
جمهورية العراق
البنك المركزي العراقي

الاستراتيجية الوطنية
للشمول المالي
2025 – 2029

المحتويات

الصفحة	التفاصيل
3	الملخص التنفيذي
5	1. المقدمة
5	أ- الأساس المنطقي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق
7	ب- تعريف الشمول المالي
8	2. الوضع الحالي للشمول المالي في العراق
8	أ- نظرة عامة على القطاع المالي - أهم المساهمين في القطاع المالي والبنية الأساسية المالية المساعدة
11	ب- ملخص الفجوات والعوائق الرئيسية أمام الشمول المالي
15	3. إطار عمل الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي
15	3.1 الشرائح المستهدفة
16	3.2 الإطار المفاهيمي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق
17	الركيزة الأولى - النطاق الواسع من مقدمي الخدمات المالية والمنتجات ونقاط الوصول
18	الركيزة الثانية - حماية المستهلك والوعي المالي
19	الركيزة الثالثة - تقديم الخدمات المالية الرقمية المبتكرة والتكنولوجيا المالية
20	الممكنات الأساسية للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي
20	الممكن الأول: البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
21	الممكن الثاني: تمكين الأطر القانونية والتنظيمية
22	الممكن الثالث: التزام القطاعين العام والخاص
22	4. آليات التنسيق والتنفيذ
22	4.1 اللجنة الوطنية للشمول المالي
23	4.2 قسم الشمول المالي /شعبة الاستراتيجيات
24	4.3 فرق العمل الفنية
24	5. الرصد والتقييم
26	6. تنفيذ خطة العمل
28	الملحق أ - النتائج الرئيسية من التشخيص الوطني للشمول المالي
28	أ. الوصول واستخدام الخدمات المالية
33	ب. الخدمات والقنوات المالية الرقمية
36	ج. تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
38	د. حماية المستهلك والثقافة المالية

الملخص التنفيذي:

تهدف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (NFIS) في العراق إلى تحسين الوصول المالي من خلال الجهود المنسقة بين أصحاب المصلحة. وبناء على الجهود الأخيرة التي بذلها البنك المركزي العراقي لتحديث القطاع المالي وإنشاء إطار تنظيمي وتشغيلي أكثر تمكينا للمدفوعات الرقمية، فإن رؤية الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي هي "تعزيز الوصول واستخدام الخدمات والمنتجات المالية عالية الجودة، بما في ذلك من خلال القنوات الرقمية، لجميع العراقيين، وخاصة للشرائح المهمشة بما في ذلك النساء والشباب والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، حتى يتمكنوا من إدارة حياتهم المالية بشكل أفضل وتحسين سبل عيشهم، وضمان تقديم هذه الخدمات بطريقة تضمن تمكين المستهلكين".

تشمل قضايا الشمول المالي الرئيسية في العراق انخفاض ملكية الحسابات واستخدامها، وتحديات الوصول، والحواجز أمام تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والمعرفة المالية المحدودة. تخضع المصارف المملوكة للدولة، والتي تهيمن على القطاع المالي، لإعادة الهيكلة حيث سيكون التقدم في هذه العملية وإكمالها أمراً بالغ الأهمية للشمول المالي. كما أن شمول المرأة مقيد بالحواجز الاجتماعية والاقتصادية. إن أحد الأهداف الرئيسية للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي هو زيادة ملكية الحسابات المصرفية أو حسابات الدفع الإلكتروني إلى 50% بحلول عام 2030، ارتفاعاً من 11% من النسبة الحالية الموجودة بشكل أساسي بين الأفراد الحضريين، وذوي الدخل المرتفع، والمتعلمين، وغير النازحين، والموظفين. بناء على التزام البنك المركزي العراقي بحظر التمييز في الخدمات المالية، فإن أحد أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي هو تقليص الفجوة في ملكية الحسابات بين النساء والرجال إلى 3.5 نقطة مئوية. والهدف الثالث هو زيادة نسبة العراقيين الذين يقومون بالمدفوعات الرقمية إلى 85%.

يتم تقديم أهداف ومجالات سياسة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق ضمن إطار مفاهيمي يستند إلى التجارب العالمية في تطوير استراتيجيات الشمول المالي. يتضمن الإطار ركائز استراتيجية كمجالات تدخل رئيسية لتحقيق رؤية الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، إلى جانب عوامل تمكين أساسية للمساعدة في تحقيق التقدم في هذه المجالات.

سيعتمد تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي على ثلاثة ركائز استراتيجية: مجموعة واسعة من مقدمي الخدمات المالية والمنتجات ونقاط الوصول؛ وتحسين الثقة والوعي؛ والخدمات المالية الرقمية المبتكرة وحلول التكنولوجيا المالية التي تعمل على تحسين فعالية التكلفة وإمكانية الوصول إلى المنتجات. وسوف يتحقق ذلك من خلال: (أ) إطار تنظيمي معزز للمؤسسات المالية غير المصرفية، وشبكات وكلاء معززة تستفيد من المنافذ الحالية (وكلاء محليون يعملون كنقطة وصول)، وتطوير المنتجات ذات الصلة بالادخار والائتمان والتأمين والمعاشات التقاعدية والاستثمار؛ (ب) تعزيز إطار حماية المستهلك المالي والإشراف على سلوك السوق فيما يتعلق بالإفصاح والشفافية والمعاملة العادلة وحل النزاعات، ومن خلال تعزيز القدرات المالية للمستهلكين الأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ و(ج) خلق بيئة تنظيمية مناسبة وتعزيز تبني الدفع الرقمي للمستهلكين والتجار.

هناك ثلاثة عوامل تمكين أساسية تضع أسس الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي: متانة البنية التحتية المالية، وإطار قانوني وتنظيمي ميسر، والتزام القطاعين العام والخاص بالاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. يتضمن ذلك: (أ) متابعة تطوير البنية الأساسية الرئيسية لنظام الدفع مثل غرفة المقاصة الآلية (ACH)، ونظام تشغيل البطاقات (Card Switch)، ونظام التسوية الإجمالية الآنية (RTGS)، وتحسين نطاق تغطية الائتمان، وتشغيل استراتيجية المدفوعات الوطنية، وإنشاء سجل الضمانات للأصول المنقولة، وتعزيز التوافق بين الحسابات المصرفية وحسابات الدفع الإلكتروني، وضمان خصوصية البيانات وأمنها؛ (ب) إطار عمل يدعم الابتكار المالي، ويوازن بين أهداف النزاهة المالية والوصول إليها، ويبسط ويوحد عملية انخراط العملاء، ويحمي المستهلكين، ويغذي توفير الائتمان من قبل القطاع الخاص؛ و(ج) التعاون الوثيق بين الحكومة والمؤسسات المالية ومقدمي التكنولوجيا مثل اجتماعات الطاولة المستديرة ربع السنوية أو المراجعات المشتركة لمسودات الوثائق الرئيسية.

سيعتمد تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي على إطار حوكمة يعزز الرقابة الفعالة والمراقبة المستمرة. وسيتم تحقيق ذلك من خلال: (أ) لجنة وطنية للشمول المالي يرأسها محافظ البنك المركزي العراقي لتقديم التوجيه العام والتوجيه الاستراتيجي؛ (ب) قسم الشمول المالي /شعبة الاستراتيجيات التي يقع مقرها في البنك المركزي العراقي للإشراف على التنفيذ؛ (ج) مجموعات العمل الفنية والاستشارية التي تغطي كل ركيزة من الركائز والأسس الاستراتيجية. وبالإضافة إلى ذلك، لقياس التقدم نحو تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، سيتم تصميم نظام للرصد والتقييم مع إطار وطني للنتائج يشمل جميع الإجراءات والجدول الزمني لتنفيذها، وفريق فني متخصص، والوصول إلى بيانات عالية الجودة، وتحديثات منتظمة حول تقدم الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

وتتضمن الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي أيضا خطة عمل من المقرر أن ينفذها البنك المركزي العراقي في أول 12 شهرا من التنفيذ. وسيسمح هذا المنهج للبنك المركزي العراقي بالتركيز بشكل كامل على وضع الإطار الأساسي لتحفيز الشمول المالي، قبل أن يتمكن أصحاب المصلحة الآخرون من البناء على هذا المنهج من خلال مبادراتهم المختلفة والتي سيتم إدراجها في عمليات التخطيط السنوي للعمل المقرر.

1. المقدمة

يعد الشمول المالي محركاً للحد من الفقر والنمو الاقتصادي. إن الوصول إلى الخدمات المالية، بدءاً من الحسابات الأساسية للمعاملات، يزود الأفراد والشركات بالأدوات الأساسية لإدارة المخاطر، وتحمل الصدمات الاقتصادية، وبناء القدرة على الصمود، والاستثمار في مستقبلهم. وعلى المستوى الاقتصادي الكلي، يعزز الشمول المالي تحسين الصحة المالية، وخلق فرص العمل، والتنمية الاقتصادية. ومع ذلك، يتطلب تحقيق الشمول المالي الشامل جهوداً وطنية منسقة، بما في ذلك إصلاحات السياسات، والابتكار في القطاع الخاص، وحماية المستهلكين الماليين. غالباً ما تفعل البلدان التي أحرزت تقدماً كبيراً في هذا المجال من خلال نهج استراتيجي متعدد الأطراف، جنباً إلى جنب مع الالتزامات الوطنية القوية بالاستقرار والنزاهة وحماية المستهلك في الأنظمة المالية.

يوضح هذا المستند الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق، ويقدم إطاراً متوسط الأجل لمختلف أصحاب المصلحة في القطاع المالي لتعزيز الشمول المالي بشكل تعاوني. يتطلب التنفيذ الناجح للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي قيادة قوية وتنسيقاً مستمراً بين السلطات الحكومية وأصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص.

أ. الأساس المنطقي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق

أصبح تبني استراتيجية وطنية للشمول المالي منهجاً معترفاً به على نطاق واسع على مستوى العالم، مع الزخم الكبير خلال العقد الماضي. اعتباراً من عام 2021، أطلقت أكثر من 60 دولة استراتيجية وطنية للشمول المالي، وكان ما لا يقل عن 15 دولة في طور تطويرها. وقد أدرك البنك المركزي العراقي الحاجة إلى استراتيجية وطنية للشمول المالي لتعزيز التنمية المستدامة وتوسيع الوصول المالي الرسمي للشرائح المحرومة من السكان.

وفقاً لتشخيص الشمول المالي الوطني لعام 2024 من جانبي العرض والطلب والذي أجري لإعداد وتطوير الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق، يعيش 11 % فقط من العراقيين في أسر لديها إمكانية الوصول إلى حساب مصرفي أو حساب دفع إلكتروني، مع ارتفاع المعدلات بين الأفراد الحضريين وغير النازحين وذوي الدخل المرتفع والمتعلمين والموظفين¹. تشمل الحواجز الرئيسية أمام امتلاك الحساب عدم كفاية الأموال والتكاليف المرتفعة وخدمة العملاء السيئة وانعدام الثقة في المؤسسات المالية. حتى بين أصحاب الحسابات، فإن الاستخدام منخفض حيث أبلغ 54 % عن عدم إجراء أي معاملات في الشهر الماضي. وعلى جانب العرض، تتخلف التغطية الوطنية لنقاط الوصول المالي لمختلف فئات المؤسسات المالية عن نظرائها الإقليميين، مما يعيق التقدم بشكل أكبر. فلكل 100000 شخص بالغ، يوجد 4 فروع مصرفية فقط مقارنة بـ 13 فرعاً في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا و 10 أجهزة صراف آلي لكل 100000 شخص بالغ مقارنة بـ 32 في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا². ويتمتع وكلاء الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول بحضور أعلى نسبياً مع 32.17 منفذاً للوكيل لكل 1000 كيلومتر مربع في عام 2022³. وأشارت قاعدة بيانات مؤشر الشمول المالي للبنك الدولي لعام 2021 (انظر الصندوق 1 أدناه) استناداً إلى بيانات الشمول المالي من جانب الطلب إلى شمول مالي أعلى قليلاً (19 %). وعلى الرغم من بعض الاختلافات المنهجية، فإن كلا التشخيصين

¹ التشخيص الوطني للشمول المالي الذي أجرته GIZ في إطار شراكة FIARI (2024).

² المصدر ذاته

³ استبيان الوصول المالي لصندوق النقد الدولي

يخلصان إلى مستوى منخفض من الشمول المالي يبرر الحاجة إلى التدخل الموجه في العراق من خلال الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي⁴.

يعتمد السكان العراقيون على منافذ - وهي شبكة من 8000 وكيل محلي يعملون كنقاط وصول تقع في معظم الأحياء لغرض إجراء معاملاتهم المالية اليومية. يقدم هؤلاء الوكلاء مجموعة من الخدمات المالية، بما في ذلك الودائع النقدية والسحوبات والتحويلات. وفي حين انتقلت العديد من مدفوعات الرواتب، وخاصة أجور القطاع العام، إلى البطاقات أو الحسابات المصرفية (توطين الرواتب)، لا يزال معظم العراقيين يسحبون رواتبهم وينفقون نقدا لتغطية النفقات اليومية، بدلا من استخدام المدفوعات الرقمية. ويرجع هذا التفضيل إلى حد كبير إلى انخفاض قبول التجار للمدفوعات الرقمية وعدم الثقة العامة في المؤسسات المالية.

واستجابة لهذه التحديات، أطلق البنك المركزي العراقي مبادرات متعددة لتحديث القطاع المالي، بما في ذلك الأطر القانونية والتنظيمية الجديدة لمقدمي خدمات الدفع، وتحديثات نظام المدفوعات، وتعزيز آليات حماية المستهلك. وتؤكد استراتيجية المدفوعات الوطنية للبنك المركزي العراقي على أهمية تعزيز الشمول المالي، والدعوة إلى زيادة الوصول إلى حسابات المعاملات، وحسابات الدفع الإلكتروني، وشبكة أوسع من الوكلاء وأجهزة الصراف الآلي، ومتطلبات معرفة العميل المبسطة، وإصلاحات القطاع المصرفي. كما أن جهود محو الأمية المالية ضرورية لبناء الثقة في النظام المالي الرسمي.

وعلى الرغم من الجهود العديدة المبذولة، لا يزال القطاع المالي يواجه حواجز تنظيمية وسوقية تعيق توسع نطاق الشمول المالي. وقد كشف التشخيص الذي أجري على جانبي العرض والطلب لإعداد هذه الاستراتيجية، أن الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها في العراق لا يزال ضئيلا. وتدفع الفجوات في الشمول المالي الفئات الأكثر ضعفا نحو القطاع المالي الغير الرسمي، الأمر الذي يفاقم من تعرضهم للمخاطر ويزيد من احتمالية معاناتهم من الفقر. لا يزال القطاع المالي في العراق تهيمن عليه المصارف الحكومية، رغم تقديمها خدمات مصرفية للأفراد، إلا أنها تقدم في المقام الأول التمويل للكيانات في القطاع العام والشركات الحكومية والتي تخضع حاليا لإعادة الهيكلة. تتمتع المصارف التجارية الخاصة بقدرة محدودة على دعم الوساطة المالية. أخيرا، لا يزال القطاع المالي غير المصرفي ناشئا، مع أسواق رأس مال صغيرة وغير متطورة، حيث توجد شركتان فقط لتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الخاضعة للتنظيم، ومنظمة غير حكومية متخصصة في التمويل الأصغر، وقطاع تأمين غير متطور. وفي ضوء هذه القيود، فإن تطوير الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي يأتي في الوقت المناسب والضروري. ومن شأن تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي أن يساعد بالتالي في تحقيق أهداف رؤية العراق 2030، التي تهدف إلى تخفيف حدة الفقر والنمو الشامل والحوكمة الرشيدة. تسلط رؤية 2030 الضوء على الحاجة إلى الإصلاحات القانونية في القطاع المصرفي، وتحسين أنظمة الدفع من الحكومة إلى الافراد، وتعزيز الوصول إلى التمويل الأصغر⁵. وبالتالي، توفر الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي أداة قوية تمكن أصحاب المصلحة من إحراز تقدم مستدام نحو هدف مجتمعي.

⁴ وبحسب بيانات المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية، بلغ إجمالي عدد الحسابات المصرفية والإلكترونية 16.7 مليون حساب بحلول الفصل الأول من عام 2024. مما يشير إلى أن نسبة كبيرة من الأفراد لديهم حسابات؛ ومع ذلك، قد لا يتم استخدامها بشكل فعال، مع وجود بعض التكرار في الحسابات داخل نفس المؤسسة المالية. كما تظهر بيانات مقدمي الخدمات المالية أن 38 % من الحسابات مملوكة للإنانث، مقارنة بـ 62 % للذكور، مما يؤدي إلى فجوة بين الجنسين بنسبة 23.7 %. ولأغراض الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق، وبما يتماشى مع الممارسات المعمول بها، تستند مؤشرات الشمول المالي الرئيسية إلى مسح جانب الطلب التمثيلي على المستوى الوطني المذكور في هذه الاستراتيجية (انظر الملحق أ لمزيد من التفاصيل).

