

تجربة ماليزيا في الشمول المالي
د/نهى محمد إبراهيم النحال
مدير البحوث الاقتصادية بالبنك الأهلي المصري
دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة القاهرة

حققت ماليزيا واحدة من أعلى مستويات الشمول المالي في دول جنوب شرق آسيا، ويعبر عن ذلك البيانات التي تم اصدارها في عام 2017 من البنك الدولي Global index حيث بلغت نسبة الأفراد المالكين لحسابات في مؤسسات مالية رسمية في ماليزيا 85% مقارنة بنسبة 81% في عام 2014 و نسبة 66% في عام 2011، وذلك نظراً للسياسات التي تتبناها ماليزيا ومنها جودة النظام البيئي المساعد على التوسع في الشمول المالي حيث اتسمت إجراءات فتح حساب التوفير في البنوك الماليزية بالبساطة فيحتاج المواطن الماليزيون إلى تقديم بطاقة الهوية الرقمية الوطنية MyKad والتي تتضمن سمات بيومترية biometric features، كما يمكن فتح الحساب بمبلغ بسيط، بالإضافة إلى أنه لا يوجد رسوم سنوية للحفاظ على الحساب المصرفي مفتوح.

وتعد من أهم الأسباب التي دفعت ماليزيا للعمل على تعزيز الشمول المالي أن ماليزيا تسعى إلى تقوية نظامها المالي بما يشمل القطاع المصرفي من أجل تحقيق الاستقرار المالي وعدم الوقوع في أزمات مالية، بالإضافة إلى رغبة ماليزيا في زيادة التنمية التي تساهم في تحقيق حياة اجتماعية أفضل للمواطنين.

وفيما يلي عرض تجربة ماليزيا من حيث:

أولاً- إجراءات ماليزيا لتحقيق معدل مرتفع من الشمول المالي

ثانياً: توضيح التحديات التي واجهتها ماليزيا في طريقها للشمول المالي

ثالثاً: أهم الدروس المستفادة من التجربة الماليزية لتعزيز الشمول المالي.

أولاً: إجراءات ماليزيا لتحقيق معدل مرتفع من الشمول المالي

قامت ماليزيا بالعديد من المبادرات والإجراءات المقترنة بتحقيق نجاحها في الشمول المالي، فماليزيا خلال أكثر من 20 عام في رحلة لتوسيع مجال الخدمات المالية للأفراد، فمنذ الأزمة التي تعرضت لها ماليزيا عام 1998/1997 قامت باتخاذ العديد من الإصلاحات لتحديث وتعزيز نظامها المالي، مع التأكيد على قيام المؤسسات المالية بخدمة الفقراء من خلال تقديم منتجات وخدمات مالية مناسبة لهم ذات مصروفات منخفضة لمساعدتهم على الاستفادة من خدمات النظام المصرفي الرسمي وحماية مدخراتهم ويعبر عن ذلك الإجراءات التالية:

(1) **تخفيض ماليزيا عدد البنوك بها واندماجها مع بعض من أجل أن يكون هناك مؤسسات مالية أو بنوك أقل في العدد لكن أكثر في القوة تدعم القطاع المالي واستقراره.**

(2) **تأسيس خطة لعشر أعوام (2001-2010) أطلق عليها الخطة الرئيسية للقطاع المالي في ماليزيا Financial Sector Master Plan والتي ركزت على التنمية الشاملة للقطاع المالي في ماليزيا وهي خطة لم تقدم فقط تشخيصاً شاملاً للمشكلات التي تمنع تقدم الشمول المالي (مثل الحاجة إلى تقديم الخدمات المالية بأسعار ميسره لجميع شرائح المجتمع، وتطوير وتنوع الخدمات المالية، ووصولها للأفراد في المناطق النائية، ونشر التثقيف المالي، ووضع قواعد لحماية العملاء، وزيادة استخدام الحسابات في إجراء المعاملات المالية، وضم العمالة غير القانونية لمنظومة القطاع المالي الرسمي، وتجميع البيانات الائتمانية عن العملاء لتحديد قدرتهم على الوفاء بالمديونيات) ، ولكنها أيضاً حددت مجموعة من الإجراءات لمعالجة المشكلات.**

فقامت ماليزيا بما يلي:

- إصدار ارشادات للبنوك تطلب منهم فتح الحسابات بمبلغ يناسب شرائح المجتمع ذات الدخل المحدود، مع عدم فرض رسوم سنوية للحفاظ على الحساب المصرفي مفتوح، وتقديم منتجات مالية جديدة، وتوسيع نشر الصيرفة الإسلامية.

