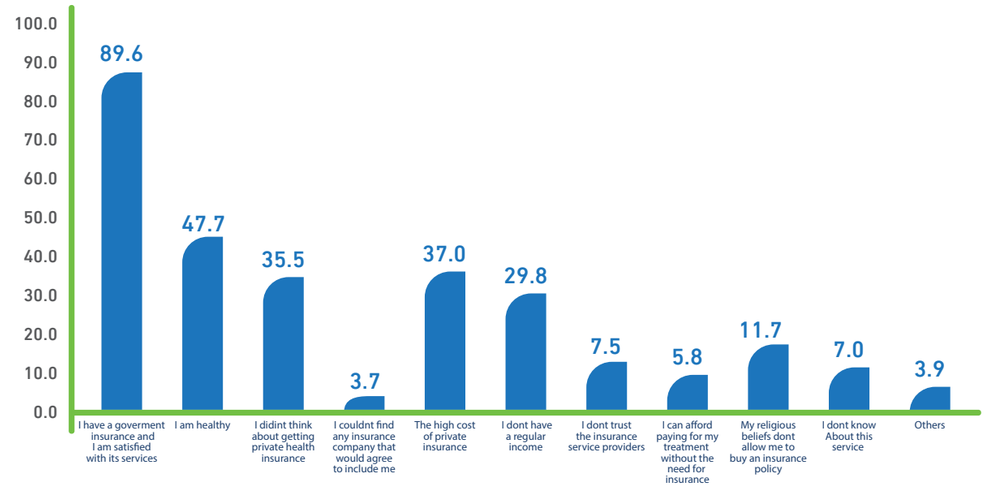
Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 6: Relative distribution of adult individuals (18 years and older) who do not own a bank account by reason and locality



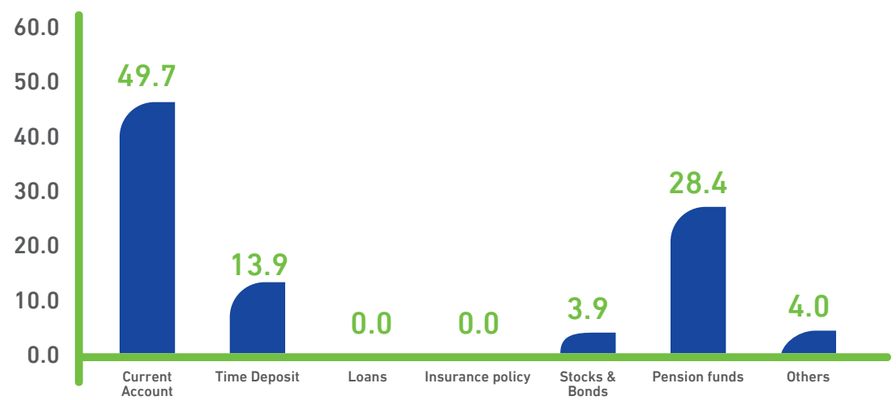
Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 7: Reasons to refrain from owning a private health insurance policy or an UNRWA insurance policy



Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 8: Relative distribution of adult individuals who own products and services provided by foreign financial institutions by type of service and product



Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Financial Inclusion Composition among adults