⁵ رؤية العراق 2023 - وزارة التخطيط.

ب. تعريف الشمول المالي

يعمل الشمول المالي كمحفز للنمو الاقتصادي، ويلعب دوراً حاسماً في التنمية الشاملة للبلاد. ورغم أنه قد لا يقضي على الفقر بمفرده، إلا أنه يمكن الأفراد من تحسين سبل عيشهم. إن وضع تعريف واضح للشمول المالي أمر ضروري لتعزيز الفهم المشترك والأهداف المشتركة بين أصحاب المصلحة. وتماشياً مع رؤية الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، تم اعتماد التعريف التالي:

"تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها لجميع شرائح السكان في العراق، وخاصة المجتمعات المهمشة، بطريقة ميسورة ومستدامة وضمان حماية حقوق المستهلك".

ج. الرؤية

تمتد هذه الرؤية إلى ما هو أبعد من مجرد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تؤكد على الحاجة إلى المستهلكين القادرين مالياً والذين يمكنهم فهم المنتجات واستخدامها بشكل فعال. وينبغي أن يضمن تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وصول واسع إلى الخدمات المالية والذي يشمل استخدام المنتجات المالية عالية الجودة والمصممة بشكل مناسب وبأسعار معقولة. إن بيان الرؤية، كما تم الاتفاق عليه من خلال مشاورات البنك المركزي العراقي، كما يلي:

"تعزيز الوصول واستخدام الخدمات والمنتجات المالية عالية الجودة، بما في ذلك من خلال القنوات الرقمية، لجميع العراقيين، وخاصة للشرائح المهمشة بما في ذلك النساء والشباب والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، حتى يتمكنوا من إدارة حياتهم المالية بشكل أفضل وتحسين سبل عيشهم، وتقديم هذه الخدمات بطريقة تضمن تمكين المستهلكين".

د. الأهداف

تسمح الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي باتخاذ إجراءات جماعية لتحقيق الأهداف المحددة، وأهمها النسبة المئوية للسكان البالغين الذين لديهم إمكانية الوصول إلى حساب رسمي ك بوابة إلى الخدمات المالية الأخرى. يجب وضع هذه الأهداف على أساس تحليل مشهد الشمول المالي لتحديد الخط الأساس، وفحص الجداول الزمنية التي سيتم تحقيق الأهداف من خلالها، وتقييم مستوى الطموح الذي قد يتمتع به القطاع العام والخاص في الوصول إلى أهداف معينة. إن تحديد الأهداف هو فن وعلم في نفس الوقت، حيث يتم تحديد قيم الأهداف على أساس عدة اعتبارات مختلفة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توقعات معدل النمو التاريخي، ومتوسطات البلدان النظيرة (الإقليمية أو مجموعة الدخل أو كليهما)، أو البلدان النظيرة ذات الأداء العالي (الإقليمية أو مجموعة الدخل أو كليهما)، فضلاً عن مراعاة إمكانية الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة بسرعة. وتطمح الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

• فيما يتعلق بملكية الحسابات، فإن الهدف هو الوصول إلى 50%⁶ من السكان البالغين الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية.

⁶ تم تحديد هذا الهدف الطموح في سياق قاعدة منخفضة وإمكانية الاستفادة من التقنيات الجديدة سريعة التطور لتسهيل النمو. وفي السياق الإقليمي، يبلغ مستوى الوصول في الأردن حالياً 47% بعد أن كان 25% في عام 2014. وعلى نحو مماثل، خلال نفس الفترة، نما مستوى الوصول في مصر من 14% إلى 27%.

• ونظرا للمستوى المنخفض بشكل غير متناسب من إدماج النساء، فإن الهدف هو تقليص الفجوة بين الرجال والنساء إلى 3.5 نقطة مئوية على الأقل⁷.

• زيادة نسبة السكان الذين أرسلوا أو تلقوا مدفوعات رقمية من 77 % (مؤشر الشمول المالي) إلى 85%⁸.
إن تعريف كلمة "رسمي" المستخدمة في هذه الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي هو وفقا لتعريف مؤشر الشمول المالي العالمي للبنك الدولي. والذي يتطلب:

(1) أن يكون مقدم الخدمة المالية خاضعا للتنظيم والإشراف من قبل هيئة تنظيمية مالية؛⁹ (2) أن يكون الحساب مخزنا للقيمة؛ و(3) أن يكون الحساب قادرا على إجراء واستلام المدفوعات.

2. الوضع الحالي للشمول المالي في العراق

لتصميم سياسات فعالة تعالج التحديات الأساسية وتسد الفجوات في الشمول المالي في العراق، تعاون البنك المركزي العراقي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي في إطار شراكة في مبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية¹⁰ على إجراء تشخيص شامل للشمول المالي الوطني¹¹ في عام 2024. ويهدف المسح إلى سد فجوات البيانات الحالية وتقديم صورة واضحة لمشهد الشمول المالي في جميع أنحاء البلاد بما في ذلك تحليل جانب العرض والطلب. وتعمل نتائج هذا المسح الآن كخط أساس للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي والأساس لتحديد الأهداف المستقبلية.

يقدم هذا القسم نظرة عامة على القطاع المالي العراقي بما في ذلك الجهات الفاعلة الرئيسية، مع تسليط الضوء على الفجوات الرئيسية في الوصول والاستخدام. حيث يدرس الخدمات المالية المختلفة، بما في ذلك التمويل الرقمي وتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ويعالج الحواجز مثل الوصول المحدود والسكان المحرومين. ويمتد التركيز أيضا إلى الجانب النوعي للشمول المالي، بما في ذلك حماية المستهلك والوعي المالي. والهدف هو تقديم نظرة عامة واضحة على النظام البيئي المالي وتحديد مجالات التحسين.

أ. نظرة عامة على القطاع المالي - أهم المساهمين في القطاع المالي والبنية الأساسية المالية المساعدة

لا يزال القطاع المالي في العراق غير متطور بما يكفي، وعلى الرغم من وجود مجموعة من الجهات الفاعلة في السوق، إلا أن القطاع المصرفي يسيطر عليه، وبشكل خاص المصارف الحكومية. يشمل مقدمو الخدمات المالية المصارف التجارية والمصارف الحكومية ومصدري الدفع الإلكتروني وشركات تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وشركات التأمين والمنظمات غير الحكومية للتمويل الأصغر. كما يقدم بعض مقدمي الائتمان غير المسجلين (مقرضو الأموال ومحلات الرهن) ومجموعات الادخار خدمات مالية.

⁷ وفي السياق الذي كشف فيه تشخيص عام 2024 عن فجوة قدرها نقطة مئوية واحدة وسجل مؤشر الشمول المالي العالمي لعام 2021 فجوة قدرها سبع نقاط مئوية، تفترض الاستراتيجية نتائج أكثر تحفظا وتطمح إلى ما لا يقل عن نصف الفجوة المسجلة الأعلى.

⁸ وبما أن المدفوعات تشكل في كثير من الأحيان المدخل إلى ملكية الحسابات، فإن هذا من شأنه أن يكون له آثار إيجابية متتالية على الشمول.

⁹ وفي العراق، البنك المركزي العراقي بالنسبة للمصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية، وديوان التأمين العراقي بالنسبة للتأمين.

¹⁰ مبادرة الشمول المالي في المنطقة العربية (FIARI) هي منصة إقليمية متعددة الشراكات تم إنشاؤها وسط الطلب المتزايد من المؤسسات الأعضاء في المنطقة العربية لاجاد حلول مخصصة لقضايا الشمول المالي الإقليمي.

¹¹ يتضمن الملحق أ تفاصيل أكثر عن التشخيص.

كما يدعم الأصدقاء وأفراد الأسرة بعضهم البعض من خلال تقديم الخدمات المالية غير الرسمية مثل تسهيل المدفوعات والقروض الصغيرة.

وعلى الرغم من وجود عدد كبير من المصارف، فإن نقاط الوصول تظل محدودة. ويهيمن على القطاع المالي في العراق سبعة مصارف حكومية تحتاج إلى إعادة هيكلة، وتستحوذ على أكثر من 80% من إجمالي الأصول و70% من إجمالي الائتمان. وعلى الرغم من وجود 63 مصرفاً خاصاً إضافياً، بما في ذلك المصارف الإسلامية وفروع المصارف الأجنبية، فإن شبكة الفروع الإجمالية تظل محدودة، حيث لا يتجاوز عدد فروعها 4 فروع لكل 100 ألف شخص بالغ. وتتركز الفروع، حيث يقع ما يقرب من نصفها في المراكز الاقتصادية مثل بغداد (39%) والبصرة (8%). وتتجاوز شبكة فروع المصارف الخاصة شبكة فروع المصارف الحكومية قليلاً (486 فرعاً مقابل 382 فرعاً). كما يتمتع العراق بأحد أدنى من معدلات تغطية أجهزة الصراف الآلي في المنطقة، حيث لا يتجاوز عدد أجهزة الصراف الآلي 10 أجهزة لكل 100 ألف شخص بالغ مقارنة بمتوسط المنطقة العربية البالغ 32.¹²

الجدول 4: الجهات الفاعلة في القطاع المصرفي في العراق

عدد الكيانات	مجموع الفروع	فروع بغداد	نسبة فروع بغداد
7	384	149	39%
23	269	99	37%
28	191	81	42%
10	23	10	43%
2	5	2	40%
1	4	2	50%
71	876	343	39%

أسواق رأس المال وقطاع التأمين غير متطور بما يكفي. أسواق رأس المال صغيرة وغير متطورة، حيث تبلغ قيمتها السوقية 5٪ فقط من الناتج المحلي الإجمالي وسوق صغيرة للدخل الثابت (مقتصرة في الغالب على الديون العامة قصيرة الأجل). تهيمن شركات التأمين الحكومية على قطاع التأمين والتي تقدم منتجات محدودة.

إن وصول المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى التمويل في العراق مقيد بشدة. وعلى الرغم من بعض المحاولات لخدمة المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، فإن التمويل متاح الإجمالي لا يزال صغيراً للغاية مقارنة باحتياجات السوق. تمتلك المصارف الخاصة قاعدة ودائع صغيرة (13.1 تريليون دينار عراقي في عام 2022، 70% منها في الحسابات الجارية) حيث تعاني من مشاكل في جودة محافظهم المالية، مما يقلل من الائتمان المتوفر لديهم (9.2 تريليون دينار عراقي في عام 2022)، مما يجعلها وسطاء ماليين غير فعالين للاقتصاد العراقي.¹³ كما أن قطاع التمويل الأصغر غير متطور بما يكفي أيضاً، حيث يخدم أقل من 1٪ من السكان البالغين، وهو أقل بكثير من نظرائه الإقليميين. لا يوجد سوى شركتين مرخصتين لتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تحت إشراف البنك المركزي العراقي بحجم متواضع (أقل من 10 ملايين دولار أمريكي). بالإضافة إلى ذلك، فإن ما يصل إلى اثنتي عشرة منظمة غير حكومية

¹² تشير تقارير المؤسسات المالية إلى وجود 3,178 جهاز صراف آلي.

¹³ تهدد نسب القروض المتعثرة المرتفعة (37% في نهاية عام 2021) استقرارها بشكل أكبر. المصدر: تقرير البنك المركزي العراقي حول مؤشرات الاستقرار المالي 2022؛ النشرة الإحصائية السنوية 2022.

مسجلة لدى دائرة المنظمات غير الحكومية، والتي تعمل من خلال 51 فرعاً، لديها محفظة لا تتجاوز 150 مليون دولار أمريكي، وتوفر القروض لـ 77000 من المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد المعرضين للخطر، منهم 21٪ من النساء.¹⁴ وعلى الرغم من جهودهم، فإن نطاق وتأثير التمويل الأصغر في العراق لا يزال محدوداً، ليس فقط بسبب العدد الصغير من المشاركين ولكن أيضاً بسبب قيود التمويل أو مجموعة المنتجات المحدودة المقدمة. يسلط هذا الوضع الضوء على فجوة كبيرة في الشمول المالي للسكان المحرومين في البلاد.

وتكتسب الخدمات المالية الرقمية، بما في ذلك حسابات الدفع الإلكتروني، زخماً متزايداً، حيث تم فتح أكثر من 4.9 مليون حساب في السنوات الخمس الماضية.¹⁵ وحتى الآن، تم إصدار التراخيص لـ 17 مزوداً للدفع الإلكتروني بالإضافة إلى مشغلي شبكات الهاتف المحمول. وعلى الرغم من ذلك، لا يزال التبني منخفضاً مقارنة بالسكان الأصغر سناً بشكل خاص. يوفر مستخدمو الإنترنت البالغ عددهم 34 مليوناً في العراق (75 ٪ من السكان) و 46 مليون اتصال بالهاتف المحمول (أكثر من 100 ٪ من الانتشار) فرصاً كبيرة غير مستغلة للخدمات المالية الرقمية. تعد بطاقات كي، التي تديرها الشركة العالمية للبطاقة الذكية، أداة دفع شائعة أخرى، حيث يوجد حالياً 7.4 مليون بطاقة متداولة. تم إطلاق هذه البطاقات في البداية كبطاقات مدفوعة مسبقاً، تُستخدم لدفع رواتب الموظفين والمعاشات التقاعدية بالتعاون مع مصرفي الرافدين والرشيد، وهي الآن مدمجة في خدمات أوسع، بما في ذلك قروض الشراء الآن والدفع لاحقاً والتسوق عبر الإنترنت. تدير الشركة العالمية للبطاقة الذكية نظاماً بيئياً قوياً يشمل أكثر من 25000 نقاط بيع ونقاط السحب النقدي¹⁶ و 6000 تاجر و 500 مركز تسجيل، وتبلغ عن 800000 قرض بقيمة 4 تريليون دينار عراقي. بشكل عام، يوجد حالياً أكثر من 63881 جهاز نقطة بيع و 30980 نقاط السحب النقدي. يعتمد العديد من العراقيين على منافذ في المعاملات المالية الأساسية مثل الإيداعات النقدية والسحوبات والتحويلات نظراً لاعتماديتها وموثوقيتها. مع أكثر من 8000 وكيل في جميع أنحاء البلاد، تؤدي المنافذ دوراً حاسماً في تقديم الخدمات المالية، وخاصة في المناطق التي يصعب فيها الوصول إلى القنوات المالية الأخرى. وفي حين توجد جهود مستمرة لتعزيز المدفوعات الرقمية، فإن الاستخدام الواسع النطاق للنقد لا يزال سائداً حيث يفضل العديد من العراقيين سحب رواتبهم نقداً لتغطية النفقات اليومية. إن هذا التفضيل للمعاملات النقدية يمثل تحدياً لتوسيع النظام المالي الرسمي في العراق، على الرغم من التحول إلى دفع الرواتب عبر البطاقات والحسابات المصرفية.

وبينما نجح البنك المركزي العراقي في تنفيذ البنى التحتية الرئيسية لنظام الدفع، مثل غرفة المقاصة الآلية، ونظام تشغيل البطاقات، ونظام التسوية الإجمالية الآنية، فإن بعض البنى التحتية المالية الرئيسية لا تزال متأخرة في العراق. ولا تزال البنية التحتية الائتمانية الضرورية مثل تقارير الائتمان والمعاملات المضمونة في مراحلها الأولى، وتتميز بتغطية منخفضة واستخدام محدود ونقص في الخدمات ذات القيمة المضافة وعدم كفاية الموارد البشرية. وفي الوقت الحالي، يغطي نظام تقارير الائتمان 1.3 ٪ فقط من البالغين، وهو أقل بكثير من متوسط منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا البالغ 15.8 ٪.¹⁷ بالإضافة إلى ذلك، لم يتم إنشاء سجل الضمانات المنقولة بعد. وتترك هذه الفجوة طلباً كبيراً على الائتمان غير مُلبى، وخاصة بين الأسر الصغيرة المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والتي غالباً ما يكون لديها ضمانات عقارية ضئيلة.

¹⁴ المصدر: شبكة التمويل الأصغر العراقية.

¹⁵ تشخيص الشمول المالي للوكالة الألمانية للتعاون الدولي، 2024.

¹⁶ وفقاً لتوجيهات البنك المركزي العراقي، تهدف نقاط البيع ونقاط السحب النقدي إلى أن تكون متكافئة من حيث الوظائف.

¹⁷ المصدر: 2019، تقرير البنك الدولي حول ممارسة أنشطة الأعمال.

وأصدر البنك المركزي العراقي تعليمات بإنشاء شركة لإدارة أنظمة الدفع المحددة في العراق. إن تطوير الحوكمة المتعلقة بسوق أنظمة الدفع يسير على خطى دول إقليمية أخرى. ومن المرجح أن تشارك هذه الشركة، بمجرد تشغيلها، مع البنك المركزي العراقي في قيادة تطوير منظومة الدفع. ومن بين أمور أخرى، تعمل مشاريع الابتكار ذات الأولوية لسوق الدفع العراقية على تحقيق نظام دفع سريع وبوابة دفع وطنية.