- التشجيع على المنافسة بين المؤسسات المالية لتحسين جودة وإمكانيات الخدمات المالية.

- إصلاح وتعزيز المؤسسات المالية التنموية Development Financial Institutions DFI في عام 2002 من خلال إعادة توجيه سياساتها لتعزيز الشمول المالي بتمويل المستثمرين في القطاعات الاستراتيجية للاقتصاد (مثل قطاعات الزراعة والتجارة والصناعة والمشروعات في مجال الطاقة المتجددة)، وذلك للمساعدة في النمو الاقتصادي والاستقرار المالي وإيجاد فرص

عمل للعديد من الأفراد وحصولهم على مصدر دخل ومن ثم يكون لديهم قدرة على الانضمام إلى المؤسسات المالية لادخار أموالهم وبالتالي شمولهم مالياً.

- فى عام 2005 تم تأسيس مكتب للوساطة المالية The Financial Mediation Bureau لضمان أن جميع مستهلكى الخدمات المالية لديهم إمكانية للوصول إلى نظام حيادى لتسوية النزاعات المالية. كما تم تقديم إجراءات لحماية المستهلك والتتقيف المالى فى 2006.

- إنشاء مكتب ائتمان Credit Bureau لتجميع البيانات المالية عن العملاء ومدى قدرتهم على الوفاء بديونهم، كما تم إنشاء وكالة تأمين للودائع Deposit Insurance Agency لحماية أموال المودعين فى حالة إذا فشل بنك ما.

- تم تعديل قواعد البنك المركزى المالىزى بمنحه السلطة القانونية لتعزيز الشمول المالى فى عام 2009، فكان البنك المركزى المالىزى هو المؤسسة المسؤولة عن دعم الشمول المالى فى مالىزيا ورائداً بين البنوك المركزية فى جميع أنحاء العالم من حيث إضفاء الطابع الرسمى للدور الهام الذى يمكن أن يلعبه البنك المركزى لتعزيز الشمول المالى.

(3) بناءً على نجاح الخطة الرئيسية للقطاع المالى فى مالىزيا (2001-2010) تم اعتماد خطوة ثانية، وهى ما أطلق عليها مخطط القطاع المالى (2011-2020) The Financial Sector Blueprint لمدة عشر سنوات، حيث يتم فى إطاره الرصد والتقييم للتقدم فى الشمول المالى ومدى جودة الخدمات المالية المقدمة ومدى قدرة الأفراد على الوصول لتلك الخدمات المالية واستخدامها والرضا عنها، مع تقديم المخطط للإصلاحات اللازمة للتوسع فى الشمول المالى، وشملت الإصلاحات الرئيسية:

- نشر وكلاء البنوك Agent Banking Model لتقديم الخدمات المالية (مثل فتح الحسابات، ايداع وسحب الأموال) فى المناطق النائية بالشكل الآمن و بطريقة فعالة من حيث التكلفة.

- تخفيض استخدام النقد والشيكات فى الاقتصاد من خلال تحديث وتوسيع البنية التحتية لنظام الدفع الوطنى الإلكتروني.

- قامت مالىزيا بإطلاق المختبر التنظيمى لتطبيقات التكنولوجيا المالية Regulatory Sandbox فى عام 2016 لضمان اختبار أمان التطبيقات المالية الجديدة قبل طرحها للعملاء، واستفادت مالىزيا من تقنيات الهواتف المحمولة فى وضع المحافظ المالية الإلكترونية والتطبيقات المالية عليها.

- تقوية المعايير الرقابية والتنظيمية للقطاع المصرفى للتوافق مع المعايير الرقابية الدولية.

-تحديث الضوابط الاحترازية باستمرار لمواكبة التطور في الخدمات المالية والوقاية من المخاطر.

- أطلق البنك المركزي الماليزي مؤشر للشمول المالي في ماليزيا Malaysia's Financial inclusion index لرصد التقدم المحرز في الشمول المالي بناء على أسس منظمة، ولهذا المؤشر أربعة أبعاد تتمثل في: سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد في الحضر والمناطق النائية، نسبة حصول أفراد على خدمات ومنتجات مالية من إجمالي عدد البالغين، نسبة الاستخدام الفعلي من قبل العملاء للخدمات والمنتجات المالية من إجمالي عدد العملاء، مستوى رضا العملاء عن الخدمات المالية من إجمالي نسبة العملاء. ويتراوح نطاق المؤشر ما بين صفر إلى واحد، حيث تشير الأرقام الأعلى إلى التقدم نحو تحقيق أهداف الشمول المالي في الدولة، وقد اظهرت نتيجة مؤشر الشمول المالي أنه في عام 2011 كان مستواه 0,77 وتحسن في عام 2015 ليلبغ 0,90، ويرجع السبب في ذلك إلى التحسن في مستويات كل بعد من الأبعاد الأربعة لمؤشر الشمول المالي الماليزي وهو ما يعد تحقيق لإنجاز ماليزيا في رفع نسبة الشمول المالي بها.