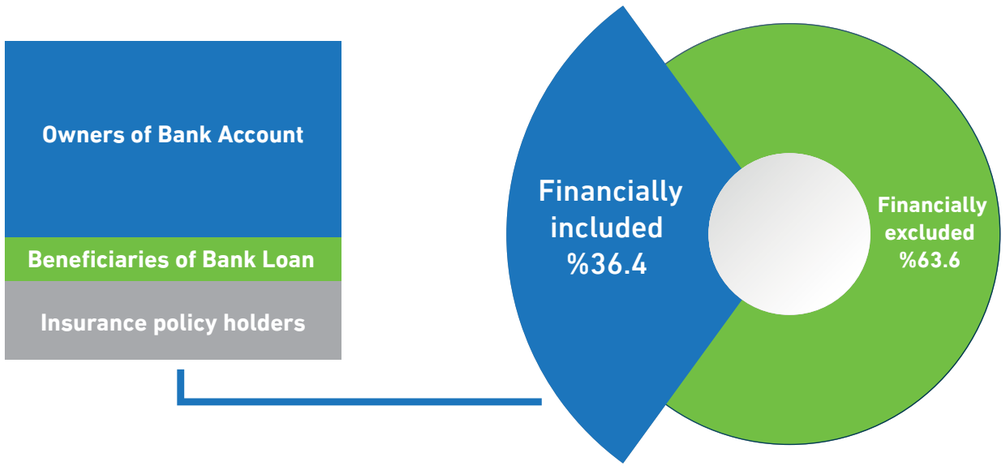
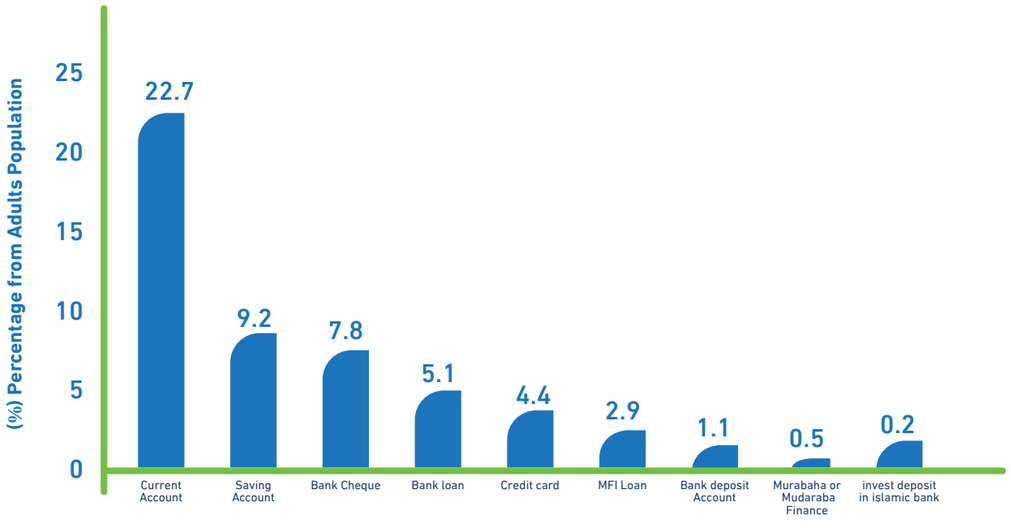
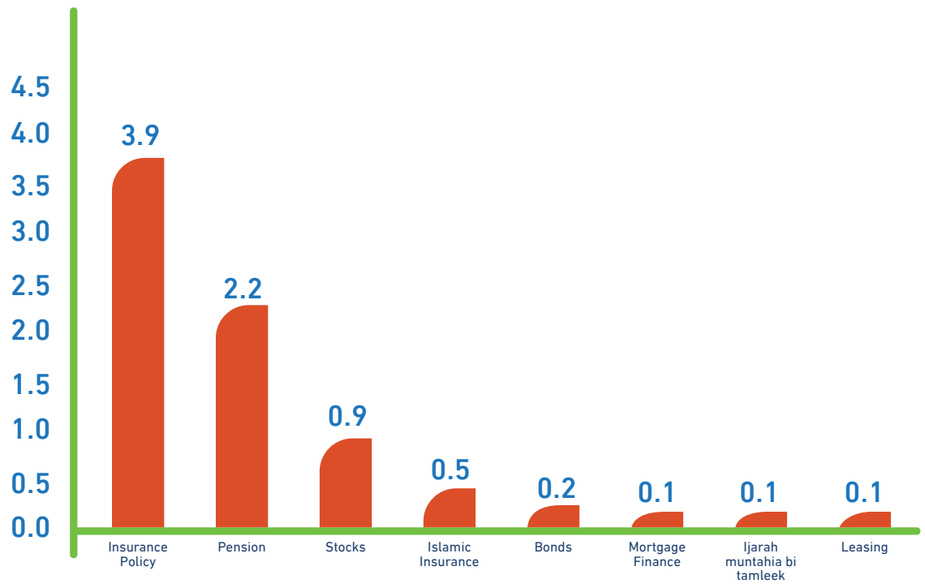


Figure 2: Rates of banking services and products used by adult individuals (18 years and above) in the Palestinian Territories for 2015



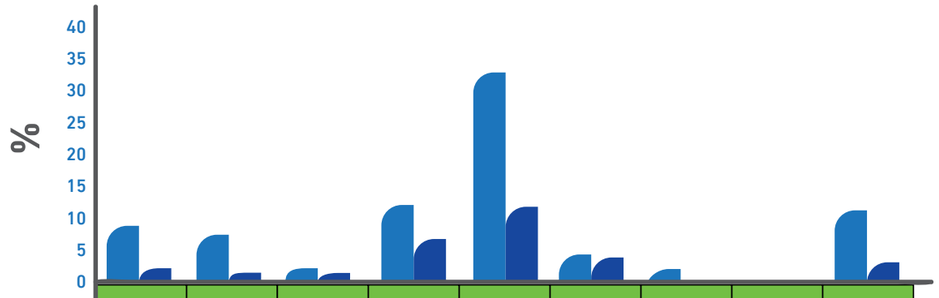
Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 3: Percentage of adult individuals (18 years and above) benefitting from non-banking financial services in the Palestinian Territories for 2015



Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

Figure 4: Percentages of use of banking products and services among adult individuals (18 years and older) by gender for 2015



	bank loan	Credit Card	Bank Deposit Account	Saving Account	Current Account	MFI Loan	Murabah Or Mudaraba Finance	Invest Deposit in islamic bank	Bank Cheque
Male	8.0	7.1	1.4	11.9	33.7	3.0	0.7	0.3	12.3
Female	2.1	1.7	0.8	6.4	11.4	2.8	0.2	0.2	3.2

Source: Financial Inclusion Survey, 2015.

deposit services, 4.4 percent have credit cards, and only 0.5 percent have received Murabaha or Mudaraba financing. Moreover, 0.2 percent of the adult population have deposits in Islamic banks, and 2.9 percent have been granted loans from microfinance institutions. As for the use of non-banking financial services in Palestine, the study revealed a very low percentage compared to the use of banking financial products. In fact, the rate of ownership/use of non-banking services and products studied did not exceed 5 percent. Moreover, insurance policies (excluding health insurance) are the most used non-banking financial service (at 4 percent) by the adult population in Palestine.

In terms of accessing/using financial services, large gaps exist between West Bank and Gaza Strip adult populations on one hand, and between males and females on the other. The percentage of current account holders in the West Bank is 1.6 times that of Gaza; but Gaza residents are 1.3 times more likely to be granted bank loans than the residents of the West Bank. The same goes for adult camp residents: the number of current account holders in camps is 3.6 percent lower than that of the rural population and 4.2 percent lower than that of urban communities. In this vein, it is worth noting that insurance services in Gaza and Palestinian camps are virtually non-existent. The similarities between Gaza and Palestinian camps are due to the fact that approximately 60 percent of Gaza residents live in camps.
The percentage of women using banking financial services and products does not exceed one third (1/3) of the percentage of men. The use of non-banking financial services and products is not any better. In fact, the percentage of men using these services and products is always higher or at best similar to that of women. For example, 6 percent of the male population have an insurance policy compared to only 1.7 percent of the female population. Likewise, 3.5 percent of the male population have a pension compared to only 0.9 percent of the female population.

Findings show a positive relationship between the level of education of an individual and having an insurance policy. In fact, 21.5 percent of postgraduate degree holders have an insurance policy, whereas only 1.5 percent of illiterates do. The percentage of insurance policy holders (excluding health insurance) was high among the adult population whose monthly household income ranges between NIS 4.000 to 8.000 at 9.6 percent. Contrarily, only 1.5 percent of individuals whose income does not exceed NIS 2.000 have an insurance policy. Adult individuals from households which relied on investments and real estate as a main source of income were more likely to have insurance policies (excluding health insurance), 10.2 percent of all individuals in that category, whereas 4 percent of salary/wage earners have an insurance policy.

As for the use of financial services and products by age groups, there is an inverted U-shaped relationship between age and use of products and services, with middle age groups being the point of separation. Before middle age, the older the individual, the more they use financial services and products. Once beyond middle age, the older the individual, the less they use financial services and products. Moreover, there was a positive relationship between the level of education of an adult individual and their use of financial services and products. For example, 46.9 percent of individuals who hold a bachelor's degree own a current account, compared to 82.5 percent of Master's degree holders and only 4.5 percent of uneducated individuals.

Administrative data from service providers show different results than data from the field survey, due to repetition of clientele information in the databases of providers. This requires a special program which does not allow repetition of information on the same person in the same or different bank. This can be achieved by using a special code for every individual (e.g. ID number) who uses/owns financial products and services. This approach can help in providing accurate data for the financial inclusion and any other future studies. In addition to saving time and effort and ensuring accurate financial inclusion data, such an approach enables regulators to periodically monitor the evolution of financial inclusion, and helps in controlling all banking operations of legal and natural persons to prevent any fraud or money laundering. In the same vein, administrative data differed from field survey data because the information was collected on the number of health insurance policies instead of the number of people insured. It is therefore better for insurance companies to collect/provide data about the number of people insured instead of the number of insurance policies provided to companies and individuals.

Financial Capability

A large part of the adult population remains unable or unwilling to use financial services and products. This is coupled with a large literacy gap among the adult population, including high-school and university graduates. One can therefore assume that service providers will have promising horizontal expansion opportunities once this gap is bridged.

According to the survey, a large percentage of the Palestinian adult population rely on friends and relatives to obtain information on the financial products and services they use. They resort less to information provided by financial institutions and their branches. The best way to access financial services and products was visiting the nearest institution branch and/or its headquarters. The religious factor played the most important role in influencing customers' choice of financial products and services, followed by the extent to which they meet the needs of individuals, and the cost of their use. On another side, the provider's reputation played the most important role in influencing customers' choice of their financial product and service provider, followed by the type of facilities offered, and quality of the product/service. As for the reasons behind the refrain from using bank accounts, the majority of the adult population did not need this service because they do not have additional funds, and religious beliefs prohibited its use.

The survey also revealed humble financial literacy at all levels of the Palestinian society, even though the male population was more knowledgeable than the female population. In fact, more than half of the West Bank population have poor financial literacy. The situation is not any better in the Gaza Strip where two thirds of the adult population have poor to no financial literacy. Moreover, individuals are rarely aware of financial regulators, especially in the non-banking financial sector.

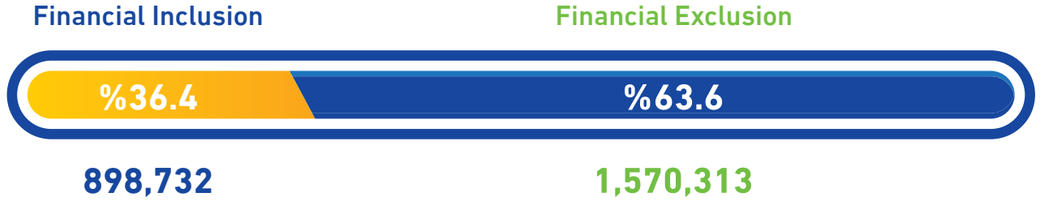
Almost one third of the adult population in the survey resort to financial management in their households, and the vast majority of households do not have savings. More than 50 percent of Palestinians have financial goals, but 40 percent do not have an income management plan. Adult individuals resort to different ways to achieve their financial goals. For example, they devise plans, raise their credit card limit, save money, look for other jobs or cut spending. But the majority of them cut spending to achieve their financial goals.
There is a clear disparity between Gaza and the West Bank in terms of generating post-retirement income. But in general, Palestinians rely heavily on their children or family members. The average age for preparing a post-retirement plan is 40 years old.

In Gaza, almost 75 percent of the adult population are unable to cover their daily expenses, so they borrow from a relative or a friend, or reduce their spending. The financial situation of Palestinian households is very fragile, especially in Gaza and camps. This becomes clearer as families can only cover their expenses for a short period of time before borrowing from banks.

The vast majority of the adult population in Palestine prefers to file a complaint directly to service providers, but some people also submit their complaints to bodies regulating the sector. Moreover, the majority of adult individuals are unaware of their rights and obligations when it comes to the use of financial products and services and only 20 percent are aware of their right to obtain a copy of credit reports on financial products and services.

Financial Inclusion indicators in Palestine according to the field study results:

Figure 1: Financial inclusion Strands among adults.



Executive Summary

The financial sector –banking and non- banking – has played an increasing role in the growth of modern economies. Financial products and services have developed rapidly in terms of their diversity, delivery methods, use and accessibility. International experience has proven that improving the quality of financial services and increasing the access of individuals and institutions to them can promote equal opportunities and increase the economy's potential. It has also shown that the market mechanism failed to deliver financial services and products to the poor and remote areas in developed and developing countries alike. To this end, financial regulatory institutions adopted policies which compel and motivate financial service providers to deliver their products and services to all people and regions without exception. They also carried out outreach campaigns to attract and encourage the poor, especially women and youth, to use financial products and services. The past four decades have witnessed turbulent developments across the financial sector, with the introduction of many innovative and first-class financial products which require better financial knowledge, literacy and risk-management. Hence the need for financial education, especially for lower-income groups and small investors, in order to introduce the risks and benefits of new financial products and services to them, and raise their awareness on how to effectively select, use, and manage the necessary financing for low-income households and small and medium enterprises.

In the wake of the 2007/2008 global financial crisis, regulatory institutions became more aware of the need for financial inclusion. To this end, they committed to implementing programs and policies which promote and facilitate access to financial services for all segments, and allow for their proper and effective use. They also urged all suppliers of financial products and services to provide diverse, innovative and affordable services to the poor. The Group of Twenty (G-20) defined financial inclusion as a key goal in its economic, financial, and development agendas. According to the World Bank, financial inclusion and access to financial services play a key role in combating unemployment and poverty, improving living conditions, and increasing the citizens' choices and ability to seize opportunities and establish their small businesses.

In Palestine, financial inclusion received a severe blow when the Israeli occupation authorities closed all banks immediately after the June 5, 1967 aggression and restricted investments in all finance sub-sectors. These measures thwarted the access of the Palestinian economy and citizens to financial products and services for almost three decades (1967-1994) with the exception of NIS/JOD exchange services, some mandatory insurances such as car insurance, and the use of current accounts by the commercial elite at Israeli Banks which opened a few branches in the occupied territories. The Palestinian financial sector was therefore faced with a wide multidimensional gap when the Palestinian National Authority was established. This gap included the absence of an appropriate updated legal and regulatory frameworks and the lack of banking human resources. Citizens were also unfamiliar with financial products and services which developed and became more diverse as a result of the technological revolution in the seventies.

Tremendous efforts had to be made to bridge this gap and meet the needs for banking products and services. These needs have grown significantly after the establishment of the Palestinian National Authority and the flow of foreign aid to finance the reconstruction process and build institutions. Moreover, local and foreign private Palestinian investments increased when the Occupying Power no longer had the responsibility to register land within the National Authority's jurisdiction, register companies and grant building licenses on one hand, and optimism prevailed after the signing of the interim phase agreements between the Palestinian Liberation Organization and the occupation government on the other.

This gap has been bridged by great efforts: regulatory institutions and a regulatory framework were established and companies to supply financial products and services were created. Banks and financial companies recruited foreign experts who played a major role in speeding up the establishment of regulatory institutions and their capacity building to regulate and monitor financial companies and their activities. The Palestine Monitory Authority was established in 1995, the Capital Market Authority in 2004, and the PMA Law, Banks Law, PCMA Law, and the Insurance Law were all adopted. The Palestinian Financial Market was also established as a private company in 1996, and licenses were granted to several insurance companies, brokerage firms, specialized lending institutions, money changers, mortgage companies, and financial leasing institutions. These institutions built capacities and expertise and started providing diversified modern financial products and services to companies and citizens. They promoted Palestinian financial inclusion to levels beyond those of many Arab and developing countries.

Today, fifteen banks operate in Palestine through 285 branches/offices, and their total assets were estimated at USD 12,599.9 million by the end of 2015. The financial sector also includes 9 formal insurance companies which provide services through 116 branches/offices across Palestinian governorates, and their total assets are estimated at USD 383.0 million. Furthermore, 6 formal specialized lending institutions operate through 63 branches, and provide an estimated USD 136.7 million in facilities. The number of authorized money changers reached 280 and their total assets are estimated at USD 66.8 million. In the last two decades, 49 companies were listed on the Palestine Stock Exchange (PEX), and last year 175.2 million shares were traded (with a value of USD 320.4 million). Financial leasing is an emerging sector which started with a great momentum in 2014 when the President approved Law No. (6) of 2014 on Financial Leasing and there are currently 11 companies operating with an estimated investment of USD 64 million.

The financial sector has gone a long way in the past two decades and the wide multidimensional gap which grew deeper over the years was finally bridged. Nevertheless, the macroeconomic expectations of regulators and their partners remain greater than the current achievements. They believe that financial inclusion plays a major role in promoting comprehensive economic growth and development for the poor, and remote and marginalized areas while stressing the importance of integrating women and youth. As a result of the growing need for raising awareness, financially educating Palestinian consumers of financial products, as well as integrating them and ensuring an easy access to financial services and products, the PMA and PCMA have taken initiatives to promote financial inclusion. These initiatives have led to a shift from fragmented programs to a National Strategy on Financial Inclusion in Palestine with the participation of all stakeholders. It is based on a common vision and realistic programs which respond to needs and priorities such as knowing the local realities and benefitting from best practices of countries which have successfully devised and implemented financial inclusion models. It is also based on the principles of the G-20, World Bank, AFI, and the OECD's High-level Principles on National Strategies for Financial Education.

This study[1], the first of its kind in Palestine, is the first stage in the preparation of a Palestinian National Strategy on Financial Inclusion. It aims at providing detailed proposals and recommendations based on facts and evidence to devise a National Strategy on Financial Inclusion, in line with accurate knowledge of financial inclusion strengths, weaknesses, opportunities and challenges facing the providers of financial products and services to adult individuals at the national and governorate levels according to variables such as gender, income, type of locality, source of income and others.

Access and Use

In terms of the geographical distribution of financial services and product suppliers, the study revealed the need for more branches and ATMs, especially in the Gaza Strip, rural areas and West Bank camps. It also showed that the distribution of microfinance institutions was inconsistent, and brokerage and financial leasing companies were limited to some cities in the West Bank.

With regard to the use of banking and financial products by the adult population in the State of Palestine in 2015, the study showed that 22.7 percent own a current account, 7.8 percent use bank checks service, 9.2 percent have a savings account, 5.1 percent have been granted bank loans, 1.1 percent benefit from bank

[1] The 2016 study of financial inclusion in Palestine was conducted for the benefit of Palestine Capital Market Authority (PCMA) and Palestine Monetary Authority (PMA) by the Palestinian Economic Policy Research Institute (MAS), in cooperation with the Palestinian Central Bureau of Statistics (PCBS). This study is funded by GIZ through the Global Alliance for Financial Inclusion (AFI).

الشـــمول المالـــي في فلسطين
Financial Inclusion in Palestine

Foreword

Financial inclusion has recently garnered significant attention from decision-makers around the globe. In Palestine, the Palestine Monetary Authority (PMA), the Palestine Capital Market Authority (PCMA), and other stakeholders have transposed this attention into an ambitious national project for which the present study lays the foundation stone by being an initial effort towards advancing financial inclusion. This study provides a unique knowledge database that will help Palestinian decision-makers in designing the policies and procedures necessary for building up financial literacy and capabilities among Palestinians, particularly vulnerable social segments.

The findings of the study are expected to consolidate the efforts related to our theme – with the PMA and the PCMA at the forefront – towards fostering financial inclusion which will in turn accrue various socio-economic benefits to the Palestinian society, most importantly driving economic growth and reducing poverty. This could be achieved through numerous initiatives: improving access to financial services and credit for all segments; stimulating micro and small enterprises; and enhancing and safeguarding the rights of financial products and services' consumers.

On behalf of the PMA and the PCMA, we would like to deliver our sincere gratitude to the Palestine Economic Policy Research Institute (MAS), the Palestinian Central Bureau of Statistics (PCBS), and the Financial Inclusion Management Unit for their contribution to this study. We would also like to express our thanks to the other stakeholders: the Palestinian private, public, and civil sectors, as well as our international partners and supporters, especially the Alliance for Financial Inclusion (AFI) and the German Society for International Cooperation (GIZ).

Chairman of the Board of the PCMA
Nabeel Kassis

PMA Governor
Azzam Shawwa

Summary
Study of Financial Inclusion in Palestine
2016