ب: ملخص الفجوات والعوائق الرئيسية أمام الشمول المالي

يحدد التشخيص الوطني للشمول المالي عدة عوامل رئيسية تساهم في وجود فجوات كبيرة في الشمول المالي. والأهم من ذلك، إن المستوى العام للشمول اعتماداً على مصدر البيانات المستخدم، يتراوح بين 11 و 19 % من السكان. وبالمثل، فإن شرائح معينة من السكان أكثر استبعاداً من غيرها، ولا سيما النساء والأقل تعليماً والفقراء. يمكن تصنيف هذه الفجوات على نطاق واسع إلى: (أ) القضايا المتعلقة بالملكية والاستخدام الفعال للمنتجات والخدمات المالية. (ب) التحديات في الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مختلف القنوات والمنصات الرقمية. (ج) العوائق التي تحول دون تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. (د) المخاوف بشأن حماية المستهلك داخل القطاع المالي، وأوجه القصور في المعرفة المالية التي تعيق مشاركة الأفراد في الخدمات المالية. للإطلاع على تحليل مفصل وبيانات الشمول المالي التي تستند على الجدول، يرجى الرجوع إلى الملحق أ.

جدول 1: موجز الثغرات والقضايا الأساسية في مجالات التركيز:¹⁸

الأسباب الأساسية	الفجوات	ملكية الخدمات المالية واستخدامها
- محدودية النطاق الجغرافي لنقاط لوصول المالي، خاصة في المناطق الريفية والمناطق المحرومة. - ارتفاع تكلفة الخدمات المالية الرسمية، خاصة المدفوعات الرقمية وصيانة الحسابات والقروض. - انخفاض الثقة في المؤسسات المالية الرسمية بسبب عدم الاستقرار التاريخي. - عدم اهتمام مقدمي الخدمات المالية بخدمة السكان في المناطق التي يصعب الوصول إليها أو ذوي الدخل المحدود. - عدم كفاية تخصيص المنتجات وإجراءات التقديم المريحة. - غياب وضوح على مستوى السوق بشأن القدرة على إجراء عملية "اعرف عميلك إلكترونياً" وعدم وجود قواعد "اعرف عميلك" ذات المستويات المتدرجة. - محدودية قاعدة الودائع بين المصارف الخاصة، مما يحد من توافر الائتمان.	- انخفاض المعاملات وامتلاك واستخدام حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول - الاعتماد على الآليات شبه الرسمية وغير الرسمية للائتمان والادخار - انخفاض توافر واستخدام منتجات التأمين - العملاء ذوو المستويات التعليمية المنخفضة يترددون في استخدام القطاع المالي الرسمي	

¹⁸ تشخيص الشمول المالي للوكالة الألمانية للتعاون الدولي، 2024؛ تحليل البنك الدولي

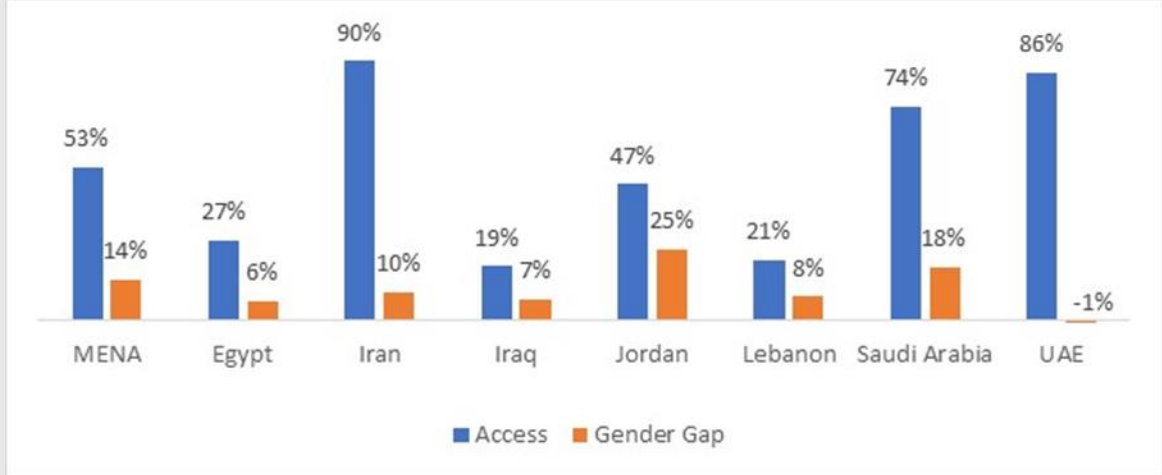
• محدودية القدرة بين المصارف (الإدارية وإدارة المخاطر) مما يؤدي إلى ارتفاع القروض المتعثرة. • تدني مستوى خدمة العملاء وطول الإجراءات الإدارية. • انقطاع التيار الكهربائي بشكل متكرر، مما يعرقل الاستخدام المنتظم لخدمات الدفع عبر الهاتف النقال. • ضعف الوعي المالي لدى العراقيين حول مزايا ومخاطر المنتجات والخدمات المالية. • استمرار الاعتماد على القنوات غير الرسمية بسبب الاعتقاد.		
• الميل إلى المعاملات الشخصية المباشرة مع المسؤول عن إدارة الأموال. • انعدام الثقة بين المستهلكين فيما يتعلق بالمعاملات الرقمية. • انخفاض قابلية التشغيل البيئي بين حسابات الدفع الإلكتروني وبين المصارف والمؤسسات غير المصرفية. • قلة عدد التجار الذين يقبلون الدفع الإلكتروني، وارتفاع رسوم المعاملات. • نقص في وعي المستهلكين وفي الثقافة المالية والرقمية. • انقطاع التيار الكهربائي بشكل غير منتظم.	• ضعف الحوافز أو انعدام الثقة في استخدام المدفوعات الرقمية لإجراء المعاملات اليومية. • انخفاض عدد أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع مقارنة بالدول النظيرة. • ضعف الإقبال على استخدام حسابات الدفع الإلكتروني.	قنوات التسليم والتمويل الرقمي
• نقص بيئة تنظيمية تمكينية لتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. • بنية تحتية ائتمانية غير متطورة • ارتفاع مستويات القطاع غير الرسمي بين المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. • انخفاض مستويات الثقافة المالية والقدرة الإدارية بين المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. • عزوف أصحاب المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عن التقديم بطلبات للحصول على قروض رسمية. • مطالبة المصارف بضمانات مرهقة وإضافة ضامن كشرط لمنح القروض. • قلة اهتمام المصارف بخدمة المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. • محدودية المعروض من التمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بسبب العقبات التنظيمية. • عدم وجود مؤسسات لضمان القروض أو تقاسم المخاطر.	• محدودية الوصول إلى التمويل للمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. • نقص رأس المال العامل والمنتجات الائتمانية المخصصة لها. • نقص التمويل طويل الأجل، بما في ذلك الديون وحقوق الملكية. • محدودية البيانات المتعلقة بمحافظ المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.	• تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

• حماية المستهلك والثقافة المالية	• ممارسات سوق غير سليمة، كتندي مستوى خدمة العملاء وطول مدة إنجاز المعاملات. • خدمة العملاء في المصارف تفتقر إلى التوجه نحو العميل وإلى الشفافية الكافية. • ضعف وعي المستهلكين بآليات حل النزاعات الخارجية المتوفرة. • ضعف المركز المؤسسي لتطوير وتنسيق وتنفيذ وتقييم مبادرات المعرفة المالية. • غياب البيانات المتعلقة بالثغرات الهامة في المعرفة المالية. • فهم محدود للفوائد والمخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات المالية. • تفشي انعدام الثقة بمقدمي الخدمات المالية الرسميين.	• الافتقار إلى إطار تنظيمي متكامل يغطي كافة جوانب حماية المستهلك المالي. • مزودو الخدمات شبه الرسميين وغير النظاميين يعملون خارج نطاق الرقابة التنظيمية الحالية للبنك المركزي العراقي. • غياب خطة استراتيجية واضحة لتحسين الثقافة المالية. • تشتت وعدم التنسيق بين مقدمي برامج الثقافة المالية. • نقص الموارد البشرية والمالية لجهود الثقافة المالية. • عدم وجود معايير دنيا وأساليب عملية ومبتكرة للمناهج الدراسية المالية.

تعد الفجوة في الشمول المالي بين الرجال والنساء في العراق مصدر قلق ملحوظ، وتمثل أكبر فرصة لزيادة معدل الوصول المالي. استناداً إلى بيانات البنك الدولي لعام 2021، يمتلك 19 بالمئة من البالغين العراقيين حساباً مصرفياً. ويمثل ذلك 15 بالمئة للنساء مقارنة بـ 22 بالمئة للرجال.¹⁹ وتُعدّ هذه الفجوة البالغة سبع نقاط مئوية كبيرة، حتى وإن كان أداء العراق أفضل نسبياً من العديد من نظرائه في المنطقة (انظر الرسم البياني أدناه). لم يشهد هذا الفارق تغيراً يُذكر في العراق منذ عام 2014، على الرغم من النمو في الوصول المالي بشكل عام. ويُعدّ هذا الاتجاه مقلقاً ويتطلب تدخلاً من كل من صانعي السياسات والقطاع الخاص لمعالجته.

الشكل 1: الوصول إلى الحسابات المصرفية والفجوة بين الجنسين في العراق (نسبة مئوية % من السكان البالغين)

¹⁹ البنك الدولي، قاعدة بيانات مؤشر الشمول المالي العالمي ، 2021.



المصدر: مؤشر الشمول المالي للبنك الدولي 2021.

بالإضافة إلى الفجوة في الوصول إلى الخدمات المالية، تشير الأوضاع المالية للنساء أيضا إلى الحاجة إلى مزيد من الدعم والتدخل. على سبيل المثال، وفقا لبيانات مؤشر الشمول المالي العالمي، فإن النساء غير المتعاملات مع المصارف في العراق أكثر عرضة بنسبة 22 نقطة مئوية من الرجال غير المتعاملين مع المصارف بحاجة إلى مساعدة في استخدام حساب مصرفي. بالإضافة إلى ذلك، تجد 56 بالمائة من النساء صعوبة بالغة أو استحالة الوصول إلى أموال الطوارئ، مقارنة بـ 40 بالمائة من الرجال.

لا يزال الشمول المالي للمرأة مقيدا بالحوجز الاجتماعية والثقافية، فضلا عن التحديات الاقتصادية والقانونية والتنظيمية. لا يتناقض هذا المستوى المنخفض من الشمول بل قد يتفاقم في الواقع بسبب انخفاض مشاركة الإناث في الاقتصاد بشكل عام. العراق لديه ثاني أدنى معدل لمشاركة الإناث في القوى العاملة في العالم، كما أن النتائج التنموية الأخرى مثل التعليم ومحو الأمية منخفضة أيضا.²⁰ غالبا ما يُذكر أن النساء العراقيات يواجهن ممارسات تمييزية، لا سيما في القطاع الخاص. لحسن الحظ، اتخذت الحكومة العراقية والبنك المركزي العراقي سلسلة من المبادرات الإيجابية لمعالجة هذه القضايا.²¹

اتخذ البنك المركزي العراقي العديد من المبادرات لتحسين الشمول المالي للمرأة، لكن لا يزال هناك الكثير الذي يمكن القيام به. في آذار 2023، أصدر البنك المركزي العراقي اعاما يحظر التمييز ضد المرأة في تقديم الخدمات المالية، بما في ذلك فتح الحسابات المصرفية وبطاقات الائتمان والقروض. تم توجيه هذا الاعام لجميع المصارف التجارية والمؤسسات المالية الخاضعة لرقابة البنك المركزي العراقي، ولكنه لم يشمل المؤسسات المالية غير المصرفية، على الرغم من أنها قد تخدم النساء.²² بالإضافة إلى هذه التدخلات الإيجابية، فإن حقيقة أن 65 بالمائة من النساء في العراق لديهن إمكانية الوصول إلى الإنترنت يخلق بيئة مواتية لحصولهن على الخدمات المالية الرقمية.

²⁰ البنك الدولي، معدل الإلمام بالقراءة والكتابة، الإناث البالغات (% من الإناث اللاتي تبلغ أعمارهن 15 عامًا فأكثر) - العراق، 2017.

²¹ منظمة Oxfam، الوضع بين الجنسين، 2018.

²² تم إصدار دليل حماية المستهلك كجزء من إشعار قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور في البنك المركزي العراقي إلى جميع المصارف المرخصة بممارسة الأعمال المصرفية.

صندوق 1. قاعدة بيانات البنك الدولي للشمول المالي العالمية (Findex)

منذ عام 2011، يعد مؤشر الشمول المالي العالمي أول مصدر شامل والوحيد للبيانات العالمية من جانب الطلب حول الشمول المالي في أكثر من 140 دولة. يجيب مؤشر الشمول المالي العالمي عن أسئلة حول كيفية إدارة البالغين في جميع أنحاء العالم لأموالهم، وإجراء واستقبال المدفوعات والادخار والاقتراض وكذلك إدارة المخاطر المالية. كما تقدم مقاييس حول النساء وسكان الريف والأسر ذات الدخل المنخفض وتتبع السياسات العالمية والتقدم المحرز في تحسين الشمول المالي. وبسبب هذه الدقة في البيانات والاتساق في المنهجية عبر جميع السلطات القضائية، يسمح مؤشر الشمول المالي العالمي بإجراء مقارنات بين البلدان، وهو ما لا تتيحه معظم مجموعات البيانات الوطنية. أخيراً، والأهم من ذلك ربما، أن مؤشر الشمول المالي العالمي ينظر إلى بيانات جانب الطلب، مما يستبعد ازدواجية البيانات التي تُوصف بها البيانات التي تجمعها السلطات الوطنية من مقدمي الخدمات المالية. هذا يسمح بتحليل النسبة المئوية من السكان، على سبيل المثال، الذين لديهم حساب واحد على الأقل، بدلاً من مجرد العدد الإجمالي للحسابات المفتوحة في السوق. بهذا المعنى، تتفق بيانات مؤشر الشمول المالي العالمي مع تشخيص الوكالة الألمانية للتعاون الدولي.

تُظهر بيانات مؤشر الشمول المالي العالمي أن 19 بالمائة من العراقيين لديهم حساب مصرفي أو حساب دفع إلكتروني، مقارنة بـ 11 بالمائة كما يتضح في تشخيص الوكالة الألمانية للتعاون الدولي. ويشير مؤشر الشمول المالي العالمي إلى أن ملكية الحسابات في العراق انخفضت قليلاً في عام 2021 بعد أن تضاعفت بين عامي 2014 و 2017. يشير هذا إلى بعض المكاسب التي فقدت ولكن من المؤمل أن يتم استعادتها بسرعة. يُعد نقص المال وتكلفة الخدمات المالية من بين أهم العوائق أمام ملكية الحسابات. تُظهر بيانات مؤشر الشمول المالي العالمي فرصة كبيرة لزيادة الشمول المالي من خلال القنوات الرقمية. على سبيل المثال، تم سداد ما يقرب من 90 بالمائة من فواتير الخدمات، و 64 بالمائة من المدفوعات الحكومية، وجميع مدفوعات القطاع الخاص تقريباً نقداً فقط. بالإضافة إلى ذلك، قام معظم البالغين بعملية دفع إلكتروني في العراق للمرة الأولى بعد تفشي جائحة كورونا. تشير كل هذه البيانات إلى فرصة لتوسيع الوصول إلى الحسابات من خلال الرقمنة.

المصدر: قاعدة بيانات البنك الدولي للشمول المالي العالمي (Global Findex)

3. إطار عمل الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي

3.1 الشرائح المستهدفة

تقديراً للفجوات الكبيرة، وسعياً لتحقيق الرؤية المذكورة، ستركز الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي على الإجراءات التي تعطي الأولوية لتوسيع الوصول للنساء والشباب والسكان في الريف. يشمل ذلك تحديد التدخلات الرئيسية التي يمكن تصميمها لتلبية احتياجات القدرة المالية لهذه المجموعات، بالإضافة إلى مراجعة أطر المستهلك المالي لضمان حماية هذه الشرائح الضعيفة بشكل كافٍ. بالإضافة إلى هذه الفئات السكانية، تهدف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي أيضاً إلى استهداف المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، نظراً لدورها الرئيسي في توفير الوظائف والمساهمة في النمو الاقتصادي.