ثانيا: تحديات واجهتها ماليزيا في طريقها للشمول المالي

حققت الرحلة التي اتبعتها ماليزيا نتائج إيجابية من حيث زيادة النسبة المئوية للسكان الماليزيين الحاصلين على الخدمات المالية. ومع ذلك، لم تكن الرحلة خالية من العقبات والتحديات التي قامت ماليزيا بالعمل على مواجهتها للتوسع في الشمول المالي ومنها:

(1) تحدى إيجاد حل لباقي الأفراد غير الحاصلين على الخدمات المالية والذين يكون معظمهم عمالة خارجية ليست مقيمة قانونياً في ماليزيا، حيث هناك صعوبة في قدرتهم على فتح حسابات في المؤسسات المالية لعدم توافر الوثائق الخاصة بأثبات الهوية القانونية والإقامة الرسمية.

(2) تحدى كيفية التأكيد على أن الأشخاص والمؤسسات أو الشركات الذين لديهم حسابات مصرفية بماليزيا يقومون بالفعل باستخدام حساباتهم المصرفية في المعاملات المالية، فهناك بعض الأفراد يقوموا بعمل مدفوعاتهم نقداً وليس من خلال وسائل الدفع الإلكترونية عبر حساباتهم المصرفية، كما أنه مازال يقوم بعض اصحاب الأعمال بدفع رواتب الموظفين نقداً، بينما لتحقيق الشمول المالي أعلى يجب دفع الرواتب عبر نظم الدفع الإلكترونية المالية بين الحسابات المصرفية.

(3) تحدى جمع المعلومات الائتمانية عن الأفراد قبل الموافقة على منحهم قروض من المؤسسات المالية الرسمية في أعقاب أزمة ماليزيا المالية، لذا في عام 2001 تم إنشاء

نظام المعلومات المرجعية الائتمانية المركزي The Central Credit Reference Information System (CCRIS) وهو نظام يتم استخدامه إلكترونياً لجمع المعلومات الائتمانية عن أي عميل من جميع المؤسسات المالية الخاضعة للنظام الرسمي .Regulated Financial Institutions

ثالثاً- أهم الدروس المستفادة من التجربة الماليزية لتعزيز الشمول المالي

هناك العديد من الدروس المستفادة من تجربة ماليزيا في الشمول المالي والتي يمكن أن تكون مفيدة للبلدان الأخرى، خاصةً البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل التي ترغب في إحراز تقدم في الشمول المالي. وتتمثل أهم تلك الدروس فيما يلي:

- (1) وضع استراتيجية طويلة المدى لتعزيز الشمول المالي
- (2) اتخاذ تدابير وإجراءات متنوعة لتعزيز الشمول المالي

(1) وضع استراتيجية طويلة المدى لتعزيز الشمول المالي

إن الخطة الرئيسية للقطاع المالي التي تم تنفيذها في ماليزيا The financial sector master plan من 2001 إلى 2010 ومخطط القطاع المالي The financial sector blueprint من 2011 إلى 2020، شكلوا أدوات ضرورية لتحسين الشمول المالي. ويوضح ذلك الإجراءات التي تم تنفيذها ونتائجهم، وسيتم عرض ذلك فيما يلي:

(أ) إنجازات الخطة الرئيسية للقطاع المالي 2001-2010 التي يمكن الاستفادة منها

تضمنت الخطة ثلاث مراحل، في المرحلة الأولى كان التركيز على تعزيز قوة النظام المالي وكفاءته من خلال الدمج بين المؤسسات المالية، والمرحلة الثانية كانت تهدف إلى التحرير التدريجي للسوق المالية المحلية بهدف رئيسي هو تعزيز المنافسة بين المشاركين، وتضمنت المرحلة الأخيرة تدابير لتسريع وتيرة تكامل النظام المالي الماليزي مع الأسواق الدولية ومواكبة التطورات المتسارعة. وقد شملت الخطة إجراءات لتوسيع نطاق الشمول المالي في الإطار الزمني للخطة من 2001 إلى 2010، حيث وضعت السلطات الماليزية العديد من الإصلاحات الرئيسية في القطاع المالي يمكن الاستفادة منها وتتضمن ما يلي:

- جعل الوصول إلى الخدمات المصرفية الأساسية وتكلفتها في متناول الأفراد وخاصة محدودى الدخل من خلال توجيهات من البنك المركزي الماليزي للبنوك تتضمن: أن يكون لكل من

المواطنين الماليزيين والمقيمين الدائمين حساب توفير اساسى واحد، وحساب جارى أساسى للمؤسسات أو الشركات وأن لا يتعدى الحد الأدنى للإيداع الأول لفتح الحساب 20 رينغيت ماليزى (بما يعادل 4,40 دولار أمريكى)، ويجب أن يكتسب حساب التوفير فائدة بغض النظر عن رصيد الحساب فيه بحيث لا يقل الحد الأدنى لسعر الفائدة عن 0,25% سنوى ولن يتم فرض أي رسوم لاستمرار فتح الحساب.

- التنوع في تقديم الخدمات المالية التي تناسب مختلف فئات المجتمع وبما يشمل الصيرفة الإسلامية، حيث أصبحت ماليزيا مركزاً مالى إسلامي دولي
- كفاءة نظام الاستعلام الائتماني لتحديد القرار السليم بشأن الإقراض لحفظ الاستقرار المالى.
- توفير آلية حل النزاعات بين المستهلكين ومقدمى الخدمات المالية يكون سهل الوصول إليها من العملاء. ونشر التوعية وثقافة المستهلك، والشفافية في تقديم المعلومات عن الخدمات والمنتجات.
- تمويل المشروعات المتعلقة بالتنمية الاقتصادية والتي يكون لها انعكاس على الجانب الاجتماعى للمواطنين.
- تطور القطاع المالى الماليزى وأصبح أقوى بدمج عدد من البنوك لتكون أقوى. وفى ضوء خطة التوسع في الشمول المالى زاد عدد أفرع البنوك في ماليزيا.

(ب) إنجازات مخطط القطاع المالى الماليزى 2011-2020 التي يمكن الاستفادة منها

تناول المخطط منهج يعكس بشكل كبير تكامل القطاع المالى مع القطاعات الاقتصادية المتعددة لتعزيز الشمول المالى، حيث إن دور القطاع المالى يشمل تلبية الاحتياجات التمويلية للبلد، وفى ضوء مخطط القطاع المالى 2011-2020 صمم البنك المركزى الماليزى إطار عمل لتعزز الشمول المالى، وكان من اهم نتائجه:

- زيادة نشر وكلاء للبنوك Banking Agents .
- وجود قنوات ابتكار للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول قائمة على التكنولوجيا.
- تقديم تمويل صغير ومرن Flexible Micro Financing ، جود منتجات مالية للادخار الصغير Micro Saving Products ، وتوفير التأمين الصغير والتكافل Micro Insurance/takaful .
- تعزيز قدرات المؤسسات المالية التنموية DFI فى الشمول المالى وتوجيه انعكاس التنمية على الجانب الاجتماعى خاصة في أمور الحد من البطالة وتقديم الحماية الاجتماعيه.
- تقديم برامج تدريبية للعاملين فى مجال الشمول المالى لفهمه بشكل أوسع وتقديم المشورة للأفراد حول الإدارة الفعالة لأموالهم.

- التعاون مع المنظمات غير الحكومية لدعم قدرات البرامج التي تخدم الشمول المالي، بالتعاون مع شركات القطاع الخاص التي تقدم خدمات مالية رقمية يؤدي إلى الاستفادة من خبراتها في التقنيات لتسهيل وصول الأفراد للخدمات المالية
- ابتكار واستخدام مؤشرات لقياس نسبة الشمول المالي لمتابعة التطور فيها واكتشاف العوائق التي تعرقل التوسع في الشمول المالي للأفراد

2- اتخاذ ماليزيا تدابير وإجراءات متنوعة لتعزيز الشمول المالي

(أ) وجود نظام متابعة قوى يساعد في تقدم الشمول المالي: تعد ماليزيا رائدة في إنتاج نظم البيانات الشاملة Comprehensive Data لتتبع التقدم في الشمول المالي، وكل ثلاثة اعوام يقوم البنك المركزي الماليزي بعمل مسح وطني شامل للسكان Comprehensive National Survey Among Population لجمع البيانات حول ملكيتهم الحسابات واستخدامها ومدى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المالية وتكاليفها، ومن ثم يتم استخدام هذه البيانات لمتابعة التقدم للشمول المالي وبدأ اتخاذ الإجراءات اللازمة عندما يكون التقدم ابطأ من المتوقع.