3.2 الإطار المفاهيمي للأستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق

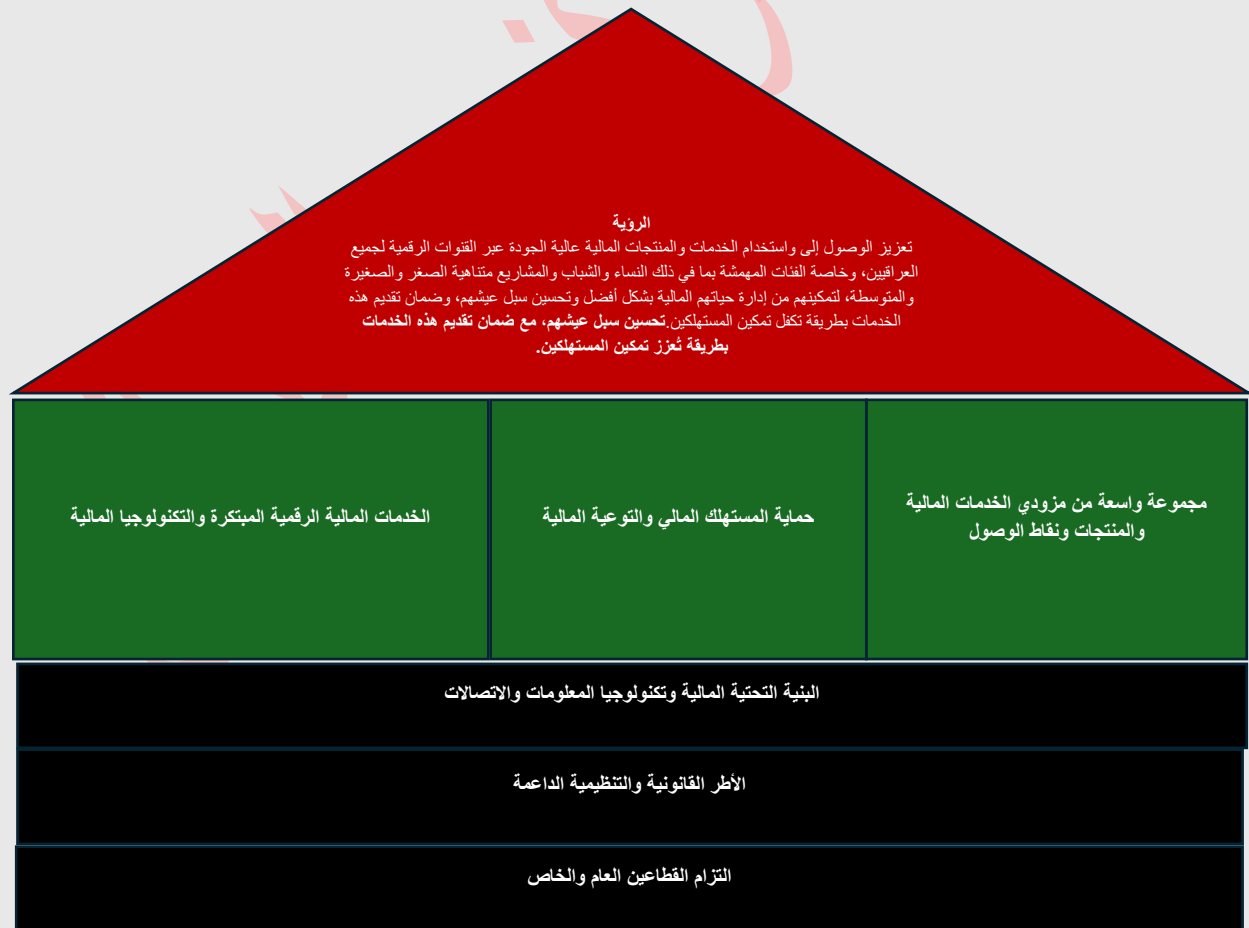
تم تحديد هذه الركائز الاستراتيجية الثلاث كمجالات تدخل رئيسية لتحقيق رؤية الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

- نطاق واسع من مقدمي الخدمات المالية، والمنتجات، ونقاط الوصول.
- حماية المستهلك المالي والوعي المالي.
- الخدمات المالية الرقمية المبتكرة والتكنولوجيا المالية.

العناصر التمكينية الأساسية الثلاث التي تساعد في تحقيق تقدم في هذه المجالات هي كما يلي:

- البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تمكين الإطار القانوني والتنظيمي
- التزام القطاعين العام والخاص

الشكل 1: الإطار المفاهيمي للأستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق²³



²³ تم تطوير الإطار المفاهيمي بما يتماشى مع الممارسات الجيدة التي تمت مناقشتها في مجموعة أدوات البنك الدولي لعام 2018: تطوير وتفعيل استراتيجية وطنية للشمول المالي.

الركيزة الأولى: النطاق الواسع من مقدمي الخدمات المالية والمنتجات ونقاط الوصول

يُعد توسيع نطاق مقدمي الخدمات المالية والمنتجات ونقاط الوصول المتاحة للسكان العراقيين ركيزة أساسية في الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق. وتؤكد هذه الركيزة على الدور المعزز للمؤسسات المالية غير المصرفية، بما في ذلك مقدمي حسابات الدفع الإلكتروني ومؤسسات التمويل الأصغر وشركات تمويل المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة حيث يؤدي النظام البيئي المالي المتنوع والذي يضم مجموعة واسعة من مقدمي الخدمات ونقاط الوصول المالي المتاحة بسهولة مثل فروع المصارف وأجهزة الصراف الآلي وأنظمة نقاط البيع ووكلاء الدفع الإلكتروني دورا محوريا في سد الفجوة بين المؤسسات المالية والمستهلكين، وخاصة في المناطق الريفية والنائية حيث تكون البنية التحتية المصرفية الرسمية نادرة.

يواجه العراق حاليا تحديات كبيرة فيما يتعلق بنقاط الوصول غير الكافية. فمع مجموعة محدودة من مقدمي الخدمات المالية الرسمية (معظمهم من المصارف) الذين لديهم نقاط وصول مالية قليلة، يمتلك العراق أحد أدنى مستويات الوصول المالي في المنطقة. ويتفاقم هذا الوضع بسبب تركيز مقدمي الخدمات المالية وخدماتهم في المراكز الاقتصادية الحضرية مثل بغداد والبصرة. وهذا يترك جزءا كبيرا من السكان، وخاصة في المناطق الريفية، يعتمدون على منافذ الوصول مثل "منافذ" لتقديم مجموعة محدودة من الخدمات المالية. ونتيجة لذلك، لا تزال الخدمات المالية الرقمية، على الرغم من نموها، وتزايد انتشار الهواتف المحمولة والوصول إلى الإنترنت غير مستغلة بشكل كافٍ.

لتعزيز الشمول المالي في العراق، ينبغي أن تعطي الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي الأولوية لتوسيع وتحسين توافر وأداء مقدمي الخدمات المالية ونقاط الوصول، وخاصة بالمؤسسات المالية غير المصرفية. هناك حاجة إلى تسهيل توسيع نقاط الوصول بطريقة مستدامة، ويشمل ذلك التعاون مع مقدمي الخدمات لبحث العوامل السوقية التي قد تدفعهم للتوسع في المناطق المحرومة من الخدمات الكافية. يتضمن ذلك تشجيع نمو المؤسسات المالية غير المصرفية (بما في ذلك شركات تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ومقدمي حسابات الدفع الإلكتروني)، وخلق بيئات تنظيمية داعمة، وتطوير منتجات مالية متنوعة، وزيادة نقاط الوصول من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وشبكات الوكلاء، بما في ذلك الاستفادة من شبكة المنافذ. سيتطلب ذلك جهودا منسقة بين القطاعين العام والخاص، مع إعطاء الأولوية للاستفادة من التكنولوجيا والإصلاحات التنظيمية لزيادة نطاق الخدمات المالية الرسمية.

أهداف الركيزة الأولى - نطاق واسع من مقدمي الخدمات المالية والمنتجات ونقاط الوصول.

1. تعزيز البيئة التنظيمية للمؤسسات المالية غير المصرفية: تطوير وتنفيذ لوائح تدعم النمو وكفاءة التشغيل للمؤسسات المالية غير المصرفية. ويشمل ذلك إصدار إرشادات حول الترخيص والإشراف وإدارة المخاطر لضمان قدرة المؤسسات المالية غير المصرفية على المساهمة بفعالية في الشمول المالي. كما يشمل أيضا إنشاء مسارات لمنظمات غير حكومية كبيرة تعمل في مجال التمويل الأصغر لكي تخضع لإشراف البنك المركزي العراقي. ونظرا لأهمية، هناك حاجة إلى مراقبة فعاليتها (على سبيل المثال، مراقبة ما إذا كانت تحفز بشكل فعال دخول مقدمين جدد ومدى وصولهم) وتعديله عند الحاجة.

2. تعزيز شبكات الهاتف المحمول وشبكات الوكلاء وكذلك زيادة قبول التجار: الاستفادة من شبكة المنافذ لتوسيع شبكات الوكلاء والوصول إلى المجتمعات الأكثر بعدا. تنظيم وتوحيد الخدمات المقدمة عبر شبكة المنافذ من خلال وضع معايير رسمية وتحديث الإطار التنظيمي. تبسيط إجراءات التسجيل للوكلاء والتجار وتقديم حوافز لتوسيع نطاق تواجدهم.

3. تعزيز تطوير منتجات وخدمات مالية أكثر تنوعا وملاءمة: زيادة الوعي في السوق بأهمية تقديم منتجات مخصصة أكثر (مثل الادخار والائتمان والتأمين والمعاشات التقاعدية والاستثمار) للشرائح المحرومة المختلفة، بما في ذلك تلك المقدمة عبر القنوات الرقمية. يمكن أن يطبق ذلك من خلال عقد جلسات تعليمية تركز على المنتجات مع القطاع المالي لزيادة الفهم العام لكيفية عمل هذه المنتجات وأفضل الممارسات لانتشارها، وكذلك استكشاف إمكانية تقديم تسهيلات للابتكار مثل حاضنات الابتكار لرعاية المنتجات الجديدة. على السلطات أيضا إجراء مراجعة شاملة لسياسة التمويل التنموي والمؤسسات والخطط، بما في ذلك الضمانات المطلوبة بهدف الحد من تكلفتها ومخاطرها، وإزالة التشوهات السوقية وكذلك تحسين فعاليتها عبر التركيز على تعبئة رأس المال الخاص بدلا من التقديم المباشر للخدمات المالية. ويشمل ذلك أيضا مراجعة وتعديل التشريعات ذات الصلة التي تدعم إنشاء وتقديم المنتجات والخدمات المالية، عند الحاجة.

الركيزة الثانية - حماية المستهلك والوعي المالي

يمكن ان تؤدي الممارسات السوقية السيئة من قبل مقدمي الخدمات المالية الى تقويض الثقة وخاصة بين المستهلكين ذوي الدخل المنخفض والثقافة المالية المحدودة. وقد يدفع نقص الثقة إلى توجه هؤلاء المستهلكين نحو مصادر مالية غير رسمية أو إلى الانسحاب تماما من القطاع المالي الرسمي، مما يقلل من الشمول المالي العام. ولمعالجة هذه المشكلات، يعمل صناع السياسات على تطوير مبادرات لتعزيز حماية المستهلك في القطاع المالي. وكجزء من الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، سيتم الحفاظ على الجهود المبذولة لتعزيز الأطر التنظيمية والممارسات الإشرافية لحماية المستهلك المالي وتوسيع نطاقها. وتهدف هذه الإجراءات إلى حماية المستهلكين وبناء الثقة وتشجيع اعتماد المنتجات المالية واستخدامها بشكل أكبر في العراق.

في العراق، يعد انخفاض الثقافة المالية والتصورات السلبية حول الخدمات المالية الرسمية بين الأفراد وكذلك المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عوائق رئيسية في تبني واستخدام المنتجات والخدمات المالية بشكل فعال، مما يحد من فوائد الشمول المالي. يعد تعزيز الثقافة المالية عبر جميع شرائح المجتمع أمرا ضروريا لتعزيز الشمول المالي، لأنه يمكن الأفراد والشركات من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة واستخدام الخدمات المتاحة بشكل أفضل.

أهداف الركيزة الثانية - حماية المستهلك والوعي المالي

1. تعزيز الإطار القانوني لحماية المستهلك المالي والإشراف على سلوك السوق: توضيح وتعزيز التفويض القانوني والترتيبات المؤسسية لسلطات القطاع المالي لخلق الظروف المناسبة لتنظيم وإشراف شامل وفعال لحماية المستهلك داخل القطاع المالي.

2. وضع التزامات شاملة لحماية المستهلك المالي عبر جميع مقدمي الخدمات المالية: ضمان التزام جميع مقدمي الخدمات المالية بنفس المبادئ القانونية للإفصاح والشفافية والمعاملة العادلة وسلوك الأعمال وتسوية النزاعات الداخلية.

3. تحسين آليات تسوية النزاعات: تطوير وتعزيز آليات تسوية النزاعات الداخلية والخارجية لتوفير قنوات متاحة وميسورة التكلفة ومستقلة للمستهلكين الماليين لحل النزاعات. ضمان أن تكون هذه الآليات ذات موارد كافية وعادلة وخاضعة للمساءلة وفعالة، وتقدم حلولاً في الوقت المناسب لقضايا المستهلكين.

4. تعزيز برامج التثقيف المالي لتمكين المستهلكين الماليين: تعزيز برامج التثقيف المالي في البلاد من خلال تقييم مستويات المعرفة الحالية بين السكان العراقيين، وتحسين تنسيق مبادرات التثقيف المالي بين مقدمي الخدمات مع التركيز على الفئات الهشة، وتحسين قنوات التسليم لتحقيق وصول ومشاركة أفضل.

5. تعزيز قدرة المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للوصول إلى النظام المالي: تحسين الثقافة المالية وقدرة المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المجالات الرئيسية مثل التخطيط المالي، وإدارة الائتمان، وفهم المنتجات المالية، لبناء مجموعة من المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المؤهلة للتعامل مع القطاع المالي الرسمي.

الركيزة الثالثة - تقديم الخدمات المالية الرقمية المبتكرة والتكنولوجيا المالية

تتمتع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة وحلول التكنولوجيا المالية بالقدرة على تقديم منتجات مالية ميسورة التكلفة وسهلة الوصول إلى المستهلكين المحرومين من الخدمات. وبالنسبة للمؤسسات المالية، توفر هذه التقنيات قنوات فعالة من حيث التكلفة للوصول إلى جمهور أوسع من خلال نماذج مستدامة. ويمكن أن يؤدي الترويج لمجموعة متنوعة من الخدمات المالية الرقمية المصممة جيداً وعالية الجودة إلى تعزيز اعتماد المستهلكين واستخدامهم. ومن خلال الاستفادة من التمويل الرقمي وأنظمة الدفع، يمكن للمؤسسات المالية توسيع نطاق وصولها بشكل فعال وتقديم خدمات قيمة لأولئك الذين هم في أمس الحاجة إليها، بالإضافة إلى إدخال غير المتعاملين مع المصارف سابقاً إلى نطاق الخدمات المالية الرسمية.

أهداف الركيزة الثالثة - الخدمات المالية الرقمية المبتكرة والمدفوعات

1. تعزيز بيئة تنظيمية داعمة: إنشاء إطار تنظيمي يقدم توجيهات للسوق في الوقت المناسب، وشفافية، وبشكل متسق. سيساعد ذلك المؤسسات المالية على التعامل مع المتطلبات التنظيمية بشكل أكثر فعالية ويشجع الابتكار مع ضمان الامتثال.

2. تعزيز تبني المدفوعات الرقمية: زيادة طلب المستهلكين على حلول الدفع الرقمي من خلال مبادرات التثقيف المستهدفة والحوافز المقدمة للتجار والمستهلكين مثل الإعفاءات الضريبية أو الخصومات. الترويج لمزايا السهولة والأمان في المدفوعات الرقمية لزيادة قبولها واستخدامها.

المُمكّنات الأساسية للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي

المُمكّن الأول: البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تؤدي البنية التحتية المالية القوية مثل سجلات الائتمان العامة أو مكاتب الائتمان الخاصة وأنظمة الدفع وسجلات المعاملات المضمونة والضمانات المنقولة دوراً حاسماً في تمكين مقدمي الخدمات المالية من تقييم العملاء بشكل فعال، وتقديم منتجات ميسورة التكلفة، وتوسيع الخدمات إلى المناطق النائية من خلال قنوات فعالة من حيث التكلفة.

لا يزال القطاع المالي في العراق يفتقر إلى أنظمة دعم حيوية، على الرغم من قيام البنك المركزي العراقي بوضع بنى تحتية مهمة للمدفوعات مثل غرفة المقاصة الآلية، ونظام تشغيل البطاقات، ونظام التسوية الإجمالية الآنية. إن أنظمة سجلات الضمانات والتقارير الائتمانية غير متطورة وتتميز بقلّة الاستخدام وضعف التغطية، وقلة التمويل حيث إنه لم يتم إنشاء سجل للضمانات المنقولة حتى الآن. ونتيجة لهذا التفاوت، لا يزال هناك طلب كبير على القروض غير ملبي، وخاصة بالنسبة للأسر الصغيرة والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لديها ضمانات عقارية قليلة أو معدومة. لذلك، فإن الجهود المستمرة لتعزيز إطار معلومات الائتمان والضمانات المنقولة وأنظمة الدفع ضرورية لتقوية هذه البنية التحتية. وستتلقى هذه المبادرات دعماً مستمراً في إطار الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

من جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعتبر البنية التحتية الرقمية حاسمة للشمول المالي في العراق، حيث تقدم فرصة فريدة لتحويل المشهد الاقتصادي والاجتماعي للبلاد. يتطلب تعزيز التمويل الرقمي سياسات تمكينية للمدفوعات الرقمية، ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي، والتعاون بين شركات الاتصالات ومقدمي الائتمان عبر الإنترنت. إن دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الإنترنت الميسور التكلفة والموثوق والاتصال الكهربائي، والسياسات الداعمة، أمر ضروري لنظام دفع رقمي فعال. بينما يقع تطوير البنية التحتية الداعمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خارج نطاق صلاحيات البنك المركزي العراقي والاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، فمن الضروري البدء في مناقشات حول هذا الموضوع من خلال شراكات بين القطاعين العام والخاص.

أهداف المُمكّن الأول: البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1. **توسيع وتعزيز أنظمة المعلومات الائتمانية:** تحسين تغطية ودقة مكاتب الائتمان من خلال ضم جميع مقدمي الخدمات المالية إليها، وضمان حصول مقدمي الخدمات المالية على بيانات موثوقة لتقييم الجدارة الائتمانية، لا سيما للشرائح المحرومة مثل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد ذوي الملفات الائتمانية الضعيفة. بالإضافة إلى ذلك، استكشاف استخدام البيانات البديلة لتقييم الائتمان لدعم الأفراد الذين ليس لديهم تاريخ ائتماني تقليدي أو أصول غير منقولة، وبالتالي تعزيز الشمول المالي ودعم النمو الاقتصادي بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق.

2. **تعزيز أنظمة الدفع:** تفعيل الاستراتيجية الوطنية للمدفوعات واتخاذ خطوات لتحديث وتوسيع أنظمة الدفع لتسهيل المدفوعات الأسرع والأكثر أماناً وبأسعار معقولة، وزيادة الوصول للسكان في المناطق النائية وذوي الدخل المحدود. الاستثمار في تطوير بنية تحتية رقمية قوية لدعم أنظمة الدفع الرقمي السلسة. تعزيز البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للمعاملات الرقمية الفعالة والموثوقة، مما يسهل التوسع في تبني المدفوعات الرقمية.

3. تطوير إطار عمل شامل للمعاملات المضمونة: تعزيز السجل المركزي للضمانات غير المنقولة وإنشاء سجل للضمانات المنقولة لتبسيط عملية تأمين القروض، مما يسهل على الأفراد والشركات الاستفادة من الأصول والحصول على الائتمان الرسمي.
4. تعزيز قابلية التشغيل البيئي: ضمان قابلية التشغيل البيئي عبر البنية التحتية المالية، مما يتيح إجراء معاملات سلسلة بين المؤسسات المالية المختلفة وحسابات الدفع الإلكتروني وأنظمة الدفع لتوسيع وصول المستهلكين وتحسين تجربة المستخدم.
5. تحسين خصوصية وأمن البيانات: تعزيز الضمانات لحماية بيانات المستهلكين وضمان الثقة في النظام المالي، وتشجيع المشاركة الأكبر في القنوات المالية الرسمية.
6. إكمال نشر الهوية الرقمية: بعد نظام الهوية الرقمية العامل والمنتشر على نطاق واسع ضروريا لتحسين الوصول إلى الخدمات العامة والخاصة، وضمان الشمول، ودعم الأنشطة الاقتصادية. دراسة كيفية الاستفادة من هذه الهوية الرقمية لتحسين العناية الواجبة بالعملاء والإبلاغ.

الممكن الثاني: تمكين الأطر القانونية والتنظيمية

يُعد إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية قوية أمرا ضروريا لتحقيق الشمول المالي الشامل. تتضمن هذه الخطوة الأساسية قيام البنك المركزي العراقي، وبالتعاون مع أصحاب المصلحة من القطاعين الخاص والعام، بمعالجة الإصلاحات القانونية العاجلة في الأطر القانونية والتنظيمية الحالية. هذه الإصلاحات ضرورية لإنشاء نظام مالي يعمل بشكل جيد، ويعزز تطوير وتوافر منتجات مالية عالية الجودة.

أهداف الممكن الثاني: تمكين الإطار القانوني والتنظيمي

- 1- تعزيز الابتكار المالي: دعم تطوير المنتجات والخدمات المالية المبتكرة من خلال خلق بيئة تنظيمية تشجع التجارب والتقدم التكنولوجي. ويشمل ذلك تبني اللوائح التي تسهل إدخال التقنيات الجديدة مع الحفاظ على الرقابة التنظيمية.
- 2- تحقيق التوازن بين النزاهة المالية وأهداف الوصول: ضمان تحقيق اللوائح توازنا فعالا بين النزاهة المالية وهدف الوصول الشامل إلى الخدمات المالية. ويتضمن ذلك فرض تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب مع تصميم لوائح لا تعيق الوصول إلى الحسابات المالية الرسمية للسكان المحرومين من الخدمات.
- 3- توحيد وتبسيط عمليات اعرف عميلك: تبسيط وتوحيد إجراءات اعرف عميلك لضمان الاتساق عبر القطاع المالي. تنفيذ نهج متعدد المستويات يتماشى مع تعقيد متطلبات اعرف عميلك والمخاطر المرتبطة بها، مما يسهل على العملاء ذوي المخاطر المنخفضة الوصول إلى الخدمات المالية مع الحفاظ على ضمانات قوية.
- 4- تعزيز البيئة القانونية والتنظيمية الموالية للقطاع الخاص: تعزيز بيئة مواتية للقطاع الخاص من خلال سن وتعزيز القوانين / اللوائح المتعلقة بالإبلاغ عن الائتمان والمعاملات المضمونة وقوانين الإفلاس وحماية المستهلك.

الممكن الثالث : التزام القطاعين العام والخاص

في العراق تحديداً، حيث لا يوجد تعاون مؤسسي وثيق بين المؤسسات الرئيسية التي تعتبر محورية لدفع عجلة الشمول المالي، فإن الالتزام ومشاركة القطاعين العام والخاص أمر بالغ الأهمية. ويضمن هذا التمكين الأساسي أن تعمل كل من الهيئات الحكومية والمؤسسات الخاصة بشكل تعاوني لخلق بيئة متماسكة وداعمة لتوسيع الخدمات المالية. ويمكن للالتزام القوي من كلا القطاعين أن يدفع إلى تنفيذ سياسات فاعلة، وتعزيز الابتكار وتعبئة الموارد اللازمة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. ويمكن إظهار الالتزام والتعاون من خلال مجموعات العمل عبر القطاعات، وأجتماعات الطاولة المستديرة الدورية لمناقشة مختلف الموضوعات والاتفاق عليها، وتجميع الموارد لتنفيذ مبادرات الشمول المالي، وغيرها.

أهداف الممكن الثالث: التزام القطاعين العام والخاص

- 1- تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص: تشجيع التعاون بين الوكالات الحكومية والمؤسسات المالية ومقدمي التكنولوجيا للاستفادة من خبراتهم ومواردهم المشتركة لتعزيز الشمول المالي.
- 2- إطلاق المشاريع التعاونية: بدء مشاريع مشتركة تستفيد من نقاط القوة لدى كل شريك. على سبيل المثال، القيام بتطوير منتجات أو خدمات مالية رقمية جديدة بمدخلات من شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية والهيئات التنظيمية.
- 3- الاستثمار في البنية التحتية الرقمية: تسهيل الاستثمار في البنية التحتية والتكنولوجيا الرقمية لضمان الوصول الموثوق والواسع النطاق إلى الخدمات المالية الرقمية، لا سيما في المناطق الريفية والناحية.
- 4- مواكبة التقدم: تطوير مقاييس ومؤشرات لرصد التقدم المحرز في المبادرات المشتركة وتقييم تأثيرها على الشمول المالي. مراجعة وتقييم النتائج بانتظام لتحديد النجاحات ومجالات التقدم.

4. آليات التنسيق والتنفيذ

يتطلب التنفيذ الناجح للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي قيادة قوية وهيكل حوكمة متين. يعد إنشاء هيكل حوكمة واضح أمراً حيوياً لضمان المساءلة، وتبسيط عملية اتخاذ القرار، والحفاظ على الزخم طوال عملية التنفيذ. وينبغي أن يتضمن هذا الهيكل أدواراً ومسؤوليات محددة جيداً للكيانات الرئيسية. تم اقتراح إطار حوكمة شامل للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق، والذي تم تصميمه لضمان الرقابة الفاعلة، وتوجيه السياسات والمراقبة المستمرة طوال مرحلة التنفيذ.

4-1 اللجنة الوطنية للشمول المالي

ستقدم اللجنة القيادة الشاملة وتوجيه السياسات والتوجيه الاستراتيجي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، والإشراف على تنفيذه بدعم من قسم الشمول المالي /شعبة الاستراتيجيات. يرأس اللجنة الوطنية للشمول المالي محافظ البنك المركزي العراقي وستضم المؤسسات التالية: وزارة المالية، وزارة التربية، وزارة الداخلية، وزارة الاتصالات، وممثلين عن المؤسسات المالية الخاصة والمجتمع المدني.

- اعتماد وإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في العراق.
- دمج أولويات وإجراءات الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الاستراتيجيات المؤسسية وخطط العمل للمؤسسات الأعضاء في اللجنة المعنية.
- الإشراف على تنفيذ الإصلاحات التشريعية والسياسية والبنية التحتية الرئيسية اللازمة لتحقيق أهداف استراتيجية الشمول المالي الوطنية في العراق.
- ضمان كفاية المخصصات المالية لدعم تنفيذ إصلاحات الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.
- عقد اجتماعات نصف سنوية لمراجعة تقدم الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي وإجراء التعديلات اللازمة ومراجعة خطة العمل حسب الحاجة.
- إبلاغ الآخرين بالتقدم والنتائج المتعلقة بأهداف الشمول المالي الوطنية في العراق.

4-2- قسم الشمول المالي /شعبة الاستراتيجيات

ستقوم شعبة الاستراتيجيات ، ومقرها البنك المركزي العراقي، بالإشراف على التنفيذ اليومي للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، وضمان التوافق مع خطة التنفيذ والتوجيهات الصادرة عن المجلس الوطني للشمول المالي. كما ستعمل على تسهيل إنشاء فرق العمل وتنسيق ومراقبة جهود مختلف الكيانات العاملة لتحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي ، وتقديم الدعم الفني والإداري اللازم.

ستقوم شعبة الاستراتيجيات بما يلي :

- وضع خطة عمل سنوية .
- تقديم الدعم الفني والإداري لفرق العمل والمجلس الوطني للشمول المالي، بما في ذلك المهام مثل جمع البيانات ونشرها، التدريب الفني وتنظيم الاجتماعات.
- جمع مستجدات التقدم المحرز من فرق العمل وتجميعها في تقارير شاملة.
- تزويد اللجنة الوطنية بتقارير فصلية حول تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.
- تطوير نظام/فريق لرصد التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي بما يتماشى مع خطة العمل.
 - تنفيذ إطار نتائج الرصد والتقييم، بما في ذلك جمع البيانات وتقييمها ، لتتبع التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف.
 - إجراء البحوث لإعلام ودعم تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي ، حسب الضرورة والإمكانيات بحدود الموارد المتاحة.
- إبلاغ جميع أصحاب المصلحة وعامة الجمهور بالتقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

4-3- فرق العمل الفنية

سيتم إنشاء ثلاث فرق عمل ، فريق لكل ركيزة من ركائز الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي: (1) مجموعة واسعة من مقدمي الخدمات المالية والمنتجات ونقاط الوصول. (2) حماية المستهلك المالي والوعي المالي. (3) الخدمات المالية الرقمية المبتكرة. بالإضافة إلى ذلك، سيركز فريق عمل شامل على العوامل الممكنة - البنية التحتية المالية، البيئة التنظيمية المواتية والتزام القطاعين العام والخاص - التي تدعم جميع مجالات التركيز. سيتم تكليف كل فريق عمل بشكل صريح بالنظر في الإجراءات اللازمة لتوسيع نطاق الشمول المالي للمرأة ضمن مجالاتها الفنية الخاصة. ستعمل فرق العمل كمنتديات استشارية ، تجمع بين الخبراء الفنيين من مختلف القطاعات، بما في ذلك الكيانات العامة والخاصة، بالإضافة إلى المجتمع المدني. سيتم اختيار الأعضاء بناء على خبراتهم في مجالات التركيز المعنية لضمان تعاون مستتير وفعال .

ستقوم فرق العمل بما يلي:

- تسهيل التنسيق بين الأعضاء لاعداد خطط عمل تفصيلية لمجالات تركيزهم المحددة.
- التعاون مع رواد الصناعة وأصحاب المصالح الآخرين، بالإضافة إلى القيام بأنشطة دعم داخل مؤسساتهم لضمان الحصول على التأييد اللازم وتطبيق خطط العمل المحددة.
- تزويد قسم الشمول المالي /شعبة الاستراتيجيات بتحديثات فصلية بشأن سير عملية التنفيذ والأهداف المرتبطة بها، أو تقديمها عند الضرورة.
- التوصية بأجراء تغييرات وتعديلات على خطط العمل أو الأهداف المعتمدة.

5- الرصد والتقييم

لقياس التقدم المحرز بفاعلية نحو الأهداف المحددة في الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، يعد وجود نظام رصد وتقييم رصين امرا ضروريا. ويجب أن يمتاز هذا النظام بتمويل وتنسيق جيد، ومدعوما على نطاق واسع من قبل جميع أصحاب المصلحة. سيعمل هذا النظام كأداة مساءلة رئيسية، مما يساعد على تحديد التحديات، واطهار الإنجازات، وتحسين تخصيص الموارد لضمان تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. وسيتم تصميم نظام الرصد والتقييم حول أربعة مكونات أساسية لتتبع التقدم وتوجيه تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

1- إطار النتائج الوطنية: يتمثل الهدف الأساسي لإطار نتائج الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي بضمان تنفيذ الإجراءات المحددة في خطة العمل ضمن الجدول الزمني المحدد، مع تحديد ومعالجة العقبات التي تحول دون الإنجاز في الوقت المناسب. يوضح هذا الإطار النتائج المتوقعة للأستراتيجية الوطنية للشمول المالي، ويوفر نهجا منظما لتقييم التقدم المحرز نحو تحقيق أهدافها، باستخدام مؤشرات وأهداف محددة وقابلة للقياس الكمي . يشمل الإطار الذي تم تنظيمه حسب مجالات التركيز في إطار الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، عناصر الوصول، والاستخدام والجودة، وهي عناصر أساسية لرؤية الشمول المالي في العراق. ويعرض الجدول أدناه مؤشرات "التأثير" عالية المستوى لأطار عمل النتائج الوطنية. وينبغي اعتبار إطار نتائج الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي أداة ديناميكية، حيث يتم مراجعة وتحديث المؤشرات والأهداف حسب الضرورة طوال فترة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. كما سيتم تصنيف جميع المؤشرات حسب النوع الاجتماعي (ذكور وإناث) .

جدول رقم (3) : إطار النتائج الوطنية

مجلات المواضيع	المؤشرات (مصنفة حسب الجنسين (ذكور وإناث)	2024 خط الأساس	2028 الهدف	مصدر البيانات	وتيرة اعداد التقارير	توزيع فقرات التقارير
الوصول	نقاط البيع لكل 100,000 شخص بالغ					
	عدد فروع المصارف لكل 100,000 شخص بالغ					
	عدد الوكلاء لكل 100,000 شخص بالغ					
	النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حسابات مصرفية					
	النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حسابات مالية عبر الهاتف المحمول					
استخدام	النسبة المئوية لأصحاب الحسابات الذين لديهم حساب خامل (لا يوجد إيداع / سحب في العام السابق)					
	النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون أو يستلمون مدفوعات رقمية / غير نقدية					
	النسبة المئوية للبالغين الذين يدخرون في مؤسسة مالية مرخصة					
	النسبة المئوية للبالغين الذين يقترضون من مؤسسة مالية مرخصة (بما في ذلك المصارف ومؤسسات التمويل الأصغر)					
	قيمة القروض المستحقة للمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (كنسبة مئوية من إجمالي ائتمان القطاع الخاص)					
تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	عدد المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحاصلة على قروض فعالة من مؤسسات مالية مرخصة من قبل البنك المركزي العراقي					
	عدد المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي حصلت على قروض من مؤسسات التمويل الأصغر غير الحكومية					
	النسبة المئوية للبالغين الذين يتقنون في القطاع المالي					
الجودة	عدد الشكاوى الواردة عبر أنظمة معالجة الشكاوى في لدى مقدمي الخدمات المالية والبنك المركزي العراقي					

2- **فريق التنسيق والتنفيذ:** سيتم إنشاء فريق فني متخصص لتنسيق وقيادة عملية الرصد والتقييم، يعمل تحت إشراف قسم الشمول المالي /شعبة الاستراتيجيات لضمان التنفيذ السلس وتعزيز التعاون بين جميع أصحاب المصلحة. سيكون هذا الفريق مسؤولاً عن دفع إطار عمل الرصد والتقييم إلى الأمام ، وتنسيق الجهود بين المؤسسات ، وضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. سيكون دورهم حاسماً في الحفاظ على استمرار التركيز على الأهداف، ومعالجة التحديات ، والتأكد من استمرار مشاركة جميع الأطراف المعنية وتوافقهم خلال مجمل الإجراءات.

3- **بيانات الشمول المالي الشاملة:** يعتبر الوصول إلى بيانات عالية الجودة وذات صلة وركن أساسي لنظام رصد وتقييم قوي، حيث يوفر رؤى أساسية حول التقدم وفعالية الأهداف والإجراءات المحددة في الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. سيكون تعزيز البنية التحتية لبيانات الشمول المالي في العراق أولوية قصوى، مع التركيز على توسيع نطاق وجودة البيانات المتاحة. ينبغي إيلاء اهتمام خاص لتحسين المؤشرات المحددة لجانب الطلب، التي تسجل احتياجات وسلوكيات الأفراد والشركات، مع تحسين جودة وتواتر بيانات جانب العرض أيضاً. ستغطي هذه البيانات، التي يتم جمعها مباشرة من مقدمي الخدمات المالية، بشكل شامل المجالات الرئيسية مثل تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والوعي المالي واستخدام الخدمات المالية الرقمية. تعتبر بيانات مؤشر الشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي موثوقة، يتم إصدارها بانتظام (كل 3-4 سنوات تقريباً)، وتسمح بإجراء مقارنة مباشرة بين البلدان، مما يجعلها مصدر بيانات مثالي للاستخدام. ومع ذلك، فإن تعزيز قدرة العراق على توليد بعض البيانات المحدودة كل عام أو عامين سيكون أمراً مرحباً به.

4- **نشر نتائج الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي والمراجعات النصفية:** يعد إبقاء أصحاب المصلحة والجمهور على اطلاع دائم بتقديم الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي أمراً بالغ الأهمية لإبراز النجاحات ومعالجة التحديات المستمرة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحديثات منتظمة لمجلس الشمول المالي الوطني عبر تقارير نصف سنوية بشأن التقدم في العمل و تقرير سنوي حول الشمول المالي. بالإضافة إلى ذلك، فإن إجراء مراجعات وتقييمات نصفية، إلى جانب تحديث وإعادة تنظيم أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي ومجالات السياسة، والأهداف أو الإجراءات، سيضمن استمرار ملاءمتها. يمكن لهذه الأنشطة أيضاً الكشف عن فرص جديدة وتجديد الجهود وقت الضرورة .

6. تنفيذ خطة العمل

فيما يلي الإجراءات المبكرة التي يجب إعطاؤها الأولوية للتنفيذ كجزء من الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، والمزمع تنفيذها من قبل البنك المركزي العراقي خلال الاثني عشر شهراً الأولى من التنفيذ؛ يجب أن يسبقها وضع خطة عمل سنوية وإنشاء فرق عمل فنية. هذه الإجراءات هي أيضاً تتطلب مدخلات وقيادة أساسية من البنك المركزي العراقي بدلاً من الكيانات الأخرى. ويسمح هذا المنهج للبنك المركزي العراقي بالتركيز بشكل كامل على وضع الاطار الأساسي الضروري لتحفيز الشمول المالي، بما في ذلك إطار الرصد والتقييم، قبل أن يتمكن أصحاب المصلحة الآخرون من البناء عليه بمبادراتهم المختلفة التي سيتم تضمينها في ممارسات التخطيط السنوي.

ت	الاجراء	النتائج/النتائج
1	توسيع نقاط الوصول في المناطق المحرومة من الخدمات	
1-1	اجراء مراجعة للوائح ذات الصلة لتحديد فرص الإصلاح التي تشجع المؤسسات المالية غير المصرفية (مثل المنافذ) على لعب دور أكبر في توسيع نقاط الوصول المادية والرقمية.	التقرير وخطة العمل
2-1	أصدار لائحة تنظيمية للوكلاء بشكل محايد بغض النظر عن مقدم الخدمة، تتضمن تفاصيل تبسيط إجراءات تسجيل الوكلاء، الحوافز المقبولة، والمعايير لتعزيز قابلية التشغيل البيئي للوكلاء.	مسودة لوائح الوكيل
3-1	تطوير إطار عمل للتشغيل البيئي بين المصارف والمؤسسات غير المصرفية، وكذلك بين حسابات الدفع الإلكترونية المختلفة. يشمل ذلك توجيهات تلزم اعتماد رموز الاستجابة السريعة (QR) القابلة للتشغيل البيئي.	تم تطوير إطار التشغيل البيئي بمدخلات بالتعاون مع القطاع
4-1	إجراء دراسة حول قبول التجار للمدفوعات الرقمية، بما في ذلك مراجعة جدوى وتكلفة تقديم حوافز لزيادة قبول التجار للمدفوعات الرقمية .	التقرير وخطة العمل
2	تحسين البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	
1-2	إتمام إدخال المدفوعات السريعة كجزء من التوسع الكبير للاستراتيجية الوطنية للمدفوعات.	توفر مقدمي الخدمات المالية
3	تعزيز حماية المستهلك	
1-3	مراجعة وتحديث الإطار القانوني والمؤسسي لحماية المستهلك المالي والإشراف على سلوك السوق، حسب الحاجة.	تقرير يفصل الإصلاحات القانونية والمؤسسية وخطة العمل
2-3	مراجعة وتحديث الدليل الإرشادي لسلوك السوق، حسب الحاجة.	الدليل الإرشادي الجديد و/أو المحدث
3-3	مراجعة وتحديث التزامات مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالإفصاح والشفافية والمعاملة العادلة وسلوك الأعمال وتسوية النزاعات الداخلية، حسب الحاجة.	إرشادات محدثة بشأن التزامات مقدم الخدمة
4-3	تطوير إطار عمل لتسوية النزاعات الداخلية بلائحة دامة.	إطار عمل لتسوية النزاعات الداخلية الجاهز للتنفيذ
5-3	تطوير إطار عمل لتسوية النزاعات البديلة بلائحة دامة.	مسودة إطار ولائحة لتسوية النزاعات البديلة
4	تحسين القدرة المالية	
1-4	إنشاء فريق عمل قوي ومتعدد الجهات للثقافة المالية يجتمع بشكل فصلي للتنسيق وتبادل الخبرات والدروس المستفادة والعمل كمنصة استشارية لتصميم ودمج مبادرات جديدة. سيجتمع فريق العمل بشكل فصلي وسيكون لديه تمثيل من القطاعين العام والخاص.	إنشاء فريق عمل لديه إجراءات تشغيل موحدة واضحة
2-4	تطوير/تعزيز الموقع المؤسسي داخل البنك المركزي العراقي للإشراف على التثقيف المالي، بما في ذلك تحديد كيفية تفاعل الفريق الذي يتعامل مع هذه المهمة مع الفريق الذي يركز على حماية المستهلك.	توجيه بشأن وظائف وتوزيع ومكان الوحدة التي تشرف على التثقيف المالي
3-4	تطوير مبادئ رئيسية للوعي المالي لمقدمي الخدمات المالية لتوجيه تطوير ونشر حملاتهم للتثقيف المالي. يجب تنظيم هذه المبادئ حسب نوع المنتج (أبرزها المدفوعات والادخار والائتمان) واستهداف الشرائح غير المخدومة والمحرومة (النساء وسكان الريف وما إلى ذلك).	قائمة مراجعة المبادئ
4-4	تطوير أدوات رقمية للثقافة المالية ذات منفعة عامة يمكن تنزيلها ونشرها مجاناً للمستخدم. يمكن أن تكون هذه الأدوات للأفراد والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.	تسجيلات صوتية ومرئية متاحة للجمهور من خلال موقع البنك المركزي العراقي

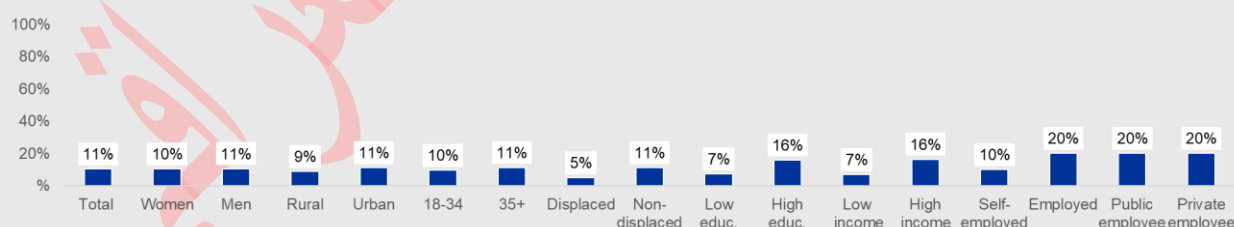
5-	تعزيز البنية التحتية للبيانات	
1-5	تقييم البنية التحتية للبيانات الوطنية لتحديد فرص الجمع المستمر لبيانات الشمول المالي	تقرير يوضح أهداف جمع البيانات
2-5	مراجعة البيانات التي المطلوبة من مقدمي الخدمات المالية مشاركتها مع السلطات الوطنية من أجل: أولاً، تقييم سبل جمع البيانات المفصلة حسب الجنس؛ ثانياً، مراجعة ما إذا كانت هناك أي مشكلات تتعلق بسلامة البيانات التي تحتاج إلى معالجة.	توجيه لمقدمي الخدمات المالية بشأن تحديثات جمع البيانات
6-	دعم تطوير منتجات جديدة تستهدف السكان غير المخدومين والمحرومين، مع التركيز بشكل خاص على النساء	
1-6	تهيئة بيئة يتم فيها تعريف السلطات الوطنية ومقدمي الخدمات والمؤسسات ذات الصلة بالقطاع بأفضل الممارسات في تصميم المنتجات التي تركز على العملاء للمنتجات والخدمات المالية في المراحل النهائية. يمكن أن يشمل ذلك اجتماعات الطاولة المستديرة تركز على المنتجات، وتسهيل التعلم من الأقران من المساهمين في الأسواق الأخرى، وما إلى ذلك.	خطة، يتم تنفيذها على مدار العام، تفصل الأنشطة التي تهدف إلى زيادة مستوى الفهم والاهتمام حول تطوير المنتجات بالكامل.

الملحق أ - النتائج الرئيسية من التشخيص الوطني للشمول المالي

أ. الوصول واستخدام الخدمات المالية

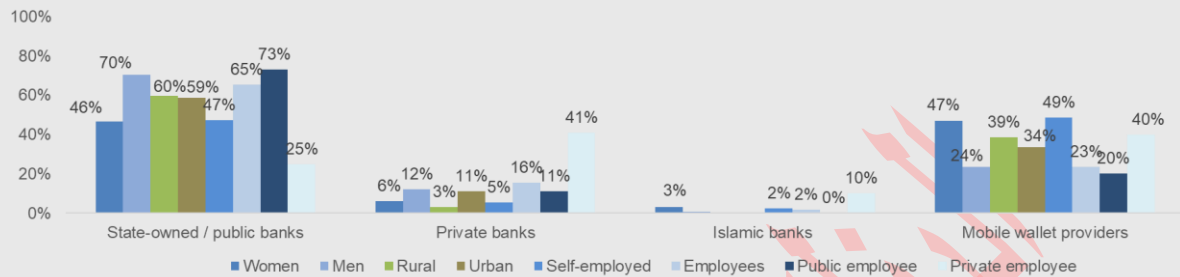
وفقاً لتشخيص الشمول المالي، تمتلك (11%) فقط من الأسر العراقية حساب مصرفي أو حساب دفع إلكتروني. ويعتبر الوصول أكثر شيوعاً لدى فئات سكان المناطق الحضرية، وغير النازحين، والأفراد ذوي الدخل المرتفع، والمتعلمين، والموظفين. الفجوة بين الجنسين ضئيلة، حيث يمتلك (10%) من النساء و(11%) من الرجال حسابات مصرفية. ويفضل مالكي الحسابات المصارف الحكومية، أما حاملي حسابات الدفع الإلكتروني فتعتبر النساء الفئة الأكثر شيوعاً، والأفراد العاملون لحسابهم الخاص، وموظفو القطاع الخاص. بينما تبقى ملكية الحسابات في المصارف الإسلامية منخفضة نسبياً.

الشكل 2: النسبة المئوية للأسر العراقية المالكة لحساب مصرفي/ حساب الدفع الإلكتروني



الكلية/النساء/الرجال/الريف/الحضر/18-34+/35+النازحين/غير النازحين/مستوى تعليم منخفض/مستوى تعليم عالي/دخل منخفض/دخل مرتفع/عاملون لحسابهم الخاص/الموظفون/موظف حكومي/موظف خاص

الشكل 3: ملكية الحسابات للبالغين العراقيين حسب نوع المؤسسة

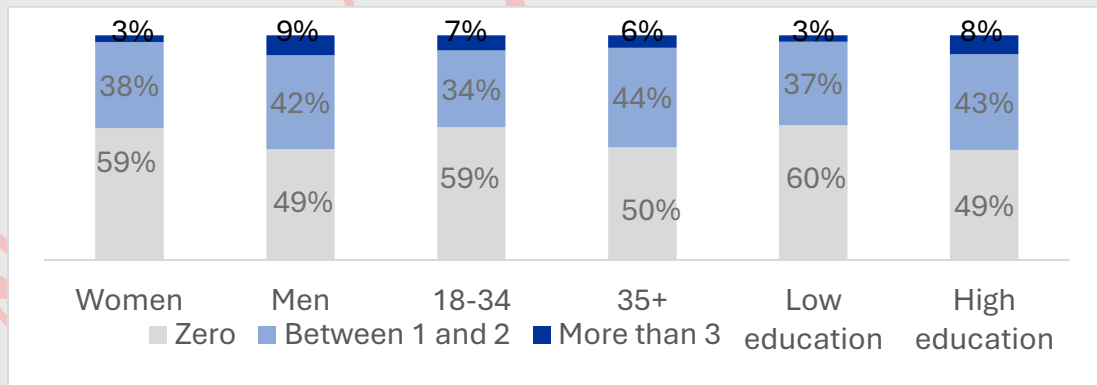


المصارف الحكومية/ المصارف الخاصة/ المصارف الاسلامية/ مزودي المحفظة الالكترونية

النساء/ الرجال/ الريف/ الحضر/ العاملون لحسابهم الخاص/ الموظفون/ الموظفون الحكوميون/ موظفون القطاع الخاص

بالإضافة إلى انخفاض ملكية الحسابات، فإن إحصائيات الاستخدام متأخرة أيضاً، حيث أفاد (54%) من مالكي الحسابات بعدم إجراء أي معاملة²⁴ في الشهر الماضي. والاستخدام مرتفع نسبياً بين البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 35 عاماً، والرجال والبالغين ذوي المستويات التعليمية الأعلى²⁵.

الشكل 4: عدد المعاملات (خلال الشهر الماضي) لأصحاب الحسابات



النساء/ الرجال/ 35+/34-18/ مستوى التعليم المنخفض/ مستوى التعليم العالي

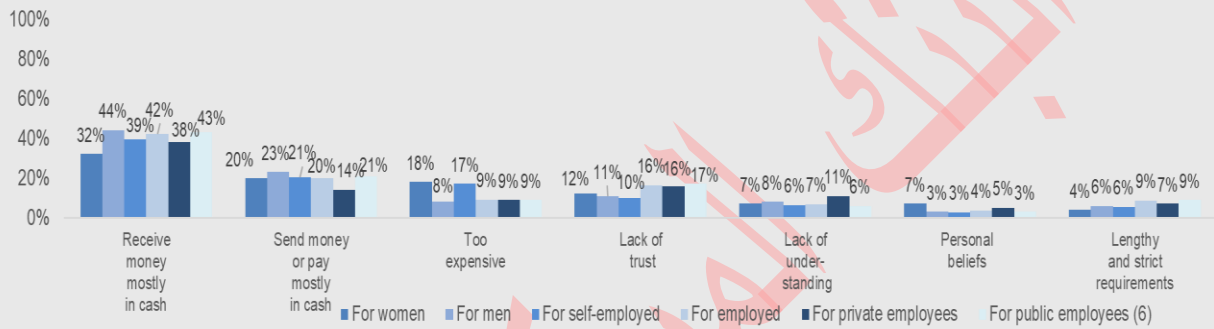
- صفر - بين 1 و2 - أكثر من 3

²⁴ يشمل أي دفعات داخلية أو خارجية للأموال، وإيداع وسحب النقود من أو في حساب (جهاز الصراف الآلي أو عبر وسائل أخرى)، والتحويلات التي يتم إجراؤها أو تلقيها، والمدفوعات أو استلام الأموال عبر الحساب المصرفي، والبطاقة، والصك، وحساب الدفع الإلكتروني أو النقد، وما إلى ذلك

²⁵ يُعرّف التعليم العالي بأنه الالتحاق بالمدسة الثانوية، أو معهد أو أعلى (ماجستير، دكتوراه).

تشمل الأسباب الشائعة لعدم امتلاك حساب مصرفي الرغبة بإجراء المعاملات نقداً والتكاليف وانعدام الثقة، وخاصة بين النساء والأفراد العاملين لحسابهم الخاص. ويشعر الشباب والعراقيون من ذوو الدخل المنخفض أن المصارف غير مكرثة بشأنهم نتيجة عدم استقرار الإيرادات. وأيضاً عدم وجود حوافز للطلاب لفتح حسابات، مثل خصومات الرسوم أو عمليات اعرف عميلك المبسطة. ويتجنب العديد من العراقيين القروض المصرفية لتجنب رسوم الفائدة، مما يساهم أيضاً في انخفاض ملكية الحسابات.

الشكل 5: أسباب عدم امتلاك حساب مالي



استلام الأموال نقداً في الغالب/ إرسال الأموال أو الدفع نقداً في الغالب/ باهظ الثمن/ انعدام الثقة/ انعدام الاستيعاب/ معتقدات شخصية / متطلبات صارمة ومطولة

للنساء/ للرجال/ العاملون لحسابهم الخاص/ للموظفون/ لموظفو القطاع الخاص/ لموظفو القطاع العام (6)

بينما أفاد التشخيص أن (19%) من العراقيين ادخلوا في مدة 12 شهراً الماضية، إلا أن الأغلبية (59%) يدخرون النقود في المنزل، بينما ادخر (8%) فقط في مؤسسة مالية رسمية. وكذلك يفضل مالكي حسابات مصرفية أو حسابات الدفع إلكترونياً التعامل نقداً بسبب عدم الثقة بالمؤسسات المالية الرسمية وتتعلق مخاوفهم بانعدام الشعور بالأمان لخزن الأموال، ومحدودية السحب، والرسوم.

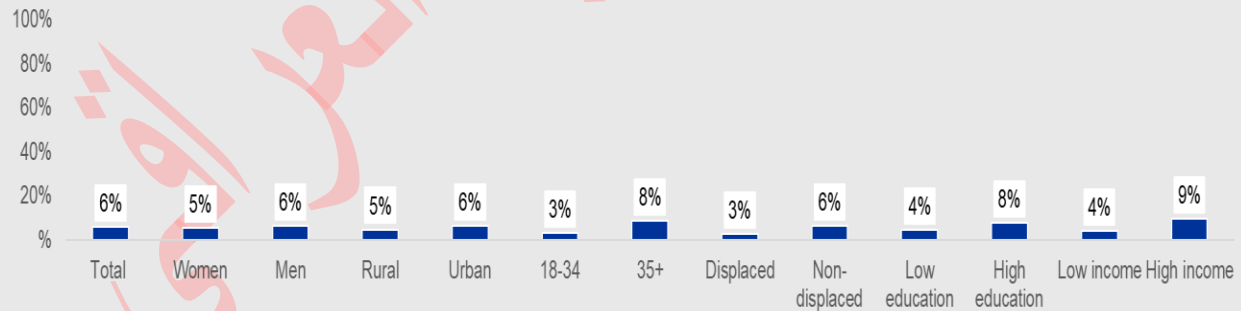
الشكل 6: التوفير حسب الآلية



الإدخار الرسمي/الإدخار الجماعي/ الشراء للإدخار/ تخزين النقد في المنزل / طرق ادخار غير رسمية أخرى

ايضا يعد استخدام منتجات الائتمان منخفض في العراق. فعلى الرغم من اقتراض (22%) من البالغين العراقيين أموالاً في الفترة الأخيرة، فإن (6%) فقط حصلوا على قرض رسمي من المؤسسات المالية الرسمية للاقتراض، واغلبهم تزيد أعمارهم عن 35 عاماً، ويتمتعون بدخل أعلى ومستويات تعليمية أعلى. ويفضل المقترضون المصارف الحكومية للحصول على القروض. ومن المرجح أن تعتمد النساء والنازحين على القروض غير الرسمية²⁶ لتلبية احتياجاتهم الائتمانية، معظم القروض غير الرسمية للنساء مصدرها من الأقارب أو الأصدقاء (60%) أو مجموعات الإدخار (27%).

الشكل 7: نسبة الإقتراض الرسمي للبالغين العراقيين



الكلية/النساء/الرجال/الريف/الحضر/18-34+/35+/النازحين/غير النازحين/مستوى تعليم منخفض/مستوى تعليم عالي/الدخل المنخفض/الدخل المرتفع

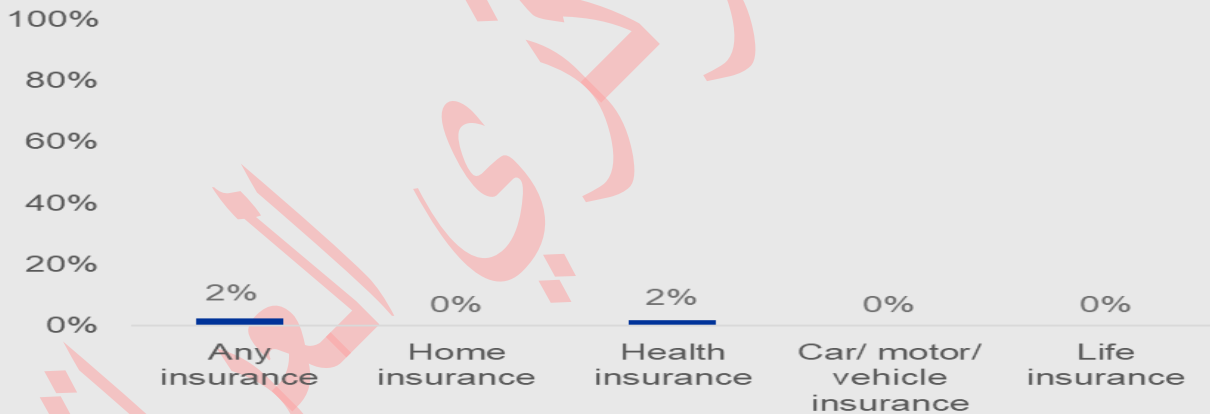
²⁶ تشمل القروض غير الرسمية قروضاً من محلات الصرافة، والتجار، ومقرضي الأموال المتخصصين، وأصحاب العمل (القطاع الحكومي أو الخاص)، ومجاميع الإدخار، والأقارب أو الأصدقاء.

تكمن الأسباب الرئيسية لتجنب القروض الرسمية المحظورات الدينية ضد دفع الفائدة وإرتفاع معدلات الفائدة. وعلى النقيض من ذلك فإن القروض غير الرسمية تتجنب تعقيدات التعامل مع المصارف أو مؤسسات التمويل الأصغر وهي أكثر سهولة. ولاحظ العديد من المشاركين أن المصارف تتردد بإقراض من لا يملكون دخلاً ثابتاً أو ضامناً مناسباً.

هناك إمكانيات كبيرة لتقنين التحويلات المالية. حيث أن (16%) من العراقيين يقومون بإرسال أو استلام الأموال محلياً أو دولياً في العام الماضي، واستخدم فقط (11%) اساليب التحويل الرسمية. أما القنوات غير الرسمية، مثل محلات الصرافة أو المنافذ، للتحويلات المحلية مفضلة أكثر لسهولة وسهولتها وتكلفتها المنخفضة والوثوق بها. أما التحويلات الدولية، فإن (ويسترن يونيون) تحظى بشعبية بسبب موثوقيتها وقدرتها على تحمل التكاليف. إن التحويلات المصرفية غير متكررة بسبب انخفاض عدد مالكي الحسابات وإرتفاع الرسوم، خاصة للتحويلات بعملة الدولار الأمريكي.

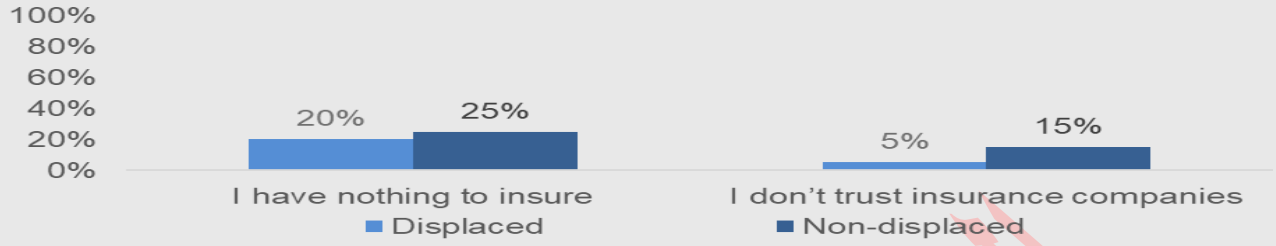
ولا تزال التغطية التأمينية منخفضة للغاية، حيث يمتلك (2%) فقط من العراقيين تأميناً غير إلزامي. والأسباب الرئيسية لعدم شراء التأمين هي نقص الوعي بالمنتجات التأمينية وعدم إمتلاك أي شيء للتأمين عليه. إضافة إلى ذلك، إنعدام الثقة بمقدمي خدمات التأمين بشكل واسع، خاصة بين غير النازحين والأفراد ذوي الدخل الأعلى.

الشكل 8: نسبة المنتجات التأمينية للبالغين العراقيين



أي تأمين/التأمين على المنزل/التأمين الصحي/ التأمين على السيارة أو المركبة أو الآلية/التأمين على الحياة

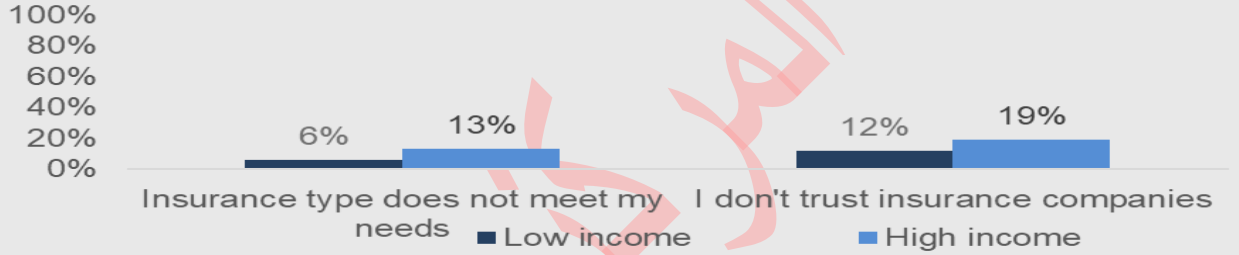
الشكل 9: اسباب انخفاض الإقبال على منتجات التأمين (السكان النازحين مقابل غير النازحين)



لا املك شئ للتأمين عليه
النازحين

لا اثق بشركات التأمين
غير النازحين

الشكل 10: اسباب انخفاض الإقبال على التأمين (حسب مستوى الدخل)



لا يلبي نوع التأمين احتياجاتي
دخل منخفض

لا اثق بشركات التأمين
دخل مرتفع

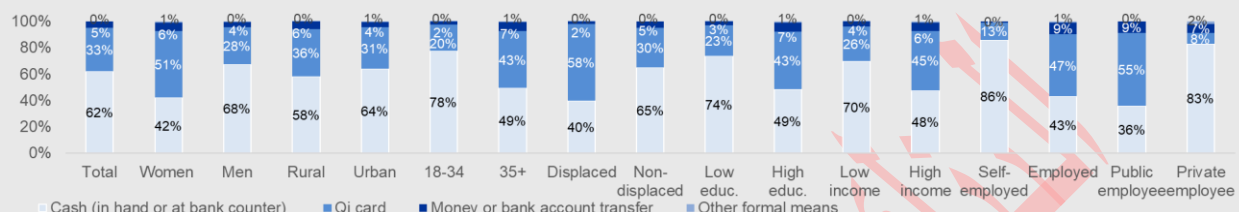
ب- الخدمات والتقنيات المالية الرقمية

على الرغم من الشعبية المتزايدة لحسابات الدفع الإلكتروني الرقمية في العراق، إلا أن (4%) فقط من الأسر لديها شخصاً يستخدم حساب الدفع الإلكتروني، مما يشير إلى إمكانات كبيرة للتوسع. وتعد فئة النساء، والأفراد ذوي الدخل المرتفع، والمتعلمين، وموظفي القطاع الخاص من الأوائل المتبنين لتلك الخدمات. وتحظى حسابات الدفع الإلكتروني بجاذبية خاصة لدى سكان المناطق الريفية وذوي الدخل المنخفض نتيجة سهولة الوصول إليها واستخدامها. وعلى الرغم من عدم استخدام حسابات الدفع الإلكتروني على نطاق واسع للإدخار، إلا أنها تحظى بتقدير الشباب لتحويل الأموال، وإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت، ودفع تكاليف الدورات التدريبية، والسفر إلى الخارج.

لا يزال النقد هو وسيلة الدفع السائدة في المجتمع العراقي. حتى بين مالكي الحسابات المصرفية أو حسابات الدفع الإلكتروني، يتم استخدام النقد بشكل أساسي في المعاملات، ويساهم عدم الاستقرار الجيوسياسي، وإنعدام الثقة في المؤسسات المالية، وإنخفاض الوعي المالي في تفضيل استخدام النقد. رغم جهود البنك المركزي العراقي في تعزيز مدفوعات نقاط البيع، هناك أكثر من (18000) نقطة سحب نقدي مقارنة بأكثر من (10.000) نقطة بيع في البلاد.

يتلقى نصف سكان العراق رواتب أو معاشات تقاعدية أو منافع اجتماعية، حيث يتم إجراء (62%) من المدفوعات نقداً. وهذا الاتجاه أكثر شيوعاً بين الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 34 عاماً، وذوي الدخل ومستويات التعليم المنخفضة، والعاملين لحسابهم الخاص، وموظفي القطاع الخاص.

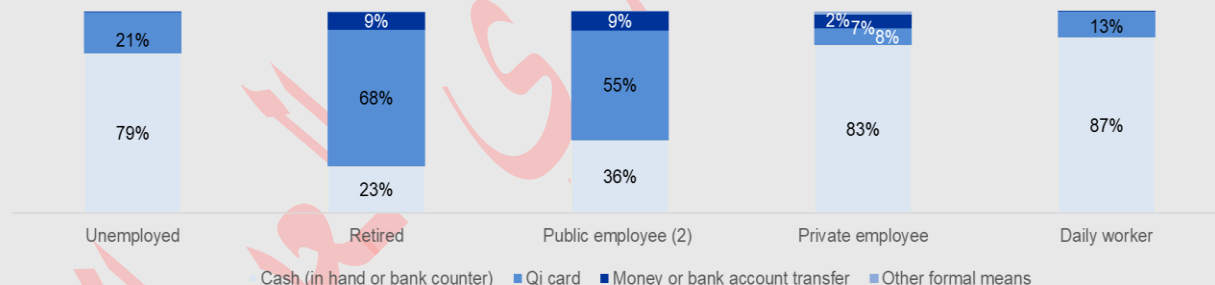
الشكل 11: طرق استلام المدفوعات الحكومية (عبر التركيبة السكانية).



الكلي/النساء/الرجال/الريف/الحضر/18-34/35+/النازحين/غير النازحين/مستوى تعليم منخفض/مستوى تعليم عالي/الدخل المنخفض/الدخل المرتفع/الأشخاص العاملون لحسابهم/الموظفون/الموظفون الحكوميون/ موظفو القطاع الخاص -النقد(يدويا أو لدى المصرف) – بطاقة كي - تحويل الاموال او عبر حساب مصرفي- وسائل رسمية اخرى

يعتبر استلام الرواتب والمعاشات التقاعدية عبر الوسائل الرقمية أكثر شيوعاً بين المتقاعدين وموظفي القطاع العام.

الشكل 12: طريقة استلام الأجور (حسب نوع العمل)

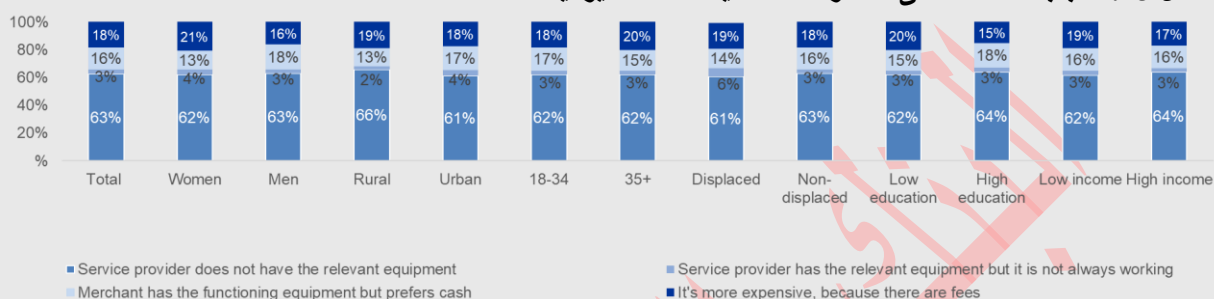


غير الموظفين/ المتقاعدون/موظفون حكوميون (2)/ موظفو القطاع الخاص/العمال بالاجر اليومي -النقد(يدويا أو لدى المصرف) – بطاقة كي - تحويل الاموال او عبر حساب مصرفي- وسائل رسمية اخرى

يقوم (97%) من العراقيين بالسحب أو الاحتفاظ بكامل رواتبهم أو معاشاتهم التقاعدية أو منافعهم الاجتماعية نقداً، مع نسب أقل بين الأفراد ذوي الدخل المرتفع والمتعلمين. وعلى الرغم من أن العديد من ذوي الدخل المنخفض يستخدمون بطاقة كي الخاصة بهم للحصول على مساعدات الضمان الاجتماعي، إلا أنهم يستخدمونها بشكل أساسي لعمليات السحب النقدي، مما يشير إلى أن إمكانيات بطاقة كي لتحقيق الشمول المالي الأوسع لا تزال غير مستغلة بشكل كامل.

ويستخدم (95%) من العراقيين النقد لجميع نفقاتهم، بما في ذلك الإيجار وفواتير الكهرباء والصيديات المحلية ومحلات البقالة. والحاجز الرئيسي للمدفوعات غير النقدية هو نقص وسائل الدفع بين مزودي الخدمات، وكذلك الرسوم. وغالبا ما يكون مستوى الوعي المالي لدى النازحين وذوي الدخل المنخفض قليلا، مما يزيد التفضيل للحلول القائمة على النقد.

الشكل 13: اسباب الاعتماد على المدفوعات النقدية للنفقات اليومية

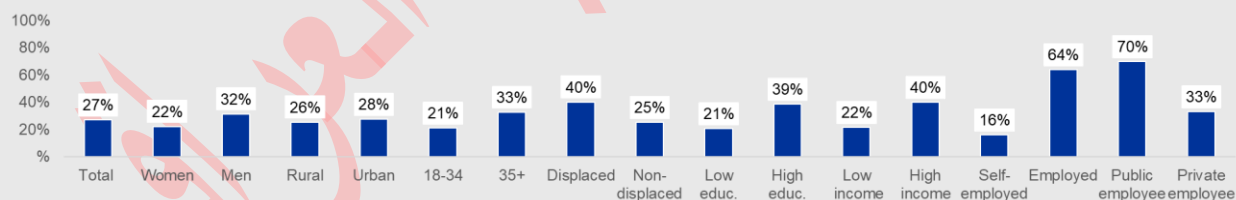


الكلي/النساء/الرجال/الريف/الحضر/18-34+/35+/النازحين/غير النازحين/مستوى تعليم منخفض/مستوى تعليم عالي/الدخل المنخفض/الدخل المرتفع

- لا يمتلك مقدمو الخدمة المعدات ذات الصلة
- يمتلك التاجر المعدات العاملة لكنه يفضل الدفع نقدا
- يمتلك مقدمو الخدمة المعدات ذات الصلة الا انها لا تعمل دائما
- تعتبر باهضة الثمن بسبب فرض الاجور

يستخدم (27%) فقط من العراقيين حلول وسائل الدفع غير النقدية لإجراء معاملة لمرة واحدة على الأقل شهريا، ويرتفع الرقم بين ذوي الدخل المرتفع/المتعلمون والنازحون والموظفون الحكوميون.

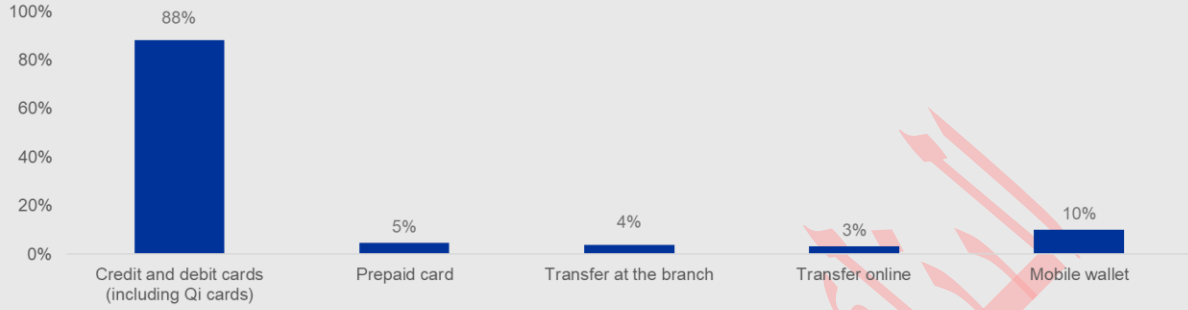
الشكل 14: نسبة سكان العراق من مستخدمي وسائل الدفع غير النقدية (عبر مجاميع سكانية مختلفة)



الكلي/النساء/الرجال/الريف/الحضر/18-34+/35+/النازحين/مستوى تعليم منخفض/مستوى تعليم عالي/الدخل المنخفض/الدخل المرتفع/الأشخاص العاملون لحسابهم/الموظفون الحكوميون/موظفو القطاع الخاص

يستخدم معظم العراقيين حلول/وسائل دفع غير نقدية، بطاقات الائتمان أو الخصم (بما في ذلك بطاقات كي وغيرها)

الشكل 15: أكثر طرق الدفع غير النقدية شيوعاً

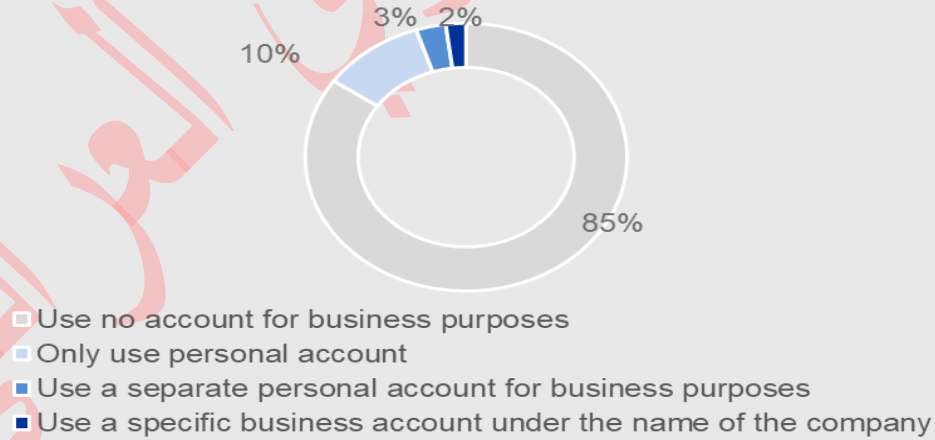


بطاقات الخصم والائتمان (تتضمن بطاقات كي)/البطاقة المدفوعة مسبقاً/التحويل في الفرع/التحويل عبر الانترنت/المحفظة الإلكترونية

ج- تمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

ان الغالبية العظمى من المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة²⁷ في العراق اي (9 من أصل 10) غير رسمية، والصغيرة الحجم تشمل من (1-3 موظفين) ومملوكة للذكور. وحوالي (72%) من المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في العراق لا تملك أي شكل من أشكال الترخيص أو التسجيل. ويبلغ انتشار الحسابات لأغراض تجارية (14%) فقط، و (2%) فقط من المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تستخدم حساب تجاري مخصص بإسم شركة.

الشكل 16: ملكية الحسابات بين المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في العراق



- عدم استخدام حساب لأغراض الاعمال التجارية
- استخدام حساب شخصي فقط
- استخدام حساب شخصي منفصل لأغراض الاعمال التجارية
- استخدام حساب محدد لأغراض الاعمال التجارية بأسم الشركة

²⁷ المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة محددة وفقاً لتصنيف حجم العمالة، المستخدم من قبل وزارة التخطيط: المشروع الصغير جداً يشمل من (1 إلى 3) موظفين (بما في ذلك المالك)، المشروع الصغير يشمل من (4 إلى 9) موظفين (بما في ذلك المالك) والمشروع المتوسط يشمل من (10 إلى 29) موظفًا (بما في ذلك المالك). يمكن أن يكون المشروع الصغير والمتوسط مسجلاً أو غير رسمي.

أن تسجيل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة يستغرق وقتاً طويلاً ومكلفاً، مما يمنع العديد من الشركات الصغيرة من فتح حسابات رسمية. وقد أعرب معظم مالكي المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المشاركين في نقاشات مجموعات التركيز عن قلة اهتمامهم بالخدمات المصرفية الرسمية، مشيرين إلى ترددهم في دفع رسوم مقابل الحسابات في بيئة تهيمن عليها المعاملات النقدية. ونتيجة لذلك، تعمل (85%) من المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة دون حساب تجاري، معتمدة بشكل أساسي على النقد. ويتجنب البعض أيضاً التسجيل واستخدام أجهزة نقاط البيع للتهرب من التدقيق من قبل السلطات. وبينما تُظهر المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بقيادة الرجال في المناطق الحضرية بعض الاهتمام بحسابات الدفع الإلكترونية، وتعتمد المشاريع المنزلية بقيادة النساء حصراً على النقد في النفقات والأصول.

ويتردد مالكو المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أيضاً في طلب القروض من المؤسسات المالية الرسمية. بسبب ارتفاع أسعار الفائدة، وعدم الامتثال للشريعة الإسلامية، وعمليات التقديم المطولة، وصعوبة الحصول على كفلاء ضامنين. بالإضافة إلى ذلك، يعتقد مالكو المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أن عدم وجود دخل ثابت يمنهم من الحصول على القروض الرسمية، حيث لم يتقدم أي من المشاركين في مجموعات التركيز بطلب للحصول على قرض. وبدلاً من ذلك، يعتمدون على القروض غير الرسمية من العائلة أو الأصدقاء أو مجموعات الإيداع.

ومن جانب العرض، تعزف المصارف عن إقراض المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بسبب متطلبات الضامن الصارمة، وتفضل موظفي القطاع العام. وهو الضامن الأكثر شيوعاً، حيث ينبغي ألا يتجاوز سداد القرض الخاص به عن (30%) من راتبه. بينما تقدم بعض الشركات ضمانات للقروض، إلا أن التكاليف الإضافية تردع المقترضين. علاوة على ذلك، فإن استرداد القروض المتعثرة من خلال الاستيلاء على الأصول يعتبر عملية معقدة وطويلة، مما يؤدي إلى عزوف المصارف عن إقراض المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وقد يساعد إحياء الشركة العراقية لضمان الودائع في التخفيف من هذه المشكلة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الطابع غير الرسمي لمعظم المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، التي تقتصر إلى الوضع القانوني، يعيق تفاعلها مع المؤسسات المالية.

لا يسمح الإطار التنظيمي إلا للأفراد أو الشركات الوطنية بالاستثمار في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ومع وجود شركتين فقط مرخصتين من قبل البنك المركزي العراقي يظل المعروض من الخدمات المالية للمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة محدوداً. كما لا تحصل تلك المشاريع على أية مزايا ضريبية أو معاملة تفضيلية في المناقصات العامة، مما يتركها على قدر المساواة مع الشركات الكبيرة، مما يزيد من إعاقة نموها.

د. حماية المستهلك والثقافة المالية:

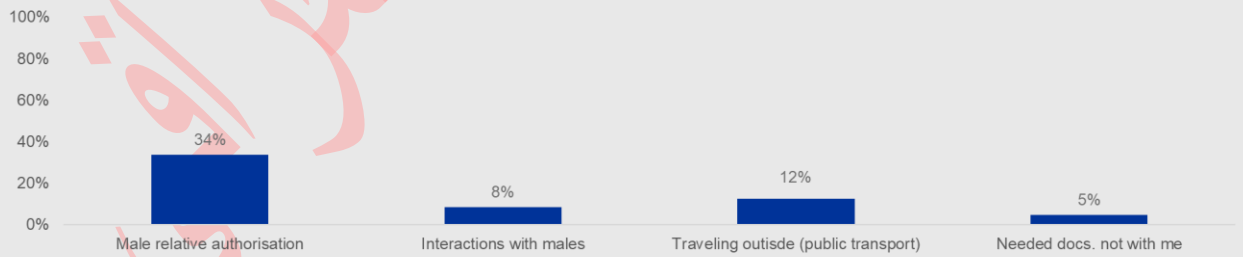
يمثل إنعدام الثقة في المؤسسات المالية الرسمية قضية متكررة في العراق. حيث يثق أكثر (40%) من العراقيين في المصارف الحكومية بالنسبة للإيداعات والمدفوعات، وما يقارب الثلث تتقدم ثقته في جميع المؤسسات المالية. ويتجنب العديد من العراقيين المعاملات المصرفية أو أنظمة نقاط البيع لمنع أطراف ثالثة من الوصول إلى معلوماتهم المالية، وخاصة التهرب من الضرائب، مما يعيق نمو القطاع المالي الرسمي.

كما أن انعدام الثقة بالمصارف متجذر من التجارب السلبية السابقة، مثل الحالات الشخصية أو المعروفة على نطاق واسع لفشل المصارف. وشعور بعض العراقيين بالقلق من استخدام المصارف لودائعهم في الاستثمارات، مما يؤدي إلى مخاوف عدم القدرة على سحب أموالهم عند الحاجة. وفي المناطق الريفية، غالباً ما تكون المؤسسات المالية الرسمية بعيدة، مما يجعل الوصول إليها أقل، بينما الوكلاء المحليون (المنافذ) تكون قريبة وتقدم خدمات سريعة ومريحة دون بيروقراطية المصارف.

تسلط نتائج مجموعات التركيز الضوء على أن العديد من العراقيين يشعرون بالإقصاء من النظام المالي الرسمي بسبب الدخول غير المستقرة أو المنخفضة. ذكر المشاركون أنهم يفتقرون إلى المعرفة حول المؤسسات المالية وخدماتها، وشعروا بأن الرسوم المصرفية مرتفعة. بالإضافة إلى ذلك، الاعتقاد بأن الحصول على القرض غير مرجح، مما يقلل حافزهم لفتح حساب مصرفي.

بالنسبة للنساء، وخاصة الأحداث والنازحات والأقل تعليماً، فإن الوصول إلى الخدمات المالية محدود بشكل أكبر. حيث أن حوالي (34%) من النساء حسب الدراسة التشخيصية بحاجة إلى موافقة قريب ذكر لاستخدام الخدمات المالية، حيث تواجه الشابات والنساء ذوات المستويات التعليمية المنخفضة عوائق أكبر. حيث أن (32%) فقط من النساء العراقيات قادرات على التحكم في أموالهن الخاصة، و كانت النساء الأكبر سناً والمتعلّقات وذوات الدخل الأعلى أكثر قدرة للاستقلال المالي.

الشكل 17: أسباب محدودية الإقبال واستخدام الخدمات المالية بين النساء العراقيات



رخصة احد الاقرباء الرجال / التعامل مع الذكور / السفر (النقل العام) / عدم امتلاك الوثائق المطلوبة

يُنظر إلى خدمة العملاء في المصارف على أنها غير فعالة وبيروقراطية بشكل مفرط. والإجراءات التي تشمل تعليمات اعرف عميلك المخصصة لمنع الاحتيال وغسل الأموال، تُعتبر مرهقة ومستهلكة للوقت. تساهم قلة الكفاءة في تقدم القطاع المالي غير الرسمي، حيث أن وكلاء (المنافذ) يقدمون خدمات أسرع وأكثر سهولة مع الحد الأدنى من الأعمال الورقية. وتتفاقم معوقات المؤسسات المالية الرسمية بسبب بطء ترويج المعاملات، مما يعيق الأفراد والشركات على حد سواء من استخدام الحسابات المصرفية للمعاملات الروتينية.

هناك وعي محدود فيما يتعلق بآليات معالجة الشكاوى والتظلم المتاحة للمستهلكين. حيث أن الأفراد ذوي الدخل المنخفض، وخاصة أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية أو النازحين، لديهم وعي محدود بآليات الشكاوى الرسمية ويفضلون مراجعة المنظمات غير الحكومية أو وكلاء (المنافذ) أو المكاتب الحكومية شخصياً لحل المشكلات. على سبيل المثال، يشتكي المزارعون، على سبيل المثال، من سوء تجارب خدمة العملاء لدى المصارف، رغم معرفتهم بوجود آليات للشكاوى مثل الخطوط الساخنة وصناديق الشكاوى. وفي المقابل، فإن الشباب المتعلمون أكثر دراية بآليات الشكاوى لحسابات الدفع الإلكترونية والبطاقات، حيث يبلغون عن تجارب إيجابية بشكل عام في حل المشكلات، وغالباً ما يستخدمون الخطوط الساخنة أو تطبيقات الهاتف المحمول.