(ب) الاستثمار في تحديث البنية التحتية لنظم الدفع الإلكترونية: من أجل القيام بحجم كبير من المعاملات بتكلفة اقل مع وجود عنصر الأمان في تلك المعاملات.

(ج) استخدام بطاقة هوية شخصية رقمية ذات السمات البيومترية: من الأدوات المساعدة بشدة لتحقيق الشمول المالي في ماليزيا كانت بطاقة الهوية الرقمية البيومترية الماليزية MyKad التي يستطيع الأفراد فتح الحسابات المصرفية باستخدامها، وتم إصدارها في ماليزيا لأول في عام 2001، وقد كانت ماليزيا الدولة الأولى في العالم التي تقوم بتطوير واستخدام بطاقة الهوية الشخصية ذات السمات البيومترية التي تشمل بصمات الاصابع على شريحة كمبيوتر مدمجة في قطعة بلاستيك، وهي بطاقة ذكية في العالم مصممة لتقديم وظائف عديدة منها تعريف الهوية ورخصة قيادة وبيانات جواز السفر ومعلومات صحية والقدرة على الدفع الإلكترونية.

(د) اعتماد ضوابط لتعزيز الشمول المالي دون المساس بالاستقرار المالي: تشمل الضوابط تشجع مشاركة القطاع الخاص على تقديم الخدمات المالية مع الالتزام بالضوابط الرقابية وخاصة الضوابط المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومثال على ذلك وكلاء البنوك Banking Agents وهو الأمر الذي يسمح لمقدم خدمات مالية من القطاع الخاص بالوكالة عن البنك في تقديم الخدمات المالية وخاصة بالمناطق النائية التي يصعب تواجد فروع البنوك بها.

خلاصة تجربة ماليزيا

تتمثل أهم المبادرات والإجراءات التي قامت بها ماليزيا لتعزيز التوسع في الشمول المالي فيما يلي:

- **الخطة الرئيسية للقطاع المالي في ماليزيا (2001-2010)** لمواجهة المشكلات التي تحد من التقدم في الشمول المالي. (مثل الحاجة إلى تقديم الخدمات المالية بأسعار ميسره لجميع شرائح المجتمع وتطوير الخدمات المالية ووصولها للأفراد في المناطق النائية ونشر التثقيف المالي ووضع قواعد لحماية العملاء وزيادة استخدام الحسابات). وتسهيل إجراءات فتح الحساب لتكون فقط ببطاقة الهوية الرقمية البيومترية **MyKad** للتأكد من هوية الأشخاص.
- **مخطط القطاع المالي (2011-2020)** الذي يشمل إطار عمل للتوسع في الشمول المالي عن طريق طرح الاستراتيجيات لزيادة وجود وكلاء البنوك **Agent Banking**، ابتكار خدمات مصرفية عبر الهواتف المحمولة، تقديم التمويل، نشر التأمين، تقديم برامج تدريب لبناء قدرات العاملين بمجال الشمول المالي، نشر الصيرفة الإسلامية.

المراجع

- Bank Negera Malaysia, **Financial inclusion for greater shared prosperity**, p.3. Available at: <https://www.bnm.gov.my/financial-inclusion-data-for-malaysia> (Access date 2/3/2022).
- Bank Negera Malaysia, **Financial Stability and Payment Systems Report 2015**, p.72. Available at: <https://www.bnm.gov.my/documents/20124/55792/WBA+Unlocking+Shared+Benefits+for+All+Throu+gh+Inclusive+Finance.pdf> (Access Date 2/10/2019).
- Bank Negera Malaysia, **Key indicators for financial inclusion in Malaysia**. Available at: <https://www.bnm.gov.my/overview-of-financial-inclusion-in-malaysia> (Access Date 2/10/2019).
<http://documents.worldbank.org/curated/en/703901495196244578/Financial-inclusion-in-Malaysia-distilling-lessons-for-other-countries> (Access Date 10/2/2018).
- Jose Martinez, "**Financial inclusion in Malaysia, Distilling lessons for other countries**", World Bank Group, The Malaysia development experience series, May 2017. Available at: