



هيئة سوق رأس المال
Capital Market Authority



الشمول المالي في فلسطين
Financial Inclusion in Palestine



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

الشمول المالي في فلسطين

دراسة تشخيصية



2023



معهد أبحاث السياسات
الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

الشمول المالي في فلسطين: دراسة تشخيصية

الباحثون الرئيسيون:

إسلام عبد الجواد
حبيب حن
رايح مرار

الباحثون المساعدون:

أحمد علاونة
إسلام ربيع
رحيق حوراني
وفاء البيطاوي

أعد معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) هذه الدراسة لصالح اللجنة الوطنية للشمول المالي في فلسطين ممثلة بسلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وهي إحدى دراسات مشروع "المسح الميداني للشمول المالي والدراسات المتعلقة به" والذي نفذه المعهد، استناداً إلى مسوح ميدانية للشمول المالي قام بها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. علماً بأن حقوق الملكية الفكرية والنشر للدراسات تعود للجنة الوطنية للشمول المالي.

تقديم

تعمل سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، بإصرار وعزم، من أجل تعزيز الشمول المالي في فلسطين، وذلك ضمن استراتيجيات وأهداف واضحة، وبمشاركة واسعة من الجهات ذات العلاقة. تُرجمت هذه الجهود، خلال السنوات الأخيرة، على شكل مشروع وطني طموح استند إلى دراسة مسحية شاملة (دراسة الشمول المالي للعام 2016)، وتمخّضت عنها الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي 2018-2025. وعليه، تم خلال العام 2022، تنفيذ إعادة تقييم شامل للشمول المالي، بهدف قياس المستجدات والتقدم الحاصل في تطبيق أهداف الاستراتيجية الوطنية منذ العام 2016، والوقوف عند الأسباب والمعوقات والفجوات التي تحول دون الوصول إلى مستويات أعلى من الشمول المالي، ومن المؤمل أن يساهم التقييم في مساندة مساعي كل من الهيئة وسلطة النقد في تطوير خطة عمل الاستراتيجية وتحديثها.

توفر هذه الدراسة تشخيصاً شاملاً لحالة الشمول المالي وتطوره في فلسطين على جانبي الطلب والعرض والمنظومة البيئية، وبما يشمل تحليلاً شاملاً ومعقداً للفئات المهمشة التي تعاني من تدنيّ في نسب الشمول المالي. كما تستعرض الدراسة قدرة القطاع المالي الرسمي واستعداده لتقديم الخدمات للفئات المقصاة مالياً، وتقديم توصيات وتدخلات عاجلة وضرورية لتعزيز الشمول المالي، وتحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، ضمن إطار زمني محدد. كما تغطي الدراسة القطاع المالي الرسمي الفلسطيني بشقيه المصرفي وغير المصرفي، إلى جانب عرض بعض مؤشرات انتشار القطاع المالي غير الرسمي. إضافة إلى الدراسة التشخيصية الرئيسية، تم إعداد دراستين فئيتين منفصلتين، تناولت الدراسة الأولى تحليلاً للشمول المالي الرقمي في فلسطين، وهدفت إلى فهم مدى استعداد المواطنين الفلسطينيين لتبني الخدمات المالية الرقمية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي، وتقييم مدى استعداد المؤسسات المالية، من جانب العرض، لتقديم الخدمات المالية الرقمية التي يمكن أن تسهل الوصول إلى شرائح الأفراد التي تعاني من نقص الخدمات المالية. في حين تناولت الدراسة الثانية واقع الشمول المالي من منظور النوع الاجتماعي في فلسطين، مقدمة تحليلاً كاملاً ومفصلاً للشمول المالي القائم على أساس النوع الاجتماعي، وركّزت على الكيفيّة التي يتشكّل الشمول المالي بها بفعل عوائق بنيويّة، وثقافية، واجتماعية كثيرة، واقتُرحت مجموعة من التدخلات السياساتية من أجل تسريع وتيرة التحوّل في القطاع المالي القائم على أساس النوع الاجتماعي.

يسرنا في هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد الفلسطينية، أن نتوجه بالشكر إلى معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، ووحدة إدارة مشروع تقييم الشمول المالي، على جهودهم في إعداد هذه الدراسات الغنية والشاملة، وإلى جميع

الجهات ذات العلاقة من القطاع الخاص، والحكومة، ومؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات الدولية الشريكة الداعمة لمشروع بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، وتحديدًا مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI).

رئاسة اللجنة الوطنية للشمول المالي

د. نبيل قسيس
رئيس مجلس الإدارة
هيئة سوق رأس المال

د. فراس ملحم
المحافظ
سلطة النقد الفلسطينية

المحتويات

01	المخلص التنفيذي
16	الفصل الأول: المقدمة
18	الفصل الثاني: منهجية الدراسة
18	1-2 المصادر الثانوية
18	2-2 المصادر الأولية
18	1-2-2 المسح الأسري للأفراد 18 عاماً فأكثر
29	2-2-2 مسح مزودي المنتجات والخدمات المالية
30	3-2-2 المجموعات البورية
35	الفصل الثالث: مراجعة الأدبيات
37	1-3 قياس الشمول المالي
40	2-3 الشمول المالي حول العالم
45	الفصل الرابع: البيئة التنظيمية والتشريعية
45	1-4 البيئة المؤسسية للنظام المالي الفلسطيني
45	1-1-4 قطاعات تخضع لرقابة سلطة النقد الفلسطينية وإشرافها
45	2-1-4 قطاعات تخضع لرقابة هيئة سوق رأس المال وإشرافها
46	3-1-4 مؤسسات أو تعاملات مالية تخضع لإشراف جهات أخرى
47	4-1-4 مؤسسات أخرى ذات علاقة
49	2-4 البيئة التشريعية للنظام المالي الفلسطيني
50	1-2-4 القطاع المصرفي
50	2-2-4 مؤسسات الإقراض المتخصصة
50	3-2-4 شركات الصرافة
51	4-2-4 قطاع التأمين
51	5-2-4 شركات التاجير التمويلي والرهن العقاري

52	6-2-4 قطاع الأوراق المالية
52	7-2-4 تشريعات غسل الأموال
54	8-2-4 تشريعات أخرى ذات علاقة
55	3-4 التكنولوجيا المالية وآليات الرقابة التجريبية
58	4-4 حماية المستهلك
60	5-4 المالية الإسلامية
62	6-4 التأمين متناهي الصغر (Microinsurance)
63	7-4 التأمين الزراعي
64	8-4 استراتيجية الشمول المالي 2018 – 2025
65	1-8-4 الأسس التي قامت عليها الاستراتيجية
66	2-8-4 تقييم تنفيذ استراتيجية الشمول المالي من الناحية التشريعية
68	9-4 تقييم البيئة التشريعية والتنظيمية في فلسطين من وجهة نظر المؤسسات المالية
69	1-9-4 التقييم العام للإطار التنظيمي
69	2-9-4 أهم المعوقات التنظيمية والتشريعية
71	3-9-4 أهم القضايا التنظيمية التي تعزز الشمول المالي
71	4-9-4 تنقيف العملاء وتمكينهم
74	الفصل الخامس: تطور مؤشرات جانب العرض
74	1-5 القطاع المالي المصرفي
75	1-1-5 انتشار مزودي الخدمات والمنتجات المصرفية
77	2-1-5 الوصول للخدمات والمنتجات المصرفية
81	3-1-5 مقارنات إقليمية لمؤشرات الانتشار والوصول للخدمات والمنتجات المالية المصرفية
82	2-5 مؤسسات الإقراض المتخصصة
84	1-2-5 مقارنة إقليمية لمؤشرات الوصول لخدمات مؤسسات التمويل الصغير
84	3-5 قطاع الصرافة
85	4-5 شركات الدفع الإلكتروني
85	5-5 قطاع التأمين

87	1-5-5 شركات التأمين الخاصة
90	2-5-5 الانتشار الجغرافي لقطاع التأمين في فلسطين
92	3-5-5 الكثافة التأمينية والاختراق التأميني
93	4-5-5 التأمين على الحياة
94	5-5-5 التأمين الصحي
95	6-5 قطاع الأوراق المالية
99	7-5 قطاع التأجير التمويلي
101	8-5 قطاع تمويل الرهن العقاري
103	الفصل السادس: مستوى الوصول إلى الخدمات المالية وامتلاكها
103	1-6 الوصول إلى خدمات القطاعات الخاضعة لإشراف سلطة النقد الفلسطينية
119	2-6 الوصول إلى منتجات القطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال
126	1-2-6 أنواع التغطية التأمينية
	3-6 امتلاك واستخدام خدمات مالية أخرى
132	(غير خاضعة لإشراف سلطة النقد أو هيئة سوق رأس المال)
138	4-6 عمق الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية
143	5-6 مقارنة جانب العرض بجانب الطلب
143	1-5-6 المنتجات والخدمات المالية المصرفية
147	2-5-6 المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية
148	6-6 خصائص الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية
149	1-6-6 سهولة الوصول إلى الخدمات المالية
159	2-6-6 الطريقة المفضلة للحصول على الخدمات المصرفية
165	3-6-6 طريقة السحب النقدي المفضلة
168	4-6-6 طرق دفع الراتب
170	5-6-6 خصائص الوصول إلى التغطية التأمينية
172	6-6-6 الطريقة المفضلة للحصول على خدمات التأمين
175	7-6-6 خصائص الوصول إلى خدمات التأمين الصحي

180	8-6-6 خصائص الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب المحافظات
180	7-6 محددات ومعوقات الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية
180	1-7-6 أسباب عدم امتلاك حساب بنكي
180	2-7-6 أسباب عدم الحصول على قرض بنكي
191	3-7-6 أسباب عدم امتلاك تأمين صحي خاص
194	8-6 العوامل المهمة في اختيار الخدمة أو المنتج المالي
199	الفصل السابع: استخدام المنتجات والخدمات المالية
199	1-7 وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية
201	1-1-7 تأثير جائحة كورونا على وتيرة الاستخدام
204	2-7 وتيرة استخدام الخدمات المصرفية
204	1-2-7 طريقة فحص الرصيد المفضلة
206	2-2-7 استخدام الحساب البنكي لصالح آخرين
208	3-2-7 إرسال الحوالات واستقبالها
210	3-7 وتيرة التداول في الأوراق المالية
211	1-3-7 الطريقة المفضلة لتداول الأوراق المالية
213	4-7 استخدام خدمات ومنتجات مالية خارج فلسطين
215	5-7 الخدمات المالية الرقمية المفضلة حال تواجدها
217	1-5-7 العوامل التي تحفز على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية
219	6-7 رضا الأفراد (18 سنة فأكثر) عن الخدمات والمنتجات المالية
219	1-6-7 الخدمات والمنتجات المالية المصرفية
221	2-6-7 تقييم العملاء لخصائص الحساب المصرفي
224	3-6-7 رضا العملاء عن الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية
226	4-6-7 تجربة المبحوثين عند طلب تعويض من شركات التأمين
228	7-7 التحديات التي تحد من الاستخدام
230	الفصل الثامن: القدرة المالية
230	1-8 مصادر المعلومات

231	2-8 الاهتمامات المالية والاقتصادية
232	3-8 الثقافة المالية
232	1-3-8 الحسابات المالية البسيطة
234	2-3-8 معرفة المصطلحات المالية الأساسية
234	3-3-8 الجهات المسؤولة عن الإشراف والرقابة
234	4-3-8 مؤشر الثقافة المالية
237	4-8 الحقوق المالية
240	1-4-8 حق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية
241	2-4-8 حق الحصول على نسخة من عقود الائتمان وجدول سداد القرض
242	5-8 الحصول على المعلومات المالية
242	6-8 السلوك المالي
242	1-6-8 الأتخار
248	2-6-8 إدارة الأمور المالية
253	7-8 الملاءة المالية
253	1-7-8 وسائل مواجهة حالات عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية
255	2-7-8 القدرة على تغطية مصاريف الأسرة في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل
256	8-8 الثقة في المؤسسات المالية
256	1-8-8 تقديم شكوى
257	2-8-8 ثقة الأفراد (18 سنة فأكبر) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية
264	الفصل التاسع: الخلاصة والتوصيات
277	قائمة المراجع
283	الملاحق



الملخص التنفيذي

تقدم هذه الدراسة تشخيصاً شاملاً لحالة الشمول المالي وتطوره في فلسطين، من ناحية العرض والطلب، والمنظومة البيئية (ecosystem)، وبما يشمل تحليلاً شاملاً وعمقاً للفئات المهمشة التي تعاني من نسب متدنية من الشمول المالي. كما تستكشف الدراسة قدرة القطاع المالي الرسمي واستعداده لتقديم خدمات الفئات المقصاة التي تم إقصاؤها مالياً، وتقديم توصيات وتدخلات عاجلة وضرورية لتعزيز الشمول المالي، وتحقيق أهداف استراتيجية الشمول المالي في الإطار الزمني المحدد. كما تغطي الدراسة القطاع المالي الفلسطيني بشقيه المصرفي وغير المصرفي، وتتعرض لبعض مؤشرات انتشار القطاع المالي غير الرسمي. تضع الدراسة منظور جانب الطلب في صميم التحليل، وتستخدم التحليل الكمي والكيفي لتوفير نظرة شاملة لجانب الطلب.

شمل البحث الكمي استخدام عينة ممثلة على مستوى المحافظات، ومستوى النوع الاجتماعي، وذلك بهدف استقصاء تصورات المواطنين عن الخدمات المالية، وفهم المستويات الحالية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، والعوائق التي تحول دون الاستفادة من الخدمات المالية. أما البحث الكيفي، فشمل ثلاث مجموعات مركزية مع ممثلي القطاع المالي والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني الممثلة للفئات المهمشة، وغيرها من المؤسسات الفاعلة في سياق موضوع الدراسة؛ وذلك بهدف تعميق الفهم لواقع السوق، وتصوراته، واحتياجاته، وسلوكه المالي. يتركز العمل التحليلي لجانب العرض، بشكل أساسي، على مسح خاص لجميع المؤسسات العاملة في القطاع المالي الرسمي، إضافة إلى البيانات والمعلومات المتوفرة حالياً عن القطاع المالي لدى الجهات الرقابية والأطراف ذات العلاقة، بما يشمل جميع القطاعات المالية الفرعية، المصرفية وغير المصرفية.

تم تنفيذ الدراسة من خلال المنهج الوصفي التحليلي للبيانات من المصادر الثانوية والأولية التي قام فريق البحث بجمعها، بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة واسعة من النتائج على مستويات الشمول المالي كافة، بما يشمل البيئة التنظيمية والتشريعية، ومؤشرات جانب العرض للخدمات المالية، ومستوى الوصول إلى الخدمات المالية وامتلاكها، واستخدام المنتجات والخدمات المالية، والقدرة والثقافة المالية. وفيما يلي أبرز النتائج:

البيئة التنظيمية والتشريعية

من الناحية التنظيمية، تخضع المؤسسات المالية في فلسطين إما لإشراف سلطة النقد الفلسطينية، وإما هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، حيث تشرف سلطة النقد على المصارف، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، وشركات الصرافة، وشركات خدمات الدفع الإلكتروني. أما هيئة سوق رأس المال، فتشرف

على قطاع التأمين، والتأجير التمويلي، وتمويل الرهن العقاري، والأوراق المالية، وهناك مؤسسات صغيرة عدة تقوم بدور تمويلي أو استثماري أو حماية من المخاطر، ولكنها لا تخضع لسلطة النقد الفلسطينية، أو لهيئة سوق رأس المال، بل تخضع لقوانين أخرى كصندوق إقراض الطلبة على سبيل المثال، إلا أن هذه المؤسسات كانت خارج إطار الدراسة رغم وجودها ضمن المنظومة المالية الفلسطينية.

عملت السلطة الوطنية الفلسطينية على استكمال وتحديث النظام التشريعي في المجال المالي بعد أن ورثت بيئة تشريعية ضعيفة. ويكمن التحدي الرئيسي تشريعياً في كيفية تحقيق هدف الشمول المالي، من خلال توفير الخدمات المالية الأساسية للفقراء والفئات المهمشة، مع الحفاظ على استقرار النظام المالي. وقد تبنت العديد من الدول نهج التشريع التناسبي كألية لتطوير الشمول المالي مع الحفاظ على الاستقرار المالي، حيث يوازن هذا النهج بين مخاطر الشمول المالي وفوائده. ويعني هذا النهج تكيف المتطلبات التنظيمية مع حجم المؤسسة أو العميل، وأهميته، ودرجة الخطر التي يمثلها، حيث يجب على الجهات التنظيمية تحقيق التوازن بين تحقيق هدف الشمول المالي ومتطلبات مكافحة غسل الأموال، وكذلك متطلبات إدخال تكنولوجيا جديدة قد تشكل مخاطر نظامية على الاقتصاد والحفاظ على الاستقرار المالي. وقد تبنت بعض التشريعات الحديثة في فلسطين هذا النهج إلى حد ما، حيث بدأت تركز على النهج القائم على المخاطر، لكن ما زال المشرع يولي قضية غسل الأموال ومحاربتها أولوية قصوى في التشريعات والتعليمات كافة، التي تنظم القطاع المالي، وبخاصة بعد العام 2015، حيث تم إصدار العديد من التعليمات، وتعديل العديد من القوانين لتقوية هذا الجانب بشكل أساسي. وعلى الرغم من أهمية ذلك، فإن المبالغة والتعقيد في هذه القضية قد يكون لهما تأثير سلبي على الشمول المالي.

إن أهم القضايا التي من شأنها تعزيز الشمول المالي تشتمل على ضرورة العمل على استراتيجية وطنية للثقافة المالية والتعليم المالي في الدرجة الأولى، يلي ذلك تقديم حوافز لزيادة الإقراض للفئات ذات الدخل المنخفض. كذلك، أهمية تقديم ضمانات حكومية لحصول الشركات الصغيرة والمتوسطة المؤهلة، والنساء المؤهلات، وجميع الأفراد المؤهلين الذين يعانون من نقص الخدمات المالية، على قروض.

من العقبات، التي ما زال النظام المالي الفلسطيني يعاني منها، قضية التوقيع الإلكتروني الذي يحد من إمكانية تطبيق العديد من التطورات التكنولوجية، وكان القرار بقانون رقم (15) لسنة 2017م بشأن المعاملات الإلكترونية، قد وضع الأساس للتوقيع الإلكتروني، وحدثاً صدر قرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن نظام المدفوعات الوطني، الذي قنن السجل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني في عمليات التحويل والتسويات ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية. ونص القانون على أنه يعتد بصحة التوقيع الإلكتروني إذا كان من الممكن التحقق منه وفق إجراءات توثيق محكمة بشروط محددة، وفوض القانون سلطة النقد بإصدار التعليمات المنظمة لشكل وآليات وضع التوقيع الإلكتروني للمؤسسات المالية. بذلك، فإن إحدى أهم العقبات في وجه تطوير الوسائل التكنولوجية المالية، وهي التوقيع الإلكتروني، في طريقها إلى الحل بعد صدور هذا القانون، وتنتظر أن تصدر سلطة النقد التعليمات المنظمة، وأن يتم البناء المؤسسي اللازم لتطبيق هذا القانون، حيث يفترض أن يضم هذا البناء هيئة مختصة بالمصادقة الإلكترونية على التوقيع الإلكتروني، وجهة أخرى تراقب هذه الهيئة.

بطء تنفيذ القانون يعتبر من المعوقات أيضاً، حيث إن بطء إجراءات التقاضي، وعدم تنفيذ الأحكام القضائية، وبخاصة في المناطق غير الخاضعة للسلطة الفلسطينية، عوامل تضعف سلطة القانون، وتحد من الثقة بين المؤسسات المالية والمواطنين، وتؤدي إلى زيادة الشروط والضمانات المطلوبة في التعاقدات الائتمانية، ما قد يدفع البعض إلى البحث عن بدائل غير رسمية للتمويل.

على صعيد التكنولوجيا المالية، بدأت شركات الدفع الإلكتروني تقديم خدماتها منذ العام 2020، ولكن ما زالت معظم التعليمات ذات العلاقة بالتكنولوجيا المالية متركزة حول خدمة المدفوعات فقط، بينما لم يحدث أي اختراق في مجال خدمات الاستثمار أو الاقتراض أو التأمين، كما لم تدخل تطبيقات مثل (Biometric ID, alternative credit scoring, e-KYC, blockchain-based remittances) حيز التطبيق بعد. وقد تبنت فلسطين أسلوب الاختبار التنظيمي (Regulatory sandbox) الذي يُخضع أي خدمة تكنولوجية جديدة إلى بيئة رقابية افتراضية تجريبية، محددة المدة والنطاق، قبل إطلاقها للجمهور حتى تتعلم الأطراف كافة؛ سواء مقدم الخدمة، أو الجهات الرقابية، من التجربة، بما فيها مدى الحاجة إلى طرح تعليمات جديدة لتنظيم هذه الخدمة، ما سيسهم في تحسين الشمول المالي، من خلال الابتكارات أو نقل التكنولوجيا التي تسهل التعاملات لفئات كانت غير مشمولة، وتطرح نماذج أعمال جديدة تخدم العملاء المهمشين.

وفي موضوع حماية المستهلك، وبسبب ضعف خبرة المستهلك المالي العادي، يواجه هذا المستهلك تحديات لفهم المنتجات والخدمات المالية، وبخاصة تلك الخدمات المبتكرة، إضافة إلى حقوقهم ومسؤولياتهم كمستهلكين ماليين، لذلك يحتاج هذا المستهلك للحماية القانونية لأجل حمايته وحماية النظام المالي ككل من انهيار الثقة. في هذا السياق، يتوافر إطار للإفصاح والشفافية الخاصة بالخدمات المصرفية يوجب على مقدم الخدمة الإفصاح عن جميع المعلومات والعمولات والرسوم الخاصة بالحسابات المصرفية، كذلك هناك تشريعات في مجال التأمين تلزم مزودي الخدمة بدقة المعلومات المقدمة للمستهلك، ووجوب زيادة وعي المستهلك بطرق منع الخطر المؤمن ضده، أو التقليل من آثاره، كما تضمنت القواعد القانونية المنظمة للأوراق المالية أسس حماية للمستهلك من الاحتيال، في المقابل لا توجد تعليمات خاصة وكافية في هذا المجال بالنسبة لباقي المؤسسات المالية؛ مثل خدمات التأجير التمويلي. كذلك هناك ضعف في تعليمات المعاملة العادلة في المعاملات، فلا يوجد تنظيم واضح للعلاقة ما بين المصرف وطالب خدمة الحسابات المصرفية، وتركها المشرع للحالة التعاقدية فيما بينهما، ما يعني، عملياً، تركها لمقدم الخدمة بسبب التفاوت في مستوى الوعي والثقافة والقوة التفاوضية ما بين الطرفين. أيضاً، التعليمات الخاصة بالقروض المصرفية تضعف أطر حماية المستهلك في بعض الأحوال، على سبيل المثال، تعليمات إلغاء سقف سعر الفائدة، وترك تنظيمها للتعاقد، على الرغم من أن التوازن العقدي يميل لصالح المصرف، نظراً لتفاوت المعرفة والثقافة المالية. كما لم تتضمن أحكام الإقراض المتخصص أي تنظيم في تلقي المعاملة العادلة لضمان حقوق المستهلك، إنما تركت صلاحية ذلك لحالة المفاوضات العقدية. من الفجوات الأخرى التي تخص حماية معلومات المستهلك وخصوصيته، هي خلو الأحكام القانونية المنظمة لخدمات التأمين من أي أحكام تضمن للمستهلك سرية معلوماته التي تحصل عليها شركات التأمين. أخيراً، لا توجد آلية محددة

لتسوية المنازعات الخاصة بحقوق المستهلك في الأحكام القانونية الخاصة بكل من الخدمات المصرفية وغير المصرفية، باستثناء بعض المواد لبعض الخدمات التي تنص على تسوية المنازعات من خلال التحكيم، إضافة إلى نظام فض المنازعات والتحكيم الصادر عن بورصة فلسطين، والمصادق عليه من هيئة سوق رأس المال للعام 2006، عدا ذلك ترك الموضوع للقواعد الموضوعية والإجرائية المتبعة في المحاكمات المدنية التجارية، ما ينعكس سلباً على إجراءات التسوية للمنازعات.

أيضاً، فيما يخص المالية الإسلامية، لا توجد تشريعات خاصة بالمالية الإسلامية في فلسطين، حيث تبنت فلسطين المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، ولكن يتم إصدار الفتاوى أو أخذ الموافقات الشرعية على بعض التعميمات ومراقبة تطبيق معايير الأيوبي من خلال الهيئة العليا للرقابة الشرعية في سلطة النقد، التي تعمل كمستشار شرعي لسلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية فيما يخص الأعمال المالية الإسلامية، وتقديم المشورة، وإبداء الرأي الشرعي بكل ما من شأنه المساعدة في تنظيم عمل ورقابة المؤسسات المالية الإسلامية المصرفية وغير المصرفية، وتطوير المنتجات المالية الإسلامية. نلاحظ أن الإطار التشريعي للمالية الإسلامية هو إطار اجتهادي من الهيئة العليا للرقابة الشرعية ضمن معايير الأيوبي، التي تقبل، عادة، أكثر من اجتهاد في المسألة نفسها، بينما تخضع المصارف الإسلامية في فلسطين للمنظومة التشريعية نفسها للمصارف التجارية في الأمور الأخرى كافة، فيما عدا صور التعاقد التي يستخدمها المصرف مع عملائه ومع الجهات الأخرى.

وقد أكدت المؤسسات المالية على هذه المعايير في استطلاع رأيها حول البيئة القانونية، فقد كان ترتيب المعايير حسب رأيها كما يلي: عدم وجود قوانين التوقيع الإلكتروني، قوانين الضرائب، التشريعات المنظمة للقطاع المصرفي، قوانين مكافحة غسل الأموال (AML)، ومعرفة العملاء (KYC) شديدة التقييد، التشريعات المنظمة وسبل الدفع، قوانين تحصيل الديون، قوانين حماية البيانات، التشريعات المنظمة لقطاع التأمين، قوانين حماية المستهلك، القوانين الإسلامية. أما أهم القضايا التنظيمية التي تعزز الشمول المالي من وجهة نظرها، فكانت العمل على استراتيجية وطنية للثقافة والتعليم المالي، وتقديم حوافز لزيادة الإقراض للفئات ذات الدخل المنخفض، وتقديم ضمانات حكومية لحصول الشركات الصغيرة والمتوسطة، والنساء المؤهلات، والذين يعانون من نقص الخدمات المالية، على قروض.

الوصول إلى الخدمات المالية

ساهمت جهود سلطة النقد في تمكين مختلف الشرائح الاجتماعية من الوصول إلى الخدمات المصرفية، وبخاصة في المناطق خارج مراكز المدن وفي الأرياف التي لا تتوفر فيها فروع، بحيث يكون بإمكان المواطن الاستفادة من أقرب فرع مصرف يعمل في منطقته دون الحاجة إلى التوجه إلى مراكز المدن الكبرى لتنفيذ عملياته المصرفية. كما أسهمت برامج التطوير وإجراءات سلطة النقد في زيادة ملحوظة في حجم ونوعية الخدمات المالية المقدمة للجمهور. يظهر ذلك جلياً في ارتفاع عدد فروع المصارف من 309 فروع ومكاتب العام 2016، إلى 378 فرعاً ومكاتباً في 2021

(على الرغم من انخفاض أعداد البنوك المرخصة من 15 العام 2016، إلى 13 في العام 2021)، وارتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي من 622 إلى 710 أجهزة، وعدد أجهزة نقاط البيع من 6,251 إلى 8,837 نقطة بيع خلال الفترة نفسها (انظر الجدول 1-5). ترافق ذلك مع زيادة عدد البطاقات المصرفية، وعدد العمليات المنفذة من خلال هذه الأجهزة، حيث ارتفع عدد البطاقات بنحو 71.6% خلال الفترة نفسها ليصل إلى 1,426,094 بطاقة (1,165,182 بطاقة خصم، 166,555 بطاقة صراف آلي، 94,357 بطاقة ائتمان)، وانعكس ذلك في زيادة عدد وقيمة العمليات المنفذة بواسطة البطاقات المصرفية على نقاط البيع بنحو 159.3%، و70.5% على التوالي خلال الفترة نفسها.

تظهر النتائج على مستوى فلسطين ارتفاعاً ملحوظاً في نسب امتلاك الخدمات المالية التي تمثل أدوات للادخار أو لإدارة السيولة مثل الحسابات البنكية بأنواعها المختلفة مقارنة مع العام 2015. هذا النمو يمكن تفسيره بمجموعة من العوامل، فهو يعكس، جزئياً، النمو الطبيعي في الطلب على مثل هذه الخدمات نتيجة للنمو السكاني. أيضاً، امتلاك هذه الحسابات يعتبر شرطاً للوصول إلى الخدمات المصرفية الأخرى والمستحدثة منها، كالبطاقات المصرفية والخدمات عبر الإنترنت، وعبر الهاتف المحمول، ونقاط البيع. أيضاً، قامت سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال خلال السنوات الأخيرة، باتخاذ مجموعة من الخطوات المهمة لتعزيز الشمول المالي، أبرزها تطوير الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين (2018-2025). تضمنت الاستراتيجية مجموعة من الأهداف والسياسات الخاصة بتعزيز الخدمات المالية لدى الفئات الفقيرة ومحدودي الدخل، وبخاصة النساء، إضافة إلى المؤسسات، وتحديدًا المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وتعزيز وسائل الدفع الإلكتروني وأدوات التكنولوجيا المالية الأخرى. أخيراً، ازدادت الحاجة إلى هذه الحسابات كأوعية ادخارية بسبب ميل المواطنين إلى الاحتفاظ بالسيولة في السنوات الأخيرة، وعزوفهم عن الاستثمار بسبب ظروف عدم التأكد على المستوى المحلي والعالمي، التي تفاقمت بعد جائحة كورونا وتبعاتها الاقتصادية، إضافة إلى الحرب الأوكرانية، هذا عدا عن عدم الاستقرار السياسي محلياً.

على مستوى المنطقة، هناك فجوة كبيرة لصالح الضفة الغربية في معظم الخدمات التي تستخدم كأدوات ادخار، أو دفع، أو تعاملات، أما في الخدمات الائتمانية، فإن قطاع غزة يتفوق في بعض الخدمات مثل السحب من الحساب على المكشوف من البنوك، والقروض من مؤسسة إقراض متخصصة، والتمويل بصيغة المرابحة والمضاربة. هذه الفوارق تعكس احتياجات مختلفة للأفراد بين المنطقتين؛ في قطاع غزة حيث الوضع الاقتصادي الهش نتيجة الحصار، أصبح السكان أكثر حاجة للحصول على التمويل، بينما احتياجهم للأدوات الادخارية أو لأدوات الدفع أصبح أقل مقارنة مع الضفة الغربية، ولكن يبرز استثناء من هذه القاعدة وهو امتلاك خدمات المحفظة الإلكترونية، حيث تنتشر هذه الخدمة في قطاع غزة بصورة أكبر من الضفة الغربية، ما يؤشر إلى وجود حاجة لخدمة لم تلبيها المصارف العادية، واستطاعت المحافظ الإلكترونية تلبيتها.

أما حسب نوع التجمع السكاني، فتسجل المخيمات انخفاضاً واضحاً في امتلاك معظم الخدمات باستثناء الخدمات الائتمانية، مقارنة بسكان الحضر والريف. أما الخدمات الائتمانية

كالقروض المصرفية، وقروض مؤسسات الاقتراض، والسحب على المكشوف، والتمويل بصيغة المرابحة، فهي أعلى في المخيمات منها في المناطق الأخرى.

توزيع امتلاك الخدمات المالية المصرفية حسب العمر، يظهر أن الفترة العمرية من منتصف الثلاثينيات وحتى نهاية الخمسينيات هي ذروة امتلاك الخدمات المالية التقليدية، كفتح الحسابات المصرفية والاقتراض، بينما الأعمار من منتصف العشرينيات وحتى نهاية الثلاثينيات هي الأعمار الأعلى استخداماً للخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا، كما أن هناك اتجاهًا عامًا بارتفاع نسبة امتلاك الخدمات المالية مع زيادة التحصيل العلمي. كذلك هناك توجه لزيادة الخدمات التي تمثل أوعية ادخارية أو الأدوات للدفع، بما فيها بطاقة الائتمان، مع زيادة دخل الأسرة ودخل الفرد. أما الأدوات الائتمانية، فإن أكثر مستخدميها هم الأسر ذات الدخل المتوسط، وهي الفئة التي لا تستطيع عادة، تلبية احتياجاتها، وبخاصة من السلع المعمرة من خلال مدخراتها، ولكنها، في الوقت نفسه، تستطيع تحمل دفع أقساط محدودة لسداد ثمن هذه السلع من خلال الائتمان. أما بطاقة الائتمان، فإن استخدامها يزداد مع متوسط الدخل. ومقارنة مع نتائج العام 2015، فإن الخدمات كافة تقريباً، قد ارتفعت نسبة استخدامها لفئات الدخل كافة، عدا الخدمات الائتمانية التي انخفضت عموماً.

أما توزيع الخدمات المالية حسب العلاقة بقوة العمل، فأكثر من يمتلك حسابات جارية هم الموظفون الذين يتقاضون رواتب منتظمة مثل الموظفين الحكوميين، وموظفي وكالة الغوث، والمتقاعدين، ومستخدمي المؤسسات الدولية، وهم كذلك من يمتلكون المنتجات الائتمانية. هذا التوجه كان نفسه موجوداً في نتائج العام 2015.

من جهة أخرى، هناك امتلاك محدود للخدمات التي تخضع لإشراف هيئة سوق رأس المال (عدا التأمين) على مستوى فلسطين مثل عقد تأجير تمويلي، أو امتلاك محدود للأسهم أو السندات، التي يمتلكها الذكور معظمها. لم تزد نسبة السكان الذين يمتلكون عقد تأجير تمويلي على 0.4%، والذين يمتلكون أسهماً أو سندات على 0.30%. أما بوالص التأمين التقليدي، فنسبة امتلاكها بلغت حوالي 16%، بفارق بسيط بين الذكور والإناث، وبوالص التأمين التكافلي حوالي 2.1%، وهي أعلى لدى الذكور. أما مقارنة بنتائج العام 2015، فإن امتلاك بوالص التأمين بنوعيه التقليدي والتكافلي قد شهد تطوراً كبيراً.

قد تتعدد ملكية الفرد نفسه للخدمات المالية، فقد أفاد أكثر من 58% ممن يملكون حساباً من أي نوع في مصرف، أنهم يملكون في الواقع أكثر من حساب مع المصارف. أيضاً، ذكر 12.53% أنهم يملكون أكثر من بوليصة تأمين، وذلك ناتج عن تعدد امتلاك المركبات غالباً.

تتفاوت خدمات التأمين التي يمتلكها الأفراد على مستوى فلسطين بشكل كبير حسب نوع الخدمة، ويأتي التأمين الصحي على رأس التأمينات التي تمتلكها نسبة كبيرة من السكان (71.4%). في المرتبة الثانية، نجد تأمين المركبات الإلزامي بنسبة 15.5% من الأفراد (18 سنة فأكثر)، ثم تأميناً شاملاً على المركبات بنسبة 11.7%. أيضاً يمتلك 6.7% من السكان تأمين إصابات عمل،

و3.6% يمتلكون تأميناً على الحوادث الشخصية. أما التأمين على الحياة، وعلى الحريق، والسرقة، والمسؤولية المدنية، فهي تأمينات يمتلكها أقل من 2% من السكان في فلسطين. هناك فجوة كبيرة بين الذكور والإناث لصالح الذكور في امتلاك الخدمات التأمينية كافة باستثناء التأمين الصحي الذي تتفوق الإناث في نسبة امتلاكه. كما تتفوق الضفة الغربية بنسب امتلاك التأمينات بأنواعها على قطاع غزة، وبفارق كبير باستثناء التأمين الصحي الذي تبلغ نسبة تغطيته في قطاع غزة 83%، مقابل 64.3%. تبدو المخيمات أقل امتلاكاً للخدمات التأمينية المختلفة باستثناء التأمين الصحي، الذي يزداد امتلاكه، أيضاً، للفئات العمرية الكبيرة، ولذوي الدخل المنخفض.

سهولة الوصول للخدمات المالية حسب تقييم السكان، كان أعلى بالنسبة للخدمات الرئيسية المقدمة من البنوك وشركات الصرافة، تليها شركات الإقراض المتخصصة، وشركات التأمين أو وكلاء التأمين، ثم الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا، وجاءت باقي الخدمات المالية من تأجير، وتداول أوراق مالية، في المرتبة الأخيرة. إن المرتبة المتأخرة نسبياً في سهولة الوصول إلى الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا، على الرغم من أنه يفترض أن تكون الأسهل على الإطلاق، تؤثر إلى وجود خلل، إما في مدى سهولة استخدام هذه الخدمات، وإما في مدى منفعتها للمواطن الفلسطيني، وعلى المصارف أن تعيد دراسة ملاءمة تطبيقاتها التكنولوجية لقدرات المستخدمين. نلاحظ وجود فجوة على مستوى النوع الاجتماعي في تقييم سهولة الوصول لصالح الذكور، أما على مستوى المنطقة، فكانت سهولة الوصول أعلى في قطاع غزة للخدمات المرتبطة بالمصارف وشركات الصرافة بسبب صغر المساحة، أما باقي الخدمات المالية، فكانت أسهل في الضفة الغربية. كذلك لوحظ انخفاض سهولة الوصول إلى فروع المصارف والصرافات الآلية وشركات الصرافة، بالنسبة للمناطق الريفية. كانت محافظة أريحا والأغوار هي الأقل في تقييم سهولة الوصول إلى هذه الخدمات.

إضافة إلى ذلك، هناك علاقة بين سهولة الوصول والمستوى التعليمي، حيث يجد الأميون والملمون والابتدائي صعوبة أكبر في الوصول إلى الخدمات، بينما حملة الدكتوراه يجدون السهولة الأكبر في الوصول إلى الخدمات المالية كافة. أيضاً هناك علاقة بين مستوى الدخل وسهولة الوصول، فذوو الدخل المرتفع يجدون سهولة في الوصول من ذوي الدخل المنخفض. أخيراً هناك من يعتقد أن صعوبة وصولهم ناتجة عن ساعات العمل غير المناسبة لهم، وليس بسبب موقع الخدمة بحد ذاته، أي إن العائق زمني وليس مكانياً بالدرجة الأولى، وتأثير ذلك ظهر في نتائج بعض أنواع المستخدمين.

الطريقة المفضلة للحصول على الخدمات المصرفية كانت زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن بنسبة 74%، يليها استخدام أجهزة الصراف الآلي، ثم طرق الاتصال الهاتفي، وأخيراً استخدام الخدمات الإلكترونية بنسبة 25.9% فقط، وهذه النتائج لا تختلف كثيراً باختلاف النوع الاجتماعي ولا المنطقة ولا التجمع. بينما نلاحظ انخفاض نسبة تفضيل استخدام الصراف الآلي أو الخدمات الإلكترونية أو الهاتفية لدى من هم أكبر من 65 سنة، بالمقابل هناك ارتفاع واضح لتفضيل استخدام الخدمات الإلكترونية لدى الفئة العمرية من 18-24 سنة. لكن تفضيل الخدمات الإلكترونية أقل بكثير بالنسبة للأمية والملمين، مقارنة بباقي المستويات التعليمية.

عموماً، لا يزال الاقتصاد الفلسطيني قائماً على التعامل النقدي بشكل كبير، ولا يزال التعامل الإلكتروني غير قادر على تسوية كثير من المعاملات اليومية، لذلك فإن الطرق التي تتضمن النقد ما زالت هي السائدة. أيضاً، فإن أجهزة الصراف الآلي المستخدمة في العديد من البنوك هي أجهزة قديمة، ولا تلبي الاحتياجات كافة باستثناء العمليات الأساسية مثل السحب بعملة محددة، لذلك ما زالت زيارة فرع البنك هي الغالبة كوسيلة للحصول على الخدمة المصرفية. تتطلب هذه النتائج من المصارف المزيد من الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، لتوفير معظم الخدمات لعملائها، وبدون اضطرارهم لزيارة فروع البنك، وهو ما سيعود عليهم بفورات كبيرة على المدى الطويل.

بالنسبة للسحب النقدي، وجد أن السكان يفضلون استخدام الصراف الآلي، وهذا متوقع لما فيه من سرعة وسهولة في السحب النقدي، وبخاصة مع انتشار أجهزة الصراف الآلي في الكثير من المناطق، ومع وجود خدمة المفتاح الوطني الذي يمكّن العملاء من استخدام أي جهاز صراف آلي تابع لأي بنك لعملية السحب. أما فحص الرصيد، فكان لاستخدام الصراف الآلي أعلى نسبة تفضيل، حيث بلغت 73%، وتليها الذهاب إلى فرع مزود الخدمة أو استقبال رسالة نصية (SMS) بالنسبة نفسها، أما تفحص الرصيد إلكترونياً، فحصل على المرتبة الرابعة، ثم جاء الاتصال على مزود الخدمة. أخيراً هناك نسبة 15% يعتمدون على أحد أفراد الأسرة في فحص الرصيد.

من الخصائص المهمة لتحقيق الشمول المالي، نوعية الخدمة المقدّمة، حيث يقيم المستخدم نوعية الخدمة بناء على مؤشرات عدة تتعلق بتكلفة وجودة الخدمة، وقد كان التقييم إيجابياً، إلى حد ما، بالنسبة لسهولة إجراءات فتح الحساب والخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب، ثم الوصول إلى الخدمات الخاصة بالحساب، وأخيراً جودة خدمة العملاء. في المقابل، هناك خصائص كان تقييم العملاء الإيجابي والسلبى لها متقارباً بشكل كبير؛ مثل قيمة الرسوم الدورية، وتكلفة الخدمة، والحد الأدنى للحساب. أما خاصية فترة الانتظار، فقد كان التقييم السلبى لها أكبر. وبشكل عام، فإن تقييم الإناث لهذه الخصائص كافة، كان أعلى من تقييم الذكور.

أما أسباب عدم امتلاك خدمة تأمينية، فكانت بالترتيب: تكاليف الخدمة مرتفعة، شخص في العائلة لديه تغطية تشملي، إجراءات الحصول على الخدمة صعبة، أسباب دينية، المماثلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده، رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء، وأخيراً عدم الثقة بشركات التأمين. وتؤيد الغالبية زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن كأفضل طريقة للحصول على خدمة التأمين، يليها الحصول على الخدمة عن طريق وكلاء التأمين، بينما أقلها كان عن طريق نقاط البيع الإلكتروني، أو منصات البيع عبر الإنترنت.

امتلاك التأمين الصحي حسب مقدم الخدمة على مستوى فلسطين كان للتأمين الصحي الحكومي النسبة الأكبر، ثم تأمين وكالة الغوث، وأخيراً التأمين الخاص. النسبة الأعلى للحصول على التأمين الصحي الخاص و/أو وكالة الغوث على مستوى فلسطين، من خلال أن الشخص، أو أحد أفراد أسرته المشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل، ومن ثم من خلال إحدى النقابات، وبنسبة أقل يتم امتلاك التأمين من خلال شراء البوليصة. أخيراً، بلغت نسبة التأمين الصحي التقليدي 98.8%، والتأمين الصحي التكافلي 1.92%.

بالنسبة للحصول على الخدمات المالية غير الرسمية، فإن 13.8% من الأفراد (18 سنة فأكبر) قد اقترضوا من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء. وهناك 10.2% شاركوا في جمعية مالية (مجموعة للادخار الجماعي)، وحوالي 8.4% أرسلوا أموالاً من خلال معارفهم وأصدقائهم، و2% اقترضوا من جهات غير رسمية. أما التعامل بالعملات الرقمية المشفرة؛ سواء لإرسال الأموال أو للاستثمار، فلم تزد نسبة المتعاملين فيه على 0.3% لكل منها. يشكل الذكور أغلبية المقترضين من أفراد الأسرة أو الأصدقاء، وهم كذلك الأغلبية في إرسال الأموال من خلال المعارف والأصدقاء، وتستخدم الخدمات غير الرسمية الائتمانية بصورة أكبر بكثير في قطاع غزة عنها في الضفة الغربية، بينما الخدمات الادخارية وتحويل الأموال كانت نسبتها أعلى في الضفة الغربية، باستثناء التعامل بالعملات الرقمية فهو بالمعدل نفسه تقريباً في كلتا المنطقتين. كما يتم استخدام الخدمات المالية غير الرسمية بصورة أكبر في المخيمات (باستثناء إرسال الأموال من خلال المعارف والأصدقاء) وإذا ربطنا ذلك بانخفاض نسبة استخدام الخدمات الرسمية في المخيمات، فذلك يعني أنها تستخدم بديلاً عن الخدمات الرسمية في هذه المناطق.

نرى من هذه النتائج أن عامل عدم الحاجة للحساب البنكي الناتج عن محدودية الدخل هو الحاسم في قرار فتح الحساب، وأن معظم من لا يملكون حسابات بنكية هم اختاروا ذلك بسبب عدم الحاجة له لأي سبب كان، وهذا يسمى الإقصاء الاختياري، ويأتي في المرتبة الثانية، ولكن ليست الأسباب الدينية هي الحاسمة، ثم ثالثاً جودة الخدمة وتكلفتها. ولا توجد فوارق كبيرة في ذلك على أساس النوع الاجتماعي أو المنطقة.

لكن اختلف تقييم الأفراد لأسباب عدم حصولهم على القروض البنكية عن تلك الأسباب المتعلقة بعدم فتح حساب، حيث برز السبب الديني كأول سبب لعدم الاقتراض، فكانت أعلى نسبة لسبب عدم الحصول على قروض بنكية هي للأسباب الدينية، حيث يلي ذلك تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء، ومن ثم عدم الحاجة إلى قروض. في حين أن عدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض، وعدم امتلاك الضمانات الكافية جاءت تالياً بنسب متقاربة، يليها تكاليف الاقتراض العالية، ثم عدم تحقيق شروط الاقتراض، ثم كثرة شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها، ثم إن خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجات الشخص. لم تختلف كثيراً أسباب عدم الحصول على قرض بنكي حسب النوع الاجتماعي، أما على مستوى المنطقة، فالأسباب الدينية كانت الأكبر على مستوى الضفة الغربية، لكنها لم تكن الأعلى في قطاع غزة، فقد كان تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء هو السبب الأول هناك.

أخيراً أسباب عدم امتلاك تأمين صحي خاص فإنها تعود إلى امتلاك الأفراد لتأمين حكومي، والسلامة الصحية، وارتفاع تكلفة التأمين الخاص، وعدم امتلاك دخل منتظم. أي إن وجود البديل الحكومي وارتفاع التكلفة هما الأساس الذي تدور حوله باقي هذه الأسباب، بينما لم تكن المعتقدات الدينية والثقة بمزودي خدمات التأمين عائقاً جوهرياً أمام امتلاك التأمين الخاص.

استخدام المنتجات والخدمات المالية

وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية، وليس مجرد امتلاك الخدمة، هو ما يحدد عمق الاندماج المالي، وقد كانت أعلى وتيرة استخدام هي مرة شهرياً على الأقل لمستخدمي الخدمات التالية: حساب جارٍ، وحساب توفير، قرض من بنك، وقرض من شركات إقراض متخصصة، وبطاقة دانة (ATM)، وبطاقة ائتمان، وخدمات بنكية بالهاتف المحمول، وعقد تأجير تمويلي. أما استخدام بوليصة التأمين، فقد كانت أعلى وتيرة هي لمن يستعملها مرة على الأقل كل سنة. وتيرة الاستخدام اختلفت بين الذكور والإناث، وهي أعلى على مستوى جميع الخدمات لدى الذكور. أخيراً، فإن خدمة تداول الأسهم والسندات لا تستخدم عادة، حيث وتيرة استخدامها لم تزيد على 2.3% لكل الفترات. في العديد من الحالات، قد يكون الفرد مشمولاً مالياً ويتعامل مع البنوك بشكل غير مباشر، على سبيل المثال، في حالة استخدام الحساب البنكي لشخص آخر من أفراد الأسرة أو الأقارب غالباً. هذه الخدمات تتمثل بالدرجة الرئيسية في القروض؛ سواء من البنوك أو المؤسسات الأخرى، أو صرف شبكات لمنفعة أفراد آخرين، أو كفالة أفراد آخرين. فعلى مستوى فلسطين، شكل صرف شبكات لمنفعة أفراد آخرين النسبة الأكبر، مقابل نسبة أقل لكفالة أشخاص آخرين، وأقلها الحصول على قرض (من البنوك أو مؤسسات أخرى) لمصلحة آخرين.

أهم العوامل التي تساعد على اختيار الخدمة أو المنتج المالي هي بالترتيب تلبية الخدمة لاحتياجات الشخص، في حين أن سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه، جاءت في المرتبة الثانية، يلي ذلك مدى مواعمة الخدمة والمنتج للقدرات المالية للشخص، ثم المنفعة التي سيحصل عليها الشخص من الخدمة مقابل ما سيدفعه، والشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج. أما أقل العوامل أهمية، فكان مدى جودة الخدمة حال وقوع حادث في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين. ولم تكن هناك فروق كبيرة في تحديد هذه العوامل حسب النوع، أو المنطقة، أو نوع التجمع.

استخدام الخدمات والمنتجات المالية من خارج فلسطين كان ضئيلاً بنسبة 0.76% فقط، وكانت النسبة الأكبر من هذا الاستخدام هي استخدام الحسابات البنكية (80.78%)، ثم العملات المشفرة (12.82%)، ومثلهم التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس)، ثم أخيراً الأسهم والسندات في أسواق اجنبيه.

تحويل الأموال بين الأفراد في فلسطين يتم بطرق متعددة، لكن من الملاحظ التفضيل الكبير للطرق التقليدية في تحويل الأموال، فالوسيلة الأكثر استخداماً لإرسال المال أو استقباله كانت باليد (من قبل الشخص نفسه)، يليها إرسال أو استقبال الأموال عن طريق شخص معروف، ومن ثم إرسال أو استقبال المال عبر البنك (مثلاً: الصراف الآلي، أو التحويل والإيداع مباشرة إلى الحساب)، بينما كانت أقل وسيلة من خلال العملات الرقمية المشفرة.

كان لتأثير جائحة كورونا أثر إيجابي على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية والإلكترونية، وذلك على

الرغم من تأثيرها السلبي والقيود التي رافقتها على معظم القطاعات الاقتصادية. تأثير جائحة كورونا على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المالية الإلكترونية، وكذلك تأثيرها على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كان إيجابياً، على مستوى فلسطين، حيث إن استخدام هذه الخدمات قد ازداد خلال هذه الجائحة وبعدها، فعلى الرغم من قيود التنقل التي حدثت، فإن هناك زيادة في استخدام الخدمات المصرفية التقليدية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات الإلكترونية.

مع زيادة التطور التكنولوجي، وزيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية، وبخاصة بعد جائحة كورونا، كان للقطاع المالي نصيب من زيادة استخدام هذه التكنولوجيات. فعلى مستوى فلسطين، كانت أعلى تفضيلات لاستخدام الخدمات المالية الرقمية حال توافرها هي لخدمة فتح حساب بنكي وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، ومن ثم دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول، وتلي ذلك القدرة على تحويل الأموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف، في حين أن أقل استخدام كان لمنصات تداول العملات المشفرة. حسب النوع الاجتماعي، نلاحظ وجود فجوة في تفضيل استخدام الخدمات المالية الرقمية بين الجنسين، حيث كانت نسب التفضيل أعلى لدى الذكور في جميع الخدمات. كذلك، فإن نسب التفضيل أعلى في الضفة الغربية عنها في قطاع غزة. وكان لسكان الريف أعلى نسبة تفضيل لخدمة دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول، يلي ذلك فتح حساب بنكي، وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، كذلك القدرة على تحويل الأموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف. ويرجع هذا السبب إلى بعد سكان الريف نسبياً عن المدن، فيفضلون استخدام الخدمات الرقمية لتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

تسعى المؤسسات المالية إلى زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية كوسيلة لتخفيض التكاليف، ويساعد على ذلك التطور التكنولوجي المتسارع، وكذلك التوجه التكنولوجي لدى الأجيال الشابة نحو هذه الخدمات، وقد كان أقوى محفز يمكن أن يدفع لاستخدام أي خدمة إلكترونية هو التكلفة القليلة، في حين أن السهولة في استخدام الخدمات الإلكترونية والهاتف المحمول، احتلت المركز الثاني، يلي ذلك تقديم محفزات وحملات ترويجية وجوائز على الاستخدام، وجاء أخيراً توفير الأمان كأقل نسبة من بين المحفزات الأخرى.

السلوك والتوجهات المالية

الادخار

أظهرت النتائج أن حوالي خمس الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين، قد قاموا بادخار قسم من دخلهم خلال العامين الماضيين (2020 و2021)، وذلك على الرغم من جائحة كورونا، والانعكاسات الاقتصادية السلبية الكبيرة التي خلقتها على الأفراد والمؤسسات. تتباين النسبة حسب المنطقة والنوع الاجتماعي؛ فعلى صعيد المنطقة، بلغت نسبة الادخار في الضفة الغربية أكثر من ضعف النسبة في قطاع غزة، وحسب النوع، كانت أعلى لدى الذكور مقارنة بالإناث. أما من حيث الطرق المتبعة

في ادخار المال، فتشير النتائج إلى أن الغالبية يقومون بادخار أموالهم في المنزل، وحوالي الثلث يستخدمون حساب التوفير البنكي، ونسبة قليلة جداً يقومون بادخار أموالهم في حساب وديعة بنكي. أما من اتجه لاستثمار المال، فقد كان في شراء الأراضي والممتلكات، وشراء الذهب، ونسبة قليلة جداً تستثمر أموالها في شراء الأسهم والسندات. وأخيراً كانت نسبة الأفراد الذين يستثمرون أموالهم في العملات الرقمية المشفرة نحو 1%. هناك اختلاف حسب المنطقة فيما يتعلق بالاستثمار في شراء أراضي، أو مواشٍ، أو ممتلكات، فهو في الضفة الغربية ثلاثة أضعافها في قطاع غزة. بخصوص الاستثمار في شراء الذهب، كانت نسبته في الضفة الغربية متقاربة مع النسبة في قطاع غزة.

الدوافع وراء الادخار متعددة، حيث إن حوالي نصف الأفراد ادّخروا أموالهم لأسباب صحية وبنسبة أقل لشراء مركبة، أو السفر، أو بغرض شراء أو ترميم بيت أو شقة، أو بسبب كبر العمر، أو بغرض بداية مشروع استثماري، أو من أجل دفع تكاليف الزواج. بخصوص الأسباب التي حالت دون أن يقوم الأفراد بتوفير جزء من أموالهم، كان عدم وجود أموال كافية للادخار وتراكم الديون من أهم الأسباب لعدم توفير الأموال، يلي ذلك أن توفير الأموال ليس من أولوياتهم، وأخيراً كان عدم وجود أهداف مالية لديهم هو ما دفعهم نحو عدم الادخار.

إدارة الأمور المالية للأسرة

أظهرت النتائج أن حوالي ثلث الأفراد (18 سنة فأكبر) فقط يتولون إدارة الأمور المالية في المنزل، مقابل أكثر من النصف من خلال شخص آخر من الأسرة. ولا تختلف هذه النتائج باختلاف المنطقة. بخصوص الطرق التي يتبعها الأفراد في ضبط مصروفهم الشخصي، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن نسبة قليلة جداً من الأفراد (18 سنة فأكبر) لديهم سجلٌ لمرقبة مصاريفهم اليومية.

بخصوص اللجوء إلى الاقتراض لتغطية مصاريف الأسرة، تشير النتائج إلى أن حوالي خمس الأفراد لجأوا إلى اقتراض المال لتغطية مصاريف الأسرة، النسبة الأكبر منهم لجأوا إلى الاقتراض من خلال العائلة أو الأصدقاء، ونسبة قليلة جداً اقتضت من البنوك، أو مؤسسات التمويل المتناهي الصغر، أو من القطاع غير الرسمي.

وفيما يتعلق بمصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد، تشير نتائج المسح الميداني الأخير إلى وجود ارتفاع ملحوظ في نسبة إجابات المبحوثين حول توفر مصدر لديهم لتأمين احتياجاتهم بعد التقاعد، وذلك عند مقارنتها مع نتائج المسح الميداني في العام 2015. النسبة الأكبر من الأفراد يعتمدون على تعويضات نهاية الخدمة من مكان العمل، يليها الاعتماد على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة، من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد، ومن ثم نظام التقاعد الحكومي للزوج أو الزوجة. يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد في محافظة قلقيلية، ثم محافظتي طولكرم وبيت لحم، وفيها جميعاً تسود الروابط العائلية. بالمقابل، يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على نظام التقاعد

الحكومي في محافظة أريحا والأغوار، حيث يتركز عدد كبير من الموظفين الحكوميين، كما يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على تعويضات نهاية الخدمة من مكان العمل في محافظة القدس، ثم في محافظة رام الله والبيرة حيث يتركز موظفو الشركات.

كما أظهرت النتائج أن قرابة نصف الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين عانوا من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية، على الأقل مرة واحدة خلال 24 شهراً الماضية. كما تبين وجود تفاوت في نسبة الذين واجهوا تلك المشكلة حسب المنطقة، حيث بلغت نسبتهم في قطاع غزة حوالي ضعف النسبة في الضفة الغربية. لتجاوز مشكلة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية، تبين نتائج المسح أن ثلثي الأفراد (18 سنة فأكثر) قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية المصاريف اليومية، ونسبة قليلة جداً قامت بالسحب من حساب التوفير أو الاقتراض من البنك.

الثقة في المؤسسات المالية

إن درجة الثقة في المؤسسات المالية المصرفية عموماً أكبر من المؤسسات المالية غير المصرفية، أو من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية، فأظهرت نتائج المسح الميداني أن نسبة الثقة في البنوك التقليدية كانت أعلى بين الأفراد (18 سنة فأكثر)، يليها البنوك الإسلامية، ثم سلطة النقد الفلسطينية، ثم مؤسسات التمويل الإسلامي، ثم شركات الدفع الإلكتروني. أما فيما يخص مؤسسات التمويل الصغيرة، فنسبة الثقة فيها كانت منخفضة نسبياً. هناك اتفاق، بشكل عام، على هذا الترتيب حسب النوع الاجتماعي وحسب المنطقة. أما درجة الرضى للذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية (بنوك، مؤسسات إقراض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الإلكتروني) فكانت 58.1%، إضافة إلى 19.3% ممن هم راضون أحياناً، وهذا يجعل نسبة الرضا مقبولة وتتفوق بشكل ملحوظ على نسبة عدم الرضا.

وبالنسبة للمؤسسات غير المصرفية، أظهرت نتائج المسح الميداني أن أعلى نسبة ثقة كانت لشركات التأمين التقليدي، ثم شركات التأمين التكافلي، ثم هيئة سوق رأس المال، ثم بورصة فلسطين، يليها شركات الوساطة المالية، بينما جاءت شركات التأجير التمويلي في المرتبة الأخيرة. هناك اتفاق بشكل عام على هذا الترتيب حسب النوع الاجتماعي وحسب المنطقة. أخيراً، بالنسبة للثقة بالأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية، جاءت نسبة الثقة بالادخار الجماعي (جمعية مالية) في المرتبة الأولى، يليها تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط، ثم الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف، وأخيراً مقدمو الخدمات المالية غير المنظمين (المرابيين).

وفي حال وجود شكوى معينة حول خدمة مالية، فالجهة التي يتوجه لها الأفراد (18 سنة فأكثر) لتقديم الشكوى هي أولاً مزود الخدمة والمنتج، وتأتي في المركز الثاني الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج، ولكن بفارق كبير عن الجهة الأولى. أخيراً، فإن تجارب الأفراد (18 سنة فأكثر) ممن حصلوا على خدمات من شركة التأمين، ثم طالبوا بتعويض بسبب وقوع الخطر،

أظهرت أن حوالي ثلث الأفراد (18 سنة فأكبر) يعتقدون أن شركات التأمين تستغرق وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتهم، تليها محاولة شركات التأمين دفع أقل قدر ممكن، ثم وجود آلية معقدة للغاية للمطالبة بالتعويضات، وأخيراً محاولة شركات التأمين تجنب دفع أي شيء.

تشير البيانات إلى تحسن مستوى المعرفة المالية لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين في العام 2022 على ما كان عليه في العام 2015، حيث انخفضت نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين الذين حصلوا على درجة ضعيف وضعيف جداً من 59% إلى 47%، وارتفعت نسبة من حصلوا على درجة متوسط فما فوق من 41% إلى 53%. وعلى الرغم من هذا التحسن الملحوظ، فإن نسبة الثقافة المالية في فلسطين لا تزال متدنية، حيث إن 20% فقط من الأفراد (18 سنة فأكبر) يمتلكون ثقافة مالية جيدة. وتشير البيانات إلى أن مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) في الضفة الغربية، يفوق مستوى الأفراد في قطاع غزة، مع تفوق المناطق الجنوبية في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة على المناطق الوسطى والشمالية. وتشير البيانات إلى تحسن الثقافة المالية في مناطق الريف والحضر بشكل ملموس، مع وجود أفضلية للآرياف، بينما بقيت على حالها في المخيمات.

التوصيات

أظهرت الدراسة أن هناك حاجة لتعزيز التنوع في المؤسسات المالية في فلسطين، فالنظام المالي الذي يحقق الشمول، يمتلك أنواعاً عديدة من المؤسسات المالية، عدا البنوك التجارية، مثل بنوك البريد، ومؤسسات التمويل الأصغر، والتعاونيات الائتمانية، والمؤسسات القائمة على التكنولوجيا، ... وغيرها. وهذه المؤسسات يجب أن تطبق نماذج أعمال مختلفة، وتوسع انتشارها الجغرافي لخدمة شرائح متميزة من العملاء، ما يساعد في تلبية احتياجات مختلف الفئات من السكان.

على الجهات التنظيمية تسهيل القيود المفروضة على دخول شركات ومؤسسات مالية جديدة على السوق بالتوازي مع المحافظة على استقرار النظام المالي، ما يساهم في تعزيز البيئة التنافسية وزيادة كفاءة وجودة الخدمات المقدمة، بما يخدم مصلحة المستهلكين، وأيضاً يساهم في تكافؤ الفرص بين جميع مقدمي الخدمات. لا يقتصر التنوع على إيجاد مؤسسات جديدة، بل يشمل تطوير المنتجات للمؤسسات القائمة، حيث يواجه المقصيون مالياً عقبات واحتياجات مالية خاصة تحتاج إلى استجابة خاصة بهم. يجب على صانعي السياسات وضع أطر تنظيمية تشجع على تطوير المنتجات المالية المناسبة (مثل الحسابات المصرفية الأساسية، والتأمين الأصغر، التي تلبى احتياجات العملاء ذوي الدخل المنخفض). يجب تشجيع المؤسسات المالية القائمة والجديدة على تصميم منتج يركز على العميل، ويتغلب على الحاجز السلوكي لديه، ويعظم منفعة. يمكن لهذا التنوع أن يصبح ضرورة للمؤسسات المالية من خلال تبني سياسات تلزم هذه المؤسسات باستثمار جزء أكبر من مواردها داخل فلسطين لخدمة الفئات غير المخدومة حالياً. هذا، بالطبع، يتطلب استثماراً في الإشراف والاستفادة من التكنولوجيا لتحسين استغلال الموارد المحدودة، فمن غير المرجح أن يتجه القطاع

المالي نحو الشمولية، إلا إذا كان يخضع للإشراف الجيد الذي يحميه من المخاطر الكلية، ويرفع من ثقة الجمهور به. مع ذلك، غالباً ما تكون قيود القدرات الإشرافية محدداً لتوسع السوق، ما يجعل اتباع نهج إشرافي قائم على المخاطر متطلباً ضرورياً. ويمكن أن تلجأ الجهات الإشرافية إلى التكنولوجيا للمساعدة في أتمتة إعداد التقارير، وإجراء التحليلات، وهو ما يعرف باسم (SupTech).

على الرغم من الحاجة إلى تعزيز وتطوير عملية الإشراف على القطاع المالي، والمتابعة على إنفاذ القانون، فإن الإفراط في تنفيذ متطلبات مكافحة غسل الأموال، يعد عبءاً أمام التمويل المالي، ليس على المستوى المحلي فحسب، بل على المستوى العالمي. لذلك، يعد نظام مكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب المرن والمستند إلى المخاطر، جنباً إلى جنب مع مشروع وطني وشامل وسهل الوصول إلى تحديد الهوية بطرق مبتكرة (مثلاً التوقيع الإلكتروني، أو استخدام القياسات الحيوية) أمراً مهماً للتغلب على هذه العبء، وبخاصة بالنسبة للمنتجات المالية المبتكرة. أيضاً، فإن تبسيط متطلبات التوثيق، ووضع استثناءات لبعض المتقدمين أو المنتجات (مثل المعاملات ذات القيمة الصغيرة والمنخفضة المخاطر) يمكن أن يسهل الاندماج المالي لفئات مستهدفة بالدمج. أيضاً، هناك حاجة لحماية المستهلكين من خلال وضع قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة، وآليات حل الإشكالات، والمتابعة على تطبيقها بالصورة الصحيحة والمرجوة. من المهم حماية المستهلكين من إساءة الاستخدام المحتملة، وأن يعامل المستهلكون معاملة عادلة. لحماية المستهلك المالي، يجب على مقدمي الخدمة، تزويد العملاء بمعلومات واضحة عن شروط وأحكام المنتجات عبر نموذج موحد، من أجل تسهيل إجراء المقارنات عند اختيار الخدمة، كما يجب مساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، وتجنبيهم المخاطر؛ مثل الإفراط في المديونية. يجب على الجهات الإشرافية، أيضاً، وضع لوائح تقيد الممارسات التجارية التعسفية، وتجعل آليات حل الإشكالات والشكاوى متاحة بسهولة.

يعتبر العامل الثقافي والقيمي عاملاً رئيسياً في قرار الإقضاء الطوعي من النظام المالي لدى العديد من المستهلكين، وتحتاج هذه الفئة إلى خلق الثقة بوجود نظام مالي يراعي القيم الإسلامية في التعاملات من أجل إدماجهم في النظام المالي، وهذا يتطلب تضامراً بين المؤسسات الإشرافية والمؤسسات التي تقدم خدمات مالية إسلامية، والمؤسسات الدينية في مجالات متعددة منها: المنتجات، والأطر الرقابية، والتشريعات، والثقافة المالية لتمييز الخدمات المالية الإسلامية عن غير الإسلامية بشكل واضح في أذهان هذه الفئة. أيضاً، تعتبر الثقافة المالية عاملاً أساسياً في عملية الإدماج المالي، وهنا يجب أن تبدأ عملية التثقيف المالي من فترة مبكرة خلال المرحلة المدرسية، ثم يتم تعزيز هذه الثقافة خلال مرحلة الجامعة، وبغض النظر عن فرع أو تخصص الطالب، كذلك يجب الوصول إلى ربات البيوت، وكبار السن، وذوي التعليم المنخفض ببرامج تثقيفية خاصة بهم.

الفصل الأول

المقدّمة

تعمل سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال، بشكل مستمر، من أجل تعزيز الشمول المالي في فلسطين، وذلك ضمن استراتيجيات وأهداف واضحة، وبمشاركة واسعة من الجهات ذات العلاقة. تهدف استراتيجية الشمول المالي إلى وضع الأسس التي تكفل تعزيز وصول واستخدام فئات المجتمع كافة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وتُقدّم لهم، بشكل عادل وشفاف، وبتكاليف معقولة. بالتحديد، تهدف الاستراتيجية إلى تحقيق الرؤيا التالية: «نحو قطاع مالي متطور يلبي الاحتياجات المالية لتحسين الظروف المعيشية، وتعزيز الرفاه الاجتماعي». وتتمثل الأهداف الاستراتيجية في زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع، وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، واستخدامها من قبل الشرائح المستهدفة التي تعاني من نسب متدنية من الشمول المالي، وتعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية، والاستغلال الأمثل لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توسيع نطاق انتشار الخدمات المالية الرسمية واستخدامها.

تم تنفيذ هذه الدراسة المعمّقة بهدف قياس التقدم الحاصل في تحقيق أهداف استراتيجية الشمول المالي، والوقوف عند الأسباب والمعوقات والفجوات التي تحول دون الوصول إلى مستويات أعلى من الشمول المالي، ومن أجل مساندة سلطة النقد والهيئة في تطوير وتحديث خطة العمل الخاصة بالإستراتيجية. عليه، تقدم هذه الدراسة تشخيصاً شاملاً لحالة الشمول المالي وتطوره في فلسطين، من ناحية العرض والطلب، والمنظومة البيئية (ecosystem)، وبما يشمل تحليلاً شاملاً ومعماً للفئات المهمشة التي تعاني من نسب متدنية من الشمول المالي. كما تستكشف الدراسة قدرة القطاع المالي الرسمي واستعداده لتقديم خدمات للفئات المقصاة، التي تم إقصاؤها مالياً، وتقديم توصيات وتدخلات عاجلة وضرورية لتعزيز الشمول المالي، وتحقيق أهداف استراتيجية الشمول المالي في الإطار الزمني المحدد.

تغطي الدراسة القطاع المالي الفلسطيني بشقيه المصرفي وغير المصرفي، كما تتعرض لبعض مؤشرات انتشار القطاع المالي غير الرسمي. تضع الدراسة منظور جانب الطلب في صميم التحليل وتستخدم التحليل الكمي والكيفي لتوفير نظرة شاملة لجانب الطلب. البحث الكمي شمل استخدام منهجية المسح الميداني الممثل على مستوى المحافظات، ومستوى النوع الاجتماعي؛ وذلك بهدف استقصاء تصورات المواطنين عن الخدمات المالية، وفهم المستويات الحالية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، والعوائق التي تحول دون الاستفادة من الخدمات المالية. أما البحث الكيفي، فشمل ثلاث مجموعات مركزة، شارك فيها ممثلو القطاع المالي والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني الممثلة للفئات المهمشة، وغيرها من المؤسسات الفاعلة في سياق موضوع الدراسة، وذلك بهدف

تعميق الفهم لواقع السوق، وتصورات، واحتياجاته، والسلوك المالي للمواطنين. وفي جانب العرض، تركز العمل التحليلي، بشكل أساسي، على مسح خاص لجميع المؤسسات العاملة في القطاع المالي الرسمي، إضافة إلى تحليل البيانات والمعلومات المتوفرة عن القطاع المالي لدى الجهات الرقابية والأطراف ذات العلاقة، بما يشمل جميع القطاعات المالية الفرعية، المصرفية وغير المصرفية.

يتناول الفصل الثاني المنهجية المستخدمة في جمع البيانات، إضافة إلى تعريف المفاهيم والمصطلحات المستخدمة. ويستعرض الفصل الثالث مراجعة موجزة للأدبيات، تضع مفهوم الشمول المالي في سياق الدراسة، بينما يتعمق الفصل الرابع في وصف وتحليل البيئة التنظيمية والتشريعية الناظمة للقطاع المالي في فلسطين. وتم تخصيص الفصل الخامس لمناقشة مؤشرات الشمول المالي على مستوى جانب العرض. أما جانب الطلب، الذي اعتمد، بشكل أساسي، على مسح الأفراد (18 سنة فأكثر)، فيتم تحليله في الفصل السادس (الوصول)، والسابع (الاستخدام)، والثامن (القدرة والثقافة المالية). في النهاية، يعرض الفصل التاسع أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة.

الفصل الثاني

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على النهج التحليل الوصفي للبيانات من المصادر الثانوية والأولية التي قام فريق البحث بجمعها، بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وفيما يلي شرح موجز لمصادر المعلومات والأدوات المستخدمة، والمنهجية التي استخدمت في تنفيذها:

2-1 المصادر الثانوية

شملت المصادر الثانوية البيانات التي تلقاها الفريق من سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، بصفتها المؤسستين المسؤولتين عن الترخيص والرقابة على مزودي المنتجات والخدمات المالية الرسمية. تشتمل هذه البيانات والمعلومات المجمع على أعداد مراكز وفروع المؤسسات المالية، وتوزيعها الجغرافي، وأنواع المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية، وعدد وأنواع الحسابات المفتوحة للعملاء على مستوى النوع الاجتماعي، وأعداد العملاء، وحجم وقيمة الحركات على المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وغيرها من المؤشرات التي تم التطرق إليها في القسم الخامس من الدراسة.

2-2 المصادر الأولية

تميز هذا البحث بكثافة اعتماده على البيانات والمعلومات الكمية والكيفية من مصادر أولية، حيث تشكل هذه البيانات ثروة معلوماتية مهمة لمؤشرات الشمول المالي. وقد شملت البيانات جانبي الطلب والعرض.

1-2-2 المسح الأسري للأفراد 18 عاماً فأكثر

قام فريق البحث، بالتعاون مع سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال، بالتعديل على الاستمارة الخاصة بالمسح الأسري التي استخدمت في مسح الشمول المالي العام 2015، حيث تمت إضافة أسئلة خاصة بالتكنولوجيا المالية، واستخدامات الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المالية، وهي استمارة شاملة لكافة المؤشرات الضرورية لقياس مستوى ومدى تطور الشمول المالي في الضفة الغربية وقطاع غزة، من منظور جانب الطلب. الهدف من مسح السكان (18 سنة فأكثر) هو الحصول على بيانات دقيقة حول حجم وبنية الطلب الفعلي على المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية ومدى تطورها منذ

العام 2015. تم تنفيذ المسح من قبل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني باستخدام عينة ممثلة للسكان الأفراد (18 سنة فأكثر) على ثلاثة مستويات نشر: فلسطين، المحافظات، النوع الاجتماعي. وفرت بيانات المسح معلومات حول وضع الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، ووتيرة الاستخدام، ونوعية هذه الخدمات. كما شمل المسح معلومات حول القدرة المالية للأفراد، ومستويات الثروة، والوعي المالي، ومجالات الاحتياجات المالية، وأنواع المنتجات المالية (رسمية وغير رسمية)¹، والمعوقات والعوامل التي تؤثر على الأوضاع المالية، ودوافع استخدام الخدمات والمنتجات المالية، ومعوقات الوصول، ومعوقات استخدام المنتجات والخدمات المالية. تم تحليل كلٍّ من هذه الجوانب على المستويات الديموغرافية والجغرافية المختلفة، بما يشمل المناطق الجغرافية، والمحافظات، والنوع الاجتماعي، والحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم، والفئات العمرية، والعلاقة بقوة العمل، وشرائح الدخل ومصدره، وغيرها من المؤشرات.

ضم مجتمع مسح جانب الطلب، جميع الأفراد المقيمين بصفة اعتيادية مع أسرهم في فلسطين، من الفئة العمرية 18 سنة وأكثر، وقت تنفيذ المسح من قبل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الذي استخدم منهجية خاصة لمسح الشمول المالي وفق البنود التالية:

مجتمع الهدف

يتكون مجتمع الهدف من جميع الأفراد الفلسطينيين المقيمين بصفة اعتيادية مع أسرهم في فلسطين من الفئة العمرية 18 سنة فأكثر وقت تنفيذ المسح.

إطار المعاينة

قائمة بمناطق العد والأسر من بيانات التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت للعام 2017، الذي نفذته الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، بحيث تحتوي كل منطقة عد بالمتوسط على 150 أسرة أو وحدة سكنية.

حجم العينة

تم الوصول إلى 8500 أسرة، واستجاب للمسح (7324) أسرة، منها ((4780 أسرة في الضفة الغربية، و(2544) أسرة في قطاع غزة، مع الأخذ بعين الاعتبار، عند تقدير حجم العينة، نسبة عدم استجابة متوقعة 20%.

1 يقصد بالرسمي: هي تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات مالية خاضعة لرقابة مؤسسة إشرافية ورقابية مثل هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، أو سلطة النقد الفلسطينية، أو أية مؤسسة حكومية أخرى. ويقصد بغير الرسمي: هي تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات أو أفراد آخرون مسجلون أو غير مسجلين، وهم غير خاضعين لرقابة أيٍّ من المؤسسات المذكورتين.

تصميم العينة

العينة هي عينة طبقية عشوائية منتظمة ذات ثلاث مراحل:

- **المرحلة الأولى:** اختيار عينة مناطق عد بطريقة عشوائية منتظمة بلغ عددها 340 منطقة عد.
- **المرحلة الثانية:** اختيار (25) أسرة من كل منطقة عد تم اختيارها في المرحلة الأولى بطريقة عشوائية منتظمة (كشوف بأسماء أرباب الأسر).
- **المرحلة الثالثة:** اختيار فرد ذكر أو أنثى من كل أسرة تم اختيارها في المرحلة الثانية من الأفراد 18 سنة وأكثر، باستخدام جدول كيش من الأسر التي لديها أكثر من فرد من الفئة المطلوبة لضمان العشوائية في عملية الاختيار.

في القدس (j1) تم اختيار عينة مساحية مكونة من 25 أسرة من كل منطقة عد تم اختيارها في المرحلة الأولى.

طبقات العينة

تم تقسيم المجتمع إلى طبقات كما يلي:

1. المحافظة (16 محافظة في الضفة الغربية وقطاع غزة، إضافة إلى الجزء من محافظة القدس المسمى j1 كطبقة منفصلة).
- نوع التجمع (حضر، ريف، مخيم).

مستويات النشر

1. فلسطين.
2. المنطقة (شمال، وسط، جنوب، قطاع غزة)
3. المحافظة (16 محافظة في فلسطين).
4. النوع الاجتماعي (ذكور وإناث).

حساب الأوزان

يعرف وزن الوحدة الإحصائية (وحدة المعاينة) في العينة بأنه المقلوب الرياضي لاحتمال اختيار الوحدة، وعينة مسح الشمول المالي الأسري 2022 هي عينة طبقية عشوائية منتظمة ذات ثلاث مراحل، حيث يتم في المرحلة الأولى حساب وزن مناطق العد بالاعتماد على احتمال اختيار

كل منطقة عد (عينة عشوائية منتظمة)، ثم في المرحلة الثانية يتم حساب وزن الأسرة من كل منطقة عد، ثم نجد حاصل ضرب وزن المرحلة الأولى في وزن المرحلة الثانية، فنحصل على وزن الأسر الأولي، ثم نقوم بتعديل هذه الأوزان بالاعتماد على تقديرات الأسر منتصف 2022، وتكون فئة التعديل هي الطبقة (محافظة، نوع التجمع) وبالتالي نحصل على وزن الأسر النهائي.

الوزن الأولي لكل فرد تم اختياره في المرحلة الثالثة يكون حاصل ضرب وزن أسرته في عدد الأفراد 18 سنة فأكثر، ثم نقوم بتعديل هذه الأوزان بالاعتماد على تقديرات السكان في 2022/9/15، وتكون فئة التعديل هي المنطقة (ضفة، غزة) النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، الفئات العمرية الخماسية (14 فئة)، وبالتالي نحصل على وزن الفرد النهائي. وقد تم حساب الوزن النسبي لكل وحدة معاينة من خلال قسمة الوزن على متوسط الأوزان.

معدلات الاستجابة وعدم الاستجابة

تم اختيار (8500) أسرة ممثلة لفلسطين، حيث بلغ عدد الأسر المكتملة (7324) أسرة، منها (4780) أسرة في الضفة الغربية، و(2544) أسرة في قطاع غزة، وقد جرى تعديل الأوزان على مستوى طبقات التصميم لتعديل تأثير نسب حالات الرفض وعدم الاستجابة.

حالات الاستجابة وعدم الاستجابة وزيادة الشمول للمسح

عدد الحالات	بنود نتيجة المقابلة
7324	اكتملت
164	الأسرة مسافرة
51	وحدة غير موجودة
449	وحدة غير مأهولة
245	لم تتوفر معلومات
146	رفض
121	أخرى
8500	المجموع

اختيار طاقم العمل الميداني

قام الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بالعمل على اختيار فريق العمل الميداني بناء على حجم العينة وآلية جمع البيانات، حيث إنه جمع البيانات من خلال إجراء المقابلات الشخصية مع الأفراد في الأسر ممن تبلغ أعمارهم 18 عاماً فأكثر، من خلال استخدام الأجهزة اللوحية واستخدام جدول كيش بواقع 50% ذكور، و50% إناث.

تدريب فريق العمل الميداني

قام فريق مختص بالوساطة المالية والشمول المالي من الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بالعمل على تدريب فريق من الباحثين والمشرفين في الضفة الغربية وقطاع غزة (من خلال تقنية Zoom والفيديو كونفرنس)، على استمارة المسح خلال الفترة من 3-2022/7/7 قبل البدء بالمسح الرئيسي، حيث تم تدريب الفريق على آلية استيفاء الاستمارة، إضافة إلى استخدام أجهزة التابلت والخرائط.

تم التدريب على العمل الميداني وعلى محتويات الاستمارة من مدربين عدة، كل حسب الموضوع الخاص به، وكان التدريب، نظرياً، على أهمية المسح والمفاهيم وآلية استيفاء الاستمارة، ومن ثم تطبيق عملي باستخدام الأجهزة اللوحية (التابلت) لاستيفاء الاستمارة. باستثناء القدس (J1) من خلال الاستثمارات الورقية، نظراً لصعوبة استخدام الأجهزة اللوحية في القدس (J1)، علماً أن هنالك برنامج إدخال تم إدخال البيانات من الاستثمارات الورقية إليه، كما كان هناك مدقق للاستثمارات الورقية كما هو موضح في هيكلية العمل مقره مكتب الجهاز في رام الله. وبعد عملية التدقيق، تم إدخال البيانات إلكترونياً من خلال البرنامج المعد لذلك مسبقاً. كذلك، تم تدقيق البيانات المدخلة من قبل مدقق آخر يقوم بتدقيق البيانات المدخلة، والتأكد من سلامتها وجودتها.

مرحلة العمل الميداني

بدأ العمل الميداني على المشروع يوم الأحد الموافق 2022/07/19، حيث تم استدعاء طاقم العمل الميداني وتم البدء في العمل. وقد تم الانتهاء من جمع البيانات لجميع المحافظات يوم الخميس الموافق 2022/08/18 باستثناء محافظات قطاع غزة، حيث تم تمديد العمل حتى تاريخ 2022/8/25 بسبب العدوان على قطاع غزة.

اختبار أولي (PreTest)

تم تنفيذ فحص للاستمارة من خلال استيفاء عشرين استمارة، من خلال استخدام الأجهزة اللوحية قبل تنفيذ المسح، وبعد الانتهاء من التدريب وتجهيز مستلزمات العمل كافة.

تم سحب البيانات الخام من خلال دائرة معالجة البيانات في الجهاز، وتم إرسال البيانات إلى معهد "ماس"، وقد تم إجراء تعديلات بسيطة على البرنامج من خلال الملاحظات التي قدمها معهد "ماس" للجهاز بعد الاطلاع وفحص البيانات الخام التي تم إرسالها، حيث تم عكس هذه الملاحظات على الاستمارة المحوسبة، إضافة إلى الاستمارة الورقية.

آلية العمل

قام الباحثون الميدانيون باستيفاء البيانات من الأسر من خلال استخدام كشف العينة الذي تم تزويدها به وهي 25 أسرة في كل منطقة عد، من خلال استخدام جدول كيش لاختيار الفرد فوق سن 18 عاماً كما هو محدد في المنهجية، وهناك ثلاث مراحل لاختيار الفرد فوق 18 سنة:

هيكلية العمل الميداني لمسح الشمول المالي

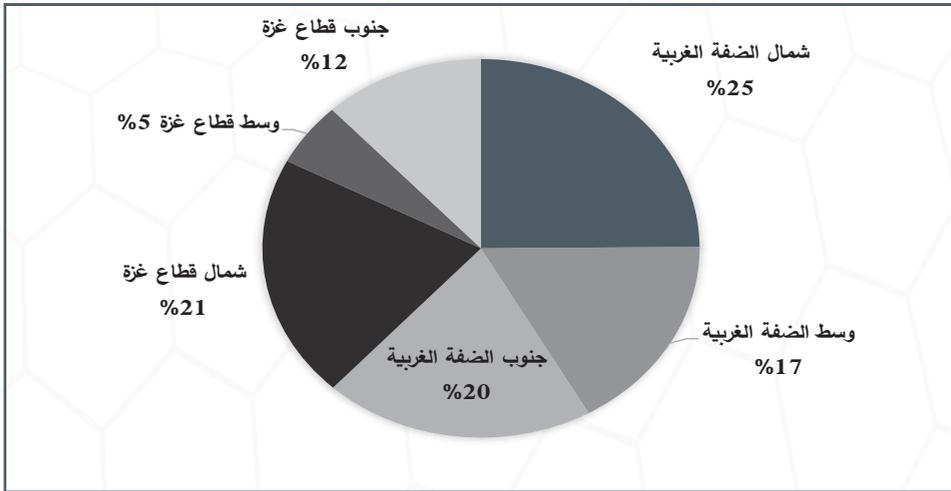
المحافظة	حجم العينة	باحث	مشرف	مدقق	المجموع	تدريب احتياط	المجموع للتدريب
جنين	550	8	2		10	1	11
طوباس	325	5	1		6	1	7
طولكرم	425	6	1		7	1	8
نابلس	650	10	2		12	1	13
قلقيلية	350	5	1		6	1	7
سلفيت	325	5	1		6	1	7
رام الله	600	9	2	1	12	1	13
أريحا والأغوار	325	5	1		6	1	7
القدس 2	375	6	1		7	1	8
القدس 1	425	7	1		8	1	9
بيت لحم	425	7	1		8	1	9
الخليل	900	14	3		17	1	18
مجموع الضفة الغربية	5675	87	17	1	105	12	117
شمال غزة	600	9	2		11	1	12
غزة	825	13	3		16	1	17
دير البلح	425	6	1		7	1	8
خان يونس	550	8	2		10	1	11
رفح	425	6	1		7	1	8
مجموع قطاع غزة	2825	42	9	0	51	5	56
المجموع الكلي	8500	129	26	1	156	17	173

بعد الانتهاء من جميع المراحل التحضيرية، بدأت عملية جمع البيانات لمسح الاشتغال المالي من خلال الأجهزة اللوحية بتاريخ 2022/7/19، واستمرت حتى تاريخ 2022/8/25. تمت المباشرة في العمل الميداني داخل القدس (J1) من خلال استخدام الاستمارة الورقية نظراً لصعوبة استخدام الأجهزة اللوحية في القدس (J1)، علماً أنه تم استخدام برنامج إدخال لإدخال البيانات من الاستثمارات الورقية للبرنامج، كما قام مدقق بمراجعة الاستثمارات الورقية، وقام مدقق آخر بتدقيق البيانات المدخلة في البرنامج والتأكد من سلامتها وجودتها. وقام الباحثون بزيارة الأسر المطلوبة في العينة الخاصة بمسح الشمول المالي، وتمكنوا من الحصول على 7324 استمارة مكتملة؛ أي نسبة عدم الاستجابة بلغت نحو 14%، وهي أقل من النسبة التي تم استخدامها في تقدير حجم العينة. بهذا، فإنه من الممكن تعميم النتائج على جميع مستويات النشر التي تم التخطيط لها. توقف العمل الميداني في قطاع غزة لمدة أسبوع حفاظاً على سلامة الباحثين والمشرفين بسبب عدوان الاحتلال الغاشم على القطاع ما بين 5-7 آب 2022.

خصائص عينة مسح الأفراد (18 سنة فأكثر)

على الصعيد الجغرافي، يوضح الشكل 2-1 توزيع الأفراد (18 سنة فأكثر) في عينة مسح الشمول المالي، حيث توزعت العينة ما بين 61.8% في الضفة الغربية، و38.2% في قطاع غزة. كما يبين الشكل 2-2 توزيع العينة حسب المحافظات. أما على مستوى التجمع السكاني، فقد كان نحو 76.3% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في عينة المسح من الحضر، و15.2% من الريف، و8.5% من المخيمات.

شكل 2-1: التوزيع النسبي للأفراد 18 عاماً فأكثر في مسح الشمول المالي 2022 حسب المنطقة الجغرافية



شكل 2-2: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 حسب المحافظة



أما على الصعيد الديموغرافي، فتوزعت العينة بالتساوي تقريباً ما بين ذكور (50.6%)، وإناث (49.4%). يبين الشكل 2-3 توزيع العينة حسب الفئات العمرية، وقد جاءت منسجمة مع الهرم السكاني في فلسطين، فالنسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) هم من الفئة العمرية 18-24 عاماً بواقع 23.4%، يليها الفئة العمرية ما بين 25-29 سنة بواقع 15.7%، ثم من 30-34 سنة بواقع 13.7%. أما من حيث الحالة الاجتماعية، فتشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة هم من المتزوجين بواقع 66.9%، في حين بلغت نسبة غير المتزوجين 26.1%، ونسبة قليلة من الحالات الاجتماعية الأخرى ما بين مطلق، وأرمل، ومنفصل، ومخطوب.

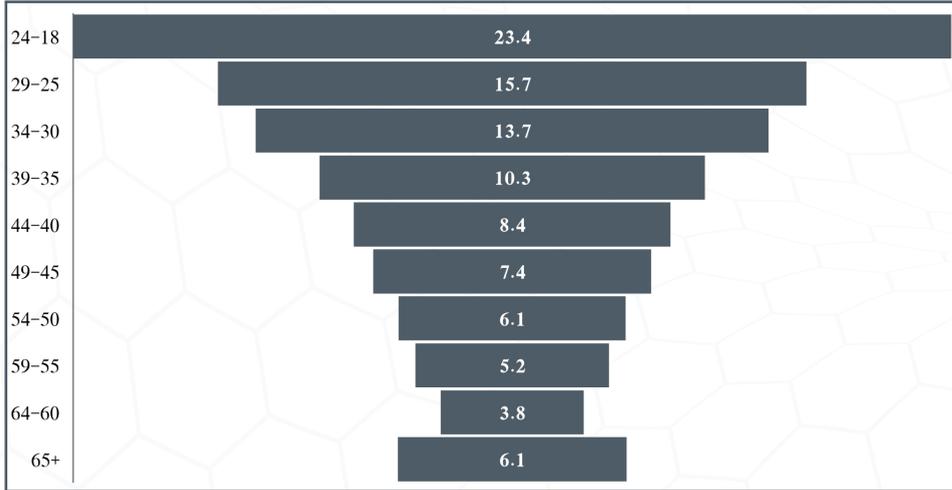
بالنسبة للمستوى التعليمي، يشير الشكل 2-4 إلى أن نحو 44.1% من أفراد العينة لم يصلوا إلى الثانوية العامة (إعدادي فأقل)، بينما كان المستوى التعليمي نحو 29.3% هو الثانوية العامة، ونحو 26.7% قاموا بإكمال دراستهم لما بعد الثانوية العامة (دبلوم متوسط فأكثر).

على صعيد سوق العمل، توضح النتائج أن نسبة المشاركة في القوى العاملة في العينة (الأفراد 18 سنة فأكثر) بلغت 49.8% (انظر الشكل 2-5)، وهي النسبة نفسها للفئة نفسها في مسح القوى العاملة الوطني، وقريبة من نسبة المشاركة على مستوى فلسطين في الربع الثاني من العام 2022 (للأفراد 15 سنة فأكثر) والبالغة حوالي 44%،² فيما بلغت نسبة الأفراد العاطلين عن العمل في العينة نحو 10.2%. توزع العاملون في العينة حسب قطاع العمل ما بين 59.2% في القطاع الخاص، و18.6% في القطاع العام، و19.7% في إسرائيل والمستعمرات، و2.5% في القطاع الأهلي والمؤسسات الدولية. وبلغت نسبة العاملين بأجر نحو 72.8% من مجمل العاملين في العينة؛

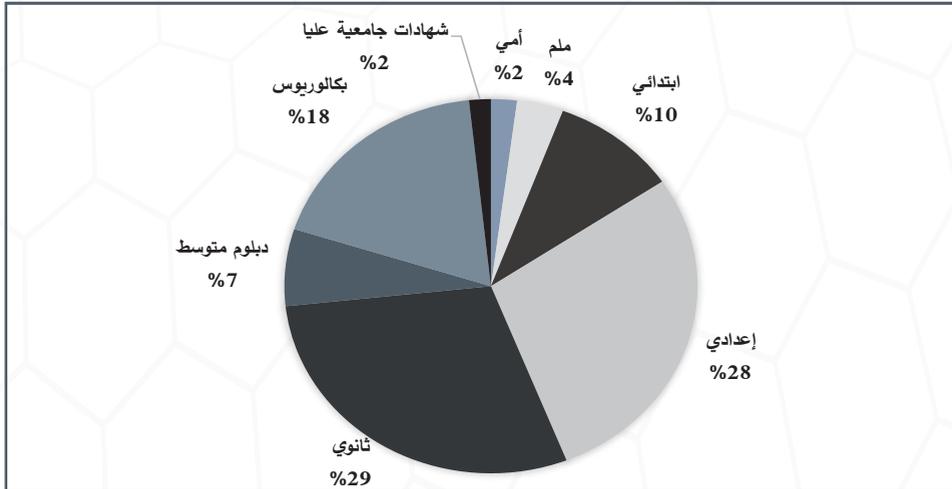
2 <https://www.pcbs.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&ItemID=4293>

وتوزعوا ما بين 34.4% عاملين بأجر بدون عقد عمل، و29.3% عاملين بأجر بموجب عقد عمل مكتوب لمدة غير محدودة، و23.6% عاملين بأجر بموجب اتفاق شفوي، و12.7% عاملين بأجر بموجب عقد عمل مكتوب لمدة محدودة (شروط القطاع غير المنظم ليست هي المذكورة، حيث إن العاملين عمالة غير منظمة يجب أن لا يحصلوا على أي حق من حقوق العمل بمعنى لا يحصلون على أي إجازة سنوية أو مرضية مدفوعة، ولا يوجد لديهم أي راتب تقاعدي أو مكافأة نهاية الخدمة).

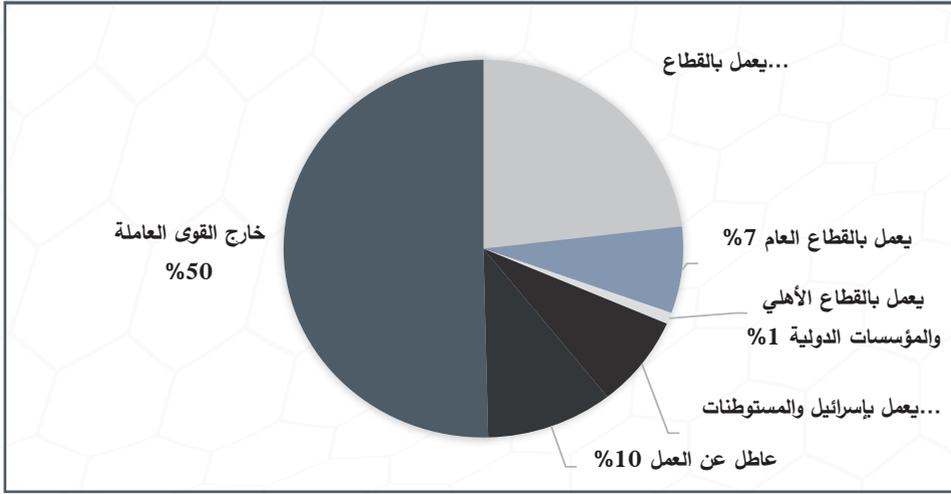
شكل 3-2: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 حسب الفئات العمرية



شكل 4-2: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 حسب مستوى التعليم

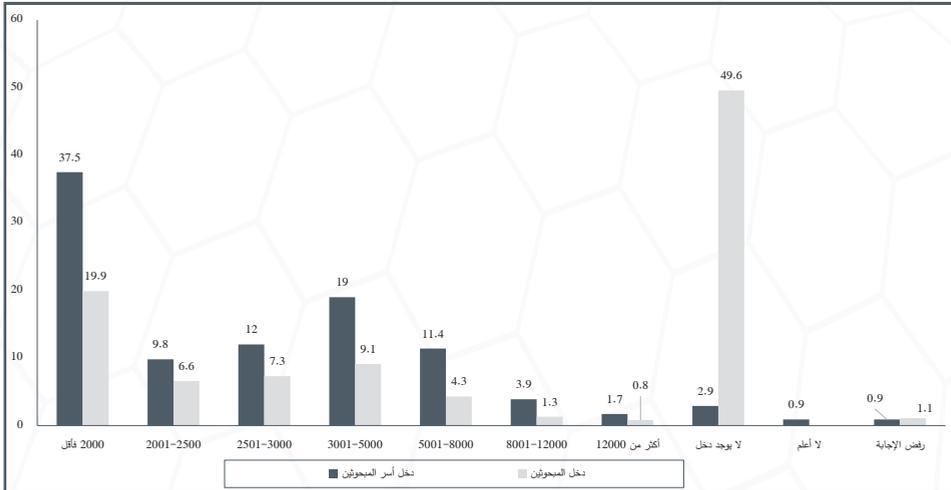


شكل 2-5: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 حسب طبيعة العمل



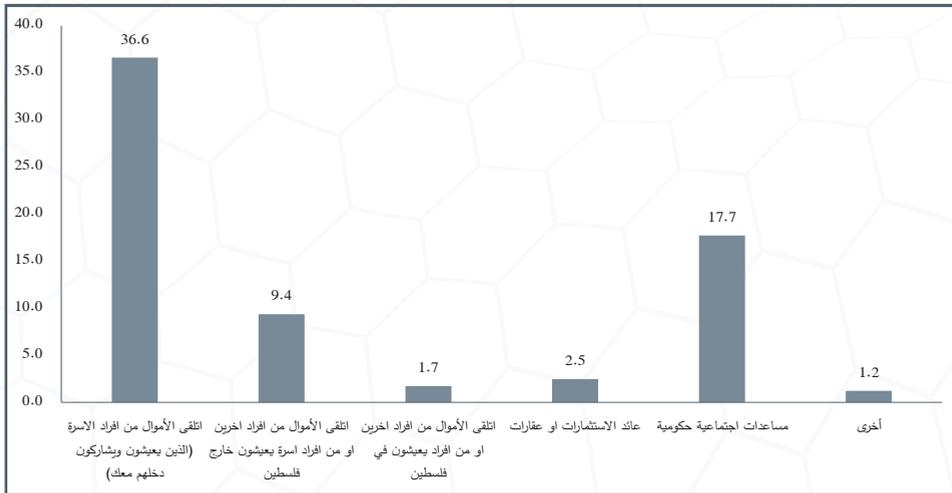
أما من حيث مستويات الدخل، فأظهرت النتائج أن 37.5% من المبحوثين دخل أسرهم أقل من 2000 شيكل شهرياً، في حين كان دخل أسر 5.6% من المبحوثين أعلى من 8000 شيكل شهرياً، ونحو 2.9% أفادوا بأنه لا يوجد أي دخل لأسرهم (انظر الشكل 2-6). أيضاً، أظهرت النتائج أن 49.6% من المبحوثين لا يوجد لديهم أي دخل، و19.9% دخلهم أقل من 2000 شيكل شهرياً. فقط 2.1% من المبحوثين لديهم دخل أعلى من 8000 شيكل. غالبية المبحوثين (74.5%) الذين لديهم دخل، يتحكمون بكامل دخلهم.

شكل 2-6: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 حسب مستويات دخل الأسرة والمبحوث



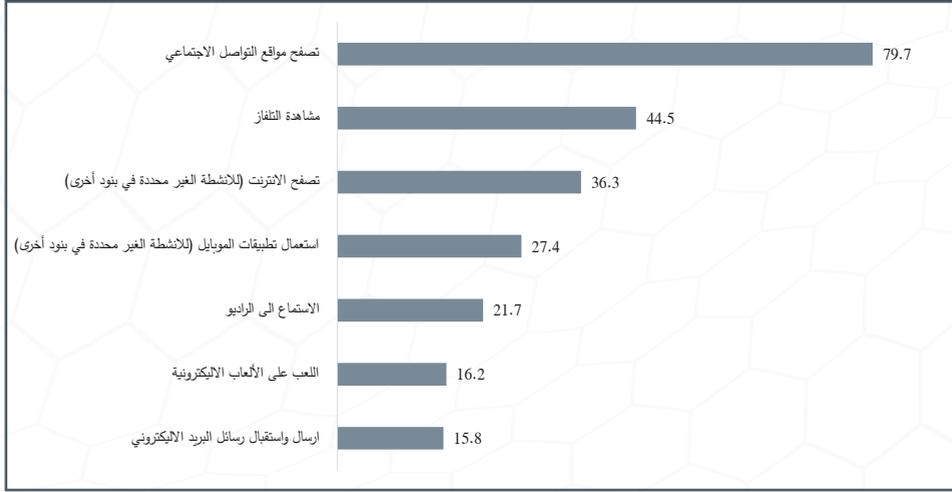
حسب مصادر الدخل الأخرى، تبين من المسح أن 36.6% من المبحوثين يتلقون أموالاً من أفراد أسرهم الذين يعيشون معهم، و11.1% يتلقون أموالاً من أفراد آخرين، أو من أفراد أسرهم الذين لا يعيشون معهم. نحو 18.9% من المبحوثين يتلقون مساعدات اجتماعية أو حكومية (انظر الشكل 2-7). في المقابل، 2.5% فقط من المبحوثين يحصلون على عائدات من استثمارات أو عقارات. هذا يظهر أن نسبة كبيرة من الفلسطينيين يعتمدون على شبكة الحماية الاجتماعية التي توفرها الأسرة، إضافة إلى المساعدات والدعم الذي يتلقونه من الأقرباء والأصدقاء والمؤسسات العامة والأهلية والدولية. هذا ما تدعمه نسب امتلاك الأصول الفردية المتدنية نسبياً، حيث إن 11.9% فقط من المبحوثين يمتلكون أراضي، و15.9% يمتلكون مركبات، و8.9% يمتلكون عقارات مثل الشقق والمحال التجارية وغيرها، و10.4% يمتلكون معادن ثمينة، و1.5% فقط يستثمرون في الأسهم والسندات والأوراق المالية. أيضاً، 38.4% من المبحوثين يعيشون في منازل مملوكة من قبل الوالدين أو أحد أفراد الأسرة، و21.1% يعيشون في منازل مملوكة من قبل الزوج/الزوجة.

شكل 2-7: نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 الذين لديهم مصادر دخل أخرى حسب مصدر الدخل



على صعيد الأنشطة للأفراد، توضح النتائج أن الغالبية يقومون بتصفح مواقع التواصل الاجتماعي (حوالي 80%)، و44.5% يشاهدون التلفاز، و21.7% يستمعون إلى الراديو، و16.2% يقضون بعض الوقت في اللعب على الألعاب الإلكترونية، و15.8% يقومون بإرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني، و27.4% يستخدمون تطبيقات الهاتف المحمول لأغراض أخرى لم يتم ذكرها سابقاً، و36.3% يتصفحون الإنترنت لأغراض أخرى لم يتم ذكرها سابقاً (انظر الشكل 2-8).

شكل 2-8: نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) في مسح الشمول المالي 2022 حسب الأنشطة التي يقومون بها



2-2-2 مسح مزودي المنتجات والخدمات المالية

شكل مسح مزودي المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية المصدر الثاني للبيانات من مصادرها الأولية (مسح جانب العرض). سعى المسح إلى جمع المعلومات حول وجهة نظر المؤسسات المالية من حيث توزيع المسؤولية في الشمول المالي، والتغييرات التي شهدتها هذه المؤسسات من حيث استخدام الفئات المهمّشة للخدمات المالية، والعوامل التي تحد من قدرة القطاع المالي على تقديم الخدمات المالية للفئات المقصاة. كما تطرق المسح إلى الأساليب الكفيلة بتعزيز الشمول المالي في فلسطين من منظور المؤسسات المالية، وأهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، ومبادرات التحول الرقمي لدى المؤسسات المالية المستطلعة، وأهداف هذه المبادرات، ومنظور المؤسسات للتحديات التي تواجه التحول المالي الرقمي في فلسطين. أيضاً، شملت استمارة مسح مزودي المنتجات والخدمات المالية أقساماً خاصة بالإطار القانوني والتنظيمي، وحماية المستهلك، والنوع الاجتماعي.

تم الحصول على قائمة بجميع المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية الرسمية من سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال، ومن ثم قام فريق البحث، بالتعاون مع سلطة النقد والهيئة، بالتواصل من خلال البريد الإلكتروني والهاتف مع هذه المؤسسات لتعبئة الاستبيان بشكل إلكتروني باستخدام (Google Form). أيضاً، تم التأكيد على ضرورة تعبئة الاستمارة من قبل أشخاص في المواقع الإدارية العليا، ومطلعين على جميع الخدمات والبرامج والحملات التي تقدمها مؤسساتهم، وعلى خططها التطويرية والتشغيلية. تم جمع الاستمارات الإلكترونية خلال الفترة الممتدة من 2-29 آب 2022، ومن جميع المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة، وشركات الدفع الإلكتروني، وشركات التأمين، وشركات الوساطة في السوق المالي،

وشركات التمويل التأجيرى، وشركة الرهن العقارى الرسمية الواقعة تحت إشراف هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد. بينما تم تحديد عينة مختارة من شركات ومحال الصرافة بحكم كبر عددها.

شملت العينة ثلاثة عشر مصرفاً، وتسع شركات إقراض متخصص، وسبع شركات تأمين، وخمس شركات خدمات الدفع، وخمس شركات تأجير تمويلي، وأربع شركات صرافة، وثلاث شركات وساطة مالية، وشركة الرهن العقارى الوحيدة في فلسطين.

3-2-2 المجموعات البؤرية

تم تصميم ثلاث مجموعات بؤرية بناء على التشاور مع هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد. المجموعة الأولى تطرقت إلى قضايا النوع الاجتماعى في الشمول المالى، بما يشمل التحديات والفرص والمعوقات والمخاطر التي تواجه النساء في الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية واستخدامها، إضافة إلى المحددات والمعوقات القانونية والسياسية والتشريعية، والقدرات المؤسسية. أما المجموعة البؤرية الثانية، فتناولت قضايا الخدمات المالية الرقمية، بما يشمل مساهمة الرقمنة في الشمول المالى، والفجوة الرقمية بين الرجال والنساء، والقيود والمعوقات التي تواجه الخدمات المالية الرقمية، والبيئة الممكنة لتعزيز الرقمنة المالية وتوزيع المسؤوليات والأدوار. اختصت المجموعة البؤرية الثالثة بمناقشة دور الخدمات والمنتجات المالية في تمكين المستهلك، مع التركيز على الجوانب النوعية، والعوامل الجغرافية، والقدرة والثقافة المالية، والعوامل التي تؤدي إلى الإقصاء المالى.

بتوصية من هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد، تمت دعوة جميع أعضاء لجان الشمول المالى الفرعية المختصة بالخدمات المالية الرقمية وتمكين المستهلك، للمشاركة في المجموعات البؤرية المرادفة لاختصاصهم. أيضاً، تمت دعوة مجموعة مختارة من مسرعات وحاضنات الأعمال في الضفة الغربية وقطاع غزة، وجميع شركات خدمات الدفع، في المجموعة البؤرية الخاصة بالخدمات المالية الرقمية، تمت دعوة 33 مؤسسة للمشاركة. كما تمت دعوة مجموعة مختارة من 54 من مؤسسات المجتمع المدني المختصة بالشباب، والنساء، وذوي الاحتياجات الخاصة، والمسنين، والتنمية المجتمعية، والتمكين الاقتصادي بدعم القطاع الزراعي، لحضور المجموعة البؤرية حول تمكين المستهلك. أما المجموعة البؤرية المختصة بالنساء، فقد تمت دعوة 40 خبيرة وخبيراً في قضايا المرأة من مؤسسات خاصة وعمامة وأهلية فاعلة في الضفة الغربية وقطاع غزة، إضافة إلى ثمانية مدعويين يمثلون جمعية البنوك الفلسطينية، والاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، وبورصة فلسطين، وهيئة سوق رأس المال، وسلطة النقد.

3-2 المفاهيم والمصطلحات

الأسرة: تعرّف الأسرة بأنها فرد أو مجموعة أفراد تربطهم أو لا تربطهم صلة قرابة، ويقومون في مسكن واحد، ويشتركون في المأكل، أو في أي وجه من ترتيبات المعيشة الأخرى. واستناداً إلى هذا التعريف، فإن الأسرة المعيشية تتألف من:

1. الأفراد المقيمون إقامة معتمدة في الوحدة السكنية.
2. الخدم ومن في حكمهم الذين يعملون لدى الأسرة، وقيمون معها بصفة معتمدة.
3. أفراد الأسرة الذين يقيمون معها في المسكن عادة، ولكنهم لم يتواجدوا وقت الزيارة وتضم الفئات التالية:

- أفراد الأسرة الفلسطينيين الذين يقيمون عادة مع الأسرة، والذين تصادف وجودهم خارج الأراضي الفلسطينية بصفة مؤقتة ولمدة أقل من ستة شهور بغرض العمل والعودة كل ستة شهور بشكل معتاد، أو لقضاء بعض الأعمال، أو السياحة، أو الزيارة، أو الحج، أو العمرة، أو لأي سبب آخر.

- رب الأسرة الذي صادف وجوده خارج الأراضي الفلسطينية بصفة مؤقتة ولمدة أقل من سنة بغرض العمل والعودة كل سنة بشكل معتاد، أو لقضاء بعض الأعمال، أو السياحة، أو الزيارة، أو الحج، أو العمرة، أو لأي سبب آخر.

- الطلاب الذين يدرسون في الخارج بغض النظر عن فترة الغياب في الخارج.

- الطلاب الذين يدرسون في الجامعات والمعاهد والمراكز داخل الأراضي الفلسطينية، وبصرف النظر عن مكان تواجدهم.

- الأفراد الأسرى والمعتقلون في السجون الإسرائيلية بغض النظر عن مدة اعتقالهم.

السكان الأفراد (18 سنة فأكبر): كل فرد، ذكر أم أنثى، بلغ سن 18 سنة فأكبر، وهم الشريحة السكانية التي تشكل مجتمع البحث، الذين سحبت منهم العينة الممتلئة، والذين تمت مقابلتهم في مسح جانب الطلب بحكم أهليتهم القانونية لفتح الحسابات واتخاذ القرارات المالية.

رب الأسرة: هو الشخص المقيم إقامة معتمدة مع الأسرة، الذي عرف بأنه يحمل هذه الصفة من قبل باقي أفراد الأسرة، وعادة ما يكون هذا الشخص صاحب السلطة والمسؤول عن تدبير الشؤون الاقتصادية للأسرة، وقد يشاركه الآخرون في ذلك.

الحالة الاجتماعية: هي حالة الفرد الشخصية الحالية التي يكون عليها ذلك الفرد الذي يبلغ من العمر 18 سنة فأكبر وقت إجراء المسح، والمتعلقة بقوانين وعادات الزواج المعمول بها في البلد.

العمر بالسنوات الكاملة: هو الفترة الزمنية بين تاريخ الميلاد وتاريخ إجراء المسح معبراً عنه بالسنوات الكاملة.

صاحب عمل: هو الفرد الذي يعمل في منشأة يملكها أو يملك جزءاً منها (شريك) ويعمل تحت إشرافه أو لحسابه مستخدم واحد على الأقل بأجر. ويشمل ذلك أصحاب العمل الذين يديرون مشاريع أو مقاولات خارج المنشآت بشرط أن يعمل تحت إشرافهم أو لحسابهم مستخدم واحد على الأقل بأجر، ولا يعتبر حملة الأسهم في الشركات المساهمة أصحاب عمل حتى ولو عملوا فيها.

يعمل لحسابه الخاص: هو الفرد الذي يعمل في منشأة يملكها أو يملك جزءاً منها (شريك)، وليس بالمنشأة أي مستخدم يعمل بأجر، ويشمل الأشخاص الذين يعملون لحسابهم خارج المنشآت.

الدخل: هو العائد النقدي أو العيني المتوقع للفرد أو الأسرة خلال فترة زمنية محددة كالأسبوع، أو الشهر، أو السنة.

بطاقة ائتمان: هي بطاقة لدائنية (بلاستيكية) صغيرة تمنح من خلال المصرف، وتستخدم في عمليات الدفع والشراء. تقوم الشركات المزودة للبطاقات الائتمانية بوضع حد أعلى من النقود يمكن استخدامها في البطاقة، فالبطاقة هي في واقع الأمر قرض يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته، ثم التسديد لاحقاً (مثل Visa Card).

بطاقة صراف آلي: بطاقة دائنة تصدرها المصارف لزبائنها لاستخدام الصراف الآلي في سحب وإيداع النقود في حساباتهم، أو الشراء من خلال نقاط البيع.

أسهم: أدوات ملكية تصدرها شركات القطاع الخاص المساهمة تعطي لصاحبها الحق في جزء من أرباح الشركة، ويسمى عائد السهم بربح، ويتحمل صاحب السهم الربح كما تقع عليه الخسارة.

سندات: يعرف السند بأنه تعهد أو التزام من الطرف المدين لصالح الطرف الدائن بدفع مبلغ معين في تاريخ الاستحقاق، إضافة إلى المدفوعات التي يتم الاتفاق عليها مسبقاً.

التأمين الصحي: هو أحد أنواع التأمين ضد مخاطر الظروف الصحية لدى الفرد، ويشمل تكاليف فحصه وتشخيصه وعلاجه، ودعمه النفسي والجسدي. كما قد يتضمن تغطية بدل انقطاعه عن العمل لفترة معينة أو عجزه الدائم. وهو أحد الطرق لإيصال الرعاية الصحية للأفراد والمجموعات. ويتكون من ثلاثة أقسام في فلسطين:

1. التأمين الصحي الحكومي: يشترك في هذا النمط من التأمين موظفو القطاع الحكومي، والبلديات، والمتقاعدون، وغيرهم. ويستطيع الشخص المؤمن أن يتعالج بأسعار رمزية في المستشفيات الحكومية وعيادات الصحة التابعة لوزارة الصحة.
2. التأمين الصحي التابع لوكالة الغوث: يشترك في هذا النمط من التأمين موظفو وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، وجميع من بحوزتهم بطاقات لاجئين سيما المخيمات الفلسطينية، بحيث يستطيع حامل بطاقة هذا النوع من التأمين تلقي الخدمات العلاجية مجاناً في المستشفيات والعيادات التابعة لوكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين، ولا يحق له تلقي خدمات على هذه البطاقة في مراكز وزارة الصحة، أو القطاع الخاص.
3. التأمين الخاص: هو التأمين الذي تشرف عليه وتديره شركات التأمين الخاصة، حيث تقوم هذه الشركات بإصدار تأمين صحي لموظفي المؤسسات والشركات والأفراد مقابل رسوم متفق عليها، ويغطي هذا التأمين خدمات علاجية محددة يحددها (مراكز صحية، مستشفيات، أطباء، صيدليات، مختبرات، ... إلخ).

المنتجات والخدمات المالية: هي المنتجات والخدمات الاقتصادية النظامية كافة، التي تقدمها الشركات والمؤسسات المصرفية المرخصة من سلطة النقد الفلسطينية والخاضعة لرقابتها، ومن الشركات والمؤسسات غير المصرفية والأفراد المرخصين من هيئة سوق رأس المال الفلسطينية والخاضعين لرقابتها. كما أن هناك منتجات وخدمات مالية غير نظامية (informal) تقدم من مؤسسات ومواطنين أفراد وجمعيات مرخصة من جهات حكومية أخرى، أو غير مرخصة، ولكنها لا تخضع لرقابة أي من المؤسساتين أعلاه، وهي في معظمها لا تهدف إلى الربح.

التضخم: هو ظاهرة الارتفاع في المستوى العام للأسعار في دولة ما، وهو يقاس بنسبة انخفاض القيمة الشرائية للعملة تلك الدولة.

القرض: ذلك المنتج أو الخدمة التي يقدمها البنك، أو مؤسسة الإقراض، أو أي شخص طبيعي أو معنوي (ويسمى الدائن) بمنح شخص طبيعي أو معنوي آخر (ويسمى المدين) مبلغاً من المال، أو على شكل بضاعة مقابل تعهد المستفيد (المدين) بتسديد أصل القرض خلال فترة محددة على دفعة واحدة أو دفعات عدة، ودفع فائدة تحسب كنسبة مئوية من أصل القرض في حالة القرض التجاري، أو بدون فائدة في حالة القرض الحسن.

الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة: العملة المشفرة هي أصول/عملات رقمية يتم تأمينها بواسطة تكنولوجيا بلوكشين (blockchain)، وعملة بيتكوين هي أولى العملات المشفرة وأكثرها شهرة. يمكن أن يتخذ الاستثمار في العملات المشفرة أشكالاً عدة، بدءاً من شراء العملات المشفرة مباشرة، والاستثمار في الصناديق التي تركز على العملات المشفرة، وتعيين العملات المشفرة ... وغيرها.

منصات تداول العملات المشفرة: منصة رقمية تسمح لعملائها بفتح وإغلاق المراكز في العملات الرقمية المشفرة باستخدام منصة رقمية. توفر هذه المنصات الأدوات التي يحتاجها المستثمر لشراء وبيع العملات الرقمية المشفرة مثل بيتكوين.

المحفظة الإلكترونية (مثال: جوال بي-بال بي- مالتشات): تطبيقات معاملات مالية تعمل على الأجهزة المحمولة واللوحية. تتيح هذه التطبيقات تخزين الأموال والدفع عند التسوق باستخدام الجهاز المحمول، وتتبع تاريخ الدفع، وغيرها من الأمور.

نقطة بيع إلكترونية: نظام محوسب لتسجيل المبيعات وتلقي المدفوعات ومراقبة المخزون وإنشاء التقارير. تتكون هذه الأنظمة عادةً من جهاز كمبيوتر بشاشة تعمل باللمس، وطابعة إيصالات، ومساحة ضوئية الرموز الشريطية، ودرج نقدي، وبرامج خاصة.

التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس): بيع وشراء العملات الأجنبية في الأسواق العالمية من خلال منصات التداول، أو المركز المالية، أو البنوك أو الوسطاء أو غيرها من الطرق.

الدفع عن طريق رمز الاستجابة السريعة: الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR code) هو طريقة دفع بدون تلامس، حيث يتم الدفع عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة (QR code) من تطبيق الهاتف المحمول.

منصات تمويل جماعي: هي منصات إلكترونية تسمح باستثمار/استخدام/التبرع بمبالغ صغيرة من رأس المال من عدد كبير من الأفراد لتمويل مشروع تجاري أو مبادرة اجتماعية أو فكرة ريادية/إبداعية أو غيرها.

التسهيلات الائتمانية: نوع من القروض التي تمت الموافقة عليها مسبقاً، والتي تسمح للمقترض باقتراض الأموال على أساس مستمر على مدى فترة زمنية طويلة.

مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية): تتكون من مجموعة من الأفراد يعملون كمؤسسة مالية غير رسمية، ويشكلون وسيلة مالية بديلة. تستخدم هذه المجموعة صندوقاً مشتركاً يساهم فيه الأفراد بمبلغ محدد على أساس منتظم لفترة متفق عليها مسبقاً (بشكل دوري)، بينما يسحب عضو واحد أو عدد محدد من الأعضاء الأموال في كل دورة.

شيكات مع المطور: استخدام الشيكات المصرفية لشراء شقق أو أراضٍ أو غيرها من الأصول مباشرة من المطور، أو المقاول، أو الشركة الاستثمارية، أو غيرها، وبالعادة يتم تحديد الحقوق والالتزامات في اتفاقية البيع والشراء. يقوم المطور بنقل ملكية الأصول إلى المشتري فور الانتهاء من تحصيل آخر شيك/دفعة. وتعتبر الشيكات مع المطور نوعاً من أنواع التمويل غير الرسمي.

مؤسسات ادّخار غير البنوك: مؤسسة مالية ليس لديها ترخيص بنكي كامل، ولا يمكنها قبول الودائع من عامة الناس.

الفصل الثالث

مراجعة الأدبيات

لا يوجد تعريف مجمعٌ عليه لمفهوم الشمول المالي، حيث يمكن تمييز التعريفات من خلال نطاقها: ما إذا كانت تصف الشمول المالي كمفهوم أحادي البعد أو متعدد الأبعاد. هناك اتفاق عام على الحاجة إلى التعامل مع الشمول المالي كمفهوم متعدد الأبعاد، ولكن هناك اختلافاً حول أبعاده الرئيسية (Pesqué-Cela et al., 2021). تركز التعريفات المبكرة على عنصر الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية من قبل شرائح سكانية مختلفة (Cabro et al., 2005). أما التعريفات الأحدث، فتركز على توسيع المفهوم ليشمل ليس الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية فحسب، ولكن، أيضاً، استخدام وتكلفة وجودة الخدمات المالية (Klapper and Demirgüç-Kunt, 2013; Demirgüç-Kunt et al., 2018; and Demirgüç-Kunt and Singer, 2017). في التعريفات متعددة الأبعاد للشمول المالي، يشير بُعد "الوصول" إلى مدى توفر أو فرصة استخدام الخدمات المالية، بينما يشير بُعد "الاستخدام" إلى الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات. يوصف بُعد "التكلفة" للشمول المالي بأنه يشمل التكاليف النقدية وغير النقدية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها؛ مثل الرسوم المصرفية، أو تكلفة الوصول. أخيراً، يقيّم بُعد «الجودة» ما إذا كانت الخدمات المالية تلبي احتياجات المستهلكين، ومدى معرفة المستهلكين بحقوقهم وثقافتهم المالية، والأهم من ذلك مدى الحماية المتوفرة لهم.

تختلف تعريفات الشمول المالي ليس في نطاقها فحسب، ولكن، أيضاً، في وجهات نظرها بشأن الخدمات المالية التي ينبغي تيسير الوصول إليها، ولمن، وبواسطة من، وكيف. بالنسبة لبعض الباحثين، يشمل الشمول المالي تحسين الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك خدمات التأمين، والصناديق التقاعدية، وأسواق الأوراق المالية (WBG, 2014)، بينما بالنسبة لآخرين، يتعلق الشمول بالحد من الاستبعاد أو الإقصاء من الخدمات الأساسية فقط (Sinclair et al., 2009). كذلك تختلف وجهات النظر في الهدف الأساسي للشمول المالي (WBG, 2018)، فهو، في رأي البعض، زيادة نسبة الأفراد والشركات التي تستخدم الخدمات المالية، ومن وجهة نظر آخرين، هو ضمان وصول الفقراء والفئات المهمشة إلى الخدمات المالية.

تعكس تعريفات الشمول المالي، أيضاً، وجهات نظر مختلفة حول ما إذا كان ينبغي تقديم الخدمات المالية بسعر «مستدام» لمقدمي الخدمات (WBG, 2018) أو «بأسعار معقولة» للعملاء. وبالمثل، فهي تختلف فيما إذا كانت تتضمن بُعد الجودة للشمول المالي، وفي كيفية التمييز بين الشمول المالي عالي الجودة ومنخفض الجودة (WBG, 2014)، حيث إن المعايير الأكثر شيوعاً للجودة هي الثقافة أو المعرفة المالية وحماية المستهلك المالي (Demirgüç-Kunt and Singer, 2017).

أخيراً، هناك خلاف حول المستوى الأمثل للإدماج المالي: من ناحية البعض، هو المستوى الذي لا يُحرم فيه الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية بناءً على أية دوافع أخرى غير معايير الكفاءة الاقتصادية، ومن وجهة نظر أخرى، هو المستوى الذي يتم فيه إعطاء جميع الأفراد (18 سنة فأكثر) في سن العمل، إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، بغض النظر عن اعتبارات الكفاءة. ولهذا الاختلاف انعكاس على السياسة المثلى التي يجب اتباعها، وما إذا كان يجب التعامل فقط مع الفئات غير المتعاملة مع البنوك حالياً (unbanked)، ولكن لا مانع من التعامل معهم من وجهة نظر الكفاءة (عن طريق الحد من عيوب السوق التي تمنع الوصول)، أم يجب تقديم الخدمات المصرفية لجميع الفئات التي لا تتعامل مع البنوك، حتى لو كان عدم التعامل سببه تجاري بحت، حيث لا يوفر التعامل مع بعض الفئات الحد الأدنى من الكفاءة للمؤسسات المالية (UN, 2006). يعرض الجدول 3-1 تعريفات مختارة لمفهوم الشمول المالي.

جدول 3-1: تعريفات مختارة لمفهوم الشمول المالي

يشير الشمول المالي إلى «الوصول، بتكلفة معقولة من جميع الأسر والمؤسسات، إلى مجموعة من الخدمات المالية التي هم مؤهلون للتعامل معها (...)». وهي تشمل مزودي خدمات مالية متعددين، حيثما كان ذلك مجدياً، من أجل توفير مجموعة واسعة من البدائل الفعالة، من حيث التكلفة للعملاء التي يمكن أن تشمل أي توليفة من القطاع الخاص وغير الربحي والقطاع العام» (UN, 2006).
يعني الشمول المالي «توافر العرض من الخدمات المالية ذات الجودة والتكلفة المعقولة» (Claessen, 2006).
الشمول المالي هو «عملية ضمان الوصول إلى الخدمات المالية والائتمان الكافي عند الحاجة من قبل الفئات المهمشة؛ مثل الفئات ذات الدخل المنخفض وبتكلفة معقولة» (Ambarkhane et al., 2016).
الشمول المالي هو «عملية تضمن سهولة الوصول إلى النظام المالي الرسمي، وتوافره، واستخدامه لجميع أعضاء الاقتصاد» (Samara, 2012).
الشمول المالي هو «غياب الحواجز السعرية وغير السعرية في استخدام الخدمات المالية» (Beck et al., 2007).
يشمل الشمول المالي «توفير الوصول إلى الخدمات المالية للفقراء» (Kendall et al., 2010).
يشير الشمول المالي إلى الحالة التي يتمتع فيها جميع البالغين في سن العمل، بما في ذلك المقصيون حالياً من قبل النظام المالي، بإمكانية الوصول الفعال إلى الخدمات المالية التالية التي تقدمها المؤسسات الرسمية: الائتمان، حسابات الادخار (المُعرّفة على نطاق واسع لتشمل الحسابات الجارية)، والمدفوعات، والتأمين. الوصول الفعال «يتضمن تقديم خدمة مريحة ومسؤولة، بتكلفة في متناول العميل ومستدامة للمزود (...)». وفي الوقت نفسه، يتضمن تقديم الخدمة المسؤول «سلوكاً مسؤولاً في السوق من قبل مقدمي الخدمات وحماية ومراقبة فعالة للمستهلك المالي» (CGAP, 2010).
الشمول المالي هو «نسبة الأفراد والشركات التي تستخدم الخدمات المالية. ولها أبعاد متعددة، تعكس مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الممكنة، من المدفوعات، وحسابات التوفير، إلى الائتمان، والتأمين، والمعاشات التقاعدية، وأسواق الأوراق المالية» (WBG, 2014).

يمكن تعريف الشمول المالي بأنه «حالة اقتصادية لا يُحرم فيها الأفراد والشركات من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، بناءً على دوافع بخلاف معايير الكفاءة» (Mialou et al., 2017).

يعني الشمول المالي أن «البالغين يمكنهم الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بفعالية. يجب تقديم هذه الخدمات بشكل مسؤول وآمن للمستهلك، وبشكل مستدام لمزود الخدمة في بيئة منظمة جيداً» (Demirgüç-Kunt and Singer, 2017).

يمكن تعريف الشمول المالي بأنه «استيعاب واستخدام مجموعة من المنتجات والخدمات المالية المناسبة من قبل الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة (MSEs)، التي يتم تقديمها بطريقة يسهل الوصول إليها، وأمنة للمستهلك، ومستدامة لمقدم الخدمة» (WBG, 2018).

1-3 قياس الشمول المالي

من أوائل من قاس شمولية الأنظمة المالية باستخدام البيانات التي تم جمعها من الجهات التنظيمية للبنوك والمؤسسات المالية هم بيك وآخرون (Beck et al., 2007)، حيث وضعوا مؤشرات للوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها في 99 دولة، بما في ذلك عدد فروع البنوك، وأجهزة الصراف الآلي للفرد، ولكل كيلومتر مربع، وعدد حسابات الودائع والقروض للفرد، ومتوسط حجم الودائع والقروض بالنسبة إلى نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي. بناءً على هذا العمل، وضع صندوق النقد الدولي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب) (Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) and the International Monetary Fund) مؤشرات جديدة للوصول إلى خدمات الإيداع، والوصول إلى الائتمان والتواصل مع المؤسسات المالية لـ 139 دولة (Kendall et al., 2010; and CGAP, 2009).

أهم عيوب هذه المحاولات المبكرة اعتمادها الحصري على المؤشرات الإجمالية التي لا تخبرنا كثيراً عن أحد الأسئلة الرئيسية التي يهتم بها صانعو السياسات: لمن تتوفر هذه الخدمات؟ ومن يستخدمها؟ علاوة على ذلك، فإن هذه المحاولات تعاني من مشاكل قياس مختلفة. فهي لا تأخذ في الحسبان الحسابات المتعددة و/أو الخاملة. كما أنها تشمل غير المقيمين، ما قد يؤدي إلى تضخيم مقاييس الشمول المالي في بعض المراكز المالية حول العالم. أيضاً، بعض المؤشرات مثل قيمة الودائع والقروض نسبة إلى نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، ربما تكون مقاييس للتنمية المالية (أو عمق النظام المالي) أكثر منها للشمول المالي.

للتغلب على أوجه القصور هذه، اعتمدت دراسات لاحقة (Allen et al., 2016) بيانات المسح على المستوى الجزئي التي جمعها البنك الدولي من مستخدمي الخدمات المالية في أكثر من 140 دولة. إن استخدام بيانات جانب الطلب على المستوى الجزئي، سمح بمعالجة الأسئلة التي لا يمكن معالجتها باستخدام بيانات مجمعة من جانب العرض، مثل المحددات والعوامل الفردية للشمول المالي. في هذه الدراسات، يُقاس الشمول المالي، عادةً، بمؤشرات مثل امتلاك حساب في مؤسسة مالية رسمية؛ واستخدام الحسابات، وتسديد المدفوعات، والادخار، والاقتراض؛ وأسباب عدم امتلاك

حساب رسمي، أو عدم التقدم بطلب للحصول على قرض (Demirgüç-Kunt and Klapper, 2013; and Allen et al., 2016)، وغالباً ما استخدمت هذه الدراسات مقاييس فردية متعددة لقياس الشمول المالي، وليس مؤشراً موحداً.

تركز الجهود الحديثة لقياس الشمول المالي على تطوير مؤشرات مركبة لقياس الشمول المالي، من خلال رقم واحد بدلاً من المقاييس الفردية. هناك مزايا كبيرة في استخدام المؤشرات بدلاً من المقاييس الفردية. أولاً، يمكن أن تلخص المؤشرات ظواهر معقدة ومتعددة الأبعاد مثل الشمول المالي بصورة كفوة، فقد نجحت هذه المؤشرات سابقاً في قياس ظواهر عدة معقدة مثل مؤشر التنمية البشرية. ثانياً، يمكن من خلال هذه المؤشرات تخفيض حجم مجموعة كبيرة من المقاييس الفردية، دون فقدان المعلومات الأساسية. ثالثاً، من الأسهل تفسير هذه المؤشرات مقارنة مع تفسير مجموعة من المؤشرات المتعددة. رابعاً، تمكننا هذه المؤشرات من إجراء مقارنات متعددة بفاعلية، فهي توفر مقياساً للأداء النسبي لبلد ما، والتطور في الأداء بمرور الوقت في تحقيق مستوى معين للشمول المالي. لذلك، تقدم المؤشرات المركبة مزايا غير متوفرة في المؤشرات الفردية، ولكن لا يوجد إجماع حول أفضل السبل لإنشاء مثل هذه المؤشرات، أو على توزيع أوزان المقاييس الفردية المشمولة في المؤشرات المركبة، أو حتى على المؤشرات الفردية التي يجب شمولها في المؤشر المركب (Pesqué-Cela et al., 2021).

من أوائل من وضعوا مؤشراً للشمول المالي هم سارما (Sarma, 2008) و (Sarma, 2012)، وسارما وباريس (Sarma and Paris, 2011). وهم يعرفون الشمول المالي بأنه "عملية تضمن سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتوافرها واستخدامها. يلخص مؤشرهم المعلومات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية، وتوافرها، واستخدامها برقم واحد في النطاق من 0 إلى 1، حيث يشير الرقم 0 إلى الإقصاء المالي الكامل، و 1 إلى الشمول الكامل. لإنشاء المؤشر، استخدم سارما وزملاؤه نهجاً مشابهاً لذلك المستخدم من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لبناء مؤشر التنمية البشرية، من خلال ثلاث خطوات تتضمن: (1) اختيار الأبعاد ومتغيراتها؛ (2) تحويل المؤشرات المختارة إلى مقياس موحد (Normalization of indicators)؛ وأخيراً (3) تخصيص أوزان لكل من المتغيرات والأبعاد وتجميعها في مؤشر واحد للشمول المالي. في دراستهم، تم قياس إمكانية الوصول من خلال عدد الحسابات المصرفية لكل 1000 شخص (متغير واحد). وتم تحديد مدى توفر الخدمات المالية من خلال عدد فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف شخص (متغيران). كما تم قياس مدى استخدام النظام المصرفي بمستوى القروض والودائع على الناتج المحلي الإجمالي (متغير واحد). ثم تم توحيد قياس المتغيرات باستخدام طريقة (Min-Max) حيث تقسم المسافة بين قيمة كل مؤشر لكل دولة، وبين أصغر قيمة للمؤشر على المسافة بين أكبر قيمة للمؤشر وأصغر قيمة للمؤشر لتوحيد وحدة القياس، وجعل الرقم الناتج بين الرقم 0 و 1؛ أخيراً يتم تخصيص إما أوزان متساوية (Sarma, 2008)، وإما أوزان اختيارية (Sarma and Paris, 2011) لكل بعد من الأبعاد الثلاثة المشمولة في المؤشر، ويتم تجميعها باستخدام الطرق القائمة على المسافة الإقليدية (Euclidean distance-based methods). استخدمت معظم الدراسات اللاحقة في مختلف البلدان هذه المنهجية نفسها (Park and Mercado, 2018)، والفرق الرئيسي

أن المؤشرات الأحدث تميل إلى أن تكون أكثر شمولاً (Ambarkhane et al., 2016)، ويرجع ذلك إلى أنها إما أدرجت مؤشرات أو أبعاداً إضافية، وإما أنها تشمل خدمات مالية أخرى عدا الادخار والائتمان، كما تشمل مقدمي الخدمات المالية الأخرى عدا البنوك.

اقترحت مؤشرات أخرى لاحقاً (Mialou et al., 2017; Arora, 2010; and Gupte et al., 2012) تختلف عن نهج سارما (Sarma, 2008) في بعض النواحي. فمثلاً المؤشر المستخدم من قبل أرورا (2010) وغوتي وآخرون (2012) (Arora, 2010 and Gupte et al., 2012) يشبه منهجياً أسلوب سارما (Sarma, 2008) باستثناء أنه يتم تجميع أبعاده إما باستخدام طرق خطية أو هندسية بدلاً من الإقليدية (linear or geometric methods, instead of the Euclidean distance approach). من ناحية أخرى، فإن المؤشر الذي اقترحه ميلو وآخرون (Mialou et al., 2017) يختلف تماماً في منهجيات التوحيد والتوزين والتجميع، حيث يتم توحيد المتغيرات باستخدام المسافة إلى نقطة مرجعية بدل طريقة (Min-Max)، أما تعيين الأوزان للمتغيرات والأبعاد، فيتم باستخدام تحليل العوامل، أخيراً يتم تجميع المؤشرات والأبعاد المختلفة باستخدام الوسط الهندسي الموزون. وعلى الرغم من التقدم في حساب المؤشرات، لا تزال هناك أوجه قصور مفاهيمية و/أو منهجية، ما يقلل من فائدتها لتحليل السياسات المختلفة.

أحد أوجه قصور مؤشرات الشمول المالي، من الناحية المفاهيمية، هو عدم الاتفاق على إطار نظري قوي يرشد في اختيار مكوناتها ومتغيراتها، وبالتالي وجود فجوة بين كيفية تعريف الشمول المالي من الناحية النظرية، وكيفية قياسه عملياً؛ كأن يتم تعريف الشمول المالي بأنه العملية التي تضمن الوصول إلى النظام المالي الرسمي واستخدامه من قبل جميع أعضاء الاقتصاد، ولكن يتم قياسه من خلال المؤشرات الإجمالية لجانب العرض، أو أن يتم تعريف الشمول المالي ليشمل الجوانب النوعية لعملية إدخال غير المتعاملين مع البنوك إلى النظام المالي الرسمي، ومع ذلك يقاس من خلال المؤشرات الكمية للشمول المالي؛ مثل عدد مقدمي الخدمات المالية (مثل البنوك التجارية)، وقنوات التسليم (أي الفروع وأجهزة الصراف الآلي)، والخدمات المالية (مثل الودائع والقروض). وعلى الرغم من الجهود لإضافة جوانب أخرى نوعية في قياس الشمول، فقد كشفت دراسة استقصائية أجرتها مؤسسة التمويل الدولية في 47 دولة (30 منها نامية)، عن محدودية هذه الجهود. فقد أفاد أكثر من 80% من البنوك المركزية التي شملها الاستطلاع، بجمع البيانات حول «توافر أو توفير الخدمات المالية»، وعن «الوصول إلى الخدمات المالية». كما أفاد أكثر من 60% بتوفر بيانات حول «الطلب على الخدمات المالية» في بلدانهم. على النقيض من ذلك، أفاد حوالي 20% فقط، بجمع البيانات حول «جودة الخدمات المالية»، و«جودة البنية التحتية المؤسسية»، أو «مزايا الرفاهية للشمول المالي» (Gadanecz and Tissot, 2017).

إضافة إلى نقاط الضعف المفاهيمية، تعاني المؤشرات، أيضاً، من العديد من نقاط الضعف المنهجية، التي ترتبط بطرق التوحيد والتوزين والتجميع المستخدمة في بنائها. فيما يتعلق بتوحيد المتغيرات، فإن الإجراء الأكثر استخداماً هو ما يسمى بطريق (min-max). من المعروف أن عيب هذه الطريقة يكون في حالة وجود قيم متطرفة في البيانات، حيث يمكن أن تصبح هذه القيم معايير لغيرها من

القيم. تتمثل نقطة الضعف الثانية للمؤشرات الحالية في أن معظمها قد تم حسابه باستخدام أساليب ترجيح غير موضوعية بدلاً من الأساليب الموضوعية، مثل تخصيص بعضها لأوزان متساوية لكل الأبعاد، أو تخصيص أوزان مختلفة بشكل حكمي غير موضوعي بناء على التقدير الشخصي للأهمية المفترضة لكل بعد من أبعاد الشمول المالي.

أيضاً، تم اختيار الأوزان بشكل عام لتعكس جودة البيانات المتعلقة بالشمول المالي بدلاً من العوامل النظرية أو أولويات السياسة. ونتيجة لذلك، فإن إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، التي تتوافر عنها بيانات أكثر وأفضل، غالباً ما حظيت باهتمام أكبر. وحتى في الأوزان المتساوية، يتم إعطاء الوزن نفسه لكل المؤشرات مع إدراج عدد أكبر من المؤشرات لقياس بُعد الوصول إلى الشمول المالي بسبب توفر البيانات بشكل أكبر، حيث يؤدي الترجيح المتساوي للمؤشرات إلى ترجيح غير متكافئ لأبعاد الشمول المالي، مع أبعاد أخرى غير إمكانية الوصول التي تحظى بوزن أقل.

تتعلق آخر نقطة ضعف باختيار طرق التجميع للمتغيرات. يتطلب استخدام أساليب الجمع الحسابي أو الهندسي، أن تكون المكونات المختلفة بدائل كاملة أو جزئية فيما بينها، وبالتالي فإن درجة منخفضة، على سبيل المثال، في مستوى حماية حقوق المستهلك المالية (أي الجودة)، يمكن تعويضها بدرجة عالية في عدد فروع البنوك (أي الوصول) و/أو عدد القروض للفرد (أي الاستخدام).

يشير كل هذا إلى أنه لأسباب تتعلق باختيار البيانات والمتغيرات وطرق الترجيح والتجميع، تميل مقاييسنا المركبة للشمول المالي إلى التحيز نحو قياس جانب العرض والجوانب الكمية لعمليات الشمول المالي، ما يتناقض مع التركيز على تطوير «أجندة مالية مسؤولة»، تضع احتياجات الناس في صميمها (WBG, 2014). لذلك، لا تتبنى هذه الدراسة مؤشراً مركباً واحداً للشمول المالي، وإنما يتم التركيز على مجموعة كبيرة من المؤشرات الفردية التي تعكس، بدورها، الجوانب المختلفة لمفهوم الشمول المالي بصيغته الموسعة.

2-3 الشمول المالي حول العالم

المنتجات والخدمات المالية مثل المدفوعات، وحسابات التوفير، والائتمان، والتأمين الصحي، وتأمين الحياة، وتأمين الأصول، ... وغيرها، هي حجر الزاوية في التنمية. الحسابات -سواء أكانت مع بنك أم أي مؤسسة رسمية مثل اتحاد ائتماني، أو مؤسسة تمويل صغير، أو مزود خدمة أموال عبر الهاتف المحمول- تسمح لأصحابها بحفظ الأموال وإرسالها واستلامها بأمان، وبتكلفة معقولة لتلبية الاحتياجات اليومية، والتخطيط لحالات الطوارئ، والقيام باستثمارات مستقبلية؛ سواء في الأعمال أو في الصحة والتعليم. على النقيض من ذلك، يجب على الأشخاص الذين ليس لديهم حساب، إدارة أموالهم باستخدام آليات غير رسمية، بما في ذلك التعامل النقدي، الذي قد يكون أقل أماناً وأقل موثوقية وأكثر تكلفة من الأساليب الرسمية. أظهرت العديد من الأدلة أن الأسر والشركات التي لديها إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، أكثر قدرة على تحمل الصدمات المالية من تلك

التي لا تستطيع الوصول لهذه الخدمات. أيضاً، تتيح الخدمات المالية الرقمية، مثل تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول للمستخدمين، تخزين الأموال وتحويلها بسرعة وبتكلفة معقولة، ما يؤدي إلى زيادة التحويلات والاستهلاك والمزيد من الاستثمارات. بالنسبة للنساء، يمكن للحسابات تمكينهن من الاستقلال المالي وتعزيز التمكين الاقتصادي. كما يمكن أن يساعد استلام المدفوعات، مثل الأجور، والدعم الحكومي مباشرة في الحساب، على تحقيق أهداف التنمية. على سبيل المثال، وجدت الدراسات أن العمال الذين حصلوا على أجورهم من خلال الإيداع المباشر، كانت لديهم مدخرات أعلى من العمال الذين تم الدفع لهم نقداً. علاوة على ذلك، يمكن لرقمنة المدفوعات الحكومية أن تقلل من التكاليف الإدارية والتسرب (المدفوعات التي لا تصل إلى المستفيدين المقصودين). هذه الأدلة وغيرها حول فوائد الشمول المالي، حفزت الجهود لتوسيع ملكية الحسابات والاستخدام المنتج لها. لذلك، شرع البنك الدولي منذ العام 2011، من خلال مسح المؤشر العالمي للشمول المالي (Global Findex) بتوثيق النمو في ملكية الحسابات عبر أكثر من 140 اقتصاداً. وقد أطلق البنك الدولي، في منتصف العام 2022، قاعدة بياناته الشاملة لجانب الطلب، التي جمعت من 128000 شخص من 123 اقتصاداً حول العالم في العام 2021، وهذا المسح هو الرابع الذي يصدره البنك الدولي منذ العام 2011. ويتميز هذا المسح بأنه تم أثناء جائحة (COVID-19)، وهي أزمة زادت من حشد جهود الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، من خلال آليات عدة، بما في ذلك مدفوعات الإغاثة الطارئة التي أرسلتها الحكومات إلى الحسابات. وقد كانت أهم النتائج في هذا المسح كما يلي:

1. في جميع أنحاء العالم، وصلت ملكية الحسابات إلى 76% من البالغين، و71% من البالغين في الاقتصادات النامية في العام 2021، حيث كان 76% من البالغين يمتلكون حساباً في أحد البنوك أو المؤسسات الخاضعة للتنظيم؛ مثل اتحادات الائتمان، أو مؤسسات التمويل الأصغر، أو مزود خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول. زادت ملكية الحسابات في جميع أنحاء العالم بنسبة 50% في السنوات العشر الممتدة من العام 2011 إلى العام 2021، من 51% من البالغين إلى 76% من البالغين. في الفترة من 2017 إلى 2021، ارتفع متوسط معدل ملكية الحسابات في الاقتصادات النامية بمقدار 8 نقاط مئوية، من 63% من البالغين إلى 71% من البالغين. في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، ينبع هذا التوسع -إلى حد كبير- من اعتماد النقود عبر الهاتف المحمول. خلال الفترة من العام 2017 كان النمو في ملكية الحسابات واسع النطاق في العشرات من الاقتصادات النامية، بعكس النمو الذي شهدته الفترة من 2011 إلى 2017، والذي حدث في الغالب في الصين أو الهند. وعلى الرغم من استمرار الثغرات في الخدمات المالية للبالغين الذين يعانون من نقص في الخدمات (underserved adults)، مثل النساء والفقراء والأقل تعليماً، فقد تم إحراز تقدم. على سبيل المثال، انخفضت الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات عبر الاقتصادات النامية إلى 6 نقاط مئوية من 9 نقاط مئوية، حيث ظلت تحوم لسنوات عديدة.
2. يعد تلقي المدفوعات في حساب رسمي محفزاً لاستخدام الخدمات المالية الأخرى، مثل الاعتماد على الحساب لحفظ الأموال واقتراضها وتخزينها لإدارة النقد، في الاقتصادات النامية، نمت نسبة البالغين الذين يقومون بإجراء المدفوعات الرقمية أو يتلقونها من 35% في العام 2014 إلى 57% في العام 2021. أما في الاقتصادات ذات الدخل المرتفع، فإن نسبة البالغين الذين يقومون بإجراء

المدفوعات الرقمية أو يتلقونها يكاد يكون شاملاً (95%). يعتبر تلقي دفعة مباشرة في حساب ما بمثابة بوابة لاستخدام الخدمات المالية الأخرى، حيث إن 83 بالمائة من البالغين في الاقتصادات النامية الذين تلقوا مدفوعات رقمية قاموا، أيضاً، بإجراء مدفوعات رقمية، ارتفاعاً من 66% في العام 2014 و70% في العام 2017. كما استخدم ما يقرب من ثلثي متلقي المدفوعات الرقمية حساباتهم لتخزين الأموال لإدارة النقد، حوالي 40% استخدموا حساباتهم للادخار؛ واقترض 40% من متلقي المدفوعات من مصدر رسمي. إذاً، قد تمهد المدفوعات الطريق لتبني الخدمات المالية على نطاق أوسع عندما يكون من الأسهل ترك الأموال المحولة في الحساب حتى يتم الاحتياج إليها، ثم إجراء الدفع مباشرة. وبالمثل، بمجرد إدخال الأموال في الحساب، يكون من الأسهل نسبياً الاحتفاظ بها من أجل الادخار. ويمكن أن يؤدي تلقي دفعة في حساب -وبخاصة إذا كان من الممكن استخدام الدفعة لتوثيق تدفق الدخل المنتظم بمرور الوقت- إلى تسهيل عملية اقتراض الأموال بشكل رسمي.

3. أصبحت الأموال عبر الهاتف المحمول عاملاً مهماً للشمول المالي، وتعد أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى المثال الأكبر على ذلك -وبخاصة بالنسبة للنساء- فقد أصبحت هذه الأموال محركاً لملكية الحسابات واستخدامها من خلال الدفع عبر الهاتف المحمول والادخار والاقتراض. ففي هذه المنطقة في العام 2021، كان لدى 55% من البالغين حساب بنكي، منهم 33% من البالغين لديهم حساب مالي عبر الهاتف المحمول، وهي أكبر حصة في أي منطقة في العالم، وأكثر بثلاث مرات من المتوسط العالمي البالغ 10% لملكية حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول. وتعد هذه المنطقة موطناً لجميع الاقتصادات الـ 11 التي تمتلك فيها أكبر نسبة من البالغين حساباً نقدياً عبر الهاتف المحمول فقط، بدلاً من حساب مصرفي أو مؤسسة مالية أخرى. أدى انتشار حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول إلى خلق فرص جديدة لتقديم خدمة أفضل للنساء والفقراء والفئات الأخرى التي تم إقصاؤها تقليدياً من النظام المالي الرسمي. في الواقع، هناك بعض الدلائل المبكرة على أن الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول قد تساعد في سد الفجوة بين الجنسين. أيضاً، أصبحت الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول وسيلة مهمة للادخار في تلك المنطقة، حيث استخدم 15 بالمائة من البالغين -أو 39% من أصحاب حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول- حساباتهم للادخار، وهي الحصة نفسها التي استخدمت حساب توفير رسمي في أحد البنوك أو مؤسسة مالية أخرى. كما اقترض 7% من البالغين في المنطقة نفسها من حساباتهم المالية عبر الهاتف المحمول.

4. حفزت جائحة كورونا (COVID-19) النمو في مدى استخدام المدفوعات الرقمية، حيث دفع 18% من البالغين فواتير الخدمات مباشرة من الحساب في الاقتصادات النامية في العام 2021، حوالي ثلث هؤلاء البالغين فعلوا ذلك لأول مرة بعد ظهور جائحة كورونا (COVID-19). زادت، أيضاً، نسبة البالغين الذين يقومون بالدفع الرقمي للتجار بعد تفشي جائحة كورونا (COVID-19). على سبيل المثال، سدد أكثر من 80 مليون بالغ في الهند أول دفعة رقمية لتاجر خلال الوباء. وفي الصين، دفع 82% من البالغين دفعة رقمية لتاجر في العام 2021، بما في ذلك أكثر من 100 مليون بالغ (11%) فعلوا ذلك لأول مرة بعد بداية الوباء. في الاقتصادات النامية، باستثناء الصين، دفع 20% من البالغين دفعة رقمية لتاجر في العام 2021. ومن ضمن هذه النسبة، هناك 8% من البالغين، في المتوسط، فعلوا ذلك لأول مرة بعد بدء الوباء. تشير هذه البيانات إلى دور الوباء وقيود التباعد الاجتماعي في تسريع اعتماد المدفوعات الرقمية.

5. على الرغم من النمو الواعد في ملكية الحسابات واستخدامها، يمكن لنحو نصف البالغين فقط في الاقتصادات النامية، الوصول إلى تمويل إضافي في غضون 30 يوماً إذا واجهوا نفقات غير متوقعة، وكان حوالي ثلثي البالغين قلقين للغاية بشأن مجال واحد على الأقل من الضغوط المالية. فقط 55% من البالغين في الاقتصادات النامية يمكنهم الحصول على أموال إضافية في غضون 30 يوماً دون صعوبة كبيرة. وقد كان الأصدقاء والعائلة المصدر الأول للأموال الإضافية لـ 30% من البالغين في الاقتصادات النامية، لكن ما يقرب من نصف هؤلاء قالوا إنه سيكون من الصعب الحصول على المال. علاوة على ذلك، كانت النساء أقل احتمالاً من الرجال، والأفراد الفقراء أقل احتمالاً من الأكثر ثراءً في إمكانية الحصول على أموال إضافية بنجاح، وأكثر احتمالاً للاعتماد على الأصدقاء والعائلة كمصدر تمويل. كان حوالي 50% من البالغين في الاقتصادات النامية قلقين للغاية، على وجه الخصوص، بشأن تغطية النفقات الصحية في حالة حدوث مرض أو حادث كبير، وقال 36% إن تكاليف الرعاية الصحية هي أكبر مخاوفهم. أما في دول أفريقيا جنوب الصحراء، فقد كان القلق بشأن الرسوم المدرسية أكثر شيوعاً منه في المناطق الأخرى، حيث إن 54% من البالغين قلقون بشأن ذلك، و29% كان هذا أكبر قلق لهم. أخيراً، كان 82% من البالغين في الاقتصادات النامية قلقين للغاية (52%) أو قلقين إلى حد ما (30%) بشأن الخسائر المالية المستمرة لجائحة كورونا (COVID-19).

يمكن للحكومات وأرباب العمل في القطاع الخاص ومقدمي الخدمات المالية -بما في ذلك شركات التكنولوجيا المالية- المساعدة في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بين غير المتعاملين مع البنوك، من خلال تقليل الحواجز، وتحسين البنية التحتية. وقد ذكر 1.4 مليار بالغ لا يتعاملون مع البنوك باستمرار، أن نقص المال، والمسافة إلى أقرب مؤسسة مالية، وعدم كفاية الوثائق، من الأسباب الرئيسية لعدم امتلاكهم حساباً. ومع ذلك، هناك فرص واضحة لمعالجة بعض هذه الحواجز. تلعب البنية التحتية التمكينية دوراً مهماً في التغلب على بعض هذه الصعوبات. على سبيل المثال، يمكن الاستفادة من الجهود العالمية لزيادة الوصول الشامل إلى أنظمة تحديد الهوية الموثوقة والهواتف المحمولة لزيادة ملكية الحسابات للسكان الذين يصعب الوصول إليهم. يجب على الجهات الفاعلة الرئيسية في ذلك، مثل الحكومات، ومقدمي خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، ومقدمي الخدمات المالية، الاستثمار، أيضاً، في اللوائح والحوكمة لضمان توفر منتجات ووظائف آمنة وميسورة التكلفة مناسبة ومتاحة لجميع البالغين في اقتصاداتهم.

6. تكشف النتائج المستخلصة من مسح المؤسّر العالمي للشمول المالي في عام 2021 (Global Findex, 2021)، أيضاً، عن فرص جديدة لزيادة الشمول المالي، من خلال زيادة ملكية الحسابات بين غير المتعاملين مع البنوك، وتوسيع استخدام الخدمات المالية بين أولئك الذين لديهم حسابات بالفعل، من خلال الاستفادة من المدفوعات الرقمية. على سبيل المثال، تلقى مئات الملايين من البالغين الذين لا يتعاملون مع البنوك مدفوعات نقدية؛ مثل الأجور، والتحويلات الحكومية، أو بيع السلع الزراعية خلال العام 2021. يُعد تحويل بعض هذه المدفوعات رقمياً، طريقة مثبتة لزيادة ملكية الحسابات. فمثلاً، في الاقتصادات النامية، فتح 39% من البالغين -أو 57% ممن لديهم حساب في مؤسسة مالية (باستثناء الأموال عبر الهاتف المحمول)- حسابهم الأول (باستثناء الأموال عبر الهاتف المحمول) تحديداً لتلقي مدفوعات الأجور، أو تلقي الأموال من حكومة.

7. قد لا يتمكن المستخدمون الذين يفتقرون إلى الخبرة المالية من الاستفادة من ملكية الحساب إذا لم يفهموا كيفية استخدام الخدمات المالية بطريقة تحسن المنافع، وتتجنب مخاطر نقص حماية المستهلك، حيث قال حوالي ثلثي البالغين الذين لا يتعاملون مع البنوك، إنهم إذا فتحوا حساباً (باستثناء الأموال عبر الهاتف المحمول) في مؤسسة مالية، فلن يتمكنوا من استخدامه دون مساعدة. بينما يقول ثلث أصحاب حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، إنهم لا يستطيعون استخدام حساب الأموال عبر الهاتف المحمول دون مساعدة من أحد أفراد الأسرة أو وكيل. وتزيد احتمالية احتياج النساء للمساعدة في استخدام الحساب عبر الهاتف المحمول بنسبة 5 نقاط مئوية مقارنة بالرجال. قد يكون أصحاب الحسابات قليلي الخبرة الذين يجب عليهم طلب المساعدة من أحد أفراد العائلة، أو وكيل مصرفي من أجل استخدام حساباتهم أكثر عرضة للإساءة المالية. فمثلاً دفع 1 من كل 5 بالغين في الاقتصادات النامية الذين يتلقون مدفوعات أجور في حساباتهم رسوماً غير متوقعة على معاملاتهم. تشير هذه المشكلات معاً إلى حقيقة أن العملاء الماليين الأقل خبرة قد يكونون أكثر عرضة للتلاعب، وبالتالي هناك حاجة إلى استثمارات في المهارات الحسابية، ومحو الأمية المالية، وتصميم المنتجات الذي يأخذ في الاعتبار أنماط استخدام العملاء وقدراتهم، إضافة إلى ضمانات قوية للمستهلكين لضمان الاستفادة العملاء من الوصول المالي، وبناء ثقة الجمهور في النظام المالي.

الفصل الرابع

البيئة التنظيمية والتشريعية

1-4 البيئة المؤسسية للنظام المالي الفلسطيني

تطور النظام المالي الفلسطيني عبر عقود تشريعياً ومؤسسياً، ولكن تعتبر بداية نشأة النظام المالي الحالي مع نشأة السلطة الفلسطينية وبرتوكول باريس الاقتصادي العام 1995. ومنذ ذلك الحين، تطور النظام المالي مؤسسياً حتى استقر شكله، وجهات الإشراف عليه في الوقت الحاضر، كما يلي (انظر الشكل 4-1):

1-1-4 قطاعات تخضع لرقابة سلطة النقد الفلسطينية وإشرافها

تأسست سلطة النقد الفلسطينية، العام 1994، بناء على المرسوم الرئاسي رقم (184) للعام 1994 بشأن تشكيل هذه السلطة. وقد بدأت سلطة النقد بممارسة مسؤولياتها في ظل بيئة قانونية ضعيفة، فبدأت مباشرة في إعداد مشاريع قوانين ناظمة لعملها وعمل المؤسسات التي تقع تحت ولايتها، وهكذا صدر العام 1997 قانون سلطة النقد رقم (2)، الذي منح سلطة النقد الشخصية الاعتبارية المستقلة، والأهلية القانونية لممارسة أعمالها، التي تشمل وظائف البنوك المركزية في العالم كافة، وتقع القطاعات التالية تحت إشراف سلطة النقد ورقابتها:

1. المصارف: يعمل في فلسطين 13 بنكاً مرخصاً كما في نهاية العام 2021، تقدم خدماتها من خلال 371 فرعاً ومكتباً و710 أجهزة صراف آلي. هذه المصارف تتكون من 7 مصارف محلية، و6 مصارف وافدة، تضم المصارف المحلية 4 مصارف تجارية، و3 مصارف إسلامية، أما المصارف الوافدة فجميعها تجارية.
2. مؤسسات الإقراض المتخصصة: يبلغ عددها 9 شركات إقراض مرخصة، تقدم خدماتها من خلال 95 فرعاً ومكتباً.
3. الصرافون: يبلغ عدد شركات الصرافة والصرافين المرخصين مع الفروع 326 صرافاً.
4. شركات خدمات الدفع الإلكتروني: يبلغ عدد شركات خدمات الدفع 5 شركات.

2-1-4 قطاعات تخضع لرقابة هيئة سوق رأس المال وإشرافها

أسست هيئة سوق رأس المال الفلسطينية في العام 2005 بموجب قانون هيئة سوق رأس المال رقم (13) لسنة 2004، وتولت الهيئة الإشراف والرقابة على القطاعات المالية غير المصرفية، وهي:

1. التأمين: بلغ عدد شركات التأمين مع نهاية العام 2021، عشر شركات تأمين، تمارس أعمالها من خلال 164 فرعاً، و284 وكيلاً موزعين على مختلف محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة. ويندرج، أيضاً، الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق تحت إشراف الهيئة، حسب قانون التأمين رقم 20 للعام 2005.
2. التأجير التمويلي: بلغ عدد شركات التأجير التمويلي في فلسطين 9 شركات سنة 2021.
3. تمويل الرهن العقاري: عدد شركات الرهن العقاري المسجلة في فلسطين شركتان، ولكن إحدهما تابعة للأخرى.
4. الأوراق المالية: بلغ عدد شركات الوساطة المالية في فلسطين 8 شركات سنة 2022، تمارس أعمالها من خلال 25 وسيطاً معتمداً، فيما بلغ عدد الشركات المسجلة التي يتم تداول أسهمها في بورصة فلسطين، 47 شركة في العام نفسه. أيضاً، هناك خمسة بنوك مرخصة لتقديم خدمة الحفظ الأمين، حيث بإمكان المستثمر الذي يرغب في حفظ أوراقه المالية لدى أيٍّ من أمناء الحفظ المنتسبين للبورصة، توقيع اتفاقية حفظ أمين مع أيٍّ من أمناء الحفظ، يتم بموجبها حفظ أوراقه المالية لدى الحافظ الأمين، وليس لدى الشركة العضو (الوسيط) التي يتم من خلالها شراء الأوراق المالية. وهناك 7 شركات تقوم بدور مدير إصدار، و5 شركات مرخصة لتعمل كوكيل إصدار في سوق الإصدارات الأولية. كما تقوم 4 شركات بدور مستشار مالي، من خلال 6 مستشارين معتمدين من الهيئة.
5. التمويل الرقمي والابتكار.

3-1-4 مؤسسات أو تعاملات مالية تخضع لإشراف جهات أخرى

هذه المؤسسات تقوم بدور مالي، إما تمويلي، وإما استثماري، أو حماية من المخاطر، ولكنها لا تخضع لسلطة النقد الفلسطينية أو لهيئة سوق رأس المال، بل تخضع لجهات إشراف أخرى، وتشمل هذه المؤسسات:

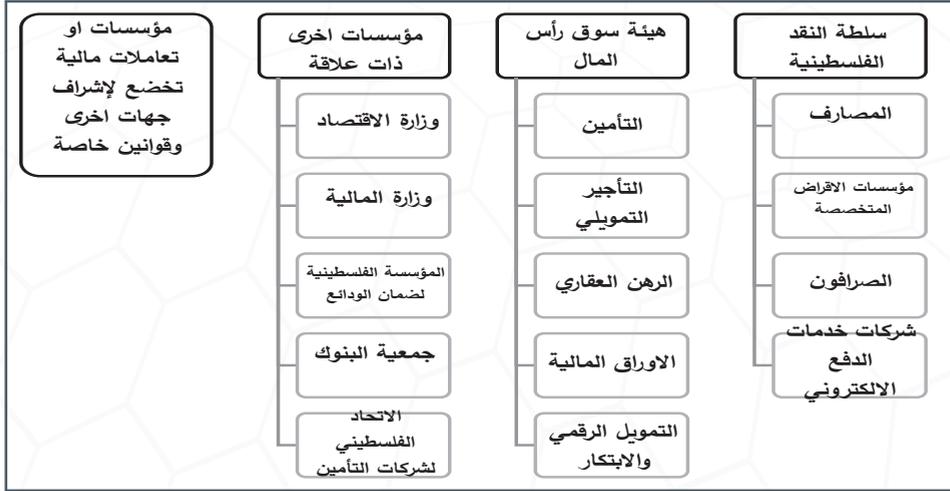
1. صندوق إقراض طلبة مؤسسات التعليم العالي في فلسطين.
2. المجلس الفلسطيني للإسكان.
3. صندوق درء المخاطر والتأمينات الزراعية.
4. مؤسسة إدارة وتنمية أموال اليتامى.
5. المؤسسة الفلسطينية للإقراض الزراعي.
6. الصناديق والاتحادات الائتمانية الخاصة والأهلية.
7. الصناديق والمشاريع التنموية (صندوق التنمية الفلسطيني، الأونروا، الصندوق الأوروبي الفلسطيني لضمان القروض، مؤسسة ضمان الودائع، جمعية الشبان المسيحية، البرامج الممولة من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، الاتحاد الأوروبي، ... وغيرها).

والجدير بالذكر أن هذه المؤسسات على الرغم من كونها جزءاً من المنظومة المالية في فلسطين، فإنها خارج إطار هذه الدراسة.

4-1-4 مؤسسات أخرى ذات علاقة

1. وزارة الاقتصاد الوطني: وهي المسؤولة عن تسجيل الأنشطة الاقتصادية (الشركات والسجل التجاري) وتحسين بيئة الأعمال، إضافة إلى حماية المستهلك وحفظ حقوقه.
2. وزارة المالية: وهي ممثلة في العديد من اللجان والمؤسسات التنظيمية أو الرقابية ذات العلاقة بالقطاع المالي، إضافة إلى أنها مسؤولة عن السياسة المالية للسلطة الفلسطينية.
3. المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع، وقد تأسست سنة 2013 لضمان سلامة ودائع العملاء.
4. جمعية البنوك: تأسست جمعية البنوك في فلسطين العام 1998، بمبادرة من البنوك العاملة في فلسطين، كمؤسسة غير ربحية، تمثل القطاع المصرفي الفلسطيني، وتعمل على رعاية مصالحه.
5. الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين: يمارس الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين عمله منذ أواخر التسعينيات. وقد اكتسب أهميته من قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005 وفقاً للمادة 131 من الفصل الخامس عشر. وهو مؤسسة فلسطينية غير ربحية ذات شخصية اعتبارية قانونية مستقلة، وهو الممثل الوحيد لجميع شركات التأمين العاملة في فلسطين. ويسعى إلى تطوير صناعة التأمين، ورفع الوعي التأميني لدى الجمهور، والعمل على حماية مصالح أعضائها، وتحقيق التعاون مع جميع الجهات الرسمية المعنية.

شكل 4-1: مكونات النظام المالي الفلسطيني



يشهد البناء المؤسسي والخدمات التي يوفرها النظام المالي الفلسطيني تطوراً دائماً؛ فعلى صعيد سلطة النقد، تم إطلاق نظام المفتاح الوطني 194 في العام 2015، ولاحقاً أطلقت سلطة النقد، أيضاً، نظام إدارة المعلومات، ونظام إدارة المعلومات الجغرافية، كما حصلت سلطة النقد على الجائزة العالمية (SAG AWARD) في مجال نظم المعلومات العام 2016. في العام 2017، تم إطلاق النسخة الثانية من نظام الشيكات المعادة، ونظم التقارير الائتمانية، والتسويات الرضائية، والشيكات الموقوفة

والمفقودة. بالتزامن مع ذلك، حصلت سلطة النقد في العام 2018 على شهادة الامتثال (DSS-PCI) للمعايير الخاصة بأمن معلومات بطاقات الدفع، هذا إضافة إلى إطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين 2018-2025 من قبل سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال في العام 2018.

في العام 2019، انضمت سلطة النقد لعضوية مجموعة العمل الدولية للمخاطر التشغيلية للبنوك المركزية، كما وقّعت العديد من مذكرات التفاهم مع شركات القطاع الخاص لتزويدها بخدمة نظام الاستعلام الائتماني الموحد، ومع الجامعات الفلسطينية للتعاون المشترك في مجال التوعية المالية والمصرفية. في العام 2020، أطلقت سلطة النقد برنامج استدامة للاستجابة لتداعيات جائحة كورونا، كما حققت فلسطين المرتبة الـ25 عالمياً في مؤشر الحصول على الائتمان وفقاً لتقرير ممارسة الأعمال التجارية الصادر عن البنك الدولي في العام نفسه. لاحقاً، قامت سلطة النقد، أيضاً، بتخصيص خمس شركات لخدمات المدفوعات الإلكترونية التي باشرت بتقديم خدمات المحفظة الإلكترونية في فلسطين. وفي العام 2021، تم تشغيل المقاصة الإلكترونية، وإطلاق منصة منشأتي. أخيراً، في العام 2022، تم إطلاق خدمة حركات نقاط البيع، من خلال نظام المفتاح الوطني 194، وإطلاق المختبر التنظيمي لاختبار الحلول المبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية.

أما هيئة سوق رأس المال، فقد حرصت منذ إنشائها على التعاون مع العديد من الهيئات والاتحادات العربية والدولية التي تعمل أو تنظم القطاع المالي غير المصرفي. انضمت الهيئة إلى مجموعة من المنظمات الدولية والإقليمية، ومن أهمها المنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال (IOSCO)، والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عن منظمة التعاون الاقتصادي (OECD)، والمنظمة الدولية لمالية الأطفال والشباب (CYFI)، والاتحاد الدولي لتمويل الإسكان (IUHF)، والاتحاد الدولي للهيئات المشرفة على التأمين (IAIS)، والاتحاد العام العربي للتأمين "بيت التأمين العربي"، واتحاد هيئات الأوراق المالية العربية. على صعيد الشمول المالي، قامت الهيئة بإطلاق مؤشرات الشمول المالي للعام 2020 استناداً إلى مؤشرات دولية معتمدة، مع مراعاة السياق المالي الفلسطيني، علاوة على إطلاق الحوار المجتمعي حول مسودة مشروع قانون التأمين الجديد، وإطلاق منصة «ابتكر» الرقابية في القطاع المالي غير المصرفي، وإطلاق الإطار الاستراتيجي للخدمات المالية الإسلامية في فلسطين، ومعمل الصحافة المالية في 2021. كما قامت الهيئة في العام نفسه، بإعادة هيكلة مجموعات عمل الشمول المالي المتخصصة بهدف زيادة كفاءتها لتحقيق الشمول المالي، من خلال دمج المجموعات القديمة، وإنشاء ثلاث مجموعات متخصصة في المشاريع الريادية، والمنتجات المالية المبتكرة، وتمكين المستهلك.

2-4 البيئة التشريعية للنظام المالي الفلسطيني

ورثت السلطة الفلسطينية، منذ العام 1994، إطاراً قانونياً ضعيفاً ومتقادماً عن كل الدول التي حكمت فلسطين منذ الدولة العثمانية التي انتهت فعلياً في فلسطين العام 1917، ثم الانتداب البريطاني حتى العام 1948، ثم التشريعات الأردنية والمصرية في الضفة الغربية وقطاع غزة على التوالي حتى

العام 1967، ثم الأوامر العسكرية الإسرائيلية ابتداء من العام 1967 التي ما زالت تطبق في مناطق السيطرة الإسرائيلية الكاملة (مناطق ج)، أما مناطق القدس، فقد خضعت للقوانين الإسرائيلية منذ العام 1967 وحتى الآن. هذه التشريعات هي التي حكمت قبل إنشاء السلطة الفلسطينية، وما زال بعضها مؤثراً أو سارياً في فلسطين في بعض القطاعات، بما فيها الاقتصادية، حتى الآن.

ابتدأت السلطة الفلسطينية في تطوير الأطر القانونية والمؤسسية وبناء خبراتها منذ تأسيسها، حيث شكل بروتوكول باريس الاقتصادي العام 1995، الأساس الذي تبنى عليه مسؤوليات وصلاحيات السلطة الفلسطينية في المجال المالي والاقتصادي. وقد بدأ تنظيم القطاعات المالية بإنشاء سلطة النقد الفلسطينية العام 1994، بناء على المرسوم الرئاسي رقم (184) للعام 1994 بشأن تشكيل هذه السلطة، ثم صدر العام 1997 قانون سلطة النقد رقم (2) الذي منح سلطة النقد الشخصية الاعتبارية المستقلة والأهلية القانونية لممارسة أعمالها، التي تشمل وظائف البنوك المركزية في العالم كافة. لاحقاً تشكلت هيئة سوق رأس المال في العام 2005، بموجب قانون هيئة سوق رأس المال رقم (13) لسنة 2004، وتولت الهيئة الإشراف والرقابة على القطاعات المالية غير المصرفية كافة.

بعد صدور هذه التشريعات، نشأت في مناطق السلطة الفلسطينية، لأول مرة، بيئة قانونية موحدة وحديثة تنظم عمل القطاع المالي في معظم جوانبه، وتفصل الدور الرقابي والإشرافي عن الدور التنفيذي كما تنص الممارسات والمعايير الدولية. وعلى الرغم من الإنجاز الكبير بتوحيد واستكمال بيئة قانونية وتنظيمية موحدة للقطاع المالي، فإن العديد من الثغرات والتطورات، تطلبت متابعة العمل على تطوير القوانين والتشريعات والمؤسسات الإشرافية والرقابية، لتكون أكثر توافقاً مع أحدث المعايير والممارسات العالمية، ولكن، من الناحية الإجرائية، فإن تعطل عمل المجلس التشريعي منذ العام 2007، دفع باتجاه إصدار قرارات بقوانين تعالج المشاكل والثغرات، لكن حسب رؤية الحكومة أو الجهات التي اقترحت هذه القوانين أو ساهمت فيها.

وعلى الرغم من أن الأدلة تشير إلى أن الشمول المالي يعد عاملاً مؤثراً للحد من الفقر وتعزيز النمو الاقتصادي، فإن التوسع في تحقيق الشمول، مثل منح دفاتر الشيكات، أو الائتمان للمقرضين الذين لا يتمتعون بالجدارة الائتمانية، والتساهل في معايير الائتمان، يمكن أن يؤدي إلى عدم الاستقرار المالي والاقتصادي، كما أظهرت أزمة الرهن العقاري في الولايات المتحدة في العام 2007، لذلك فإن على الجهات المنظمة أن تكون أكثر حذراً بشأن الشمول المالي بسبب ارتفاع مخاطر الائتمان، وهنا يصبح التحدي الرئيسي في كيفية تحقيق هدف الشمول المالي، على سبيل المثال، من خلال توفير الخدمات المالية الأساسية للفقراء والفئات المهمشة، مع الحفاظ على استقرار النظام المالي. لتحقيق ذلك، تبنت العديد من الدول نهج التشريع التناسبي كآلية أساسية لتطوير الشمول المالي، مع الحفاظ على الاستقرار المالي. ويوازن هذا النهج بين مخاطر الشمول المالي وفوائده، مقابل تكاليف التنظيم والإشراف. ويعني هذا النهج تكييف المتطلبات التنظيمية مع حجم المؤسسة أو العميل، وأهميته، ودرجة الخطر التي يمثلها، حيث يجب على الجهات التنظيمية تحقيق التوازن بين تحقيق هدف الشمول المالي، ومتطلبات مكافحة غسل الأموال، وكذلك متطلبات إدخال تكنولوجيا جديدة قد تشكل مخاطر نظامية على الاقتصاد

والحفاظ على الاستقرار المالي. وقد تبنت بعض التشريعات الحديثة في فلسطين هذا النهج إلى حد ما، حيث بدأت تركز على النهج القائم على المخاطر، كما يتبين من استعراض تطور البيئة التشريعية في المجالات المختلفة. كما أن العديد من البنوك طرحت نوعاً من الحسابات باسم حسابات الشمول المالي، وهي حسابات مصرفية تمنح صاحبها الحق في الخدمات المالية الأساسية من إيداع وسحب، وبطاقة صراف الي، ولكن لا يمكن الحصول على دفتر شيكات مثلاً.

4-2-1 القطاع المصرفي

أول تشريع ينظم هذا القطاع هو قانون المصارف رقم (2) للعام 2002، الذي نظم عمل المصارف من حيث الترخيص والإدارة والإفصاح عن البيانات والاندماج، إضافة إلى تحديد الأعمال المصرفية المسموحة وتلك المحظورة. لاحقاً تم إصدار قانون المصارف رقم (9) لسنة 2010، الذي حل مكان قانون رقم (2) للعام 2002، وقد طور هذا القانون أسس الرقابة الفعالة والممارسات المصرفية لجعلها أكثر قرباً من أفضل الممارسات الدولية، ومتطلبات لجنة بازل، والتطورات التكنولوجية في المجال.

ولتحقيق الأمان المالي للمودعين، تم إصدار قانون رقم (7) لسنة 2013 بشأن المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع، وتم بموجبه إنشاء هذه المؤسسة، وألزم المصارف بعضوية هذه المؤسسة، وتسديد التزاماتهم نحوها لضمان حقوق المودعين لديهم في حال إفلاس المصرف وتصفيته.

4-2-2 مؤسسات الإقراض المتخصصة

نظمت مؤسسات الإقراض المتخصصة بقرار رقم (132) لسنة 2011م بشأن الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة، باستثناء الجمعيات التعاونية التي تقدم القروض لأعضائها. وقد أخضع القانون مؤسسات الإقراض المتخصصة لسلطة النقد، ثم صدر قرار رقم (66) لسنة 2017م بشأن تعديل القرار رقم (132) لسنة 2011م بأن استثنى أيضاً برنامج وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين "الأونروا" المتعلق بتقديم خدمات الإقراض المتخصصة في فلسطين من التسجيل كشركة. أخيراً صدر قرار بقانون رقم (55) لسنة 2022: بشأن تعديل القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة وتعديلاته، الذي ألزم مؤسسات الإقراض بالالتزام بتشريعات وتعليمات غسل الأموال وتبني النهج القائم على المخاطر، وإجراء تقييم للمخاطر قبل إطلاق أي برنامج أو منتج أو تقنية تكنولوجية للحد من المخاطر الناجمة عنها.

4-2-3 شركات الصرافة

لتنظيم مهنة الصرافة، تم إصدار مرسوم رقم (13) لسنة 2008م بشأن نظام ترخيص ورقابة مهنة الصرافة. ثم صدر القرار رقم (41) لسنة 2016م بنظام ترخيص ورقابة مهنة الصرافة، الذي حدد الأعمال المسموحة والمحظورة للصراف، وحدد التزاماته فيما يخص عمليات غسل الأموال. ثم

أخيراً أصدر القرار بقانون رقم (40) لسنة 2022 الذي ألغى القانون السابق لسنة 2016، وشدد من إجراءات التفتيش والرقابة والمخالفات على مهنة الصرافة.

وحيث إن إرسال الحوالات واستقبالها يعتبر من الأنشطة المسموحة لشركات الصرافة، فمن المهم الإشارة، هنا، إلى التوجه التشريعي العالمي في هذا المجال، فالتحويلات تخضع عموماً لتشريعات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لمنع إساءة استخدامها، ولكنها تلعب دوراً رئيسياً للعديد من الاقتصادات، لذلك فإن التشريعات المتشددة يمكن أن تؤدي إلى آثار سلبية غير مقصودة، بما في ذلك مواجهة الأسر الفقيرة تحديات في الحصول على التغذية المناسبة والرعاية الصحية والتعليم. ولهذا السبب، دعت لجنة المدفوعات والتسويات/البنك الدولي للعام 2007، إلى دعم خدمات التحويلات بإطار قانوني وتنظيمي تناسي، وليس مقيداً بشكل مبالغ به.

4-2-4 قطاع التأمين

تم تنظيم قطاع التأمين من خلال قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005. وقد أجري عليه تعديل بسيط بقرار بقانون رقم (41) لسنة 2018 بشأن تشكيل الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق. وقد نظم القانون رقم 20 للعام 2005 العلاقة بين هيئة سوق رأس المال وبين شركات التأمين، وحدد صلاحيات الهيئة وكيفية ممارستها لهذه الصلاحيات، كما حدد القانون الشروط المعتمدة والباطلة في عقد التأمين، وحدد التزامات المؤمن والمؤمن له، وأنواع التأمين، وحدد شروط إنشاء وترخيص شركة تأمين وإيقافها، وإدارة أموالها، كما حدد شروط ترخيص وكلاء وخبراء ومحققى التأمين، كما نص على تشكيل اتحاد لشركات التأمين يمثل شركات التأمين جميعاً. ويجري حالياً نقاش داخل الهيئة، ومع الجهات ذات العلاقة، حول قانون جديد للتأمين، لكنه لم يتبلور بعد.

5-2-4 شركات التأجير التمويلي والرهن العقاري

تم تنظيم عمل شركات التأجير التمويلي بتعليمات من هيئة سوق رأس المال حتى حين إصدار القرار بقانون رقم (6) لسنة 2014م بشأن التأجير التمويلي، الذي نظم هذا القطاع بشكل كامل، ثم تبعته تعليمات رقم (1) لسنة 2016م بترخيص شركات التأجير التمويلي والرقابة عليها، والصادرة عن هيئة سوق رأس المال لإكمال عملية تنظيم هذا القطاع. أما قطاع الرهن العقاري، فيتم تنظيمه بتعليمات صادرة عن هيئة سوق رأس المال، حيث لا يوجد قانون خاص بهذا القطاع. وقد صدرت التعليمات رقم (8) لسنة 2007م بشأن ترخيص شركات تمويل الرهن العقاري، وأصحاب المهن العقارية وتعديلاتها رقم (2) لسنة 2009م، وتعليمات رقم (5) لسنة 2012م. كما يتم تحديد كفاية رأس المال لشركات الرهن العقاري بتعليمات رقم (4) لسنة 2012م بشأن كفاية رأس المال لشركات تمويل الرهن العقاري معدلة لتعليمات كفاية رأس المال لشركات تمويل الرهن العقاري رقم (6) لسنة 2007م.

4-2-6 قطاع الأوراق المالية

صدر قانون الأوراق المالية رقم (12) للعام 2004 لتنظيم قطاع الأوراق المالية، وتحديد الصلاحيات ما بين سوق الأوراق المالية، وهيئة سوق رأس المال، وقد فصل القانون نطاق عمله بنشاطات أسواق الأوراق المالية، والأعضاء المعتمدين والمتعاملين فيها، وإصدار وطرح الأوراق المالية للاكتتاب وتداولها، وشركات الأوراق المالية، والمستشارين الاستثماريين، والمستشارين الماليين، وخبراء الأوراق المالية، ومركز الإيداع والتحويل والتسوية، والصناديق الاستثمارية، ومديري الصناديق المالية، وخدمات الحفظ الأمين، ومصدري الأوراق المالية. كذلك نظم إجراءات تملك الأوراق المالية وفتح الحسابات، وإجراءات طرح الأوراق المالية للاكتتاب العام، وشروط مصدري الأوراق المالية من حيث الإدراج والإفصاح، وكذلك تنظيم شركات الأوراق المالية وصناديق الاستثمار، وسندات القرض، ومنع الغش والخداع واستغلال المعلومات غير المنشورة، ووضع شروطاً على تداولات المطلعين، وحدد إجراءات التحقيق والعقوبات في حالة المخالفات، إضافة إلى هذا القانون صدرت تعليمات مجلس إدارة هيئة سوق رأس المال رقم (1) لسنة 2006 بشأن ترخيص شركات الأوراق المالية، وتعليمات رقم (5) لسنة 2008 بشأن إصدار الأوراق المالية، التي عدلتها تعليمات رقم (2) لسنة 2021م بتعديل تعليمات رقم (5) لسنة 2008م بشأن إصدار الأوراق المالية، كذلك قرار مجلس الوزراء رقم (14) للعام 2009م بنظام المحافظة على سرية المعلومات في قطاع الأوراق المالية، وتعليمات رقم (1) لسنة 2019م بالتعامل في الأوراق المالية، وتعليمات رقم (3) لسنة 2020م بمعايير الملاءة المالية لشركات الأوراق المالية.

4-2-7 تشريعات غسل الأموال

لضمان الاستقرار المالي وعدم استخدام الثغرات في النظام المالي الفلسطيني، بشكل غير قانوني يهدد النظام ككل، صدر قانون خاص بجريمة غسل الأموال في القرار بقانون رقم 9 لسنة 2007، الذي عرف جريمة غسل الأموال بأنها: كل سلوك يقصد به إخفاء أو تغيير هوية الأموال المتحصلة من إحدى الجرائم الأصلية، وذلك تمويهاً لمصادرها الحقيقية لتبدو في ظاهرها متأتية من مصادر مشروعة، وحدد مسؤوليات سلطة النقد والمؤسسات المالية في ضبط تعاملاتها لتجنب استخدامها في هذا المجال. ثم صدر القرار بقانون رقم (20) لسنة 2015 لمكافحة غسل الأموال الذي عرف الأفعال التي تشكل جريمة غسل الأموال، ووضع أسس الشفافية، والتزامات السلطة المختصة، والتعرف على العملاء، وتعرف التجار على العملاء، والتحويلات، والعناية الخاصة، وحفظ السجلات، والإبلاغ، ومسؤولية المؤسسات المالية، والإفصاح عن المعلومات، والإعفاء من المسؤولية، وتقييد رفع الدعوى الجزائية. وكان من أهم بنوده النص على إنشاء اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتحديد اختصاصات اللجنة وصلاحيات رئيسها، وكذلك النص على إنشاء وحدة مستقلة لمكافحة جريمة غسل الأموال تسمى وحدة المتابعة المالية تابعة لسلطة النقد الفلسطينية، تُسند إليها مهمة استلام وتحليل والتحقق من العمليات المشبوهة، وإصدار النتائج وفقاً لأحكام القانون. وقد

نص القانون على استقلالية الوحدة، إضافة إلى صلاحياتها وصلاحيات النائب العام، إضافة إلى حق الوحدة في تبادل المعلومات مع باقي الجهات الرقابية والمسؤولة عن مكافحة غسل الأموال، بما لا يتعارض مع القوانين السارية في الأراضي الفلسطينية، ثم تم تعديل هذا القانون، وبخاصة البنود التي تعرف مرتكب غسل الأموال، والجرائم التي تعتبر غسلًا للأموال بقرار بقانون رقم (13) لسنة 2016م. وقد تبنت سلطة النقد، منذ العام 2019، نظاماً جديداً يدعم الشفافية في العمليات المصرفية، ويمنع الأنشطة غير القانونية من فساد، وغسل أموال، وتمويل إرهاب، من خلال تطبيق قاعدة "اعرف عميلك" (KYC)، وأصدرت تعليمات رقم 23 لسنة 2021 بشأن تحديث بيانات العملاء استناداً إلى النهج القائم على المخاطر. كما أصدرت سلطة النقد تعليمات للمصارف (رقم 10 للعام 2019 بشأن وظيفة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتعديلها من خلال تعليمات رقم 18 لسنة 2021) تنص على وجوب إنشاء وظيفة مستقلة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في كل مصرف، بدلاً عن وجود ضابط اتصال مكافحة غسل الأموال كما كان سابقاً. وأخيراً، تم إلغاء القانون رقم (20) لسنة 2015 واستبداله بقانون جديد رقم (39) لسنة 2022 بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، الذي سد العديد من الثغرات في القانون السابق، وبخاصة في تحديد النهج القائم على المخاطر، حيث يجب على كل مؤسسة إجراء تقييم لمخاطر غسل الأموال التي تواجهها، ووضع برنامج لمكافحة غسل الأموال يتناسب والمخاطر التي تواجهها، وتتحمل مسؤولية أوجه القصور في الإجراءات الاحترازية، وتدابير العناية الواجبة للعملاء وتوقيتها، وشمول الأصول الافتراضية، والتحقق على المستوى الدولي، ووسع من صلاحيات وحدة المتابعة المالية.

ومن الملاحظ أن المشرع قد أولى قضية غسل الأموال ومحاربتها أولوية قصوى في التشريعات والتعليمات التي تنظم القطاع المالي كافة، وبخاصة بعد العام 2015، وقد تم إصدار العديد من التعليمات، وتعديل العديد من القوانين لتقوية هذا الجانب بشكل أساسي. وعلى الرغم من أهمية ذلك، فإن المبالغة والتعقيد في هذه القضية قد يكون له تأثير سلبي على الشمول المالي، حيث يمكن أن يكون للتنفيذ غير المتناسب لأنظمة مكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب، تبعات مثل إقصاء الأفراد والشركات الشرعية من النظام المالي الرسمي، مثل إقصاء العمال في القطاع غير الرسمي الذين لا يحصلون على قسائم الأجور. وقد أدركت مجموعة العمل المالية (FATF) أن تعزيز الشمول المالي والخدمات الرسمية لتكون آمنة وسهلة بتكلفة معقولة، أمر مهم لأي نظام يكافح عمليات غسل الأموال. لذلك، تغلبت مجموعة العمل المالي على الآثار السلبية لمتطلبات التوثيق على الشمول المالي الناشئة عن تشريعات غسل الأموال، من خلال إلغاء متطلبات التوثيق المفروضة قبل العام 2012، التي كان مطلوباً احترامها على جميع المستويات، ومن قبل جميع القطاعات المالية، بغض النظر عن حجمها وطبيعة الخدمات المقدمة، وكذلك حجم المخاطر التي يتعرضون لها. أصبحت المتطلبات الجديدة لمجموعة العمل المالي تطبق مبادئ التناسب التشريعي في تنفيذ قوانين غسل الأموال. وفقاً لهذه المتطلبات الجديدة، عندما يكون لدى العملاء ملف منخفض المخاطر، يجب أن يكون للجهة التنظيمية خيار السماح بالإعفاء من ضوابط مكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب لبعض المعاملات المحدودة، وتطبيق إجراءات العناية الواجبة المخفضة أو المبسطة للعميل عند الاقتضاء. هذا مهم لأن قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب شديدة الصرامة، يمكن أن تزيد

العملاء المحرومين من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، وربما تزيد من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب، عن طريق تحويل المعاملات إلى الاقتصاد غير الرسمي. ويبدو أن هذا التوجه هو ما حاول القرار بقانون رقم (39) لسنة 2022 ترسيخه، ولكن بصورة غير كافية من وجهة نظر المؤسسات المالية، كما سيظهر في عرض تقييم هذه المؤسسات للبيئة التشريعية لاحقاً.

8-2-4 تشريعات أخرى ذات علاقة

هناك العديد من التشريعات الأخرى التي تنظم عمليات محددة لكافة المؤسسات المالية ولا تختص بقطاع محدد، من أهم هذه التشريعات قوانين تسوية المدفوعات، وقوانين ضمان الحقوق في المال المنقول. وقد صدر قرار بقانون رقم (17) لسنة 2012 بشأن قانون تسوية المدفوعات الوطني الذي نظم أنظمة الدفع والرقابة عليها في فلسطين، ما مثل الأساس لاستخدام أدوات الدفع الإلكترونية، وإجراء التسويات الإلكترونية لحسابات المصارف، وإمكانية إدخال أنظمة المقاصة الإلكترونية بين المصارف وأنظمة المقاصة الضوئية. لاحقاً، صدر قرار بقانون رقم (15) لسنة 2017م بشأن المعاملات الإلكترونية، الذي هدف إلى تنظيم وتطوير البنية الأساسية القانونية لتطبيق المعاملات الإلكترونية، والذي نص على أن للمعاملات والسجلات والتوقيعات الإلكترونية أثرها القانوني، وتعتبر صحيحة ونافذة، شأنها في ذلك شأن الوثائق والمستندات الخطية، بموجب أحكام التشريعات المعمول بها من حيث إلزامها لأطرافها، أو صلاحيتها في الإثبات. وقد تم، حديثاً، إلغاء قانون رقم 17 لسنة 2012، واستبداله بقرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني، الذي نظم وسهل خدمات المدفوعات الإلكترونية وشركات التكنولوجيا المالية، وفتح السجل الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني في عمليات التحويل والتسويات ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية. وقد نص القانون على أن نطاقه يشمل نظام المدفوعات، والمشغل، وشركات خدمات المدفوعات، وشركات خدمات التكنولوجيا المالية، ومقدمي خدمات الأصول الافتراضية، وأوامر الدفع غير النقدي والمعاملات التي يتفق أطرافها على تنفيذها بوسائل إلكترونية كافة، وجميع التحويلات المالية الإلكترونية، والسجل الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني، وأي تحويلات أو تسويات تتم باستخدام وسائل الدفع بغرض تنفيذ خدمات المدفوعات، إضافة إلى التقاص الإلكتروني للشيكات والأوراق المالية. وفيما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني، فقد نص القانون على أنه يعتد بصحة التوقيع الإلكتروني إذا كان من الممكن التحقق منه وفق إجراءات توثيق محكمة منصوص عليها في التشريعات النافذة، ويجب أن تتوافر فيه الشروط الآتية: أن يكون خاصاً بالموقع وبثبوت هويته، وأن يتم إنشاؤه بوسائل يحتفظ بها الموقع تحت مراقبته الخاصة بصفة حصرية، وأن يضمن وجود ارتباط بالوثيقة المتصلة به بكيفية تؤدي إلى كشف أي تغيير لاحق أدخل عليها. كما فوض القانون سلطة النقد بإصدار التعليمات المنظمة لشكل وآليات وضع التوقيع الإلكتروني للمؤسسات المالية. وبذلك، فإن أحد أهم العقبات في وجه تطوير الوسائل التكنولوجية المالية، وهو التوقيع الإلكتروني في طريقه إلى الحل بعد صدور هذا القانون. ينبغي أن تصدر سلطة النقد التعليمات المنظمة، وأن يتم البناء المؤسسي اللازم لإمكانية تطبيق هذا القانون. ومبدئياً، يفترض أن يضم هذا البناء المؤسسي هيئة مختصة بالمصادقة الإلكترونية على التوقيع الإلكتروني، وجهة أخرى تراقب هذه الهيئة، وإلى حين اكتمال هذه الخطوات، سيبقى عدم وجود التوقيع الإلكتروني عاملاً يحد من إمكانية تطبيق العديد من التطورات التكنولوجية.

ومن التشريعات المهمة ذات العلاقة بالنظام المالي، قرار بقانون رقم (11) لسنة 2016م بشأن ضمان الحقوق في المال المنقول، الذي نظم حق الضمان على المال المنقول المملوك للمدين أو الكفيل، بما فيه حق بيع الذمم المدينة، وعقود تأجير المنقول لمدة أكثر من 6 أشهر، وعقود التأجير التمويلي لمدة تزيد على سنة، وحق مالك البضاعة برسم البيع. ويستثنى من الأموال المنقولة المشمولة بالقانون تلك الخاضعة للتسجيل في سجل خاص حسب التشريعات السارية، بما في ذلك المركبات والأوراق المالية. وقد منح القانون للدائن المرتهن كامل الحقوق على المال المرهون، وهو في يد المدين كما لو كان الدائن حائزاً له، حيث يستعاض عن الحيابة بتسجيل إشعار بالرهن. وقد صدر قرار مجلس الوزراء رقم 5 لسنة 2016 بنظام ضمان الحقوق في المال المنقول، بتحديد نطاق تطبيق القانون، وتحديد التزامات المضمون ووصف الضمانة، وسمح للمدين بالتنازل عن حق الأولوية المقررة له بشروط محددة.

إضافة إلى القرارات بقانون التي نظمت القطاع المالي، تم إصدار العديد من التعليمات التفصيلية من الجهات المختصة، سواء سلطة النقد، أو هيئة سوق رأس المال، أو قرارات لمجلس الوزراء، أو للوزارات المختصة التي تفصل كيفية تنفيذ القوانين السابقة، وتخصص عموم الأحكام فيها.

وتعتبر مجالات التطور التكنولوجي، وحقوق المستهلك المالي، والمالية الإسلامية، من المجالات التي تحتاج إلى عناية وتطوير أكثر خلال الفترة القادمة، لذلك سنفردها بالنقاش بشكل مستقل.

3-4 التكنولوجيا المالية وآليات الرقابة التجريبية

تطور مفهوم التحول الرقمي والشركات التكنولوجية المالية الداعمة للمؤسسات المالية في السنوات الأخيرة، ما شجع على الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية، وبالتالي تعزيز استغلال التطورات التكنولوجية في مجال المدفوعات، والإقراض، والتأمين، والاستثمار والإدخار بوقت وتكلفة أقل، ما يعزز من الشمول المالي للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وتماشياً مع هذا التوجه العالمي، أصدرت سلطة النقد تعليمات رقم 1 لسنة 2018 وتعديلاتها رقم (2) لسنة 2021 بشأن ترخيص شركات خدمات المدفوعات، لتفتح الباب أمام شركات الدفع الإلكتروني للترخيص في فلسطين لأول مرة. وقد حصرت هذه التعليمات خدمات الدفع في فلسطين بالشركات المرخصة من قبل سلطة النقد، ثم سمحت التعليمات رقم (3) لسنة 2021 وتعديلها بتعليمات رقم (10) لسنة 2021 لشركات خدمات الدفع المرخصة بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية، وحددت الشروط المطلوبة لذلك. وسمحت تعليمات رقم (4) لسنة 2021 لشركات خدمات الدفع بتقديم خدمة إصدار بطاقات الدفع المسبق، ونظمت تعليمات رقم (05) للعام 2021 علاقة شركات خدمات الدفع مع الوكلاء، وتعليمات رقم (7) للعام 2021 علاقة شركات الدفع مع المستخدمين، كما سمحت تعليمات رقم (11) للعام 2021 بسداد الفواتير والمستحقات الحكومية، من خلال بوابة الخدمات الحكومية من خلال شركات الدفع، كما ألزمت تعليمات رقم (1) للعام 2022 جميع المصارف وشركات الدفع بالعضوية في نظام المفتاح الوطني 194، وهي خطوة ضرورية لاكتمال منظومة المدفوعات، وكما نلاحظ أن معظم التعليمات ذات العلاقة بالتكنولوجيا المالية، ما زالت متركزة حول خدمة المدفوعات

فقط، و فقط في الأونة الأخيرة، صدرت تعليمات رقم (2) للعام 2022 بشأن ترخيص منصات إلكترونية لبيع أو تقديم خدمة تجميع ومقارنة خدمات مالية غير مصرفية، الأمر الذي يحظر على أي جهة تقديم خدمة تجميع المعلومات والمقارنة بين الخدمات المالية غير المصرفية، من خلال منصة إلكترونية، بدون الحصول على رخصة من الهيئة؛ سواء من خلال موقع إنترنت أو تطبيق هواتف محمولة، بينما لم يحدث أي اختراق في مجال خدمات الاستثمار أو الاقتراض أو التأمين.

وتمت صياغة استراتيجيات عدة وإطلاق منصات وبرامج ذات علاقة بتطوير التكنولوجيا المالية في فلسطين كوسيلة لتعزيز الشمول المالي، عدا عن استراتيجية الشمول المالي (2018-2025) التي تعتبر التكنولوجيا المالية أحد أهم أساسيات تعزيز الشمول المالي في فلسطين، فقد ركزت استراتيجية هيئة سوق رأس المال الفلسطيني (2021-2025) على ثلاثة محاور، أهمها تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في القطاعات التي تشرف عليها الهيئة، وخلق البيئة الرقابية والتنظيمية الملائمة؛ كما قامت سلطة النقد بإنشاء استراتيجية داخلية معززة للقطاع التكنولوجي المالي والابتكار في القطاعات المصرفية، وتبعاً لذلك استحدثت قسم التكنولوجيا المالية والابتكار، وقسم الشمول المالي، وأكاديمية التكنولوجيا المالية، لتعزيز قدرات موظفيها، وكذلك تشكيل فريق استشاري خاص بالتكنولوجيا المالية، يشمل مختصين من منظمة الإبداع والريادة التكنولوجية، وممثلين عن الحاضنات ومسرعات الأعمال ومراكز الابتكار التكنولوجية، بهدف تعزيز الحوار مع المنظومة الإبداعية، وتطوير الأفكار الخاصة بالتكنولوجيا المالية؛ كما تم إطلاق الاستراتيجية الوطنية لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني (2018-2023)، بهدف تطوير وسائل الدفع بالتجزئة في فلسطين، بالتركيز على تطوير البنية التحتية والأنظمة والأطر الرقابية لأنظمة وأدوات الدفع الإلكتروني، وخفض المخاطر المرتبطة بعدم وجود عملة وطنية، ومكافحة غسل الأموال.

لم تتم صياغة نهج قانوني شامل للتعامل مع التكنولوجيا المالية في فلسطين، حيث إن تقنين خدمات التكنولوجيا المالية الرقمية تعتمد على التشريعات القائمة حالياً، وربما كانت التطورات المتسارعة تكنولوجياً سبباً في عدم إمكانية التنظيم المسبق للخدمات الجديدة. إن التقنيات الجديدة تساعد في تحقيق اختراق في مجال الشمول المالي، ولكنها تتقاطع مع مختلف المجالات التنظيمية، بما في ذلك البنوك، والاتصالات، وأنظمة الدفع، وأنظمة مكافحة غسل الأموال. ومع انتشار التقنيات الجديدة بشكل متزايد، قد تنمو المخاطر أو تتركز بشكل سريع في هذه المؤسسات الحديثة أكثر من البنوك التقليدية. لذلك، يجب أن تكون الجهات التنظيمية على دراية بمخاطر التقنيات الجديدة، وقادرة على تقييم هذه المخاطر بشكل مناسب. ونتيجة لحدثة بعض الخدمات التكنولوجية، فإن الجهات التنظيمية ليست على معرفة كافية بهذه المخاطر. لذلك، فإن إنفاق الكثير من الوقت والجهد في تطوير إطار شامل دون مراقبة وفهم المخاطر أولاً، وكيف يتطور السوق ثانياً، يمكن أن يؤدي إلى إطار تنظيمي غير ملائم لا يغطي المخاطر الكبيرة الناشئة عن هذه التقنيات الجديدة. هنا يسمح التشريع التناسبي بالاختبار التجريبي للطرق التي يمكن أن تعزز الشمول المالي، ويوفر، أيضاً، المرونة اللازمة لتحديد وقياس المخاطر المتعلقة بهذه المنتجات، وإيجاد طرق لإدارة تلك المخاطر. وبهذه الطريقة، يمكن تصميم التشريعات بعناية لاحتياجات السوق، من خلال النظر بشكل كامل في المخاطر الناشئة عن التقنيات الجديدة. ولكن في الوقت نفسه، يجب إنشاء مثل هذه التشريعات وتنفيذها بطريقة تخلق فرصاً متكافئة بين البنوك والمؤسسات غير المصرفية.

في هذا الإطار، توجهت العديد من الدول، ومن ضمنها فلسطين، إلى إنشاء برامج المختبر التنظيمي أو البيئة الرقابية (Regulatory sandbox)، الذي يخضع أي خدمة جديدة إلى بيئة رقابية افتراضية تجريبية، محددة المدة والنطاق، قبل إطلاقها للجمهور حتى تتعلم الأطراف كافة؛ سواء مقدم الخدمة أو الجهات الرقابية، من التجربة، بما فيها مدى الحاجة إلى طرح تعليمات جديدة لتنظيم هذه الخدمة. ولأن هذا المفهوم حديث؛ سواء في فلسطين أو حتى عالمياً، فسنشرح فلسفة هذه الطريقة.

وضع بيئة الرقابة التجريبية عبارة عن نهج تنظيمي يسمح باختبار مباشر ومحدود زمنياً للابتكارات تحت إشراف الجهة التنظيمية، حيث يمكن اختبار المنتجات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية الجديدة بموجب مجموعة من القواعد ومتطلبات الإشراف والضمانات المناسبة. تعمل آلية الرقابة التجريبية على خفض تكلفة الابتكار، وتقليل الحواجز أمام الدخول للسوق، وتسمح للجهات التنظيمية بفهم عميق لطبيعة المنتج والمخاطر المحيطة قبل اتخاذ قرار بشأن مدى ضرورة اتخاذ مزيد من الإجراءات التنظيمية. قد يؤدي اختبار المنتج إلى السماح الكامل أو المخصص للابتكار، أو إجراء تغييرات في الأنظمة أو التشريعات، أو أمر إيقاف المنتج (Makarim & Mahardika, 2020).

تفتح بيئة الرقابة التجريبية مساحة لتحسين الشمول المالي، من خلال الابتكارات التي تسهل التعاملات لفئات كانت غير مشمولة - على سبيل المثال تطبيقات مثل (Biometric ID, alternative credit scoring, e-KYC, blockchain-based remittances)، إضافة إلى نماذج الأعمال الجديدة التي تخدم العملاء المهمشين، وهذا مهم لأن نجاح الشمول المالي يتوقف -إلى حد كبير- على قدرة القطاع المالي على الابتكار. وقد تجلى ذلك من خلال نجاح تجارب تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في إفريقيا. إضافة إلى ذلك، قد تعزز بيئة الرقابة التجريبية قدرة المنظمين، حيث إن آلية الرقابة التجريبية تسهل الحوار الضروري بين المشاركين في السوق والهيئات التنظيمية لتفعيل الإجراءات التنظيمية التي تحقق التوازن الصحيح بين تشجيع الابتكار، وتخفيف المخاطر الجديدة المصاحبة له.

وعلى الرغم من عدم وجود دليل إرشادي عالمي حول أفضل الممارسات التي يجب اتباعها لاختبار تجارب الرقابة التجريبية، فإن هذه التجارب قد أثبتت فعاليتها في العديد من الدول، ولكنها ليست الحل السحري والوحيد لجميع التحديات التنظيمية التي يسببها الابتكار. هناك خيارات أخرى للتعامل مع الابتكار؛ مثل نهج الاختبار والتعلم (test and learn approach) لتجربة أفكار جديدة في ظل ظروف مخصصة في بيئة حقيقية، أو استراتيجية الانتظار والمراقبة (Wait and see)، التي تسمح بمراقبة الاتجاهات الجديدة قبل إجراء أي تدخل رسمي (على سبيل المثال، إقراض P2P، والعملات المشفرة). بالمقارنة مع تلك الأساليب، فإن آليات الرقابة التجريبية هي أكثر تنظيماً، ومحددة الأهداف، ومعلنة، وأكثر رسمية، ولكنها أكثر كلفة (Makarim & Mahardika, 2020).

على الصعيد المحلي، أطلقت هيئة سوق رأس المال، من خلال الإدارة العامة للتمويل والابتكار، منصة ابتكر؛ وهي حاضنة أعمال رقابية، وتعتبر المرحلة التمهيدية لتطور الأفكار التكنولوجية المالية؛ بهدف تعزيز التواصل الفعال ما بين هيئة سوق رأس المال وأصحاب الابتكارات ذات

العلاقة بالخدمات المالية الرقمية غير المصرفية، إضافة إلى تعزيز البيئة المناسبة للابتكارات المالية، لما لها من دور في تفعيل الشمول المالي الرقمي، وتعزيز برنامج التحول الرقمي للقطاع المالي غير المصرفي، وتمنح الابتكارات الجديدة ورقة عدم ممانعة (no objection letter)، وهي شرط لدخول الابتكار أو الفكرة إلى المرحلة التجريبية ضمن ضوابط محددة. وتعرّف منصة ابتكر نفسها بأنها أداة تسهيل وتشجيع الابتكار في مجالات قطاعات سوق رأس المال لتعزيز التنافسية فيها، وذلك من خلال منصة تسهل عملية التواصل المنظم بين المبتكر والهيئة، من أجل تقديم المشورة والإرشاد اللازمين للرياديين وأصحاب الابتكارات بالجوانب الرقابية ذات العلاقة بتطوير الخدمات المالية التكنولوجية، أو الابتكارات الجديدة ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية، وتمكين الهيئة من التعرف على مستجدات الابتكارات ذات العلاقة بالقطاع المالي غير المصرفي واتجاهاتها، حيث تعتبر منصة ابتكر مرحلة تمهيدية تساعد على نضوج الأفكار الريادية في مجال التكنولوجيا المالية واكتمالها، بما يمكنها في الدخول في بيئة الرقابة التجريبية (Regulatory Sandbox).

أما سلطة النقد، فقد أطلقت برنامج المختبر التنظيمي الذي يعتبر بيئة تجريبية لاختبار الحلول المبتكرة والخدمات المالية الجديدة في مكان آمن وبيئة معززة وداعمة، بحيث تُمنح الشركات الناشئة إعفاءً مؤقتاً من الترخيص لاختبار منتجاتها أو خدماتها في السوق وتطويرها قبل بذل الوقت والمال في سبيل إصدار ترخيص كامل، حيث يقدم الأفراد أو الشركات المنتجات أو الخدمات المبتكرة، وتقوم سلطة النقد بمراقبتها عن كثب، وعبر مراحل محددة، بهدف التعرف على المنتج أو الخدمة وقياس مدى سلامتها وجدواها وتطابقها مع مبادئ عمل سلطة النقد، وكذلك ما إذا كان ينبغي تنظيمها، وآلية التنظيم المناسبة. ويشمل جميع المنتجات والخدمات التي تقع في نطاق التكنولوجيا المالية في القطاع المالي حسب معايير محددة.

وقد منحت سلطة النقد تراخيص عدة لمجموعة من شركات الدفع لتقديم خدمات الدفع الإلكتروني شاملاً المحفظة الإلكترونية، وبطاقات الدفع المسبق، وتنظيم خدمات وأوامر الدفع، وإصدار التعليمات المنظمة لعملها بضمنان حماية المستهلك. كما تم البدء بمشروع مشترك ما بين سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال، بالشراكة مع وزارة الاقتصاد، حول «الحلول المبتكرة للشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر»، في سبيل تعزيز التحول الرقمي للخدمات والمنتجات المالية، بهدف رقمنة القطاعات المالية، وزيادة الوعي المالي فيما يخص استخدام المحفظة الإلكترونية في المعاملات المالية، إضافة إلى ذلك الرقابة على مقدمي خدمات الدفع، كما تم إطلاق المنصة الإلكترونية الأولى في فلسطين «منشأتي» لدعم وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، إضافة إلى تسهيل وصولها إلى مصادر التمويل إلكترونياً.

4-4 حماية المستهلك

نظراً لأن الفئات المهمشة لديها خبرة قليلة في التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية، فهم يواجهون عموماً تحديات لفهم المنتجات والخدمات المالية، وبخاصة تلك الخدمات المبتكرة، إضافة إلى حقوقهم ومسؤولياتهم كمستهلكين ماليين. بدون إجراءات قانونية لحمايتهم، قد يتعرض هؤلاء المستهلكون إلى

ممارسات تسويق لخدمات لا تناسب احتياجاتهم، بل وقد تسبب لهم الضرر، ما يهز الثقة بهذه المؤسسات. هنا يمكن لنظام تشريعي متناسبي لحماية المستهلك أن يعالج مسألة الثقة، من خلال الموازنة بين إجراءات الحماية وتكلفة هذه الإجراءات بالنسبة للمؤسسات المالية. فمثلاً يجب تصميم نظام متناسب لحماية المستهلك، بحيث لا تكون المعايير المعتمدة عالية جداً لدرجة ثني مقدمي الخدمات عن دخول السوق، أو تقديم خدمات جديدة، الأمر الذي يتطلب تحديد الأولويات لأهم المخاطر الملحوظة والتركيز أولاً على تدابير الحماية الأساسية، ثم التدرج في فرض إجراءات حماية المستهلك بمرور الوقت. مثلاً، يمكن أن يتم تحديد أولويات المشاكل التي تواجه عملاء التمويل الصغير ووضع قواعد بسيطة لحلها، مثل التسعير الشفاف، والإنصاف في المعاملة، وتنفيذ قواعد بسيطة لحساب الأسعار، والإفصاح عنها، من أجل إرساء الأساس لتقديم الخدمات المالية بشكل عادل وتنافسي وفعال.

فيما يتعلق بمدى توافر إطار قانوني وتنظيمي لحماية المستهلك المالي في فلسطين، هناك تباين فيما بين الخدمات المالية المختلفة، فمثلاً فيما يخص مدى توافر إطار للإفصاح والشفافية، فقد أولت سلطة النقد موضوع الإفصاح والشفافية وتعزيز الوعي المالي أهمية كبيرة، تتمثل بوجود تعليمات خاصة بالخدمات المصرفية، توجب على مقدم الخدمة الإفصاح عن جميع المعلومات والعمولات والرسوم الخاصة بالحسابات المصرفية، من خلال صفحة إلكترونية، كذلك تم إصدار تشريعات بوجود الإفصاح والشفافية في مجال التأمين يُلزم مزودي الخدمة بدقة المعلومات المقدمة للمستهلك، ووجوب زيادة وعي المستهلك بطرق منع الخطر المؤمن ضده أو التقليل من أثاره، كما تضمنت القواعد القانونية المنظمة للأوراق المالية حماية للمستهلك من الاحتيال، كما يعزز نظام الإفصاح المالي (تعليمات رقم (2) لسنة 2008 بشأن الإفصاح) من حماية المستثمرين والمتعاملين بالأوراق المالية. في المقابل، لا توجد تعليمات خاصة وكافية في هذا المجال بالنسبة لباقي المؤسسات المالية، مثل خدمات التأجير التمويلي (القيسي وآخرون، 2020).

فيما يتعلق بالمعاملة العادلة في المعاملات، تتمثل إحدى الفجوات بعدم تنظيم سلطة النقد للعلاقة ما بين المصرف وطالب خدمة الحسابات المصرفية على الرغم من التفاوت في مستوى الوعي والثقافة ما بين الطرفين، وتركها للحالة التعاقدية فيما بينهما، التي تعود لمقدم الخدمة دون تفاوض مع المستهلك. كما لم يرد تعليمات خاصة بالمعاملة العادلة لمتلقي خدمة الوديعة المصرفية، أو بخصوص حماية الأموال المودعة من الاحتيال وسوء الاستخدام، ما يشكل نقصاً في قواعد حماية المستهلك. ومن الفجوات الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك، أن التعليمات الخاصة بالقروض المصرفية تضعف أطر حماية المستهلك في بعض الأحوال، على سبيل المثال، تعليمات إلغاء سقف سعر الفائدة، وترك تنظيمها للتعاقد، على الرغم من أن التوازن العقدي يميل لصالح المصرف نظراً لتفاوت المعرفة والثقافة المالية. كما لم تتضمن أحكام الإقراض المتخصصة أي تنظيم في تلقي المعاملة العادلة لضمان حقوق المستهلك، إنما تركت صلاحية ذلك لحالة المفاوضات العقدية. من الفجوات المالية الأخرى التي تخص حماية معلومات المستهلك وخصوصيته، هي خلو الأحكام القانونية المنظمة لخدمات التأمين من أي أحكام تضمن للمستهلك سرية معلوماته التي تحصل عليها شركات التأمين منهم، وبالتالي من أي عقوبات مرتبطة (القيسي وآخرون، 2020).

إحدى أهم الفجوات التي تتعلق بآليات تسوية المنازعات المالية، وتسوية الأخطاء والشكاوى، هي عدم توفر أي آلية محددة لتسوية المنازعات الخاصة بحقوق المستهلك في الأحكام القانونية الخاصة بكل من الخدمات المصرفية وغير المصرفية، باستثناء المادة رقم (2) من قانون الأوراق المالية بشأن تسوية المنازعات من خلال التحكيم، إضافة إلى نظام فض المنازعات والتحكيم الصادر عن بورصة فلسطين، والمصادق عليه من هيئة سوق رأس المال للعام 2006، عدا ذلك ترك الموضوع للقواعد الموضوعية والإجرائية المتبعة في المحاكمات المدنية التجارية، ما ينعكس سلباً على إجراءات التسوية للمنازعات. وقد فعلت سلطة النقد أنظمة الشكاوى على جميع المصارف وشركات الإقراض المتخصصة مع فرض عقوبات على المصارف المخالفة، لكن الوعي بهذا النظام ما زال ضعيفاً. أيضاً، لم تصدر تعليمات من هيئة سوق رأس المال لمعالجة وتنظيم مزودي الخدمات غير المصرفية بخلق أنظمة خاصة بالشكاوى (القيسي وآخرون، 2020). عموماً، فإن قوانين حماية المستهلك المالي ما زالت تعاني من ضعف وثغرات.

5-4 المالية الإسلامية

لا توجد تشريعات خاصة بالمالية الإسلامية في فلسطين، حيث تبنت فلسطين المعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، ولكن يتم إصدار الفتاوى، أو أخذ الموافقات الشرعية على بعض التعميمات، ومراقبة تطبيق معايير الأيوبي، من خلال الهيئة العليا للرقابة الشرعية في سلطة النقد، حيث تم إنشاء الهيئة العليا للرقابة الشرعية استناداً إلى أحكام المادة (23) من قانون المصارف رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، وقرارات مجلس إدارة سلطة النقد رقم (2) لسنة 2011، ورقم (9) لسنة 2017، وأخيراً تعليمات رقم 2019/15 بشأن هيئة الرقابة الشرعية. وقد هدفت الهيئة إلى تطوير منظومة الصيرفة الإسلامية في فلسطين، وبما ينسجم مع أفضل الممارسات الدولية والمعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI).

خلال العام 2019، وفي إطار التعاون بين سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية لتطوير منظومة العمل المالي الإسلامي في فلسطين، تمت إعادة تشكيل الهيئة العليا للرقابة الشرعية لتشمل، إضافة إلى المصارف ومؤسسات التمويل الإسلامية، شركات التأمين التكافلي، وشركات التأجير التمويلي الخاضعة لرقابة هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وإشرافها.

تضم الهيئة العليا للرقابة الشرعية في عضويتها سبعة أعضاء، خمسة علماء مختصين في فقه المعاملات، إضافة إلى خبير مالي مختص في أعمال المصارف الإسلامية، وخبير مالي مختص في أعمال شركات التأمين الإسلامية. وتمارس الهيئة العليا للرقابة الشرعية نشاطها ومهامها وتصدر قراراتها وأحكامها فيما يعرض عليها استناداً إلى المعايير الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB) وعن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) واجتهادات أعضائها.

تعمل الهيئة العليا للرقابة الشرعية كمستشار شرعي لسلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق راس المال الفلسطينية، فيما يخص الأعمال المالية الإسلامية التي تنفذها سلطة النقد الفلسطينية أو هيئة سوق راس المال الفلسطينية، وتقديم المشورة وإبداء الرأي الشرعي في كل ما من شأنه المساعدة في تنظيم عمل ورقابة المؤسسات المالية الإسلامية المصرفية وغير المصرفية في مجال العمل المالي والمصرفي الإسلامي، وتطوير المنتجات المالية الإسلامية. لذلك تشمل مهامها:

- إصدار الفتاوى المتعلقة بالمالية الإسلامية، على أن تكون ملزمة للأطراف كافة.
- وضع الأطر العامة لعمل هيئات الرقابة الشرعية التابعة للمؤسسات المالية الإسلامية.
- نشر الأسس والمفاهيم الشرعية الحاكمة للعمل المالي الإسلامي، وزيادة التوعية والتثقيف للعاملين في القطاع المالي الإسلامي، ونشر الوعي المالي الإسلامي بشكل عام.

وقد أصدرت الهيئة، منذ تأسيسها، عدداً من الفتاوى، ووافقت على بعض التعميمات أو التعليمات كما يلي:

1. تعليمات رقم 2020/36: بشأن السداد المبكر للتمويلات.
2. التعميم رقم 2020/41: بشأن الضوابط الشرعية لإصدار بطاقات الائتمان غير المغطاة.
3. التعميم رقم 2020/60: بشأن الضوابط الشرعية للتعامل بمنتج التورق.
4. فتوى الهيئة العليا للرقابة الشرعية بشأن المكافأة حال السداد المبكر للتمويلات.
5. فتوى الهيئة العليا للرقابة الشرعية بشأن سقف التورق.
6. فتوى الهيئة العليا للرقابة الشرعية بشأن التورق المنضبط.

نلاحظ أن الإطار التشريعي للمالية الإسلامية هو إطار اجتهادي من الهيئة العليا للرقابة الشرعية ضمن معايير الأيوبي التي تقبل، عادة، أكثر من اجتهاد في المسألة نفسها، بينما تخضع المصارف الإسلامية في فلسطين للمنظومة التشريعية نفسها للمصارف التجارية في الأمور كافة، فيما عدا صور التعاقد التي يستخدمها المصرف مع الجهات المختلفة.

وتشجع سياسات سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال استحداث منتجات مالية إسلامية لاجتذاب فئات جديدة من المتعاملين إلى النظام المالي. وقد اطلقت هيئة سوق رأس المال خطة لتطوير نظام بيئي للخدمات المالية الإسلامية ضمن استراتيجيتها العامة (2021-2025)، وفي هذا الإطار فإن 3 مصارف من مجموع 7 مصارف مرخصة في مناطق السلطة تعمل بالنظام الإسلامي، وكذلك هناك شركتا تأمين من مجموع 10 شركات تعمل وفق الأسس الإسلامية، علاوة على وجود شركة تأجير تمويلي إسلامي واحدة تعمل وفق نظام التأجير التمويلي الإسلامي (شركة إجارة)، كما تم، مؤخراً، إطلاق شركة الزيتونة للتمويل الإسلامي، وهي أول شركة تمويل إسلامي متخصصة ومرخصة في فلسطين، تهدف إلى منح التمويلات وفق أحكام الشريعة الإسلامية بصيغها المختلفة، وقد بدأت الشركة بإجراءات التأسيس لدى مراقب الشركات وسلطة النقد في شهر تشرين الأول من العام 2020، من خلال مساهمة مؤسسة إدارة وتنمية أموال اليتامى، وهيئة التقاعد الفلسطينية، وذلك

بهدف المحافظة على أموال الأيتام وتنميتها، من خلال استثمارها وفق صيغ التمويل الإسلامي، وقد افتتحت الشركة مقرها الرئيسي وفرعها الأول في محافظة رام الله والبيرة في شهر كانون الثاني من العام 2022، ضمن خطة تتناول توجه الشركة في التوسع الجغرافي صوب المدن والمحافظات الفلسطينية، إضافة إلى توسع الشركة بصيغ وبرامج تمويل جديدة.

في الإطار نفسه، أطلقت سوق فلسطين للأوراق المالية مؤشراً إسلامياً تحت اسم مؤشر القدس الإسلامي، بعد أن تم اعتماده من الهيئة العليا للرقابة الشرعية في الجلسة الخاصة رقم (4) لسنة 2021، استناداً إلى المعيار الشرعي رقم (21) الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، ويضم المؤشر الشركات التي تحقق شروطاً معينة، منها: أن تكون لها هيئة شرعية ذات قرارات ملزمة، وأن يكون نشاطها متوافقاً مع الشريعة، أو أن النشاطات غير المتوافقة مع الشريعة هي نشاطات عرضية يحدد مقدارها بضوابط محددة.

6-4 التأمين متناهي الصغر (Microinsurance)

تتبع أهمية برامج التأمين متناهي الصغر، وبخاصة في الدول النامية، باعتبارها جزءاً من برامج الحماية الاجتماعية للمهمشين وذوي الدخل المنخفض، حيث يتميز التأمين متناهي الصغر عن التأمين التجاري المعتاد بتصميم محفظة تأمينية تستهدف تأمين ذوي الدخل المنخفض، الذين يمتلكون موارد مالية محدودة وغير منتظمة في الغالب، عن مجموعة محددة من المخاطر، مقابل جمع أقساط تأمينية تتناسب وقدراتهم، في الوقت نفسه تتناسب مع احتمالية وتكلفة المخاطر المتوقعة. يبرز دور التأمين متناهي الصغر في الحماية الاجتماعية من خلال توفير التغطية التأمينية، وتشجيع الادخار بين ذوي الدخل المنخفض، وبخاصة من خلال منتجات التأمين على الحياة. في السياق نفسه، يساهم التأمين في تجنب وقوع هذه الفئة في مصيدة الفقر نتيجة لعدم القدرة على تحمل تكاليف الرعاية الصحية، من خلال تقديم خدمات تأمين صحي لهم تتناسب وإمكاناتهم (Arun and Steiner, 2008).

نظراً لطبيعة العملاء المستهدفين من نشاطات التأمين متناهي الصغر، ترتفع نسب المخاطرة فيه، ما يستلزم بذل جهود أكبر من قبل القائمين على إدارة المحفظة التأمينية للتقليل (أو التحوط) من المخاطر، لضمان استمرارية ونمو نشاطات هذا القطاع (Yarumba and Kazungu, 2014) (Gabrah et al, 2020).

تزداد أهمية التأمين متناهي الصغر في فلسطين نظراً لارتفاع نسب البطالة (26.4% في فلسطين في 2021، بواقع 15.5% في الضفة الغربية و46.9% في قطاع غزة)، ووجود نسبة عالية من ذوي الدخل المحدود وغير المنتظم، وبخاصة في القطاع غير الرسمي (عمال المياومة والعاملين بدوام جزئي). إضافة إلى ارتفاع أعداد السكان في المناطق المهمشة (قطاع غزة، مناطق ج، والمخيمات، وغيرها) من الذين يقعون خارج نطاق النشاطات التأمينية التي تمارسها شركات التأمين في القطاع الخاص، لارتفاع نسبة المخاطرة لديهم.

على الرغم من وجود مجموعة كبيرة من أنواع الخدمات التأمينية لدى الشركات المحلية، فإن شركات التأمين الخاصة في فلسطين ما زالت تعتمد إيراداتها، بشكل أساسي، على أقساطها المكتتبة من تأمين المركبات الإلزامي والتأمينات الإلزامية الأخرى، التي تغطي نفقاتها غالباً، وتساهم في تحقيق هامش ربحي.

تحاول هيئة سوق رأس المال في الوقت الحالي أن تقلل الفجوة بين جانبي العرض والطلب على منتجات التأمين متناهي الصغر، من خلال تبنيها لمجموعة من الأدوات والسياسات، حيث يجري العمل مع شركات التأمين الخاصة على استحداث منتجات تأمين متخصصة بالتأمين الزراعي، والمشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر، وبخاصة تلك التي ترأسها النساء. كما يجري العمل على تطوير إطار قانوني جديد ناظم لقطاع التأمين، بما فيه التأمين متناهي الصغر، والعديد من التأمينات الأخرى (لم يتم إقراره بعد)، إضافة إلى العمل على آليات تساعد على تقليل التكاليف التشغيلية العالية المصاحبة لمنح منتجات التأمين متناهي الصغر، ما يزيد من جاذبية هذه المنتجات لدى شركات التأمين (جانب العرض)، وفي الوقت نفسه، فإن تقليل تكاليف تقديم هذه المنتجات من قبل مزود الخدمة، من شأنه، تبعاً، أن يقلل من قيمة قسط التأمين على المؤمن له، بالتالي إمكانية الوصول إلى الفئات ذات الدخل المنخفض التي يسعى التأمين متناهي الصغر إلى خدمتها. على سبيل المثال، تم العمل على تطوير تقنيات في مجال التكنولوجيا التأمينية (Insurtech)، التي من شأنها أن تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية من تقديم منتجات التأمين الزراعي، وذلك من خلال القيام بتقدير الأضرار، وتحديد قيمة التعويضات دون الحاجة لأرسال طواقم من شركة التأمين، كذلك القيام بتحديد قيمة التعويضات بشكل مسبق بناء على معايير محددة، ما يساهم في تسريع عملية دفع التعويضات، وبالتالي إعطاء العميل الفرصة لحل المشكلة دون انتظار لوقت طويل للحصول على التعويض، على عكس منتجات التأمين التقليدية. في الوقت نفسه، ينعكس انخفاض قيمة التكاليف التشغيلية على انخفاض قيمة قسط التأمين على المؤمن له، بما يتلاءم مع مستوى دخل المؤمنين في هذه القطاعات.³

7-4 التأمين الزراعي

تتبع أهمية التأمين الزراعي من نواحٍ عدة، أبرزها دوره كأداة للحد من تأثير المخاطر المالية والفنية التي يمكن أن تواجه المزارعين، مثل فشل إنتاج وتسويق المحاصيل حسبما هو مخطط، والحد من تأثير الكوارث الطبيعية وتغيرات المناخ على عملية الإنتاج الزراعي، ... وغيرها، التي يكون تأثيرها، بالعادة، أشد على المزارعين الصغار. في السياق نفسه، يشكل وجود تأمين زراعي على المحاصيل والمنتجات الزراعية عاملاً مساعداً في تسهيل حصول المزارعين على التمويل اللازم لتطوير إنتاجهم الزراعي والتوسع فيه، وبخاصة من قبل جهات الإقراض الرسمية كالبنوك ومؤسسات التمويل الأصغر؛ ذلك أن تأمين المنتجات الزراعية، من شأنه أن يشكل ضماناً يدعم طلبات الحصول على التمويل من جهات الإقراض المختلفة. بالتالي، فإن وجود تأمين زراعي، من شأنه أن يزيد من الشمول المالي للمزارعين الصغار، الذين يتم، بالعادة، إقصاءهم من القطاع المالي الرسمي (المصرفي وغير المصرفي)، نظراً لارتفاع درجة المخاطرة لديهم (Abdelkarim et al, 2020).

3 مقابلة مع د. بشار أبو زعور، هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

نظراً لعزوف معظم شركات التأمين في القطاع الخاص عن تقديم منتجات تأمينية متخصصة بالقطاع الزراعي، لارتفاع مخاطرها وانخفاض جودها الاقتصادية، فقد تم إنشاء صندوق درء المخاطر والتأمينات الزراعية، كصندوق مستقل متخصص بتعويضات الكوارث الطبيعية والتأمينات الزراعية، وذلك وفق أحكام (قرار بقانون رقم 12 لسنة 2013 بشأن صندوق درء المخاطر والتأمينات الزراعية). وقد تأسس الصندوق تحقيقاً لأهداف عدة، يمثّل أبرز الأهداف ذات العلاقة بتمويل القطاع الزراعي، كما هو مذكور في المادة السادسة منه، في تشجيع مؤسسات الإقراض الزراعي على رفع حجم التسهيلات الائتمانية التي تمنحها للقروض الزراعية، وتشجيع الاستثمارات في القطاع الزراعي، إضافة إلى دعم تعاون الصندوق مع المؤسسات التأمينية المختلفة لخدمة القطاع، وتشجيع نشاطات التأمين الزراعي في فلسطين.

وعلى الرغم من أن الصندوق قائم منذ العام 2015، فإنه لم يتم تقديم أي منتجات تأمين زراعي إلى الآن. بالتالي، يمكن القول بغياب التأمين الزراعي في فلسطين من مصادره المختلفة (حكومية، وخاصة)، وهو ما يشكل عائقاً أمام تحقيق التقدم في الشمول المالي لأحد القطاعات التي تعتبر مقصاة مالياً في فلسطين.

8-4 استراتيجية الشمول المالي 2018-2025

منذ العام 2010، حازت سلطة النقد الفلسطينية على عضوية مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI)، حيث أعلنت سلطة النقد التزامها من خلال إعلان مايا (Maya Declaration) بإنشاء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. وفي أعقاب إعلان مايا، وقعت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وسلطة النقد العام 2014، وثيقة المبادئ الخاصة بالقيادة المشتركة لبناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، التي تغطي الفترة 2018-2025، وتبوع توقيع الوثيقة تشكيل لجنة توجيهية أشرفت، فيما بعد، على عملية بناء الاستراتيجية الوطنية. تعمل الاستراتيجية على توحيد وتأيير المبادرات والجهود تحت مظلة واحدة، وذلك بهدف تجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبدولة، وتحقيق الأهداف الموضوعية للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، وقد شارك في بناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين كافة الجهات المعنية بتحقيق الشمول المالي، التي تشمل الهيئات الرقابية في القطاع المالي، والمؤسسات الحكومية، ومؤسسات المجتمع المدني، والهيئات المستقلة، والقطاع الخاص، وذلك بتشكيل اللجان المختصة، ومجموعات العمل الفنية، والاستعانة بخبراء دوليين خلال مرحلة البناء.

وقد تم الأخذ بعين الاعتبار، عند بناء الاستراتيجية، توافر عنصرين رئيسيين؛ وهما الهيكل التنسيقي ويقصد به الهيكل الإداري الذي سيقوم بتطبيق الخطة التنفيذية الخاصة بالاستراتيجية، والعنصر الآخر هو آلية الإشراف والرقابة على تنفيذ هذه الخطة. وعليه، فقد تم تصميم هيكلية تطبيق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي بطريقة تضمن تسلسلاً واضحاً للمسؤوليات في عملية التطبيق، إضافة إلى ضمان إشراك كافة الجهات ذات العلاقة، وذلك لتنفيذ فعال وكفء للأهداف الواردة في الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. وعليه، فقد تم تشكيل اللجنة الوطنية

للممول المالي بقيادة مشتركة بين هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد، وبمشاركة الجهات الرئيسية ذات العلاقة من القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني، وذلك بموجب قرار صدر عن مجلس الوزراء في كانون الأول من العام 2017، وانبثق عنها لجنة فنية تكون مسؤوليتها دعم اللجنة الوطنية، وتقديم التوجيهات اللازمة لعملية التنفيذ، حيث تم تحديد الشروط المرجعية وحوكمة هذه اللجنة من قبل اللجنة الوطنية للممول المالي. ومن ضمن صلاحيات اللجنة الفنية، تشكيل مجموعات عمل متخصصة لتقديم الدعم للجنة الفنية في مجال تخصصها، إضافة إلى سكرتاريا الممول المالي التي تقوم بعملية التنسيق الشامل بين الأطراف كافة.

وقد صادق مجلس الوزراء الفلسطيني على الاستراتيجية الوطنية للممول المالي في تموز من العام 2018، حيث تم إطلاقها والإعلان عن بدء التنفيذ في كانون الأول من العام نفسه، وعليه فقد عملت اللجنة الفنية في بداية العام 2019 على تشكيل ست مجموعات عمل متخصصة من الأطراف كافة ذات العلاقة، واعتمادها من قبل اللجنة الوطنية، وهي المجموعات التالية: النوع الاجتماعي، المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، الإعلام الاقتصادي، تطوير القدرات والمهارات المالية للمواطنين، تطوير المنتجات والخدمات، التكنولوجيا المالية (FinTech). ثم تمت هيكلية المجموعات في نهاية العام 2021، لتصبح ثلاثاً فقط هي: مجموعة عمل المشاريع الريادية والصغيرة والمتوسطة، مجموعة عمل المنتجات المالية المبتكرة، مجموعة عمل تمكين المستهلك. كما حددت اللجنة الفنية الشروط المرجعية لعمل هذه المجموعات، وبما يشمل الهدف الأساسي من تشكيلها، وهو المساهمة في تنفيذ البرامج والأنشطة الواردة في الخطة التنفيذية للاستراتيجية، والمرتبطة بمجال عمل كل مجموعة، والمساهمة في معالجة فجوات ومعوقات الوصول والاستخدام للخدمات المالية ذات العلاقة بمجال عمل كل مجموعة، ورفع تقارير الإنجاز الدورية للجنة الفنية.

4-8-1 الأسس التي قامت عليها الاستراتيجية

بنيت استراتيجية الممول المالي 2018-2025 على نتائج دراسة الممول المالي في فلسطين (2016)، التي تضمنت مسحاً لجانب الطلب (نفذه الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني)، تم من خلاله تشخيص واقع الممول المالي ومعيقاته في فلسطين، وبالتالي تم تحديد أهداف ووضع خطة تنفيذ. فقد شخّصت الدراسة انخفاضاً في نسبة الممول المالي عموماً، ولكن هذا الانخفاض يتعمق عند الإناث مقارنة بالذكور، وكذلك في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية، وفي المخيمات والمناطق الريفية مقارنة بالحضرية، وأخيراً بالنسبة للمنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر.

وحددت الاستراتيجية أهم المعوقات أمام الممول المالي في فلسطين من جانب الطلب بأنها: تدني مستويات الوعي والثقافة المالية للسكان، المعتقدات الدينية، الفقر والبطالة. أما من جانب العرض، فكانت أهم المعوقات هي: البيئة التنظيمية والتشريعية؛ مثل بطء وارتفاع تكلفة إجراءات التقاضي، وضعف خبرة الجهاز القضائي في القضايا المالية، ووجود القطاع المالي غير الرسمي الذي يشكل بديلاً عن القطاع الرسمي، والبنية التحتية التكنولوجية غير المالية. كما أن عدم ملاءمة المنتجات

والخدمات المالية لاحتياجات العملاء اعتبرت عائقاً، مثل عدم وجود منتجات مالية كافية تلبي احتياجات الفئات المتدنية، أو ذوي الدخل المحدود، أو النساء، أو المزارعين، أو المنشآت متناهية الصغر. أما الاحتلال، فقد اعتبر معيقاً خارجياً لا يقع تحت سيطرة الخطة الاستراتيجية وآلياتها، على الرغم من تأثيره السلبي الكبير على الشمول المالي.

كانت الرؤية لهذه الاستراتيجية هي السعي «نحو قطاع مالي متطور يلبي الاحتياجات المالية لتحسين الظروف المعيشية وتعزيز الرفاه الاجتماعي». وتم تعريف الشمول المالي في هذه الاستراتيجية بأنه (تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية، التي تتناسب مع احتياجاتها بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقها، وتعزيز معرفتها المالية، بما يمكنها من اتخاذ القرار المالي المناسب). وقد حددت الخطة هدفاً لها هو رفع نسبة الشمول المالي إلى 50% بحد أدنى من الأفراد (18 سنة فأكثر) مع نهاية العام 2025. كما حددت مجموعة من الأهداف الأخرى في مجالات: المعرفة المالية، الوصول إلى الخدمات الرسمية للفئات المهمشة، تعزيز وحماية حقوق المستهلك المالية، واستغلال دور تكنولوجيا المعلومات في توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية الرسمية. وقد تم وضع خطة عمل لتحقيق هذه الأهداف بالتفصيل.

4-8-2 تقييم تنفيذ استراتيجية الشمول المالي من الناحية التشريعية

قطعت الخطة الاستراتيجية شوطاً في معظم المجالات التي حددتها، فكما سبق القول تطورت البيئة التشريعية باتجاه التشريعات التناسبية مع الخطر، ومن أبرز التطورات القرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني، الذي نظم وسهل خدمات المدفوعات الإلكترونية وشركات التكنولوجيا المالية، وقنن السجل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني في عمليات التحويل والتسويات ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية. وقرار بقانون رقم (11) لسنة 2016م بشأن ضمان الحقوق في المال المنقول، الذي نظم حق الضمان على المال المنقول المملوك للمدين أو الكفيل، والذي مكّن المؤسسات المالية من استخدام الأموال المنقولة للمدين كرهن، وبالتالي مكّن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الحصول على التمويل بضمان هذه الأصول، أيضاً هناك تعليمات رقم 1 لسنة 2018 وتعديلاتها رقم (2) لسنة 2021 بشأن ترخيص شركات خدمات المدفوعات، ثم تعليمات رقم (3) لسنة 2021 وتعديلها بتعليمات رقم (10) لسنة 2021 التي سمحت لشركات خدمات الدفع المرخصة بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية، وتعليمات رقم (1) للعام 2022 التي ألزمت جميع المصارف وشركات الدفع بالعضوية في نظام المفتاح الوطني 194 من أجل إكمال منظومة المدفوعات. كما أصدرت هيئة سوق رأس المال العديد من التعليمات الخاصة بالقطاعات التي تشرف عليها، واستحدثت إدارة رقابية جديدة هي التمويل الرقمي والابتكار، كما استحدثت رسالة عدم الممانعة المشروطة لدخول الابتكار أو الفكرة إلى المرحلة التجريبية. وتعتبر منصة ابتكر التي أطلقتها هيئة سوق رأس المال وبرنامج المختبر التنظيمي الذي أطلقته سلطة النقد للربط مع أصحاب الابتكارات ذات العلاقة بالخدمات المالية الرقمية، تطوراً كبيراً في البيئة التشريعية، لما لهما من دور في تفعيل الشمول المالي الرقمي، وتعزيز برنامج التحول الرقمي للقطاع المالي، ضمن بيئة الرقابة

التجريبية (Regulatory Sandbox)، لاختبار الحلول المبتكرة والخدمات المالية الجديدة في مكان آمن وبيئة معززة وداعمة. أما الإطار التشريعي للمالية الإسلامية، فهو إطار اجتهادي من الهيئة العليا للرقابة الشرعية ضمن معايير الأيوبي التي تقبل عادة أكثر من اجتهاد في المسألة نفسها، بينما تخضع المصارف الإسلامية في فلسطين في تعليماتها للمنظومة التشريعية نفسها للمصارف التجارية، فيما عدا صور التعاقد التي يستخدمها المصرف مع الجهات المختلفة.

في مجال حماية المستهلك، هناك اهتمام بموضوع الإفصاح والشفافية وتعزيز الوعي المالي، وهناك تعليمات بنشر جميع المعلومات والعمولات والرسوم الخاصة بالحسابات المصرفية، من خلال صفحة إلكترونية، كذلك تم إصدار تشريعات بوجوب الإفصاح والشفافية في مجال التأمين تلزم مزودي الخدمة بدقة المعلومات المقدمة للمستهلك، ووجوب زيادة وعي المستهلك بطرق منع الخطر المؤمن ضده، أو التقليل من آثاره، كما تضمنت القواعد القانونية المنظمة لأوراق المالية حماية للمستهلك من الاحتيال. كما يعزز نظام الإفصاح المالي (تعليمات رقم (2) لسنة 2008 بشأن الإفصاح) من حماية المستثمرين والمتعاملين بالأوراق المالية.

وعلى الرغم من هذه التطورات، فإن العديد من القضايا ما زالت بحاجة إلى استكمال وإصلاح، فما زالت قضايا قانونية مهمة مثل بطء إجراءات التقاضي، وعدم تنفيذ الأحكام القضائية، وبخاصة في المناطق غير الخاضعة للسلطة الفلسطينية عوامل تضعف سلطة القانون، وتحد من الثقة بين المؤسسات المالية والمواطنين، وتؤدي إلى زيادة الشروط والضمانات المطلوبة في التعاقدات الائتمانية، ما قد يدفع البعض إلى البحث عن بدائل غير رسمية للتمويل.

كذلك، فإن قضية مثل عدم تنفيذ التوقيع الإلكتروني تؤخر دخول العديد من الخدمات المالية إلى السوق الفلسطيني، وتحد من الشمول المالي، كذلك فإن معظم التعليمات ذات العلاقة بالتكنولوجيا المالية ما زالت متركزة حول خدمة المدفوعات فقط، بينما لم يحدث أي اختراق في مجال خدمات الاستثمار أو الاقتراض أو التأمين، باستثناء تعليمات رقم (2) للعام 2022 بشأن ترخيص منصات إلكترونية لبيع أو تقديم خدمة تجميع ومقارنة خدمات مالية غير مصرفية، التي تحظر على أي جهة تقديم خدمة تجميع المعلومات والمقارنة بين الخدمات المالية غير المصرفية، من خلال منصة إلكترونية، بدون الحصول على رخصة من الهيئة، سواء من خلال موقع إنترنت، أو تطبيق هواتف محمولة.

أيضاً لا توجد تعليمات خاصة وكافية في موضوع الإفصاح والشفافية وتعزيز الوعي المالي بالنسبة لبعض المؤسسات المالية؛ مثل خدمات التأجير التمويلي (ماس، 2020). أما فيما يتعلق بالمعاملة العادلة في المعاملات، فإن العلاقة ما بين المصرف وطالب خدمة الحسابات المصرفية، قد تركت للحالة التعاقدية التي يفرضها مقدم الخدمة على الرغم من التفاوت الكبير في مستوى الوعي والثقافة ما بين الطرفين، ولم تتدخل الجهات الرقابية في فرض شروط تحمي العميل من الاحتيال وسوء الاستخدام، ما يشكل نقصاً في قواعد حماية المستهلك. كما لم تتضمن أحكام الإقراض المتخصص أي تنظيم في تلقي المعاملة العادلة لضمان حقوق المستهلك، إنما تركت صلاحية ذلك لحالة المفاوضات

العقدية. أيضاً تخلو الأحكام القانونية المنظمة لخدمات التأمين من أي أحكام تضمن للمستهلك سرية معلوماته التي تحصل عليها شركات التأمين، وبالتالي من أي عقوبات مرتبطة بإفشائها (ماس، 2020).

أيضاً، فإن آليات تسوية المنازعات المالية وتسوية الأخطاء والشكاوى الخاصة بحقوق المستهلك غير مفصلة في الأحكام القانونية الخاصة بكل من الخدمات المصرفية وغير المصرفية، باستثناء المادة رقم (2) من قانون الأوراق المالية بشأن تسوية المنازعات من خلال التحكيم، إضافة إلى نظام فض المنازعات والتحكيم الصادر عن بورصة فلسطين، والمصادق عليه من هيئة سوق رأس المال للعام 2006، عدا ذلك ترك الموضوع للقواعد الموضوعية والإجرائية المتبعة في المحاكمات المدنية التجارية. وعلى الرغم من أن سلطة النقد قد فعلت أنظمة الشكاوى على جميع المصارف وشركات الإقراض المتخصصة مع فرض عقوبات على المصارف المخالفة، لكن لم تصدر تعليمات من هيئة سوق رأس المال لمعالجة وتنظيم مزودي الخدمات غير المصرفية بخلق أنظمة خاصة بالشكاوى (ماس، 2020).

نلاحظ أن قضايا حماية المستهلك المالي ما زالت ضعيفة، ولا تقع في سلم أولويات المشرع الفلسطيني، وهذا له تبعات خطيرة على علاقة الشمول المالي بالإيجابيات التي تستخدم عادة لتبرير الاهتمام بقضايا الشمول المالي؛ مثل النمو الاقتصادي، وتقليل البطالة، وتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتحسين ظروف النساء الاقتصادية، ومجابهة الفقر.

أخيراً، فإن للاحتلال دوراً كبيراً في البيئة المالية يجب عدم تجاهلها، من خلال سياسات اقتصادية ممنهجة لخلق سيطرة كاملة على الاقتصاد، بما في ذلك: (1) العلاقات التجارية التي جعلت المستهلكين الفلسطينيين أسرى المنتجين الإسرائيليين، مع الحد من قدرة المنتجين الفلسطينيين على البيع للمستهلكين الإسرائيليين أو تصدير سلعهم إلى أماكن أخرى؛ (2) الانكماش شبه الإجباري للقطاعين الزراعي والصناعي في فلسطين، ودمج الفلسطينيين في أسواق العمل الإسرائيلية كعمال غير مهرة غالباً؛ (3) بعد حظر العمل المصرفي الفلسطيني بين العامين 1967 و1993، عادت المصارف للعمل من نقطة الصفر، في ظل عدم وجود قوانين أو عملة فلسطينية، والاعتماد على الشيك الإسرائيلي والدينار الأردني والدولار الأمريكي (وبالتالي التأثير الشديد بالبنوك المركزية في هذه الدول)، وفي ظل اقتصاد غير مستقل، وهذه جميعاً تشكل مخاطر إمكانية استخدام النظام المالي الرسمي كأحدى وسائل السيطرة والتأثير من قبل الاحتلال، وهو ما قد يتعارض مع هدف الاستقلال وتقرير المصير.

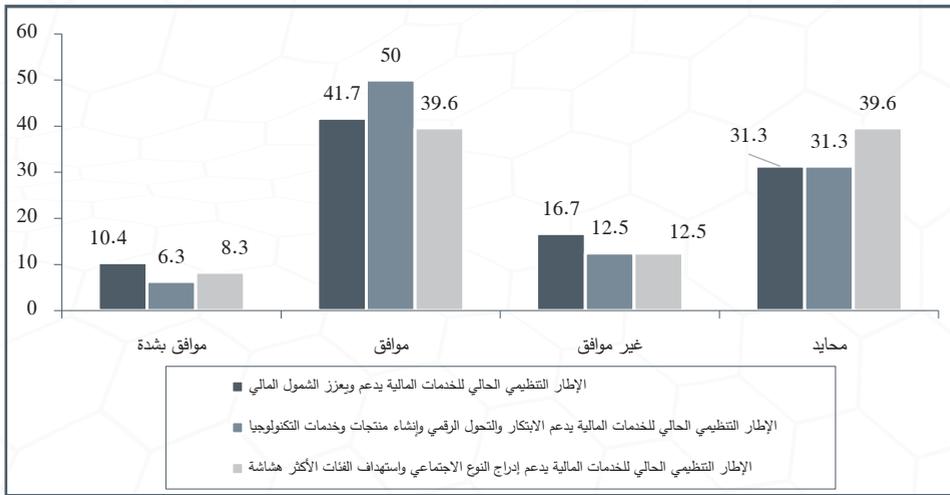
9-4 تقييم البيئة التشريعية والتنظيمية في فلسطين من وجهة نظر المؤسسات المالية

لتقييم رأي المؤسسات المالية في البيئة التشريعية والتنظيمية في فلسطين، تم التوجه إلى هذه المؤسسات من خلال مسح مزودي الخدمات المالية، إضافة إلى المجموعات البورية، بهدف استكشاف جوانب القوة والضعف في هذه البيئة. نعرض في هذا القسم أهم النتائج التي تم التوصل إليها.

4-9-1 التقييم العام للإطار التنظيمي

يعرض الشكل 4-2 تقييم النظام التشريعي والتنظيمي بشكل عام من وجهة نظر المؤسسات المالية، من حيث مدى تعزيزه للشمول المالي، ومدى دعمه للابتكار والتحول الرقمي والتكنولوجيا، ومدى دعمه لإدراج النوع الاجتماعي واستهداف الفئات الأكثر هشاشة. من الواضح أن هناك مستوى جيداً من الرضى عن قدرة الإطار التنظيمي الحالي للخدمات المالية على تعزيز الشمول المالي (نسبة المعارضة فقط 16.7%)، ودعمه للابتكار والتحول الرقمي (نسبة المعارضة فقط 12.5%)، وإدراجه للنوع الاجتماعي والفئات الأكثر هشاشة (نسبة المعارضة فقط 12.5%) (انظر الشكل 4-2).

شكل 4-2: نسبة التقييم العام للنظام التشريعي والتنظيمي من وجهة نظر المؤسسات المالية



4-9-2 أهم المعوقات التنظيمية والتشريعية

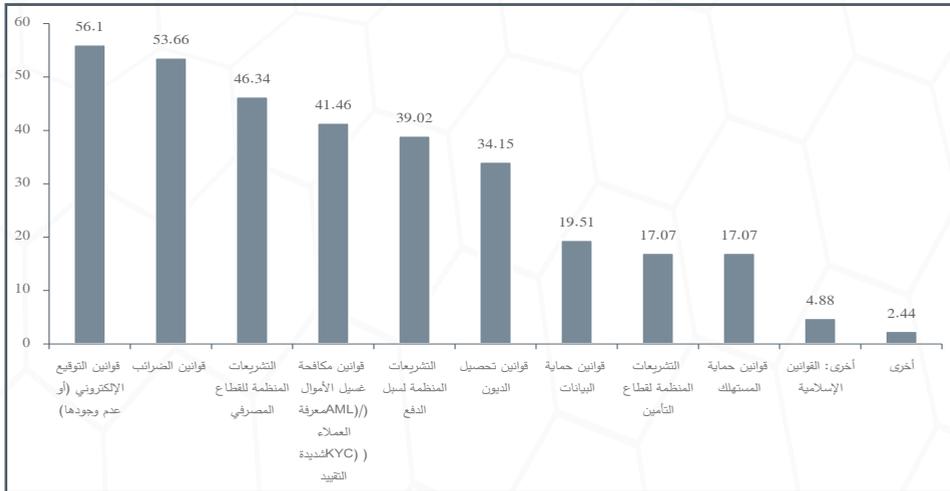
يعرض الشكل 4-3 أهم العوائق القانونية والتنظيمية التي تواجهها المؤسسات المالية في فلسطين. تشير الأرقام، إلى أن أكبر عائق، من وجهة نظر هذه المؤسسات المالية، هو عدم وجود قوانين للتوقيع الإلكتروني، وهذا ما أكده، أيضاً، المشاركون في المجموعة البؤرية الخاصة بالخدمات المالية الرقمية. لكن من المهم الإشارة، هنا، إلى أنه قد صدر حديثاً (منتصف العام 2022) قرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن نظام المدفوعات الوطني، الذي من المفترض أن يكون الخطوة الأولى في معالجة هذا العائق، من خلال تنظيم وتسهيل خدمات المدفوعات الإلكترونية وشركات التكنولوجيا المالية، وتقنين السجل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني في عمليات التحويل، والتسويات، والتجارة الإلكترونية.

يرى 53.7% من مزودي الخدمات المالية أن القوانين الضريبية الفلسطينية تشكل عائقاً أمامهم، بالأخص بسبب تخوف العملاء من الملاحقة الضريبية في حال استخدام السلطات الضريبية سجلاتهم لدى المؤسسات المالية. كما يرى 46.3% من مزودي الخدمات المالية، أن التشريعات المنظمة للقطاع المصرفي صارمة، وهو ما أكده، أيضاً، أحد المشاركين في المجموعة البورية الخاصة بالتكنولوجيا المالية.

على الرغم من أن المشرّع في فلسطين قد أولى قضية غسل الأموال ومحاربتها أولوية قصوى في كافة التشريعات والتعليمات التي تنظم القطاع المالي، وبخاصة بعد العام 2015، من خلال إصدار العديد من التعليمات، وتعديل العديد من القوانين الخاصة بذلك، وعلى الرغم من اعتماد التشريع التناسبي في القرار بقانون رقم (39) لسنة 2022، من خلال التأكيد على مبدأ النهج القائم على المخاطر، فإن وجهة نظر المؤسسات المالية ترى أن المبالغة والتعقيد في هذه القضية له تأثير سلبي على عملهم وعلى الشمول المالي، وهو ما أكده 41% من المستطلعين في مسح جانب العرض.

جاءت التشريعات المتعلقة بالمدفوعات لاحقاً، حيث يرى 39% من مزودي الخدمات المالية أنها تشكل عائقاً أمامهم، تتبع ذلك القوانين المتعلقة بعملية تحصيل الديون، بما في ذلك ضعف الإطار القانوني الذي ينظم الاستحواذ على الرهن واسترداد الدين بواقع 34.1%، ثم قوانين حماية البيانات (حوالي 19.5%)، ومن ثم التشريعات المنظمة لقطاع التأمين وقوانين حماية المستهلك التي حصلت على النسبة نفسها (حوالي 17%) (انظر الشكل 3-4).

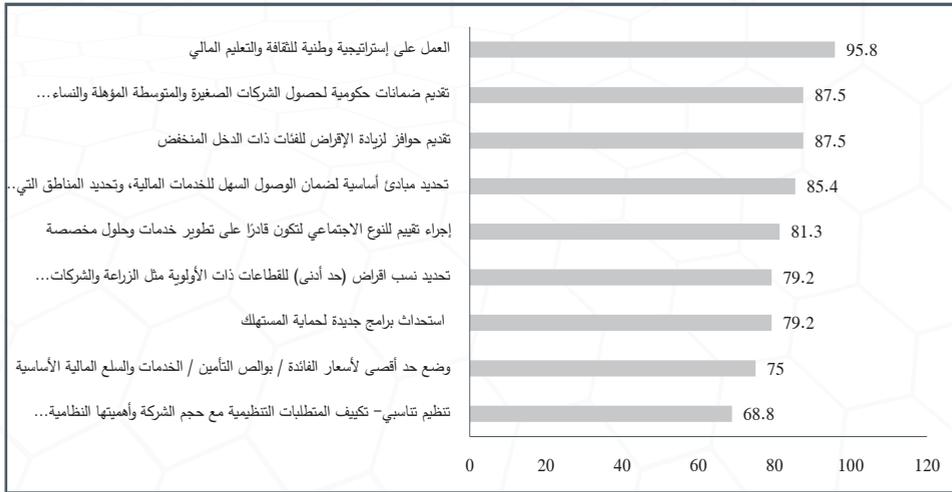
شكل 3-4: النسبة لأهم العوائق أو القيود القانونية والتنظيمية التي تواجهها المؤسسة المالية في فلسطين



4-9-3 أهم القضايا التنظيمية التي تعزز الشمول المالي

في الإجابة عن تساؤل حول تقييم المؤسسات المالية لأهمية بعض القضايا التنظيمية في تعزيز الشمول المالي في فلسطين، كانت القضايا ذات الأهمية مرتبة كما يظهرها الشكل 4-4. الغالبية العظمى من المؤسسات المالية (95.8%) أكدت على ضرورة العمل على استراتيجية وطنية للثقافة المالية والتعليم المالي، تلاها تقديم حوافز لزيادة الإقراض للفئات ذات الدخل المنخفض (87.5%)، وهو ما أكدت عليه دراسات حديثة صدرت عن معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) (مرار وعبد الرزاق، 2022؛ مرار وآخرون، 2022). نسبة شبيهة، أيضاً، أكدت على أهمية تقديم ضمانات حكومية لحصول الشركات الصغيرة والمتوسطة المؤهلة والنساء المؤهلات وجميع الأفراد المؤهلين الذين يعانون من نقص الخدمات المالية على قروض (87.5%).

الشكل 4-4: النسبة لأهم القضايا التنظيمية في تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر المؤسسات المالية في فلسطين



4-9-4 تثقيف العملاء وتمكينهم

تعتبر حماية المستهلك من القضايا بالغة الأهمية، وبخاصة في القطاع المالي، وتلعب دوراً محورياً في تعزيز الشمول المالي، لذلك حرصت الجهات التنظيمية في فلسطين على تعزيز الإجراءات التي من شأنها أن تساهم في حماية المستهلكين من أي مخاطر أو فجوات تتعلق بجودة الخدمة أو درجة المخاطرة. يظهر الشكل 4-5 أن 87% من المؤسسات المستطلعة، قد أشارت أن لديها استراتيجية مكتوبة وواضحة لمعالجة شكاوى العملاء، وهي نسبة كبيرة نتجت، بشكل رئيسي، عن الإجراءات

التي اتخذتها كل من سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال من أجل تعزيز حماية المستهلك. على سبيل المثال، قامت سلطة النقد بتفعيل نظام الشكاوى للمؤسسات التي تخضع لإشرافها مع فرض عقوبات بحق المخالفين. كما أطلقت هيئة سوق رأس المال حملة للتوعية التأمينية بهدف تعريف المواطنين بشكل عام، والمؤمن عليهم والمستفيدين بشكل خاص، بحقوقهم وواجباتهم، وذلك ضمن سلسلة نشاطات الهيئة الهادفة إلى حماية المستهلكين من حملة وثائق التأمين والمستفيدين منها.⁴

أشارت نسبة 34% إلى أن لديهم بياناً لسياسة حماية الأطفال، وهي نسبة متدنية، ربما لأن عملاء المؤسسات المالية هم من الأفراد (18 سنة فأكثر)، وأن تعامل الأطفال مع المؤسسات المالية يكون من خلال وصي بأمر محكمة، أو من خلال وصاية أحد الوالدين.

الشكل 4-5: نسبة المؤسسات المالية في فلسطين حسب وجود بنود مختارة لحماية للمستهلك



أما حول وجود برامج تثقيف العملاء حول الخدمات المالية والخدمات المالية الرقمية، فقد أفاد 35.5% من المصارف بوجود مثل هذه البرامج، بينما أكدت 28% من شركات التأمين، و22% فقط من مؤسسات الإقراض، و16.7% من شركات الدفع عن وجود مثل هذه البرامج. هذه نسب منخفضة عموماً ولا تعكس توجهاً واضحاً نحو تعريف المستهلك بحقوقه والمخاطر التي قد يواجهها، إلى جانب تعريفه بالمزايا التي يمكن أن يحصل عليها من الخدمة. للتأكد من المقصود من برامج التثقيف التي تنتبها المؤسسة المالية، طلب من المستطلعين أن يذكروا جميع البرامج التي تطبقها المؤسسة لتثقيف عملائها حول الخدمات المالية والخدمات المالية الرقمية، وكانت النتائج كما في الشكل 4-6، حيث نلاحظ أن هذه البرامج هي جزء من حملات الدعاية والإعلان التي تقوم بها المؤسسة، أكثر منها برامج مخصصة لتثقيف العملاء وتعريفهم بالمخاطر التي يتعرضون لها ومدى ملائمة المنتجات المالية لاحتياجاتهم.

4 <https://www.maannnews.net/news/228810.html>

الشكل 4-6: وسائل التواصل التي تستخدمها المؤسسات المالية في فلسطين لتثقيف عملائها

وسائل التواصل الاجتماعي: مقاطع فيديو Facebook، Chatbot	من خلال موظفي الفروع والمبيعات	زيارات الوكلاء	عبر ارسال الرسائل النصية	تطبيق أنظمة سلطة النقد	تقديم الاستشارات للعملاء	ورش العمل خاصة تلك في التجمعات السكانية، ولطلبة المدارس
استخدام شاشات تثقيفية في الفروع	من خلال التطبيقات البنكية	دعم البرامج التدريبية المتعلقة بالتثقيف المالي والائتمان	من خلال البروشورات والكتيبات	ندوات التوعية المصرفية	صفحة المؤسسة على الانترنت	برنامج التداول التجريبي

الفصل الخامس

تطور مؤشرات جانب العرض

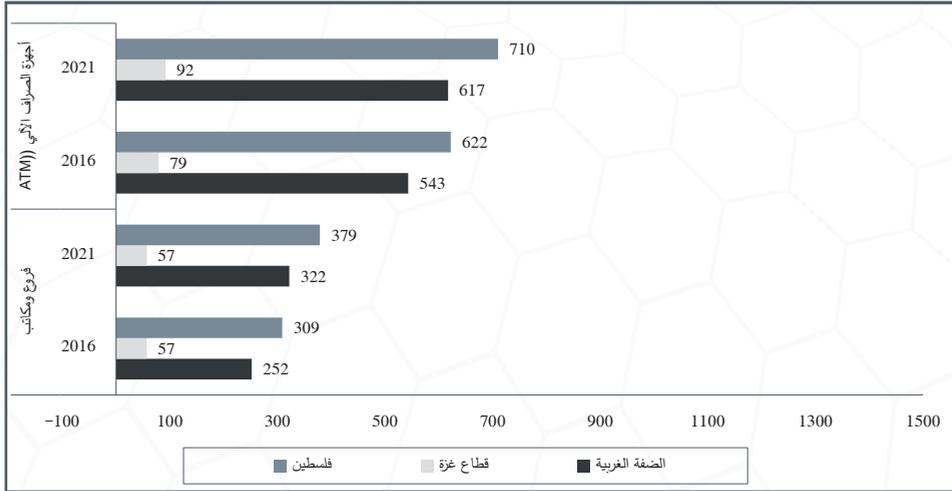
يهدف هذا الفصل إلى عرض جاهزية مكونات القطاع المالي الفلسطيني لتحقيق الشمول المالي، وتطور مؤشرات جانب العرض وقدرات مزودي المنتجات والخدمات المالية خلال السنوات الخمس الماضية. يتناول الفصل جميع القطاعات الخاضعة لإشراف سلطة النقد، بما يشمل القطاع المصرفي، ومؤسسات التمويل المتخصص، والصرافين، وشركات الدفع الإلكتروني. كما يعرض الفصل واقع القطاعات الخاضعة لرقابة هيئة سوق رأس المال، والمتمثلة في قطاعات التأمين، الأوراق المالية، التأجير التمويلي، وتمويل الرهن العقاري. يشمل التحليل المؤشرات الرئيسية ذات العلاقة بكل قطاع.

1-5 القطاع المالي المصرفي

أولت سلطة النقد الفلسطينية منذ تأسيسها اهتماماً خاصاً بإعداد هيكلها الإدارية، وتوليّ صلاحياتها في ترخيص البنوك والرقابة عليها، وأصدرت مجموعة من التعليمات والقوانين الهادفة إلى تنظيم الأنشطة المصرفية والمالية، والرقابة والإشراف عليها، ووضع السياسات النقدية وتنظيمها وتنفيذها. كما عملت على توسع القطاع المصرفي، والحفاظ على الاستقرار المالي، والتحضير لإقامة بنك مركزي فلسطيني لديه الجاهزية الكاملة للقيام بالمسؤوليات المناطة به كافة. كما كثفت سلطة النقد جهودها لتحديث القوانين، وتطوير النظم الضرورية والمؤسسية، والكوادر القادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية، ومع المتطلبات الرئيسية لتطبيق مبادئ بازل الجديدة، والعمل بما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية. إضافة إلى ما ذكر، نفذت سلطة النقد العديد من المبادرات لتطوير القطاع المالي؛ مثل إصدار تعليمات الائتمان العادل، وتعليمات حساب الشمول المالي، وإطلاق منظومة المعلومات الائتمانية، ونظام المقاصة الآلي، ونظام تصنيف المقترضين، ونظام الشيكات المعادة الآلي، ونظام الشيكات الموقوفة والمفقودة، ونظام المدفوعات الوطني الإلكتروني، والرقم الدولي للحساب المصرفي آيبيان، وغيرها. وبهدف تطوير أدوات الدفع الإلكترونية، أنشأت سلطة النقد مقسماً آلياً وطنياً يعمل على ربط الصرافات الآلية ونقاط البيع، كافة، في قاعدة بيانات موحدة، ويشجع المصارف العاملة في فلسطين على إصدار بطاقات الدفع الدائنة والمدينة بتكاليف منخفضة نسبياً، ومن أجل زيادة انتشار نقاط البيع وطاقات الدفع المسبق والتشجيع على استخدامها وتوفير السيولة اللازمة. وفي إطار سعي سلطة النقد إلى تشجيع المواطنين على استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتعزيز استخدام أجهزة الصراف الآلي، طلبت سلطة النقد من المصارف العاملة في فلسطين أن تعمل على توفير خدمتي الإنترنت البنكي والرسائل القصيرة (SMS)، بشكل مجاني للجمهور، وعملت، أيضاً، على تنظيم وتسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات المالية، وربط شركات الدفع الإلكتروني بالمصارف، من خلال قرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني.

ساهمت جهود سلطة النقد في تمكين مختلف الشرائح الاجتماعية من الوصول إلى الخدمات المصرفية، وبخاصة في المناطق خارج مراكز المدن، وفي الأرياف التي لا يتوفر فيها فروع، بحيث يكون بإمكان المواطن الاستفادة من أقرب فرع مصرف يعمل في منطقته دون الحاجة إلى التوجه إلى مراكز المدن الكبرى لتنفيذ عملياته المصرفية. كما أسهمت برامج التطوير وإجراءات سلطة النقد في زيادة ملحوظة في حجم ونوعية الخدمات المالية المقدمة للجمهور. يظهر ذلك جلياً في ارتفاع عدد فروع المصارف من 309 فروع ومكاتب العام 2016، إلى 378 فرعاً ومكاتباً في 2021 (على الرغم من انخفاض أعداد البنوك المرخصة من 15 العام 2016 إلى 13 في العام 2021)، وارتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي من 622 إلى 710 أجهزة، وعدد أجهزة نقاط البيع من 6,251 إلى 8,837 نقطة بيع خلال الفترة نفسها (انظر الجدول 5-1). ترافق ذلك مع زيادة عدد البطاقات المصرفية، وعدد العمليات المنفذة من خلال هذه الأجهزة، حيث ارتفع عدد البطاقات بنحو 71.6% خلال الفترة نفسها ليصل إلى 1,426,094 بطاقة (1,165,182 بطاقة خصم، و166,555 بطاقة صراف آلي، و94,357 بطاقة ائتمان)، وانعكس ذلك في زيادة عدد وقيمة العمليات المنفذة بواسطة البطاقات المصرفية على نقاط البيع بنحو 159.3%، و70.5% على التوالي خلال الفترة نفسها.

شكل 5-1: عدد أجهزة الصراف الآلي وفروع ومكاتب المصارف العاملة في فلسطين 2016 و2021



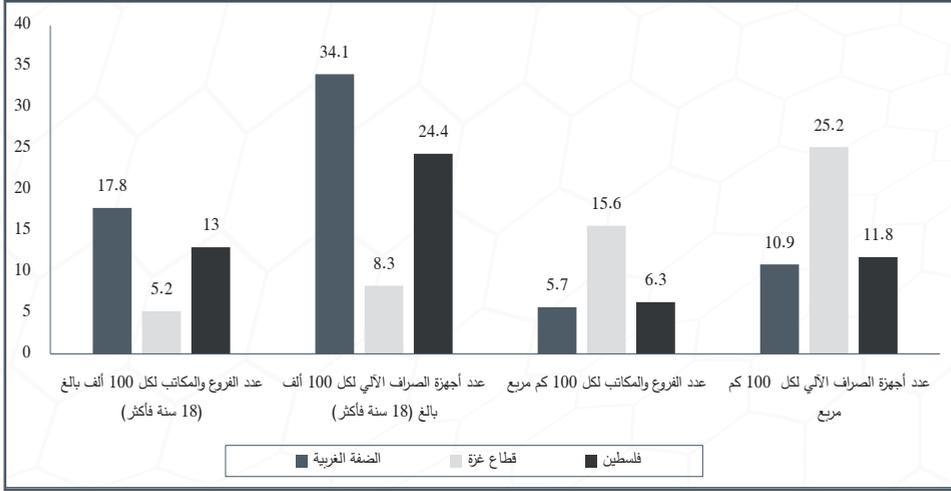
1-1-5 انتشار مزودي الخدمات والمنتجات المصرفية

يظهر الجدول 5-2 التوزيع الجغرافي للبنية التحتية المصرفية. من الملفت وجود نمو ملحوظ في عدد فروع ومكاتب المصارف في كل من محافظتي طولكرم (61.5%)، والقدس (50.0%) ما

بين 2016 و2021، إلا أنه لا يزال هناك تركيز عالي لمزودي الخدمات المصرفية في محافظة رام الله والبيرة، وذلك يعود، بشكل رئيسي، إلى أنها تتضمن الإدارات الإقليمية لكافة البنوك المحلية والأجنبية العاملة في فلسطين، إضافة إلى أنها مركز للمؤسسات الحكومية الفلسطينية كافة، ومقر لأغلب شركات القطاع الخاص الكبيرة العاملة في فلسطين، وبخاصة في قطاع الخدمات. كما يلاحظ ثبات عدد فروع ومكاتب المصارف المرخصة من قبل سلطة النقد في قطاع غزة. أما فيما يخص أجهزة الصراف الآلي، فكانت نسب النمو الأكبر من نصيب محافظتي القدس (82.4%)، وشمال غزة (66.7%)، لكن التركيز الأعلى لأجهزة الصراف الآلي لا يزال في محافظات رام الله والبيرة (26.9% من مجمل أجهزة الصراف الآلي)، والخليل (13.8%)، ونابلس (12.1%)، وهو ما يعكس توزع الخارطة الديموغرافية وتركز أنشطة الأعمال في فلسطين (تبين النتائج في الخرائط 1، 2، و3، و4، الانتشار الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي ولفروع ومكاتب المصارف على مستوى الضفة الغربية وقطاع غزة).

أما على مستوى مؤشرات انتشار مزودي الخدمات المصرفية في العام 2021، فقد بلغ عدد الفروع 13 فرعاً أو مكتب نقد لكل 100 ألف من السكان الأفراد (18 سنة فأكثر)، و6.3 فرع لكل 100 كيلو متر مربع، و24.4 جهاز صراف آلي لكل 100 ألف بالغ، و11.8 جهاز صراف آلي لكل 100 كيلو متر مربع (انظر الجدول 5-3). كما بلغ عدد أجهزة نقاط البيع 303 أجهزة لكل 100 ألف بالغ، و146.7 جهاز لكل 100 كيلو متر مربع. يلاحظ من الجدول 3-5 تدني عدد الفروع وعدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف من السكان الأفراد (18 سنة فأكثر) في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية، لكن ليس بالضرورة أن يؤدي هذا الاختلال الحسابي إلى صعوبات أو ارتفاع في تكاليف الوصول للمنتجات والخدمات المصرفية هناك إذا ما أخذنا بالاعتبار مساحة قطاع غزة الضيقة، وارتفاع كثافتها السكانية. هذا ما يؤكد ارتفاع مؤشر عدد الفروع وعدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 كيلو متر مربع في قطاع غزة (15.6 فرع لكل 100 كم مربع، و25.2 صراف آلي لكل 100 كم مربع) مقارنة بالضفة الغربية (5.7 فرع لكل 100 كم مربع، و10.9 صراف آلي لكل 100 كم مربع). وعلى الرغم من ذلك، تحتاج المصارف في قطاع غزة إلى قدرة استيعابية أكبر من حيث المساحة وعدد الموظفين بالمقارنة مع نظيرتها في الضفة الغربية للتعامل مع الكثافة السكانية العالية. أما من حيث المحافظات، فيلاحظ تدني نسبياً لمؤشر عدد الفروع على مستوى السكان في محافظتي القدس وطوباس في الضفة الغربية، وفي محافظة شمال غزة في قطاع غزة. يلاحظ، أيضاً، تدني نسبياً لمؤشر عدد الفروع على مستوى المساحة في محافظات طوباس وأريحا وبيت لحم في الضفة الغربية، وفي محافظة خانينوس في قطاع غزة. أيضاً، يظهر الجدول 3-5 تدنياً نسبياً في مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي على مستوى السكان في محافظتي القدس والخليل في الضفة الغربية، ومحافظة خانينوس في غزة (انظر الشكل 5-2).

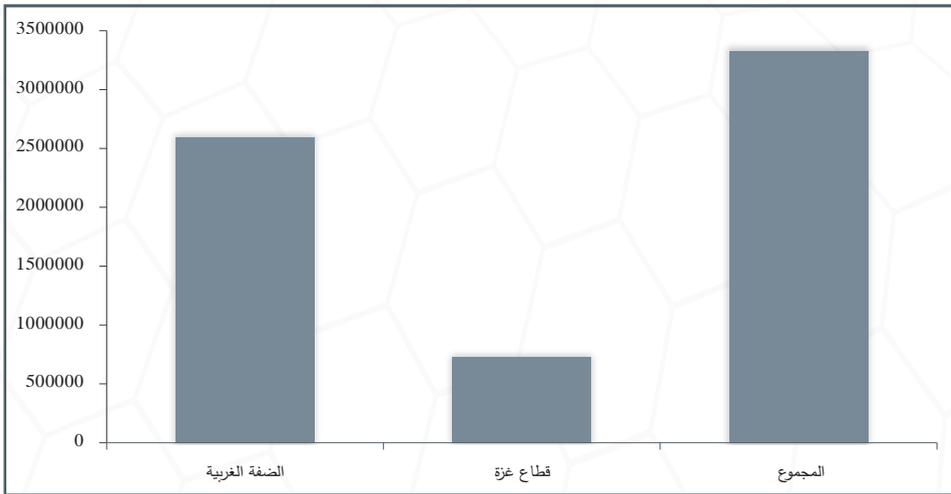
شكل 5-2: مؤشرات انتشار مزودي الخدمات المصرفية حسب المحافظة، 2021



2-1-5 الوصول للخدمات والمنتجات المصرفية

تظهر البيانات المتاحة من قبل سلطة النقد أن هناك نحو 3.3 مليون حساب مصرفي (1.4 مليون حساب فاعل) للأفراد كما في نهاية شهر أيلول 2022، منها نحو مليون حساب مملوك من قبل النساء. تتوزع الحسابات المصرفية للأفراد ما بين حساب توفير (52.2%)، وحساب جار (44.2%)، وديعة لأجل (2.4%)، وحساب الشمول المالي⁵ (حساب لكل مواطن) (1.2%) (انظر الشكل 5-3).

شكل 5-3: التوزيع الجغرافي لحسابات الأفراد المصرفية، أيلول 2022

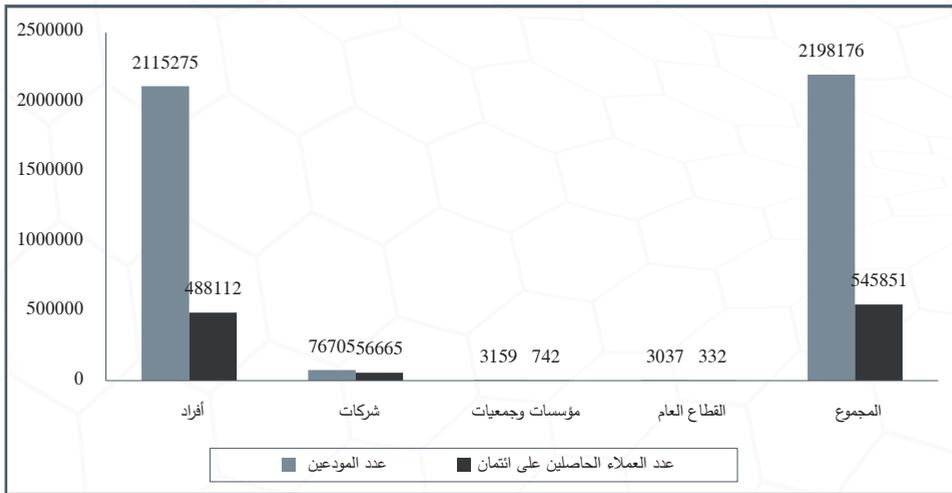


5 هو حساب بدون أي عمولات، وبدون حد أدنى لفتح الحساب، توفره المصارف العاملة في فلسطين بناء على تعليمات سلطة النقد.

تستحوذ محافظة رام الله والبيرة على الحصة الأكبر من الحسابات المصرفية للأفراد (19.6%)، تليها محافظة غزة (15%)، ثم محافظة نابلس (14.2%)، فمحافظة الخليل (12.2%) (انظر الجدول 4-5).

من حيث التحصيل العلمي، 28% من الحسابات يملكها أفراد لم يحصلوا على أي درجة علمية، 33% أنهوا امتحان الثانوية العامة (التوجيهي) و8.4% حصلوا على دبلوم مهني و26.8% هم ممن يحملون درجة البكالوريوس. النسبة المتبقية (3.8%) هم ممن حصلوا على شهادات جامعية عليا. أما من حيث الفئات العمرية، 26.3% من الحسابات يملكها أفراد تجاوزوا الخمسين عاماً، 18.9% بين 40 و50 عاماً، و26.8% بين 30 و39 عاماً، و23% بين 18 و29 عاماً، و5% دون الثمانية عشر عاماً.

شكل 4-5: أعداد المودعين والمقترضين حسب فئات العملاء، أيلول 2022

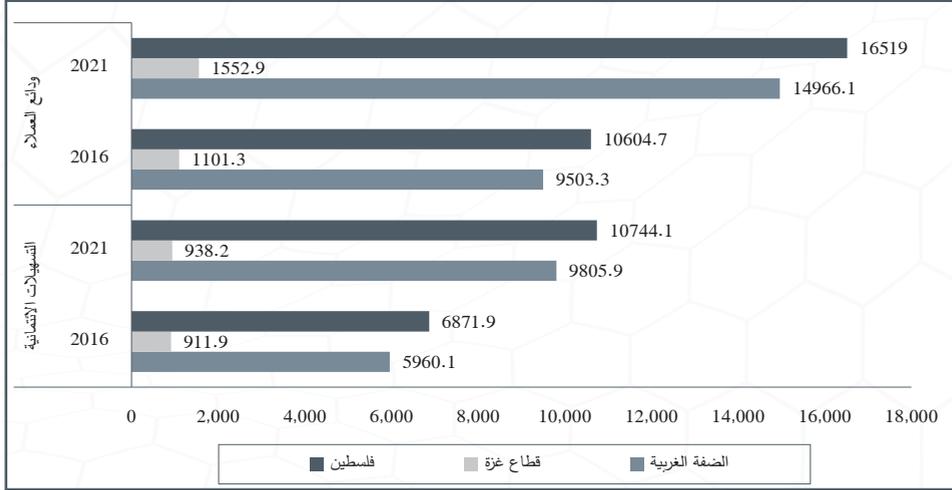


كما تظهر أحدث البيانات المتاحة من قبل سلطة النقد (كما في شهر أيلول 2022) (انظر الشكل 4-5) أن هناك 2.2 مليون مودع في المصارف العاملة في فلسطين، موزعين ما بين 2.1 مليون فرد، و76.7 ألف شركة، و3,159 مؤسسة وجمعية، و3,037 مؤسسة قطاع عام (انظر الجدول 5-5). كما تظهر بيانات سلطة النقد أن هناك 545.9 ألف مقترض، منهم 488.1 ألف فرد و56.7 ألف شركة و742 مؤسسة وجمعية. تقدر نسبة الأفراد المقترضين من مجمل السكان 18 سنة فأكثر حوالي 16.7%. أما على مستوى عدد حسابات الودائع والائتمان، فهناك 988.6 ألف حساب تسهيلات ائتمانية، و4.3 مليون حساب وودائع عملاء (يشمل الأفراد والشركات والمؤسسات وغيرهم من العملاء) كما في أيلول 2022.

تشير بيانات سلطة النقد إلى أن إجمالي وودائع العملاء لدى المصارف العاملة في فلسطين وصلت إلى 16,519 مليون دولار بنهاية العام 2021؛ أي بزيادة قدرها 55.8% مقارنة بنهاية العام 2016 (انظر الجدول 5-6). يعود هذا النمو الملحوظ في إجمالي الودائع إلى حملات التوعية التي تقوم بها سلطة النقد، والتي أسهمت بشكل واضح في تعزيز الثقة بالجهاز المصرفي من قبل المودعين،

إلى جانب سياسة التفرع وبخاصة في الأرياف والمناطق النائية. وعلى الرغم من هذه الجهود، فإن حصة قطاع غزة من ودائع العملاء لا تزال متدنية، حيث بلغت 9.4% فقط من الودائع في نهاية العام 2021، مقارنة بنحو 10.4% في نهاية العام 2016 (انظر الشكل 5-5).

شكل 5-5: التوزيع الجغرافي للتسهيلات الائتمانية وودائع العملاء، مليون دولار، 2016 و2021 على مستوى فلسطين والمنطقة



هذا يعود، بشكل رئيسي، إلى تردي الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في قطاع غزة نتيجة حصار الاحتلال المشدد منذ العام 2006. أيضاً، على الرغم من انخفاض حصة محافظة رام الله والبيرة في ودائع العملاء من 37.2% العام 2016 إلى 34.5% العام 2021، فإنها لا تزال مرتفعة نسبياً مقارنة بباقي المحافظات. النمو النسبي الأكبر في ودائع العملاء ما بين 2016 و2021 كان في منطقة بيت جالا (232.2%)، تلتها النصيرات في قطاع غزة (140.9%)، فلسفيت (109.2%)، فأريحا (107.3%).

كما تشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى (96.2%) من الودائع كما في نهاية العام 2021 هي للقطاع الخاص، بينما يستحوذ القطاع العام على النسبة المتبقية. أيضاً، الغالبية العظمى من ودائع القطاع الخاص (96.4%) تعود ملكيتها إلى القطاع الخاص المقيم، والنسبة المتبقية إلى القطاع الخاص غير المقيم. أما من حيث توزيع ودائع العملاء حسب الجهة المودعة، فتعود حصة الأسد إلى الأشخاص المقيمين (70.5%) يليها الشركات المقيمة (20.9%) والأشخاص غير المقيمين (3.1%). بحسب أحدث البيانات المتوفرة، بلغ متوسط حجم الوديعة للأفراد نحو 5,865 دولار كما في شهر أيلول 2022، بينما بلغ متوسط حجم الوديعة للشركات نحو 43,303 دولار.

يظهر التوزيع الهيكلي لودائع العملاء أن حصة الحسابات الجارية بلغت نحو 36.8% في نهاية العام 2021، مقابل 35.4% لحسابات التوفير، و27.7% للودائع الأجلة. لم يشهد التوزيع الهيكلي لودائع العملاء تغييرات

جزرية خلال الأعوام الخمس الماضية. أما بالنسبة لتوزيع الودائع حسب عملة الإيداع، يستحوذ الدولار الأمريكي على الحصة الأكبر (39.4%)، مقابل 35.8% للشيك الإسرائيلي، و21.9% للدينار الأردني.

أما على مستوى التسهيلات الائتمانية، فقد نمت بنحو 56.3% ما بين العامين 2016 و2021 لتصل إلى 10,744.1 مليون دولار في نهاية العام 2021. منطقة بيت جالا سجلت النمو النسبي الأكبر في التسهيلات الائتمانية (237.9%) ما بين العامين 2016 و2021، تلتها العيزرية (87%)، ثم الخليل (85.4%). التركيز الأكبر للتسهيلات الائتمانية لا يزال في الضفة الغربية (91.3% من إجمالي التسهيلات في نهاية العام 2021 بالمقارنة مع 86.7% في نهاية العام 2016)، وبالأخص في محافظة رام الله والبيرة (55.4% بالمقارنة مع 52.3% خلال الفترة نفسها).

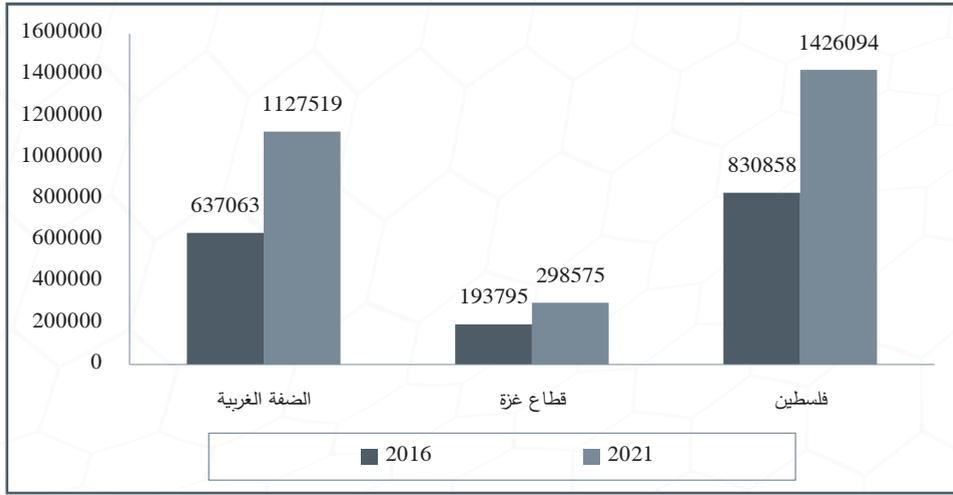
في نهاية العام 2021، بلغت حصة القطاع العام من محفظة التسهيلات الائتمانية نحو 23%، مقارنة مع 20.6% كما في نهاية العام 2016، بينما استحوذ القطاع الخاص على الحصة المتبقية. تستحوذ القروض على الحصة الأكبر (84.9%) من إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية، في حين تشكل حصة الجاري مدين نحو 13.7%، وحصة الإجارة المنتهية بالتمليك نحو 1.4%. وبلغت قيمة التسهيلات الائتمانية المقدمة للقطاع الخاص المقيم 8,254.5 مليون دولار في نهاية العام 2021، منها نحو 52.1% حصة الشركات، و46.1% حصة الأشخاص. وبلغ متوسط قيمة التسهيلات الائتمانية المقدمة للأشخاص نحو 8,240.6 دولار كما في شهر أيلول 2022، بينما بلغ 79,412 دولاراً للشركات. أما بالنسبة لتوزيع إجمالي التسهيلات الائتمانية بشكل عام حسب العملة، فيستحوذ الشيك الإسرائيلي على الحصة الأكبر (49.8%)، مقابل 36.4% للدولار الأمريكي، و12.2% للدينار الأردني.

يلاحظ من الجدول 5-7 أن عدد البطاقات المصرفية بلغ نحو 1.4 مليون بطاقة في نهاية العام 2021، موزعة ما بين 1.1 مليون بطاقة في الضفة الغربية، و298.6 ألف بطاقة في قطاع غزة. نما عدد البطاقات المصرفية بنحو 71.6% ما بين 2016 و2021، و77% في الضفة الغربية، و54.1% في قطاع غزة (انظر الشكل 5-6).

سجلت منطقة بيت جالا النمو النسبي الأكبر في البطاقات المصرفية (188%)، تلتها بيت ساحور (121.4%) ثم بيت لاهيا (116.8%). وتستحوذ الخليل على النسبة الأكبر من البطاقات المصرفية (14.4%)، تليها رام الله (13.3%)، ثم نابلس (12.1%).

في نهاية العام 2021، استحوذت بطاقات الخصم على الحصة الأكبر من البطاقات المصرفية (81.7% أو 1.2 مليون بطاقة)، بينما بلغت حصة بطاقات الصراف الآلي نحو 11.7% (166.6 ألف بطاقة) وبطاقات الائتمان 6.6% (94.4 ألف بطاقة). كما يلاحظ أن عدد بطاقات الخصم نما بنحو 113% بالمقارنة مع العام 2016، ونما عدد بطاقات الصراف الآلي بنحو 0.5%. في المقابل، تراجع عدد بطاقات الائتمان بنحو 20.1% خلال الفترة نفسها، أي إن النمو الكبير كان في بطاقات الخصم، بينما حصل انخفاض في بطاقات الائتمان.

شكل 5-6: التوزيع الجغرافي للبطاقات المصرفية، 2016 و2021
حسب المنطقة ومستوى فلسطين



3-1-5 مقارنات إقليمية لمؤشرات الانتشار والوصول للخدمات والمنتجات المالية المصرفية

المقارنة على المستوى الإقليمي، نعرض فيما يلي البيانات المأخوذة من جانب العرض لمجموعة من الدول الإقليمية المختارة وللسنوات عدة منذ العام 2016 كما يعرضها موقع صندوق النقد الدولي، أما بيانات فلسطين، فقد تم الحصول عليها من سلطة النقد، وقد تم اختيار المقارنة مع دول المنطقة ذات الدخل المتوسط أو المنخفض، وتم استثناء الدول ذات الدخل المرتفع باستثناء إسرائيل التي أضيفت حيث توفرت بياناتها.

يعرض الجدول 5-8 عدد فروع البنوك لكل مائة ألف بالغ في هذه الدول، وقد كانت المغرب هي الأعلى في هذا المؤشر للعام 2020، وللأسف السنوات السابقة كافة، بواقع حوالي 24 فرعاً لكل مائة ألف مواطن، بينما تبادلت تونس ولبنان المرتبة الثانية بحوالي 20 إلى 22 فرعاً، وتأتي مصر والجزائر والعراق في المراتب الأخيرة لهذا المؤشر بحدود 3 إلى 6 فروع لكل مائة ألف بالغ. أما فلسطين، فكانت بحدود 12 فرعاً لكل مائة ألف بالغ، وهو معدل متوسط بالنسبة لدول المقارنة. ومن ناحية عدد أجهزة الصراف الآلي التي يعرضها الجدول 9-5، فقد كانت إسرائيل في المرتبة الأولى وبفارق كبير حسب بيانات 2021 والسنوات السابقة، أيضاً، بواقع 131 جهازاً لكل مائة ألف مواطن بالغ، وفي المستوى الثاني جاء لبنان والأردن وتونس والمغرب، ثم مصر بحدود 27 إلى 33 جهازاً لكل مائة ألف مواطن، أخيراً في المستوى الأدنى جاءت الجزائر والعراق وليبيا بمستوى 2 إلى 9 أجهزة لكل مائة ألف مواطن بالغ. أما فلسطين، فكانت بمعدل 22 جهازاً لكل مائة ألف بالغ، وهو، أيضاً، معدل متوسط مقارنة بدول المنطقة.

يعرض الجدول 5-10 عدد بطاقات الخصم لكل ألف بالغ في مجموعة من الدول لسنوات عدة، وقد كانت الأردن في المرتبة الأولى بحدود 500 بطاقة لكل ألف مواطن بالغ، تليها لبنان ومصر بعدد يزيد قليلاً عن 300 بطاقة لكل ألف مواطن، ثم العراق التي تزايد العدد فيها سريعاً من بطاقتين لكل ألف مواطن العام 2016 إلى حوالي 200 بطاقة لكل ألف مواطن العام 2021. أما الجزائر، فإن عدد البطاقات لم يتجاوز 32 بطاقة لكل ألف مواطن لغاية العام 2020. أما في فلسطين فالمعدل بحدود 359 العام 2021، وهو معدل فوق المتوسط لدول المنطقة المقارنة.

أما عدد المودعين لدى البنوك لكل ألف مواطن بالغ، فقد تجاوز الألف في تونس (1069)، وإسرائيل (1108)، كما يظهر في الجدول 5-11، بينما كانت النسبة في لبنان ومصر بحدود 470 و385 مودع لكل ألف شخص بالغ على التوالي. في فلسطين، بلغت النسبة 725 مودعاً لكل ألف بالغ في الربع الثالث من العام 2022. من جهة أخرى، يتضح من الجدول 5-12 أن عدد المقترضين لكل ألف مواطن بالغ كان الأعلى في تونس بحوالي 245 مقترضاً، ثم لبنان بحوالي 130 مقترضاً، منخفضاً من مستواه العام 2016، وهو حوالي 220 مقترضاً، ثم مصر بحوالي 120 مقترضاً، وأخيراً الجزائر بحوالي 47 مقترضاً. في فلسطين، بلغت هذه النسبة 167 مقترضاً لكل ألف بالغ في الربع الثالث من العام 2022.

2-5 مؤسسات الإقراض المتخصصة

بلغ عدد مؤسسات الإقراض المتخصصة المرخصة من قبل سلطة النقد ثمانى مؤسسات في نهاية 2021، تعمل من خلال شبكة فروع بلغ عددها 94 فرعاً ومكتباً، بما فيها المقرات الرئيسية، بالمقارنة مع 82 فرعاً ومكتباً في نهاية 2016. وعلى مستوى الانتشار، بلغ عدد فروع مؤسسات الإقراض نسبة للسكان الأفراد (18 سنة فأكثر) نحو 3.2 فرع لكل 100 ألف بالغ في نهاية 2021، أما نسبة للمساحة، فبلغ نحو 1.6 فرع في كل 100 كيلومتر مربع في نهاية 2021. لا تزال مؤشرات انتشار مؤسسات الإقراض المتخصصة ضعيفة جداً بالمقارنة مع المصارف والمؤسسات المالية الأخرى.

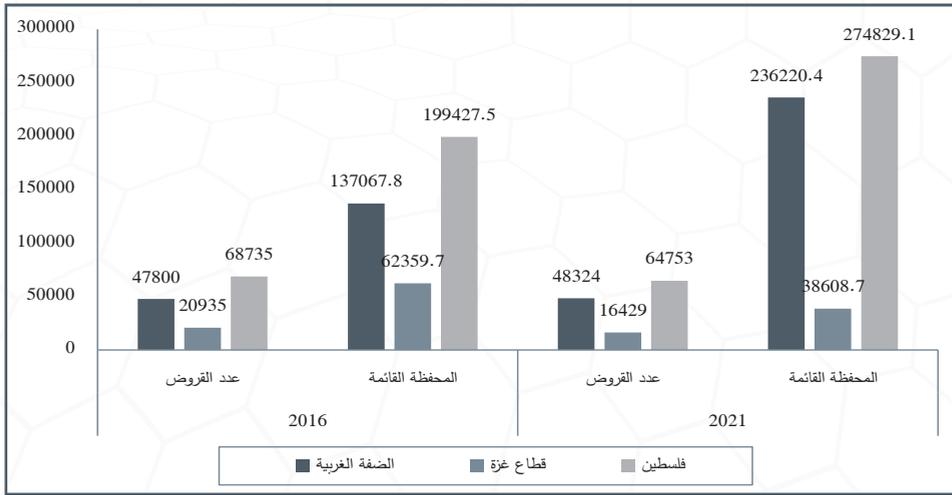
انخفض عدد المقترضين من مؤسسات الإقراض المتخصصة بنحو 4.8% ما بين العامين 2016 و2021، من 67,822 مقترضاً إلى 64,541 مقترضاً (انظر الجدول 5-13). التراجع في عدد المقترضين نتج، بشكل أساسي، من انخفاض عدد المقترضات الإناث بنحو 15.7% خلال الفترة نفسها. شكلت الإناث نحو 50.7% من المقترضين من مؤسسات الإقراض المتخصصة في نهاية 2021، مقارنة بنحو 61.2% في نهاية العام 2016. وعلى الرغم

6 <https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Publications/Arabic/%D8%AA%D9%82%D8%A7%D8%B1%D98%A%D8%B1%20%D8%B3%D9%86%D9%88%D98%A%D8%A9/%D8%AA%D9%82%D8%B1%D98%A%D8%B1%20%D8%B3%D9%84%D8%B7%D8%A920%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%86%D9%88%D98%A/%D8%B3%D9%84%D8%B7%D8%A9%D9%80%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%AF%D980%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D8%B1%D98%A%D8%B1%D9%80%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%86%D9%88%D98%A2021.pdf?ver=2022-08-18-135333-403>

من التراجع في عدد المقترضين، فإن قيمة محفظة القروض القائمة نمت بنحو 37.8% ما بين 2016 و2021، لتصل إلى 274.8 مليون دولار في نهاية 2021. والنمو في محفظة القروض القائمة والانخفاض في عدد المقترضين أدى إلى ارتفاع متوسط قيمة القرض المقدم من مؤسسات الإقراض المتخصصة من 2,940.5 دولار في العام 2016 إلى 4,258.2 دولار في العام 2021. لكن يلاحظ، أيضاً، اتساع الفجوة بين الذكور والإناث من حيث قيمة محفظة القروض القائمة، حيث شكلت حصة الإناث نحو 37.3% من المحفظة في 2021، مقارنة بنحو 54.7% في 2016. أيضاً، بلغ متوسط قيمة القرض المقدم للإناث نحو 3,440.2 دولار في نهاية العام 2021، مقارنة بنحو 4,673.1 دولار للذكور.

أما من حيث التوزيع الجغرافي، فيلاحظ من الجدول 5-14 أن الضفة الغربية تستحوذ على 86% من قيمة المحفظة القائمة، و74.6% من عدد القروض (انظر الشكل 5-7).

شكل 5-7: التوزيع الجغرافي لعدد القروض المقدمة من مؤسسات الإقراض المتخصصة وقيمة المحفظة القائمة، 2016 و2021



حصلت منطقة رام الله على الحصة الأكبر من قيمة المحفظة القائمة (13.1%)، يليها نابلس (12.6%) وجنين (11.9%). النمو الأكبر في قيمة المحفظة القائمة ما بين 2016 و2021 كان من نصيب محافظة القدس (732.2%)، تليها دير البلح (239.1%) وطوباس (146.2%). وشهدت منطقة النصيرات التراجع الأكبر في قيمة المحفظة القائمة (59%)، يليها رفح (55.6%) وجباليا (51.9%).

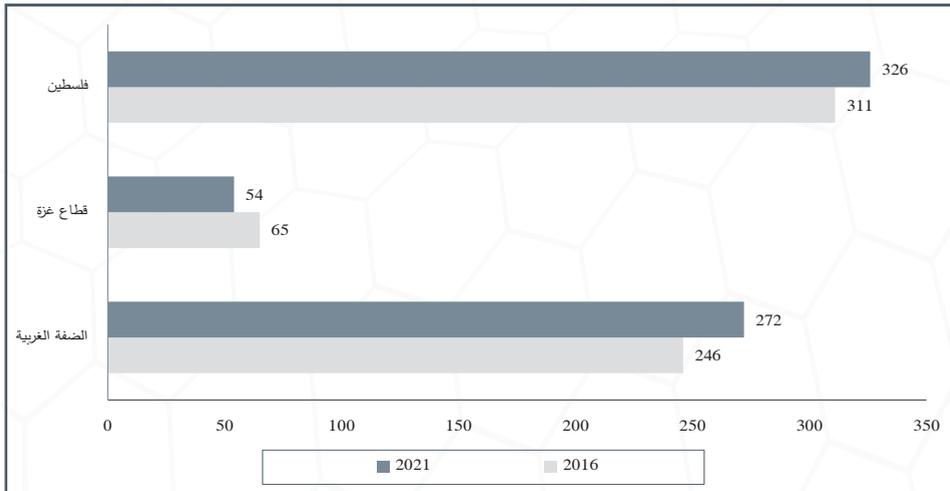
1-2-5 مقارنة إقليمية لمؤشرات الوصول لخدمات مؤسسات التمويل الصغير

بلغ عدد مؤسسات التمويل الصغير لكل مائة ألف بالغ حوالي 6 في مصر وقريب منها في المغرب، بينما كانت النسبة بحدود 3 في الأردن، وقريبة منها في فلسطين، و2 في تونس كما يعرض جدول 5-15. أما عدد المقترضين من هذه المؤسسات لكل ألف بالغ، فكان الأعلى في الأردن بمعدل حوالي 59 مقترضاً، ثم مصر وتونس بحوالي 50 مقترضاً، أما في فلسطين فلم يزد العدد على 24.3 مقترض كما يعرض الجدول 5-16 على التوالي.

3-5 قطاع الصرافة

يبين الجدول 5-17 أن عدد مراكز وفروع الصرافين المسجلة لدى سلطة النقد بلغ 326 مركزاً وفرعاً في نهاية 2021، بواقع 272 في الضفة الغربية، و54 في قطاع غزة. ونما عدد مراكز وفروع الصرافين بنحو 4.8% مقارنة بالعام 2016، نتيجة زيادة بنحو 10.6% في عدد مراكز وفروع الصرافين في الضفة الغربية، وتراجع بنحو 16.9% في قطاع غزة (انظر الشكل 5-8).

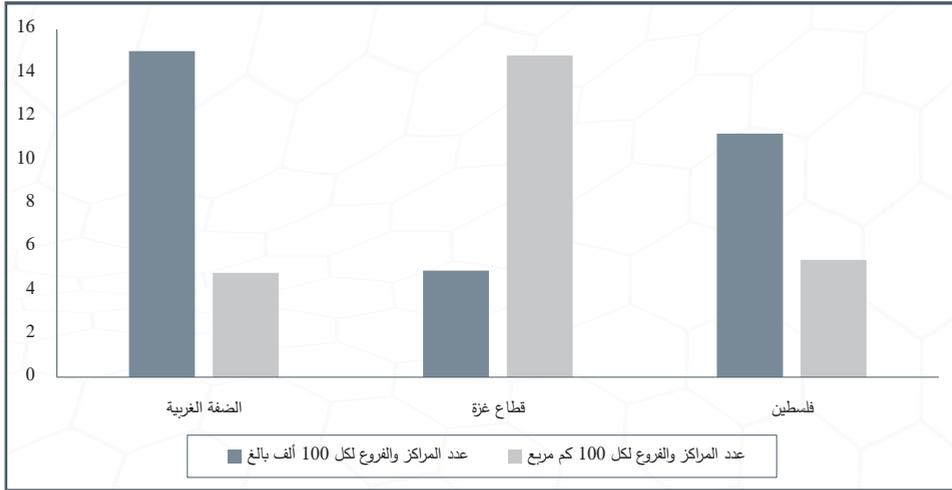
شكل 5-8: التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع الصرافين المسجلين لدى سلطة النقد، 2016 و2021



كما يبين الجدول 5-18 أن عدد الصرافين لكل 100 ألف من الأفراد (18 سنة فأكبر) بلغ نحو 11.2 مركز وفرع العام 2021، كما بلغ 5.4 مركز وفرع لكل 100 كيلومتر مربع في 2021.

تشمل الخدمات المالية التي يقدمها قطاع الصرافة بيع وشراء العملات (بالأخص الدولار والدينار والشيكال واليورو) والحوالات المالية الصادرة والواردة. في نهاية العام 2021، بلغت قيمة كل من عمليات شراء وبيع العملات نحو 2.7 مليار دولار لكل منهما، بينما بلغت قيمة الحوالات الصادرة نحو 285.6 مليون دولار، والحوالات الواردة نحو 520.8 مليون دولار (انظر الشكل 5-9).

شكل 5-9: مؤشرات انتشار مراكز وفروع الصرافين المسجلين لدى سلطة النقد حسب المحافظة، 2021



4-5 شركات الدفع الإلكتروني

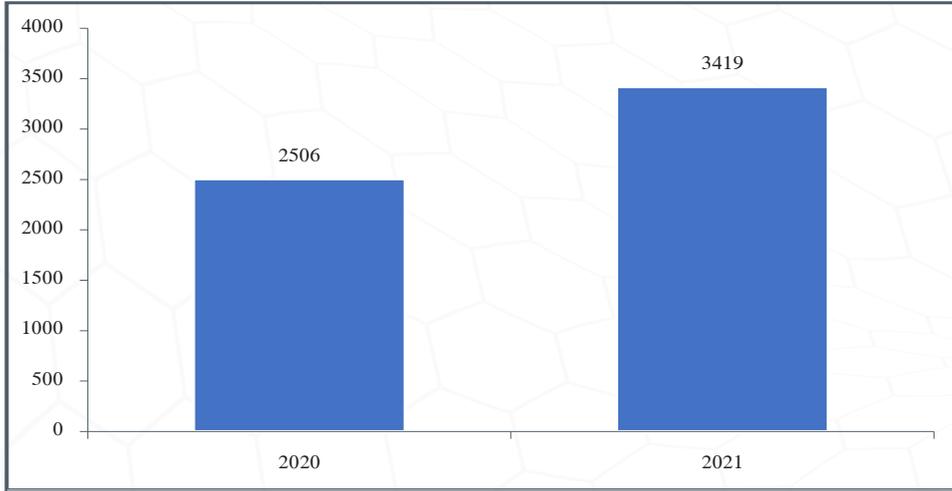
في العام 2020، رخصت سلطة النقد خمس شركات دفع إلكتروني بهدف تعزيز الشمول المالي والوصول لشرائح المجتمع وفئاته كافة، بالأخص الأفراد والشركات التي لا يوجد لديها حسابات بنكية خاصة مع تنامي الطلب على التجارة الإلكترونية نتيجة جائحة كورونا. في نهاية العام 2021، بلغ عدد منافذ وكالات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول 3,419 منفذاً، مقارنة بـ 2,506 منافذ في 2020 (انظر الشكل 5-10).

تظهر البيانات نمواً سريعاً في انتشار شركات الدفع الإلكتروني، بالأخص في محافظتي طوباس (83%) ودير البلح (89%)، إلا أن التركيز الأعلى لهذه المنافذ في محافظات رام الله والخليل وغزة (انظر الجدول 5-10).

تقدم شركات الدفع الإلكتروني العديد من الخدمات التي تساهم في تبني وتعزيز التكنولوجيا المالية في فلسطين مثل المحافظ الإلكترونية، وبطاقات الدفع، ونقاط البيع، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وتظهر بيانات سلطة النقد وجود نحو 227 ألف محفظة إلكترونية قائمة لدى المستخدمين الأفراد في نهاية العام 2021، أي ثلاثة أضعاف عدد المحافظ المسجلة في نهاية العام 2020. أما الأرصدة القائمة للمحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد، فقد نمت بأكثر من أربعة

أضعاف خلال الفترة نفسها لتصل إلى 1.15 مليون دولار في نهاية 2021. يلاحظ من الجدول 20-5 أن محافظة غزة تستحوذ على الحصة الأكبر من حيث عدد وأرصدة المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد مقارنة بباقي المحافظات الفلسطينية.

شكل 5-10: إجمالي عدد منافذ وكلاء تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول المسجلة، 2020 و2021



أما من حيث النوع الاجتماعي، فقد استحوذت النساء على 26.5% من مجمل عدد المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد، و28.7% من قيمتها. بلغ عدد المحافظ الإلكترونية القائمة لغير الأفراد (الشركات والتجار والوكلاء وغيرهم) 7,043 محفظة في نهاية العام 2021، بقيمة إجمالية بلغت نحو 1.4 مليون دولار.

تظهر بيانات سلطة النقد، أيضاً، أنه تم تنفيذ نحو 699 ألف معاملة مالية عبر الهاتف المحمول خلال العام 2021، بلغت قيمتها نحو 55.3 مليون دولار. هذه الأرقام تشير إلى نمو بنحو 370% في عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، و605% في قيمة هذه المعاملات مقارنة بالعام 2020. في العام 2021، استحوذت محافظة غزة على الحصة الأكبر من عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، في حين سجلت محافظة رام الله والبيرة أعلى قيمة معاملات مالية عبر الهاتف المحمول (انظر الجدول 21-5). أيضاً، تشير بيانات سلطة النقد إلى أن النساء نفذن نحو 17.9% من مجمل معاملات الأفراد المالية عبر الهاتف المحمول، و19.5% من قيمة معاملات الأفراد المالية عبر الهاتف المحمول في العام 2021. أما من حيث نوع المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، فقد شكلت السحوبات النقدية نحو 38% من إجمالي قيمة الحركات المنفذة ونحو 9% من عددها، بينما شكلت خدمات تغذية المحفظة الإلكترونية نحو 29% من قيمة الحركات و28% من عددها. شكلت خدمات المدفوعات، التي تشمل تسديد المشتريات والفواتير والأقساط وشحن الرصيد، نحو 20% من قيمة الحركات و51% من عددها، كما شكلت خدمة التحويل بين المحافظ نحو 12% من قيمة الحركات، و11% من عددها.

من حيث المقارنة الإقليمية يعرض الجدول 5-22 عدد الذين يملكون حسابات مالية عبر الهاتف المحمول لكل ألف بالغ، وقد احتلت مصر المرتبة الأعلى بمعدل 366 حساباً لكل ألف شخص، ثم الأردن 242 حساباً، والمغرب 197 حساباً في العام 2021، وأخيراً تونس بحوالي 50 حساباً. وفي فلسطين، بلغ عدد الحسابات تقريبا 70 حساباً لكل ألف بالغ، علما أن نمو هذه الخدمة مرتفع جداً في الدول كافة، نظراً لحدائث دخولها للسوق.

القطاع المالي غير المصرفي

5-5 قطاع التأمين

يتم تقديم معظم خدمات التأمين بأشكاله المختلفة في فلسطين (تأمين المركبات، تأمين عمال، تأمين صحي، تأمين المسؤولية المدنية، التأمين على الحياة، تأمين الحريق، والتأمين الهندسي، التأمين البحري، تأمينات أخرى) من خلال شركات التأمين الخاصة والخاضعة لرقابة هيئة سوق رأس المال. علاوة على ذلك، يتم تقديم خدمات التأمين الصحي من قبل الحكومة (التأمين الصحي الحكومي)، ومن قبل وكالة الغوث الدولية (الأونروا) للاجئين الفلسطينيين. كما قامت الحكومة الفلسطينية بإنشاء صندوق درء المخاطر والتأمينات الزراعية، لتقديم التعويضات والتأمينات للمزارعين الفلسطينيين، الذي على الرغم من إنشائه في العام 2014، فإنه لم يقدم أي منتج تأميني زراعي متخصص إلى الآن.

5-5-1 شركات التأمين الخاصة

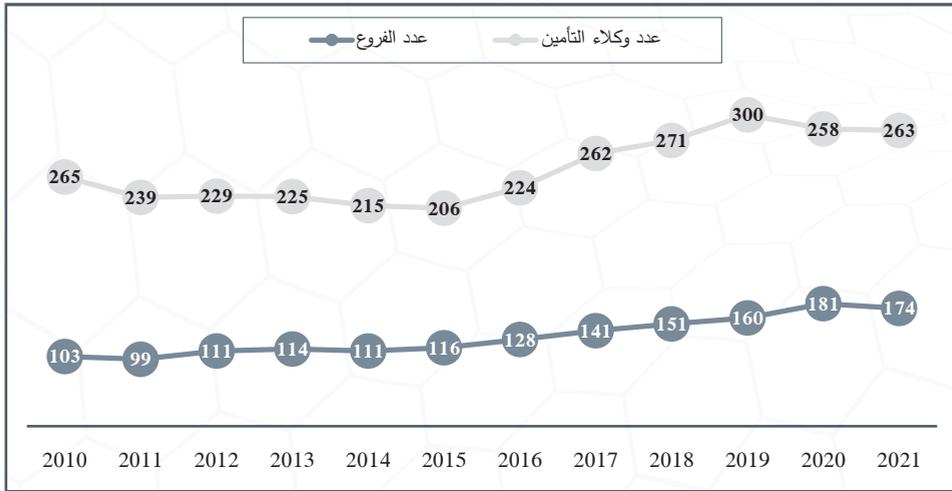
بلغ عدد شركات التأمين في فلسطين مع نهاية العام 2021 عشر شركات، تمارس أعمالها من خلال 174 فرعاً، موزعة على مختلف محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة. وعلى الرغم من الثبات النسبي في عدد شركات التأمين خلال العقد الماضي، فإن عدد فروع ووكلاء التأمين قد تزايد بشكل ملحوظ منذ العام 2015 (انظر الشكل 5-11)، لكن نلاحظ انخفاضاً محدوداً في أعداد الفروع (من 181 فرعاً في العام 2020، إلى 174 فرعاً في العام 2021) ووكلاء التأمين (من 300 وكيل في العام 2019 إلى 263 وكيلاً في العام 2021)، وذلك بفعل جائحة كورونا التي أثرت على الأنشطة الاقتصادية كافة في فلسطين. لكن من المتوقع أن تعاود أنشطة التأمين النمو خلال العام الحالي والأعوام القادمة بفعل عودة شبه كاملة للنشاط الاقتصادي إلى ما كان عليه قبل الجائحة، وأيضاً استجابة للسياسات التي اتخذتها هيئة سوق رأس المال في القطاعات المشرفة عليها من أجل التعافي من جائحة كورونا، أبرزها ما تطرقت إليه استراتيجية الهيئة للسنوات 2021-2025 في برامجها الأساسية، وبخاصة فيما يتعلق بتعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي غير المصرفي، وتوفير البيئة الممكنة لها، ومراجعة وتطوير البيئة التشريعية والتنظيمية لتشجيع ذلك. كما تهدف الاستراتيجية إلى الحفاظ على استدامة القطاعات العاملة تحت إشراف الهيئة، وتعزيز

المصدر: بيانات منشورة على موقع هيئة سوق رأس المال:

<https://www.pcma.ps/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D98%A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D98%A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A7%D9%85%D98%A%D986-2021/>

استقرارها، وبخاصة فيما يتعلق بالعمل الدؤوب على إصدار قانون تأمين جديد، وتطوير البنية التحتية للتأمين متناهي الصغر، وتعزيز حوكمة الشركات،⁸ يضاف إلى ذلك سعي الهيئة المستمر من أجل تعزيز الشمول التأميني والوصول إلى شرائح المجتمع كافة في مختلف أماكن تواجدنا، وهو من الأهداف التي وضعتها هيئة سوق رأس المال نصب عينها في خططها وسياساتها المختلفة. هذا التطور يعكس، أيضاً، سياسات تعزيز الشمول المالي التي قامت بها هيئة سوق رأس المال منذ إطلاق دراسة الشمول المالي الأولى العام 2016، وإطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي 2015-2018 التي تضمنت مجموعة من الأهداف الاستراتيجية لتعزيز الشمول المالي في مختلف القطاعات، وبخاصة قطاع التأمين الذي أشارت الاستراتيجية إلى وجود فرصة لنموه، من خلال زيادة وصول الأفراد إلى الخدمات التأمينية.

شكل 5-11: عدد فروع ووكلاء شركات التأمين في فلسطين، 2010-2021



المصدر: هيئة سوق رأس المال.

على الرغم من الانخفاض الطفيف في العام 2021 بفعل الجائحة (انخفاض بنسبة 2.4% مقارنة بالعام 2020)، فإن قيمة إجمالي الأصول في قطاع التأمين قد نمت من 387.1 مليون دولار العام 2016 إلى 684.2 مليون دولار العام 2020؛ أي بنسبة نمو بلغت حوالي 84%. في العام 2021، شكلت قيمة الأصول في قطاع التأمين نحو 3.7% من الناتج المحلي الإجمالي، لكن بقيت هذه النسبة شبه ثابتة خلال العقد الماضي.

على الرغم من الزيادة الملحوظة في قيمة الأصول بعد العام 2016، فإن نسبة الاستثمارات من إجمالي

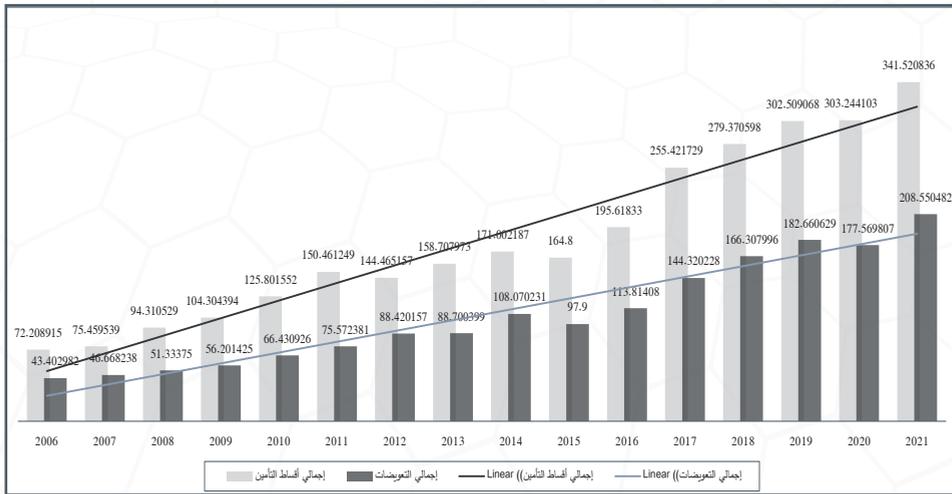
8 المصدر:

<http://www.pcma.ps/wp-content/uploads/2022/09/%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%BA%D8%B7-%D9%87%D9%86%D8%A7.pdf>

الأصول قد تراجعت من 60.4% العام 2010 (حيث بلغت ذروتها) إلى حوالي 37.7% العام 2021. وتجدر الإشارة، هنا، إلى أن الانخفاض في قيمة (وحصة) الاستثمارات من أصول قطاع التأمين قد تراقق مع زيادة ملحوظة في قيمة الاحتياطات الفنية لهذا القطاع، التي ارتفعت من نحو 179.7 مليون دولار في 2016 إلى 343.8 مليون دولار في العام 2021؛ أي بزيادة قدرها 91%. تراكفت هذه الزيادة مع نمو ملحوظ في قيمة التعويضات التي دفعتها شركات التأمين للمؤمنين، وهذا مؤشر على نجاعة سياسات الهيئة الرقابية في تعزيز منانة شركات التأمين واستدامتها وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها التأمينية.

بلغت قيمة إجمالي أقساط التأمين سنة 2021 نحو 342 مليون دولار، فيما بلغت التعويضات نحو 209 ملايين دولار في العام نفسه. يتضح من الشكل 5-12 أدناه النمو الواضح في كل من الأقساط والتعويضات خلال العقد الماضي، ويبين الشكل، أيضاً، تزايد الفجوة بين قيمة الأقساط والتعويضات في السنوات الأخيرة، وبخاصة بعد 2015، التي نمت بمقدار 98% بين الأعوام 2015 و2021، ما يدل على تسارع النمو في قيمة أقساط التأمين التي تحصلها شركات التأمين مقارنة بالنمو في قيمة التعويضات التي تدفعها للمؤمنين.

شكل 5-12: التغير في إجمالي أقساط وتعويضات التأمين (مليون دولار)، 2006-2021

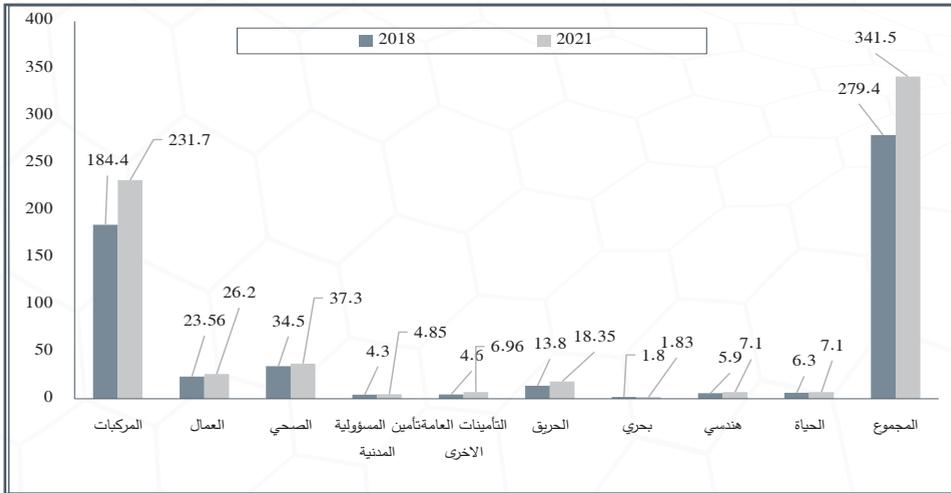


المصدر: بيانات منشورة على موقع هيئة سوق رأس المال.

يبين الجدول 5-23 التغيرات في تركيبة المحفظة التأمينية للسنوات 2018-2021، حسب أنواعها الرئيسية. ويتضح من الجدول أن تأمين المركبات يشكل النسبة الأكبر من مجموع أقساط التأمين خلال هذه الفترة، ويصل إلى ما نسبته 68% من إجمالي المحفظة التأمينية خلال العام 2021 مقارنة بـ 66% العام 2018 (انظر شكل 5-13)، يليه التأمين الصحي الذي انخفض من 12% العام 2018 إلى 11% العام 2021، ثم تأمين العمال الذي حافظ على ثبات نسبته (8%) خلال الفترة نفسها.

يتضح من تحليل مكونات المحفظة التأمينية من منطلق الشمول المالي، أن المكون الأكبر للمحفظة هو لتأمين المركبات، وهو أحد أنواع التأمين الإلزامي، وهذا يشير إلى انخفاض الطلب على أنواع التأمين الأخرى غير الإلزامية، الأمر الذي يؤكد مسح الشمول المالي من جانب الطلب. بالمقابل، تنخفض نسبة تأمين العمال على الرغم من إلزاميته في المادة 116 من قانون العمل الفلسطيني رقم 7 لسنة 2000. هذا ما تؤكد عليه، أيضاً، بيانات مسح القوى العاملة الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني التي تشير إلى أن نسبة العمال (المستخدمين بأجر) الذين يحصلون على تأمين ضد إصابات العمل في العام 2021 قد بلغت نحو 27.3% من إجمالي العمال. تتوزع هذه النسبة على نحو 36.1% في الضفة الغربية، و6.1% في قطاع غزة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022). هذا يعود، بشكل رئيسي، إلى الانتشار الكبير للقطاع غير المنظم في فلسطين، وغياب الرقابة الفاعلة من قبل الجهات ذات الاختصاص، وبخاصة في قطاع غزة.

شكل 5-13: مكونات أقساط المحفظة التأمينية (%) للسنوات 2018 و2021



المصدر: هيئة سوق رأس المال.

5-2 الانتشار الجغرافي لقطاع التأمين في فلسطين

عند النظر إلى التوزيع الجغرافي لقطاع التأمين الخاص على مستوى المحافظات كما هو موضح في الجدول 5-24؛ نلاحظ انخفاضاً واضحاً في المؤشرات الرئيسية في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية، حيث بلغ عدد فروع شركات التأمين المرخصة من قبل الهيئة في قطاع غزة 10 فروع خلال العام 2021، وأصدرت نحو 22 ألف بوليصة تأمين؛ أي ما نسبته 4% فقط من إجمالي بوالص التأمين الصادرة من شركات التأمين المرخصة من قبل الهيئة في العام نفسه. هذا يعود، بشكل رئيسي إلى الأوضاع الاقتصادية والسياسية التي يعاني منها قطاع غزة بفعل الحصار والانقسام، إضافة إلى اعتداءات الاحتلال المتتالية على القطاع، ووجود شركات تأمين غير مرخصة من قبل

هيئة سوق رأس المال في قطاع غزة. أما في الضفة الغربية، فنجد أن أكبر عدد من الفروع موجود في محافظة الخليل (33 فرعاً)، تليها نابلس (30 فرعاً)، في حين أن أقل عدد من الفروع موجود في محافظة طوباس (فرعان). هذا يرتبط، بشكل مباشر، بالتركيبة السكانية في الضفة الغربية، حيث تمثل محافظة الخليل النسبة الأكبر من عدد السكان في الضفة الغربية بنحو 440,692 نسمة في العام 2021، تليها محافظة نابلس بنحو 264,577 نسمة. هذا يشير إلى الجهود التي تقوم بها هيئة سوق رأس المال وشركات التأمين في تسهيل الوصول لخدمات التأمين، وبخاصة أن هناك تبايناً كبيراً بين محافظات الضفة الغربية فيما يخص عدد بوالص التأمين، الذي لا يتناسب مع عدد الفروع المنتشرة. على سبيل المثال، تحتل محافظة رام الله والبيرة المركز الأول بنسبة 30.2% من إجمالي بوالص التأمين، على الرغم من وقوعها رابعاً من حيث إجمالي الفروع بعد كل من محافظات الخليل ونابلس وجنين. أما مدينة الخليل التي تحتل المركز الأول في عدد الفروع، فأصدرت ما نسبته 15.3% من إجمالي البوالص خلال العام 2021، أي نصف عدد بوالص التأمين في محافظة رام الله والبيرة. وأصدرت محافظة أريحا والأغوار أقل عدد من بوالص التأمين، بنسبته 0.9% من إجمالي بوالص التأمين خلال العام نفسه. إن الانتشار الكبير لبوالص التأمين في محافظة رام الله والبيرة ربما يعود إلى أنها تتضمن معظم المؤسسات الحكومية الفلسطينية، والمقر الرئيسي لعدد كبير من الشركات الكبيرة والمؤسسات غير الحكومية المحلية والدولية. إضافة إلى الفروع، تعتمد شركات التأمين في عملها على 263 وكيل ومنتج تأمين و20 وسيط تأمين، ما يعني أن وكلاء التأمين لهم دور مهم في تسويق بوالص التأمين، وبخاصة في المناطق التي ينخفض فيها عدد الفروع والمكاتب.

يبين الجدول 5-25 عدد بوالص التأمين لكل 100,000 من السكان الأفراد (18 سنة فأكبر) حسب المحافظة في 2021. نلاحظ أن محافظة رام الله والبيرة، نالت النسبة الأعلى بما قيمته نحو 83 ألف بوليصة لكل 100 ألف من السكان الأفراد (18 سنة فأكبر). تليها في ذلك محافظة سلفيت بنسبة 75.4 ألف بوليصة لكل 100 ألف من السكان، على الرغم من انخفاض عدد الفروع في هذه المحافظة (4 فروع فقط)، فإن الطلب على المنتجات التأمينية عالي فيها. تليهما بفارق كبير محافظة بيت لحم (نحو 37 ألف بوليصة لكل 100 ألف من الأفراد (18 سنة فأكبر)). من الجدير بالذكر أن عدد بوالص التأمين في محافظتي أريحا والأغوار والقدس منخفض، لتصل نسبة البوالص لكل 100 ألف من الأفراد (18 سنة فأكبر) إلى نحو 15 ألف و4 آلاف بوليصة في العام 2021 على التوالي. في السياق نفسه، نرى انخفاضاً كبيراً في عدد بوالص التأمين في قطاع غزة لكل 100 ألف من السكان الأفراد (18 سنة فأكبر) لتصل إلى نحو ألفي بوليصة، وهو انخفاض كبير إذا ما قارنا هذه النسبة بتلك الإجمالية للضفة الغربية (نحو 29 ألف بوليصة لكل 100 ألف من السكان الأفراد (18 سنة فأكبر)). الانخفاض الكبير في استخدام خدمات التأمين في قطاع غزة، نتج عن الحصار الذي فرضه الاحتلال، ومن المؤكد أن الحروب المتتالية على القطاع، وتردي الأوضاع الاقتصادية، وارتفاع مستويات البطالة، وغيرها من العوامل، ساهمت، أيضاً، في انخفاض الطلب على خدمات التأمين في القطاع، وأضعف أهمية هذا القطاع المحوري لعمل الاقتصاد. يذكر، أيضاً، أن هناك شركات تأمين غير مرخصة من قبل هيئة سوق رأس المال تعمل في قطاع غزة.

3-5-5 الكثافة التأمينية والاختراق التأميني

يعتبر مؤشري الكثافة التأمينية (Insurance Density) والاختراق التأميني (Insurance Penetration) من أبرز المؤشرات التي يتم الاستناد إليها لتحديد مدى انتشار خدمات التأمين بين السكان، كذلك مدى تطور قطاع التأمين في بلد ما. تُعرف الكثافة التأمينية بأنها نسبة إجمالي أقساط التأمين المكتتبة في سنة معينة إلى إجمالي عدد السكان في الدولة لهذه السنة. بينما تُحسب نسبة الاختراق التأميني من خلال إجمالي أقساط التأمين المكتتبة في سنة معينة إلى الناتج المحلي الإجمالي في الدولة لهذه السنة (Vimala and Alamelu, 2018).

بلغت نسبة الاختراق التأميني في فلسطين 2% العام 2021، مقارنة بـ1.26% العام 2015 (انظر الجدول 5-26). أما الكثافة التأمينية فقد ارتفعت نسبتها من 37.1 دولار لكل فرد إلى 68.6 دولار لكل فرد في العام 2021. يشير المؤشران السابقان إلى تطور خدمات التأمين خلال السنوات الأخيرة، ما أدى إلى ارتفاع ملحوظ في انتشار خدمات التأمين، وهو يؤكد ما أشرنا إليه سابقاً في نجاح السياسات التي اتخذتها هيئة سوق رأس المال لتعزيز الشمول المالي، وإلى ضرورة المضي قدماً في تعزيز هذه السياسات وتبني سياسات أخرى خاصة بخدمات التأمين التي تعاني من انخفاض مستويات الشمول المالي.

وفرت نسب الاختراق والكثافة التأمينية مرجعاً عديداً جيداً للمقارنة الدولية، وبالتالي تحديد موقع فلسطين على خارطة التأمين العالمية. على المستوى العالمي، تشير بيانات صادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) لسنة 2020، إلى وجود فجوة كبيرة في نسب الاختراق التأميني بين دول العالم. ففي حين وصلت النسبة إلى حوالي 31% في لوكسمبورغ، وحوالي 14% في جنوب أفريقيا، كانت أقل من 1% في دول أخرى مثل مصر التي بلغت فيها نسبة الاختراق التأميني 0.7% (انظر إلى الجدول 5-27).⁹ وتقترب نسبة الاختراق التأميني والكثافة التأمينية في فلسطين خلال سنة 2021 من معدلها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث بلغت قيمة الاختراق التأميني في هذه المنطقة 72 دولاراً لكل فرد، فيما بلغت نسبة الكثافة التأمينية 2.1% خلال العام نفسه. وعلى الرغم من أن فلسطين بعيدة عن معدل دول منظمة التعاون الاقتصادي الدولي، فإنها ليست بعيدة جداً عن دول نامية مثل تركيا وروسيا وتتفوق على مصر. هذا يؤكد على ضرورة المضي قدماً بتطبيق استراتيجية الشمول المالي (2025-2018)، وتعزيز السياسات الحالية.

على الرغم من أن المؤشرين السابقين يمنحان دلالات حول مدى انتشار خدمات التأمين في بلد ما، فإنه لا يمكن الاعتماد عليهما فقط لتقييم مستوى شمولية خدمات التأمين، إذ إنهما لا يكشفان عن معلومات مفصلة حول ديناميكيات سوق التأمين المحلي، ولا يحددان عدد الأشخاص الذين لديهم تغطية تأمينية، كذلك لا يشيران إلى جودة التغطية وما إذا كانت توفر

9 المصدر: <https://stats.oecd.org/Index.aspx?QueryId=25445>

قيمة للعملاء (IAIS, 2017). لذلك، هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات حول البعد الكيفي لهذه الخدمات، بمعنى مدى ملاءمتها للمستهلكين، ومدى انتشارها بين الفئات ذات الدخل المحدود، وتلك التي في أسفل الهرم السكاني، إضافة إلى أصناف هذا التأمين (إلزامي أو غير إلزامي)، وغيرها من الأبعاد التي يجدر الانتباه إليها لتحديد دور قطاع التأمين في الشمول المالي. وهذا ما سيتم التطرق إليه لاحقاً في تحليل جانب الطلب.

4-5-5 التأمين على الحياة

يهدف التأمين على الحياة إلى توفير مبالغ نقدية تستخدم لدرء خسائر تحقق أخطار الوفاة، أو التوفير في حال الحياة. تظهر أهمية التأمين على الحياة لدوره في مراكمة المدخرات، وتوفير الحماية المادية للشخص ولمن يعولهم من الخسائر التي تترتب من تحقق بعض الأخطار مثل خطر الوفاة، أو خطر المرض، أو غير ذلك. وعلى الرغم من تنوع منتجات التأمين على الحياة، فإنها تنحصر في نمطين أساسيين، الأول يتمثل بتقديم مبلغ محدد أو معاش سنوي للمشارك بعد بلوغه سناً معيناً، أما الثاني فيمنح المستفيدين من الورثة مبلغاً محدداً عند وفاة المؤمن (Luciano and Rossi, 2014).

تظهر أهمية وجود التأمين على الحياة في فلسطين، بشكل خاص، نتيجة لغياب نظام ضمان اجتماعي، ومحدودية خطط وصناديق التقاعد وانحصارها في القطاع العام، وجزء من منشآت القطاع الخاص المنظم، وغيابها شبه التام عن القطاع الخاص غير المنظم الذي ينتشر على نطاق واسع في فلسطين. لذلك، إن من شأن التأمين أن يوفر بديلاً لمراكمة المدخرات لتأمين معيشة المشترك نفسه، أو عائلته (بعد وفاته). وعلى الرغم من ذلك، تنخفض، بشكل كبير، حصة التأمين على الحياة في فلسطين، مشكلة ما نسبته 2% فقط من إجمالي المحفظة التأمينية، أو ما يعادل 7 ملايين دولار في العام 2021 (انظر الجدول 5-23). من الملفت للانتباه أن التأمين على الحياة قد نما بحوالي 12% بين الأعوام 2020 و2021. هذا يؤكد أن هناك فجوة في سوق التأمين على الحياة يمكن استغلالها، ولكن ذلك يتطلب نشر الوعي بين الناس لأهمية هذا النوع من التأمين، ودوره في تعزيز الحماية الاجتماعية للأفراد والأسر على المدى الطويل.

تجدر الإشارة، هنا، إلى أنه، وعلى الرغم من وجود تنوع في أنماط منتجات التأمين على الحياة التي تطرحها شركات التأمين في فلسطين، والتي تتنوع بين إلزامية وغير إلزامية، فإن غالبية بوالص التأمين على الحياة المصدرة التي تم إصدارها تدخل في بند الإلزامية كشرط من شروط الحصول على التسهيلات الائتمانية، وبخاصة قروض الرهن العقاري، وأنواع أخرى من القروض تتجاوز في قيمتها سقفاً معيناً. في هذه الحالة، تتكفل شركة التأمين بسداد باقي مبلغ التسهيل الائتماني للجهة المقرضة في حال وفاة الشخص المقترض. وبالتالي، يمكن القول إن التأمين على الحياة في فلسطين، وعلى الرغم من دوره المهم في تعزيز الشمول المالي في العديد من الدول، فإنه، في المجمل، يقع تحت مظلة التأمينات

الإلزامية في فلسطين، بالمقابل تنخفض حصة منتجات التأمين على الحياة غير الإلزامية، ما يثير التساؤلات عن مدى شمولية قطاع التأمين في فلسطين، بما يتجاوز الطلب على منتجات التأمين الإلزامية إلى تلك غير الإلزامية، التي تهدف إلى زيادة رفاهية الأفراد (مثل التأمين على الحياة) أو إلى تخفيف تأثير الصدمات على الأنشطة الاقتصادية (مثل التأمين الزراعي)، أو حياة الأفراد (التأمين الصحي).

5-5-5 التأمين الصحي

بالعادة، يتم تقديم منتجات التأمين الصحي في فلسطين من قبل ثلاث جهات: شركات التأمين الخاصة، الحكومة (التأمين الحكومي)، تأمين وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، الذي يغطي تكاليف الرعاية الصحية الأولية (وأحياناً الثانوية والثالثية) للاجئين الفلسطينيين. بلغ عدد بطاقات التأمين الصحي الحكومي في 2021 ما مقداره 322 ألف بطاقة. يشكل التأمين الإجباري للموظفين الحكوميين نحو 23.6% من إجمالي البطاقات الصادرة. فيما تعود باقي البطاقات إلى فئات مختلفة تضم الأسرى والمحررين (5.9%)، وزارة التنمية الاجتماعية (15.4%)، أسر الشهداء (1.75%)، التأمين الصحي المجاني الذي يشمل معظم سكان قطاع غزة (6.5%)، إضافة إلى تأمين العاطلين على العمل (وزارة الصحة الفلسطينية، 2022). نلاحظ، هنا، أن طبيعة الفئات التي يغطيها التأمين الصحي الحكومي تضم تلك التي تعيش في المناطق الأكثر تهميشاً (مثل قطاع غزة)، كذلك تلك المعرضة للمخاطر المالية أكثر من غيرها (مثل المستفيدين من تحويلات وزارة التنمية الاجتماعية، والعاطلين عن العمل). هذه الفئات، في العادة، تقع خارج نطاق التوسع في الحصة السوقية لشركات التأمين الخاصة. من ناحية أخرى، وعلى الرغم من الدور الذي يلعبه التأمين الصحي الحكومي في زيادة الاشتغال التأميني لهذه الفئات، فإن العديد من الشكوك تُثار حول مدى قدرة هذا النوع من التأمين على تلبية الطلب المتزايد على الخدمات الصحية من قبل المؤمنين، كذلك مدى القدرة على تطبيقه على نحو شامل في فلسطين، وبخاصة أن العوائد المالية من أقساط التأمين (318 مليون شيكل للعام 2021) بالكاد تغطي 10% من إجمالي الإنفاق الصحي الحكومي (فلاح البيطاوي وآخرون، 2020).

عند تحليل المستفيدين من خدمات التأمين الصحي المقدم من شركات التأمين الخاصة، نجد أن الشريحة الأكبر من المؤمنين هم من الشركات في القطاع الخاص، ومؤسسات المجتمع المدني، الذين يقومون بتأمين موظفيهم وعائلاتهم. فيما تنخفض حصة بوالص التأمين الصحي الخاص التي يتم بيعها مباشرة للأفراد، وذلك نظراً لارتفاع تكلفة التأمين الصحي الخاص مقارنة بالتأمينات الصحية الأخرى (كالحكومي ووكالة الغوث)، هذا على الرغم من المزايا النسبية التي يوفرها التأمين الخاص مقارنة بالتأمين الحكومي أو المقدم من قبل وكالة الغوث، من خلال تغطيته للعلاج في أغلب المستشفيات والعيادات الخاصة التي تتميز بنوعية الخدمات الطبية التي تقدمها. تجدر الإشارة، هنا، إلى أنه على الرغم من أن نسبة العاملين في القطاع الخاص تبلغ حوالي 66% من إجمالي العاملين في العام 2021 (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022)، فإن بيانات الجهاز المركزي للإحصاء

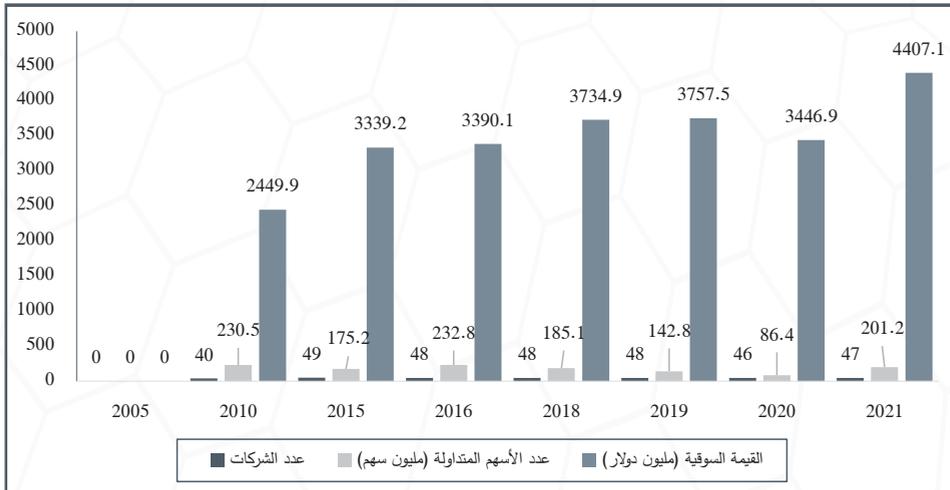
اللسطيني تشير إلى أن نسبة المستخدمين بأجر الذين يحصلون على تأمين صحي خاص بتغطية كاملة أو جزئية، بلغت فقط 19.2% في فلسطين (26.3% في الضفة الغربية، و1.8% في قطاع غزة) من إجمالي العاملين بأجر في القطاع الخاص (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022). هذا يعود، بشكل رئيسي، إلى الانتشار الكبير للقطاع غير الرسمي في فلسطين، الذي، في العادة، لا تلتزم فيها الشركات ببنود قانون العمل الفلسطيني من ناحية الإجازات، وإصابات العمل، وغيرها من البنود الإلزامية في القانون، ولا تقدم أي تأمين صحي أيضاً، وذلك يدل على ضعف دور الجهات الرقابية على منشآت الأعمال الخاصة في فلسطين وبشكل خاص في قطاع غزة.

6-5 قطاع الأوراق المالية

يلعب قطاع الأوراق المالية، بمكوناته المختلفة (أسواق الأوراق المالية، والشركات المصدرة للأوراق المالية، وشركات الوساطة المالية، والمستثمرين، وأصحاب المهن المالية ذات العلاقة)، دوراً كبيراً في حشد المدخرات وتحويلها إلى استثمارات، ما من شأنه تسريع النمو الاقتصادي. في فلسطين، نشأ قطاع الأوراق المالية سنة 1995 من خلال تأسيس سوق فلسطين للأوراق المالية، الذي بقي تحت رقابة وزارة المالية الفلسطينية حتى العام 2005، حيث تم الإشراف عليه من قبل هيئة الأوراق المالية والبورصة، بموجب قانون هيئة سوق رأس المال رقم 13 لسنة 2004، وقانون الأوراق المالية رقم 12 العام نفسه.

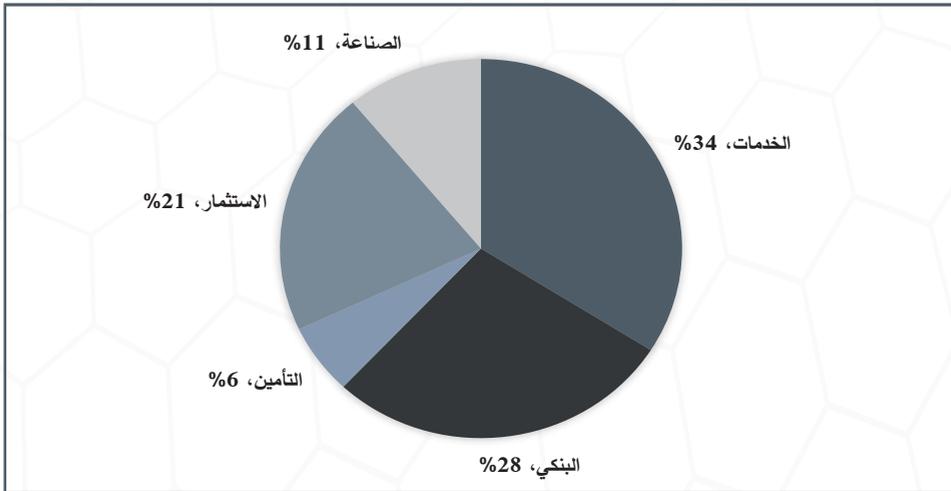
بلغ عدد شركات الوساطة المالية في فلسطين 8 شركات حتى الربع الثالث من العام 2022، فيما بلغ عدد الشركات المسجلة والمتداولة في بورصة فلسطين 47 شركة للفترة نفسها، مقارنة بـ 28 شركة في العام 2005 (انظر الشكل 14-5).

شكل 14-5: مؤشرات مختارة من بورصة فلسطين لعدد من السنوات المختارة



يبين الجدول 5-28 المؤشرات الرئيسية لبورصة فلسطين. ويتضح من الجدول أن أكبر عدد من الأسهم تم تداوله بالبورصة كان خلال العام 2005 (369.5 مليون سهم)، بقيمة سوقية بلغت أعلاها عند حوالي 4,457 مليون دولار. بدأت أعداد الأسهم المتداولة وقيمتها السوقية بالتناقص في السنوات اللاحقة حتى وصل عدد الأسهم المتداولة نحو 86.4 مليون سهم العام 2020 بقيمة سوقية بلغت 3446.9 مليون دولار. لعل الانخفاض الكبير في عدد الأسهم المتداولة خلال العام 2020، يعود إلى انعكاسات جائحة كورونا وما تبعها من مخاوف لدى المستثمرين، ولجوءهم إلى الادخار للتحوط ضد الأخطار المستقبلية غير المتوقعة، هذا على الرغم من الإجراءات التي اتخذتها هيئة سوق رأس المال وبورصة فلسطين، للحد من تبعات الجائحة على سوق الأسهم. عاد النشاط إلى السوق مجدداً العام 2021، حيث وصل عدد الأسهم المتداولة حوالي 201.2 مليون سهم، بنمو مقداره 132% عما كانت عليه في العام 2020، مع قيمة سوقية بلغت حوالي 4,407 ملايين دولار (نمو مقداره حوالي 28% مقارنة بالعام 2020). وعلى الرغم من التحسن، فإن متابعة مؤشر الأسعار في البورصة يدل على تواصل انخفاض توقعات المستثمرين وتحفظهم (بالتالي انخفاض الطلب) كإحدى التبعات السلبية للجائحة وللظروف الاقتصادية العالمية التي تليها، وهو ما يمكن ملاحظته من مؤشر قيمة التداول كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي في 2020، التي بلغت 1.22%، وهي أقل من قيمتها في السنة السابقة (نحو 1.66% في 2019)، والسنة اللاحقة (2.32% في العام 2021) كما هو موضح في الجدول 5-29. كما يعرض الشكل 5-15 لحصة القطاعات المختلفة من إجمالي القيمة السوقية في بورصة فلسطين في العام 2021.

شكل 5-15: حصة القطاعات الاقتصادية من إجمالي القيمة السوقية في بورصة فلسطين، 2021



تشير نتائج العديد من الدراسات إلى وجود علاقة سلبية بين الادخار المصرفي والاستثمار، بما فيها الاستثمار في الأسهم. بالعادة، عندما يستخدم الأفراد حساباتهم المصرفية لأغراض الادخار، فمن غير المرجح أن يستثمروا في أسواق الأوراق المالية؛ ذلك أن الاحتفاظ بحسابات التوفير يوفر المرونة

والسهولة للأفراد للوصول إلى أموالهم مقارنة بسوق الأوراق المالية، وبخاصة في حال استثمارهم بالأوراق المالية ذات السيولة القليلة. بالتالي، يُنظر إلى الادخار في النظام المصرفي (حسابات التوفير، وودائع بأشكالها) والاستثمار في الأسهم على أنهما بدائل، فقد يفضل الأفراد الاحتفاظ بأموال سائلة في المدخرات بدلاً من الاستثمار في الأوراق المالية ذات المخاطرة الأعلى (Amidu et al., 2021).

يُظهر تحليل الادخار في الجهاز المصرفي الزيادة في أعداد حسابات التوفير والودائع، كذلك في قيمة الأموال المحفوظة فيها. إن هذه الزيادة في الادخار دون إيجاد قنوات لاستثمارها من شأنه أن يعطي مؤشراً سلبياً، حيث إن عزوف المدخرين عن تقبل مخاطرة أعلى (من خلال الاستثمار في الأوراق المالية) مقارنة بمجرد وضع أموالهم في حسابات التوفير وودائع ذات فائدة قليلة (أو معدومة في حال حسابات التوفير) من شأنه أن يجرهم العديد من الفرص لتنمية أموالهم، بالتالي زيادة مدخراتهم.

يبين الجدول 5-29 العديد من مؤشرات الشمول المالي في قطاع الأوراق المالية للسنوات 2019-2021. فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المتعلقة بهذا القطاع، نجد انخفاضاً في عدد منافذ خدمات الوساطة المالية لكل 100,000 من السكان، وتراجعاً خلال الوقت لتصل هذه القيمة إلى 0.43 في العام 2021 مقابل 0.59 في العام 2019، ويعود ذلك إلى انخفاض عدد فروع شركات الوساطة المالية، فبعد أن كان عدد الفروع ثمانية منذ العام 2016 حتى العام 2019، تراجع العدد إلى سبعة فروع في العام 2020 وستة فروع في العام 2021. فيما يتعلق باستخدام الخدمة، بلغت قيمة التداول في سوق الأوراق المالية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي 2.32% في العام 2021، مرتفعة عن 1.6% في العام 2019. بشكل عام، يظهر مؤشر إجمالي عدد حسابات الأوراق المالية النشطة لكل 100,000 من السكان الأفراد (18 سنة فأكثر) معدلاً منخفضاً بشكل كبير، حيث بلغت هذه النسبة 1.4 في 2021، ولم تظهر تغيراً ملحوظاً منذ العام 2019. عديداً، بلغ إجمالي الحسابات المفتوحة في بورصة فلسطين نحو 128 ألف حساب في العام 2021، تشكل الحسابات النشطة منها نحو 36% والباقي خاملاً. كما يظهر الجدول زيادة في العدد الإجمالي للحسابات منذ العام 2020، إلا أن هذا التغير نابع من الزيادة في الحسابات الخاملة بنسبة أكبر من الزيادة في الحسابات النشطة، مما يعكس التراجع في التداول الذي ذكرناه سابقاً. يعود سبب تراجع التداول، وبالتالي زيادة عدد الحسابات الخاملة منذ العام 2020، إلى تأثير جائحة كورونا، وما تبعها من تعليق التداول في بورصة فلسطين خلال الفترة من آذار إلى أيار من العام 2020 كإجراء احترازي لمنع انتشار العدوى، إضافة إلى تراجع الطلب على الأوراق المالية نتيجة تخوفات المستثمرين¹⁰. تجدر الإشارة، هنا، إلى أن نسبة الحسابات المفتوحة التي تعود ملكيتها إلى المؤسسات، بلغت نسبتها 2.9% من إجمالي الحسابات المفتوحة، والباقي يعود إلى مستثمرين أفراد¹¹. من منظور النوع الاجتماعي، بلغت نسبة المساهمين الذكور في الشركات المدرجة في البورصة في العام 2021 نحو 56.3%، مقابل 42.6% للإناث، ولم تتغير هذه النسبة منذ العام 2020. بالمقابل، بلغت نسبة الحسابات المفتوحة للذكور في البورصة العام 2021 نحو 63.7% مقابل 33.3% للإناث. من مقارنة هذه النسب،

10 المقصود بالحساب الخامل هو ذلك الذي رصيده صفر، ومضى عام أو أكثر دون التداول من خلاله.

11 المصدر: بيانات غير منشورة من هيئة سوق رأس المال.

يتضح أنه على الرغم من أن عدد الحسابات المفتوحة للذكور في البورصة يبلغ تقريباً ضعف تلك المفتوحة للإناث، فإن عدد المساهمات الإناث مرتفع نسبياً عن نسبة عدد الحسابات للإناث.

من ناحية أخرى، ولأغراض تحليل الشمول المالي في فلسطين، عند النظر إلى نسبة المستثمرين في بورصة فلسطين، فإن التركيز يجب أن ينصب على نصيب المستثمرين المحليين من إجمالي قيمة وعدد الأسهم المستثمرة مقارنة بحملة الجنسية الأجنبية. في نهاية العام 2022، بلغت نسبة المستثمرين الأجانب (أفراد، وشركات، ومؤسسات، ... إلخ) من إجمالي المستثمرين في قطاع الأسهم نحو 6.9%، فيما بلغت نسبة مساهمتهم في ملكية وقيمة الأوراق المالية نحو 33.2% و35.9% على التوالي.¹² هذه النسب تشير إلى ارتفاع نصيب الاستثمار الأجنبي في سوق الأوراق المالية الفلسطيني على الرغم من انخفاض عددهم. بينما نلاحظ توجهاً معاكساً عند تحليل الأمر بالنسبة للمستثمرين المحليين، حيث إن عدداً أكبر من المستثمرين يمتلك عدداً وقيمة أقل (نسبياً) من الأسهم.¹³ ولعل ذلك يتوافق مع كون غالبية المستثمرين في البورصة هم من الأفراد، الذين تنخفض نسبة مساهمتهم بإجمالي القيمة السوقية على الرغم من ارتفاع عدد الحسابات التي يمتلكونها، مع ملاحظة أن عدداً كبيراً من المستثمرين الأجانب في بورصة فلسطين هم فلسطينيون يحملون وثائق أجنبية، حيث تحدد جنسية المستثمر حسب الوثيقة التي يحملها عند فتح الحساب.

فيما يتعلق بتحليل قطاع الأوراق المالية حسب الانتشار الجغرافي بين المحافظات، يبين شكل 5-16 توزيع المساهمين في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين حسب المحافظة لسنة 2021، حيث نلاحظ انخفاض حصة قطاع غزة من إجمالي المساهمين ليصل إلى نحو 17%، مقابل 83% في الضفة الغربية. أما في الضفة الغربية، فتضم محافظتا نابلس ورام الله والبيرة نحو 50% من إجمالي المساهمين في الشركات المدرجة، تليهما بفارق كبير محافظة القدس (8.9%) وطولكرم (6.9%). فيما ينخفض عدد المساهمين في محافظات طوباس وأريحا وقلقيلية بشكل كبير. لعل التوزيع الجغرافي للمراكز الرئيسية لشركات الوساطة المالية وفروعها يرتبط بتوزيع أعداد المساهمين. بالنسبة لعدد شركات الوساطة (ثمانى شركات) فتتوزع مقراتها الرئيسية في نابلس (شركتان)، ومحافظة رام الله والبيرة (خمس شركات)، فيما توجد شركة واحدة في قطاع غزة (تحديداً مدينة غزة).

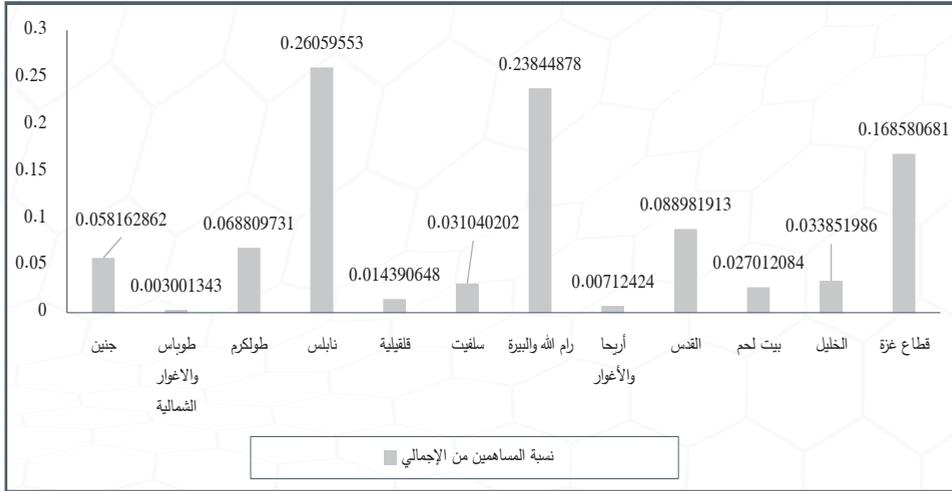
عملت الحكومة الفلسطينية على إرساء القاعدة القانونية لعمليات التأجير التمويلي، من خلال سن "قرار بقانون رقم (6) لسنة 2014 بشأن التأجير التمويلي" الذي هدف إلى تنظيم أعمال التأجير التمويلي، والحفاظ على حقوق أطراف العقود ومصالحهم، وذلك لتحقيق الاستفادة القصوى من نشاط التأجير التمويلي كأداة لتمويل الأصول، إضافة إلى دعم المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم التي لا تمتلك رأسماً كبيراً يساعدها على التطور وتوسيع أعمالها، من خلال تسهيل الحصول على المعدات اللازمة للقيام بعملها. فيما قامت هيئة سوق رأس المال بتطوير البيئة التنظيمية لهذا القطاع، من

12 <https://www.pex.ps/eyJDT05UUKVTSUQI0iI50CIskITQ09OVCI6ZmFsc2UsIkxBtkdJRCI6ljc4liwiTUFJTIB-BUkVOVEIEIjzMDIsIk1FTIVJRCl6NDI3LCJQVJFTIRJCI6NDIzLCJSRVFJRCI6MjBj9>

http://www.pipa.ps/ar_page.php?id272=a5dy2566749Y272a5d

خلال إصدار العديد من التعليمات للرقابة على وترخيص شركات التأجير التمويلي في العام 2016. كما عملت الهيئة خلال العام 2021 على تصنيف بيانات عقود التأجير التمويلي التي تم تسجيلها على النظام الإلكتروني، وإضافة بنود جديدة، بهدف تطوير عملية تبادل البيانات بين الجهات ذات العلاقة بهذا القطاع.

شكل 5-16: نسبة المساهمين في الشركات المدرجة في البورصة حسب المحافظة، 2021



المصدر: بيانات غير منشورة من هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

7-5 قطاع التأجير التمويلي

بلغ عدد شركات التأجير التمويلي في فلسطين 9 شركات سنة 2021، حيث انخفض عددها من 14 شركة في العام 2017 (انظر الجدول 5-30). على الرغم من ذلك، فقد ارتفعت أعداد عقود التأجير التمويلي وقيمتها منذ العام 2017. يبين الجدول 5-30 تزايد عدد عقود التأجير في الفترة 2017-2019، ثم انخفاض عددها بشكل كبير في العام 2020 نتيجة جائحة كورونا، ليعود للارتفاع مجدداً في العام 2021، حيث نلاحظ نمواً كبيراً في العام 2021 في قيمة عقود التأجير التمويلي في العام 2021 لتفوق مستوياتها خلال الجائحة وقبلها.

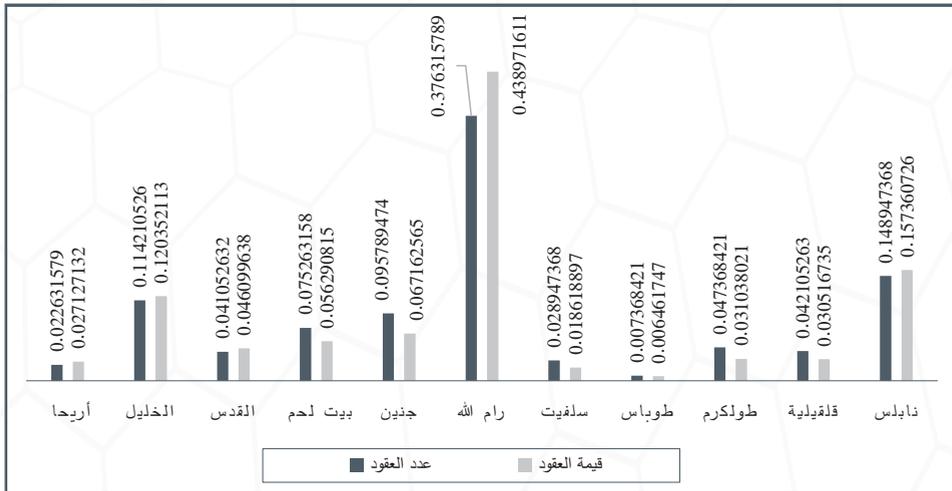
على الرغم من التوسع في نشاط شركات التأجير التمويلي خلال السنوات الماضية، فإنه يجب النظر إلى مدى انتشار خدمات هذا القطاع بين السكان لقياس مدى مساهمته في تحقيق الشمول المالي. يبين الجدول 5-31 بعض مؤشرات الوصول والاستخدام لخدمات التأجير التمويلي، حيث يتضح منها انخفاض نسبة عدد الشركات وعدد العقود لكل 100,000 من السكان الأفراد (18 سنة فأكثر) خلال السنوات الماضية. كما تنخفض قيمة هذه العقود من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي بشكل ملحوظ، حيث بلغت هذه النسبة 0.6% في العام 2021. علاوة على ذلك، تشير البيانات إلى أنه وعلى الرغم من أن غالبية عملاء شركات التأجير التمويلي هم من الأفراد (نحو 80% في العام 2021 مقابل 20% شركات)، فإن

حصة الأفراد من قيمة إجمالي العقود تكاد تقارب حصة الشركات (نحو 54% من قيمة العقود تعود إلى الأفراد مقابل 46% للشركات في العام 2021)، حيث إن الشركات تدخل في عقود التأجير التمويلي لشراء الأصول الإنتاجية، التي تكون، بالعادة، أكثر تكلفة إذا ما قورنت بالأصول التي يسعى الأفراد إلى امتلاكها، والتي تميل إلى الطابع الاستهلاكي أكثر منه الإنتاجي. لعل هذا الانخفاض نابع من كون هذا القطاع ما زال ناشئاً في فلسطين. إلا أن التسارع في النمو في قيمة إجمالي عدد عقود التأجير التمويلي (على الرغم من الانتكاسة خلال جائحة كورونا)، تشير إلى وجود آفاق للنمو في هذا القطاع.

تجدر الإشارة، هنا، إلى أن عقود التأجير التمويلي في فلسطين تنقسم إلى نوعين أساسيين: عقود التأجير التمويلي المنتهي بخيار الشراء، وعقود التأجير التمويلي المنتهي بالتخليك، حيث يعطى النوع الأول للمستأجر الخيار إما بإرجاع الأصل للشركة وإما شرائه عند انتهاء مدة العقد، فيما يعطى النوع اللاحق الحق للمستأجر بتملك الأصل بمجرد انتهاء مدة العقد. ويعتبر النوع الثاني هو السائد لدى شركات التأجير التمويلي الإسلامي.

عند النظر إلى توزيع عقود التأجير التمويلي على المحافظات في العام 2021، نرى أن محافظة رام الله والبيرة تستحوذ على أكبر نسبة من عقود التأجير التمويلي (37.6% من إجمالي العقود)، تليها بفارق كبير محافظة نابلس (14.9%)، ثم محافظتا الخليل وجنين بنسبة 11.4% و 9.6% على التوالي. فيما امتلكت محافظتا طوباس وأريحا أقل نسبة من هذه العقود؛ أي نحو 0.7% و 2.3% على التوالي، وذلك على الرغم من كون هاتين المحافظتين زراعتين، بالتالي يحتاج النشاط الزراعي هناك إلى تمويل لامتلاك أو استئجار المعدات الإنتاجية اللازمة، ما يظهر وجود خلل في مواءمة العرض من منتجات التأجير التمويلي، والطلب (الحالي والكامن) على هذه المنتجات في هذه المحافظات، بالشكل الذي يشير إلى وجود قصور في عملية الترويج والتسويق في المحافظات الأقل حظاً من هذه العقود. كما نلاحظ غياباً شبيه كامل لسوق قطاع غزة من نطاق عمل شركات التأجير التمويلي في العام 2021 (انظر الشكل 17-5).

شكل 17-5: توزيع قيمة وعدد عقود التأجير التمويلي بين محافظات الضفة الغربية، 2021



المصدر: بيانات منشورة على موقع هيئة سوق رأس المال.

في السياق نفسه، تشكل المركبات المخصصة للاستهلاك الشخصي القسم الأكبر من الأصول التي يتم تأجيرها في فلسطين (73.7% من إجمالي العقود في العام 2021)، الأمر الذي يحد من الدور المتوقع للتأجير التمويلي في تمويل المشاريع والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs)، كذلك يحد من دوره في تنمية القطاعات الاقتصادية الاستراتيجية الزراعية. على سبيل المثال، ينخفض عدد عقود التأجير التمويلي للمشاريع الزراعية، وبخاصة أصحاب الحيازات الزراعية الصغيرة، ولعل ذلك عائد إلى مشكلة موازنة العرض-الطلب، نتيجة قصور في تسويق هذه المنتجات والترويج لها، إضافة إلى الاعتماد على مصادر التمويل غير الرسمية في القطاع الزراعي في كثير من الأحيان (مثل استئجار المعدات الزراعية من مزارعين آخرين في المنطقة نفسها، بدلاً من الحصول عليها من خلال شركات التأجير التمويلي) (Abdelkarim et al, 2020). يمكن القول إنه على الرغم من زيادة نشاط الشركات في قطاع التأجير التمويلي في فلسطين في السنوات الأخيرة، فإن معدل انتشار خدماته لا يزال منخفضاً مقارنة بعدد السكان، وبخاصة أنه يوفر بديلاً للفئات التي يتم إقصاءها من الإقراض المصرفي لارتفاع درجة المخاطرة. إذ يقدم التأجير التمويلي حلاً لهذه المعضلة، من خلال تضمين الأصل الذي يتم شراؤه وتأجيره. بالتالي، يمكن القول إن سوق التأجير التمويلي في فلسطين لا يزال ناشئاً وقليل الانتشار، سواء بين الأفراد أو الشركات.

8-5 قطاع تمويل الرهن العقاري

ظهرت الحاجة إلى قطاع تمويل الرهن العقاري في فلسطين في العقدين الماضيين نتيجة لأسباب عدة، منها الزيادة الكبيرة في نشاط القطاع العقاري في فلسطين، وبخاصة فيما يتعلق بالعقارات المخصصة لأغراض الإسكان، وما ترافق مع هذا التوسع من زيادة الطلب على العقارات، وبخاصة مع الزيادة الملحوظة في النمو السكاني. ونظراً لمحدودية دخل المواطنين الفلسطينيين بالمجمل، وارتفاع أسعار العقارات؛ تنخفض فرص المواطنين في تمويل العقار من خلال مصادر ذاتية. ومن هنا برزت أهمية وجود منتجات لتمويل المواطنين في شراء العقارات المرغوبة بما يتناسب مع محدودية دخلهم، من خلال منح قروض شراء العقار مقابل رهن العقار لصالح المقرض (وهي بالعادة قروض طويلة الأجل).

بلغ عدد شركات الرهن العقاري في فلسطين شركتين خلال العام 2022، إحداهما تابعة للأخرى.¹⁴ تمارس هاتان الشركتان نشاطهما في السوق الثانوي لقطاع الرهن العقاري؛ بمعنى أن قروض الرهن العقاري يتم منحها للعملاء بالأساس من قبل البنوك الفلسطينية، التجارية والإسلامية (السوق الأولي)، في حين تقوم شركات الرهن العقاري؛ إما بإعادة تمويل القروض الصادرة عن البنوك، و/ أو التأمين ضد مخاطر الائتمان لدى البنوك.¹⁵ إذاً، دور هذه الشركات هو توفير السيولة للمصارف،

14 تعد شركة تمويل الرهن العقاري الفلسطينية تابعة لشركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري، بصفتها الذراع التمويلية لها.

15 <https://www.pcma.ps/%d8%aa%d9%85%d9%88%d9%8a%d9%84-%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%87%d986-%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%82%d8%a7%d8%b1%d98%a/>

من خلال إعادة تمويل القروض العقارية التي قدمتها هذه المصارف، ولكن لأن المصارف الفلسطينية امتلكت خلال السنوات السابقة سيولة مرتفعة، ولم تحتج إلى تسهيل قروضها العقارية، فإن عمليات الرهن العقاري لم تتطور، بشكل كبير، خلال السنوات الماضية. يجب الإشارة، هنا، إلى أنه في ظل الظروف الأخيرة التي يمر بها الاقتصاد العالمي، والارتفاعات على أسعار الفوائد، بما فيها الفوائد على القروض السكنية المحلية، زادت تكلفة تمويل قروض الرهن العقاري على البنوك، ما من شأنه أن يفتح المجال أمام شركتي الرهن العقاري لاستئناف نشاطهما في إعادة تمويل القروض البنكية.¹⁶

مكون آخر لقطاع الرهن العقاري وهم المخمنون العقاريون. بلغ عدد المخمنين العقاريين المعتمدين من قبل هيئة سوق رأس المال الفلسطينية سنة 2022 نحو 60 مخمناً عقارياً، حيث تنظم الهيئة عملهم من خلال تعليمات خاصة، تضمن معايير محدودة يجب توفرها بالمخمن العقاري نفسه، وفي تقارير التخمين الصادرة عنه. بهدف تنظيم عملهم بما يضمن الحد من مخاطر الائتمان التي يمكن أن تواجه الجهات المقرضة، والمصاحبة للتخمين الخاطئ وغير الدقيق لقيمة العقارات.

16 المصدر:

http://www.pcma.ps/ereport_post/%d9%82%d8%b7%d8%a7%d8%b9%d8%a7%d8%aa-%d8%b3%d9%88%d9%82-%d8%b1%d8%a3%d8%b3-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%82%d8%b7%d8%a7%d8%b9-%d8%aa%d9%85%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%87%d9%86-%d8%a7%d9%84%d8%b9%d9%82%d8%a7%d8%b1%d9%8a/%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%b9%d8%b1%d9%88%a%d9%81-%d8%a8%d8%a7%d9%84%d9%82%d8%b7%d8%a7%d8%b9/#

الفصل السادس

مستوى الوصول إلى الخدمات المالية وامتلاكها

ما هي نسبة الوصول أو ملكية الخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية؟ وما هي خصائصهم الديموغرافية؟ ومن هي الفئات المقصاة أو الأقل امتلاكاً لهذه الخدمات؟ هذا ما سيحاول هذا الفصل من التقرير الإجابة عنه. سيتم تحليل خدمات القطاعات الخاضعة لإشراف سلطة النقد أولاً، ثم القطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال، ثم يستعرض الفصل مدى انتشار ملكية أكثر من خدمة أو منتج مالي، ونتائج الوصول إلى خدمات التأمين بأنواعه المختلفة، وأخيراً سيناقد نتائج الوصول إلى الخدمات المالية الأخرى التي لا تقع تحت إشراف سلطة النقد أو هيئة سوق رأس المال.

1-6 الوصول إلى خدمات القطاعات الخاضعة لإشراف سلطة النقد الفلسطينية

يعرض الجدول 6-1 نتائج المسح الميداني المتعلقة بنسبة استخدام السكان للخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية التي تعمل تحت إشراف سلطة النقد، كما يقارن نتائج المسح الحالي بنتائج المسح السابق في العام 2015.

تظهر النتائج على مستوى فلسطين ارتفاعاً ملحوظاً في نسب استخدام المنتجات والخدمات المالية التي تمثل أدوات الادخار أو لإدارة السيولة؛ مثل الحسابات البنكية بأنواعها المختلفة مقارنة مع العام 2015. هذا النمو يمكن تفسيره بمجموعة من العوامل، فهو يعكس جزئياً النمو الطبيعي في الطلب على مثل هذه الخدمات نتيجة للنمو السكاني. أيضاً، استخدام هذه الحسابات يعتبر شرطاً للوصول إلى الخدمات المصرفية الأخرى والمستحدثة منها، كالبطاقات المصرفية، والخدمات عبر الإنترنت، وعبر الهاتف المحمول، ونقاط البيع. أيضاً، قامت سلطة النقد، خلال السنوات الأخيرة، باتخاذ مجموعة من الخطوات المهمة لتعزيز الشمول المالي، أبرزها تطوير الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين (2018-2025). تضمنت الاستراتيجية مجموعة من الأهداف والسياسات الخاصة بتعزيز الخدمات المالية لدى الفئات الفقيرة ومحدودي الدخل، وبخاصة النساء، إضافة إلى المؤسسات، وتحديدًا متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وتعزيز وسائل الدفع الإلكتروني، وأدوات التكنولوجيا المالية الأخرى. أخيراً، ازدادت الحاجة إلى هذه الحسابات كأوعية ادخارية بسبب ميل المواطنين إلى الاحتفاظ بالسيولة في السنوات الأخيرة، وعزوفهم عن الاستثمار بسبب ظروف عدم التأكد على المستويين المحلي والعالمي، التي تفاقمت بعد جائحة كورونا وتبعاتها الاقتصادية، إضافة إلى الحرب الأوكرانية، هذا عدا عن عدم الاستقرار السياسي محلياً. ومما يؤكد التأثيرات السلبية لظروف عدم التأكد على مستويات الوصول إلى الخدمات المالية، ذلك الانخفاض الذي ظهر في نتائج الوصول إلى المنتجات الائتمانية عموماً؛ سواء أكانت قروضاً مصرفية أم من مؤسسات تمويل متخصصة أم تمويلاً بالمراحة أو الإجارة مقارنة بالعام 2015، والذي يعكس، بشكل واضح، تخوفات المواطنين من المستقبل في ظل الأزمات المحلية والعالمية، حيث يحجم المستثمرون

عن استثمار أموالهم ويحجم المستهلكون عن شراء السلع المعمرة أو سلع الرفاهية، وبالتالي يقل الطلب على الائتمان في ظل ظروف عدم التأكد التي يعيشونها.

تظهر نتائج المسح الميداني أن نسبة من لديهم حساب جارٍ بلغت 29.3%، بزيادة مقدارها 6.6 نقطة مئوية عن العام 2015. أما نسبة من لديهم حساب توفير فبلغت 11.8%، بزيادة مقدارها 2.6 نقطة مئوية عن العام 2015. فيما بلغت نسبة من يمتلكون حساباً بنكياً مشتركاً حوالي 3.5%، ونسبة من يحملون بطاقة صراف آلي 26.6%. أيضاً، بلغت نسبة من يستخدم بطاقة الائتمان 5.7%، بزيادة مقدارها 1.3 نقطة مئوية مقارنة بالعام 2015.

فيما يتعلق باستخدام خدمات التكنولوجيا المالية، أشارت البيانات إلى أن 11.3% يستخدمون الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، بينما يستخدم 7.4% الخدمات البنكية عبر متصفح الإنترنت، فيما يدفع 6.7% الفواتير عبر الإنترنت. في السياق ذاته، يستخدم 12.6% نقطة البيع الإلكترونية، و3.3% يستخدمون المحفظة الإلكترونية (مثال: جوال بي-بال بي-مالتشات).

أيضاً، 14.9% يحصلون على خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة. أما تحويل الأموال عبر ويسترن يونيون، أو مونيغرام، أو المصارف، أو غيرها من الوسائل، فبلغت نسبته 4%، واستخدام الشيكات المصرفية ارتفع بمقدار 0.5 نقطة مئوية عن العام 2015، حيث وصل إلى 8.3% العام 2022. أخيراً من يقوم باستخدام خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة، فقد بلغت نسبتهم 0.2%.

أما بخصوص المنتجات الائتمانية، فقد انخفضت نسبة القروض من المصارف من 5.1% العام 2015 إلى 3.5% العام 2022. أيضاً الإجارة المنتهية بالتملك من خلال البنوك الإسلامية ارتفعت بمقدار 0.12 نقطة مئوية عن العام 2015 لتصل إلى 0.2%، والتمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة انخفض بمقدار 0.06 نقطة مئوية ليصل إلى 0.4% مقارنة بـ 0.46% العام 2015.

النتائج على مستوى المنطقة الجغرافية

نلاحظ عند مقارنة نسب الوصول إلى الخدمات المالية على مستوى المنطقة في الجدول 6-1، أن هناك فجوة كبيرة لصالح الضفة الغربية في معظم الخدمات التي تستخدم كأدوات ادّخار أو دفع أو تعاملات، أما في الخدمات الائتمانية، فإن قطاع غزة يتفوق في نسبة استخدام السحب على المكشوف من البنوك، والقروض من مؤسسة إقراض متخصصة، والتمويل بصيغة المرابحة والمضاربة. يبدو أن هذا التوجه ليس حديثاً، بل كان موجوداً في العام 2015 بالنسبة للقروض المصرفية والتمويلات بالصيغ الإسلامية. هذه الفوارق تعكس احتياجات مختلفة للأفراد بين المنطقتين، ففي قطاع غزة، حيث معدلات الفقر أعلى، ومعدل دخل الفرد أقل، وذلك نتيجة الحصار مقارنة مع الضفة الغربية، أصبح السكان أكثر حاجة للحصول على التمويل، بينما احتياجاتهم للأدوات الادخارية أو أدوات الدفع تصبح أقل. أيضاً، تنعكس طبيعة المجتمع المحافظ في غزة على نسبة استخدام أدوات التمويل الإسلامي، حيث ظهرت أعلى مقارنة بالضفة الغربية.

من حيث استخدام الحسابات الجارية، فالنسبة في الضفة الغربية ضعفتها في قطاع غزة، بواقع 36.31% (26.2% في العام 2015) من سكان الضفة الغربية الأفراد (18 سنة فأكبر)، مقابل 18.04% (16.5% في 2015) في قطاع غزة. يبدو أن تداعيات الحصار المفروض على القطاع قد انعكست سلباً على قدرة الأفراد للتعامل مع الحسابات الجارية، ما جعل نموها محدوداً مقارنة بالنمو الكبير في الضفة الغربية خلال الفترة نفسها، وبخاصة مع نسب الفقر والبطالة العالية وعدم قدرة القطاع الخاص على خلق فرص عمل في قطاع غزة بالتحديد.

بالنسبة إلى حساب التوفير، بلغت نسبة استخدامه في الضفة الغربية 16.25% (13.1% في العام 2015)، أما في قطاع غزة، فبلغت النسبة 4.68% (2.3% في 2015)، فيما بلغت نسبة من يستخدمون حساب بنكي مشترك 5.06% في الضفة الغربية مقابل 0.92% في قطاع غزة.

انخفضت نسبة من يستخدمون وديعة مصرفية من 1.4% العام 2015 إلى 0.9% العام 2022 في الضفة الغربية، ومن 0.6% العام 2015 إلى 0.57% العام 2022 في قطاع غزة. ربما أن معدلات الفائدة المنخفضة على هذه الودائع هي السبب في الانخفاض المستمر لاستخدامها، يضاف إلى العامل الديني حيث تحرم الفائدة على الودائع في الإسلام، وهو ما يفسر زيادة نسبة استخدام الودائع المصرفية في المصارف الإسلامية التي ارتفعت نسبتها في الضفة الغربية من 0.4% في العام 2015 إلى 0.45% العام 2022، ومن 0% العام 2015 إلى 0.29% العام 2022 في قطاع غزة.

بلغت نسبة من يحملون بطاقة صراف آلي 34.03% في الضفة الغربية، مقارنة بـ 14.49% في قطاع غزة. فيما ارتفعت نسبة استخدام الشيكات المصرفية بمقدار 1.34 نقطة مئوية في الضفة الغربية، (من 11.4% العام 2015 إلى 12.74% العام 2022). في المقابل، انخفضت نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين يستخدمونها بمقدار 0.34 نقطة مئوية في قطاع غزة، (من 1.5% العام 2015 إلى 1.16% العام 2022).

بالنسبة إلى خدمات التكنولوجيا المالية، بلغت نسبة استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت في الضفة الغربية 9.56%، مقابل ما نسبته 3.93% في قطاع غزة. أما الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، فبلغت نسبة من يستخدمونها في الضفة الغربية 14.99%، مقابل 5.37% في قطاع غزة، أما نقاط البيع الإلكترونية فبلغت نسبة استخدامها في الضفة الغربية 14.37%، مقابل 9.69% في قطاع غزة. فيما بلغت نسبة دفع الفواتير عبر الإنترنت 9.21% في الضفة الغربية، مقابل 2.61% في قطاع غزة. أيضاً، ارتفعت نسبة استخدام بطاقة الائتمان في الضفة الغربية بمقدار 2.25 نقطة مئوية، (من 5.5% العام 2015، إلى 7.75% العام 2022)، بينما بقيت النسبة ثابتة في قطاع غزة بما يقارب 2.5%. أما نسبة استخدام المحفظة الإلكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات) في قطاع غزة، فكانت أعلى منها في الضفة الغربية، بواقع 3.98% في قطاع غزة، مقابل 2.93% في الضفة الغربية. يمكن تفسير انتشار استخدام خدمات المحفظة الإلكترونية كأدوات دفع وتعاملات في قطاع غزة بصورة أكبر من الضفة الغربية، من خلال انخفاض نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر)

الذين لديهم حساب جاري في البنوك، وبالتالي يلجأون إلى استخدام المحفظة الإلكترونية من تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدمها المحفظة.

بخصوص خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة، فنسبة استخدامها في الضفة الغربية أعلى منها في قطاع غزة أيضاً؛ فبلغت نسبة استخدام صرف العملات 16.19% في الضفة الغربية، مقابل 12.7% في قطاع غزة، أما تحويل الأموال (مثل حوالة بنكية، أو ويسترن يونيون، أو مونيغرام، أو غيرها من الطرق) فقد بلغت نسبة تحويل الأموال 4.53% في الضفة الغربية، مقابل 3.08% في قطاع غزة.

انخفضت نسبة الاقتراض من مصرف في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، ففي الضفة الغربية انخفضت من 4.6% العام 2015 إلى 3.86% العام 2022، وفي قطاع غزة من 5.9% العام 2015 إلى 2.8% العام 2022. كذلك الحال بالنسبة إلى الاقتراض من مؤسسات الإقراض المتخصصة، فانخفضت في الضفة الغربية من 3.2% العام 2015 إلى 1.8% في العام 2022، ومن 2.4% العام 2015 إلى 1.82% العام 2022 في قطاع غزة. في الوقت ذاته، كانت نسبة الأفراد الذين يقومون بسحب زائد أو حساب مكشوف في قطاع غزة أعلى منها في الضفة الغربية، بنسبة 1.17% و 0.86% في كل من قطاع غزة والضفة الغربية على التوالي.

ارتفعت نسبة الإجارة المنتهية بالتمليك من خلال البنوك الإسلامية من 0.07% في الضفة الغربية العام 2015 إلى 0.3% العام 2022، ومن 0.01% العام 2015 إلى 0.09% العام 2022 في قطاع غزة. أما التمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة، فقد انخفضت نسبته في الضفة الغربية من 0.41% العام 2015 إلى 0.23% العام 2022، مقابل ارتفاعه في قطاع غزة من 0.55% العام 2015 إلى 0.68% العام 2022.

النتائج على مستوى نوع التجمع السكاني

تظهر نتائج المسح المعروضة في الجدول 6-2 الفروق في استخدام الخدمات المالية المصرفية حسب نوع التجمع السكاني، حيث تسجل المخيمات انخفاضاً واضحاً في استخدام معظم الخدمات باستثناء الخدمات التمويلية مقارنة بسكان الحضر والريف، أما الخدمات التمويلية كالقروض المصرفية، وقروض مؤسسات الإقراض، والسحب على المكشوف، والتمويل بصيغة المرابحة، فهي أعلى في المخيمات منها في المناطق الأخرى. يمكن تفسير ذلك بحاجة سكان المخيمات للتمويل نتيجة أوضاعهم الاقتصادية الهشة، ويطرح هذا سؤالاً حول طبيعة استخدام هذه الأموال المقترضة، وما إذا كانت تستخدم للاستهلاك أم الاستثمار، لأن استخدام الائتمان للاستهلاك لهذه الفئات يمكن أن يفاقم أوضاعهم الاقتصادية.

نلاحظ، أيضاً، أن نسبة من يستخدمون حساب وديعة في بنك إسلامي والتمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة في المخيمات أعلى منها في الحضر والريف، ما يدل أن بدائل التمويل الإسلامي لها سوق

أكبر لدى هذه الفئة، ولكن هذه الآثار ليس بالضرورة أن تكون ناتجة عن الفروق بين المخيمات والحضر والريف، بل ربما تكون ناتجة عن الفرق بين منطقتي الضفة الغربية وقطاع غزة كما سبق القول، وذلك لأن نسبة كبيرة من سكان قطاع غزة هم، أيضاً، سكان المخيمات.

عند مقارنة الحضر والريف، لا تبدو هناك فوارق كبيرة باتجاه منطقة محددة، ولكن يمكن ملاحظة ارتفاع نسبة استخدام بطاقة الصراف الآلي، والشيكات المصرفية، ونقاط البيع الإلكترونية، ودفع الفواتير عبر الإنترنت، في مناطق الريف مقارنة بالمناطق الحضرية، ويبدو ذلك كاستجابة للتغلب على عامل المسافة، فعلى الرغم من التحسن الكبير في انتشارها خلال العقد الماضي، ما زالت تقع معظم فروع المصارف والمؤسسات المالية في المناطق الحضرية أو البلدات الكبيرة، لذلك تسهّل هذه الخدمات على سكان مناطق الأرياف معاملاتهم دون الحاجة لزيارة مقر فروع المصارف، أو غيرها من المؤسسات المالية.

في تفاصيل النتائج حسب نوع التجمع، فقد بلغت نسبة من لديهم حساب جارٍ في الحضر 29.6% مقارنة بـ 23.2% العام 2015 (أي ارتفعت 6.4 نقطة مئوية)، بينما بلغت النسبة 30.7% في الريف مقارنة بـ 22.7% العام 2015 (أي بارتفاع 8 نقاط مئوية)، و 24.1% بين سكان المخيمات مقارنة بـ 19.1% العام 2015 (أي بارتفاع مقداره 5 نقاط مئوية). في حين بلغت نسبة سكان الريف ممن لديهم حساب توفير 15.7%، مقابل 11.6%، و 6.8% في الحضر والمخيمات على التوالي. نلاحظ أن الارتفاع في نسبة من يستخدمون حساب توفير مقارنة بالعام 2015 بلغ 2.9 نقطة مئوية، و 2.7 نقطة مئوية، و 1.1 نقطة مئوية لسكان الحضر والريف والمخيمات على التوالي. أما بخصوص بطاقة الصراف الآلي، فبلغت نسبتها 29.3% في الريف، و 26.8% في الحضر، و 20.1% في المخيمات.

بخصوص خدمات التكنولوجيا المالية، فإن نسبة استخدامها في الريف أعلى منها في الحضر والمخيمات، وهو ما ينطبق على استخدام نقطة بيع إلكترونية ودفع الفواتير عبر الإنترنت. بلغت نسبة استخدام نقطة بيع إلكترونية 15.4%، و 12.3%، و 10.2% في كل من الريف والحضر والمخيمات على التوالي، ودفع الفواتير عبر الإنترنت 9.4%، و 6.6%، و 2.1% في الريف والحضر والمخيمات على التوالي.

انخفضت نسبة القروض من مصرف في الحضر من 4.6% العام 2015 إلى 3.1% العام 2022، ومن 5.8% العام 2015 إلى 4.5% العام 2022 في الريف، ومن 7% العام 2015 إلى 4.5% العام 2022 في المخيمات؛ أي إن نسبة الانخفاض كانت أكبر في المخيمات، ومن ثم الحضر، وأخيراً الريف. هذا ينطبق، أيضاً، على نسبة القروض من مؤسسة إقراض متخصصة، حيث انخفضت من 2.4% العام 2015 إلى 1.6% في الحضر، ومن 3.8% العام 2015 إلى 2.4% العام 2022 في الريف، ومن 4.8% العام 2015 إلى 2.5% العام 2022 في المخيمات؛ أي إن نسبة الانخفاض كانت أكبر في المخيمات، ومن ثم الريف، وأخيراً الحضر.

على مستوى المحافظات

يعرض الجدولان 3-6 و4-6 نتائج المسح الميداني لاستخدام الخدمات المالية المصرفية على مستوى المحافظات بين العامين 2015 و2022 على التوالي. بشكل عام، لم يظهر هناك اتجاه محدد يمكن تفسيره ناتج عن الاختلاف في مستوى الوصول/الاستخدام للخدمات المالية بين المحافظات، باستثناء الأثر الناتج عن الاختلاف ما بين محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة.

بلغت النسبة الأكبر ممن يستخدمون حساب بنك جارياً في الضفة الغربية في محافظة القدس بنسبة 53.2%، وبارتفاع مقداره 5.7 نقطة مئوية، تليها محافظة أريحا والأغوار بنسبة 41.5%، تليها كل من محافظتي نابلس والخليل بنسبة 31.2% و34.5% على التوالي، بينما كانت محافظة طوباس الأقل استخداماً للحسابات الجارية بنسبة وصلت إلى 23.3% فقط. أما في قطاع غزة، فقد احتلت محافظة رفح الترتيب الأول بنسبة 24.4%، تليها دير البلح بنسبة 19.9%، في حين كانت محافظة شمال غزة الأقل بنسبة 15%.

أما نسبة استخدام حساب التوفير في الضفة الغربية، فجاءت محافظة نابلس أولاً بنسبة 20.9%، لكن بانخفاض بمقدار 2.9 نقطة مئوية عن العام 2015، وجاءت محافظة سلفيت ثانياً بنسبة 19.7% بعد أن كانت في المركز الأول بنسبة 27.3% العام 2015، في حين كانت محافظة قلقيلية الأقل ممن يستخدمون حساب توفير بنسبة بلغت 7.3%. أما في قطاع غزة، فجاءت محافظة رفح أولاً بنسبة 6.9% وبارتفاع 5.7 نقطة مئوية عن العام 2015، بينما جاءت محافظة خان يونس أخيراً بنسبة 2.9%.

فيما يخص نسبة القروض من المصارف، جاءت محافظة أريحا والأغوار أولاً بنسبة 9.3%، تلتها محافظة رام الله والبيرة بنسبة 6.8%، فيما جاءت محافظة الخليل أخيراً بنسبة بلغت 1.2% على الرغم من أنها تعتبر الأكبر من حيث عدد السكان، وأيضاً مركز الصناعة الفلسطينية في جنوب الضفة الغربية، الأمر الذي ربما يعزى إلى أسباب دينية وثقافية. وفي قطاع غزة، كانت محافظة دير البلح الأعلى بنسبة 3.9%، ومحافظة خان يونس الأقل بنسبة 1.5%.

فيما يخص استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت، نجد أن محافظة القدس جاءت أولاً بنسبة 28.7%، تلتها محافظة رام الله والبيرة بنسبة 11.9%. أما في المحافظات الجنوبية، فكانت محافظة رفح ومدينة غزة الأعلى بنسبة 4.7% لكل منهما، ومحافظة دير البلح الأقل بنسبة 2.1%.

النتائج على مستوى النوع الاجتماعي

يعرض الجدول 1-6، أيضاً، نتائج استخدام الخدمات المالية على مستوى النوع الاجتماعي، الذي يظهر استمرار، بل وتعمق الفجوة بين الذكور والإناث مقارنة بنتائج العام 2015، مع ضرورة التنويه أن منهجية المسح الحالي اعتمدت على عينة متوازنة من ناحية النوع الاجتماعي، ما يسمح

بتعميم نتائجها على مستوى النوع الاجتماعي، بخلاف عينة العام 2015، لذلك يجب تفسير أي مقارنات مع العام 2015 على مستوى النوع بحدز.

أظهرت النتائج أن 42.5% من الذكور يستخدمون الحسابات الجارية مقارنة بـ 15.9% من الإناث؛ أي إن الفجوة بين النوعين بلغت 26.6 نقطة مئوية مقارنة بـ 22.3 نقطة مئوية في العام 2015. مقارنة بعام 2015، فإن نسبة الذكور ارتفعت 8.8 نقطة مئوية من 33.7% إلى 42.5%، أما الإناث فقد ارتفعت النسبة 4.5 نقطة مئوية فقط من 11.4% إلى 15.9%. أيضاً، نسبة من يستخدمون حساب توفير من الذكور ارتفعت من 11.9% العام 2015 إلى 16.9% العام 2022 (ارتفاع بمقدار 5 نقاط مئوية)، ولدى الإناث من 6.4% العام 2015 إلى 6.6% العام 2022 (ارتفاع بمقدار 0.2 نقطة مئوية)؛ أي إن الفجوة حسب النوع الاجتماعي ارتفعت من 5.5 نقاط مئوية العام 2015، إلى 10.3 نقاط مئوية العام 2022. أيضاً، نسبة استخدام الوديعة المصرفية لدى الذكور انخفضت من 1.4% العام 2015 إلى 1.1% العام 2022، ولدى الإناث انخفضت، أيضاً، من 0.8% العام 2015 إلى 0.5% العام 2022. في المقابل، ارتفعت نسبة من لديهم حساب وديعة في بنك إسلامي لدى الذكور من 0.3% العام 2015 إلى 0.6% العام 2022، بينما بقيت ثابتة لدى الإناث عند مستوى 0.2%. أما نسبة من يستخدمون حساباً بنكياً مشتركاً فكانت 4.7% لدى الذكور، مقابل 2.3% لدى الإناث.

بلغت نسبة من يحملون بطاقة صراف آلي من الذكور 38.5% مقابل 14.3% لدى الإناث، فيما بلغت نسبة الخدمات البنكية عبر الإنترنت 11.1% من الذكور مقابل 3.6% من الإناث. أيضاً، بلغت نسبة من يستخدمون الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول من الذكور 16.7%، مقابل 5.8% من الإناث، ومستخدمي نقطة بيع إلكترونية من الذكور 16.8%، مقابل 8.3% من الإناث. أيضاً، نسبة مستخدمي المحفظة الإلكترونية من الذكور 5.5%، مقابل 1.1% من الإناث، ونسبة استخدام خدمة دفع الفواتير عبر الإنترنت بلغت 10.8% لدى الذكور، مقابل 2.5% لدى الإناث.

استخدام الشيكات المصرفية ارتفع بمقدار 2.2 نقطة مئوية لدى الذكور؛ أي من 12.3% العام 2015 إلى 14.5% العام 2022، في حين انخفضت لدى الإناث بمقدار 1.2%، أي من 3.2% العام 2015 إلى 2% العام 2022. أما نسبة استخدام بطاقة الائتمان لدى الذكور، فبلغت 8.5%، بارتفاع مقداره 1.4 نقطة مئوية عن العام 2015، فيما بلغت 2.9% لدى الإناث، وبارتفاع مقداره 1.2 نقطة مئوية عن العام 2015. كما أظهرت النتائج فجوة كبيرة بين الذكور والإناث في استخدام خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة، حيث بلغت 21.1% لدى الذكور، مقابل 8.5% لدى الإناث، وأيضاً فجوة في تحويل الأموال (مثل حوالة بنكية، أو ويسترن يونيون، أو مونيغرام)، حيث بلغت 6.1% لدى الذكور، مقابل 1.8% لدى الإناث.

من الملاحظ انخفاض القروض من المصارف لدى كل من الذكور والإناث. لدى الذكور انخفضت من 8% العام 2015 إلى 5.4% العام 2022، بينما انخفضت من 2.1% العام 2015 إلى 1.5%

العام 2022 لدى الإناث. في حين بلغت نسبة من يقوم بسحب زائد أو حساب مكشوف 2% لدى الذكور، مقابل 0.4% لدى الإناث، والإجارة المنتهية بالتملك من خلال البنوك الإسلامية بلغت نسبتها 0.4% لدى الذكور (0.16% العام 2015) و0.1% لدى الإناث (0% العام 2015). أما نسبة التمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة، فانخفضت لدى الذكور من 0.75% العام 2015 إلى 0.6% العام 2022، وارتفعت لدى الإناث من 0.16% العام 2015 إلى 0.2% العام 2022.

النتائج على مستوى الإقليم والنوع الاجتماعي

تشير نتائج المسح الميداني إلى وجود تباين كبير من حيث استخدام الخدمات المالية المصرفية حسب المنطقة والجنس، إذ يلاحظ من الجدولين 5-6 و6-6، أن نسب استخدام الخدمات المالية المصرفية في مناطق الضفة الغربية أعلى بشكل واضح منها في قطاع غزة، فيما سجلت النسب الأعلى في استخدام الخدمات المالية المصرفية في وسط الضفة الغربية، كما يلاحظ وجود فجوة كبيرة بين الذكور والإناث من حيث استخدام الخدمات المالية المصرفية، لصالح الذكور.

- استخدام حساب جارٍ: عند مقارنة نتائج المسح الميداني الأخير مع نتائج المسح في العام 2015، نجد أن منطقة وسط الضفة الغربية ما زالت تحافظ على النسبة الأعلى من حيث استخدام الأفراد البالغين لحساب جارٍ بنسبة بلغت نحو 44.9% (59.9% عند الذكور، مقابل 29.5% عند الإناث) مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وعلى مستوى فلسطين، تليها منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة بلغت نحو 35.4% (54.3% عند الذكور، مقابل 17.4% عند الإناث)، بينما بلغت نسبة الأفراد البالغين الذين لديهم حساب جارٍ في شمال الضفة الغربية نحو 31.2% (44.7% لدى الذكور، مقابل 16.3% عند الإناث). أما في قطاع غزة، فقد حازت منطقة جنوب قطاع غزة على النسبة الأعلى من حيث استخدام حساب جارٍ داخل القطاع بنسبة بلغت 20.2% (30.5% عند الذكور، مقابل 10% عند الإناث)، تليها منطقة وسط غزة بنسبة بلغت نحو 19.7% (24.8% لدى الذكور، مقابل 14.4% عند الإناث)، ومنطقة شمال قطاع غزة بنسبة بلغت نحو 16.4% (25.8% لدى الذكور، مقابل 6.8% عند الإناث).
- استخدام حساب توفير: أظهرت نتائج المسح الميداني الأخير أن منطقة وسط الضفة الغربية حازت على النسبة الأكبر من حيث استخدام حساب توفير مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفلسطين ككل، وذلك بعد أن كانت منطقة شمال الضفة الغربية هي من تستحوذ على النسبة الأعلى في مسح العام 2015. بحسب نتائج المسح الأخير، فإن 17.7% من الأفراد البالغين في وسط الضفة الغربية يستخدمون حساب توفير (25.0% لدى الذكور، مقابل 10.2% لدى الإناث)، مقابل 16.5% في منطقة شمال الضفة الغربية (21.1% لدى الذكور، مقابل 11.5% لدى الإناث)، و14.7% في منطقة جنوب الضفة الغربية (24.4% لدى الذكور، مقابل 5.4% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فقد حازت منطقة شمال قطاع غزة على النسبة الأعلى من حيث استخدام حساب جارٍ داخل القطاع بنسبة بلغت 5.1% (7.0% عند الذكور، مقابل 3.2% عند الإناث)، تليها منطقة جنوب قطاع غزة بنسبة بلغت نحو 4.5% (6.5% لدى

الذكور، مقابل 2.5% عند الإناث)، ومنطقة وسط قطاع غزة بنسبة بلغت نحو 3.6% (5.7% لدى الذكور، مقابل 1.4% عند الإناث).

● استخدام الشيكات المصرفية: فيما يتعلق باستخدام الشيكات المصرفية داخل الضفة الغربية، فإن النسبة الأعلى كانت في جنوب الضفة الغربية، بنسبة استخدام وصلت إلى 15% (26.8% لدى الذكور، مقابل 3.9% لدى الإناث)، ثم في منطقة وسط الضفة الغربية بنسبة 11.7% (20.4% لدى الذكور، مقابل 2.8% لدى الإناث)، أما في شمال الضفة الغربية فبلغت 11.6% (19.3% عند الذكور، مقابل 3.1% عند الإناث). في قطاع غزة، كانت النسبة الأعلى في استخدام الشيكات المصرفية في منطقة شمال القطاع بنسبة استخدام وصلت إلى 1.4% (2.8% لدى الذكور، مقابل 0.01% لدى الإناث)، ثم في منطقة جنوب القطاع بنسبة 1.0% (2.1% لدى الذكور، مقابل 0.01% لدى الإناث)، مقابل 0.5% في منطقة الوسط (0.9% عند الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث).

● استخدام بطاقة الصراف الآلي: فيما يتعلق بحيازة بطاقات الصراف الآلي (ATM)، هناك أفراد يمتلكون أكثر من بطاقة، ومن أكثر من مصرف، وأعلى نسبة استخدام في الضفة الغربية (وفي فلسطين) كانت في منطقة وسط الضفة الغربية، بنسبة بلغت 39.6% (53.1% لدى الذكور، مقابل 25.8% لدى الإناث)، تليها منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 33.9% (53.1% لدى الذكور، مقابل 15.7% عند الإناث)، فيما جاءت منطقة شمال الضفة الغربية في المرتبة الثالثة بنسبة 30.4% (41.2% عند الذكور، مقابل 18.4% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فإن أعلى نسبة لاستخدام بطاقات الصراف الآلي كانت في منطقة جنوب قطاع غزة بنسبة 15.6% (25.0% لدى الذكور، مقابل 6.2% لدى الإناث)، تليها منطقة وسط قطاع غزة بنسبة 14.5% (21.4% لدى الذكور، مقابل 7.4% عند الإناث)، وأخيراً شمال قطاع غزة بنسبة 13.8% (22.1% عند الذكور مقابل 5.5% لدى الإناث).

● استخدام بطاقة ائتمان: أعلى نسبة لاستخدام بطاقات الصراف الآلي في الضفة الغربية، وأيضاً في فلسطين، كانت في منطقة وسط الضفة الغربية بنسبة 15.7% (23.8% لدى الذكور، مقابل 7.4% لدى الإناث)، تليها منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 4.9% (6.6% لدى الذكور، مقابل 3.4% عند الإناث)، فيما جاءت منطقة شمال الضفة الغربية في المرتبة الثالثة بنسبة 4.6% (6.2% عند الذكور، مقابل 2.9% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فالنسبة الأعلى كانت في منطقة شمال قطاع غزة بمقدار 3.6% (6.1% لدى الذكور، مقابل 1.1% لدى الإناث)، تليها منطقة وسط قطاع غزة بنسبة 1.5% (2.8% لدى الذكور، مقابل 0.2% لدى الإناث)، ثم منطقة جنوب القطاع بنسبة 1.0% (1.6% عند الذكور، مقابل 0.4% لدى الإناث).

● استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول: أعلى نسبة لاستخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت في الضفة الغربية، وأيضاً في فلسطين، كانت في منطقة وسط الضفة الغربية بنسبة 20.4% (28.2% لدى الذكور، مقابل 12.5% لدى الإناث)، تليها منطقة شمال الضفة الغربية بنسبة 6.1% (9.6% لدى الذكور، مقابل 2.2% عند الإناث)، فيما جاءت منطقة جنوب الضفة الغربية في المرتبة الثالثة بنسبة 4.7% (6.9% عند الذكور، مقابل 2.7% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فإن النسبة كانت في منطقة شمال قطاع غزة بمقدار 4.3% (7.4% لدى الذكور،

- مقابل 1.2% لدى الإناث)، تليها منطقة جنوب قطاع غزة بنسبة 4.2% (6.7% لدى الذكور، مقابل 1.6% لدى الإناث)، ثم منطقة وسط القطاع بنسبة 2.1% (3.9% عند الذكور، مقابل 0.2% لدى الإناث). أما استخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، فحازت منطقة وسط الضفة الغربية على نسبة الاستخدام الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية، وعلى مستوى المناطق الفلسطينية بشكل عام، بمقدار 24.3% (32.1% لدى الذكور، مقابل 16.3% لدى الإناث)، تليها منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 11.5% (19.2% لدى الذكور، مقابل 4.3% عند الإناث)، وأخيراً شمال الضفة الغربية بمقدار 11.4% (16.9% عند الذكور، مقابل 5.3% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فكانت النسبة الأعلى في منطقة جنوب قطاع غزة بمقدار 5.7% (8.4% لدى الذكور، مقابل 3.1% لدى الإناث)، مقارنة بـ 5.3% في الشمال (8.8% لدى الذكور، مقابل 1.7% لدى الإناث)، و 4.9% في الوسط (7.1% عند الذكور، مقابل 2.7% لدى الإناث).
- استخدام نقاط البيع الإلكترونية ودفع الفواتير عبر الإنترنت: النسبة الأعلى في استخدام نقاط البيع الإلكترونية كانت في شمال الضفة الغربية بمقدار 21.9% (25.6% لدى الذكور، مقابل 17.8% لدى الإناث)، تليها منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 11.5% (16.2% لدى الذكور، مقابل 7.1% لدى الإناث)، ثم وسط الضفة الغربية بنسبة 6.7% (11.6% عند الذكور، مقابل 1.7% عند الإناث). أما داخل قطاع غزة، فبلغت 19.0% في منطقة جنوب القطاع (23.5% لدى الذكور، مقابل 14.4% لدى الإناث)، مقابل 7.2% في الوسط (11.7% لدى الذكور، مقابل 2.5% لدى الإناث)، و 5.0% في الشمال (8.1% عند الذكور، مقابل 1.9% عند الإناث). بخصوص دفع الفواتير عبر الإنترنت، سجلت أعلى نسبة داخل الضفة الغربية، وفي المناطق الفلسطينية بشكل عام، في منطقة وسط الضفة الغربية بنسبة 15.7% (24.6% لدى الذكور، مقابل 6.5% لدى الإناث)، تليها منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 7.5% (12.6% عند الذكور، مقابل 2.6% لدى الإناث)، وشمال الضفة الغربية بنسبة 6.2% (3.0% عند الذكور، مقابل 3.1% عند الإناث). أما في قطاع غزة، فبلغت نحو 2.9% في الشمال (5.4% لدى الذكور، مقابل 0.4% لدى الإناث)، مقابل 2.3% في الجنوب (4.3% عند الذكور، مقابل 0.3% لدى الإناث)، وحوالي 2% في الوسط (3.7% عند الذكور، مقابل 0.3% عند الإناث).
 - استخدام خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة: جاءت أعلى نسبة لاستخدام خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة في شمال الضفة الغربية بمقدار 19.2% (23.5% لدى الذكور، مقابل 14.3% عند الإناث)، تليها منطقة وسط الضفة الغربية بنسبة 16.9% (23.4% لدى الذكور، مقابل 10.3% لدى الإناث)، وجنوب الضفة الغربية بنسبة 11.9% (17.1% لدى الذكور، مقابل 6.9% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فكانت الأعلى في منطقة جنوب القطاع بنسبة 16.3% (25.5% لدى الذكور، مقابل 7.1% عند الإناث)، تليها منطقة الشمال بنسبة 11.6% (18.4% لدى الذكور، مقابل 4.8% لدى الإناث)، والوسط بنسبة 8.8% (16.6% لدى الذكور، مقابل 0.9% لدى الإناث).
 - استخدام خدمات تحويل الأموال: سجلت النسبة الأعلى في استخدام خدمات تحويل الأموال في الضفة الغربية، وفي فلسطين ككل، في وسط الضفة الغربية بواقع 5.8% (9.8% لدى الذكور، مقابل 1.7% عند الإناث)، مقابل 4.8% في شمال الضفة الغربية (بواقع 6.3% عند الذكور، مقابل 3.1% عند الإناث)، و 3.1% في جنوب الضفة الغربية (3.1% على مستوى المنطقة،

بواقع 4.8% عند الذكور، مقابل 1.5% عند الإناث). أما في قطاع غزة، فقد كانت أعلى نسبة لاستخدام خدمات تحويل الأموال للأفراد البالغين في وسط القطاع، بنسبة بلغت نحو 3.7% (5.5% عند الذكور، مقابل 1.9% عند الإناث).

- الحصول على قروض مصرفية: من حيث القروض المصرفية، فالنسبة الأعلى في الضفة الغربية، وعلى مستوى فلسطين، كانت في شمال الضفة الغربية بمقدار 4.7% (7.6% عند الذكور، مقابل 1.5% لدى الإناث)، مقارنة مع 4.3% في وسط الضفة الغربية (6.6% لدى الذكور، مقابل 2.0% لدى الإناث)، و 2.4% في جنوب الضفة الغربية (2.9% لدى الذكور، مقابل 1.9% عند الإناث) (انظر الجدول 5-6). أما في قطاع غزة، فبلغت 3.9% في الشمال (5.3% لدى الذكور، مقابل 2.5% عند الإناث)، مقابل 3.1% في الوسط (5.6% عند الذكور، مقابل 0.5% لدى الإناث)، و 1.8% في الجنوب (2.7% لدى الذكور، مقابل 0.9% عند الإناث) (انظر الجدول 6-6). فيما يتعلق بالحصول على قروض من مؤسسات الإقراض المتخصصة، فالنسبة الأعلى في الضفة الغربية، وعلى مستوى فلسطين، كانت في شمال الضفة الغربية بمقدار 2.9% (3.3% لدى الذكور، مقابل 2.5% عند الإناث)، مقابل 1.3% في وسط الضفة الغربية (1.7% لدى الذكور، مقابل 0.9% لدى الإناث)، و 0.8% في جنوب الضفة الغربية (0.7% عند الذكور، مقابل 0.9% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فبلغت نحو 2.5% في الوسط (3.7% لدى الذكور، مقابل 1.1% لدى الإناث)، مقابل 2.3% في الشمال (3.9% لدى الذكور، مقابل 0.7% عند الإناث)، و 0.7% في الجنوب (1.0% عند الذكور، مقابل 0.5% لدى الإناث).
- تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة: بشكل عام، تشير النتائج إلى أن قيمة قروض التمويل بصيغة المرابحة تزيد بشكل ملحوظ في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية، حيث سجلت النسب الأكبر في وسط قطاع غزة (1.8%) وشماله (0.8%) مقارنة مع المناطق الفلسطينية الأخرى. بينما لم تتجاوز النسبة حاجز 0.3% في منطقتي شمال الضفة وجنوبها، و 0.1% في وسط الضفة الغربية.
- حساب وديعة في بنك إسلامي: فيما يتعلق باستخدام خدمات المصارف الإسلامية الفلسطينية في الضفة الغربية، تبين نتائج المسح أن 0.7% من الأفراد البالغين في شمال الضفة الغربية، يملكون وديعة مصرفية في بنك إسلامي (0.8% لدى الذكور، مقابل 0.5% عند الإناث)، و 0.3% حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (0.4% عند الذكور، مقابل 0.1% عند الإناث). تليها منطقة وسط الضفة الغربية بنسبة 0.5% لمن يملكون وديعة مصرفية (0.9% لدى الذكور، مقابل 0.1% لدى الإناث)، و 0.1% فقط لمن حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (0.2% لدى الذكور، مقابل 0.01% لدى الإناث)، ومن ثم جنوب الضفة الغربية، بنسبة 0.1% لمن يملكون وديعة مصرفية (0.2% لدى الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث)، و 0.3% لمن حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (0.3% لدى كل من الذكور والإناث). وفي قطاع غزة، فقط 0.3% يملكون وديعة مصرفية في شمال القطاع (0.5% عند الذكور، مقابل 0.2% لدى الإناث)، و 0.8% حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (1.1% عند الذكور، مقابل 0.4% لدى الإناث) في المنطقة نفسها. أما في وسط القطاع، لم تظهر النتائج نسبة امتلاك تذكر لوديعة مصرفية، بينما نسبة 1.8% حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (3.1% لدى الذكور، مقابل 0.5% لدى الإناث). أما في جنوب القطاع،

فقط 0.4% يملكون وديعة مصرفية (0.8% لدى الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث)، في حين لم تُظهر النتائج حصول الأفراد البالغين على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة.

النتائج حسب الفئات العمرية

بينت نتائج المسح الميداني المعروضة في الجدول 6-7 أن الفترة العمرية من منتصف الثلاثينيات وحتى نهاية الخمسينيات هي ذروة نسب استخدام الخدمات المالية التقليدية، كفتح الحسابات المصرفية، والاقتراض، بينما الأعمار من منتصف العشرينيات وحتى نهاية الثلاثينيات هي الأعمار الأعلى استخداماً للخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا، بينما تشكل الفئة العمرية فوق 65 سنة، الفئة الأقل استخداماً للخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا، وهذا قد يرجع إلى عدم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا لدى هذه الفئة.

على سبيل المثال، تعتبر خدمات المحافظ الإلكترونية ونقاط البيع الإلكترونية الأعلى استخداماً لدى فئة 25-29 سنة، أما دفع الفواتير عبر الإنترنت الأعلى استخداماً لدى الفئة العمرية في بداية الثلاثين، بينما كان استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول من نصيب الفئة العمرية في نهاية الثلاثينيات. لكن ما زالت الفئات الشابة قبل سن 25 سنة، تمتلك نسب وصول أدنى من غيرها من الخدمات المالية، وبخاصة الخدمات التقليدية، وهذا ربما ناتج عن عدم الحاجة لهذه الخدمات لدى هذه الفئة العمرية بسبب الانتشار الواسع للبطالة، وعدم وجود أموال فائضة للاحتفاظ بها في البنوك.

يعرض الجدول 6-7 النتائج التفصيلية لاستخدام الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية حسب الفئات العمرية، ومن ثم مقارنتها بنتائج مسح العام 2015 التي يعرضها جدول 6-8. كانت نسبة استخدام الحساب الجاري، خلال العام 2022، الأعلى لدى الفئة العمرية 55-59 سنة، وبنسبة 41%، تليها الفئة العمرية 50-54 سنة بنسبة 40.7%. أما خلال العام 2015، فكانت النسبة الأكبر للفئة العمرية من 45-49 سنة بنسبة 35.8%. عموماً، عند مقارنة الفئات العمرية كافة، نجد ارتفاعاً في نسبة الاستخدام لكل فئة مقارنة بالعام 2015. أما حساب التوفير، فكانت النسبة الأكبر للفئة العمرية 45-49 سنة، و55-59 سنة بنسبة بلغت 14% لكل منهما، في حين كانت الأعلى خلال العام 2015 للفئة 35-39 سنة، بنسبة بلغت 12.4%.

الفئة العمرية الأكثر حصولاً على القروض المصرفية كانت 44-40 سنة بنسبة 7.9%، مقارنة بـ 7.5% للفئة نفسها في العام 2015. أما القروض من مؤسسات إقراض متخصصة، فكانت الأعلى للفئة العمرية 55-59 سنة بنسبة 3.5%.

النتائج حسب التحصيل العلمي

بينت نتائج المسح الميداني أن هناك اتجاهاً عاماً بارتفاع نسبة استخدام الخدمات المالية مع زيادة التحصيل العلمي، وتطبق هذه القاعدة، بشكل كبير، على معظم الخدمات المالية المعروضة في

الجدول 6-9. يمكن أن نرى بوضوح تدني نسب الوصول للخدمات لدى الأميين، وإلى حد أقل لدى الملمين بالقراءة والكتابة. مقارنة بنتائج العام 2015 المعروضة في الجدول 6-10، يظهر هناك ارتفاع على نسب استخدام معظم الخدمات المالية حسب التحصيل العلمي.

كان استخدام الحساب الجاري الأكثر انتشاراً بين من يحملون درجة الدكتوراه بنسبة بلغت 85.5% مقارنة بـ 67% العام 2015، بينما انخفضت النسبة لمن يحملون درجة ماجستير بمقدار 9.6 نقطة مئوية، أي من 82.5% العام 2015 إلى 72.9% العام 2022. أيضاً، ارتفعت نسبة استخدام الحساب الجاري لدى الأميين من 4.5% العام 2015 إلى 16.9% العام 2022. في الوقت ذاته، كانت النسبة الأكبر لاستخدام حساب التوفير لمن حصلوا على درجة ماجستير بواقع 32.7%، مرتفعة 11.7 نقطة مئوية عن العام 2015، بينما انخفضت لدى الأميين من 3.6% العام 2015 إلى 2.9% مقارنة بـ 3.6% العام 2022. أما الوديعة المصرفية، فتنتشر بشكل أكبر لدى حملة شهادة الدكتوراه بنسبة 5.7%، مقارنة بـ 2.5% العام 2015، في حين بلغت 0% للأميين مقارنة بـ 0.9% العام 2015. بخصوص الوديعة لدى البنوك الإسلامية، فقد ارتفعت لدى حملة البكالوريوس من 0% العام 2015 إلى 1.9% العام 2022. أيضاً، الحساب البنكي المشترك كانت نسبته الأكبر لدى حملة شهادة البكالوريوس بنسبة 6.4%، وأقلها للأميين بنسبة 0.8%.

بلغت نسبة القروض من المصارف 12.8% لدى حملة درجة الماجستير مقارنة بـ 18.2% العام 2015، فيما بلغت نسبة القروض من مؤسسات الإقراض المتخصصة 5.7% لحملة شهادة الدبلوم العالي، مقارنة بـ 0% خلال العام 2015. أما الإجارة المنتهية بالتملك، فبلغت نسبتها 2.2% لحملة درجة الدكتوراه، وهي النسبة الأعلى، و 1.3% لحملة درجة الماجستير، و 0.3% لكل من البكالوريوس والإعدادي، و 0.2% لكل من الثانوي والابتدائي، و 0.0% للأمي والملم.

كانت النسبة الأكبر للشيكات المصرفية لدى حملة الدكتوراه بمقدار 44.4%، وأقلها لدى الأميين بنسبة 0.7%. كذلك الحال لبطاقة الائتمان، حيث كانت الأعلى انتشاراً لدى حملة الدكتوراه بنسبة 34.9%، بينما بلغت 0.9% لكل من الأميين ومن هو ملم. أيضاً، من يحملون بطاقة الصراف الآلي كانت نسبتهم أكبر لدى حملة شهادة الدكتوراه بنسبة 81.7%، تلاهم حملة الماجستير بنسبة بلغت 66.1%، وأقل نسبة كانت للأميين بمقدار 8.1%.

بخصوص خدمات التكنولوجيا المالية، فإن نسبة استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت كانت الأعلى لدى حملة الدكتوراه بمقدار 36.7%، ثم الماجستير بنسبة 35.2%، وأقل نسبة كانت لمن يصنف تحصيلهم التعليمي بأنهم ملمون بمقدار 0.6%. أما استخدام نقاط البيع الإلكترونية، فبلغت نسبته 35.1% لحملة الدكتوراه، و 21.5% لحملة الماجستير، وأقلها للأميين بمقدار 2.5%. كذلك الحال لدفع الفواتير عبر الإنترنت، فكانت الأعلى لحملة الدكتوراه والماجستير بنسبة 39.5% و 29.9% على التوالي، و 0.8% للأميين.

النتائج حسب متوسط الدخل الكامل للأسرة ومتوسط دخل الفرد

إن استخدام الخدمات المالية حسب دخل الأسرة وحسب دخل الفرد له توجه واضح ومتوقع، حيث إن الخدمات كافة التي تمثل أوعية ادخارية أو أدوات للدفع يزداد استخدامها مع زيادة الدخل بشكل عام. أما الأدوات الائتمانية بأشكالها كافة، باستثناء بطاقة الائتمان، فإن أكثر مستخدميها هم الأسر ذات الدخل المتوسط 2500-3000 أو 3000-5000 شيكل، والأفراد ذوو الدخل المتوسط -3000 5000 شيكل، وهي الفئات التي لا تستطيع، عادة، تلبية احتياجاتها، وبخاصة من السلع المعمرة من خلال مدخراتها، ولكنها في الوقت نفسه تستطيع تحمل دفع أقساط محدودة لسداد ثمن هذه السلع من خلال الائتمان. أما بطاقة الائتمان، فإن استخدامها يزداد مع متوسط الدخل، ويبدو أن معظم السكان يتعاملون مع البطاقات الائتمانية كأدوات دفع للمشتريات أكثر منها أداة ائتمان. مقارنة مع نتائج العام 2015، فإن الخدمات كافة تقريباً قد ارتفعت نسبة استخدامها لفئات الدخل كافة، عدا الخدمات الائتمانية التي انخفضت عموماً.

يعرض الجدول 6-11 نتائج المسح الميداني لاستخدام الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية حسب الدخل الكامل للأسرة، ومقارنتها بالعام 2015 في الجدول 6-12. إن النسبة الأعلى لاستخدام الحساب الجاري وحساب التوفير كانت للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، بواقع 65.7% و46% على التوالي، مقارنة بـ 50.2% و20.3% على التوالي العام 2015. أما الأسر التي دخلها أقل من 2,000 شيكل، فكانت نسبة استخدام الحساب الجاري وحساب التوفير لديها 15.2% و3.8% على التوالي، مقارنة بـ 12.0% و4.1% على التوالي العام 2015.

القروض من المصارف والقروض من مؤسسات الإقراض المتخصصة بلغت نسبتها 8.8% و4.2% على التوالي للأسر التي دخلها من 8,001 إلى 12,000 شيكل، مقارنة بـ 6.7% و8% للفئة نفسها خلال العام 2015. أما الشيكات المصرفية، والوديعة المصرفية، وبطاقة الائتمان، فكانت الأعلى لمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، بنسبة وصلت إلى 33.4%، و2.1%، و33.6% على التوالي، مقارنة بـ 20.3%، و18.2%، و50.2% على التوالي العام 2015؛ أي إن استخدام الشيكات المصرفية شهد ارتفاعاً لهذه الفئة، في حين انخفض، بشكل كبير، في حالة الوديعة المصرفية وبطاقة الائتمان للفئة نفسها. كانت نسبة الوديعة لدى البنوك الإسلامية الأعلى لدى الأسر التي دخلها من 5,001 إلى 8,000 شيكل، بمقدار 0.7%، بانخفاض 0.2% عن العام 2015.

كانت النسبة الأعلى لمن يحملون بطاقة الصراف الآلي لمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل أيضاً، التي بلغت 68.8%، يليها من دخلهم من 8,001 إلى 12,000 شيكل بمقدار 56.4%.

أما استخدام خدمات التكنولوجيا المالية، فتنتشر بشكل أكبر عند شرائح الدخل العليا. على سبيل المثال، استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت، ودفع الفواتير عبر الإنترنت، كانت الأعلى لمن

دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، بمقدار 31.2% و 36.7% على التوالي، وأقل نسبة كانت لمن دخلهم أقل من 2,000 شيكل، بمقدار 1.7% و 1.3% على التوالي. أما استخدام نقاط البيع الإلكترونية، فبلغت نسبته 16.3% لمن دخلهم من 3,001 إلى 5,000 شيكل، تلاهم من دخلهم من 2,001 إلى 2,500 شيكل بنسبة 16%، وأقلهم من هم بلا دخل بنسبة 2.6%.

أما الجدول 6-13، فيعرض نتائج نسبة استخدام الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية حسب متوسط دخل الفرد. تظهر النتائج أن الحسابات البنكية، سواء الجاري أو التوفير، كانت لمن دخلهم عالية، ولمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، حيث بلغت نسبة من يستخدم حساباً جارياً 79.9%، وحساب التوفير 54.4%، ومن الطبيعي أن يكون من هو بلا دخل لهم أقل نسبة، حيث بلغت نسبة من لا يستخدم حساباً جارياً 8.9%، وحساب توفير 7.3%.

في حين تظهر النتائج أن القروض على اختلاف مصادرها كانت نسبتها الأكبر لمن دخلهم من 3,001 إلى 5,000 شيكل، حيث بلغت النسبة لمن يتعامل بقرض من المصارف 10.1%، ولمن قروضهم من مؤسسات الإقراض المتخصصة 3.9%، في حين من كان دخلهم أقل من 2,000 شيكل بلغت نسبة من يحصلون على قروض بنكية منهم 3.9% فقط. بينما الإجارة المنتهية بالتملك، كانت أعلى نسبة لها 1.4% فقط، وكانت على عكس القروض من ناحية متوسط الدخل، حيث كانت لمن دخلهم من 8,001 إلى 12,000 شيكل.

أما الودائع، سواء الودائع المصرفية أو الوديعة لدى البنوك الإسلامية، فكانت النسبة الأكبر لمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، بمقدار 3% و 1.4% على التوالي. وهناك علاقة طردية بين استخدام الشيكات ومستوى الدخل، حيث كانت النسبة الأكبر لمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل بمقدار 38.5%، في حين بلغت 0.7% لمن هم بدون دخل. أيضاً، البطاقات المصرفية، وتشمل بطاقة الصراف الآلي، وبطاقة الائتمان، ترتبط بعلاقة طردية مع مستوى الدخل، حيث بلغت لمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل 78.4% و 45.7% على التوالي، أما أقل نسبة فكانت لمن هم بلا دخل بـ 8.5% و 1.6% على التوالي.

إذا نظرنا إلى الخدمات الإلكترونية، نجد أنها، أيضاً، مرتبطة بارتفاع مستوى الدخل، حيث إن استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت كانت نسبته الأعلى لمن دخلهم أكثر من 12,000 شيكل بمقدار 46.4%، واستخدام نقاط البيع الإلكترونية بلغت النسبة 22.1% لمن دخلهم من 8,001 إلى 12,000 شيكل، في حين أقل النسب كانت 2.3% لاستخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت، و 8.9% لاستخدام نقاط البيع الإلكترونية لمن هم بلا دخل.

النتائج حسب العلاقة بقوة العمل

تظهر نتائج استخدام الخدمات المالية حسب العلاقة بقوة العمل أن أكثر من يستخدم حسابات جارية هم الموظفون الذين يتقاضون رواتب منتظمة مثل الموظفين الحكوميين، وموظفي وكالة الغوث،

والمقاعدین، ومستخدمی المؤسسات الدولية. أما حسابات التوفير، فأکبر نسبة استخدام لها بین موظفي المؤسسات الدولية، وأصحاب العمل.

من ناحية أخرى، فإن المنتجات الائتمانية يستخدمها، بالمرتبة الأولى، موظفو الحكومة، والمؤسسات الأهلية، وموظفو وكالة الغوث، والمتقاعدون، وهي الفئات الأكثر قدرة على تقديم الضمانات المقبولة لدى المصارف، ما جعل حصولها على الائتمان أكثر سهولة، وهذا التوجه نفسه كان موجوداً في نتائج العام 2015.

بالنسبة للبطاقات الائتمانية، نلاحظ أن من يعملون لحسابهم، أو أصحاب العمل في الداخل المحتل، هم الأكثر استخداماً لها، يليهم موظفو وكالة الغوث وأصحاب الأعمال في فلسطين والمستخدمون لدى المؤسسات الدولية. معظم هذه الفئات هي من ذوات الدخل المرتفع (وهو ما أكدته نتائج تحليل استخدام البطاقات الائتمانية حسب مستوى الدخل في الجدول 6-13)، وبعضهم لهم تعاملات مالية خارج مناطق السلطة الفلسطينية، ما يفسر إقبالهم على استخدام البطاقات الائتمانية.

توضح نتائج المسح الميداني في الجدول 6-14، والنتائج المقارنة للعام 2015 في الجدول 6-15، نسبة استخدام السكان للخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية حسب العلاقة بقوة العمل. وبلغت نسبة استخدام الحساب الجاري لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى القطاع الحكومي (العام) 94.2% مقارنة بـ 86.2% العام 2015، يليهم من يعمل بأجر لدى وكالة الغوث بنسبة بلغت 88.2%. أما أقل نسبة كانت لمن هو عضو أسرة غير مدفوع الأجر بمقدار 1.2% مقارنة بـ 1.8% العام 2015. بالطبع، فإن رواتب وأجور مستخدمي القطاع الحكومي (العام) يتم تحويلها مباشرة من وزارة المالية إلى حسابات الموظفين البنكية، والعديد من الموظفين الآخرين لدى وكالة الغوث، وغيرها، ويحصلون على التعامل نفسه، ما يبرر ارتفاع هذه النسبة. في حين، كانت نسبة حساب التوفير الأعلى لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات دولية وبمقدار 46.2%، بارتفاع مقداره 24 نقطة مئوية عن العام 2015، بينما أقل نسبة لمن هو عضو أسرة غير مدفوع الأجر بحوالي 0%، مقارنة بـ 1.8% العام 2015.

بلغت أعلى نسبة للقروض من المصارف لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)، وبمقدار 23.3% مقارنة بـ 33.1% العام 2015، وذلك يعود إلى ما تقدمه البنوك من تسهيلات لموظفي القطاع العام. أما انخفاض النسبة عن العام 2015، ربما يعود إلى محدودية الوظائف الجديدة في القطاع العام بعد سياسة ترشيد النفقات الجارية لدى الحكومة خلال السنوات الأخيرة. أما القروض من مؤسسات الإقراض المتخصصة، فكانت نسبتها الأكبر (4.1%) لمن يعمل بأجر لدى وكالة الغوث، في حين الإجارة المنتهية بالتملك كانت كذلك نسبتها الأعلى لمن يعمل بأجر لدى وكالة الغوث بمقدار 2.9%. أما الودائع المصرفية، فكانت الأعلى لمن هو صاحب العمل، ونسبة 4.3% بانخفاض مقداره 0.4 نقطة مئوية عن العام 2015، أيضاً كانت نسبة الوديعة لدى البنوك الإسلامية الأعلى لمن يعمل بأجر لدى وكالة الغوث، وقد بلغت 4%.

ارتفع استخدام الشيكات المصرفية بمقدار 11.9 نقطة مئوية لمن هو صاحب العمل، لتصل إلى 39.3%

مقابل 27.4% العام 2015. كانت النسبة الأكبر لاستخدام بطاقة الصراف الآلي لمن هو مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام) بنسبة وصلت إلى 85%، تليها 83.3% لمن يعملون بأجر لدى وكالة الغوث.

استخدام الخدمات البنكية عبر الإنترنت كانت نسبته الأعلى لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية بمقدار 50.3%، أما استخدام نقاط البيع الإلكترونية فبلغت نسبته الأكبر لمن يعمل بأجر لدى وكالة الغوث بمقدار 25.3%. أما النسبة الأكبر لدفع الفواتير عبر الإنترنت، فكانت لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات بمقدار 39%، وهو ما يعود إلى طبيعة عملهم في إسرائيل من الصباح الباكر حتى المساء، بسبب المعوقات التي تضعها إسرائيل على دخولهم عبر الحواجز، ما يعني عدم تمكنهم من الوصول لمزودي الخدمات المختلفة لدفع الفواتير.

2-6 الوصول إلى منتجات القطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال

بالنسبة للخدمات التي تخضع لإشراف هيئة سوق رأس المال على مستوى فلسطين، فإن نسب استخدامها محدودة كما يعرض الجدول 6-16، باستثناء خدمات التأمين. لم تزد نسبة السكان الذين يمتلكون عقد تأجير تمويلي على 0.4%، والذين يستخدمون أسهماً أو سندات على 0.30%. ومقارنة بالعام 2015، فإن نسبة استخدام التأجير التمويلي قد تحسنت، ولكن استخدام الأسهم والسندات قد تراجعت نسبته إلى الثلث. يعود سبب تراجع الاستثمار في الأسهم إلى تراجع أو عدم استقرار أسواق الأسهم عالمياً ومحلياً، وبخاصة بعد جائحة كورونا وتبعاتها الاقتصادية، إضافة إلى حالة عدم التأكد وارتفاع مستويات التضخم التي تلت الحرب الروسية الأوكرانية. أما بالوص التأمين التقليدي، فبلغت نسب استخدامها حوالي 16%، وبوالص التأمين التكافلي حوالي 2.1%، ويرجع السبب في ارتفاع استخدام بوالص التأمين بنوعها إلى إلزامية التأمين على المركبات، وعلى إصابات العمل في التشريعات الفلسطينية. ومقارنة بنتائج العام 2015، فإن استخدام بوالص التأمين بنوعيه التقليدي والتكافلي قد شهد تطوراً كبيراً.

يعرض الجدول 6-16 لنتائج المسح الميداني للعام 2022، والنتائج السابقة من العام 2015 لنسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية.

بينت النتائج أن نسبة استخدام بوليصة تأمين خاص تقليدي كانت الأكبر، حيث بلغت 16%، بارتفاع مقداره 12.12 نقطة مئوية عن العام 2015، في حين أن نسبة استخدام بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي بلغت 2.1% مقارنة بـ 0.54% العام 2015؛ أي بارتفاع 1.56 نقطة مئوية.

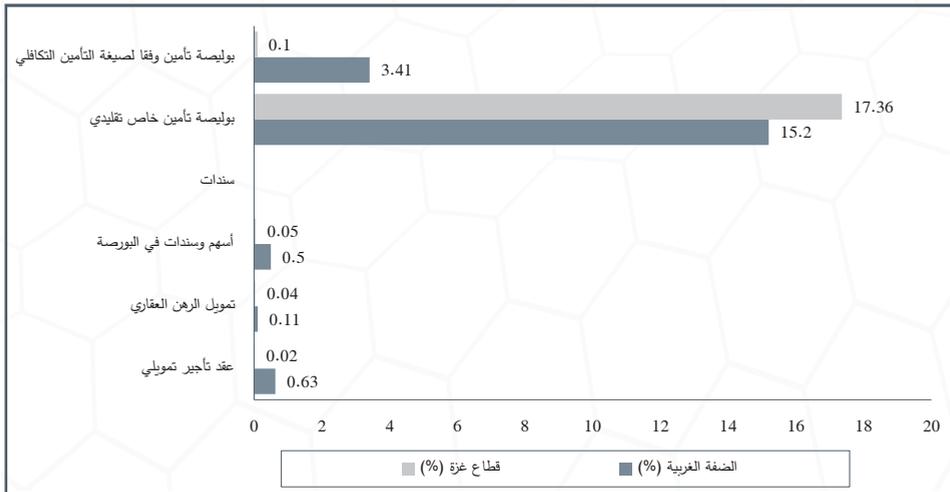
عقود التأجير التمويلي، والأسهم والسندات في البورصة، وتمويل الرهن العقاري، حصلت على النسب 0.4%، و0.3%، و0.1% على التوالي، حيث سجلت عقود التأجير ارتفاعاً مقداره 0.33 نقطة مئوية عن العام 2015، فيما سجلت الأسهم والسندات في البورصة انخفاضاً مقداره 0.6 نقطة مئوية، وتمويل الرهن العقاري سجل ارتفاعاً مقداره 0.01 نقطة مئوية مقارنة بالعام 2015.

النتائج حسب المنطقة

هناك فرق واضح في استخدام عقود التأجير التمويلي، وتمويل الرهن العقاري، والأسهم والسندات، وبوالص التأمين التكافلي بين الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث كانت الفجوة لصالح الضفة الغربية بفارق كبير كما يظهر من الجدول 6-16، أما بوالص التأمين التقليدي، فقد كانت النسب متقاربة إلى حد ما، مع وجود فارق حوالي نقطتين مئويتين لصالح قطاع غزة. مقارنة مع نتائج العام 2015، تظهر النتائج أن استخدام الخدمات كافة، قد ارتفع في الضفة الغربية، بينما كانت خدمة التأمين التقليدي هي الوحيدة التي ارتفعت عن معدلها العام 2015 في قطاع غزة.

بلغت نسبة استخدام بوليصة التأمين الخاص التقليدي 15.2% في الضفة الغربية، بارتفاع مقداره 9.44 نقطة مئوية عن العام 2015، مقارنة بـ 17.36% في قطاع غزة. بارتفاع مقداره 16.8 نقطة مئوية عن العام 2015. أما بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، فبلغت 3.41% في الضفة الغربية، مقارنة بـ 0.73% العام 2015؛ أي بارتفاع بلغ حوالي 2.68 نقطة مئوية. أما في قطاع غزة، فكانت النسبة 0.1% مقارنة بـ 0.22% العام 2015 (انظر الشكل 6-1).

شكل 6-1: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب المنطقة العام 2022



بلغت نسبة عقود التأجير التمويلي في الضفة الغربية 0.63% مقارنة بـ 0.08% العام 2015. أما في قطاع غزة، فقد بلغت 0.02% مقارنة بـ 0.05% العام 2015. في الضفة الغربية، أيضاً، بلغت نسبة الأسهم والسندات في البورصة 0.5%، مقابل 1.05% العام 2015، وتمويل الرهن العقاري 0.11%، مقارنة بـ 0.1% العام 2015، أما في قطاع غزة، فسجلت الأسهم والسندات في البورصة نسبة 0.05%، مقارنة بـ 0.62% العام 2015، وتمويل الرهن العقاري 0.04%، مقارنة بـ 0.08% العام 2015.

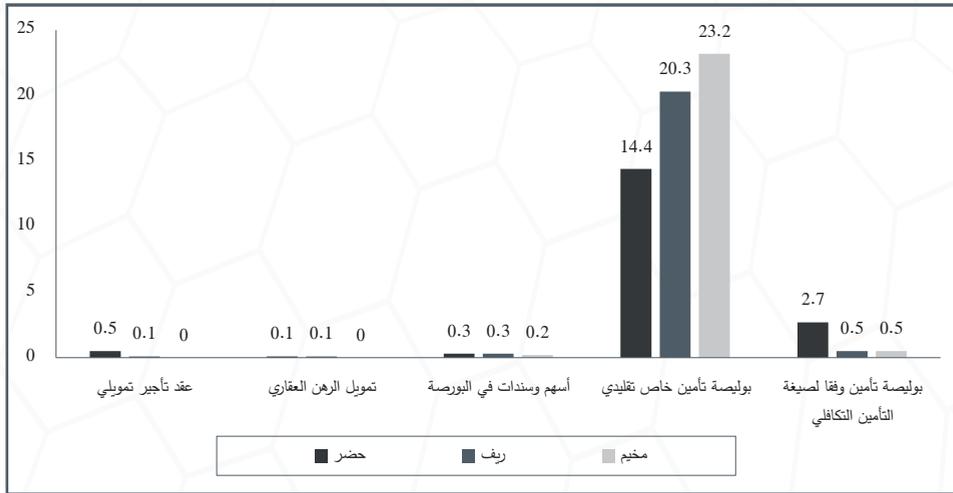
حسب نوع التجمع السكاني

تظهر النتائج حسب نوع التجمع في الجدول 6-17، أن المخيمات هي، بشكل عام، أقل استخداماً للخدمات المالية باستثناء بوالص التأمين الخاص والتقليدي، التي ظهرت أعلى في المخيمات منها في بقية التجمعات. قد يكون تفسير ارتفاع هذه النسبة في المخيمات هو ارتفاعها في قطاع غزة عموماً، حيث يتركز وجود المخيمات. أما باقي الخدمات، فقد تركز استخدامها في المناطق الحضرية فيما يخص عقود التأجير التمويلي والتأمين التكافلي، أو تساوت فيها المناطق الحضرية مع الريفية، مثل تمويل الرهن العقاري، واستخدام الأسهم والسندات.

أما بالأرقام، فكان لبوليصة التأمين الخاص التقليدي الانتشار الأكبر لدى سكان المخيمات بنسبة 23.2%، مقابل 0.57% العام 2015، مقابل 20.3% لسكان الريف مقارنة بـ 5.28% العام 2015، و 14.4% لسكان حضر مقارنة بـ 3.99% العام 2015. في حين أن نسبة بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي كانت الأعلى لدى سكان حضر بمقدار 2.7% مقارنة بـ 0.45% العام 2015، ولسكان الريف بلغت 0.5%، مقابل 1.01% العام 2015، ولسكان المخيمات 0.5%، مقابل 0.37 العام 2015.

أما عقود التأجير التمويلي، فكانت النسبة الأكبر لسكان حضر بمقدار 0.5% مقارنة بـ 0.04% العام 2015، ولسكان الريف ارتفعت من 0.06% العام 2015 إلى 0.1%، بينما لم تسجل أي نسبة تذكر في المخيمات كما هو الحال العام 2015 (انظر الشكل 6-2).

شكل 6-2: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب نوع التجمع لعينة الدراسة



حسب المحافظة

ظهرت فروقات كبيرة بين المحافظات في مستوى استخدام مختلف الخدمات غير المصرفية كما يظهر في الجدول 6-18. تفوقت محافظة القدس، ثم قلقيلية، في عقود التأجير التمويلي، وأريحا وطولكرم في تمويل الرهن العقاري، وبيت لحم وأريحا في استخدام الأسهم والسندات، وقلقيلية و نابلس ومدينة غزة في استخدام بوالص التأمين التقليدي، والقدس والخليل في استخدام بوالص التأمين التكافلي. ومقارنة مع نتائج العام 2015، لا يظهر أي اتجاه عام يمكن تمييزه لتفسير الفروق بين المحافظات.

بالأرقام، تبين من النتائج أن استخدام بوليصة التأمين الخاص التقليدي بلغت نسبتها 51.05% في محافظة قلقيلية، وهي النسبة الأعلى، مقارنة بـ 4.81% في العام 2015، تليها محافظة نابلس بنسبة بلغت 32.23%. بينما جاءت النسبة الأقل في محافظة أريحا والأغوار 3.63%، على الرغم من ارتفاعها بمقدار 3.32 نقطة مئوية عن العام 2015. أما في قطاع غزة، فكانت المحافظة الأعلى هي محافظة غزة بنسبة بلغت 32.05% مقابل 0.87% العام 2015، والأقل محافظة رفح بنسبة 3.99%.

في حين بلغت نسبة بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي 16.1% في محافظة القدس، مقارنة بنسبة بلغت 0% العام 2015، وأقل المحافظات كانت أريحا والأغوار بنسبة 0%، وهي ما كانت عليه العام 2015. وفي قطاع غزة، كانت النسبة الأقل في محافظة خان يونس بمقدار 0.16%، مقارنة بـ 0% العام 2015. أما عقود التأجير التمويلي، فسجلت فارقاً كبيراً بين المحافظات الشمالية والجنوبية، حيث بلغت نسبتها الأعلى 3.71%، وكانت في محافظة القدس، مقابل ما نسبته 0.29% العام 2015. وفي قطاع غزة، سجلت نسبة 0.05% في محافظة غزة، في حين سجلت نسبة 0% في باقي محافظات قطاع غزة.

حسب النوع الاجتماعي

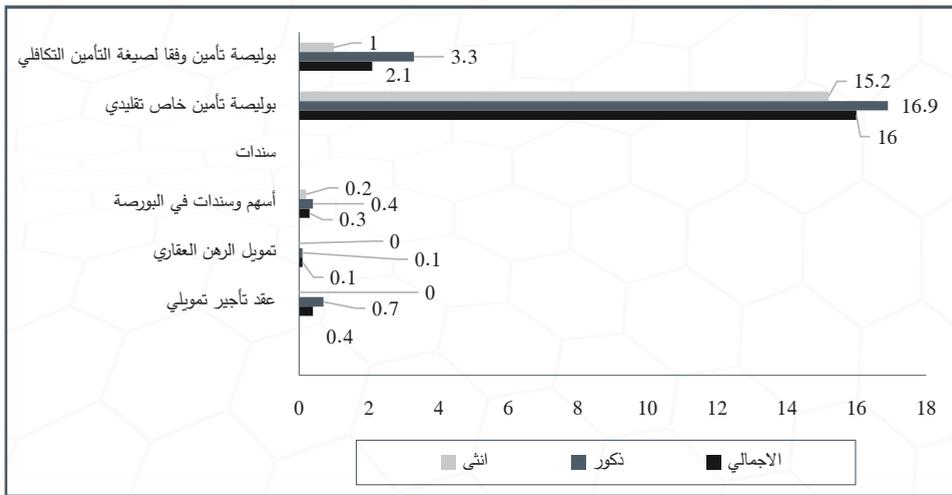
تظهر نتائج المسح في الجدول 6-16 أن عقود التأجير التمويلي وعقود تمويل الرهن العقاري مستخدمة بالكامل للذكور، بينما نسبة استخدام الذكور للأسهم والسندات هي ضعف استخدام الإناث. أما بوالص التأمين الخاص التقليدي، فقد كانت نسب الاستخدام متقاربة بفارق بسيط لصالح الذكور، حيث كانت النسبة 16.9% و 15.2% للذكور والإناث على التوالي، وقد كان استخدام بوالص التأمين التكافلي أعلى لدى الذكور بنسبة 3.3% مقارنة بنسبة 1% لدى الإناث، مع العلم أن معظم بوالص التأمين الخاص التقليدي والتكافلي هي بوالص تأمين على السيارات. ومقارنة بالعام 2015، فإن تطوراً قد حصل على مستوى النوع، وتقلصت الفجوة بين النوعين فيما يتعلق بالتأمين التقليدي. وفي التفاصيل:

بينت النتائج أن استخدام بوليصة تأمين خاص تقليدي كانت لدى الذكور 16.9%، بارتفاع مقداره 10.89 نقطة مئوية عن العام 2015، وبلغت 15.2% لدى الإناث، بارتفاع مقداره 13.51 نقطة

مئوية عن العام 2015، في حين بلغت نسبة بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي 3.3% لدى الذكور، مقارنة بـ0.64% العام 2015، ولدى الإناث 1% مقارنة بـ0.45% العام 2015.

للذكور، بلغت نسبة عقود التأجير التمويلي 0.7%، مقابل 0.09% العام 2015، والأسهم والسندات في البورصة 0.4%، مقابل 1.16% العام 2015، وتمويل الرهن العقاري 0.1%، مقابل 0.11% العام 2015. أما لدى الإناث، فقد سجلت الأسهم والسندات في البورصة نسبة 0.2%، مقابل 0.63% العام 2015، وعقود التأجير التمويلي وتمويل الرهن العقاري بلغت نسبتها 0% للخدمتين، مقابل 0.05% و0.07% العام 2015 على التوالي (انظر الشكل 3-6).

شكل 3-6: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية حسب النوع، العام 2022



حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

أظهرت نتائج المسح الميداني وجود تفاوت في نسب استخدام بعض الخدمات غير المصرفية على صعيد المنطقة والنوع داخل الضفة الغربية، كما هو واضح في الجدول 6-5. هناك تباين واضح في نسبة الأفراد المستخدمين لبوليصة تأمين خاص تقليدي، إذ بلغت نحو 22.6% في شمال الضفة الغربية (25.1% عند الذكور، مقابل 19.7% لدى الإناث) مقابل نحو 9.8% في وسط الضفة الغربية (9.0% عند الذكور، مقابل 10.5% لدى الإناث)، ونحو 10.6% في جنوب الضفة الغربية (15.2% لدى الذكور، مقابل 6.2% لدى الإناث). أما في قطاع غزة (انظر الجدول 6-6)، فقد سجلت النسبة الأكبر على مستوى المناطق الفلسطينية في نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) لبوليصة تأمين خاص تقليدي في شمال قطاع غزة، بنسبة بلغت نحو 26.5% (22.7% لدى الذكور، مقابل 30.4% لدى الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة نحو 7.7% في وسط قطاع غزة (8.5% عند الذكور، مقابل 6.9% لدى

الإناث)، ونحو 5.8% في جنوب القطاع (6.3% عند الذكور، مقابل 5.3% عند الإناث). أما بالنسبة لعقود التأجير التمويلي، فتشير نتائج المسح الميداني إلى أن النسبة الأكبر كانت في وسط الضفة الغربية وبلغت 2.0% (3.8% عند الذكور، مقابل 0.2% عند الإناث)، في حين لم تتجاوز هذه النسبة حاجز 0.1% في باقي مناطق الضفة الغربية. أما في قطاع غزة، فلم تظهر نتائج المسح الميداني أن الأفراد (18 سنة فأكثر) داخل مختلف مناطق القطاع، قد حصلوا على أي عقود تأجير تمويلي بأي نسبة تذكر.

فيما يتعلق بالإجارة المنتهية بالتملك من خلال البنوك الإسلامية، فلم تتجاوز نسبة الأفراد الذين لديهم هذه الخدمة على مستوى المناطق الفلسطينية حاجز 0.4%، وقد سجلت في وسط الضفة الغربية، مقابل نحو 0.3% في شمال الضفة الغربية، ونحو 0.2% في جنوب الضفة الغربية (انظر الجدول 5-6)، أما في قطاع غزة، فلم تتجاوز نسبة الأفراد الحاصلين على هذه الخدمة حاجز 0.1% في المناطق كافة داخل قطاع غزة (انظر الجدول 6-6).

بخصوص استخدام الأسهم والسندات في البورصة، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن نسبة الأفراد الذين يستخدمون الأسهم والسندات في البورصة، لم تتجاوز حاجز 0.8%، وقد سجلت في جنوب الضفة الغربية (1.1% عند الذكور، مقابل 0.6% لدى الإناث)، مقابل نحو 0.3% في شمال الضفة الغربية (0.4% عند الذكور، مقابل 0.3% لدى الإناث)، ونحو 0.4% في وسط الضفة الغربية (0.6% عند الذكور، مقابل 0.1% لدى الإناث) (انظر الجدول 5-6). أما في قطاع غزة، فلم تتجاوز النسبة حاجز 0.1%، وقد سجلت فقط شمال قطاع غزة، بواقع 0.1% لدى كلٍ من الذكور والإناث (انظر الجدول 6-6).

فيما يتعلق بقروض تمويل الرهن العقاري، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن النسب متقاربة إلى حد كبير بين مناطق الضفة الغربية، بواقع 0.3% في شمال الضفة الغربية، و0.1% في وسط الضفة الغربية، و0.3% في جنوب الضفة الغربية (انظر الجدول 5-6). أما في قطاع غزة، فتشير نتائج المسح الميداني إلى أن الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض تمويل الرهن العقاري، انحصروا، فقط، في منطقة جنوب القطاع، بنسبة لم تتجاوز حاجز 0.1%.

حسب الفئة العمرية

تتركز عقود التأجير وعقود تمويل الرهن العقاري والأسهم والسندات لدى الفئات العمرية الأعلى عموماً، كما هو واضح في الجدول 6-19، أما بوالص التأمين بنوعها التقليدي والتكافلي، فنتوزع بشكل متقارب بين الأعمار كافة، مع انخفاضها في الفئة العمرية الأولى من 18-24 سنة عن باقي الفئات. بالأرقام، بلغت نسبة بوليصة التأمين الخاص التقليدي 19.5% للفئة العمرية 50-54 سنة، وهي النسبة الأعلى، في حين كانت 6.92% في العام 2015 للفئة العمرية نفسها، تليها الفئة العمرية 35-39 سنة بنسبة 19.2%، مقارنة بـ 5.28% خلال العام 2015. أما الفئة العمرية الأقل

استخداماً، فهي الفئة 18-24 سنة، بنسبة بلغت 13% مقارنة بارتفاع بنحو 13 ضعفاً عما كانت عليه في العام 2015 (1.2%). في حين أن بوليصة التأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، بلغت 3.4% في الفئة العمرية 50-54 سنة، مقارنة بـ0% العام 2015، وأقل الفئات كانت الفئة 18-24 سنة بنسبة 1%، في حين كانت 0.64% العام 2015. أما عقود التأجير التمويلي، فبلغت نسبتها 1% للفئة 55-59 سنة، والفئة 64-60 سنة، مقابل ما نسبته 0% للفئة 55-59 سنة و0.64% للفئة 60-64 سنة في العام 2015.

حسب مستوى التعليم

بينت نتائج المسح الميداني في الجدول 6-20 أن معظم الخدمات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال يتركز استخدامها لدى الفئات ذات التحصيل العلمي من بكالوريوس فأكبر. فمثلاً:

بوليصة التأمين الخاص التقليدي بلغت نسبتها 33% لحملة شهادة الدكتوراه، في حين كانت 24.82% خلال العام 2015، و21.6% لحملة شهادة الماجستير، بتراجع مقداره 2.17 نقطة مئوية عن العام 2015 (23.77%)، وأقل نسبة كانت لحملة الدبلوم العالي، حيث بلغت 2.4%، مقابل 12.6% العام 2015 (بانخفاض مقداره 10.2 نقطة مئوية). في حين نلاحظ ارتفاعاً في نسبة بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي عن العام 2015، حيث بلغت أعلى نسبة 23%، وكانت لحملة شهادة الدكتوراه مقارنة بنسبة بلغت 0% العام 2015. بينما نلاحظ ارتفاعاً كبيراً في نسبة استخدام عقود التأجير التمويلي مقارنة بالعام 2015، حيث بلغت نسبتها الأكبر 6.9%، وكانت لحملة شهادة الدكتوراه مقابل ما نسبته 0% العام 2015، وسجلت نسبة 0% لكل من حملة الماجستير والدبلوم العالي والملمين والأميين دون أي تغيير لهذه النسبة لهذه الفئات عن العام 2015.

حسب مستوى دخل الأسرة والفرد

تظهر النتائج في الجدول 6-21 أن هناك توجهاً لاستخدام الخدمات المالية الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال من قبل الأسر ذات الدخل الأعلى عموماً.

بالأرقام، كانت نسبة بوليصة التأمين الخاص التقليدي الأعلى 19.1% للأسر التي دخلها من 8,001-12,000 شيكل بارتفاع 16.2 نقطة مئوية عن العام 2015، تليها الفئة التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل، حيث بلغت النسبة 17.7% بارتفاع وصل إلى 16.2 نقطة مئوية عن العام 2015. أما بوليصة التأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، فوصلت نسبتها 14.4% للأسر التي دخلها من 8,001-12,000 شيكل، مقارنة بنسبة بلغت 0% العام 2015، وأقل نسبة كانت للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل، حيث بلغت 0.2% مقارنة بـ0.3% العام 2015. أما عقود التأجير التمويلي، فبلغت نسبتها الأعلى 2.8% للأسر التي دخلها من 8,001-12,000 شيكل، مقابل ما نسبته 0% العام 2015 (انظر الجدول 22-6).

ولا تختلف الاستنتاجات إذا أخذنا بعين الاعتبار متوسط دخل الفرد عوضاً عن الأسرة كما يظهر في الجدول 6-23. وبلغت نسبة بوليصة التأمين الخاص التقليدي 22.3% للأفراد الذين دخلهم من 3,001-5,000 شيكل، وهي النسبة الأعلى، وتليها الأفراد الذين دخلهم من 8,001-12,000 بمقدار 22%، وأقل نسبة بلغت 0.1% لمن هم بلا دخل. في حين وصلت نسبة بوليصة التأمين، وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، 21.4% للأفراد الذين دخلهم من 8,001-12,000 شيكل، وأقل نسبة كانت لمن هم بلا دخل وهي 0.5%. أما عقود التأجير التمويلي فبلغت نسبتها 4.8% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، بينما أقل نسبة بلغت 0% لمن هم بلا دخل، ومن دخلهم 2,000 شيكل أو أقل.

حسب العلاقة بقوة العمل

بينت نتائج المسح الميداني في الجدول 6-24 نسبة استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال حسب العلاقة بقوة العمل، ومقارنتها بنتائج العام 2015 في جدول 6-25.

كانت النسبة الأكبر لبوليصة التأمين الخاص التقليدي لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات أهلية بمقدار 28.5%، أي بارتفاع 16.6 نقطة مئوية عن العام 2015، في حين كانت أدناها 0% لمن يعمل طوعياً بدون راتب. بينما بوليصة التأمين، وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، سجلت نسبتها الأعلى لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات بمقدار 19.7%، مقابل 0% لكل من يعمل طوعياً بدون راتب، ولكل من هو مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية، ومستخدم بأجر لدى مؤسسة دولية، ومستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية.

في حين أن عقود التأجير التمويلي بلغت أعلى نسبة لها (3.2%) لمن يعمل لحسابه الخاص، ومن هو صاحب عمل، و0.7% لكل من هو لا يعمل-متقاعد، ومستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام). أما تمويل الرهن العقاري، فبلغت نسبتها 4.1% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى وكالة الغوث، وأقل من 1% لباقي الفئات.

1-2-6 أنواع التغطية التأمينية

تتفاوت خدمات التأمين التي يمتلكها الأفراد على مستوى فلسطين، بشكل كبير، حسب نوع الخدمة، ويأتي التأمين الصحي على رأس التأمينات التي تمتلكها نسبة كبيرة من السكان (71.4%) حسب الجدول 6-35، ويأتي ذلك بسبب وجود التأمينات الصحية الحكومية، وتأمينات وكالة غوث وتشغيل اللاجئين، التي تمنح لفئات واسعة من السكان.

في المرتبة الثانية نجد تأمين المركبات الإلزامي بنسبة 15.5% من الأفراد (18 سنة فأكثر)، ثم تأمين إصابات العمل بنسبة 11.7%، ويذكر أن هذا التأمين إلزامي بالقانون الفلسطيني أيضاً، وجزء من الأفراد يحصلون عليه من المشغلين الإسرائيليين بسبب عملهم في الداخل المحتل. أيضاً يملك 6.7% من السكان

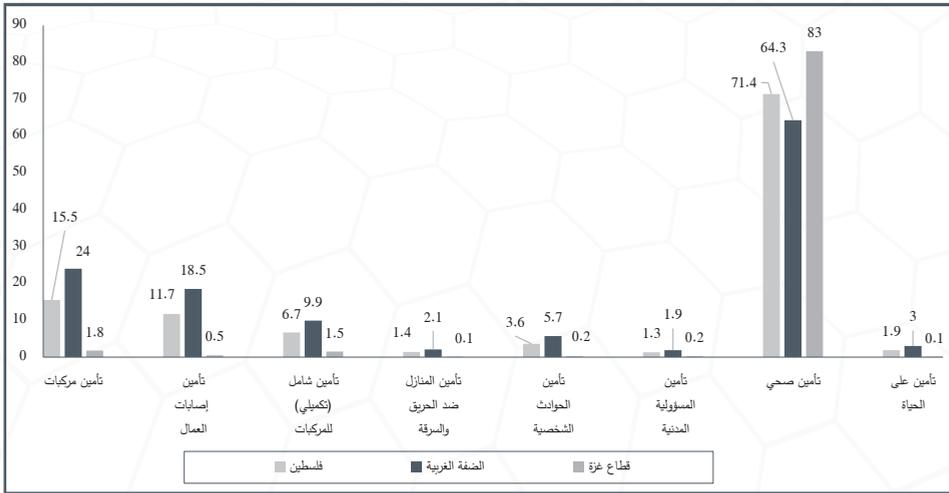
تأميناً شاملاً على المركبات، و3.6% يمتلكون تأميناً على الحوادث الشخصية. أما التأمين على الحياة، وعلى الحريق، والسرقعة، والمسؤولية المدنية، فهي تأمينات يمتلكها أقل من 2% من السكان في فلسطين.

على مستوى المنطقة

تتفوق الضفة الغربية على قطاع غزة بنسب امتلاك التأمينات بأنواعها، وبفارق كبير، باستثناء التأمين الصحي الذي تبلغ نسبة تغطيته في قطاع غزة 83%، مقابل 64.3% في الضفة الغربية، ويعود ذلك لانتشار التأمين الصحي من وكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، الذي تقطنه أغلبية من اللاجئين، إضافة إلى التأمين الصحي الحكومي.

بلغت نسبة امتلاك تأمين المركبات 24% في الضفة الغربية، مقابل 1.8% في قطاع غزة، وأقل خدمات التأمين امتلاكاً كانت تأمين المسؤولية المدنية، حيث بلغت النسبة في الضفة الغربية 1.9%، وفي قطاع غزة كانت أقل نسبة لتأمين المنازل ضد الحريق والسرقعة بنسبة 0.1% (انظر الشكل 4-6).

شكل 4-6: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأكثر) على مستوى فلسطين 2022



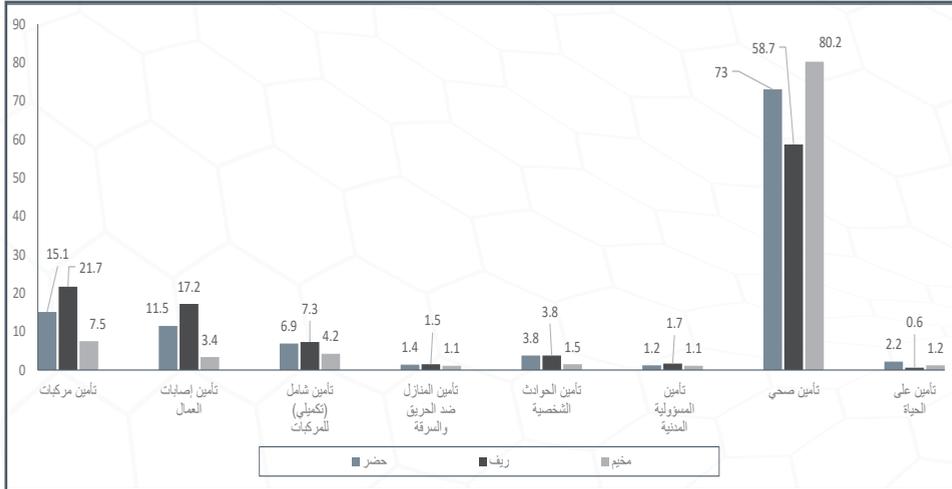
حسب نوع التجمع

حسب الجدول 6-35، تبدو المخيمات أقل امتلاكاً للخدمات التأمينية المختلفة باستثناء التأمين الصحي، وتتفوق المناطق الريفية في نسب التغطية التأمينية المختلفة عدا التأمين الصحي، والتأمين على الحياة.

بالأرقام، يتبين من النتائج أن امتلاك خدمة التأمين الصحي كان له النسبة الأكبر في المخيمات بواقع 80.2%، مقارنة بـ73% لدى سكان المدن، و58.7% لسكان الريف. بينما كانت نسبة امتلاك تأمين

المركبات الأكبر لسكان الريف 21.7%، مقابل 15.1% في المدن، و7.5% في المخيمات. أما أقل خدمات التأمين امتلاكاً فكانت تأمين المسؤولية المدنية لسكان المدن بنسبة 1.2%، أما سكان القرى فكان تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة بنسبة بلغت 1.5%، وسكان المخيمات كانت لكل من تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة وتأمين المسؤولية المدنية بنسبة 1.1% لكل منهما (انظر الشكل 5-6).

شكل 5-6: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب نوع التجمع 2022



حسب المحافظات

يظهر الجدول 6-36 تفاوتاً كبيراً بين المحافظات في نسب ملكية الخدمات التأمينية، حيث تتصدر محافظة القدس أنواع التأمين كافة عدا التأمين الصحي، على الرغم من أنها قريبة من أعلى المحافظات تغطية في التأمين الصحي، وهي محافظتا رفح وشمال غزة. في المقابل، فإن محافظات قطاع غزة عموماً، تمتلك نسباً متدنية في ملكية أنواع التأمين المختلفة، عدا التأمين الصحي مقارنة بمحافظات الضفة.

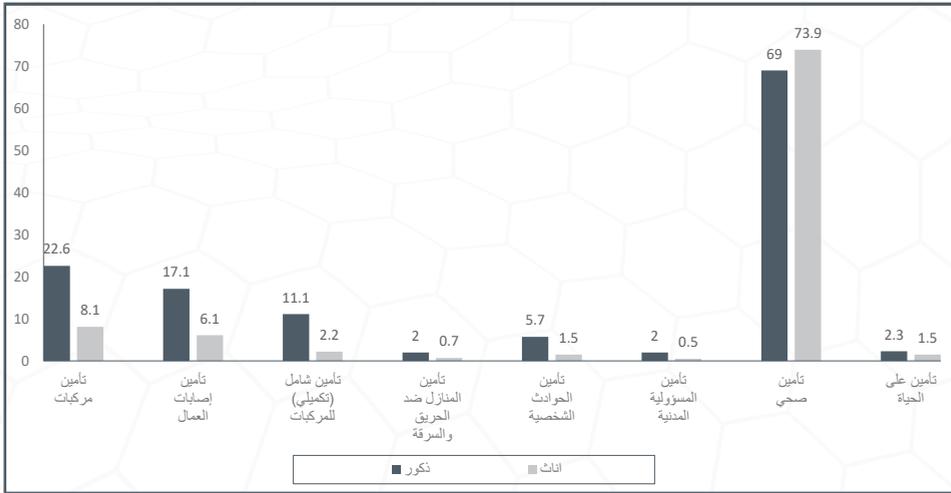
بالأرقام، من بين محافظات الضفة الغربية، سجلت محافظة القدس أعلى نسبة لامتلاك التأمين الصحي بمقدار 86.4%، وأقلها كان محافظة بيت لحم بنسبة 50.6%. أما في قطاع غزة، فسجلت محافظة رفح أعلى نسبة، حيث وصلت 92.3%، مقابل 80% لمحافظة دير البلح كأقل محافظة. أما تأمين المركبات فكان له أعلى نسبة في محافظة القدس أيضاً، بنسبة 48.7%، ومحافظة جنين 13.7% كأقل محافظة. في قطاع غزة، كان لتأمين المركبات أعلى نسبة (2.3%) في محافظة خان يونس، مقابل 1% لمحافظة رفح كأقل نسبة. أما تأمين إصابات العمل، كأقل أنواع التأمين ملكية، فكان له أعلى نسبة في محافظة القدس بمقدار 21.2%، وأقل نسبة في محافظة طولكرم بمقدار 4.1%. في قطاع غزة، بلغت نسبة تأمين إصابات العمل 1.2% في محافظة شمال غزة بأعلى محافظة مقابل أقل نسبة لمحافظة دير البلح بمقدار 0.8%.

على مستوى النوع الاجتماعي

يظهر الجدول 6-35 فجوة كبيرة بين الذكور والإناث في امتلاك الخدمات التأمينية كافة، باستثناء التأمين الصحي الذي تتفوق الإناث في نسبة امتلاكه، وذلك لأن التأمين الصحي الحكومي، وتأمين وكالة الغوث، يمنح للفئات المهمشة، ومن بينها النساء بصورة أسهل.

بالأرقام، بلغت نسبة التأمين الصحي 73.9% للإناث، مقابل 69% للذكور، أما تأمين المركبات، فبلغت نسبته 22.6% لدى الذكور، مقارنة بـ 8.1% لدى الإناث، بينما بلغت نسبة تأمين المنازل ضد الحريق 2% لدى الذكور، مقابل 0.7% للإناث (انظر الشكل 6-6).

شكل 6-6: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأكثر) على مستوى فلسطين والنوع، 2022



حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

تشير نتائج المسح الميداني إلى وجود تفاوت في التغطية التأمينية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب نوعها وحسب المنطقة والنوع، كما هو واضح في الجدول 6-37. أفاد 17.4% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في شمال الضفة الغربية أن لديهم اشتراكاً في خدمة تأمين المركبات (26.2% عند الذكور، مقابل 7.6% عند الإناث)، مقابل 12.0% لديهم اشتراك في خدمة تأمين شامل (تكميلي) للمركبات (18.3% عند الذكور، مقابل 5.1% عند الإناث)، و 8.5% لديهم اشتراك في خدمة تأمين إصابات العمل (14.6% عند الذكور، مقابل 1.7% لدى الإناث)، و 60.1% اشتروا في خدمة التأمين الصحي (55.1% عند الذكور، مقابل 65.7% عند الإناث). يلاحظ من الجدول نفسه،

أيضاً، أن 1.5% اشتركوا في تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة (2.6% عند الذكور، مقابل 0.2% لدى الإناث)، و2.0% لديهم اشتراك في تأمين الحوادث الشخصية (3.3% عند الذكور، مقابل 0.6% عند الإناث)، و1.2% اشتركوا في تأمين المسؤولية المدنية (2.1% عند الذكور، مقابل 0.1% لدى الإناث)، في حين لم تتجاوز نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأنهم مشتركون في خدمة تأمين على الحياة نحو 0.4% (0.4% عند كل من الذكور والإناث).

في وسط الضفة الغربية، 40.7% أفادوا بأن لديهم اشتراك في خدمة تأمين المركبات (53.1% عند الذكور، مقابل 27.2% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة هي الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفي فلسطين. في حين أجاب 33.4% أن لديهم اشتراكاً في خدمة تأمين شامل (تكميلي) للمركبات (44.8% عند الذكور، مقابل 21.7% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة هي الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفي فلسطين. كما أفاد 16.4% أن لديهم اشتراكاً في خدمة تأمين إصابات العمل (26.8% عند الذكور، مقابل 5.8% لدى الإناث)، وقد كانت هذه النسبة الأكبر مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفي فلسطين. أيضاً، 76.1% من الأفراد (18 سنة فأكبر) اشتركوا في خدمة التأمين الصحي (79.7% عند الذكور، مقابل 72.5% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة الأكبر مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية، و4.2% اشتركوا في تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة (5.6% عند الذكور، مقابل 2.7% لدى الإناث)، و14.2% لديهم اشتراك في تأمين الحوادث الشخصية (21.4% عند الذكور، مقابل 6.8% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة هي الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفي فلسطين. كما أن 4.5% من الأفراد (18 سنة فأكبر) اشتركوا في تأمين المسؤولية المدنية (6.7% عند الذكور، مقابل 2.4% لدى الإناث)، و10% اشتركوا في خدمة تأمين على الحياة (11.9% عند الذكور، مقابل 8.0% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة هي الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفي فلسطين.

في جنوب الضفة الغربية، يلاحظ تقارب نسب إجابات المبحوثين حول اشتراكاتهم في بعض أنواع عقود التأمين مع نسب إجابات المبحوثين في شمال الضفة الغربية إلى حد كبير، إذ أفاد 18.3% من الأفراد (18 سنة فأكبر) بأن لديهم اشتراكاً في خدمة تأمين المركبات (29.9% عند الذكور، مقابل 7.2% عند الإناث)، و14.4% لديهم اشتراك في خدمة تأمين شامل (تكميلي) للمركبات (23.3% عند الذكور، مقابل 5.4% عند الإناث)، و6.3% لديهم اشتراك في خدمة تأمين إصابات العمل (10.4% عند الذكور، مقابل 2.4% لدى الإناث)، و59.4% من الأفراد (18 سنة فأكبر) اشتركوا في خدمة التأمين الصحي (63.1% عند الذكور، مقابل 55.9% عند الإناث). أيضاً، 1.2% اشتركوا في تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة (1.3% عند الذكور مقابل 1.0% لدى الإناث)، و3.3% من الأفراد (18 سنة فأكبر) لديهم اشتراك في تأمين الحوادث الشخصية (5.8% عند الذكور، مقابل 0.9% عند الإناث)، و0.7% اشتركوا في تأمين المسؤولية المدنية (1.4% عند الذكور مقابل 0.01% لدى الإناث)، في حين لم تتجاوز نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأنهم مشتركون في خدمة تأمين على الحياة نحو 0.3% (0.4% عند الذكور، مقابل 0.3% عند الإناث).

يظهر الجدول 6-38 التوزيع النسبي لاشتراكات الأفراد (18 سنة فأكثر) في عقود التأمين داخل قطاع غزة حسب المنطقة والنوع. يلاحظ ارتفاع نسب إجابات الأفراد الذين أجابوا بأنهم مشتركون في خدمة التأمين الصحي مقارنة مع أنواع التأمين الأخرى، التي سجلت إجابات بنسب متدنية. وكما يلاحظ من الجدول نفسه أن النسبة الأكبر من الأفراد الذين أجابوا بأن لديهم اشتراكاً في خدمة التأمين الصحي في جنوب قطاع غزة، بنسبة بلغت نحو 86.0% (80.6% عند الذكور، مقابل 91.4% عند الإناث)، مقارنة مع 82.0% في شمال قطاع غزة (74.8% عند الذكور، مقابل 89.3% عند الإناث)، ومع 80.0% في وسط قطاع غزة (75.6% عند الذكور، مقابل 84.6% عند الإناث). كما يلاحظ من الجدول نفسه، أن نسب إجابات الإناث المرتبطة بهذا الاشتراك من هذا النوع من التأمين أعلى من نسب إجابات الذكور في المناطق كافة داخل قطاع غزة.

حسب الفئات العمرية

لا يوجد اتجاه واضح لامتلاك الخدمات التأمينية حسب الفئة العمرية كما في الجدول 6-39، باستثناء خدمة التأمين الصحي الذي ترتفع نسبة امتلاكه مع ارتفاع الفئة العمرية. بالأرقام، سجلت الفئة العمرية لمن هم فوق 65 سنة فأكثر نسبة امتلاك للتأمين الصحي بمقدار 81.4%، في حين أن أقل نسبة كانت للفئة 18-24 سنة بمقدار 61.6%. في حين سجل تأمين المركبات أعلى نسبة للفئة العمرية من 59-55 سنة، بنسبة 22.2%، وأقل نسبة 8.4% للفئة 18-24 سنة. أما تأمين إصابات العمل، فسجل أعلى نسبة للفئة 35-39 سنة، حيث بلغت 10.7%، ومن هم فوق 65 سنة أقل نسبة وهي 1.8%.

حسب مستوى التعليم

هناك علاقة طردية لمختلف أنواع التأمينات مع التحصيل العلمي، حيث يزداد امتلاك التأمين عموماً مع ازدياد التحصيل العلمي كما يظهر في الجدول 6-40 بالأرقام، سجلت الفئة ممن يحملون شهادة الدبلوم العالي أعلى نسبة امتلاك للتأمين الصحي، حيث بلغت نسبتهم 79.8%، في حين أن أقل فئة كانت للأميين بنسبة بلغت 66.7%. كان تأمين المركبات في المرتبة الثانية، حيث كانت أعلى نسبة لحملة الدكتوراه بمقدار 55.6%، وأقل نسبة 2.5% للأميين، في حين أن تأمين إصابات العمل سجل أعلى نسبة لحملة شهادة الدكتوراه، بمقدار 28.2%، والأميين أقل نسبة وهي 0.8%.

حسب العلاقة بقوة العمل

يعرض الجدول 6-41 لعلاقة امتلاك خدمات التأمين حسب العلاقة بقوة العمل. بلغت النسبة الأكبر لامتلاك خدمة التأمين الصحي 97.1% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية، وأقلها 29% لمن هو عضو أسرة غير مدفوع الأجر، أما امتلاك تأمين المركبات فبلغت نسبته 74.1% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات دولية، وبلغت كأقل نسبة 1.8% لمن لا يعمل ويبحث عن عمل. من الملاحظ أن تأمين إصابات العمل كانت نسبته الأعلى لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات دولية، حيث بلغت 26.2%، وكانت 0.1% لمن لا يعمل ويبحث عن عمل كأدنى نسبة لهذا النوع من التأمين.

حسب معدل دخل الأسرة ومعدل دخل الفرد

يتبين من الجدولين 6-42 و6-43 أن هناك علاقة واضحة بين معدل الدخل للأسرة والأفراد وبين امتلاك الخدمات التأمينية، وتبدو الفئات ذات الدخل الذي يقل عن 2000 شيكل أقل من غيرها بكثير في امتلاك خدمات التأمين المختلفة باستثناء التأمين الصحي.

الأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل شكلت النسبة الأكبر لامتلاك خدمة التأمين الصحي بمقدار 80.7%، وأقلها 58% لمن هم بلا دخل. في حين بلغت نسبة امتلاك تأمين المركبات 65.3% للأسر التي يزيد دخلها على 12,000 شيكل، وأقلها 2% للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل. أما تأمين إصابات العمل، فكانت نسبته الأعلى للأسر التي يزيد دخلها على 12,000 شيكل، حيث بلغت 25.9%، وكانت 1% للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل.

أما حسب معدل دخل الفرد، وكما هو واضح في الجدول 6-43، فكانت النسبة الأعلى للتأمين الصحي للأفراد الذين يزيد دخلهم على 12,000 شيكل، حيث بلغت 85.7%، و70% لمن لا دخل لهم. في حين بلغت النسبة الأكبر لامتلاك خدمة تأمين المركبات 81.9% للأفراد الذين يزيد دخلهم على 12,000 شيكل، وأقلها 5.1% لمن دخلهم 2,000 شيكل أو أقل. أما امتلاك تأمين إصابات العمل، فبلغت نسبته 42% للأفراد الذين يزيد دخلهم على 12,000 شيكل، وأقلها 1.1% لمن لا دخل لهم.

3-6 امتلاك واستخدام خدمات مالية أخرى (غير خاضعة لإشراف سلطة النقد أو هيئة سوق رأس المال)

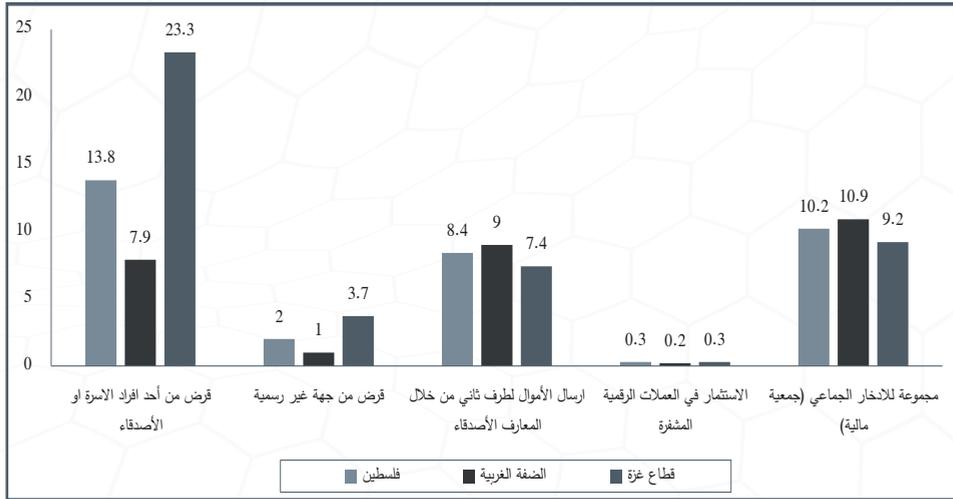
استخدام الخدمات المالية الأخرى غير الخاضعة لسلطة النقد أو هيئة سوق رأس المال يشكل، في كثير من الأحيان، بديلاً عن الخدمات المالية الرسمية. حسب نتائج المسح، فإن 13.8% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في المجتمع الفلسطيني قد اقترضوا من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء، و10.2% شاركوا في جمعية مالية (مجموعة للادخار الجماعي)، وحوالي 8.4% أرسلوا أموالاً من خلال معارفهم وأصدقائهم، و2% اقترضوا من جهات غير رسمية. أما التعامل بالعملة الرقمية المشفرة؛ سواء لإرسال الأموال أو للاستثمار، فلم تزد نسبة المتعاملين فيه على 0.3% لكل منها.

على مستوى المنطقة

تستخدم الخدمات غير الرسمية الائتمانية بصورة أكبر بكثير في قطاع غزة عنها في الضفة الغربية، بينما الخدمات الادخارية وتحويل الأموال فالنسب أعلى في الضفة الغربية، أما التعامل بالعملة الرقمية، فهو بالمعدل نفسه في المنطقتين (انظر الجدول 6-44).

بالأرقام، بلغت نسبة الاقتراض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء 23.3% في قطاع غزة، مقابل 7.9% في الضفة الغربية، أي بفارق 15.4 نقطة مئوية. أما الاشتراك في مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية)، فكانت نسبته 10.9% في الضفة الغربية و9.2% في قطاع غزة، وإرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف والأصدقاء كانت نسبته 9% في الضفة الغربية، مقابل 7.4% في قطاع غزة (انظر الشكل 6-7).

شكل 6-7: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية عموماً، وحسب المنطقة، 2022

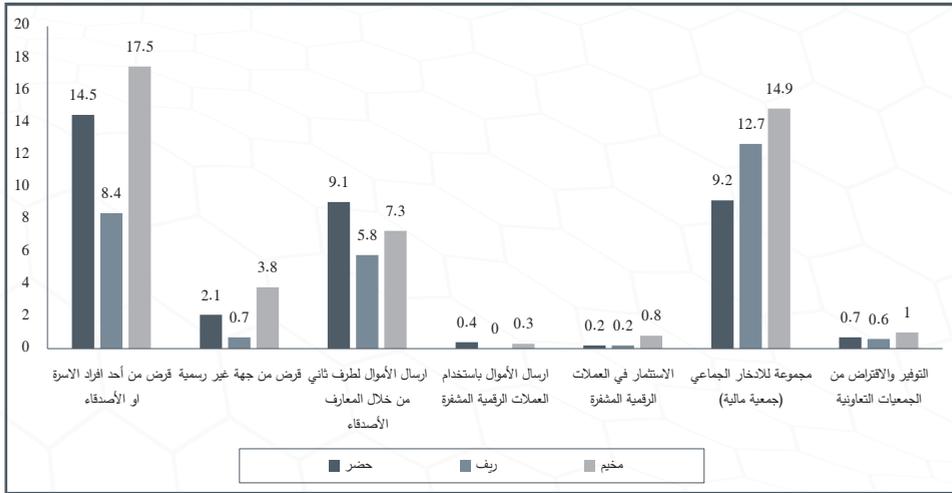


على مستوى نوع التجمع

حسب الجدول 6-45، يتم استخدام الخدمات المالية غير الرسمية بصورة أكبر في المخيمات (باستثناء إرسال الأموال من خلال المعارف والأصدقاء) وإذا ربطنا ذلك بانخفاض نسبة استخدام الخدمات الرسمية في المخيمات، فإن هذا يعني أنها تستخدم بديلاً عن الخدمات الرسمية في هذه المناطق. هذا ناتج عن كون سكان المخيمات أقل قدرة على الوصول إلى الخدمات الرسمية، وبخاصة الانتمائية بسبب عدم توفر الضمانات التي تطلبها المؤسسات المالية الرسمية عادة (انظر الشكل 6-8).

بالأرقام، الاقتراض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كان له أعلى نسبة لدى سكان المخيمات بمقدار 17.5%، مقابل 14.5% لسكان الحضر، و8.4% لسكان الريف. أما الاشتراك في مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية) فكانت نسبتها الأعلى كذلك لدى سكان المخيمات بمقدار 14.9%، يليها سكان الريف بنسبة 12.7%، والحضر بنسبة 9.2%، في حين بلغت نسبة إرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف والأصدقاء 9.1% لسكان الحضر، مقابل 5.8% لسكان الريف، و7.3% لسكان المخيمات.

شكل 6-8: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأكثر)
حسب نوع التجمع، 2022



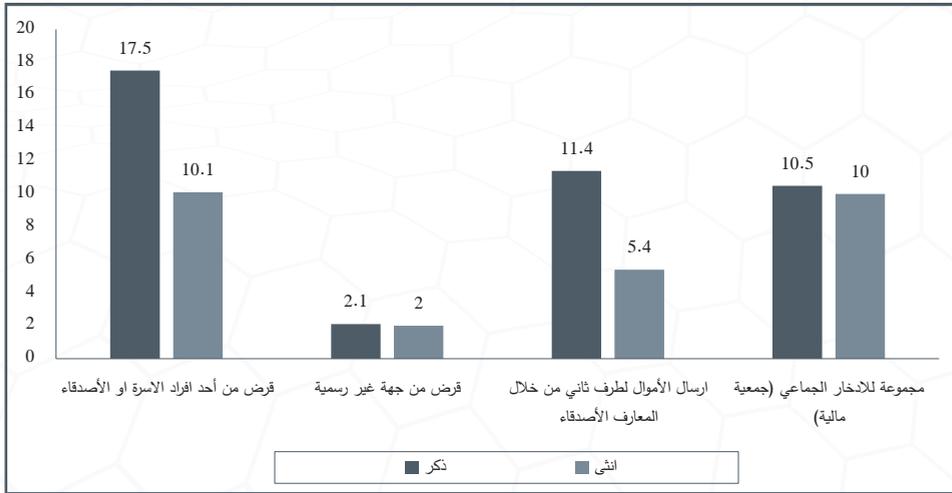
على مستوى المحافظة

عموماً، فإن استخدام الاقتراض من أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو الجهات غير الرسمية أعلى منه في محافظات قطاع غزة عنه في محافظات الضفة الغربية. وعلى مستوى الضفة الغربية، كانت محافظات طوباس، وقلقيلية، وجنين ثم الخليل الأكثر اعتماداً على الاقتراض من أفراد الأسرة أو الأصدقاء، ومعلوم أن الروابط الاجتماعية والأسرية تتحكم بتصرفات الأفراد في هذه المحافظات أكثر من غيرها، لذلك يمكن تفسير الاعتماد على الاقتراض من أفراد الأسرة والأصدقاء، وكذلك استخدام الجمعيات المالية في هذا الإطار. بالأرقام، يظهر الجدول 6-46 أن الاقتراض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كانت نسبته الأكبر في محافظة طوباس بمقدار 18.1%، وأقل المحافظات كانت أريحا والأغوار بنسبة 1.1%. أما في محافظات قطاع غزة، فكانت أعلاها في محافظة رفح بنسبة 27.5%، ومحافظة خان يونس بنسبة 17.6% كأقل محافظة. أما الاشتراك في مجموعة لادخار الجماعي (جمعية مالية)، فكانت نسبته 19.1% في محافظة جنين كأعلى محافظة في الضفة الغربية، وأقل المحافظات كانت القدس بنسبة 5.3%. أما في محافظات قطاع غزة، فكانت محافظة خان يونس الأعلى بنسبة 14.2%، ومحافظة غزة الأقل بنسبة 4.1%. فيما يتعلق بإرسال الأموال لطرف ثانٍ، من خلال المعارف والأصدقاء، كان الأعلى في محافظة القدس، وبنسبة بلغت 22.9%، وأقل المحافظات كانت كل من أريحا والأغوار وسلفيت بنسبة 1.9% لكل منهما. أما محافظات قطاع غزة، فكانت محافظة رفح أعلاها بنسبة 18.1%، ومحافظة دير البلح أقلها بنسبة 3.7%.

على مستوى النوع الاجتماعي

يشكل الذكور غالبية المقترضين من أفراد الأسرة أو الأصدقاء، وهم كذلك الأغلبية في إرسال الأموال من خلال المعارف والأصدقاء، بينما الفجوة على أساس النوع في باقي التعاملات غير الرسمية فهي ضئيلة. يظهر الجدول 6-44 أن نسبة الاقتراض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء لدى الذكور بلغت 17.5%، مقابل 10.1% لدى الإناث، أما من يشكل مجموعة للاذخار الجماعي (جمعية مالية) فكانت نسبتها 10.5% لدى الذكور، و10% بين الإناث، وفيما يتعلق بإرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف الأصدقاء، فقد كانت نسبته بين الذكور 11.4%، ولدى الإناث 5.4% (انظر الشكل 6-9).

شكل 6-9: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية عموماً، حسب النوع، 2022



حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

- مجموعة للاذخار الجماعي (جمعية مالية): تشير نتائج المسح الميداني إلى تباين نسبة الأفراد الذين يدخرون أموالهم باستخدام الجمعية المالية حسب المنطقة والنوع، ففي الضفة الغربية (انظر الجدول 6-5)، كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يدخرون أموالهم باستخدام هذه الطريقة في شمال الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 13.4% (11.3% عند الذكور، مقابل 15.8% لدى الإناث)، مقابل نحو 11.1% في جنوب الضفة الغربية (13.6% عند الذكور، مقابل 8.7% لدى الإناث)، ونحو 6.9% في وسط الضفة الغربية (5.6% عند الذكور، مقابل 8.1% لدى الإناث). أما في قطاع غزة (انظر الجدول 6-6)، فقد كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين

يدخرون أموالهم في الجمعيات المالية في وسط قطاع غزة، بنسبة بلغت نحو 13.3% (17.9% عند الذكور، مقابل 8.5% لدى الإناث)، مقابل نحو 13.0% في جنوب القطاع (13.5% عند الذكور، مقابل 12.4% عند الإناث)، ونحو 6.0% في شمال قطاع غزة (انظر الجدول 6-6 في الملحق).

- الحصول على قرض من أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أو من جهة غير رسمية: تشير نتائج المسح الميداني إلى أن نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يحصلون على قروض من أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء تزيد في قطاع غزة على الضفة الغربية (انظر الجدولين 5-6 و6-6)، فقد سجلت النسب الأعلى في فلسطين في مناطق قطاع غزة، حيث جاءت منطقة وسط غزة في المرتبة الأولى بنسبة 27.3% (35.3% لدى الذكور، مقابل 19.1% لدى الإناث)، تليها منطقة شمال قطاع غزة في المرتبة الثانية، بنسبة بلغت نحو 23.3% (30.4% لدى الذكور، مقابل 16.0% عند الإناث)، ثم منطقة جنوب غزة في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت 21.7% (24.8% لدى الذكور، مقابل 18.5% لدى الإناث). أما على مستوى مناطق الضفة الغربية، فسجلت أعلى نسبة في شمال الضفة الغربية بمقدار 10.5% (13.4% لدى الذكور، مقابل 7.3% لدى الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 9.5% في جنوب الضفة الغربية (11.8% لدى الذكور، مقابل 7.2% عند الإناث)، بينما لم تتجاوز هذه النسبة حاجز 2.4% في وسط الضفة الغربية (3.3% عند الذكور، مقابل 1.4% لدى الإناث).

فيما يتعلق بالحصول على قروض من جهة غير رسمية، فسجلت النسب الأعلى في جنوب قطاع غزة بمقدار 4.6% (0.2% لدى الذكور، مقابل 8.9% لدى الإناث)، تليها منطقة شمال قطاع غزة في المرتبة الثانية، بنسبة بلغت نحو 3.9% (5.4% لدى الذكور، مقابل 2.3% لدى الإناث). أما على مستوى مناطق الضفة الغربية، فقد سجلت أعلى نسبة في منطقتي شمال ووسط الضفة الغربية بمقدار 1.2% في كلتا المنطقتين مع وجود تباين بين الذكور والإناث، بينما لم تتجاوز هذه النسبة حاجز 0.7% في جنوب الضفة الغربية.

حسب الفئة العمرية

يأخذ استخدام الخدمات المالية غير الرسمية شكلاً متزايداً في المراحل العمرية الأولى، يميل للاستقرار بعدها، ثم يأخذ بالتناقص في المراحل العمرية الأخيرة، وهذا ينطبق على معظم الخدمات غير الرسمية باستثناء الاستثمار في العملات الرقمية الذي يتركز في الفئات العمرية الشابة بين 18 و35 سنة، ويقل في الفئات الأكبر من ذلك كما يظهر الجدول 6-47.

بالأرقام، يتركز القرض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء في الفئة العمرية 30-34 سنة، والفئة 55-59 سنة بنسبة 18.1% لكل منها، في حين بلغت أقل نسبة لمن هم أكبر من 65 سنة بمقدار 7.2%. أما إنشاء مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية)، فكانت نسبته 14.5% للفئة العمرية 45-49 سنة، وبلغت 4.7% لمن هم فوق 65 سنة، في حين أن إرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف والأصدقاء للفئة العمرية 50-54 سنة فكانت نسبته 11.4%، ولمن هم فوق 65 سنة بلغت النسبة 5.3%.

حسب مستوى التعليم

حسب الجدول 6-48، نلاحظ أن أعلى نسبة للاقتراض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كانت لمن يحملون دبلوماً عالياً بمقدار 23.9%، مقارنة بـ 8.3% لمن يحملون الدكتوراه. أما تشكيل مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية)، فكانت نسبته 23.8% لمن يحملون دبلوماً عالياً و 1.6% للأميين كأقل نسبة. وفيما يتعلق بإرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف والأصدقاء، فقد بلغت 17.1% لمن يحملون الدكتوراه، و 3.5% للأميين.

حسب العلاقة بقوة العمل

حسب الجدول 6-49، نلاحظ أن القرض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية كان له النسبة الأكبر وبلغت 25.3%، في حين من "لا يعمل/طالب" كان لهم أقل نسبة بمقدار 5.4%. وفيما يتعلق بتشكيل مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية) كانت نسبته 41.6% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى وكالة الغوث، وبلغت 2.2% لمن لا يعمل بسبب كبر السن/المرض، في حين أن إرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف والأصدقاء لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية كانت نسبته 68.9% كأعلى نسبة، ولمن لا يعمل/ربة منزل، بلغت 4.5% كأدنى نسبة.

حسب دخل الأسرة ودخل الفرد

يظهر الجدول 6-50 أن القرض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء سجل أعلى نسبة للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل، وبمقدار 21.3%، في حين الأسر التي دخلها من 5,001-8,000 شيكل كان لها أقل نسبة بمقدار 4.3%. أما تشكيل مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية) كانت نسبته 18.7% للأسر التي دخلها من 8,001-12,000 شيكل وبلغت 8% للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل، في حين أن إرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف أو الأصدقاء للأسر التي دخلها من 8,001-12,000 شيكل، كانت نسبته 16.2%، والأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل 6.1% كأقل نسبة.

أما حسب دخل الفرد، فيظهر الجدول 6-51 أن القرض من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء سجل أعلى نسبة للأفراد الذين دخلهم 2,000 شيكل أو أقل بنسبة بلغت 23.6%، في حين الأفراد الذين دخلهم من 5,001-8,000 شيكل كان لهم أقل نسبة بمقدار 5.9%، مقارنة بمن يشكل مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية) كانت نسبته 16.2% للأفراد الذين دخلهم من 8,001-12,000 شيكل، وبلغت 2.5% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل. أما إرسال الأموال لطرف ثانٍ من خلال المعارف أو الأصدقاء للأفراد الذين دخلهم 8,000-12,000 شيكل كانت نسبته 28.2%، وكانت نسبته 4.9% للأفراد ممن هم بلا دخل.

6-4 عمق الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية

قد تتعدد ملكية الفرد نفسه للخدمات المالية، لذلك فإن تقييم الوصول إلى هذه الخدمات وامتلاكها يتطلب معرفة مدى وجود تعدد الحسابات، وخصائص من يملكون حسابات متعددة. لذلك، سنستعرض في هذا الجزء نتائج وخصائص ملكية أكثر من حساب أو خدمة مع المؤسسات المالية الرئيسية.

تظهر النتائج في الجدول 6-26، أن أكثر من 58% من الأفراد (18 سنة فأكثر) يملكون أكثر من حساب مع المصارف، و12.53% يملكون أكثر من بوليصة تأمين، بينما أقل من 1% يملكون أكثر من تعامل مع شركات التمويل الصغير، ومؤسسات الادخار، والمؤسسات المالية غير الرسمية.

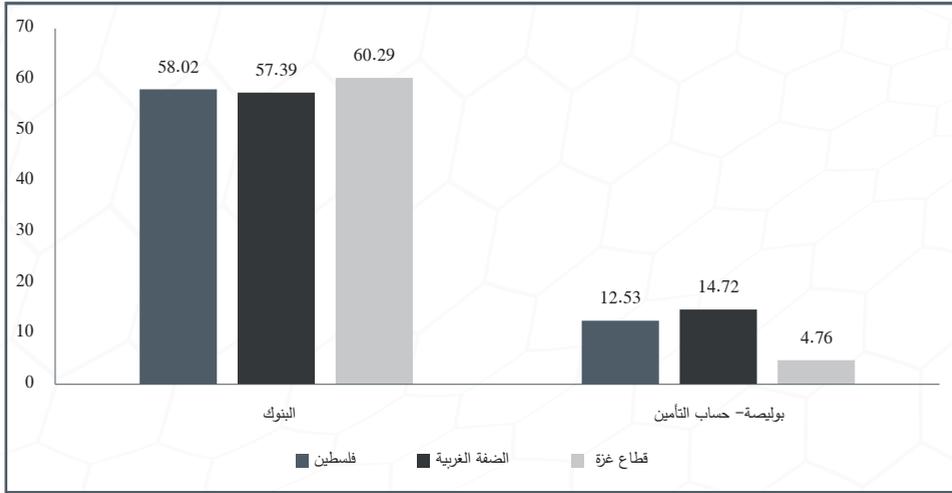
يمكن فهم تعدد بوالص التأمين بتعدد ملكية المركبات، حيث إن معظم بوالص التأمين الخاص هي تأمين على المركبات، لكن تعدد ملكية الحسابات المصرفية بهذه النسبة المرتفعة يحتاج إلى بحث أعمق في طبيعة العلاقة بين المصرف والعملاء لمعرفة ما الذي يدفعهم إلى إدارة تعاملاتهم المالية مع المصارف من خلال أكثر من حساب، وربما أكثر من مصرف، لأن المصارف عالمياً تحاول أن تعطي حوافز لعملائها تشجعهم على حصر تعاملاتهم مع المصرف من حيث العمولات، والثقة، والوقوف بجانب العميل عند الحاجة، لذلك فسلوك العملاء بتعدد حساباتهم ليس هو القاعدة عالمياً، بعكس ما هو موجود في فلسطين.

حسب المنطقة

لا يوجد اختلاف كبير في ملكية أكثر من حساب أو خدمة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، باستثناء ملكية أكثر من بوليصة تأمين، حيث تتفوق الضفة الغربية بنسبة 14.7%، مقابل 4.7% لقطاع غزة حسب الجدول 6-26، وتفسير ذلك يتطلب ربط هذه البوالص بهدفها الأساسي، وهو تأمين السيارات، وبالتالي بنمط ملكية أكثر من سيارة في كل منطقة، حيث إن تعدد ملكية السيارات ينتشر في الضفة الغربية أكثر من قطاع غزة. أما ملكية أكثر من حساب بنكي، فهي تزيد في قطاع غزة عنها في الضفة الغربية، ربما لأن العديد من المواطنين مضطرون لفتح أكثر من حساب بسبب اضطرارهم للتعامل مع البنوك غير المرخصة الموجودة هناك، إضافة إلى البنوك الرسمية.

بالأرقام، شكلت نسبة تعدد الحسابات في البنوك نسبة أكبر في قطاع غزة، حيث بلغت 60.29% مقابل 57.39% في الضفة الغربية، أما تعدد بوليصة حساب-تأمين، فبلغت نسبتها 14.72% في الضفة الغربية مقابل 4.76% في قطاع غزة، في حين أن باقي المؤسسات (شركات التمويل الصغيرة، والمؤسسات المالية غير الرسمية، ومؤسسات الادخار) كلها سجلت نسباً أقل من 1%؛ سواء في الضفة الغربية، أو قطاع غزة (انظر الشكل 10-6).

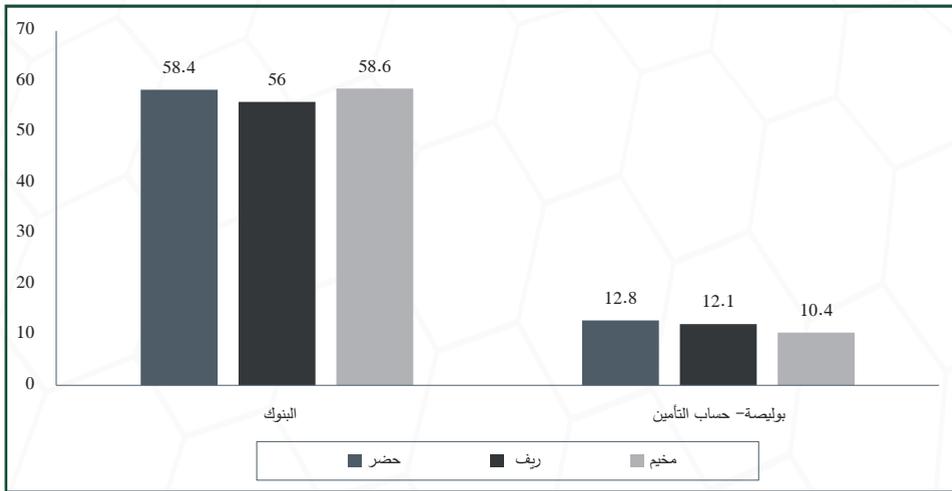
شكل 6-10: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية عموماً، حسب مستوى فلسطين والمنطقة، 2022



حسب نوع التجمع السكاني

يعرض الجدول 6-26، أيضاً، نسب ملكية أكثر من حساب حسب نوع التجمع، ما يظهر عدم وجود فروق جوهرية بالنسبة لهذا المتغير. بلغت نسبة من يمتلك أكثر من حساب بنكي 58.4% في الحضر، و56% في الريف، و58.6% لسكان المخيمات. أما بوليصة - حساب - تأمين فبلغت نسبتها 12.8% لسكان الحضر، و12.1% في الريف، و10.4% لسكان المخيمات (انظر الشكل 6-11).

شكل 6-11: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية عموماً، حسب نوع التجمع، 2022



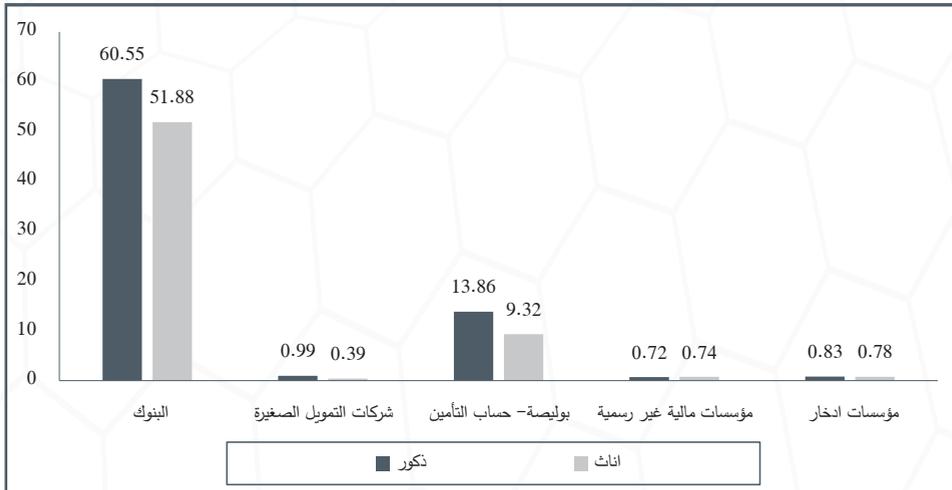
حسب المحافظة

يظهر الجدول 6-27 أن معظم المحافظات تتراوح من حيث درجة تعدد ملكية الحسابات والخدمات المالية حول المتوسط العام مع وجود بعض الاستثناءات. ملكية الحسابات البنكية المتعددة ترتفع، بشكل واضح، في القدس (83%)، بينما تتخفّف في محافظة سلفيت (17%)، وطولكرم (36.4%). أما محافظات قطاع غزة، فكانت الأعلى محافظة رفح بنسبة 71.1%، وأقل نسبة لمحافظة شمال غزة بمقدار 52.1%. أما تعدد بوالص التأمين، فتصل في القدس إلى 26.8%، وفي قلقيلية إلى 25.4%، و2.2% في محافظة سلفيت لتكون أقل نسبة. وفي قطاع غزة، كانت أعلاها في محافظة غزة 7.2%، بينما تتخفّف في محافظة رفح إلى 1.9%. كما يرتفع التعامل مع المؤسسات المالية غير الرسمية في قلقيلية وطولكرم، وبالمقابل يصل إلى صفر في العديد من المحافظات في غزة، وفي سلفيت، وفي طوباس. أما مؤسسات الادخار، فقد شكلت محافظة خانينونس أعلى نسبة لتعدد التعامل معها، تليها محافظة بيت لحم.

حسب النوع الاجتماعي

ظاهرة ملكية أكثر من حساب أو خدمة موجودة عند الذكور بنسبة أعلى من الإناث بالنسبة للتعامل مع البنوك، وكذلك بالنسبة لملكية أكثر من بوليصة تأمين. أما الخدمات الأخرى، فهي متقاربة كما يظهر الجدول 6-26.

شكل 6-12: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية عموماً، حسب النوع الاجتماعي على مستوى فلسطين، 2022



بالأرقام، يشكل تعدد الحسابات لدى البنوك نسبة أعلى للذكور بفارق 8.67 نقطة مئوية عن الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 60.55%، مقابل 51.88% لدى الإناث، في حين بلغت نسبة بوليصة تأمين لدى الذكور 13.86%، مقابل 9.32% لدى الإناث، أما باقي المؤسسات (شركات التمويل الصغيرة، والمؤسسات المالية غير الرسمية، ومؤسسات الادخار) كلها سجلت نسباً أقل من 1%؛ سواء لدى الذكور أو الإناث (انظر الشكل 6-12).

حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

يتباين توزيع الحسابات التي لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) على المؤسسات المالية حسب المنطقة والنوع كما هو واضح في الجدول 6-28. بالأرقام، أفاد 46.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في شمال الضفة الغربية أن لديهم أكثر من حساب في البنك (49.3% عند الذكور، مقابل 40.1% عند الإناث)، و12.5% لديهم أكثر من بوليصة حساب تأمين (13.2% عند الذكور، مقابل 10.7% عند الإناث)، و1.6% لديهم أكثر من حساب في مؤسسات مالية غير رسمية (1.6% عند الذكور، مقابل 1.7% عند الإناث)، و0.6% الأفراد لديهم أكثر من حساب في مؤسسات ادخار (0.6% عند الذكور، مقابل 0.5% عند الإناث)، في حين أجاب 0.5% أنهم عملاء لأكثر من شركة تمويل صغيرة (0.4% عند الذكور، مقابل 0.7% عند الإناث).

أما في وسط الضفة الغربية، فإن 77.3% من الأفراد (18 سنة فأكبر) أفادوا بأن لديهم أكثر من حساب في البنك (76.9% عند الذكور، مقابل 78.1% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة هي الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية وفي فلسطين، و20.0% لديهم أكثر من بوليصة حساب تأمين (24.0% عند الذكور، مقابل 13.0% عند الإناث)، و0.6% من الأفراد لديهم أكثر من حساب في مؤسسات ادخار (0.6% عند الذكور، مقابل 0.8% عند الإناث)، و0.4% لديهم أكثر من حساب في مؤسسات مالية غير رسمية (0.5% عند الذكور، مقابل 0.4% عند الإناث)، في حين أجاب 1.5% أنهم عملاء لأكثر من شركة تمويل صغيرة (2.1% عند الذكور، مقابل 0.5% عند الإناث).

في جنوب الضفة الغربية، فإن 49.9% من الأفراد (18 سنة فأكبر) لديهم أكثر من حساب في البنك (56.1% عند الذكور، مقابل 31.5% عند الإناث)، و11.9% لديهم أكثر من بوليصة حساب تأمين (13.4% عند الذكور، مقابل 7.5% عند الإناث)، و1.3% لديهم أكثر من حساب في مؤسسات ادخار (1.7% عند الذكور، مقابل 0.1% عند الإناث)، و0.3% فقط عملاء لديهم أكثر من حساب في مؤسسات مالية غير رسمية (0.3% عند الذكور، مقابل 0.2% عند الإناث)، في حين أجاب 0.2% بأنهم عملاء لأكثر من شركة تمويل صغيرة (0.3% عند الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث).

يوضح الجدول 6-29 توزيع الأفراد (18 سنة فأكبر) على المؤسسات المالية في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع. تظهر النتائج أن 60.2% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في شمال قطاع غزة أفادوا

بأن لديهم أكثر من حساب في البنك (60.8% عند الذكور، مقابل 58.1% عند الإناث)، و6.3% لديهم أكثر من بوليصة-حساب تأمين (6.7% عند الذكور، مقابل 5.0% عند الإناث)، و0.5% عملاء لأكثر من شركة تمويل صغيرة (0.7% عند الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث)، و0.3% لديهم أكثر من حساب في مؤسسات مالية غير رسمية (0.1% عند الذكور، مقابل 0.9% عند الإناث).

في وسط قطاع غزة، فإن 53.5% من الأفراد (18 سنة فأكبر) أفادوا بأن لديهم أكثر من حساب في البنك (57.9% عند الذكور، مقابل 44.7% عند الإناث)، و2.7% لديهم أكثر من بوليصة-حساب تأمين (4.1% عند الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث).

أما في جنوب قطاع غزة، وبحسب الجدول 6-29، فإن 63.5% من الأفراد (18 سنة فأكبر) أفادوا بأن لديهم أكثر من حساب في البنك (72.7% عند الذكور، مقابل 35.5% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة هي الأعلى مقارنة مع المناطق الأخرى داخل القطاع، و3.3% لديهم أكثر من بوليصة-حساب تأمين (3.9% عند الذكور، مقابل 1.7% عند الإناث)، و2.6% لديهم أكثر من حساب في مؤسسات آذخار (1.5% عند الذكور، مقابل 5.9% عند الإناث)، و2.1% أنهم عملاء لأكثر من شركة تمويل صغيرة (2.8% عند الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث)، و0.5% فقط من الأفراد (18 سنة فأكبر) عملاء/لديهم حساب في مؤسسات مالية غير رسمية (0.6% عند الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث).

حسب الفئة العمرية

يتوزع تعدد الحسابات على الفئات العمرية كافة بدون نمط محدد، أي أن العمر ليس له تأثير محدد على هذه الظاهرة (انظر جدول 6-30). نلاحظ من النتائج امتلاك الفئة العمرية لمن تزيد أعمارهم على 65 عاماً أعلى نسبة ممن يمتلكون أكثر من حساب بمقدار 64.7%، تليها الفئة العمرية 45-49 سنة بنسبة 62.5%، بينما شكلت الفئة العمرية 18-24 أقل نسبة وهي 53%. في حين أكثر من بوليصة-حساب-تأمين بلغت نسبتها الأعلى 16.8% في الفئة العمرية 54-50 سنة، وأقلها كانت للفئة 40-44 سنة بنسبة 9.1%.

حسب التحصيل العلمي

بالاستناد إلى الجدول 6-31، لا نجد نمطاً محدداً للعلاقة بين ملكية أكثر من خدمة مالية وبين المستوى التعليمي للفرد، باستثناء انخفاض هذه الظاهرة لدى الأميين.

بالأرقام، حملة شهادة الدبلوم العالي هم أعلى من يملكون أكثر من حساب بنسبة 78.3%، يليهم حملة شهادة الماجستير بنسبة 76.9%، ويشكل الأميون أقل نسبة بمقدار 46%. أما تعدد ملكية بوليصة-حساب-تأمين، فكانت أعلى نسبة حصل عليها حملة شهادة الدكتوراه بمقدار 39.9%، يليهم من درسوا للمرحلة الثانوية بنسبة 14.3%، وأقل نسبة كذلك للأميين وهي 4%.

حسب العلاقة بقوة العمل

يظهر التحليل حسب العلاقة بقوة العمل في الجدول 6-32، أن معظم المستخدمين بأجر لدى حكومة أجنبية يملكون أكثر من حساب في البنوك، يليهم صاحب العمل في الداخل المحتل والمستوطنات، ومن يملكون أكثر من بوليصة تأمين هم بالدرجة الأولى من يعمل لحسابه الخاص وصاحب العمل.

بالأرقام، شكلت أعلى نسبة (89.2%) ممن يمتلك أكثر من حساب بنكي لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية، وأقل نسبة كانت لمن يعمل طوعياً بدون راتب بمقدار 15.9%، في حين أن صاحب العمل ومن يعمل لحسابه الخاص كانا الأعلى في امتلاك أكثر من بوليصة تأمين بنسب 29.7% و 25.4% على التوالي، أما كل من يعمل طوعياً بدون راتب، ويعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية، ويعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات دولية فكانوا أقل نسبة، وهي 0% لجميع هذه الفئات في امتلاك أكثر من بوليصة تأمين.

حسب مستوى دخل الأسرة ودخل الفرد

بشكل عام، ترتفع ملكية أكثر من خدمة مع ارتفاع معدل دخل الأسرة كما يتضح في الجدول 6-33، وكذلك ترتفع ملكية أكثر من خدمة مع ارتفاع معدل الدخل الشخصي كما يتضح في الجدول 6-34. يظهر الجدول 6-33 أن الأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، شكلت أعلى نسبة ممن يمتلكون أكثر من حساب بمقدار 87.5%، مقابل 51.3% للأسر التي دخلها من 2,501-3,000 شيكل، كأقل نسبة. كذلك امتلاك أكثر من بوليصة تأمين، كانت النسبة الأعلى بين الأسر التي دخلها من 8,001-12,000 شيكل بمقدار 21.8%، و 5.8% للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل، كأقل نسبة.

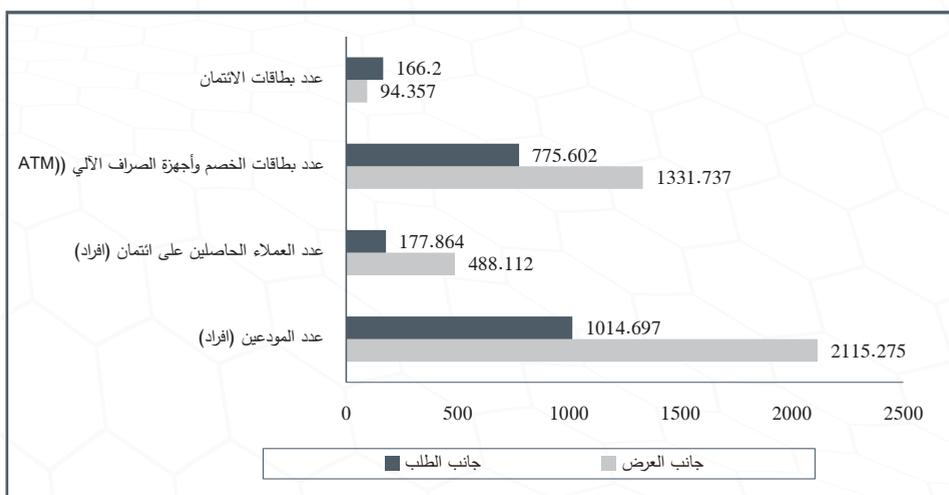
وعلى مستوى الدخل الشخصي، يتبين من الجدول 6-34 أن الأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل شكلوا أعلى نسبة ممن يمتلكون أكثر من حساب، بمقدار 92.3%، مقابل 52.8% لمن دخلهم 2,501-3,000 شيكل، كأقل نسبة. كذلك الأفراد الذين دخلهم من 8,001-12,000 شيكل، شكلوا أعلى نسبة لمن يمتلكون أكثر من بوليصة -حساب- تأمين بمقدار 36.5%، في حين أن أقل نسبة وهي 6% كانت للأفراد الذين دخلهم 2,000 شيكل أو أقل.

5-6 مقارنة جانب العرض بجانب الطلب

1-5-6 المنتجات والخدمات المالية المصرفية

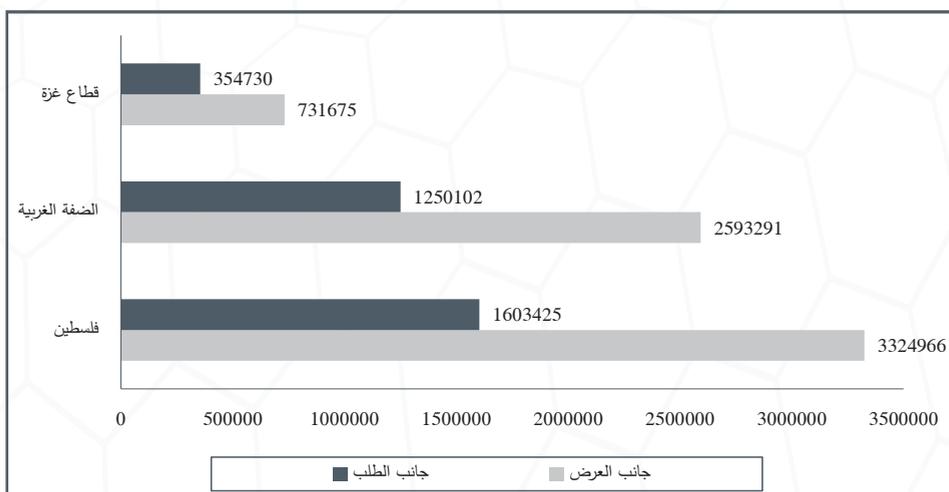
سيتم في هذا الفصل مقارنة النتائج التي تم الحصول عليها من مسح جانب الطلب مع بيانات جانب العرض، ويعرض الجدول 6-52 أهم المؤشرات وهي عدد المودعين، وعدد العملاء المقترضين، وعدد البطاقات المصرفية بأنواعها. يظهر الجدول تبايناً واضحاً بين بيانات جانب الطلب وجانب العرض كما يظهر في العمود الأخير من الجدول، وقد كان الفرق موجباً باتجاه جانب العرض للخدمات كافة،

باستثناء بطاقات الائتمان التي هي في الواقع أقل مما ظهر في الاستبيان (انظر الشكل 6-13).
شكل 6-13: عدد الحسابات المصرفية من جانبي العرض والطلب، 2021



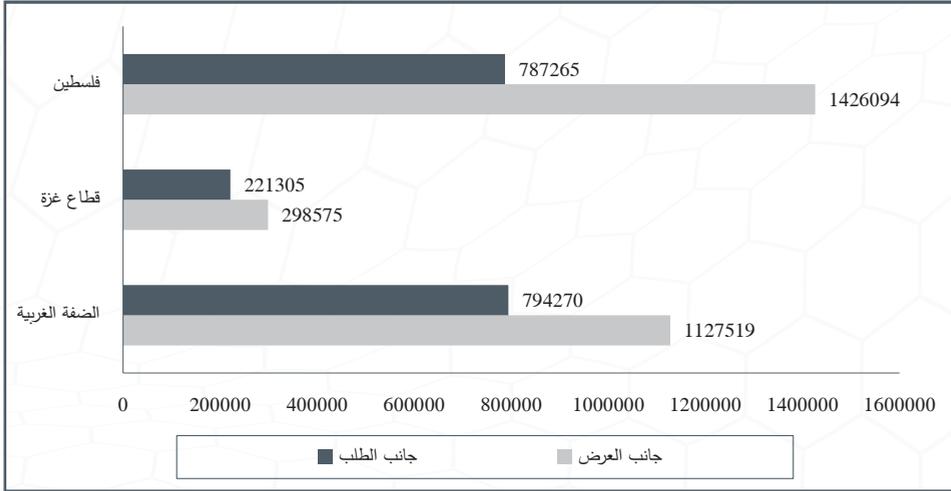
ولمقارنة عدد الحسابات المصرفية، افترضنا أن كل من يملك أكثر من حساب يملك فقط حسابين لدى المصارف، وهو افتراض متحفظ، حيث يمكن أن يمتلك الشخص نفسه أكثر من حسابين، وهو ما لا يمكن تقديره من بيانات المسح. ويعرض الجدول 6-53 لمقارنة عدد الحسابات بناء على هذا الافتراض على مستوى فلسطين، وعلى مستوى المنطقة، حيث تظهر فروقات كبيرة بين التقديرين لصالح بيانات جانب العرض (انظر الشكل 6-14).

شكل 6-14: عدد الحسابات المصرفية حسب المنطقة من جانبي العرض والطلب على افتراض أن كل من يملك أكثر من حساب يملك فقط حسابين لدى المصارف، 2021



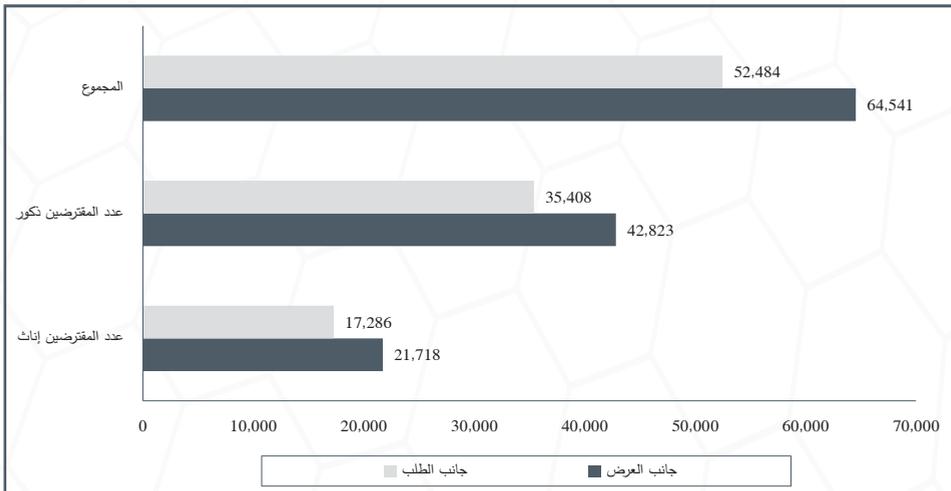
يعرض الجدول 6-54 لعدد البطاقات المصرفية على مستوى المحافظة، وعلى مستوى المنطقة، وعلى مستوى فلسطين من جانبي العرض والطلب، وتظهر النتائج فروقاً كبيرة لصالح جانب العرض، ما عدا منطقة القدس، وهو ما يمكن تفسيره بأن كثيراً من السكان في تلك المنطقة يملكون بطاقات صادرة عن المصارف الإسرائيلية (انظر الشكل 6-15).

شكل 6-15: عدد البطاقات المصرفية حسب المنطقة من جانبي العرض والطلب، 2021



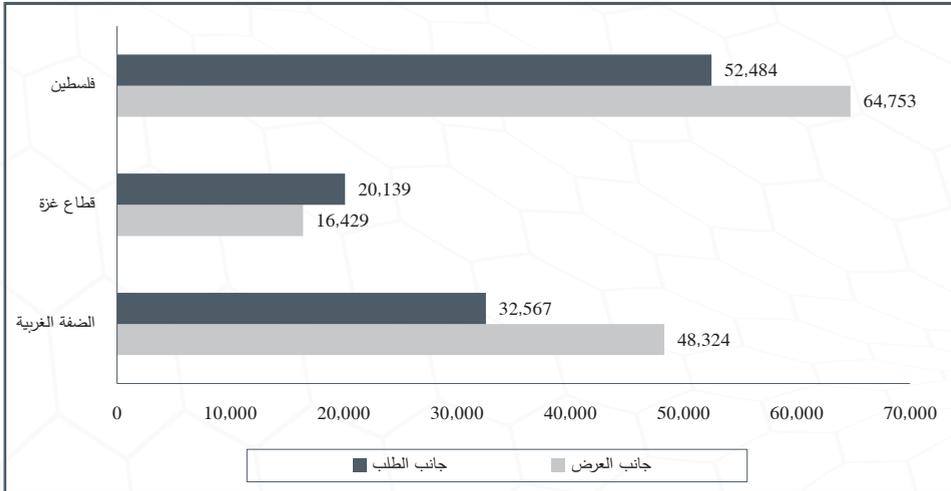
يعرض الجدول 6-55 لعدد المقترضين من مؤسسات إقراض متخصصة حسب النوع الاجتماعي من جانبي العرض والطلب، ويظهر الجدول فروقاً أقل بكثير لهذا المؤشر بين جانبي العرض والطلب مقارنة بباقي المؤشرات (انظر الشكل 6-16).

شكل 6-16: عدد المقترضين من مؤسسات إقراض متخصصة حسب النوع الاجتماعي من جانبي العرض والطلب، 2021



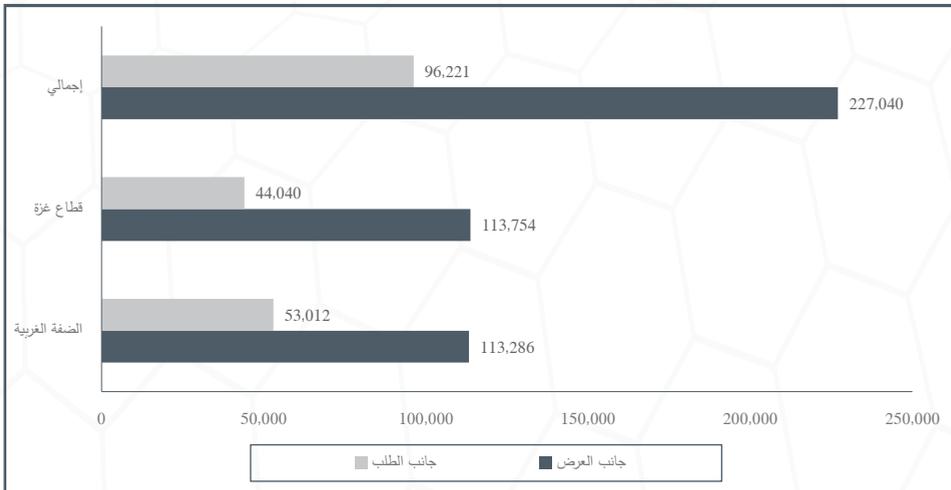
أما الجدول 6-56 فيعرض عدد المقترضين من مؤسسات الإقراض المتخصصة على مستوى المحافظة، حيث نلاحظ تفاوتاً في الفروقات بين المحافظات، فبعضها كان الفرق إيجابياً، وأخرى كان الفرق سلبياً وهو ما يدل على عشوائية هذه الفروق (انظر الشكل 6-17).

شكل 6-17: عدد المقترضين من مؤسسات الإقراض المتخصصة من جانبي العرض والطلب حسب المنطقة، 2021

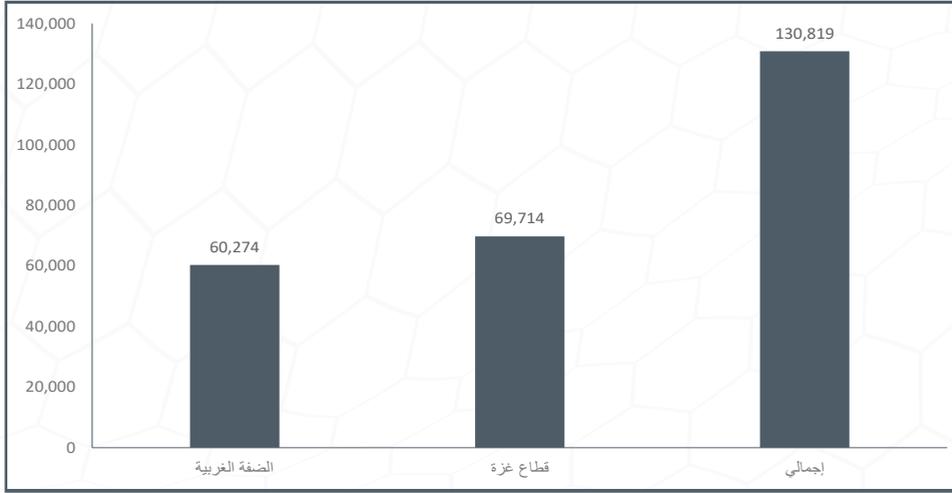


أخيراً يعرض الجدول 6-57 لعدد المحافظ الإلكترونية القائمة، وقد كانت الفروق موجبة لصالح تقديرات جانب العرض فيما عدا محافظة القدس والتي يمكن تفسير الفرق السالب فيها لكون سكانها يحصلون على هذه الخدمات من مصادر غير فلسطينية (انظر الشكلين 6-18 و6-19).

شكل 6-18: عدد المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد من جانبي العرض والطلب حسب المنطقة، 2021



شكل 6-19 الفرق بين جانب العرض والطلب لعدد المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد حسب المنطقة، 2021



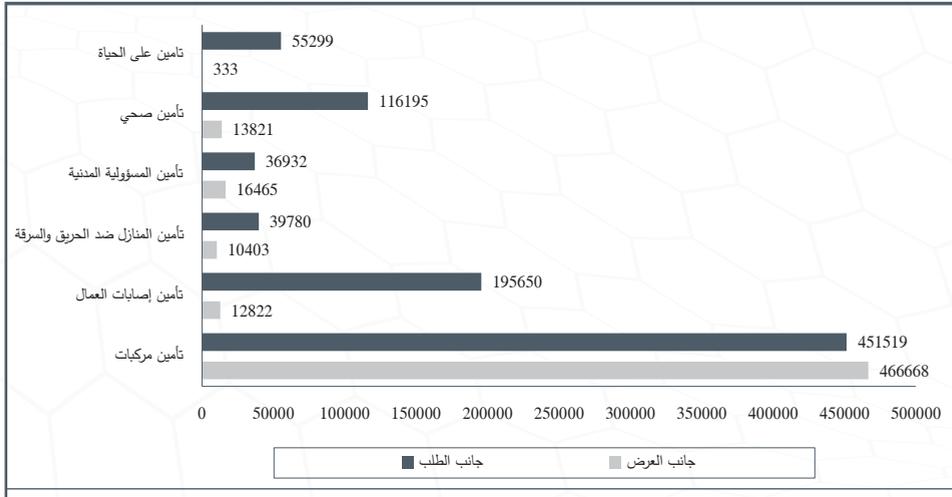
2-5-6 المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية

أظهرت تقديرات فريق البحث أن هناك نحو 520 ألف بالغ في فلسطين، ممن تغطيهم بوليصة تأمين خاص تقليدي و/أو بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، وذلك حسب نتائج مسح جانب الطلب¹⁷ في المقابل، تشير بيانات هيئة سوق رأس المال أن عدد بوالص التأمين التي تم إصدارها للأفراد في العام 2021، بلغت 442,153 بوليصة. من المهم الإشارة، هنا، إلى أن جانب الطلب يعكس عدد الأفراد الذين لديهم تغطية تأمينية، بينما جانب العرض يشير إلى عدد بوالص التأمين التي تم إصدارها للأفراد والمجموعات من قبل شركات التأمين الخاضعة لإشراف الهيئة، لذلك من الطبيعي وجود تباين بين المؤشرين، والتعامل معهما يتحفظ شديد. أيضاً، هناك العديد من الأفراد الذين لديهم تغطية تأمينية من قبل المؤسسات المصرفية (على سبيل المثال تأمين الحياة للمستفيدين من قروض الرهن العقاري والقروض الشخصية) أو من قبل المؤسسات أو النقابات التي ينتمون لها، أو من قبل جهات أخرى غير خاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال. يضاف إلى ذلك أن إحصائيات الهيئة للعام 2021، لا تشمل البيانات المالية لشركة المجموعة الأهلية للتأمين.

يلاحظ من بيانات جانب الطلب، وبيانات جانب العرض (الجدول 6-58، والجدول 6-59) أن تأمين المركبات هو الأكثر انتشاراً في فلسطين، وذلك بسبب طبيعته الإلزامية (انظر الشكل 6-20).

¹⁷ تم تقدير العدد من خلال احتساب حاصل ضرب نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين لديهم تغطية تأمينية بعدد السكان المقدر 18 سنة فأكثر في العام 2021 حسب المنطقة.

**شكل 6-20: عدد بوالص التأمين حسب المنتجات التأمينية الصادرة العام 2021
بناء على بيانات هيئة سوق رأس المال، وعدد الأفراد (18 سنة فأكبر)
حسب نوع التغطية التأمينية بناء على نتائج جانب الطلب¹⁸**



كما يلاحظ أن الفرق بين عدد بوالص تأمين المركبات، والعدد المقدر للأفراد (18 سنة فأكبر) الذين يستخدمون تأمين مركبات، قليل نسبياً، ولا يتجاوز 3.4%. أيضاً، من الطبيعي أن يكون عدد بوالص تأمين المركبات أكبر من عدد المستفيدين، وذلك لأنه يشمل بوالص التأمين التي تصدر للشركات، ولأن هناك بعض الأفراد الذين يمتلكون أكثر من مركبة، وبالتالي أكثر من بوليصة تأمين. أما منتجات وخدمات التأمين الخاص الأخرى، فهناك فروقات كبيرة بين عدد بوالص التأمين والعدد المقدر للأفراد (18 سنة فأكبر) الذين يستخدمونها. وكما أشرنا سابقاً، هذا يعني أن العديد من الأفراد لديهم تغطية تأمينية جماعية أو من مصادر أخرى غير خاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال.

أما فيما يخص عقود التأجير التمويلي وأدوات الاستثمار، فهناك فرق كبير بين تقديرات جانب الطلب والبيانات الإدارية من جانب العرض، ويجب التعامل مع هذه التقديرات بتحفظ شديد، وهي غير قابلة للمقارنة بدون فهم أوسع وأشمل لبيانات جانب العرض (انظر الجدول 6-60).

6-6 خصائص الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية

إن امتلاك الخدمة المالية يعد مؤشراً أولياً على مستوى الشمول المالي، لكن خصائص هذه الخدمة وجودتها لا تقل أهمية عن امتلاك الخدمة لتحقيق الشمول المالي الفعلي، فنوعية الخدمة تشكل بعداً مهماً لتحقيق الشمول المالي، لذلك سيتم في هذا الفصل تحليل تقييم ممتلكي الخدمات لخصائص الوصول إلى الخدمات من حيث سهولة الوصول، وطرق التعامل المفضلة لدى السكان، وتقييم خصائص أهم الخدمات من وجهة نظر السكان.

¹⁸ مع التحفظ الشديد على البيانات التي تظهر في الشكل 6-20، لأن بيانات جانبي العرض والطلب للخدمات المالية غير المصرفية غير قابلة للمقارنة، والإحصاءات التي تظهر في الشكل 6-20 هي فقط لوضع القارئ في سياق نتائج الدراسة من حيث جانب الطلب.

6-6-1 سهولة الوصول إلى الخدمات المالية

تسعى المؤسسات المالية إلى جعل خدماتها سهلة الوصول إلى متلقي الخدمة كجزء من استراتيجيتها التنافسية، ولكن كيف يقيّم متلقو الخدمة هذه الخاصية؟ هذا ما سيحاول هذا الجزء مناقشته بناء على سؤال لعينة الدراسة عن تقييمهم لسهولة الوصول إلى أهم الخدمات المالية، ويعرض الجدول 6-63 نتائج هذا السؤال التي نستعرضها فيما يلي.

تظهر النتائج على مستوى فلسطين أن الخدمات الرئيسية المقدمة من البنوك وشركات الصرافة احتلت المرتبة الأولى في سهولة الوصول، حيث يرى 85% من عينة الدراسة أن الوصول إلى فرع أو مكتب المصرف الذي يتعاملون معه سهل، بينما ذكر 11.6% أن الوصول إلى فرع المصرف أمر صعب، و فقط 3.3% لا يعرفون الإجابة. وينسب متقاربة، جاءت نتائج سهولة الوصول إلى خدمات الصراف الألي، يليها مباشرة نتائج سهولة الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات، حيث بلغت 82.7%.

في المرتبة الثانية من حيث سهولة الوصول تقع شركات الإقراض المتخصصة وشركات التأمين أو وكلاء التأمين، بمعدل 66% و 63% على التوالي، بينما ذكر 21% و 22% على التوالي أن الوصول إلى هذه الخدمات صعب، والباقي لم يعرفوا عن مدى سهولة الوصول إلى هذه الخدمات. جاءت ثالثاً الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا، حيث يرى 56.1% أن الوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية سهل، في حين يرى 23.7% أنه صعب، و 20.2% لا يعرف. أما سهولة الوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية فبلغت 52.2%، مقابل 24.3% يرون أنه صعب، وما نسبته 23.5% لا يعرف.

أخيراً، جاءت خدمات الوساطة لتداول أوراق مالية، حيث يرى 31.9% فقط أن الوصول إليها سهل، وما نسبته 31.6% يرون أنه صعب، و 36.5% لا يعرف. كذلك سهولة الوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي، حيث بلغت نسبة سهولة الوصول إليها 27.5% فقط، مقابل 30.7% صعب، وما نسبته 41.8% لا يعرف.

إن صعوبة الوصول، أو عدم المعرفة بالخدمة المرتفعين، وبخاصة إلى شركات التأجير والوساطة والدفع الإلكتروني، يشيران إلى خلل قائم في قنوات التوصيل لهذه الخدمات.

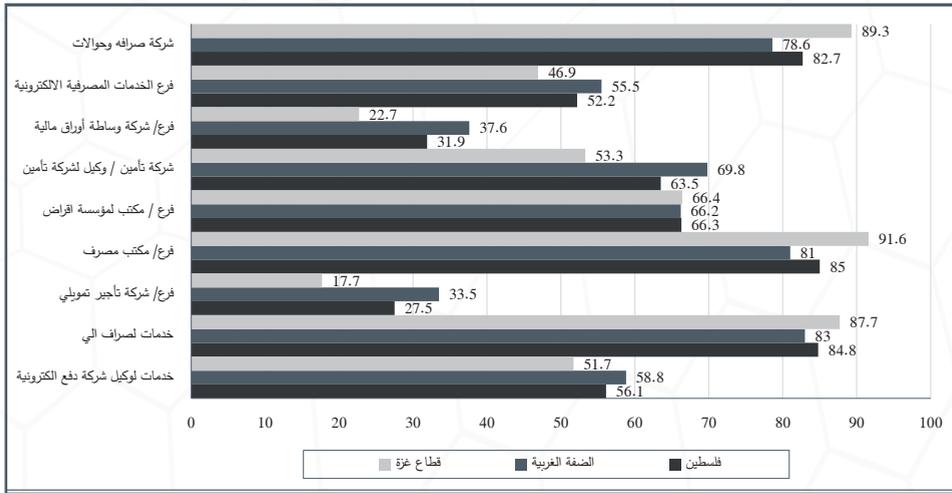
حسب المنطقة

سهولة الوصول تتفاوت بين الضفة الغربية وقطاع غزة حسب الخدمة، فمثلاً بالنسبة للمصارف والصرافات الآلية وشركات الصرافة، كانت معدلات سهولة الوصول أعلى في قطاع غزة، وهذا متوقع بسبب المساحة الضيقة للقطاع مقارنة بالضفة الغربية. وكانت النسب متقاربة بالنسبة للوصول إلى مكتب مؤسسة إقراض، أما باقي الخدمات فقد كانت أسهل في الوصول في الضفة الغربية منها

في قطاع غزة، وقد كانت الفروق بين المنطقتين مرتبة من الفرق الأكبر إلى الأصغر كما يلي: الوصول إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين بلغت نسبة سهولة الوصول إليها 69.8% في الضفة الغربية، و53.3% في قطاع غزة. والوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي بلغت نسبة سهولة الوصول إليها 33.5% في الضفة الغربية، و17.7% في قطاع غزة. والوصول إلى فرع/شركة وساطة أوراق مالية بلغت نسبة سهولة الوصول إليها 37.6% في الضفة الغربية، و22.7% في قطاع غزة. وبلغت نسبة سهولة الوصول إلى فرع/مكتب مصرف 81% في الضفة الغربية، وما نسبته 91.6% في قطاع غزة. من جهة أخرى، شركات الصرافة والحوالات بلغت نسبة السهولة بالوصول إليها 78.6% في الضفة الغربية وما نسبته 89.3% في قطاع غزة. والوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية يرى 55.5% أنها سهلة في الضفة الغربية، وما نسبته 46.9% في قطاع غزة. والوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية بسهولة كانت نسبتها 58% لسكان الضفة الغربية، في حين كان الوصول بسهولة بنسبة 51.7% في قطاع غزة.

خدمات الصراف الآلي يرى 83% أنها سهلة في الضفة، و87.7% في قطاع غزة. وأخيراً، فرع/مكتب لمؤسسة إقراض يرى 66.2% أنه سهل الوصول في الضفة الغربية، وما نسبته 66.4% في قطاع غزة (انظر الشكل 6-21).

شكل 6-21: تقييم سهولة الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة (من أجابوا سهل) 2022



حسب نوع التجمع السكاني

سهولة الوصول إلى معظم الخدمات المالية متقاربة بين التجمعات السكانية كما يعرض الجدول 63-6، باستثناء انخفاض سهولة الوصول بالنسبة للمناطق الريفية إلى فروع المصارف، والصرافات

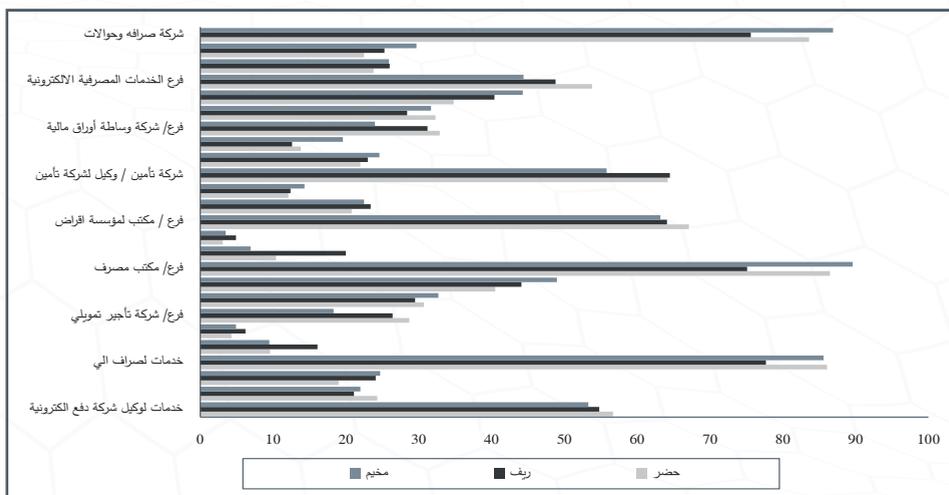
الآلية، وشركات الصرافة. إن الامتداد الجغرافي للمناطق الريفية، وبخاصة في الضفة الغربية، يترك بعض التجمعات الريفية بدون خدمة مصرفية مناسبة، وهذا يتطلب من المصارف زيادة الاستثمار في هذه المناطق لأجل الوصول إلى هذه الشريحة غير المخدومة بشكل مناسب.

ففي المخيمات كانت الخدمات مرتبة من حيث الأقل في سهولة الوصول هي: فرع/شركة تأجير تمويلي، فرع/شركة وساطة أوراق مالية، فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية، خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية، شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين. وفي الأرياف كان الترتيب مشابهاً، لكن كانت هناك فجوة واضحة في خدمات: فرع/مكتب مصرف، شركة صرافة وحوالات، خدمات صراف آلي، حيث كانت الأرياف تقل عن غيرها في هذه الخدمات. كما تتفاوت درجة عدم المعرفة ببعض الخدمات بين المناطق، فخدمات الصراف الآلي يرى 86.1% أنها سهلة من سكان الحضر، وما نسبته 77.7% من سكان الريف، وما نسبته 85.6% من سكان المخيمات، في حين يرى 9.6% و 9.5% من سكان الحضر والمخيمات على التوالي أنها صعبة، أما من سكان الريف فما نسبته 16.1% يرون أنها صعبة.

أما الوصول إلى فرع/مكتب مصرف فيرى 86.5% و 89.6% من سكان الحضر والمخيمات أنه سهل، مقابل ما نسبته 75.1% من سكان الريف. والوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي بلغت نسبة سهولته 28.7% لسكان الحضر، و 26.4% لسكان الريف، و 18.3% لسكان المخيمات، مقابل ما نسبته 30.7% من سكان الحضر يرون أنه صعب، و 29.5% لسكان الريف، و 32.7% لسكان المخيمات. أما من لا يعرف من سكان الحضر فإنهم 40.5%، ومن سكان الريف 44.1%، وما نسبته 49% من سكان المخيمات. والوصول إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين بلغت نسبة سهولته 64.2% لسكان الحضر، وما نسبته 64.5% لسكان الريف، و 55.8% لسكان المخيمات، مقابل ما نسبته 22% من سكان الحضر يرون أنه صعب، و 23% من سكان الريف، و 24.6% لسكان المخيمات. أما من لا يعرف من سكان الحضر فإنهم 13.8%، ومن سكان الريف 12.6%، وما نسبته 19.6% من سكان المخيمات. أما سهولة الوصول لفرع/شركة وساطة أوراق مالية، فقد بلغت نسبتها 32.9% لسكان الحضر، و 31.2% لسكان الريف، و 24% لسكان المخيمات، مقابل ما نسبته 32.3% من سكان الحضر يرون أنه صعب، و 28.4% من سكان الريف، و 31.7% لسكان المخيمات. أما من لا يعرف من سكان الحضر فإنهم 34.8%، ومن سكان الريف 40.4%، وما نسبته 44.3% من سكان المخيمات.

أما الوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية فيرى 53.8% من سكان الحضر أنه سهل، وما نسبته 48.8% من سكان الريف، و 44.4% من سكان المخيمات، في حين يرى 23.8% من سكان الحضر أنه صعب، و 26% من سكان الريف، وما نسبته 25.9% من سكان المخيمات. ومن لا يعرف من سكان الحضر بلغت نسبتهم 22.5%، مقابل 25.3% من سكان الريف، و 29.7% من سكان المخيمات. وبلغت نسبة سهولة الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات 83.6% لسكان الحضر، و 86.9% لسكان المخيمات، و 75.6% لسكان الريف (انظر الشكل 6-22).

شكل 6-22: تقييم سهولة الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر)
حسب نوع التجمع (من أجابوا سهل) 2022



حسب المحافظة

ظهرت سهولة الوصول إلى الخدمة المالية متفاوتة بين المحافظات، ولكن كانت محافظة أريحا والأغوار الأقل بدرجة كبيرة بالنسبة لمعظم الخدمات المالية، هذه المحافظة متسعة المساحة وقليلة السكان، ويبدو أنها لم تحصل على مراكز كافية لتوفير الخدمات المالية للمواطنين. تأتي محافظة الخليل في المرتبة الثانية من حيث صعوبة الوصول وعدم المعرفة ببعض الخدمات، وهي أيضاً محافظة متسعة جغرافياً، كما أنها تحوي العديد من المناطق المهمشة غير المخدومة بشكل كاف. بعض المحافظات الأخرى كانت نسبة سهولة الوصول إلى خدمة معينة منخفضة بشكل لافت، مقارنة بباقي المحافظات كما يعرض الجدول 6-6، حيث كانت نسبة الوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية بسهولة الأعلى في محافظة طوباس، حيث بلغت 74.5%، مقابل 36.7%، وهي النسبة الأقل، وكانت لمحافظة هي أريحا والأغوار. وفي قطاع غزة، كانت أعلى محافظة في سهولة الوصول هي محافظة رفح بنسبة 59.7%، مقابل أقل نسبة لمحافظة خان يونس التي بلغت 46.1%. أما خدمات الصراف الآلي، فسجلت محافظة طولكرم أعلى نسبة سهولة في الوصول في الضفة الغربية، حيث بلغت 93.6%، مقابل 44.4% وهي النسبة الأقل وكانت لمحافظة أريحا والأغوار. وفي قطاع غزة، سجلت أعلى نسبة سهولة وصول محافظة رفح بنسبة 95%، وأقلها محافظة خان يونس بنسبة 72.3%. والوصول إلى فرع/شركة تاجر تمويلي بلغت نسبة السهولة الأكبر في محافظة طوباس، حيث بلغت 53.7%، مقابل 10.2% في محافظة جنين كأقل محافظة في الضفة الغربية. وفي قطاع غزة، كانت المحافظة الأعلى شمال غزة بنسبة 23.5%، مقابل 9.7% لمحافظة دير البلح.

أما سهولة الوصول إلى فرع/مكتب مصرف، فسجلت محافظة طولكرم أعلى نسبة، حيث بلغت

92.8% ، مقابل أقل نسبة في محافظة أريحا والأغوار حيث بلغت 43.1% . وفي قطاع غزة، سجلت محافظة رفح أعلى نسبة سهولة وصول حيث بلغت 96.5% ، وأقلها محافظة خان يونس بنسبة 81.8% .

وبالنسبة إلى سهولة الوصول إلى فرع/مكتب لمؤسسة إقراض، سجلت محافظة طوباس النسبة الأكبر حيث بلغت 84.2% ، مقابل 41.1% في محافظة أريحا والأغوار كأقل محافظة. وفي قطاع غزة، كانت الأعلى محافظة شمال غزة بنسبة 75.8% ، مقابل 49.6% لمحافظة دير البلح. وكانت نسبة سهولة الوصول الأعلى إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين في محافظة طولكرم، حيث بلغت 83% ، مقابل أقل محافظة أريحا والأغوار بنسبة 36.9% . وفي قطاع غزة، كانت أعلى محافظة في سهولة الوصول محافظة شمال غزة بنسبة 62.5% ، مقابل 36.5% كأقل نسبة في محافظة رفح. أما سهولة الوصول إلى فرع/شركة وساطة، فكانت نسبة محافظة طوباس هي الأعلى، حيث بلغت 53.5% ، مقابل أقل نسبة في محافظة جنين بنحو 15.3% . وفي قطاع غزة، سجلت محافظة خان يونس أعلى نسبة سهولة وصول، حيث بلغت 26.6% ، وأقلها محافظة غزة بنسبة 18.3% .

الوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية بسهولة، كانت نسبته الأعلى في محافظة القدس، حيث بلغت 68.6% ، مقابل 34.8% وهي النسبة الأقل وكانت لمحافظة أريحا والأغوار. وفي قطاع غزة، كانت أعلى محافظة بسهولة الوصول محافظة شمال غزة بنسبة 52.8% ، مقابل أقل نسبة لمحافظة خان يونس بنحو 37.7% . وكانت أعلى نسبة لسهولة الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات في محافظة طولكرم، حيث بلغت 93.1% ، مقابل 43.5% في محافظة أريحا والأغوار كأقل نسبة. وفي قطاع غزة، كانت الأعلى محافظة رفح، بنسبة 95.7% ، مقابل 81.9% لمحافظة خان يونس.

حسب النوع الاجتماعي

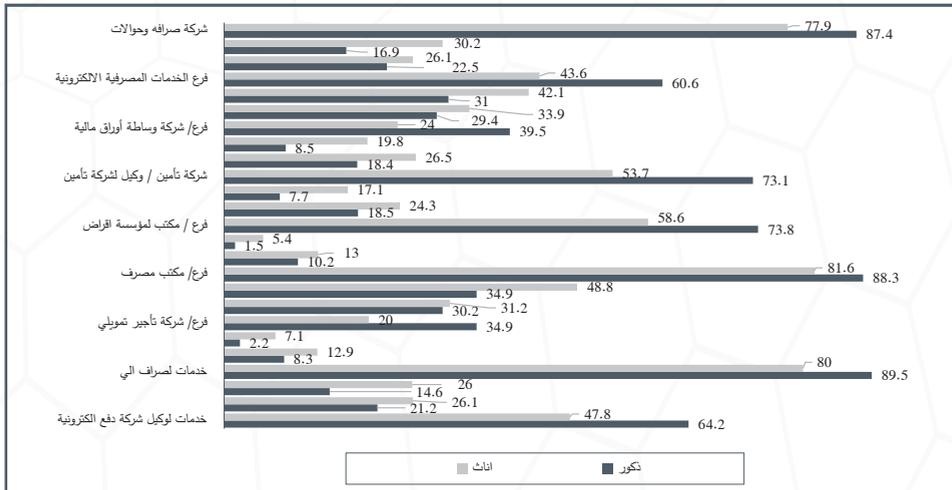
كانت سهولة الوصول أعلى، بشكل ملحوظ، لدى الذكور مقارنة بالإناث بالنسبة للخدمات المالية كافة، بالمقابل ترتفع نسبة الصعوبة أو عدم المعرفة لدى الإناث في الخدمات كافة. وقد كانت الفجوة في تقييم سهولة الوصول بين الذكور والإناث كما في الجدول 6-63 مرتبة كما يلي: الفجوة الأكبر كانت في الوصول إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين، حيث يرى 73.1% من الذكور أنه سهل، وما نسبته 53.7% من الإناث، في حين يرى 18.4% من الذكور أنه صعب، ومن الإناث ما نسبته 26.5% ، ومن لا يعرف من الذكور بلغت نسبتهم 8.5% ، مقابل 19.8% من الإناث. يلي ذلك الوصول إلى خدمة فرع خدمات مصرفية إلكترونية، حيث بلغت نسبة السهولة بالوصول إليها 60.6% من الذكور، وما نسبته 43.6% من الإناث، مقابل ما نسبته 22.5% من الذكور يرى أنه صعب، و 26.1% من الإناث، أما من لا يعرف من الذكور فإنهم 16.9% ، ومن الإناث 30.2% . يأتي تالياً الوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية بسهولة بلغت نسبته 64.2% من الذكور، مقابل ما نسبته 47.8% من الإناث، في حين يرى 21.2% من الذكور أنه صعب، ومن الإناث ما نسبته 26.1% ، ومن لا يعرف من الذكور بلغت نسبتهم 14.6% مقابل 26% من الإناث. ثم الوصول إلى فرع/شركة وساطة أوراق مالية بلغت نسبة السهولة بالوصول إليها 39.5%

من الذكور، وما نسبته 24% من الإناث، مقابل ما نسبته 29.4% من الذكور يرى أنه صعب، و33.9% من الإناث، أما من لا يعرف من الذكور فإنهم 31%، ومن الإناث 42.1%. بالنسبة لفرع/مكتب لمؤسسة إقراض، يرى 73.8% من الذكور أن الوصول إليه سهل، وما نسبته 58.6% من الإناث، في حين يرى 18.5% من الذكور أنه صعب، ومن الإناث ما نسبته 24.3%، ومن لا يعرف من الذكور بلغت نسبتهم 7.7%، مقابل 17.1% من الإناث.

الوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي بلغت نسبة سهولته 34.9% لدى الذكور، وما نسبته 20% لدى الإناث، مقابل ما نسبته 30.2% من الذكور يرى أنه صعب، و31.2% من الإناث، أما من لا يعرف من الذكور فإنهم 34.9%، ومن الإناث 48.8%.

أما خدمات الصرافة والخدمات البنكية، فقد كانت الفجوة بين الذكور والإناث في سهولة الوصول إليها أقل كثيراً؛ فمثلاً، يرى 87.4% من الذكور أن الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات سهل، وما نسبته 77.9% من الإناث، في حين يرى 10.4% من الذكور أنه صعب، ومن الإناث ما نسبته 14.9%. ومن لا يعرف من الذكور بلغت نسبتهم 2.1%، مقابل 7.3% من الإناث. أما خدمات الصراف الآلي، فيرى 89.5% من الذكور أنها سهلة الوصول، وما نسبته 80% من الإناث، في حين يرى 8.3% من الذكور أن الوصول إليها صعب، ومن الإناث ما نسبته 12.9%. ومن لا يعرف من الذكور بلغت نسبتهم 2.2%، مقابل 7.1% من الإناث. أخيراً بلغت نسبة السهولة بالوصول إلى فرع/مكتب مصرف 88.3% لدى الذكور، وما نسبته 81.6% لدى الإناث، مقابل ما نسبته 10.2% من الذكور يرى أنه صعب، و13% من الإناث. أما من لا يعرف من الذكور فإنهم 1.5%، ومن الإناث 5.4% (انظر الشكل 6-23).

شكل 6-23: النسبة لتقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب النوع (المن أجابوا سهل)، 2022



حسب المنطقة والنوع الاجتماعي

تشير نتائج المسح الميداني إلى وجود تفاوت في إجابات الأفراد (18 سنة فأكبر) حول صعوبة الوصول إلى نقاط الخدمات المالية حسب المنطقة والنوع الاجتماعي، فعلى مستوى الضفة الغربية، يلاحظ من الجدول 6-65، أن الأفراد في جنوب الضفة الغربية واجهوا صعوبة في الوصول إلى نقاط الخدمات المالية مقارنة مع المناطق الأخرى في الضفة الغربية، فقد سجلت النسب الأكبر من إجابات الأفراد (18 سنة فأكبر) المتعلقة بصعوبة الوصول إلى نقاط الخدمات المالية في جنوب الضفة الغربية كافة، وقد جاءت على النحو التالي: 22.2% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في جنوب الضفة الغربية أفادوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع المصارف (21.5% عند الذكور، مقابل 22.9% عند الإناث)، في حين أفاد 22.8% منهم بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع مؤسسات الإقراض (22.7% عند الذكور، مقابل 22.9% عند الإناث)، كما أجاب 21.5% منهم أن لديهم صعوبة في الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات (20.1% عند الذكور، مقابل 22.8% عند الإناث)، في حين أفاد 22.0% من الأفراد بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع شركات التأمين (22.2% عند الذكور، مقابل 21.7% عند الإناث)، و14.2% من الأفراد (18 سنة فأكبر) أجابوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى مكان الصراف الآلي (12.3% عند الذكور، مقابل 15.9% عند الإناث)، و25.2% لديهم صعوبة في الوصول إلى وكيل شركة الدفع الإلكتروني (25.5% عند الذكور، مقابل 24.9% عند الإناث)، و23.6% من الأفراد (18 سنة فأكبر) أفادوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى نقاط الخدمات المصرفية الإلكترونية (22.3% عند الذكور، مقابل 24.8% عند الإناث). كما يلاحظ من الجدول 6-65، أن 25.9% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في جنوب الضفة الغربية لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع شركات الوساطة المالية (25.6% عند الذكور، مقابل 26.2% عند الإناث)، و26.3% منهم أفادوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع شركات التأجير التمويلي (27.6% عند الذكور، مقابل 25.1% عند الإناث).

في قطاع غزة، يلاحظ من الجدول 6-66، أن الأفراد في جنوب قطاع غزة واجهوا صعوبة في الوصول إلى نقاط الخدمات المالية مقارنة مع المناطق الأخرى داخل قطاع غزة، فقد سجلت النسب الأكبر من إجابات الأفراد (18 سنة فأكبر) المتعلقة بصعوبة الوصول إلى نقاط الخدمات المالية كافة، في جنوب قطاع غزة، وقد جاءت على النحو التالي: 10.2% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في جنوب القطاع لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع المصارف (11.4% عند الذكور، مقابل 9.0% عند الإناث)، في حين أفاد 29.7% منهم بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع مؤسسات الإقراض (23.0% عند الذكور، مقابل 36.4% عند الإناث)، كما أجاب 10.8% منهم بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات (11.4% عند الذكور، مقابل 10.3% عند الإناث)، في حين أفاد 32.7% من الأفراد بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع شركات التأمين (26.8% عند الذكور، مقابل 38.6% عند الإناث)، و10.8% من الأفراد (18 سنة فأكبر) أجابوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى مكان الصراف الآلي (11.0% عند الذكور، مقابل 10.6%

عند الإناث)، و29.0% لديهم صعوبة في الوصول إلى وكيل شركة الدفع الإلكتروني (26.0% عند الذكور، مقابل 32.0% عند الإناث)، و29.9% أفادوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى نقاط الخدمات المصرفية الإلكترونية (29.8% عند الذكور، مقابل 29.9% عند الإناث). كما يلاحظ من الجدول 66-6 في الملحق، أن 35.9% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في جنوب قطاع غزة، لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع شركات الوساطة المالية (35.3% عند الذكور، مقابل 36.5% عند الإناث)، و38.0% منهم أفادوا بأن لديهم صعوبة في الوصول إلى فروع شركات التأجير التمويلي (34.8% عند الذكور، مقابل 41.1% عند الإناث). يلاحظ من الجدول نفسه أن نسب إجابات الأفراد (18 سنة فأكبر) حول صعوبة الوصول إلى نقاط الخدمات المالية، وبخاصة النقاط الأربع الأخيرة، والمسجلة في جنوب قطاع غزة، هي الأعلى على مستوى المناطق الفلسطينية.

حسب الفئة العمرية

درجات السهولة والصعوبة لا تختلف كثيراً باختلاف الفئات العمرية للسكان كما يظهر من الجدول 67-6، باستثناء الفئة العمرية فوق 65 سنة التي يبدو أنها تجد صعوبة أكثر من غيرها في الوصول إلى الخدمات، وهو ما يتطلب من المؤسسات المالية، ومن الجهات التنظيمية، دراسة طبيعة الصعوبات، واتخاذ ما يلزم من حلول لهذه الفئة. بالتفصيل، أظهرت النتائج أن الوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية بسهولة كانت نسبتها الأعلى للفئة العمرية 40-44 سنة، حيث بلغت 60.3%، مقابل أقل فئة عمرية لمن هم أكبر من 65 سنة بنسبة 35.1%. أما خدمات الصراف الآلي، فسجلت الفئة العمرية 18-24 سنة أعلى نسبة سهولة في الوصول إليها، حيث بلغت 88.3%، مقابل 65.3% للفئة العمرية لمن هم أكبر من 65 سنة كأقل نسبة. أيضاً الوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي بلغت نسبة السهولة الأكبر للفئة العمرية 40-44 سنة، حيث بلغت 33.3%، مقابل 14.9% لمن هم أكبر من 65 سنة كأقل فئة عمرية. وفي الوصول إلى فرع/مكتب مصرف، سجلت الفئة العمرية 29-25 سنة أعلى نسبة سهولة، حيث بلغت 87.5%، مقابل أقل نسبة لمن هم أكبر من 65 سنة بنسبة 72.9%. والوصول إلى فرع/مكتب لمؤسسة إقراض، بلغت نسبة السهولة الأكبر للفئة العمرية 35-39 سنة، حيث بلغت 70.7%، مقابل 51% لمن هم أكبر من 65 سنة كأقل فئة. أيضاً الوصول شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين بسهولة كانت نسبتها الأعلى للفئة العمرية 40-44 سنة، حيث بلغت 69.5%، مقابل أقل فئة لمن هم أكبر من 65 سنة بنسبة 48.5%.

وفي ما يتعلق بسهولة في الوصول إلى فرع/شركة وساطة، سجلت الفئة العمرية 40-44 سنة أعلى نسبة، حيث بلغت 36.5%، مقابل 18.8% لمن هم أكبر من 65 سنة كأقل نسبة. والوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية بسهولة كانت نسبتها الأعلى للفئة العمرية 18-24 سنة، حيث بلغت 57.5% مقابل أقل نسبة لمن هم أكبر من 65 سنة بنسبة 28.2%. أما شركات الصرافة والحوالات، فبلغت نسبة السهولة الأكبر للفئة العمرية 18-24 سنة، حيث بلغت 85%، مقابل 67.3% لمن هم أكبر من 65 سنة كأقل فئة عمرية.

حسب مستوى التعليم

سهولة الوصول إلى الخدمات تتحسن عموماً مع تحسن المستوى التعليمي كما يظهر من الجدول 6-68، كما يمكن ملاحظة وجود فجوة في سهولة الوصول بالنسبة للأميين، حيث يجدون صعوبة أكبر من غيرهم في الوصول إلى كثير من الخدمات، وأحياناً لا يعلمون بوجود هذه الخدمات، وتصل هذه الصعوبة، أحياناً، للملمين والابتدائي، بينما تتحسن نسب الوصول، بشكل ملحوظ، للمستويات التعليمية الأعلى، حيث سجلت سهولة الوصول إلى جميع الخدمات المالية أعلى نسب لحملة شهادة الدكتوراه، حيث كان الوصول إلى خدمات وكيل شركة دفع إلكتروني 84.2%، والوصول إلى خدمات الصراف الآلي 98.2%، والوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي 55.7%، أيضاً الوصول إلى لفرع/مكتب مصرف 100%، والوصول إلى فرع/مكتب لمؤسسة إقراض 82.9%، والوصول إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين 82.2%، والوصول إلى فرع/شركة وساطة أوراق مالية 66.6%، الوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية 75.6%، وأخيراً الوصول إلى شركة صرافة وحوالات 97.1%.

أما أقل النسب في سهولة الوصول فكانت للأميين، وفي بعض الحالات لحملة الدبلوم العالي يليهم الأميون، مثلاً خدمات وكيل شركة دفع إلكتروني كانت أقل نسبة للأميين بنحو 22.9%. وخدمات الصراف الآلي كانت لحملة الدبلوم العالي بنسبة 44.6%، يليهم الأميون بنسبة 54.5%، وفرع/شركة تأجير تمويلي كانت لحملة الدبلوم العالي بنسبة 9.3%، يليهم الأميون بنسبة 16.1%، وفرع/مكتب مصرف كانت لحملة الدبلوم العالي بنسبة 53.6%، يليهم الأميون بنسبة 60.7%، وفرع/مكتب لمؤسسة إقراض كانت لحملة الدبلوم العالي بنسبة 37.5%، يليهم الأميون بنسبة 45.2%، وشركة تأمين/وكيل لشركة تأمين كانت للأميين بنسبة 39.5%، وفرع/شركة وساطة أوراق مالية كانت للأميين بنسبة 21.5%، وفرع الخدمات المصرفية الإلكترونية كانت للأميين بنسبة 21.5%، وشركة صرافة وحوالات كانت لحملة الدبلوم العالي بنسبة 44.6% يليهم الأميون بنسبة 55.7%.

وعلى الرغم من أن ظهور حملة الدبلوم العالي ضمن أقل نسب سهولة الوصول يمكن تفسيره بإجراءات المعاينة وأعداد حملة الدبلوم العالي فيها، فإن انخفاض سهولة الوصول بالنسبة للأميين هو انخفاض حقيقي يجب أن تحدد أسبابه، وأن تتم معالجتها من قبل المؤسسات المالية والجهات التنظيمية إذا كانت مرتبطة بعدم القدرة على القراءة والكتابة.

حسب العلاقة بقوة العمل

تبدو نسب سهولة الوصول في الجدول 6-69 متقاربة بين فئات العمل المختلفة، باستثناء فئة من لا يعملون بسبب كبر السن أو المرض، أيضاً ربات النيوت تبدو سهولة وصولهن إلى الخدمات أقل من باقي الفئات. هناك فئات يعتقد أن صعوبة وصولها ناتجة من ساعات العمل غير المناسبة لها،

وليس بسبب موقع الخدمة، أي إن العائق زمني وليس مكانياً، وتأثير ذلك ظهر في نتائج بعض أنواع المستخدمين. هذا يتطلب إيجاد طرق جديدة تمكن هذه الفئات من الوصول إلى الخدمات، وذلك بعد تحديد طبيعة العوائق التي تحول دون وصول كل فئة. فالوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية بسهولة كانت نسبتها الأعلى لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية، حيث بلغت 100%، مقابل أقل نسبة لمن لا يعمل بسبب كبر السن/المرض بنسبة 35.3%. وخدمات الصراف الآلي كان لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى القطاع الخاص أعلى نسبة في سهولة الوصول، حيث بلغت 93.5%، مقابل أقل نسبة لمن لا يعمل بسبب كبر السن/المرض بنسبة 65%. والوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي بلغت نسبة السهولة الأكبر لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات، حيث بلغت 64.4%، مقابل 11.5% لمن هو عضو أسرة غير مدفوع الأجر. والوصول إلى فرع/مكتب مصرف سجل من يعمل طوعياً بدون راتب أعلى نسبة سهولة يليه صاحب العمل، مقابل أقل نسبة لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات دولية بنسبة 65.3%. والوصول إلى فرع/مكتب لمؤسسة إقراض بلغت نسبة السهولة الأكبر لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات أهلية، حيث بلغت 83.1%، مقابل 38.7% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى الحكومة. أما الوصول إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين، كانت نسبة السهولة الأعلى لمن هو صاحب عمل، حيث بلغت 88.7%، مقابل أقل نسبة من يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية بنسبة 49.7%. والوصول إلى فرع/شركة وساطة سجل من هو صاحب عمل أعلى نسبة سهولة، حيث بلغت 57%، مقابل أقل نسبة لمن لا يعمل/ربة منزل بنسبة 21.3%. أما الوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية بسهولة، فكانت نسبته لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية، حيث بلغت 100%، مقابل أقل نسبة لمن لا يعمل بسبب كبر السن/المرض بنسبة 29%. أما الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات، فكانت نسبة السهولة الأكبر لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية حيث بلغت 100%، مقابل 66.8% لمن لا يعمل بسبب كبر السن/المرض كأقل نسبة.

حسب معدل دخل الأسرة والفرد

تظهر النتائج في الجدولين 6-70 و6-71، على التوالي، العلاقة بين معدل دخل الأسرة والفرد، وسهولة الوصول، حيث نجد أن ذوي الدخل الأعلى هم الأكثر سهولة في الوصول، بينما الفئات التي بلا دخل، أو بدخل أقل من 2000 شيكل، تواجه صعوبة أكبر في الوصول إلى الخدمات المالية، وقد يكون أحد الأسباب لذلك أن معظم هذه الفئات يسكنون في مناطق مهمشة، وبعيدة عن مراكز الخدمات. في الجدول 6-70، نجد أن الوصول إلى خدمات لوكيل شركة دفع إلكترونية كانت نسبة السهولة للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، حيث بلغت 77.7%، مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنسبة 33.9%. أيضاً خدمات الصراف الآلي، سجلت الأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل أعلى نسبة سهولة وصول، حيث بلغت 90.9% مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنسبة 62.7%. والوصول إلى فرع/شركة تأجير تمويلي بلغت نسبة سهولة الوصول للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل 63.4%، مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنسبة 16.8%. والوصول إلى فرع/مكتب مصرف بسهولة، سجلت الأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل

نسبة 89.5% مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنسبة 66.1%. والوصول إلى فرع/مكتب لمؤسسة إقراض بسهولة كان للأسر التي دخلها من 5,001- 8,000 بنسبة 66.9%، مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنحو 46.2%. أيضاً سهولة الوصول إلى شركة تأمين/وكيل لشركة تأمين كانت للأسر التي دخلها من 5,001 – 8,000 شيكل، حيث بلغت 82.6%، مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنسبة 34.4%، وإلى فرع/شركة وساطة كانت للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل حوالي 66.8%، مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنسبة بلغت 19.7%، والوصول إلى فرع الخدمات المصرفية الإلكترونية بسهولة كان للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، حيث بلغت نسبته 84.4% مقابل أقل نسبة للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل بنسبة 43.4%. أيضاً كانت نسبة السهولة الأكبر في الوصول إلى شركات الصرافة والحوالات للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، حيث بلغت 88.2%، مقابل أقل نسبة لمن لا دخل لهم بنحو 66.9%.

أما على مستوى دخل الفرد، فبيّن الجدول 6-71 نتائج مشابهة، حيث سجلت سهولة الوصول إلى الخدمات المالية أعلى نسب لجميع الأفراد الذين يزيد دخلهم على 12,000 شيكل، باستثناء الوصول إلى فرع/مكتب مؤسسة إقراض بسهولة كانت للأفراد الذين دخلهم من 8,001 – 12,000 شيكل، أما أقل النسب في سهولة الوصول فكانت جميعها لمن هم بلا دخل.

6-6-2 الطريقة المفضلة للحصول على الخدمات المصرفية

بأي طريقة يفضل الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين الحصول على الخدمة المصرفية؟ هناك طرق عدة لذلك، منها الزيارة الشخصية، واستخدام الصراف الآلي، والاتصال الهاتفي، وكذلك استخدام التطبيقات الإلكترونية. وتسعى البنوك، عالمياً، إلى تقديم خدماتها عن طريق الخدمات الإلكترونية، وهي الطرق الأقل تكلفة والأكثر أمناً، ولا تتطلب التعامل بالسيولة أو الاحتفاظ باحتياطات سيولة مرتفعة، لكن نتائج المسح يظهر رأياً آخر للأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين نعرضه في الجدول 6-72، وناقش أهم نتائجه فيما يلي:

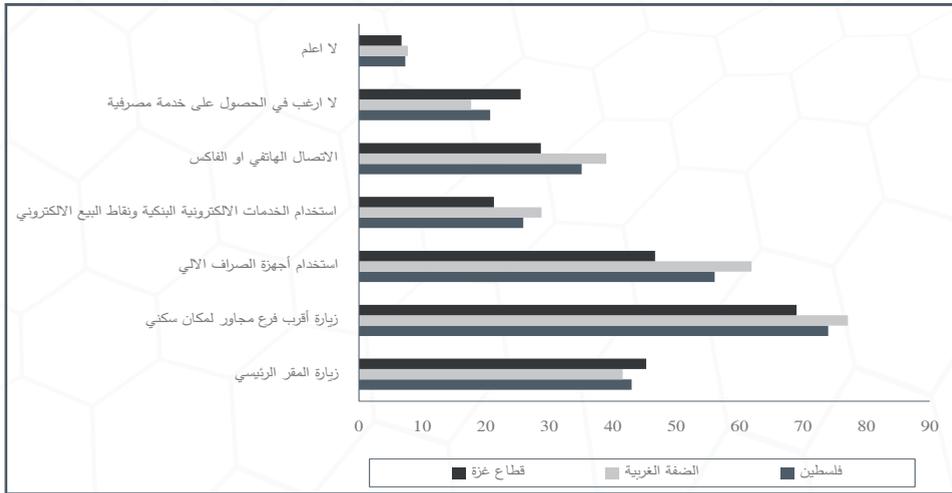
أيد 74% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين أن زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن للحصول على الخدمات المصرفية هي الطريقة المفضلة لديهم، تليها طريقة استخدام أجهزة الصراف الآلي بنسبة بلغت 56.1%، ثم زيارة المقر الرئيسي التي يفضلها 43%، ثم طرق الاتصال الهاتفي بنسبة 35.1%، وأخيراً استخدام الخدمات الإلكترونية بنسبة 25.9%. ما زال الاقتصاد الفلسطيني قائماً على التعامل النقدي بشكل كبير، لذلك فإن التعامل الإلكتروني غير قادر على تسوية معظم المعاملات اليومية، ولهذا، فإن الطرق التي تتضمن النقد ما زالت هي السائدة. أيضاً، فإن أجهزة الصراف الآلي المستخدمة في العديد من البنوك هي أجهزة قديمة، ولا تلبى الاحتياجات كافة، باستثناء العمليات الأساسية مثل السحب بعملة محددة. لذلك، ما زالت زيارة فرع البنك هي الغالبة كوسيلة للحصول على الخدمة المصرفية. وتتطلب هذه النتيجة من المصارف المزيد من الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية لتوفير معظم الخدمات لعملائها بدون اضطرارهم لزيارة فروع البنك، وهو ما سيعود عليهم بوفورات اقتصادية على المدى الطويل.

على مستوى المنطقة

بينت النتائج على مستوى المنطقة في الجدول 6-72 أن 77.1% من سكان الضفة الغربية وما نسبته 69% من سكان قطاع غزة يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن للحصول على الخدمات المالية، بينما استخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيله لدى سكان الضفة الغربية بلغت 61.9%، بينما يفضل 46.7% من سكان قطاع غزة، وزيارة المقر الرئيسي مفضلة لدى 41.6% في الضفة الغربية، مقابل ما نسبته 45.3% في قطاع غزة، واستخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضل 28.8% في الضفة الغربية، مقابل 21.3% في قطاع غزة. والحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس بلغت نسبة تفضيله 39% في الضفة الغربية، وما نسبته 28.7% في قطاع غزة.

أخيراً، فإن عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية في الضفة الغربية بلغت ما نسبته 17.7% مقابل 25.5% في قطاع غزة. ومن لا يعلم بالوسائل والخدمات المالية بلغت 7.7%، و6.7% لكل من سكان الضفة الغربية وقطاع غزة على التوالي (انظر الشكل 6-24).

شكل 6-24: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المصرفية حسب المنطقة



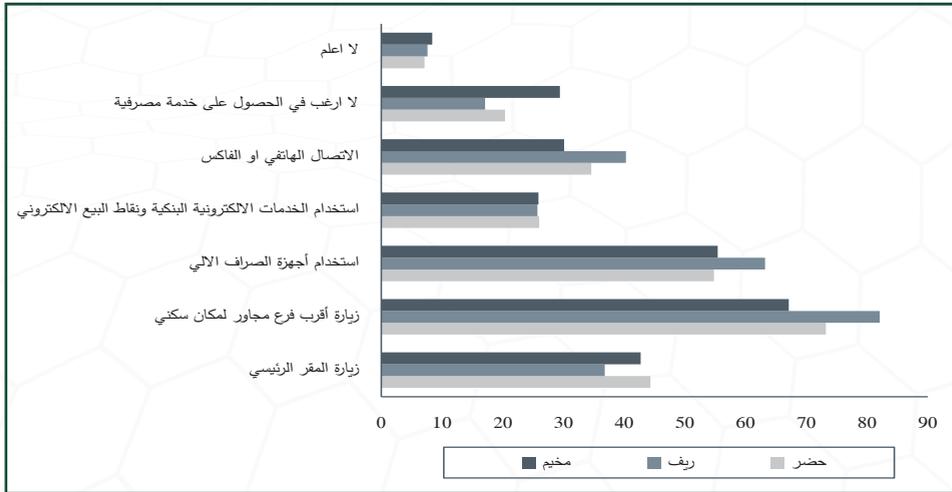
حسب نوع التجمع السكاني

بينت النتائج أن تفضيلات الأفراد متقاربة غالباً حسب نوع التجمع (انظر الجدول 6-72)، حيث إن النسبة الأكبر تفضل زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن للحصول على الخدمات المالية، حيث يفضلها 73.2% في الحضر، وما نسبته 82.1% في الريف، مقابل 67.1% في المخيمات، بينما استخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيله لدى سكان الحضر بلغت 54.8%، بينما يفضل 63.2% من سكان الريف، وما نسبته 55.4% من سكان المخيمات، في حين زيارة المقر الرئيسي

يفضلها 44.3% من سكان الحضر، مقابل ما نسبته 36.8% من سكان الريف، ويفضلها ما نسبته 42.7% من سكان المخيمات. واستخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضله 26% في الحضر، مقابل 25.7% في الريف، وفي المخيمات بلغت نسبتهم 25.9%. أخيراً، الحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس، بلغت نسبة تفضيله 34.6% لدى سكان الحضر، وما نسبته 40.3% لدى سكان الريف، وما نسبته 30.1% لدى سكان المخيمات.

أما عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية لدى سكان الحضر، فبلغت نسبته 20.4%، مقابل 17.1% لدى سكان الريف، ولدى سكان المخيمات بلغت نسبته 29.4%. ومن لا يعلم بالوسائل والخدمات المالية بلغت نسبته 7.1% في الحضر، وما نسبته 7.6% لدى سكان الريف، ولدى سكان المخيمات بلغت 8.4% (انظر الشكل 6-25).

شكل 6-25: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المصرفية حسب نوع التجمع



على مستوى المحافظات

بينت نتائج المسح الميداني في الجدول 6-73، أن النسبة الأكبر، وهي 87%، في محافظة نابلس تفضل زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن للحصول على الخدمات المالية، وفي محافظات قطاع غزة بلغت 76.4% في محافظة رفح كأعلى محافظة. أما استخدام أجهزة الصراف الآلي فنسبة تفضيلها 75.8% في محافظة القدس، وما نسبته 53.8% في محافظة شمال غزة، في حين زيارة المقر الرئيسي يفضلها 56.2% في محافظة رام الله والبيرة، مقابل ما نسبته 52.4% في محافظة دير البلح. استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني حصل على النسبة الأعلى في طولكرم، حيث بلغت نسبته 34.8%، مقابل ما نسبته 11.8% في محافظة طوباس كأقل محافظة، وفي قطاع غزة كانت النسبة الأعلى في محافظة شمال غزة، وهي 30.3%، وأقلها كانت 13.5% في محافظة

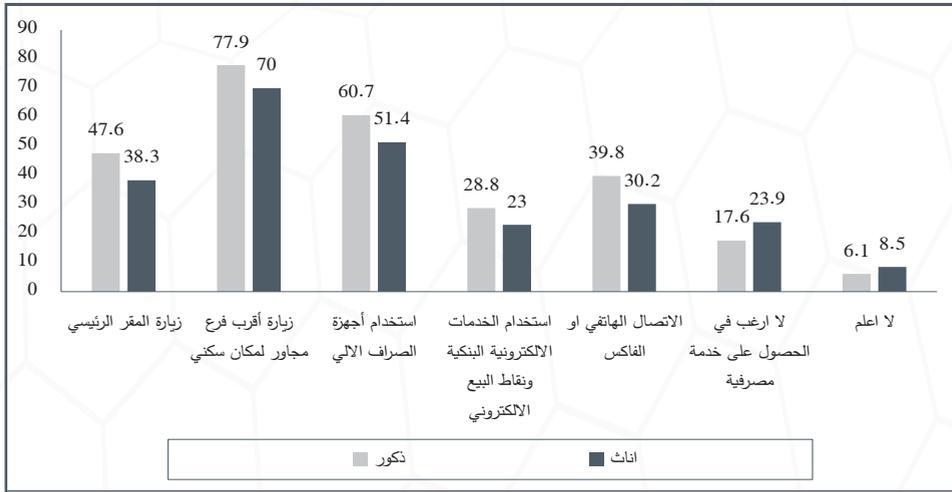
رفح. أما الحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس فكانت نسبته 59% في محافظة القدس، والمحافظة الأقل كانت طوباس، حيث بلغت النسبة 23.9%، وفي محافظات قطاع غزة بلغت النسبة 44.5% في محافظة رفح كأعلى محافظة، وما نسبته 19% في مدينة غزة وهي الأدنى.

أخيراً عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية حصلت على النسبة الأعلى في أريحا والأغوار، حيث بلغت 38.1% مقابل ما نسبته 9.3% في محافظة طوباس كأقل محافظة، وفي قطاع غزة كانت النسبة الأعلى في محافظة شمال غزة، وهي 30.6%، وأقلها كانت 20% في خان يونس. ومن لا يعلم بطريقة الحصول على الخدمات المصرفية كانت نسبته 14.5% في محافظة أريحا والأغوار، والمحافظة الأقل كانت طوباس حيث بلغت النسبة 1.3%، وفي محافظات قطاع غزة بلغت 12.4% في محافظة دير البلح كأعلى محافظة، وما نسبته 0.4% في محافظة رفح وهي الأدنى.

على مستوى النوع الاجتماعي

الفروق بين الذكور والإناث في تفضيلاتهم متقاربة عند مقارنة كافة طرق الحصول على الخدمة، وهي دائماً لصالح الذكور كما يظهر الجدول 6-72، حيث بينت النتائج أن من يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني بلغت نسبتهم 77.9%، مقابل ما نسبته 70% من الإناث، يلي ذلك استخدام أجهزة الصراف الآلي بنسبة بلغت 66.7% لدى الذكور، وما نسبته 51.4% من الإناث، في حين زيارة المقر الرئيسي يفضلها 47.6% من الذكور، مقابل 38.3% من الإناث. أما استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني فيفضله 28.8% من الذكور، مقابل 23% من الإناث. والحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس بلغت نسبة تفضيلها 39.8% عند الذكور، وما نسبته 30.2% عند الإناث.

شكل 6-26: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المصرفية حسب النوع الاجتماعي



أما عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية، فقد بلغت نسبته لدى الذكور 17.6%، مقابل 23.9% لدى الإناث. ومن لا يعلم بالوسائل والخدمات المالية بلغت نسبته 6.1% و8.5% لكل من الذكور والإناث على التوالي (انظر الشكل 6-26).

حسب الفئات العمرية

لا يوجد فروق كبيرة بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة لطريقة تفضيلهم للحصول على الخدمة، باستثناء انخفاض نسبة تفضيل استخدام الصراف الآلي أو الخدمات الإلكترونية أو الهاتفية لدى من هم أكبر من 65 سنة. هذه الفئة لا تثق عموماً بالتكنولوجيا، وتحرص على إتمام معاملاتها شخصياً. أيضاً، هناك ارتفاع واضح لتفضيل استخدام الخدمات الإلكترونية لدى الفئة العمرية من 18-124 سنة، وهذا مؤشر على التوجهات المستقبلية لخيارات التفضيل. يعرض الجدول 6-74 لهذه النتائج، حيث نجد أن زيارة المقر الرئيسي مفضلة لدى الفئة العمرية 30-34 سنة، والفئة 50-54 سنة، حيث بلغت 46.4%، مقابل ما نسبته 35.1% للفئة العمرية 60-64 سنة، ولمن هم فوق 65 سنة كأدنى نسبة. وزيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكن الشخص يفضلها 74.8% للفئة العمرية 45-49 سنة، مقابل ما نسبته 62% لمن هم فوق 65 سنة.

استخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيلها للفئة العمرية 24-18 سنة بلغت 60.6%، بينما يفضلها 36.9% لمن هم فوق 65 سنة. واستخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضلها 34.7% ممن هم في الفئة العمرية 18-24 سنة، مقابل 10.9% لمن هم فوق 65 سنة. والحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس، بلغت نسبة تفضيله 39% للفئة العمرية 30-34، وما نسبته 21.8% لمن هم فوق 65 سنة. ثم عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية لمن هم فوق 65 سنة بلغت نسبته 30.3%، مقابل 19.9% لكل من الفئة العمرية 30-34 سنة، وللجنة 45-49 سنة.

حسب التحصيل العلمي

بشكل عام، تتزايد تفضيلات كافة الطرق للحصول على الخدمة المصرفية مع زيادة التحصيل العلمي، وتبدو الطرق التي تعتمد التكنولوجيا أو الهاتف أقل بكثير بالنسبة للأميين والملمين مقارنة بباقي المستويات التعليمية، أما عدم الرغبة في الحصول على الخدمة، فهي تتناقص مع مستوى التعليم كما يعرض الجدول 6-75، حيث نجد أن زيارة المقر الرئيسي يفضلها ما نسبته 71.3% لحملة شهادة الدكتوراه، مقابل ما نسبته 31.9% للأميين. وزيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكن الشخص يفضلها 83.9% لحملة الدبلوم العالي، وما نسبته 49% للأميين. واستخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيله لحملة الماجستير بلغت 73.8% بينما يفضلها 25.6% للأميين. أيضاً استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضلها 44.8% من حملة الدبلوم العالي، مقابل 5.3% لمن هو ملم، و6.2% للأميين. والحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس بلغت نسبة تفضيله 53.5% لحملة الدبلوم العالي، وما نسبته 14.8% للأميين. أيضاً عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية لمن هو ملم، بلغت نسبته 32.6%، وللأميين 29.4%، مقابل 4.6% لحملة شهادة الدكتوراه. ومن لا يعلم بالوسائل والخدمات المالية بلغت نسبته 11.4% لحملة الدبلوم العالي، و2.2% لحملة شهادة الدكتوراه.

حسب دخل الأسرة ودخل الفرد

يعرض الجدول 6-76 لتصنيف تفضيلات الحصول على الخدمة حسب معدل دخل الأسرة، وكما يظهر من الجدول أن تفضيلات الحصول على الخدمة تتزايد مع معدل الدخل بشكل عام للطرق كافة، ولكن الفروق بين فئات الدخل تبدو قليلة بالنسبة لطريقة زيارة أقرب فرع مثلاً، بينما تبدو كبيرة بين من هم بلا دخل، أو من هم تحت 2000 شيكل، وبين من هم فوق 12000 شيكل بالنسبة لاستخدام الخدمات الإلكترونية في المقابل. بالتفصيل، تظهر النتائج أن زيارة المقر الرئيسي مفضلة لدى 62.8% للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، مقابل ما نسبته 38.9% لمن هم بلا دخل. وزيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكن الشخص يفضلها 82.4% للأسر التي دخلها 8,001-12,000 شيكل، وما نسبته 67.3% للأسر التي دخلها 2,000 شيكل أو أقل. أيضاً استخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيلها للأسر التي دخلها 8,001-12,000 شيكل بلغت 70.8%، بينما يفضلها 35.6% لمن هم بلا دخل. واستخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضلها 51.4% للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، مقابل 16.6% لمن هم بلا دخل. والحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس، بلغت نسبة تفضيلها 57.6% للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل، وما نسبته 21.6% لمن هم بلا دخل. أيضاً، عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية لمن هم بلا دخل، بلغت نسبته 32.6%، مقابل 6.3% للأسر التي دخلها أكثر من 12,000 شيكل.

لا تختلف الاستنتاجات السابقة بالنسبة لتفضيلات الحصول على الخدمة حسب متوسط دخل الأسرة عن ما نلاحظه بالنسبة للتفضيلات حسب دخل الفرد، حيث يظهر الجدول 6-77 أن زيارة المقر الرئيسي مفضلة لدى 70.9% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، مقابل ما نسبته 38.6% للأفراد الذين دخلهم من 5,001-8,000 شيكل. زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكن الشخص يفضلها 97.3% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، وما نسبته 71.3% لمن هم بلا دخل. واستخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيلها للأفراد الذين دخلهم 8,001-12,000 شيكل بلغت 89.7%، بينما يفضلها 47.3% للأفراد الذين دخلهم أقل من 2,000 شيكل. واستخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضلها 74.5% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، مقابل 21.1% للأفراد الذين دخلهم من 2,501-3,000 شيكل. أيضاً، الحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس بلغت نسبة تفضيله 79.9% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل، وما نسبته 31.1% لمن هم بلا دخل. أيضاً، عدم الرغبة في الحصول على الخدمة المصرفية لمن هم بلا دخل بلغت نسبته 25.1%، مقابل 0.1% للأفراد الذين دخلهم أكثر من 12,000 شيكل.

حسب طبيعة العمل

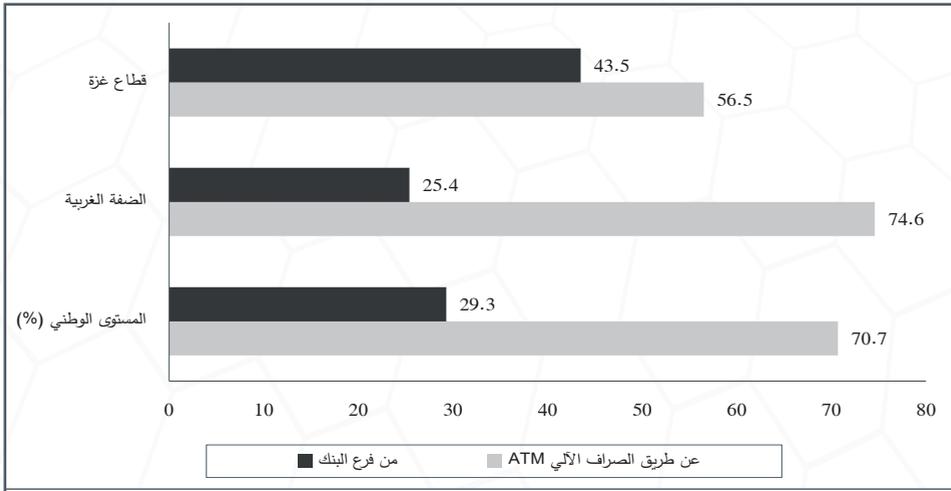
لا توجد تفاوتات تؤثر إلى توجهات معينة بين طرق الحصول على الخدمة حسب طبيعة العمل، ويعرض الجدول 6-78 نتائج هذا التحليل، حيث نجد أن زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكن الشخص

يفضلها 95.7% لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات، وما نسبته 56.8% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى مؤسسات دولية. واستخدام أجهزة الصراف الآلي نسبة تفضيله لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات بلغت 94.1%، بينما يفضله 31.9% لمن لا يعمل بسبب كبر السن/ المرض. واستخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني يفضله 50.5% لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات مقابل 9.6% لمن يعمل مستخدماً بأجر لدى حكومة أجنبية. أخيراً الحصول على الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي أو الفاكس بلغت نسبة تفضيله 63.7% لمن هو صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات وما نسبته 21% لمن هو عضو أسرة غير مدفوع الأجر.

3-6-6 طريقة السحب النقدي المفضلة

عند الحاجة إلى النقد، هناك طريقتان لسحب النقود من الحساب، وهما إما من خلال أجهزة الصراف الآلي، وإما من خلال فرع البنك، وقد أظهرت نتائج المسح في الجدول 6-79 أن السكان يفضلون استخدام الصراف الآلي، وهذا متوقع لما فيه من السرعة والسهولة في السحب النقدي، وبخاصة مع انتشار أجهزة الصراف الآلي في الكثير من المناطق، ومع وجود خدمة المفتاح الوطني الذي يمكن العملاء من استخدام أي جهاز صراف آلي تابع لأي بنك لعملية السحب. وتظهر النتائج أن النسبة الأكبر من السكان تفضل السحب النقدي عن طريق الصراف الآلي، حيث بلغت نسبتهم 70.7%، مقابل 29.3% يفضلون السحب من فرع البنك (انظر الشكل 6-27).

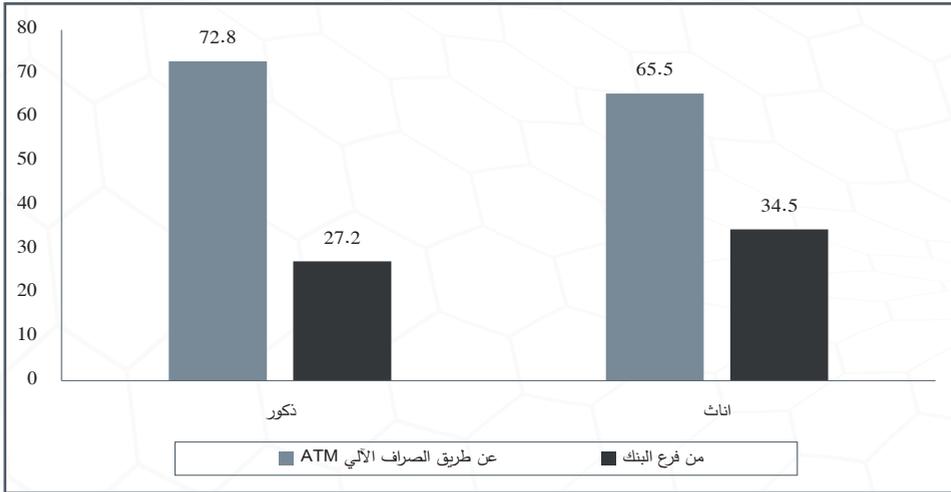
شكل 6-27: طريقة السحب النقدي المفضلة حسب المنطقة



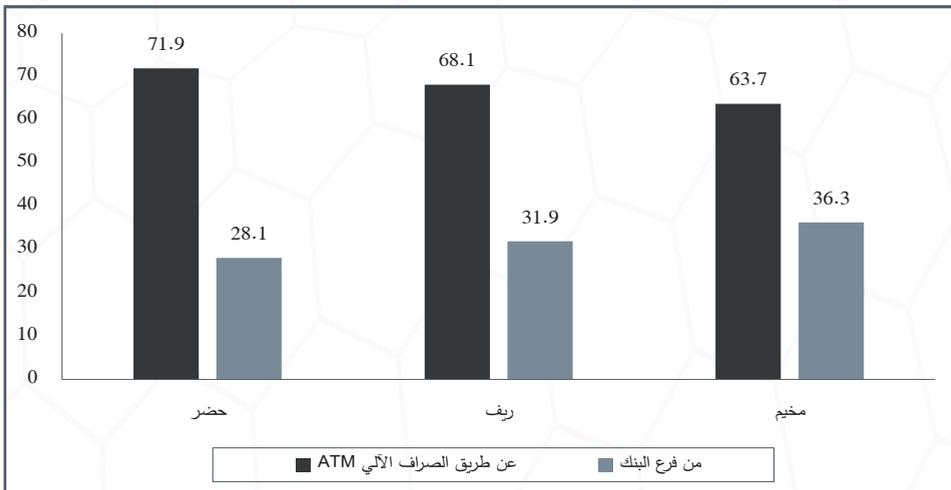
وعلى مستوى المنطقة، فالمعظم في الضفة الغربية يفضل السحب من الصراف الآلي، حيث بلغت النسبة 74.6% في مقابل 25.4% يفضلون زيارة فرع البنك. أما في قطاع غزة، فنسبة 56.5% يفضلون الصراف الآلي مقابل 43.5% يفضلون زيارة البنك. ومن حيث النوع

الاجتماعي كذلك، سواء الذكور أو الإناث يفضلون الصراف الآلي، ولكن بنسب متفاوتة، حيث يفضله 72.8% من الذكور، وما نسبته 65.5% من الإناث، والباقي يفضل زيارة البنك. وحسب نوع التجمع، لا توجد فروق كبيرة بين أنواع التجمعات في تفضيلها للصراف الآلي، حيث بلغت النسبة لسكان الحضر 71.9%، وما نسبته 68.1% لسكان الريف، وسكان المخيمات ما نسبته 63.7% (انظر الشكلين 28-6 و 29-6).

شكل 28-6: طريقة السحب النقدي المفضلة حسب النوع



شكل 29-6: طريقة السحب النقدي المفضلة حسب نوع التجمع



حسب المنطقة والنوع الاجتماعي

بشكل عام، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين، باستثناء منطقة جنوب قطاع غزة، يفضلون السحب النقدي من الصراف الآلي على السحب النقدي من داخل فرع البنك، وتشير نتائج المسح الميداني إلى وجود تباين في الطرق المتبعة في السحب النقدي حسب المنطقة والنوع. يوضح الجدول 6-80، التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب الطريقة المتبعة للسحب النقدي في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع الاجتماعي. يلاحظ من الجدول أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين أجابوا بأنهم يفضلون السحب النقدي عن طريق الصراف الآلي كانت في وسط الضفة الغربية (وفي فلسطين)، بنسبة بلغت نحو 82.9% (89.9% عند الذكور، مقابل 70.9% لدى الإناث)، مقارنة مع 75.8% في جنوب الضفة الغربية (75.9% عند الذكور، مقابل 75.6% لدى الإناث)، ومع 67.0% في شمال الضفة الغربية (67.2% عند الذكور، مقابل 66.7% لدى الإناث). في حين كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يفضلون السحب النقدي من فرع البنك في شمال الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 33.0% (32.8% عند الذكور، مقابل 33.3% لدى الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة نحو 17.1% في وسط الضفة الغربية (10.1% عند الذكور، مقابل 29.1% لدى الإناث)، ونحو 24.2% في جنوب الضفة الغربية (24.1% عند الذكور، مقابل 24.1% لدى الإناث).

أما في قطاع غزة، فقد كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين أجابوا بأنهم يفضلون السحب النقدي عن طريق الصراف الآلي في شمال قطاع غزة، بنسبة بلغت نحو 61.5% (66.1% عند الذكور، مقابل 46.1% لدى الإناث)، مقارنة مع 59.2% في وسط القطاع (67.3% عند الذكور، مقابل 43.1% لدى الإناث)، ومع 47.9% في جنوب قطاع غزة (49.7% عند الذكور، مقابل 42.6% لدى الإناث). في حين كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يفضلون السحب النقدي من فرع البنك في جنوب قطاع غزة، وقد كانت الأعلى في فلسطين، بنسبة بلغت نحو 52.1% (50.3% عند الذكور، مقابل 57.4% لدى الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة نحو 40.8% في وسط القطاع (32.7% عند الذكور، مقابل 56.9% لدى الإناث)، ونحو 38.5% في شمال قطاع غزة (33.9% عند الذكور، مقابل 53.9% لدى الإناث).

على مستوى المحافظات

تفضيل السحب النقدي عن طريق الصراف الآلي أكثر من السحب من فرع البنك ينسحب على مستوى جميع المحافظات بفوارق محدودة، ويعرض الجدول 81-6 هذه النتائج بالتفصيل، حيث نجد في المحافظات الشمالية أن محافظة رام الله والبيرة لها النسبة الأعلى في تفضيل الصراف الآلي، حيث بلغت 85.6%، مقابل محافظة مدينة غزة 61.9% كأعلى محافظة في المحافظات الجنوبية.

حسب الفئة العمرية

من الجدول 6-82 نلاحظ أن الفوارق العمرية لا تؤثر كثيراً على اختيارات السكان لطريقة السحب، مع ملاحظة أن تفضيل زيارة البنك تتزايد تدريجياً لمن هم فوق 50 سنة.

حسب مستوى التعليم

نلاحظ أن طريقة السحب المفضلة لها توجه واضح مع مستوى التعليم، فاختيار الصراف الآلي يتزايد مع زيادة التعليم، واختيار زيارة فرع البنك يتناقص مع زيادة التعليم كما يظهر الجدول 6-83. كما نلاحظ أن السحب النقدي من الصراف الآلي مفضل لدى مختلف الفئات باستثناء الأميين، ومن هو ملم، حيث يفضلون السحب من فرع البنك، ويعزى ذلك لعدم قدرتهم على التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، حيث بلغت النسبة 63.4% للأميين، و59.7% لمن هو ملم.

حسب العلاقة بقوة العمل

من خلال نتائج المسح الميداني والموضحة في الجدول 6-84، نلاحظ أن جميع الأفراد، باختلاف علاقتهم بقوة العمل، يفضلون السحب النقدي من خلال الصراف الآلي، باستثناءات بسيطة؛ أهمها من لا يعمل بسبب كبر السن/المرض، حيث بلغت نسبتهم 36.9% فقط، والباقي يفضلون زيارة البنك، باقي النتائج لا تعطي مؤشرات حول خصوصية فئة معينة.

حسب مستوى دخل الأسرة والفرد

من خلال النتائج المبينة في الجدول 6-85، لا نجد تفاوتاً كبيراً في التفضيل ناتج عن متوسط دخل الأسرة، كما يتبين أنه على اختلاف مستوى دخل الأسرة، يتم تفضيل السحب النقدي من خلال الصراف الآلي باستثناء الأسر التي بلا دخل، حيث بلغت نسبة من يفضلون زيارة البنك 58.1%.

كما تظهر النتائج في الجدول 6-86 أنه على اختلاف مستوى دخل الفرد يتم تفضيل السحب النقدي من خلال الصراف الآلي، حيث بلغت النسبة الأكبر 92.5% وهي للأفراد الذين دخلهم من 8,001-12,000 شيكل.

4-6-6 طرق دفع الراتب

تشير نتائج المسح الميداني إلى وجود تباين في الطرق المتبعة في دفع الراتب حسب المنطقة والنوع الاجتماعي. وتشير البيانات في الجدول 6-87 إلى أن النسبة الأكبر من الأفراد في شمال الضفة الغربية يستلمون رواتبهم نقداً بنسبة 53.5% (59.2% لدى الذكور، مقابل 35.6% عند الإناث)، و28.5%

يتم دفع رواتبهم عبر إيداعها في حسابهم البنكي (28.1% عند الذكور، مقابل 29.6% لدى الإناث)، و3.5% تدفع لهم رواتبهم بواسطة شيك (3.6% لدى الذكور، مقابل 3.2% عند الإناث)، و0.5% يتم تحويل دفع رواتبهم عبر حساب المحفظة الإلكترونية (0.4% عند الذكور، مقابل 0.7% لدى الإناث)، و0.1% تحول رواتبهم من خلال الحوالات السريعة (0.9% لدى الذكور، مقابل 1.2% عند الإناث).

أما في وسط الضفة الغربية، فتشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) يتم دفع رواتبهم عبر إيداعها في حسابهم البنكي، بنسبة بلغت نحو 37.1% (36.7% عند الذكور، مقابل 38.0% لدى الإناث)، وقد كانت هذه النسبة الأكبر المسجلة على مستوى المناطق الفلسطينية، و33.3% منهم يستلمون رواتبهم نقداً (37.3% لدى الذكور، مقابل 23.7% عند الإناث)، و9.2% تدفع لهم رواتبهم بواسطة شيك (9.9% لدى الذكور، مقابل 7.5% عند الإناث)، و6.9% منهم تحول لهم رواتبهم من خلال الحوالات السريعة (6.8% لدى الذكور، مقابل 7.1% عند الإناث)، و4.6% يتم تحويل أموالهم عبر حساب المحفظة الإلكترونية (5.5% عند الذكور، مقابل 2.7% لدى الإناث).

في جنوب الضفة الغربية، تشير النتائج إلى أن الغالبية من الأفراد يستلمون رواتبهم نقداً بنسبة 68.1% (74.2% لدى الذكور، مقابل 40.6% عند الإناث)، وقد كانت هذه النسبة الأكبر المسجلة على مستوى المناطق الفلسطينية، و28.5% يتم دفع رواتبهم عبر إيداعها في حسابهم البنكي (26.8% عند الذكور، مقابل 36.4% لدى الإناث)، و16.5% تدفع لهم رواتبهم بواسطة شيك (19.8% لدى الذكور، مقابل 1.9% عند الإناث)، و2.4% تحول لهم رواتبهم من خلال الحوالات السريعة (2.9% لدى الذكور، مقابل 0.1% عند الإناث)، و1.5% من الأفراد (18 سنة فأكثر) يتم تحويل أموالهم عبر حساب المحفظة الإلكترونية (1.5% عند كل من الذكور والإناث).

يوضح الجدول 6-8 الطرق المتبعة في دفع الراتب في قطاع غزة. في شمال القطاع، النسبة الأكبر من الأفراد يستلمون رواتبهم نقداً، بمقدار 51.0% (58.8% لدى الذكور، مقابل 13.8% عند الإناث)، و20.1% يتم دفع رواتبهم عبر إيداعها في حسابهم البنكي (20.7% عند الذكور، مقابل 17.5% لدى الإناث)، و1.3% من الأفراد (18 سنة فأكثر) تدفع لهم رواتبهم بواسطة شيك (1.2% لدى الذكور، مقابل 2.3% عند الإناث)، و0.6% منهم تحول لهم رواتبهم من خلال الحوالات السريعة (0.4% لدى الذكور، مقابل 1.8% عند الإناث)، و0.6% من الأفراد (18 سنة فأكثر) يتم تحويل أموالهم عبر حساب المحفظة الإلكترونية (0.6% عند الذكور، مقابل 0.5% لدى الإناث).

أما في وسط القطاع، فالنسبة الأكبر من الأفراد يستلمون رواتبهم نقداً، بنسبة بلغت نحو 40.0% (46.1% لدى الذكور، مقابل 14.7% عند الإناث)، و30.1% يتم دفع رواتبهم عبر إيداعها في حسابهم البنكي (27.1% عند الذكور، مقابل 42.6% لدى الإناث)، و0.9% يتم تحويل أموالهم عبر حساب المحفظة الإلكترونية (1.1% عند الذكور، مقابل 0.01% لدى الإناث)، و0.7% منهم تحول لهم رواتبهم من خلال الحوالات السريعة (0.7% لدى الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث)، و0.2% تدفع لهم رواتبهم بواسطة شيك (0.2% لدى الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث).

في جنوب قطاع غزة، النسبة الأكبر من الأفراد يستلمون رواتبهم نقداً، بمقدار 32.4% (36.5% لدى الذكور، مقابل 10.5% عند الإناث)، و31.1% يتم دفع رواتبهم عبر إيداعها في حسابهم البنكي (30.9% عند الذكور، مقابل 36.8% لدى الإناث)، و1.1% منهم تحول لهم رواتبهم من خلال الحوالات السريعة (0.9% لدى الذكور، مقابل 2.0% عند الإناث)، و0.9% يتم تحويل أموالهم عبر حساب المحفظة الإلكترونية (0.2% عند الذكور، مقابل 4.3% عند الإناث)، و0.3% تدفع لهم رواتبهم بواسطة شيك (0.3% لدى الذكور، مقابل 0.01% عند الإناث).

5-6-6 خصائص الوصول إلى التغطية التأمينية

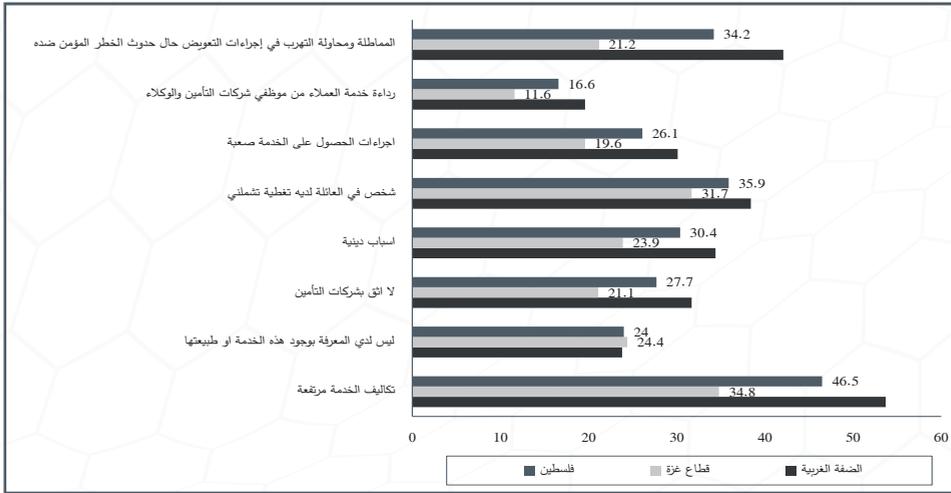
تعتبر الخدمات التأمينية من الخدمات المالية المهمة التي يحتاجها المواطن الفلسطيني، بل ويفرضها القانون في بعض الحالات كتأمين السيارات الإلزامي، وتأمين إصابات العمل، ويحصل عليها طالبو التأمين من شركات التأمين الخاص. في هذا القسم، سيتم عرض نتائج تقييم الأفراد لخصائص التغطية التأمينية التي يحصل على المواطن الواردة في الجدول 6-89، والتي نالت رضى المواطن الفلسطيني إلى حد ما، باستثناء بندَي التكلفة المرتفعة، والمماطلة ومحاولة التهرب من التعويض في حال وقوع الخطر، اللذين أيدتهما أغلبية بسيطة.

يشير الجدول 6-89 إلى أن أهم أسباب عدم امتلاك خدمة تأمينية هي بالترتيب: تكاليف الخدمة مرتفعة 46.5%، شخص في العائلة لديه تغطية تشملني 35.9%، إجراءات الحصول على الخدمة صعبة 26.1%، أسباب دينية 30.4%، المماطلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده 34.2%، رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء 16.6%، لا أثق بشركات التأمين 27.7%، ليس لدي المعرفة بوجود هذه الخدمة أو طبيعتها 24%. أي إن الغالبية ترى أن تكاليف خدمة التأمين، بشكل عام، مرتفعة، فيما ترفض الغالبية عدم معرفتها بوجود هذه الخدمات، فيما يقر حوالي نصف المبحوثين بسهولة الحصول على الخدمة.

على مستوى المنطقة

كان تقييم الخدمات التأمينية في قطاع غزة أفضل منه في الضفة الغربية بشكل عام، حسب الجدول 6-89. ترى الغالبية من سكان الضفة الغربية أن تكاليف الخدمة بشكل عام مرتفعة بنسبة 53.7%، مقارنة بـ 34.8% في القطاع. فيما ترفض الغالبية من سكان الضفة الغربية عدم معرفتها بوجود هذه الخدمات بنسبة 61.3%، مقارنة بـ 59.9% من قطاع غزة. كما أن ما نسبته 44.6% من سكان الضفة الغربية يرفضون عدم الثقة في شركات التأمين، مقابل 51.8% من سكان قطاع غزة. أيضاً، ما نسبته 49.7% في الضفة الغربية، لا يوافقون على أن شخصاً في العائلة لديه تغطية تشملهم، مقابل ما نسبته 57.3% في قطاع غزة. بما يتعلق في إجراءات التعويض في حال حدوث الخطر، يرى 42.1% من الأفراد في الضفة الغربية أن هناك مماطلة ومحاولة للتهرب مقابل 21.2% في قطاع غزة (انظر الشكل 6-30).

شكل 6-30: نسبة الاتفاق (من أجابوا موافق) مع خصائص أنواع التغطية التأمينية حسب المنطقة



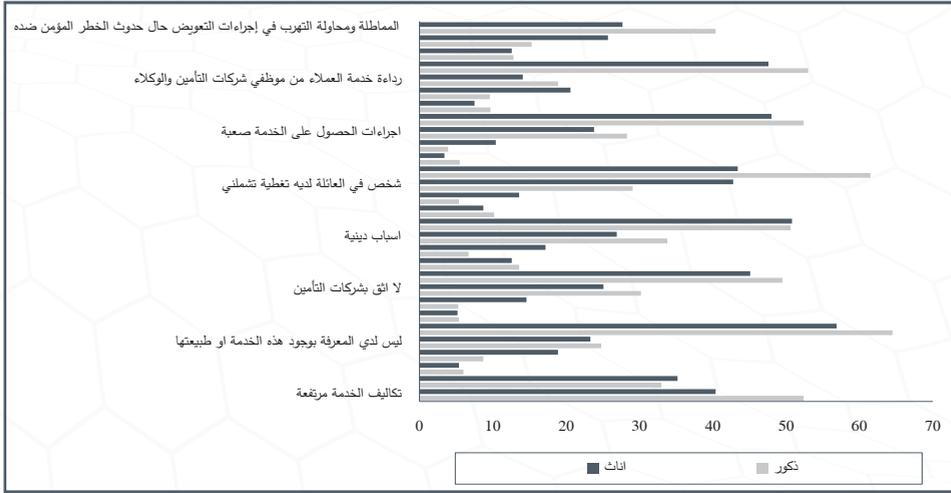
على مستوى المحافظة

كان تقييم خدمات التغطية التأمينية متفاوتاً على مستوى المحافظات كما يظهر من الجدول 6-90. تظهر النتائج أن تقييم ارتفاع تكاليف الخدمة كان الأعلى في محافظة أريحا والأغوار بنسبة 74.3%، وفي قطاع غزة كان 47.6% في محافظة خان يونس. أما معرفة السكان بخدمة التأمين كانت نسبتها الأعلى في محافظة جنين بمقدار 81.2%، مقابل ما نسبته 65.1% في محافظة رفح كأعلى محافظة في قطاع غزة. ورفض عدم الثقة بشركات التأمين كذلك حازت على نسبة عالية في محافظة طوباس بمقدار 63%، مقارنة بـ 60.8% في محافظة شمال غزة. أيضاً ترفض الغالبية العظمى من المبحوثين رداءة خدمة العملاء، حيث بلغت النسبة 72.5% في محافظة طوباس، و 55.6% في محافظة شمال غزة. أما المماطلة ومحاولة التهرب في دفع التعويضات، فأشار 63.9% من الأفراد في محافظة أريحا والأغوار أن الشركات تتهرب من الدفع مقابل 37.2% في محافظة دير البلح.

حسب النوع الاجتماعي

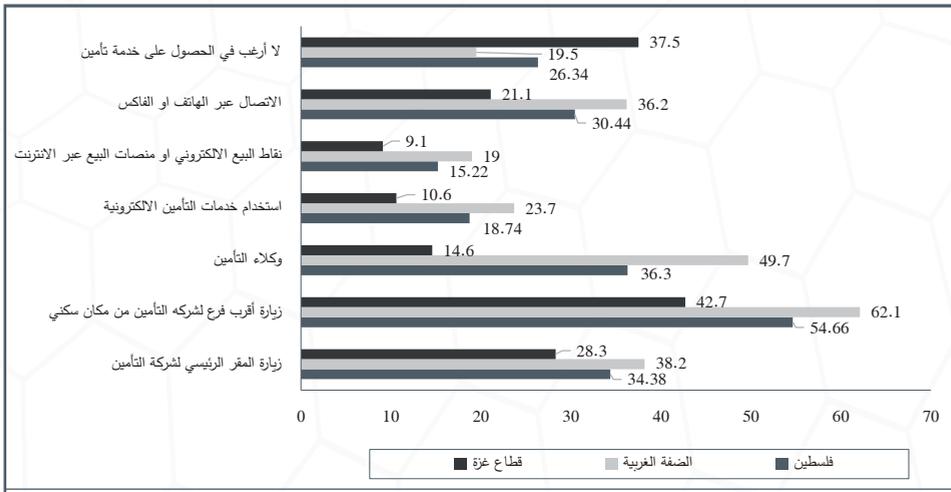
حسب الجدول 6-89، ترى الغالبية من الذكور والإناث أن تكاليف الخدمة، بشكل عام، مرتفعة بمقدار 52.4% و 40.4% للذكور والإناث على التوالي. وترى الغالبية من الذكور أن لديها معرفة بوجود هذه الخدمات، وذلك بما نسبته 64.5% مقابل 56.9% من الإناث، كما أن ما نسبته 49.5% من الذكور وما نسبته 45.1% من الإناث لديهم الثقة في شركات التأمين. أيضاً هناك ما نسبته 29.1% من الذكور ذكروا أن شخصاً في العائلة لديه تغطية تشملهم، مقابل ما نسبته 42.8% من الإناث. بما يتعلق في إجراءات التعويض في حال حدوث الخطر، ترى النسبة الأكبر أن هناك مماطلة ومحاولة للتهرب، إذ بلغت النسبة 40.4% لدى الذكور مقابل 27.7% فقط للإناث (انظر الشكل 6-31).

شكل 6-31: نسبة الاتفاق (من أجابوا موافق) مع خصائص أنواع التغطية التأمينية حسب النوع الاجتماعي



6-6-6 الطريقة المفضلة للحصول على خدمات التأمين

شكل 6-32: الطريقة المفضلة في الحصول على أي من منتجات التأمين على مستوى فلسطين والمنطقة (نسبة مئوية)



كيف يفضل المواطن الحصول على خدمة التأمين في فلسطين؟ من نتائج المسح في الجدول 91-6، نجد أن النسبة الأكبر تحصل على الخدمة من زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن، يلي ذلك زيارة وكلاء التأمين، ثم الاتصال عبر الهاتف أو الفاكس، بينما حازت

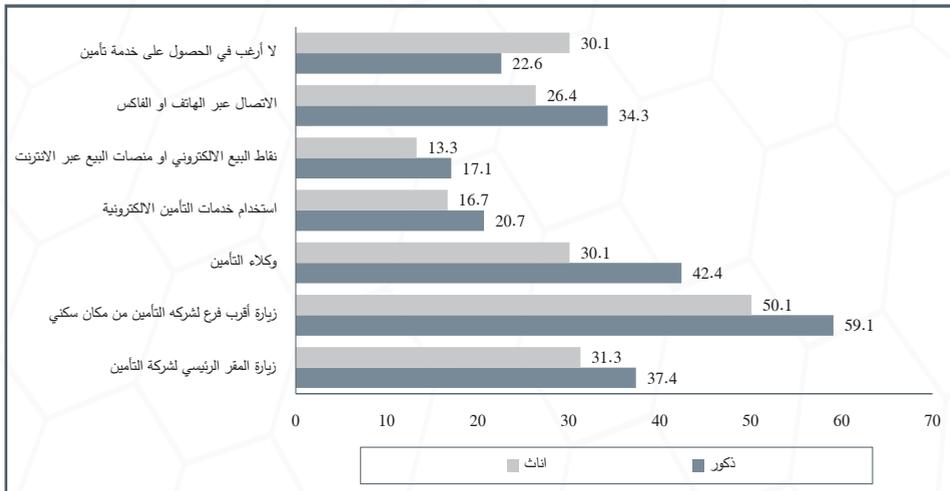
الطرق الإلكترونية على أقل النسب. ويذكر أن شركات التأمين في فلسطين ما زالت تقدم خدماتها بالطرق التقليدية، ولم تطرح منتجات إلكترونية، ولا تتوفر منصات بيع إلكتروني بعد، لذلك فإن معرفة المواطن الفلسطيني بهذه الطرق تعد محدودة. وفيما يلي أبرز النتائج حول الطريقة المفضلة في الحصول على خدمات التأمين.

تؤيد الغالبية العظمى زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن بنسبة 54.66% من السكان، يلي ذلك الحصول على الخدمة عن طريق وكلاء التأمين بنسبة 36.3%، بينما أقلها كان عن طريق نقاط البيع الإلكتروني أو منصات البيع عبر الإنترنت بنسبة بلغت 15.22% (انظر الشكل 6-32).

حسب النوع الاجتماعي

كذلك على مستوى النوع الاجتماعي، تؤيد الغالبية العظمى زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن، وحسب نتائج المسح الميداني والموضحة في الجدول 6-91، كانت أبرز النتائج أنه يفضل ما نسبته 59.1% من الذكور زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن مقابل ما نسبته 50.1% من الإناث، يليها الحصول على الخدمة عن طريق وكلاء التأمين بنسبة 42.4% للذكور، وما نسبته 30.1% للإناث، في حين أقل طريقة يفضلونها كانت عن طريق نقاط البيع الإلكتروني أو منصات البيع عبر الإنترنت بنسبة بلغت 17.1% للذكور، مقابل 13.3% للإناث. بينما تفضيل عدم التعامل بلغ 30.10% للإناث، و 22.60% للذكور (انظر الشكل 6-33).

شكل 6-33: الطريقة المفضلة في الحصول على أي من منتجات التأمين حسب النوع الاجتماعي



حسب المنطقة

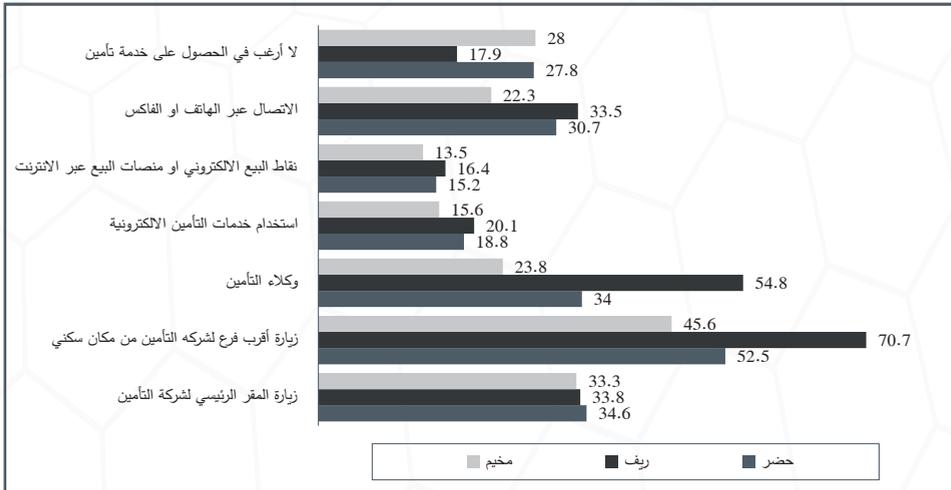
تتفوق الضفة الغربية في تفضيلاتها لكافة طرق الحصول على خدمة التأمين، ولكن يمكن ملاحظة أن الفجوة بين الضفة الغربية وقطاع غزة كبيرة في طريقة التعامل مع وكلاء التأمين، حيث كانت النسبة 49.7% في الضفة الغربية، مقابل 14.6% في قطاع غزة، كذلك هناك عدم رغبة في التعامل مع شركات التأمين بنسبة 37.5% في قطاع غزة، مقابل 19.5% في الضفة الغربية.

حسب نوع التجمع السكاني

لا يوجد فروق كبيرة بين طرق الحصول على خدمة التأمين المفضلة حسب نوع التجمع باستثناء ملاحظة ارتفاع نسبة من يفضلون زيارة فرع الشركة أو وكيل التأمين في المناطق الريفية، وهذه الطرق هي الطرق التقليدية التي تعود عليها السكان منذ زمن بعيد، ويبدو أن تغييرها سيكون أبطأ في مناطق الريف، وأبرز النتائج من الجدول 6-96 حسب نوع التجمع كانت كما يلي:

بلغت نسبة من يفضلون زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن من سكان الحضر 52.5%، مقابل ما نسبته 70.7% من سكان الريف، في حين أن من يفضلها من سكان المخيمات بلغت نسبتهم 45.6%، يليها الحصول على الخدمة عن طريق وكلاء التأمين بنسبة 34% لسكان الحضر، أما سكان الريف فكانت نسبتهم 54.8%، وما نسبته 23.8% من سكان المخيمات، في حين أقل طريقة يفضلونها كانت عن طريق نقاط البيع الإلكتروني أو منصات البيع عبر الإنترنت، بنسب بلغت 15.2%، و16.4%، و13.5% لسكان الحضر والريف والمخيمات على التوالي (انظر الشكل 6-34).

شكل 6-34: الطريقة المفضلة في الحصول على أيّ من منتجات التأمين حسب نوع التجمع (نسبة مئوية)



على مستوى المحافظات

لا يوجد تباينات منتظمة بين المحافظات غير تلك التي تعزى إلى المنطقة بشكل عام، عدا محافظة القدس التي ظهر فيها بشكل واضح تفضيل خدمات التأمين الإلكترونية والاتصال عبر الهاتف ومنصات البيع عبر الإنترنت أعلى من باقي المحافظات، وذلك ناتج عن توفر هذه الخدمات للعديد من سكان هذه المحافظة من خلال شركات التأمين الإسرائيلية، لذلك هم على وعي بها أكثر من باقي المحافظات. كانت أبرز النتائج من جدول 6-92 كما يلي:

يفضل ما نسبته 75.8% من سكان محافظة جنين في الضفة الغربية زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان السكن، وما نسبته 55.3% لمحافظة شمال غزة، تليها الحصول على الخدمة عن طريق وكلاء التأمين بنسبة 65.5% لمحافظة القدس وما نسبته 24.7% في محافظة خان يونس، في حين أقل طريقة يفضلونها كانت عن طريق نقاط البيع الإلكتروني أو منصات البيع عبر الإنترنت بنسبة بلغت 39.6% في محافظة القدس وفي محافظة خان يونس 15.5%.

7-6-6 خصائص الوصول إلى خدمات التأمين الصحي

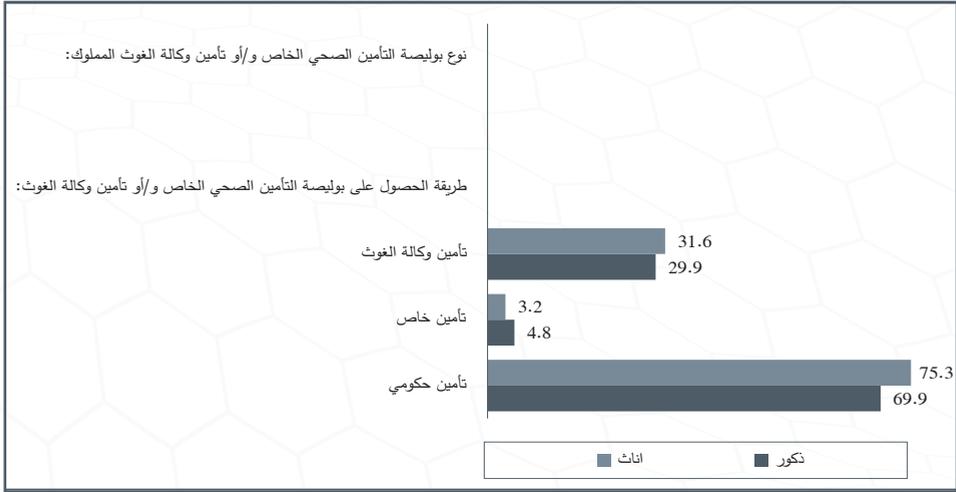
يوجد بشكل رئيسي ثلاثة أنواع من التأمين الصحي في فلسطين، التأمين الحكومي، وتأمين وكالة الغوث، والتأمين الخاص بنوعيه التقليدي والإسلامي، ويمكن الحصول على التأمين الصحي لكل نوع ضمن شروط معينة. لذلك، تطرق المسح الميداني لدراسة نوع التأمين الصحي وطريقة الحصول عليه لمن هو مشمول بهذا التأمين، وهو ما يوضحه الجدول 6-93.

أولاً. امتلاك بوليصة التأمين الصحي

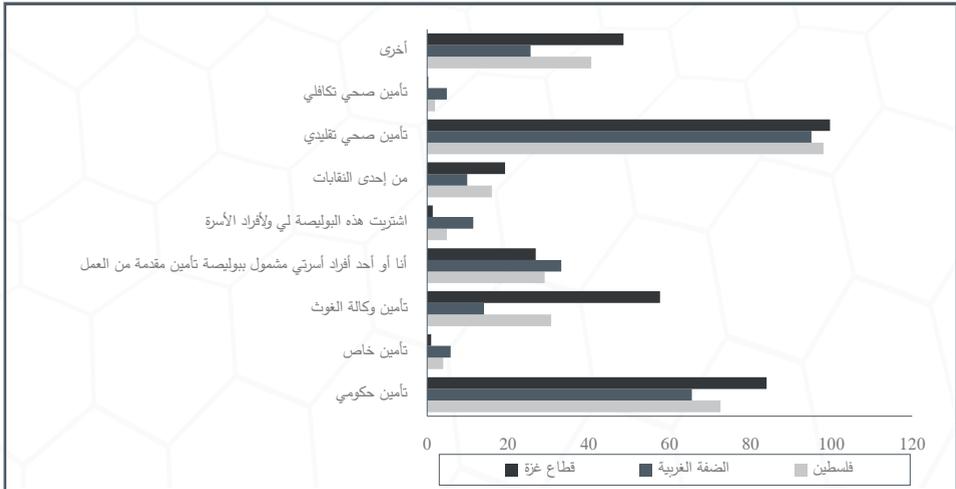
على مستوى فلسطين، حصل التأمين الحكومي على النسبة الأكبر من الامتلاك بمقدار 72.56% (69.9% لدى الذكور مقابل 75.3% لدى الإناث)، مقابل 30.72% لتأمين وكالة الغوث (29.9% لدى الذكور مقابل 31.6% لدى الإناث)، و 4% للتأمين الخاص (4.8% لدى الذكور مقابل 3.2% للإناث) (انظر الشكل 6-35).

تعتبر نسبة امتلاك التأمين الحكومي وتأمين وكالة الغوث أعلى منها في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية، عكس التأمين الخاص الذي ينتشر بشكل أكبر في الضفة الغربية. وهذا يعود إلى أن غالبية سكان قطاع غزة من اللاجئين بعكس الضفة الغربية، كما أن البطالة تنتشر بشكل واسع في قطاع غزة، حيث يحق للعاطلين عن العمل الحصول على تأمين صحي حكومي. بلغت نسبة التأمين الحكومي 84% في قطاع غزة، مقابل 65.5% في الضفة الغربية، ونسبة تأمين وكالة الغوث 57.6% في قطاع غزة، مقابل 14.1% في الضفة الغربية، أما التأمين الخاص، فكانت نسبته 5.8% و 1% في الضفة الغربية وقطاع غزة على التوالي (انظر الشكل 6-36).

شكل 6-35: النسبة لتقييم الوصول إلى خدمات التأمين الصحي-امتلاك بوليصة تأمين صحي- حسب النوع الاجتماعي

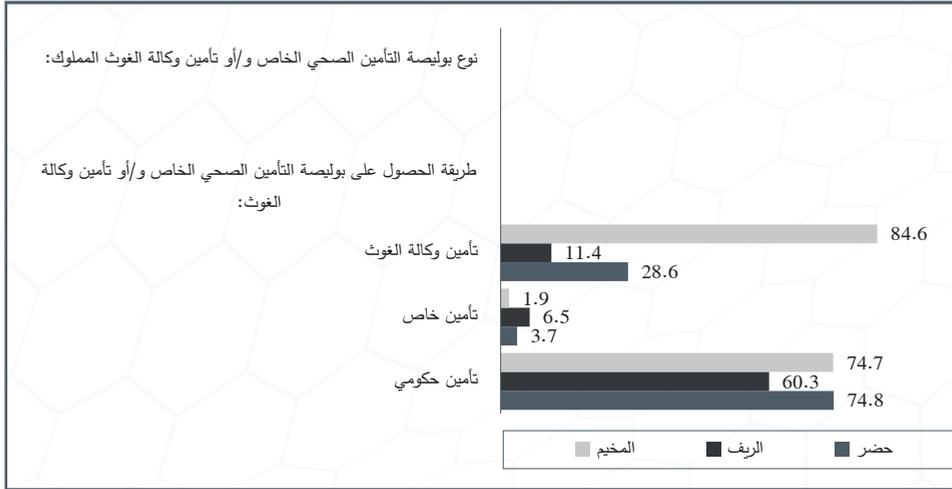


شكل 6-36: النسبة لتقييم الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب مستوى فلسطين والمنطقة



بلغت نسبة التأمين الحكومي 74.8% لدى سكان الحضر، و60.3% لدى سكان الريف، و74.7% لدى سكان المخيمات. أما تأمين وكالة الغوث، فكانت نسبته الأعلى لدى سكان المخيمات بمقدار 84.6%، في حين كانت 28.6%، و11.4% لكل من سكان الحضر والريف على التوالي. أما التأمين الخاص، فبلغت نسبته امتلاكه 6.5%، و3.7%، و1.9% لكل من سكان الريف والحضر والمخيمات على التوالي (انظر الشكل 6-37).

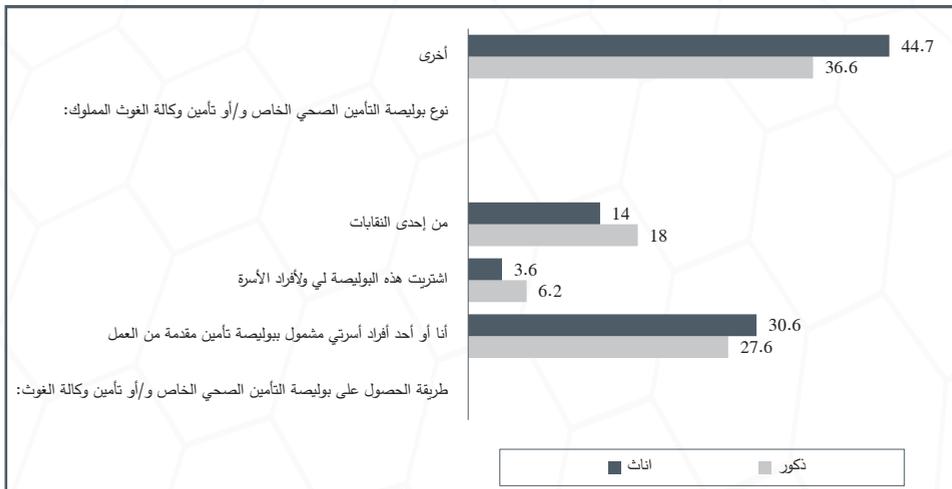
شكل 6-37: النسبة لتقييم الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب نوع التجمع



ثانياً. طريقة الحصول على بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث

تبلغ نسبة الحصول على التأمين على مستوى فلسطين، من خلال أن الشخص أو أحد أفراد أسرته المشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل 29.1% (27.6% لدى الذكور، مقابل 30.6% لدى الإناث)، بينما بلغت 16.2% من خلال إحدى النقابات (18% لدى الذكور، مقابل 14% لدى الإناث)، ومن اشترى هذه البوليصة 4.88% (6.2% من الذكور، و3.6% من الإناث)، وهناك 40.62% حصلوا على التأمين بطرق أخرى (36.6% من الذكور، و44.7% من الإناث) (انظر الشكل 6-38).

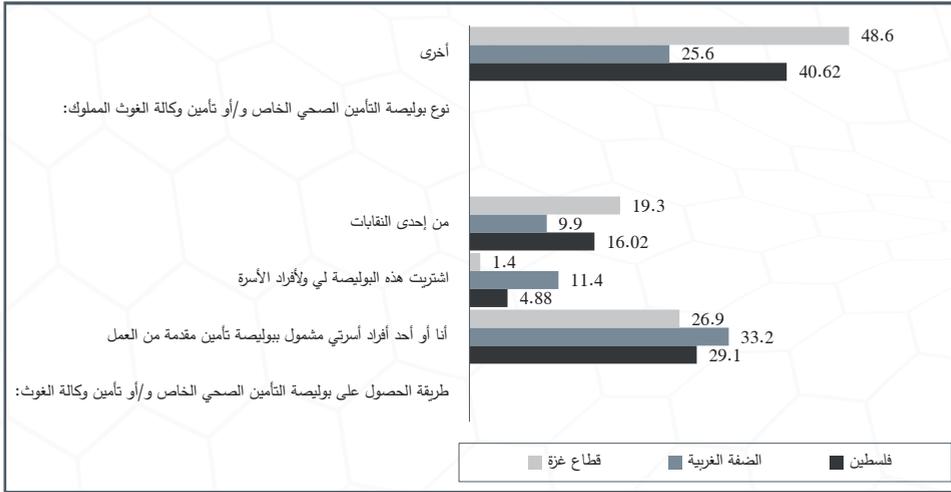
شكل 6-38: نسبة تقييم الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب النوع الاجتماعي



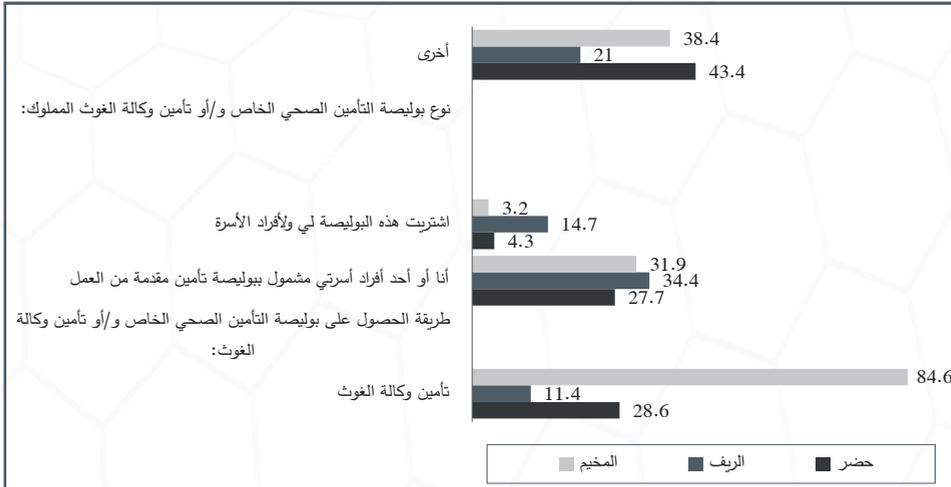
حسب المنطقة

بلغت نسبة امتلاك التأمين خلال أن الشخص المبحوث أو أحد أفراد أسرته المشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل 33.2% في الضفة الغربية مقابل 26.9% في قطاع غزة، أما امتلاكه من خلال أحد النقابات بلغت النسبة في الضفة الغربية 9.9% وفي قطاع غزة 19.3%. أما من قاموا بشراء البوليصة فنسبتهم 11.4% في الضفة الغربية و1.4% في قطاع غزة، ومن حصلوا عليها من مصادر أخرى بلغت نسبتهم 25.6% في الضفة الغربية و48.6% في قطاع غزة (انظر الشكل 6-39).

شكل 6-39: نسبة تقييم الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب مستوى فلسطين والمنطقة



شكل 6-40: نسبة تقييم الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب نوع التجمع

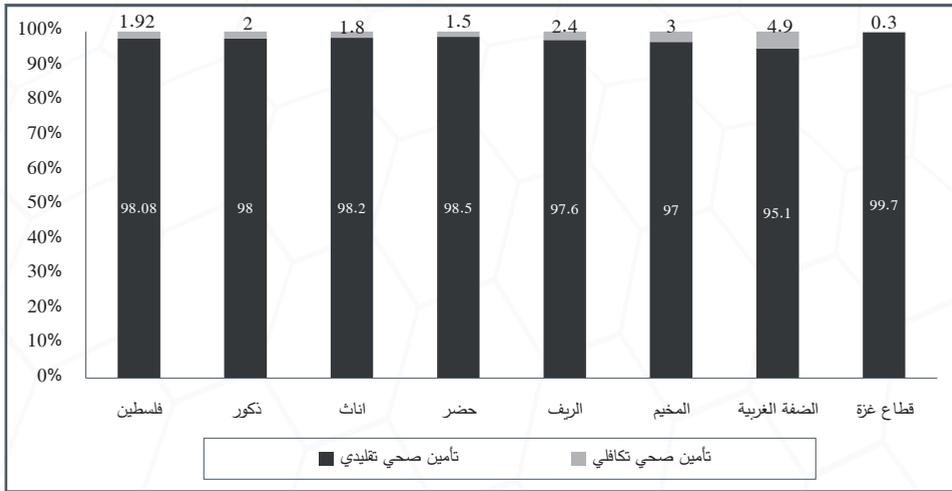


أخيراً، لا توجد اختلافات كبيرة حسب منطقة السكن، فنسبة من يمتلك التأمين من خلال أن الشخص المبحوث أو أحد أفراد أسرته مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل لدى سكان الحضر، بلغت 27.7%، ولدى سكان الريف 34.4%، بينما بلغت 31.9% لدى سكان المخيمات. أما نسبة امتلاكها من خلال إحدى النقابات، فبلغت 16.8% لدى سكان الحضر، مقابل 11.5% للريف، و15.2% في المخيمات. لكن نسبة شراء التأمين مرتفعة في الريف مقارنة بالحضر والمخيمات، حيث بلغت 14.7%، مقارنة بـ 4.3% و3.2% في الحضر والمخيمات على التوالي (انظر الشكل 6-40).

ثالثاً. نوع بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الفوت المملوكة

التأمين الصحي التقليدي هو السائد على المستويات كافة. فعلى مستوى فلسطين، بلغت نسبة امتلاك تأمين صحي تقليدي 98.8% (98% لدى الذكور، مقابل 98.2% لدى الإناث) مقابل 1.92% فقط للتأمين الصحي التكافلي (2% لدى الذكور، مقابل 1.8% لدى الإناث). أما حسب المنطقة، فبلغت نسبة التأمين الصحي التقليدي 95.1% في الضفة الغربية، مقابل 99.7% في قطاع غزة، والتكافلي 4.9% في الضفة الغربية، مقابل 0.3% في قطاع غزة. وأخيراً حسب منطقة السكن، كانت نسبة التأمين الصحي التقليدي 98.5% لدى سكان الحضر، و97.6% لدى سكان الريف، أما لدى سكان المخيمات فقد بلغت 97% (انظر الشكل 6-41).

شكل 6-41: التوزيع النسبي لامتلاك بوليصة التأمين الصحي التقليدي والتأمين الصحي التكافلي حسب المنطقة



6-8 خصائص الوصول إلى خدمات التأمين الصحي حسب المحافظات

أولاً. امتلاك بوليصة التأمين الصحي

بلغت أعلى نسبة لامتلاك تأمين صحي حكومي في محافظة القدس بمقدار 84.3% في الضفة الغربية، و89.5% في محافظة رفح في قطاع غزة. أما التأمين الصحي الخاص فبلغت نسبته 12.1% في محافظة قلقيلية، و1.4% في كل من محافظة شمال غزة ومحافظة غزة، في حين تأمين وكالة الغوث كانت نسبته 43.6% و77% في كل من قلقيلية ورفح على التوالي (انظر الجدول 6-94).

ثانياً. طريقة الحصول على بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث

بلغت نسبة امتلاك التأمين من خلال أن الشخص المبحوث أو أحد أفراد أسرته مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل 65.4% في محافظة طوباس، مقابل 32.5% في محافظة مدينة غزة. أما امتلاكه من خلال إحدى النقابات، فبلغت 35.4% في طوباس، و25.3% في محافظة مدينة غزة. أما شراء بوليصة تأمين فبلغت نسبتها في رام الله 26.5%، علماً بأن رام الله هي مركز الشركات والبنوك والمؤسسات المختلفة التي تقدم، عادة، مثل هذا التأمين لموظفيها.

ثالثاً. نوع بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث المملوك

النسبة الأعلى من السكان الذين يمتلكون تأميناً صحياً، تمتلك تأميناً صحياً تقليدياً، حيث بلغت 100% في كل من محافظتي جنين والخليل بالضفة الغربية، و100% في كل من شمال غزة ورفح في قطاع غزة، أما التأمين الصحي التكافلي، فكانت نسبته في محافظة سلفيت 18.6%، مقابل 0.8% في محافظة غزة.

7-6 محددات ومعوقات الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية

يثار التساؤل دائماً: لماذا قد يختار شخص ما أن يبقى بدون خدمات مالية؟ في هذا القسم سنحاول الإجابة عن هذا التساؤل من خلال استعراض إجابات عينة الدراسة حول ثلاث خدمات أساسية: امتلاك حساب بنكي، الاقتراض من مؤسسة مالية، امتلاك تأمين صحي خاص.

7-6-1 أسباب عدم امتلاك حساب بنكي

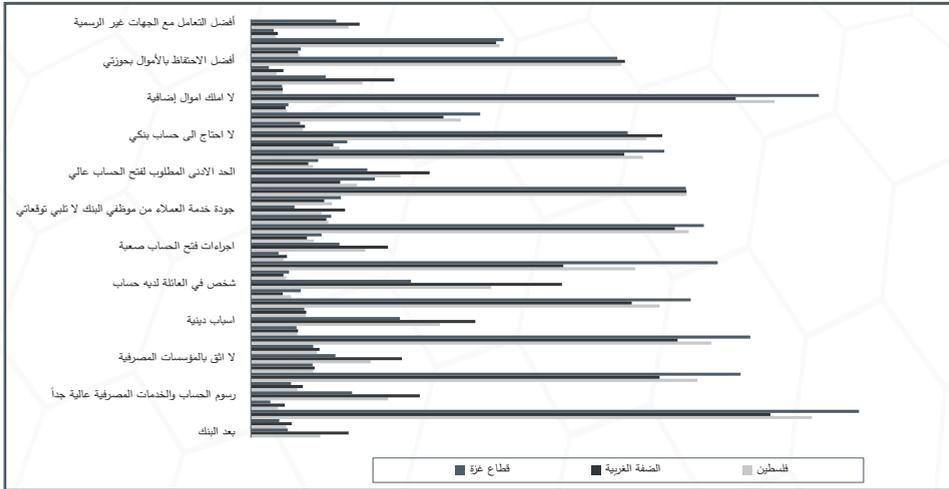
يستعرض الجدول 6-95 أسباب عدم امتلاك حساب على مستوى فلسطين، وعلى مستوى المنطقة، والنوع، وطبيعة التجمع. جاءت الأسباب مرتبة تنازلياً كما يلي: لا أملك أموالاً إضافية 75.6%، لا

أحتاج إلى حساب بنكي 57.1%، أفضل الاحتفاظ بالأموال بحوزتي 53.5%، شخص في العائلة لديه حساب 34.7%، وأسباب دينية 27.3%. أما الأسباب الأخرى المتعلقة بتكلفة أو شروط أو جودة الخدمة، فكانت نسبتها بحدود 20% أو أقل، بينما كانت أقل نسبة لعامل بُعد البنك عن الشخص الذي بلغت نسبته 10% فقط. نرى من هذه النتائج أن عامل عدم الحاجة للحساب البنكي الناتج عن محدودية الدخل هو الحاسم في قرار فتح الحساب، وأن معظم من لا يملكون حسابات بنكية هم اختاروا ذلك بسبب عدم الحاجة له لأي سبب كان، وهذا يسمى الإقصاء الاختياري، ويأتي في المرتبة الثانية، ولكن الأسباب الدينية ليست الحاسمة، ثم ثالثاً جودة وتكلفة الخدمة.

حسب المنطقة

على خلاف المتوقع، فإن نسبة الإجابة عن الأسباب المطروحة لعدم وجود حساب بنكي كانت أعلى في الضفة الغربية منها في قطاع غزة، باستثناء عدم وجود حساب لعدم امتلاك أموال إضافية، حيث كانت النسب 70%، و82% لكل من سكان الضفة الغربية وقطاع غزة على التوالي. أما السبب المتمثل بعدم الحاجة إلى حساب بنكي، فكانت نسبته 59.4% في الضفة الغربية، و54.4% في قطاع غزة، والأسباب الدينية بلغت نسبتها 32.4% في الضفة الغربية و21.5% في قطاع غزة. كذلك يلاحظ أن سبب بُعد البنك عن الشخص كانت نسبته 14.1% في الضفة الغربية، مقابل 5.3% في قطاع غزة، وهو ناتج عن طبيعة المساحة الجغرافية المحدودة في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية. أما عدم امتلاك حساب بنكي لعدم الثقة بالمؤسسات المصرفية، فبلغت نسبته في الضفة الغربية 21.8%، مقارنة بـ12.2% في قطاع غزة (انظر الشكل 6-42).

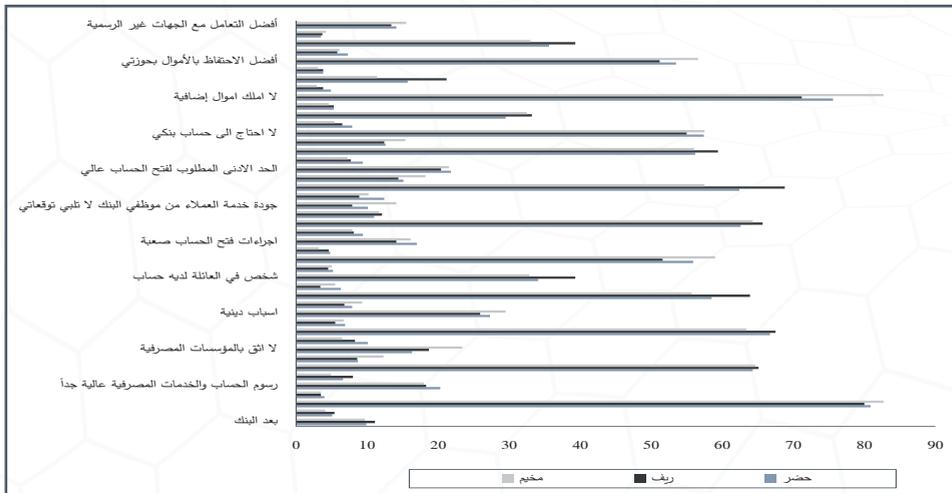
شكل 6-42: أسباب عدم امتلاك حساب بنكي على مستوى فلسطين والمنطقة



حسب نوع التجمع

لا توجد فروقات كبيرة بين أسباب عدم امتلاك حساب بنكي تعود إلى اختلاف نوع التجمع، فعدم امتلاك أموال إضافية جاءت نسبته 82.7%، و75.6%، و71.2% في كل من المخيمات والحضر والريف على التوالي، كذلك عدم الحاجة الى الحساب البنكي، فكانت نسبته 57.5%، و57.4%، و55% لكل من سكان المخيمات، والحضر، والريف على التوالي. أما الأسباب الدينية، فكانت الأعلى بين سكان المخيمات، ثم الريف والحضر بنسبة 29.5%، و25.9%، و23.7% على التوالي، كذلك بالنسبة لعدم الثقة بالمؤسسات المصرفية، حيث جاءت المخيمات أولاً، ومن ثم الريف والحضر بنسبة 23.4%، و18.7%، و16.3% على التوالي (انظر الشكل 6-43).

شكل 6-43: أسباب عدم امتلاك حساب بنكي حسب نوع التجمع



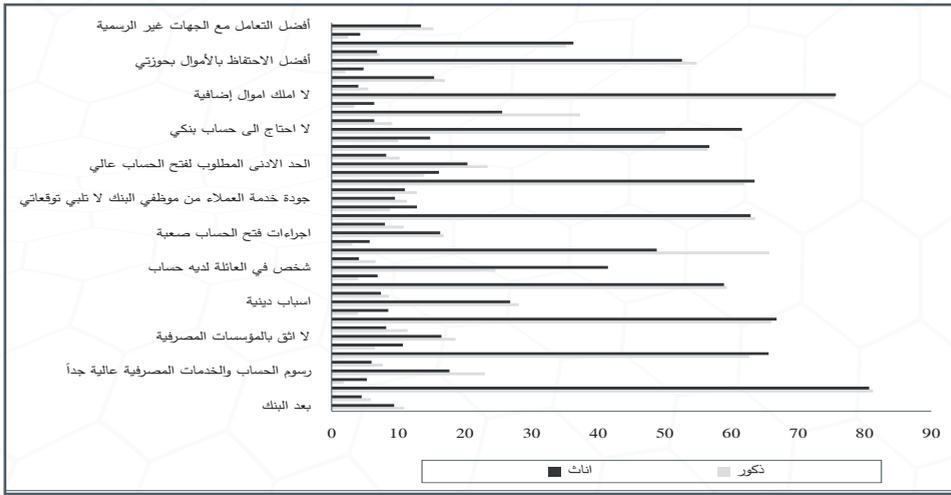
حسب المحافظة

يبين الجدول 6-96 تفاصيل سبب عدم امتلاك حساب بنكي حسب المحافظات الفلسطينية. أيضاً، كانت النسبة الأكبر لمن لا يمتلكون أموالاً إضافية، وكانت الأعلى في محافظتي رفح وطولكرم بنسبة 90.7% و83.5% على التوالي. أما عدم الحاجة للحساب البنكي فبلغت نسبته 67.7% في محافظة جنين، و67.2% في محافظة شمال غزة، في حين جاءت الأسباب الدينية أولاً في محافظة قلقيلية بنسبة 68% مقابل 28% في محافظة دير البلح. ربما لانتشار فكرة حرمة البنوك عموماً بغض النظر عن طبيعتها في مدينة قلقيلية سبب مباشر في هذه النسبة المرتفعة. كذلك بُعد البنك عن الشخص كان الأعلى في محافظة أريحا والأغوار بنسبة 42.4% وهي محافظة متسعة الأطراف، أما عدم الثقة بالمؤسسات المصرفية، فجاءت الأعلى، أيضاً، في محافظة أريحا والأغوار بنسبة 59.8%.

حسب النوع الاجتماعي

كانت أسباب عدم امتلاك حساب بنكي متقاربة ما بين الذكور والإناث كما يظهر في الجدول 6-95، ولم تكن هناك فوارق كبيرة باستثناء السبب المتعلق بأن شخصاً في العائلة لديه حساب بنكي، حيث كانت الفجوة كبيرة بين الإناث (41.5%) والذكور (24.6%). أما فيما يتعلق بمن لا يمتلكون أموالاً إضافية، فكانت نسبته 75.5% و75.7% لكل من الذكور والإناث على التوالي، وعدم الحاجة كانت نسبته 50.1% لدى الذكور مقابل 61.6% لدى الإناث، أما عدم امتلاك حساب بنكي لأسباب دينية فكانت نسبته 28.1% من الذكور، مقابل 26.8% من الإناث (انظر الشكل 6-44).

شكل 6-44: أسباب عدم امتلاك حساب بنكي حسب النوع الاجتماعي (نسبة مئوية)



حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

تتباين أسباب امتناع الأفراد (18 سنة فأكبر) عن استخدام الحساب البنكي حسب المنطقة الجغرافية والنوع الاجتماعي كما هو موضح في الجدولين 6-97 و6-98. سجلت النسبة الأعلى في إجابات الأفراد (18 سنة فأكبر) بأن السبب في عدم استخدامهم حساباً بنكياً يعود إلى عدم امتلاكهم أموالاً إضافية في شمال الضفة الغربية بنسبة 77.9% (74.9% عند الذكور، مقابل 79.7% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 66.7% في جنوب الضفة الغربية (75.5% عند الذكور، مقابل 62.5% عند الإناث)، و61.2% في وسط الضفة الغربية (51.6% لدى الذكور، مقابل 66.9% عند الإناث). سجلت، أيضاً، شمال الضفة الغربية النسبة الأعلى من الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأنهم لا يملكون حساباً بنكياً بسبب أنهم ليسوا بحاجة لهذه الخدمة بنسبة 63.5% (55.5% لدى الذكور مقابل 68.3% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 57.7%

في جنوب الضفة الغربية (59.6% لدى الذكور، مقابل 56.8% عند الإناث)، و54.7% في وسط الضفة الغربية (52.2% عند الذكور، مقابل 56.2% عند الإناث).

من جانب آخر، تفضيل الأفراد الاحتفاظ بالأموال بحوزتهم كان من ضمن الأسباب البارزة التي أظهرتها نتائج المسح الميداني لامتناع الأفراد (18 سنة فأكبر) عن استخدام حساب بنكي، وقد سجلت أعلى نسبة في وسط الضفة الغربية بواقع 67.2% (63.6% عند الذكور، مقابل 69.4% عند الإناث)، مقارنة مع 51.5% في منطقة جنوب الضفة الغربية (61.0% لدى الذكور، مقابل 47.0% عند الإناث)، و48.4% في شمال الضفة الغربية (51.0% عند الذكور، مقابل 46.8% لدى الإناث). شهدت منطقة وسط الضفة الغربية، أيضاً، النسبة الأعلى من الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأنهم لا يملكون حساباً بنكياً بسبب أنهم يفضلون التعامل مع الجهات غير الرسمية، بنسبة بلغت نحو 20.8% (18.3% لدى الذكور، مقابل 22.3% لدى الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 17.3% في جنوب الضفة الغربية (26.5% لدى الذكور، مقابل 13.0% عند الإناث)، و11.4% في منطقة شمال الضفة الغربية (9.2% عند الذكور، مقابل 12.8% عند الإناث). أيضاً، أفاد 36.9% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في جنوب الضفة الغربية بأنهم لا يملكون حساباً بنكياً لأن معتقداتهم الدينية لا تسمح بذلك (43.0% عند الذكور، مقابل 34.0% عند الإناث)، مقارنة مع 30.7% في شمال الضفة الغربية (27.8% عند الذكور، مقابل 32.5% عند الإناث)، و28.8% في منطقة وسط الضفة الغربية (25.6% عند الذكور، مقابل 30.7% عند الإناث).

من الملاحظات المهمة في الجدول 6-97، أن نسب الإجابات بخصوص الأسباب المتعلقة بالامتناع عن استخدام حساب بنكي في شمال الضفة الغربية كانت لدى الذكور أعلى منها لدى الإناث (باستثناء السبب المتعلق بوجود حساب لدى شخص آخر في العائلة)، وذلك على خلاف المناطق الأخرى التي كانت نسب إجابات الإناث فيها غالباً أعلى من الذكور بتباين ملحوظ.

في قطاع غزة، يظهر الجدول 6-98 التباين في إجابات الأفراد (18 سنة فأكبر) حول الأسباب التي منعتهم عن استخدام حساب بنكي حسب المنطقة. يظهر الجدول أن النسب الأعلى من الإجابات سجلت في منطقة وسط قطاع غزة، مقارنة مع المناطق الأخرى داخل القطاع، باستثناء الأسباب المتعلقة بارتفاع الحد الأدنى المطلوب لفتح حساب بنكي، وتفضيل الاحتفاظ بالأموال بحوزة الشخص.

2-7-6 أسباب عدم الحصول على قرض بنكي

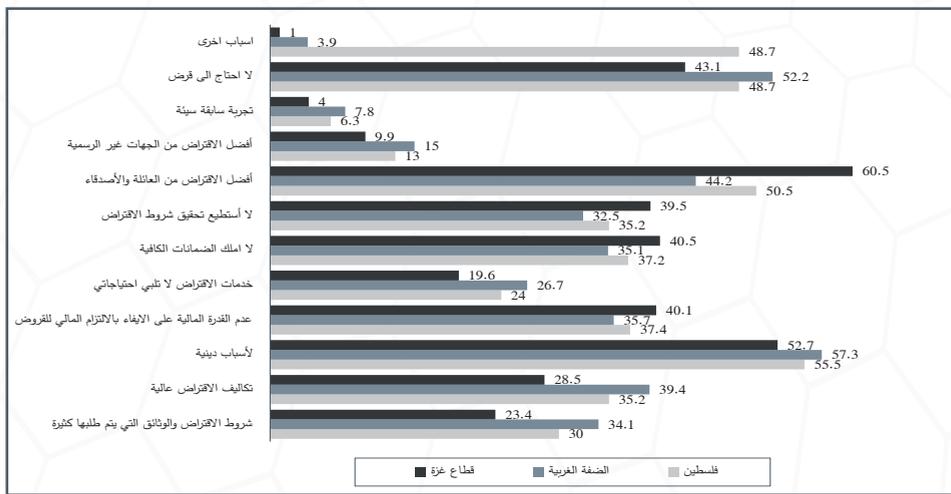
اختلف تقييم الأفراد لأسباب عدم حصولهم على القروض البنكية عن تلك الأسباب المتعلقة بعدم فتح حساب، حيث برز السبب الديني كأول سبب لعدم الاقتراض. يعرض الجدول 6-99 الأسباب الرئيسية لعدم الحصول على قرض بنكي على مستوى فلسطين، والمنطقة، والنوع الاجتماعي، ونوع التجمع السكاني، ونناقش فيما يلي أهم هذه النتائج على المستويات المذكورة.

كانت أعلى نسبة لعدم الحصول على قروض بنكية هي للأسباب الدينية، حيث بلغت 55.5%، ويأتي ذلك تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء بما نسبته 50.5%، أما عدم الحاجة إلى قروض فكانت نسبته 48.7%، وتساوى مع الأشخاص الذين أجابوا بأن هناك أسباباً أخرى لعدم الاقتراض، في حين أن عدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض، وعدم امتلاك الضمانات الكافية، كانا بمستويات متقاربة، حيث بلغت نسبتهما 37.4% و 37.2% على التوالي، تليهما تكاليف الاقتراض العالية 35.2%، ثم عدم تحقيق شروط الاقتراض 35.2%، ثم كثرة شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها 30%، ثم إن خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجات الشخص 24%، وهناك 13% يفضلون الاقتراض من الجهات غير الرسمية.

على مستوى المنطقة

اختلف تقييم أهم أسباب عدم الاقتراض قليلاً على مستوى المنطقة عنه على مستوى فلسطين، فالأسباب الدينية كانت الأكبر على مستوى الضفة الغربية، فقد كانت النسبة في الضفة الغربية 57.3%، لكنها لم تكن الأعلى في قطاع غزة، فقد كان تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء هو السبب الأول هناك، وبنسبة بلغت 60.5%، أما عدم الحاجة للقروض في الضفة الغربية، فكان السبب الثاني لعدم الحصول على القروض، وبنسبة 52.2%، بينما في قطاع غزة كان للأسباب الدينية المركز الثاني وبنسبة 52.7%، بينما تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء في الضفة الغربية كان بنسبة 44.2%، وهو السبب الثالث في الضفة الغربية. ويعرض الجدول 6-99 النتائج الكاملة لهذه الأسباب (انظر الشكل 6-45).

جدول 6-45: الأسباب الرئيسية لعدم الاقتراض على مستوى فلسطين والمنطقة (نسبة مئوية)

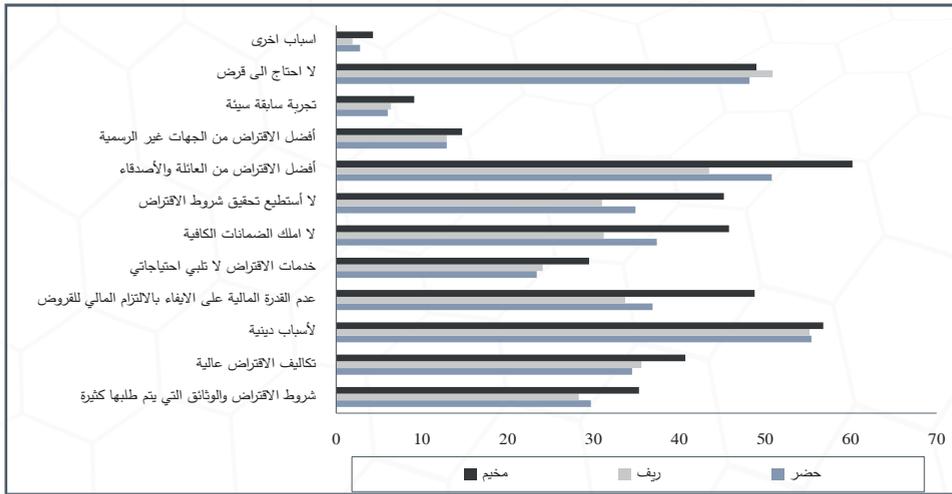


حسب نوع التجمع

لم يختلف ترتيب الأسباب كثيراً باختلاف نوع التجمع، فقد بقيت الأسباب الدينية هي المانع الرئيسي للحصول على القروض البنكية، حيث بلغت لدى سكان الحضر 55.4%، والريف 55.2%، والمخيمات 56.8%. أما الاقتراض من العائلة والأصدقاء كان السبب الثاني لسكان الحضر والمخيمات، حيث بلغت نسبتهما 50.8% و60.8% على التوالي، أما السبب الأكبر الذي يلي الأسباب الدينية لسكان الريف، فكان عدم الحاجة للقروض بنسبة 50.9%.

لكن يبدو بوضوح أن سكان المخيمات لديهم موانع موضوعية تمنعهم من الاقتراض أكثر من غيرهم، وعدم القدرة على السداد لديهم أعلى، وكذلك عدم توفير الضمانات، وعدم القدرة على تحقيق الشروط المطلوبة، وتقييمهم لتكلفة الاقتراض بأنها مرتفعة، كل هذه العوامل موجودة لدى سكان المخيمات أكثر من غيرهم (انظر الشكل 6-46).

شكل 6-46: الأسباب الرئيسية لعدم الاقتراض حسب نوع التجمع (نسبة مئوية)



حسب المحافظات

عند المقارنة على مستوى المحافظات، نجد أن النتائج تختلف قليلاً عما كانت عليه على مستوى فلسطين، والجدول 6-100 يبين هذه النتائج. بينما كان السبب الديني هو الأول على مستوى فلسطين لعدم الحصول على القروض البنكية، لكن على مستوى المحافظات، نجد أن السبب الأول يختلف. ففي كل من نابلس، ورام الله والبيرة، كان السبب الرئيسي هو عدم الحاجة للقروض، حيث بلغت النسب 62% لنابلس، و54.3% لرام الله والبيرة، في حين في محافظة القدس كان السبب الرئيس هو تكاليف

الاقتراض العالية، بنسبة بلغت 66.5%، أما باقي المحافظات الشمالية فكان السبب الديني هو أساس عدم الحصول على القروض البنكية، وأعلى نسبة كانت في محافظة قلقيلية حيث بلغت 78.6%.

أما على مستوى المحافظات الجنوبية، فكان السبب الديني هو الأول فقط في محافظة شمال غزة بنسبة 65.6%، أما باقي المحافظات، فإن السبب الرئيسي هو تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء، وبلغت أعلى نسبة في محافظة رفح بنسبة 75.3%.

أما السبب التالي، فكان شروط الاقتراض وكثرة الوثائق التي يتم طلبها في محافظة القدس، وبنسبة بلغت 64.7%، في حين كان السبب الديني في محافظة نابلس بنسبة 54.6%، وفي كل من محافظتي رام الله والبيرة وأريحا والأغوار كان تكاليف الاقتراض العالية، وبنسبة 46.1% و44.3% لكل منهما على التوالي، في حين باقي المحافظات كان عدم الحاجة للقروض وكان أعلاها في محافظة قلقيلية، وبنسبة 70%.

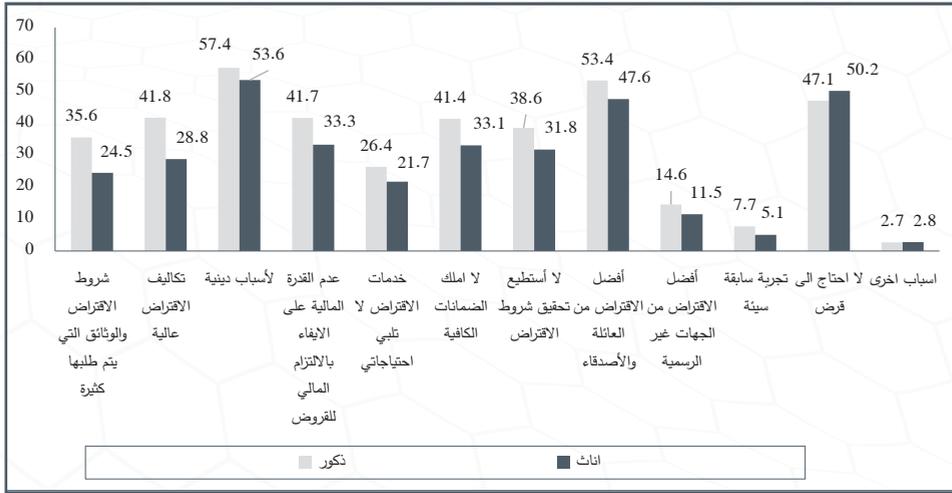
أما المحافظات الجنوبية، فقد كان السبب الثاني تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء في محافظة شمال غزة، وبنسبة 63%، ولأسباب دينية في كل من محافظة غزة ودير البلح بنسبة 46.1% و70.7% لكل منهما، وعدم امتلاك الضمانات الكافية في محافظة خان يونس بنسبة 46.5%، وعدم الحاجة للقروض في محافظة رفح حيث بلغت نسبتها 64.5%.

حسب النوع الاجتماعي

لم تختلف كثيراً أسباب عدم الحصول على قرض بنكي حسب النوع الاجتماعي، عما هي عليه على مستوى فلسطين، حيث بقي السبب الرئيسي يعود إلى أسباب دينية، حيث بلغت النسبة 57.4% لدى الذكور، مقابل 53.6% لدى الإناث، في حين أن الاقتراض من العائلة والأصدقاء كانت نسبته أكبر لدى الذكور، حيث بلغت 53.4% للذكور، و47.6% للإناث. أما عدم الحاجة للقروض لدى الإناث، فكانت نسبته أكبر، إذ بلغت 50.2%، مقابل 47.1% للذكور، وعدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض وعدم امتلاك الضمانات الكافية كانت أيضاً نسبتهما متقاربتين لكل من الذكور والإناث، إذ بلغت للذكور 41.7%، و41.4% على التوالي، وللإناث كانت 33.3% و33.1% على التوالي أيضاً.

وظهرت أكبر الفوارق بين النوعين في تقييم تكاليف الاقتراض بأنها عالية (41.8% للذكور، مقابل 28.8% للإناث) وأيضاً شروط الاقتراض والوثائق المطلوبة أنها كثيرة (35.6% للذكور، مقابل 24.5% للإناث)، أما باقي النقاط، فكانت النتائج متقاربة إلى حد ما بين النوعين (انظر الشكل 6-47).

شكل 6-47: الأسباب الرئيسية لعدم الاقتراض حسب النوع الاجتماعي (نسبة مئوية)



حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

على مستوى الأقاليم، تظهر النتائج وجود تباين في إجابات الأفراد غير المقترضين عن أسباب امتناعهم عن الاقتراض بحسب المنطقة والنوع، في الضفة الغربية، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن الأفراد غير المقترضين أرجعوا امتناعهم عن الاقتراض إلى أسباب عدة (انظر الجدول 6-101). سجلت النسب الأعلى من إجابات الأفراد حول هذه الأسباب في وسط الضفة الغربية، فقد كانت النسبة الأكبر من الأفراد الذين أرجعوا امتناعهم عن الاقتراض إلى شروط الاقتراض وكثرة الوثائق المطلوبة في وسط الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 53.4% (62.1% عند الذكور، مقابل 45.0% لدى الإناث)، مقابل 25.2% في شمال الضفة الغربية (24.4% لدى الذكور، مقابل 25.9% عند الإناث)، و28.7% في جنوب الضفة الغربية (36.9% عند الذكور، مقابل 21.1% لدى الإناث).

كذلك كانت النسبة الأكبر من الأفراد الذين أرجعوا امتناعهم عن الاقتراض إلى ارتفاع تكاليف الاقتراض في وسط الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 57.2% (65.7% عند الذكور، مقابل 49.0% عند الإناث)، مقابل 34.2% في جنوب الضفة الغربية (43.7% عند الذكور، مقابل 25.4% عند الإناث)، و31.4% في شمال الضفة الغربية (32.3% عند الذكور، مقابل 30.4% عند الإناث). وكما أفاد 48.1% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية بأنهم امتنعوا عن الاقتراض لعدم قدرتهم المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض (53.7% عند الذكور، مقابل 42.7% عند الإناث)، مقابل 33.7% في شمال الضفة الغربية (34.8% عند الذكور، مقابل 32.5% عند الإناث)، و27.9% في جنوب الضفة الغربية (33.5% عند الذكور، مقابل 22.7% لدى الإناث). كما أفاد 40.8% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية بأنهم لم يقوموا بالاقتراض بسبب أن خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجاتهم (47.4% عند الذكور، مقابل 34.4% عند الإناث)،

بينما بلغت هذه النسبة 21.5% في شمال الضفة الغربية (20.6% لدى الذكور، مقابل 22.5% عند الإناث)، و21.2% في جنوب الضفة الغربية (25.4% لدى الذكور، مقابل 17.3% عند الإناث).

تشير النتائج، أيضاً، إلى أنه في وسط الضفة الغربية كانت النسبة الأكبر من الأفراد الذين أرجعوا امتناعهم عن الاقتراض إلى عدم امتلاكهم الضمانات الكافية 46.5%، (بواقع 51.3% عند الذكور، مقابل 41.8% عند الإناث)، وعدم قدرتهم على تحقيق/استيفاء شروط الاقتراض 43.7%، (بواقع 47.2% عند الذكور، مقابل 40.2% عند الإناث)، وذلك بالمقارنة مع المناطق الأخرى. 48.5% من الأفراد في وسط الضفة الغربية أفادوا بأنهم امتنعوا عن الاقتراض بسبب أنهم يفضلون اللجوء إلى الاقتراض من العائلة والأصدقاء (55.4% عند الذكور، مقابل 41.8% لدى الإناث)، مقابل 43.6% في شمال الضفة الغربية (44.7% عند الذكور، مقابل 42.3% عند الإناث)، و41.4% في جنوب الضفة الغربية (49.3% عند الذكور، مقابل 34.0% عند الإناث). كما يفضل 30.1% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة اللجوء إلى الاقتراض من جهات غير رسمية على الاقتراض من جهة رسمية (34.2% عند الذكور، مقابل 26.1% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 12.0% في جنوب الضفة الغربية (13.0% عند الذكور، مقابل 11.0% عند الإناث)، و7.0% في شمال الضفة الغربية (8.6% عند الذكور، مقابل 5.3% عند الإناث).

أخيراً، أدت التجارب السابقة السيئة لـ17.0% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية إلى امتناعهم عن الاقتراض (21.2% لدى الذكور، مقابل 12.9% عند الإناث)، في حين شكلت التجربة السابقة السيئة سبباً عن الامتناع عن الاقتراض لـ5.7% في شمال الضفة الغربية (6.0% عند الذكور، مقابل 5.3% في أوساط الإناث)، في حين لم تتجاوز هذه النسبة 2.8% في جنوب الضفة الغربية (3.2% في أوساط الذكور، مقابل 2.4% في أوساط الإناث).

يلاحظ من الجدول 6-101، أن النسبة الأكبر من الأفراد في شمال الضفة الغربية امتنعوا عن الاقتراض لأسباب دينية بنسبة 62.7%؛ (62.8% لدى الذكور، مقابل 62.6% عند الإناث)، وعدم حاجتهم إلى الاقتراض (55.7% عند الذكور، مقابل 59.2% عند الإناث)، وذلك عند المقارنة مع المناطق الأخرى، كما يلاحظ من الجدول نفسه وجود تفاوت واضح بين إجابات الذكور والإناث حول الأسباب لعدم الاقتراض في وسط الضفة الغربية وشمالها لصالح الذكور.

في قطاع غزة، أرجع الأفراد غير المقترضين أسباب امتناعهم عن الاقتراض إلى الأسباب الموضحة في الجدول 6-102، حيث أظهرت النتائج أن النسب الأعلى من إجابات الأفراد غير المقترضين (18 سنة فأكثر) حول هذه الأسباب سجلت في وسط القطاع. إذ أفاد 32.1% من الأفراد غير المقترضين في وسط القطاع أن شروط الاقتراض وكثرة الوثائق المطلوبة كانت سبباً لعدم لجوئهم إلى الاقتراض (34.0% عند الذكور، مقابل 30.2% عند الإناث)، مقارنة مع 23.0% في شمال القطاع (31.5% عند الذكور، مقابل 15.1% عند الإناث)، ومع 20.3% في جنوب القطاع (27.8% عند الذكور، مقابل 12.9% عند الإناث)، كما كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين أرجعوا امتناعهم عن الاقتراض

بسبب ارتفاع تكاليف الاقتراض في وسط القطاع، بنسبة بلغت نحو 35.3% (34.9% عند الذكور، مقابل 35.7% عند الإناث) مقارنة مع 28.3% في شمال القطاع (37.9% عند الذكور، مقابل 19.2% عند الإناث)، ومع 26.0% في جنوب القطاع (34.9% عند الذكور، مقابل 17.3% عند الإناث)، كما أفاد 70.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في وسط القطاع بأنهم امتنعوا عن الاقتراض لأسباب دينية (65.3% عند الذكور، مقابل 76.1% عند الإناث)، مقارنة مع 53.5% في شمال القطاع (55.9% للذكور، مقابل 51.2% للإناث)، ومع 43.2% في جنوب القطاع (40.0% عند الذكور، مقابل 46.4% عند الإناث). 57.6% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في وسط القطاع أفادوا بأنهم امتنعوا عن الاقتراض لعدم قدرتهم المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض (55.2% عند الذكور، مقابل 60.0% عند الإناث)، مقارنة مع 38.2% في شمال القطاع (43.2% عند الذكور، مقابل 33.5% عند الإناث)، ومع 35.7% في جنوب القطاع (44.2% عند الذكور، مقابل 27.2% عند الإناث).

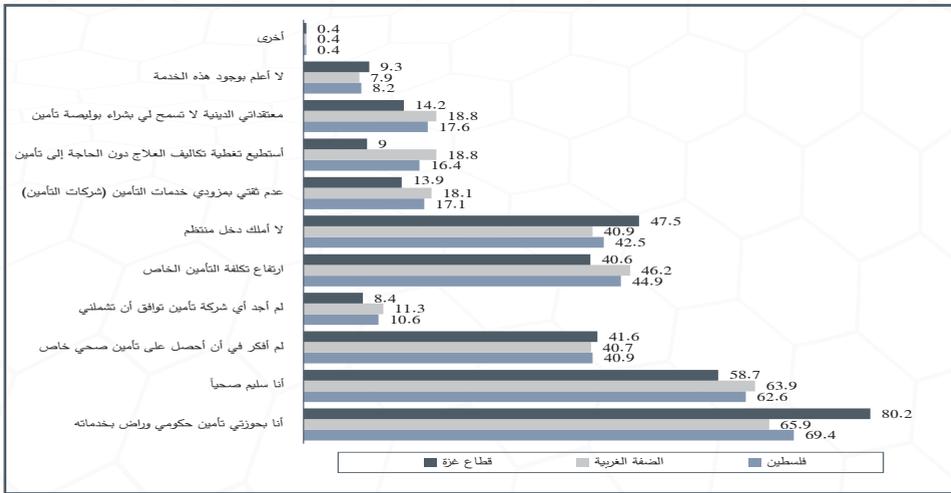
تشير النتائج، أيضاً، أنه في وسط القطاع كانت النسبة الأكبر من الأفراد الذين ارجعوا امتناعهم عن الاقتراض بسبب عدم امتلاكهم للضمانات الكافية بنسبة 55.6% بواقع 54.9% عند الذكور، مقابل 56.3% عند الإناث، وعدم قدرتهم على تحقيق/استيفاء شروط الاقتراض بنسبة 56.9%، بواقع 55.7% عند الذكور، مقابل 58.1% عند الإناث، وذلك بالمقارنة مع المناطق الأخرى. كذلك أفاد 75.0% من الأفراد في وسط القطاع بأنهم امتنعوا عن الاقتراض بسبب أنهم يفضلون اللجوء إلى الاقتراض من العائلة والأصدقاء (75.5% عند الذكور، مقابل 74.5% لدى الإناث)، مقابل 55.9% في شمال القطاع (58.3% عند الذكور، مقابل 53.6% عند الإناث)، و61.9% في جنوب القطاع (57.0% عند الذكور، مقابل 66.8% عند الإناث). في حين امتنع 34.4% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في وسط القطاع عن الاقتراض لأنهم يرون أن خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجاتهم (30.6% عند الذكور، مقابل 38.2% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 12.6% في جنوب القطاع (14.0% عند الذكور، مقابل 11.2% عند الإناث)، و20.0% في شمال القطاع (23.4% عند الذكور، مقابل 16.7% عند الإناث).

يلاحظ من الجدول 6-102، أن في جنوب قطاع غزة كانت النسبة الأكبر من الأفراد أنهم امتنعوا عن الاقتراض بسبب عدم حاجتهم إلى الاقتراض (39.3% عند الذكور، مقابل 64.2% عند الإناث)، وذلك عند المقارنة مع المناطق الأخرى، كما يلاحظ من الجدول نفسه وجود تفاوت واضح بين إجابات الذكور والإناث في أسباب الامتناع عن الاقتراض في شمال القطاع وجنوبه لصالح الذكور، وبخاصة الأسباب المرتبطة بكثرة الوثائق المطلوبة وشروط الاقتراض، وارتفاع تكاليف الاقتراض، وعدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض، وخدمات الاقتراض لا تلبي احتياجات الأفراد، وعدم امتلاك الأفراد الضمانات الكافية، وعدم قدرة الأفراد على تحقيق شروط الاقتراض. كما يظهر من الجدول أنه في جنوب القطاع كان هناك تباين واضح في إجابات الذكور والإناث حول امتناعهم عن الاقتراض بسبب أنهم يفضلون الاقتراض من العائلة والأصدقاء (57% عند الذكور، مقابل 66.8% لدى الإناث). أما في وسط القطاع، فهناك تفاوت واضح بين إجابات الذكور والإناث في غالبية أسباب الامتناع عن الاقتراض لصالح الإناث.

3-7-6 أسباب عدم امتلاك تأمين صحي خاص

خدمة التأمين الصحي الخاص تقدم لحاملها خدمات صحية في المرافق الطبية الخاصة، ويعتقد، عادة، أنها تشمل خدمة صحية بجودة أعلى، وتقدم بطريقة لائقة، لكن نسبة من يمتلكون مثل هذه الخدمة متدنية في فلسطين. عند سؤال المستطلعين عن سبب عدم امتلاك هذه الخدمة، جاءت أهم الأسباب على مستوى فلسطين (جدول 103-6) مرتبة تنازلياً كما يلي: أنا بحوزتي تأمين حكومي وراضٍ بخدماته 69.4%، أنا سليم صحياً 62.6%، ارتفاع تكلفة التأمين الخاص 44.9%، لا أملك دخلاً منتظماً 42.5%، لم أفكر في أن أحصل على تأمين صحي خاص 40.9%. ونرى أن وجود البديل الحكومي وارتفاع التكلفة هما الأساس الذي تدور حوله باقي هذه الأسباب (انظر الشكل 6-48).

شكل 6-48: الأسباب التي تدعو لعدم امتلاك تأمين صحي خاص و/أو تأمين وكالة الغوث حسب مستوى فلسطين والمنطقة (نسبة مئوية)

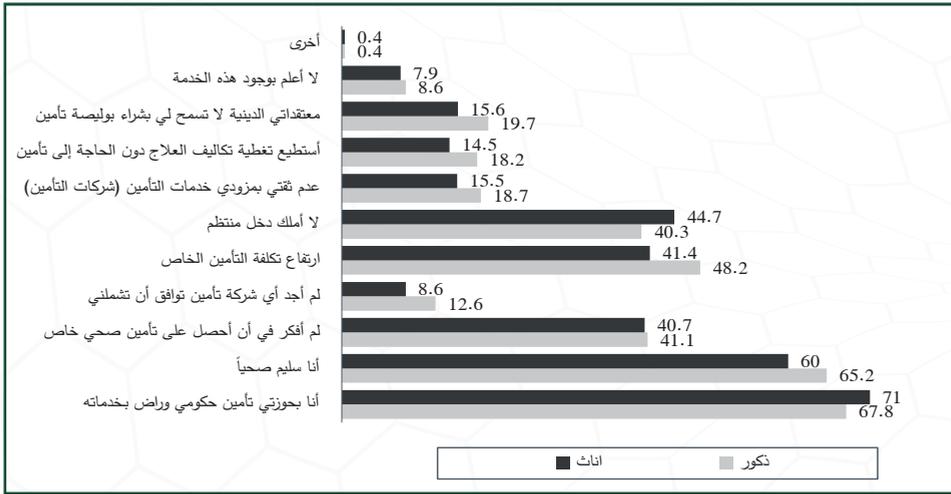


أما الأسباب الأقل أهمية حسب النتائج، فكانت: أن معتقداتي الدينية لا تسمح لي بشراء بوليصة تأمين 17.6%، عدم ثقتي بمزودي خدمات التأمين (شركات التأمين) 17.1%، أستطيع تغطية تكاليف العلاج دون الحاجة إلى تأمين 16.4%، لم أجد أي شركة تأمين توافق أن تشملني 10.6%. وهناك، أيضاً، نسبة أفادت بأنها لا تعلم بوجود هذه الخدمة 8.2%. فقط نسبة قليلة (بحدود 10%) ترغب في الحصول على تأمين صحي خاص، ولكن لم تجد المنتج التأميني المناسب لها، يذكر هنا أن شركات التأمين في فلسطين تقدم غالباً خدمة التأمين الصحي الجماعي للمؤسسات والشركات التي لا يستطيع كثير من الأفراد الانضمام إليها.

على مستوى النوع، كانت الأسباب الرئيسية متقاربة مع تلك على مستوى فلسطين، وأيضاً الفروق بين الذكور والإناث محدودة في معظم النقاط. على مستوى المنطقة، كان سبب حيازة تأمين صحي

حكومي أعلى بكثير في قطاع غزة (80.2%) منه في الضفة الغربية (65.9%)، وأيضاً سبب عدم وجود دخل منتظم (47.5% في قطاع غزة، مقابل 40.9% في الضفة الغربية)، بينما كان سبب قدرة الفرد على تغطية تكاليف العلاج بدون تأمين، أعلى في الضفة الغربية (18.8%) مقارنة بقطاع غزة (9%)، وكانت باقي الفروق بين المنطقتين أقل من ذلك (انظر الشكل 6-49).

شكل 6-49: الأسباب التي تدعو لعدم امتلاك تأمين صحي خاص و/أو تأمين وكالة الغوث حسب النوع (نسبة مئوية)



النتائج حسب المحافظة

يعرض الجدول 6-104 لنتائج التحليل حسب المحافظة. لا يختلف جوهر التحليل كثيراً حسب المحافظة مع وجود بعض الاختلافات، حيث نجد أن سبب ارتفاع تكلفة التأمين كان واضحاً لدى الأفراد في محافظات نابلس وقلقيلية، وكذلك سبب امتلاك تأمين حكومي كان عموماً أعلى في قطاع غزة، وفي القدس من باقي محافظات الضفة. وكان سبب امتلاك تأمين حكومي في القدس هو الأعلى من بين جميع المحافظات، ومعلوم أن التأمين الحكومي في القدس يقدم من جهات غير فلسطينية. كذلك ظهر سبب المعتقدات الدينية وعدم وجود دخل منتظم بارزاً في محافظتي سلفيت وقلقيلية أكثر من غيرها من المحافظات.

حسب الأقاليم والنوع الاجتماعي

تتباين أسباب امتناع الأفراد (18 سنة فأكثر) عن الاشتراك في خدمات التأمين لدى الأفراد (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة الجغرافية والنوع كما هو موضح في الجدولين 6-105 و6-106. يوضح الجدول 6-105 تباين إجابات المبحوثين حول أسباب امتناعهم عن الاشتراك في خدمات التأمين

داخل مناطق الضفة الغربية. ويرى 59.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في وسط الضفة الغربية أن ارتفاع تكاليف خدمات التأمين يحول دون اشتراكهم فيه (66.8% عند الذكور، مقابل 52.4% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 53.0% في جنوب الضفة الغربية (62.6% عند الذكور، مقابل 43.8% عند الإناث)، و50.3% في شمال الضفة الغربية (54.4% لدى الذكور، مقابل 45.7% عند الإناث). كما سجلت وسط الضفة الغربية، أيضاً، النسبة الأعلى من الذين أجابوا بأنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين، بسبب أنهم ليس لديهم المعرفة الكافية بخدمات التأمين الموجودة وطبيعتها، بنسبة بلغت نحو 29.6% (29.4% لدى الذكور، مقابل 29.7% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 23.4% في جنوب الضفة الغربية (25.4% لدى الذكور، مقابل 21.5% عند الإناث)، و20.3% في شمال الضفة الغربية (19.5% عند الذكور، مقابل 21.1% عند الإناث). أيضاً، 39.4% من الأفراد في وسط الضفة الغربية لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب عدم ثقافتهم بشركات التأمين (41.9% عند الذكور، مقابل 36.7% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 31.4% في جنوب الضفة الغربية (31.9% عند الذكور، مقابل 30.8% عند الإناث)، و29.6% في شمال الضفة الغربية (29.0% لدى الذكور، مقابل 24.5% عند الإناث).

من ناحية أخرى، يشير 45.8% من الأفراد في وسط الضفة الغربية إلى أنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب المماثلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده (51.7% عند الذكور، مقابل 39.8% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 45.2% في جنوب الضفة الغربية (54.8% عند الذكور، مقابل 36.1% عند الإناث)، و37.2% في شمال الضفة الغربية (43.1% لدى الذكور، مقابل 30.6% عند الإناث). أيضاً، يشير 42.5% من الأفراد في وسط الضفة الغربية إلى أنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب وجود شخص في العائلة مشترك في خدمة التأمين وبوليسته تغطي فرداً آخر في العائلة (39.2% عند الذكور، مقابل 45.9% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 38.9% في جنوب الضفة الغربية (30.3% عند الذكور، مقابل 47.0% عند الإناث)، و35.3% في شمال الضفة الغربية (29.7% لدى الذكور، مقابل 41.7% عند الإناث).

كما يفيد 36.3% من الأفراد في وسط الضفة الغربية بأنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب صعوبة إجراءات الحصول على خدمات التأمين (41.1% عند الذكور، مقابل 31.4% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 27.2% في جنوب الضفة الغربية (28.2% عند الذكور، مقابل 26.3% عند الإناث)، و28.1% في شمال الضفة الغربية (29.5% لدى الذكور، مقابل 26.6% عند الإناث). بينما يشير 26.6% من الأفراد في وسط الضفة الغربية بأنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء (30.2% عند الذكور، مقابل 23.0% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 19.2% في جنوب الضفة الغربية (21.4% عند الذكور، مقابل 17.2% عند الإناث)، و15.1% في شمال الضفة الغربية (17.2% لدى الذكور، مقابل 12.8% عند الإناث).

بالمقابل، تشير نتائج المسح الميداني الموضحة في الجدول نفسه إلى أن النسبة الأكبر من الأفراد الذين أفادوا بأنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين لأسباب دينية كانت في جنوب الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 38.1% (39.3% عند الذكور، مقابل 37.0% عند الإناث)، مقارنة مع 34.2% في شمال الضفة الغربية (34.5% عند الذكور، مقابل 33.7% لدى الإناث)، ومع 30.5% في وسط الضفة الغربية (34.6% عند الذكور، مقابل 26.2% لدى الإناث).

في قطاع غزة، يظهر الجدول 106-6 التباين في إجابات الأفراد (18 سنة فأكثر) حول الأسباب التي منعتهم من الاشتراك في خدمات التأمين حسب المنطقة والنوع. يشير 37.2% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط قطاع غزة إلى أنهم أجابوا بأنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب المماثلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده (41.1% عند الذكور، مقابل 33.2% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 20.5% في جنوب القطاع (28.6% عند الذكور، مقابل 12.4% عند الإناث)، و17.4% في شمال قطاع غزة (21.1% لدى الذكور، مقابل 13.7% عند الإناث). كما يشير 30.4% من الأفراد في وسط القطاع إلى أنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب عدم وجود المعرفة الكافية لديهم بخدمات التأمين الموجودة وطبيعتها (28.6% لدى الذكور، مقابل 32.3% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 23.3% في جنوب القطاع (26.9% لدى الذكور، مقابل 19.6% عند الإناث)، و23.4% في شمال القطاع (24.9% عند الذكور، مقابل 21.9% عند الإناث). أيضاً، 30.3% من الأفراد في وسط القطاع أجابوا بأنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب أنهم لا يتقنون بشركات التأمين (30.1% عند الذكور، مقابل 30.4% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 23.4% في جنوب القطاع (27.4% عند الذكور، مقابل 19.5% عند الإناث)، و17.4% في شمال القطاع (22.3% لدى الذكور، مقابل 12.5% عند الإناث).

في الوقت ذاته، يشير 29.6% من الأفراد في وسط القطاع إلى أنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين لأسباب دينية (25.5% عند الذكور، مقابل 33.8% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 23.2% في جنوب القطاع (30.8% عند الذكور، مقابل 15.5% عند الإناث)، و22.9% في شمال القطاع (31.1% لدى الذكور، مقابل 14.5% عند الإناث). كما يشير 23.1% من الأفراد في وسط القطاع إلى أنهم لم يشتركوا في خدمات التأمين بسبب صعوبة إجراءات الحصول على خدمات التأمين (17.9% عند الذكور، مقابل 28.4% عند الإناث)، في حين بلغت هذه النسبة 19.1% في جنوب قطاع غزة (22.3% عند الذكور، مقابل 15.9% عند الإناث)، و19.0% في شمال قطاع غزة (22.7% لدى الذكور، مقابل 15.3% عند الإناث).

8-6 العوامل المهمة في اختيار الخدمة أو المنتج المالي

يبين الجدول 107-6 أهم العوامل التي تساعد على اختيار الخدمة أو المنتج المالي. فعلى مستوى فلسطين، نلاحظ أن تلبية الخدمة لاحتياجات الشخص هي الأهم بنسبة 83.5%، وهي نتيجة منطقية، حيث إن الهدف الرئيسي لأي شخص، من الحصول على خدمة أو سلعة، هو تلبية حاجته منها. في حين

أن سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه جاءت في المرتبة الثانية بما نسبته 82.3%، يلي ذلك مدى مواءمة الخدمة والمنتج للقدرات المالية للشخص بنسبة قريبة بلغت 82.1%، في حين أن المنفعة التي سيحصل عليها الشخص من الخدمة مقابل ما سيدفعه، والشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج، حصلت على النسب 80.7%، و78.6% على التوالي، أما أقل العوامل أهمية فكان مدى جودة الخدمة حال وقوع حادث في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين بنسبة 60% (انظر الشكل 6-50).

شكل 6-50: التوزيع النسبي للعوامل الأهم في اختيار الخدمة أو المنتج المالي على مستوى فلسطين والمنطقة



لم تكن هناك فروق كبيرة في تحديد هذه العوامل حسب النوع، أو المنطقة، أو نوع التجمع. حسب النوع الاجتماعي، فإن نسبة أهمية العوامل التي تعتبر أساسية لاختيار الخدمات والمنتجات المالية بشكل عام، أكبر لدى الذكور منها للإناث، فمثلاً بلغت نسبة مدى تلبية الخدمة لاحتياج الشخص 86.4% للذكور، مقابل 80.5% للإناث، أما سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه بلغت 85.1% للذكور، مقابل 79.5% للإناث (انظر الشكل 6-51).

أما حسب المحافظات، فيوضح الجدول 6-108 العوامل الأهم لتقديم الخدمات والمنتجات، التي تختلف قليلاً عن الترتيب على مستوى فلسطين في بعض المحافظات، ففي المحافظات الشمالية، كانت تلبية الخدمات لاحتياجات الشخص في كل من طوباس، ونابلس، وسلفيت، ورام الله والبييرة، هي الأهم، بينما كانت سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه العامل الأهم في كل من جنين، وطولكرم، وقلقيلية، وأريحا والأغوار، والقدس. أما محافظة بيت لحم، فكان العامل الأهم المنفعة التي سيحصل عليها الشخص من الخدمة مقابل ما سيدفعه بنسبة 80.2%. في قطاع غزة، توزع العامل الأكثر أهمية على أربعة جوانب، ففي محافظتي غزة ورفح كان العامل الأكثر أهمية هو تلبية الخدمة لاحتياج الشخص، وفي

محافظة شمال غزة كان مدى مواعمة الخدمة والمنتج للقدرات المالية للشخص، وفي محافظة دير البلح كان قرب مكان السكن أو العمل، وفي محافظة خان يونس كان سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه.

شكل 6-51: التوزيع النسبي للعوامل الأهم في اختيار الخدمة أو المنتج المالي حسب النوع



على مستوى المنطقة والنوع الاجتماعي

أظهرت نتائج المسح الميداني أنه عند شراء الخدمة أو المنتج المالي، فإن الاختيار يخضع لعوامل عدة، وتبين نتائج المسح أن هذه العوامل تختلف حسب المنطقة والنوع، يظهر الجدول 6-109 نسب إجابات المبحوثين في الضفة الغربية حول أثر هذه العوامل في اختيار المنتج المالي عند العامل مع مزود الخدمة أو المنتج، وقد كانت على النحو التالي:

88.8% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن تكلفة الخدمة والمنتج المالي تلعب دوراً مهماً في اختيار المنتج المالي عند الشراء (91.8% عند الذكور، مقابل 85.7% لدى الإناث)، مقابل نحو 72.3% في جنوب الضفة الغربية (77.1% لدى الذكور، مقابل 67.8% لدى الإناث)، ونحو 66.6% في شمال الضفة الغربية (70.3% عند الذكور، مقابل 62.6% لدى الإناث).

91.4% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه (93.0% عند الذكور، مقابل 89.7% لدى الإناث)، مقابل نحو 79.1% في جنوب الضفة الغربية (85.0% لدى الذكور، مقابل 73.6% لدى الإناث)، ونحو 83.2% في شمال الضفة الغربية (84.5% عند الذكور، مقابل 81.8% لدى الإناث).

91.3% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي

كان بناء على الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج (94.0% عند الذكور، مقابل 88.6% لدى الإناث)، مقابل نحو 74.8% في جنوب الضفة الغربية (79.3% لدى الذكور، مقابل 70.5% لدى الإناث)، ونحو 80.8% في شمال الضفة الغربية (83.5% عند الذكور، مقابل 77.8% لدى الإناث). 91.6% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على مدى مواءمة الخدمة والمنتج لقدراتهم المالية (93.3% عند الذكور، مقابل 89.9% لدى الإناث)، مقابل نحو 80.8% في جنوب الضفة الغربية (85.9% لدى الذكور، مقابل 75.9% لدى الإناث)، ونحو 82.4% في شمال الضفة الغربية (85.2% عند الذكور، مقابل 79.3% لدى الإناث).

92.3% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتهم (95.4% عند الذكور، مقابل 89.1% لدى الإناث)، مقابل نحو 82.5% في جنوب الضفة الغربية (86.9% لدى الذكور، مقابل 78.3% لدى الإناث)، ونحو 84.0% في شمال الضفة الغربية (86.8% عند الذكور، مقابل 80.8% لدى الإناث).

91.7% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على المنفعة التي سيحصلون عليها من المنتج المالي، بغض النظر عن التكلفة المدفوعة لقاءه (94.7% عند الذكور، مقابل 88.8% لدى الإناث)، مقابل نحو 81.9% في جنوب الضفة الغربية (88.2% لدى الذكور، مقابل 76.0% لدى الإناث)، ونحو 81.4% في شمال الضفة الغربية (83.8% عند الذكور، مقابل 78.8% لدى الإناث).

في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين، أفاد 73.2% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية بأن الأساس في اختيارهم هذه الخدمة سيكون نوعية التغطية ومدى جودة الخدمة، ولن يكون أساس اختيارهم القسط السنوي (76.4% عند الذكور، مقابل 69.9% لدى الإناث)، مقابل نحو 62.9% في جنوب الضفة الغربية (66.1% لدى الذكور، مقابل 59.7% لدى الإناث)، ونحو 62.5% في شمال الضفة الغربية (67.1% عند الذكور، مقابل 57.4% لدى الإناث).

82.2% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن مكان العمل أو السكن وقربه من نقاط تزويد المنتج المالي، لعب دوراً مهماً في اختيارهم للمنتج المالي (83.0% عند الذكور، مقابل 81.4% لدى الإناث)، مقابل نحو 77.5% في جنوب الضفة الغربية (79.9% لدى الذكور، مقابل 75.1% لدى الإناث)، ونحو 77.5% في شمال الضفة الغربية (78.6% عند الذكور، مقابل 76.3% لدى الإناث).

84.5% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على وجود تسهيلات خاصة للشباب أو النساء، أو وجود حسابات توفير (87.2% عند الذكور، مقابل 81.8% لدى الإناث)، مقابل نحو 81.5% في جنوب الضفة الغربية (73.7% لدى الذكور، مقابل 69.5% لدى الإناث)، ونحو 73.6% في شمال الضفة الغربية (72.3% عند الذكور، مقابل 75.0% لدى الإناث).

82.7% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء

على نظام المسؤولية الاجتماعية المعمول به في المؤسسة المصرفية (84.3% عند الذكور، مقابل 81.0% لدى الإناث)، مقابل نحو 68.0% في جنوب الضفة الغربية (71.9% لدى الذكور، مقابل 64.3% لدى الإناث)، ونحو 65.1% في شمال الضفة الغربية (66.2% عند الذكور، مقابل 63.9% لدى الإناث). 81.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في وسط الضفة الغربية أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على الجوائز والتحفيزات الموجودة عند شراء المنتج المالي؛ سواء أكانت مالية أم عينية (82.3% عند الذكور، مقابل 81.1% لدى الإناث)، مقابل نحو 77.6% في جنوب الضفة الغربية (81.4% لدى الذكور مقابل 74.0% لدى الإناث)، ونحو 69.4% في شمال الضفة الغربية (69.9% عند الذكور، مقابل 69.2% لدى الإناث).

في قطاع غزة، تباينت إجابات الأفراد حول العوامل المؤثرة في اختيار المنتج المالي عند الشراء. يوضح الجدول 6-110 نسب إجابات المبحوثين في قطاع غزة حول أثر هذه العوامل في اختيار المنتج المالي عند الشراء، وتشير البيانات في الجدول إلى أنه في وسط قطاع غزة كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على العوامل التالية: تكلفة الخدمة والمنتج المالي، بنسبة بلغت نحو 76.1% (71.9% عند الذكور، مقابل 80.5% لدى الإناث)، قرب مكان العمل أو السكن من نقاط تزويد المنتج المالي، بنسبة بلغت نحو 78.2% (75.9% عند الذكور، مقابل 80.7% لدى الإناث)، وجود تسهيلات خاصة للشباب أو النساء أو وجود حسابات توفير، بنسبة بلغت نحو 73.4% (71.9% عند الذكور، مقابل 75.0% لدى الإناث)، الجوائز والتحفيزات الموجودة عند شراء المنتج المالي سواء أكانت مالية أم عينية، بنسبة بلغت نحو 71.9% (70.0% لدى الذكور، مقابل 73.9% عند الإناث).

أما في جنوب قطاع غزة، فقد كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأن اختيارهم للمنتج المالي كان بناء على العوامل التالية: سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه، بنسبة بلغت نحو 87.0% (90.3% عند الذكور، مقابل 83.8% لدى الإناث)، الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج المالي، بنسبة بلغت نحو 81.4% (81.7% عند الذكور، مقابل 81.2% لدى الإناث)، مدى موافقة الخدمة والمنتج المالي لقدرات المبحوثين المالية، بنسبة بلغت نحو 81.8% (84.4% لدى الذكور، مقابل 79.2% لدى الإناث)، المنفعة التي سيحصلون عليها من الخدمة، بنسبة بلغت نحو 75.8% (79.0% عند الذكور، مقابل 72.6% لدى الإناث)، مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتهم المالية، بنسبة بلغت نحو 83.7% (87.9% عند الذكور، مقابل 79.6% لدى الإناث).

أما في شمال القطاع، فقد كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أجابوا بأن اختيارهم لخدمة بوليصه التأمين يعتمد على نوعية التغطية ومدى جودتها، وليس قيمة القسط السنوي، بنسبة بلغت نحو 54.9% (57.1% لدى الذكور، مقابل 52.7% لدى الإناث). كما تشير البيانات إلى أنه في شمال قطاع غزة كانت النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين أفادوا بأن اختيارهم للمنتج المالي يعتمد على نظام المسؤولية الاجتماعية المعمول به في المؤسسة المصرفية، بنسبة بلغت نحو 63.0% (67.5% لدى الذكور، مقابل 58.4% لدى الإناث).

الفصل السابع

استخدام المنتجات والخدمات المالية

لا يتعلق الشمول المالي بخاصية الوصول فحسب، بل، أيضاً، بوتيرة استخدام الخدمات المالية المختلفة، وفي هذا الفصل سيتم عرض أهم الخصائص المتعلقة بوتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية.

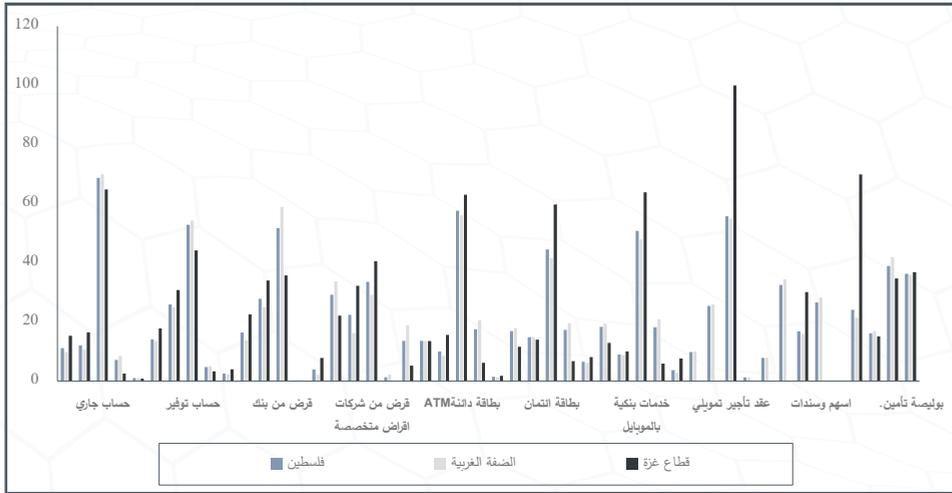
1-7 وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية

يعرض الجدول 1-7 في الملحق وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية، وهي حساب جارٍ، وحساب توفير، وقرض من بنك، وقرض من شركات إقراض متخصصة، وبطاقة دائنة (ATM)، وبطاقة ائتمان، وخدمات بنكية بالهاتف المحمول، وعقد تأجير تمويلي، وأسهم وسندات، وبوليصة تأمين. يظهر الجدول أن أعلى وتيرة استخدام هي مرة شهرياً على الأقل باستثناء الأسهم والسندات، حيث كانت النسبة الأكبر لمن يملكها ولا يستعملها، ونسبة بلغت 32.5%، وبوليصة التأمين كانت النسبة الأكبر لتوتيرة الاستخدام لمن يستعملها مرة على الأقل كل سنة بواقع 38.9%. أما باقي الخدمات التي تستخدم شهرياً، فكانت وتيرة استخدامها الشهرية مرتبة تنازلياً كما يلي: حساب جارٍ 68.7%، بطاقة دائنة (ATM) بنسبة 57.6%، عقد تأجير تمويلي 55.7%، حساب توفير 52.8%، قرض من بنك 51.7%، خدمات بنكية بالهاتف المحمول 50.8%، بطاقة ائتمان 44.5%، وقرض من شركات إقراض متخصصة 33.5%.

على مستوى المنطقة، كان للحساب الجاري وتيرة الاستخدام الأكبر وكانت في الضفة الغربية أعلى منها في قطاع غزة، حيث بلغت نسبة استخدامها مرة بالشهر على الأقل 69.9% في الضفة الغربية مقابل 64.8% في قطاع غزة. بينما كانت نسبة استخدام (مرة على الأقل في الشهر) بطاقة دائنة ATM أعلى في قطاع غزة (63%) منها في الضفة الغربية (56.1%)، كذلك الحال بالنسبة إلى التأجير التمويلي الذي بلغت وتيرة استخدامه (مرة على الأقل شهرياً) في قطاع غزة (100%) أعلى بكثير من الضفة الغربية (59.4%) (انظر الشكل 1-7).

أما حسب النوع الاجتماعي، فنلاحظ أن هنالك فارق بين استخدام الخدمات المالية بين الذكور والإناث، وهي أعلى لدى الذكور. فمثلاً في الحساب الجاري، وهو الأكثر استخداماً مرة على الأقل في الشهر، كان الفارق 4.3 نقطة مئوية (69.9% للذكور مقابل 65.6% للإناث)، أما بطاقة دائنة ATM فقد بلغت 59.7% للذكور مقابل 51.6% للإناث، في حين كان الفارق أكبر بكثير في حساب التوفير بواقع 17.5 نقطة مئوية (57.6% للذكور مقابل 40.1% للإناث) (انظر الشكل 2-7).

شكل 7-1: نسبة وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية على مستوى فلسطين والمنطقة (لمن يملك الخدمة ويستعملها على الأقل مرة شهريا)



شكل 7-2: نسبة وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية حسب النوع الاجتماعي (لمن يملك الخدمة ويستعملها على الأقل مرة شهريا)



على مستوى المحافظات

عند دراسة وتيرة الاستخدام على مستوى المحافظات نلاحظ بعض الفوارق مقارنة بمستوى فلسطين كما في جدول 7-2. تعتبر النسبة الأعلى لتوتيرة استخدام الحساب الجاري مرة على الأقل في الشهر، وذلك في جميع المحافظات الشمالية والجنوبية، أما حساب التوفير فقد كانت النسب الأعلى لاستخدامه مرة على الأقل في الشهر في كل من جنين، وطوباس، ونابلس.

أما بخصوص القرض البنكي، فقد كانت النسب الأعلى لاستخدامه مرة على الأقل في الشهر، في جميع المحافظات الشمالية والجنوبية باستثناء أريحا والأغوار، دير البلح، خانينونس، ورفح. أما القرض من شركات إقراض متخصصة فقد كانت النسب الأعلى لمن يملكه ولا يستعمله وبنسبة أعلى في كل من محافظات جنين، وسلفيت، ورام الله والبيرة، والقدس، والخليل.

كانت النسبة الأعلى لوتيرة استخدام بطاقة دائنة (ATM)، مرة على الأقل في الشهر، في جميع المحافظات الشمالية والجنوبية. أما بطاقة الائتمان، فقد تنوعت وتيرة استخدامها حسب المحافظات، ففي محافظة جنين كانت النسبة الأكبر لوتيرة الاستخدام مرة على الأقل أسبوعياً (لا يمكن)، في حين كانت النسبة الأعلى لعدم الاستخدام (أنه لا يتم استعمالها) في محافظة طوباس. أبرز المحافظات التي تستخدم فيها بطاقة الائتمان مرة سنوياً على الأقل كانت طولكرم، وقلقيلية، والخليل، ودير البلح، وخبينونس، وتلك التي تستخدم فيها مرة على الأقل في الشهر هي نابلس، وسلفيت، ورام الله والبيرة، أريحا والأغوار، والقدس، وبيت لحم، وشمال غزة، ومحافظة غزة، ورفح. أيضاً، كانت النسبة الأعلى لوتيرة استخدام الخدمات البنكية بالهاتف المحمول هي مرة على الأقل في الشهر، وذلك في جميع المحافظات الشمالية والجنوبية.

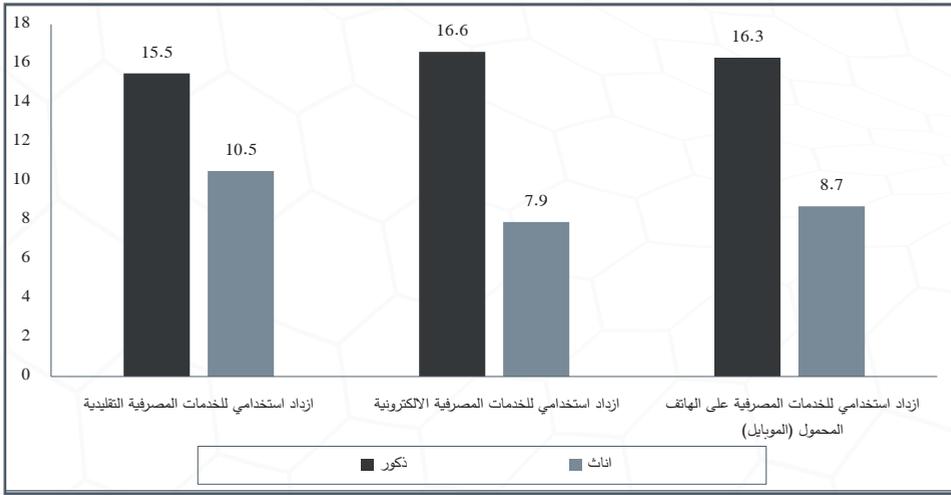
كانت النسبة الأكبر لمن يملك عقد تأجير تمويلي ولا يتم استعماله في محافظة قلقيلية، أما من يملكه ويستخدمه مرة سنوياً على الأقل في أريحا والأغوار، أما من يستعمله مرة على الأقل في الشهر، فكانت في القدس، ومحافظة غزة، في حين في باقي المحافظات كانت نسبة استعماله 0%. أما النسبة الأكبر ممن يمتلك أسهماً وسندات ولا يستعملها، فكانت في كل من جنين، ونابلس، وأريحا والأغوار، والقدس، أما من يملكها ويستعملها مرة سنوياً على الأقل، فكانت في كل من سلفيت، والخليل، وشمال غزة، في حين النسبة الأعلى لمن يملكها ويستعملها مرة على الأقل في الشهر على مستوى المحافظات، فكانت في محافظة بيت لحم. أخيراً، كانت النسبة الأكبر لمن يملك بوليصة تأمين ويستخدمها مرة سنوياً على الأقل في كل من جنين، وطوباس، وطولكرم، في حين من يملكها ويستعملها مرة على الأقل في الشهر، فكانت النسب الأعلى في كل من قلقيلية، وسلفيت، ورام الله والبيرة، ومحافظة غزة، أما من يملكها ولا يستعملها، فكانت النسبة الأكبر في كل من القدس ورفح.

1-1-7 تأثير جائحة كورونا على وتيرة الاستخدام

كان لتأثير جائحة كورونا أثر إيجابي على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية والإلكترونية حسب ما يظهر في الجدول 3-7، وذلك على الرغم من تأثيرات جائحة كورونا السلبية، والقيود على الحركة التي رافقتها على معظم القطاعات الاقتصادية. على مستوى فلسطين، ازداد استخدام الخدمات المصرفية التقليدية بواقع 13%، يليها استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بنسبة 12.5%، والخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة 12.3%.

حسب النوع الاجتماعي، فعلى مستوى الذكور، جاءت الخدمات المصرفية الإلكترونية أولاً بواقع 16.6%، يليها الخدمات المصرفية على الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية التقليدية، بنسبة 16.3%، و15.5% على التوالي. أما على مستوى الإناث، فكانت نسبة الزيادة الأعلى للخدمات المصرفية التقليدية بنسبة 10.5%، يليها استخدام الخدمات المصرفية على الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة 8.7% و7.9% على التوالي (انظر الشكل 3-7).

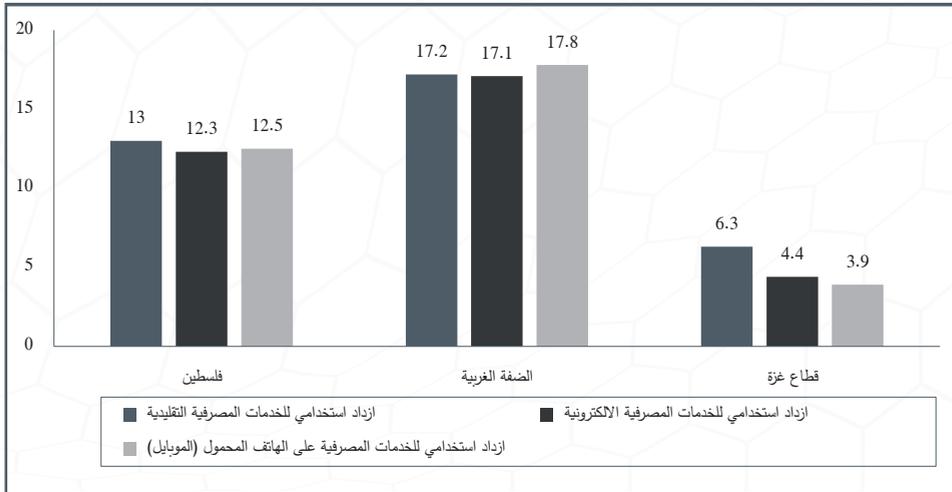
شكل 3-7: نسبة من ازداد استخدامهم للخدمات المصرفية التقليدية أو الخدمات المالية الإلكترونية أو عبر الهاتف المحمول أثناء جائحة كورونا حسب النوع الاجتماعي



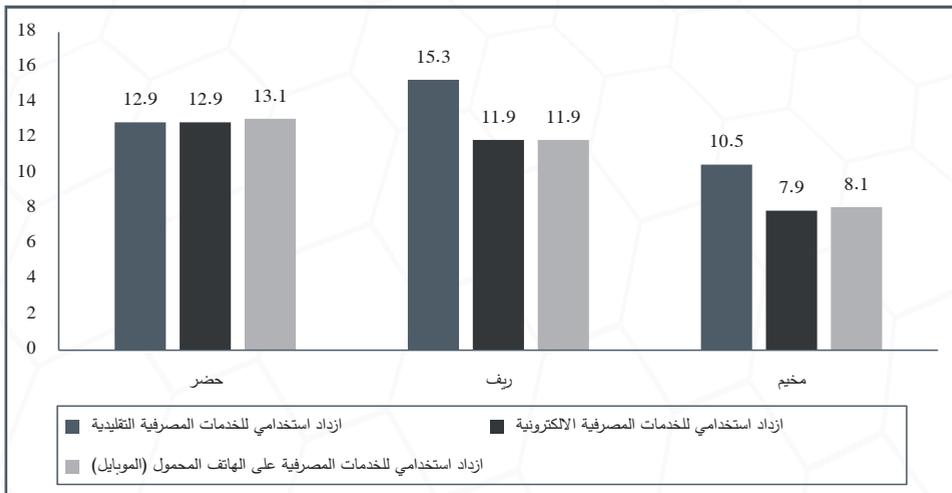
أما حسب المنطقة، فكانت هناك فجوة كبيرة بين كل من الضفة الغربية وقطاع غزة في زيادة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والتقليدية، ففي الضفة الغربية كانت نسب الزيادة متقاربة جداً في استخدام الخدمات المصرفية على الهاتف المحمول، حيث ازداد استخدام الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية بواقع 17.8%، و17.2% و17.1% على التوالي. أما في قطاع غزة، فكانت الزيادة في استخدام الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية على الهاتف المحمول بواقع 6.3%، و4.4%، و3.9% على التوالي (انظر الشكل 4-7).

أخيراً حسب نوع التجمع، نجد أن أثر الجائحة على وتيرة الاستخدام للوسائل المذكورة تختلف نسب زيادتها بين سكان الحضر والريف والمخيمات، فعلى مستوى سكان الحضر، كانت الزيادة الأكبر في نسبة استخدام الخدمات المصرفية على الهاتف المحمول، بواقع 13.1%، يليها زيادة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية التقليدية بنسبة 12.9% لكل منهما.

شكل 4-7: نسبة من ازداد استخدامهم للخدمات المصرفية التقليدية أو الخدمات المالية الإلكترونية أو عبر الهاتف المحمول أثناء جائحة كورونا على مستوى فلسطين والمنطقة



شكل 5-7: نسبة من ازداد استخدامهم للخدمات المصرفية التقليدية أو الخدمات المالية الإلكترونية أو عبر الهاتف المحمول أثناء جائحة كورونا حسب نوع التجمع



في الريف، كانت الزيادة الأكبر في استخدام الخدمات المصرفية التقليدية بنسبة 15.3%، يليها الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية على الهاتف المحمول بنسبة 11.9% لكل منهما، وفي المخيمات، كانت نسبة الزيادة في استخدام الخدمات المصرفية التقليدية بواقع 10.5%،

تليها زيادة استخدام الخدمات المصرفية على الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية الإلكترونية بواقع 8.1%، و7.9% لكل منهما على التوالي. ففي حين يشير هذا ربما إلى انتشار الخدمات المالية التقليدية بشكل كافٍ في الأرياف، فإنه ربما يعود إلى أن قيود الإغلاقات التي رافقت جائحة كورونا، كانت أشد في المدن منها في الأرياف والمخيمات بسبب تحكم الاحتلال الإسرائيلي في المناطق المصنفة (ب) و(ج) حسب اتفاقية أوسلو، ما أعاق قدرة الجهات الحكومية الفلسطينية على تطبيق إجراءات مواجهة الجائحة في هذه المناطق (انظر الشكل 5-7).

2-7 وتيرة استخدام الخدمات المصرفية

تختلف الاحتياجات لاستخدام الحساب البنكي من شخص إلى آخر، وبالتالي يختلف عدد مرات ونوعية استخدامها شهرياً، ويبين الجدول 4-7 معدل المرات التي استخدم فيها المبحوثون الحساب البنكي خلال الشهر السابق لعملية المسح وطرق هذا الاستخدام.

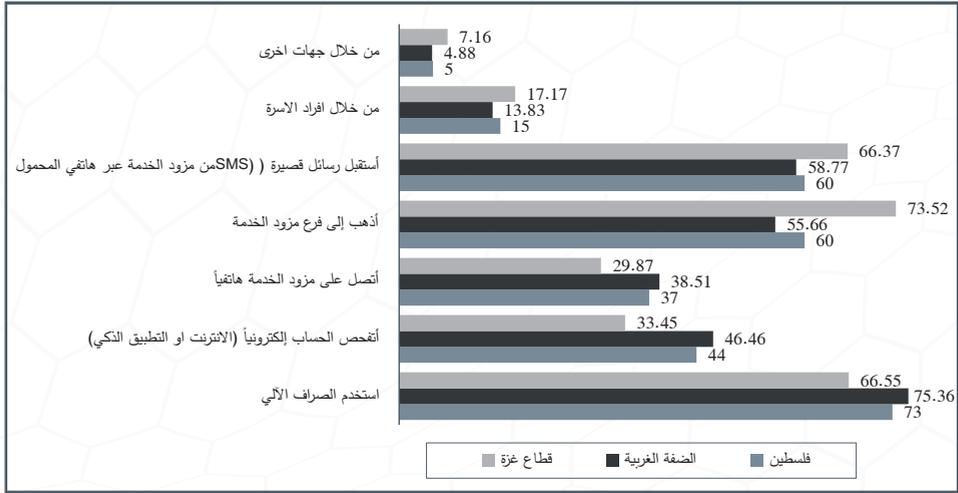
يتبين من النتائج أن من يستخدم الحساب البنكي من 1 إلى 5 مرات شهرياً، يستعمله بشكل رئيسي من أجل السحب النقدي من خلال (ATM) وبنسبة 59.4%، يليه السحب النقدي من الفرع بواقع 45.1%، من ثم الإيداع النقدي في الفرع بنسبة 29%، في حين أن أدنى استخدام كان للحوالات (تحويل من حساب) بنسبة 11.3%. أما من يستخدم الحساب البنكي من 6 إلى 10 مرات شهرياً، فيستخدمه بشكل رئيسي من أجل السحب النقدي من خلال (ATM) بنسبة 3.3%، في حين أن أقل استخدام كان لتغطية مصاريف بطاقة الائتمان وبنسبة 0.3%. في حين من يستخدم الحساب البنكي من 11 إلى 20 مرة شهرياً، سجلت نسبة ضئيلة لمن يستخدم السحب النقدي من خلال (ATM) وبنسبة 0.5%. كما أن النسبة الأكبر (79.6%) من الذين لا يستخدمون الحساب البنكي شهرياً يستعملونه من أجل الحوالات (تحويل من حساب)، تليها تغطية مصاريف بطاقة الائتمان وبنسبة 76.8%، ولتغطية الشيكات بنسبة 72.4%، في حين أن أقل نسبة من عدم الاستخدام كان للسحب النقدي من خلال (ATM) وبنسبة 33.9%.

1-2-7 طريقة فحص الرصيد المفضلة

تختلف الطرق التي يستخدمها الأفراد في فحص أرصدهم لدى البنوك، لذلك توجهنا لهم بسؤال حول طريقة فحص الرصيد المفضلة لديهم، ويعرض الجدول 5-7 الطرق المفضلة حسب نتائج المسح.

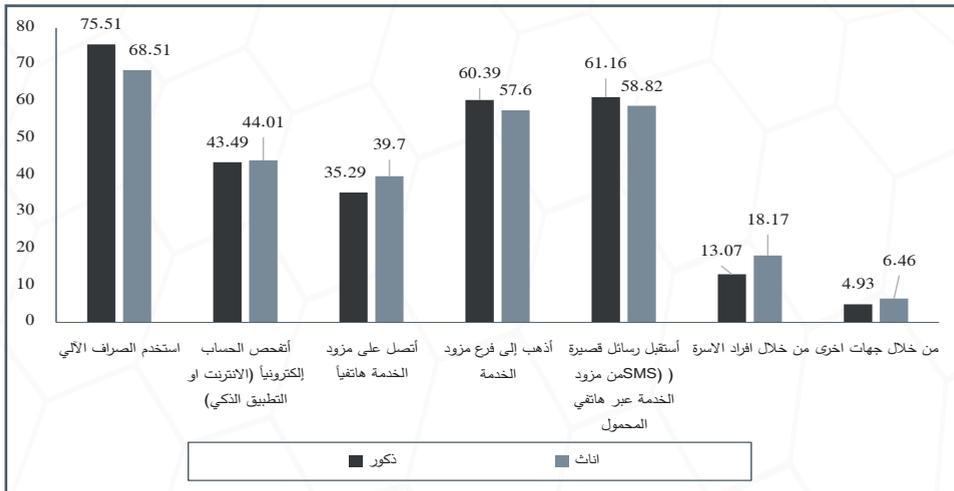
فعلى مستوى فلسطين، كان لاستخدام الصراف الآلي أعلى نسبة تفضيل لفحص الرصيد، حيث بلغت 73%، وتليها الذهاب إلى فرع مزود الخدمة بنسبة 60%، أو استقبال رسالة نصية (SMS) بالنسبة نفسها، أما تفحص الرصيد إلكترونياً، فحصل على 44%، والاتصال على مزود الخدمة 37%، أيضاً هناك نسبة 15% يعتمدون على أحد أفراد الأسرة، و5% يعتمدون على جهة أخرى (انظر الشكل 6-7).

شكل 6-7: نسبة الطرق التي يستخدمها الأفراد لفحص الرصيد لدى البنوك على مستوى فلسطين والمنطقة



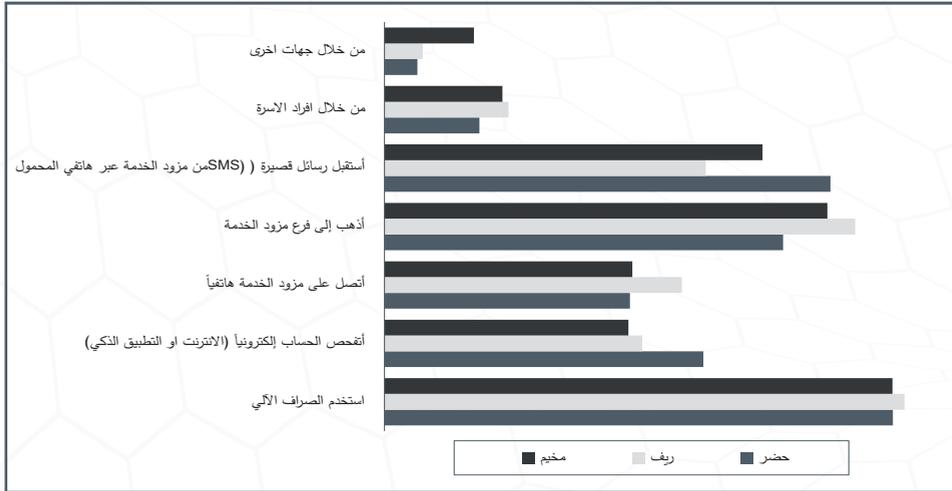
أما حسب النوع الاجتماعي، فقد كانت الفوارق متقاربة باستثناء الاعتماد على أحد أفراد الأسرة، حيث كان للإناث أعلى منه للذكور بنسب 18.17% مقابل 13.07% على التوالي. وحسب المنطقة يظهر الاعتماد على الصراف الآلي وتفحص الرصيد إلكترونياً والاتصال على مزود الخدمة أكثر في الضفة الغربية، بينما النسبة الأكبر في قطاع غزة يفضلون زيارة الفرع، أو استقبال رسائل نصية، أو الاعتماد على أحد أفراد الأسرة أو جهة أخرى (انظر الشكل 7-7).

شكل 7-7: نسبة الطرق التي يستخدمها الأفراد لفحص الرصيد لدى البنوك حسب النوع



حسب التجمع السكاني يفضل ما نسبته 35.09% فقط من سكان المخيمات تفحص الحساب إلكترونياً، مقابل 45.88% من سكان الحضر، كما يعتمد 12.87% من سكان المخيمات على جهات أخرى مقابل 4.74% فقط لسكان الحضر، أما باقي الطرق، فهي متقاربة بين التجمعات المختلفة (انظر الشكل 7-8).

شكل 7-8: نسبة الطرق التي يستخدمها الأفراد لفحص الرصيد لدى البنوك حسب نوع التجمع

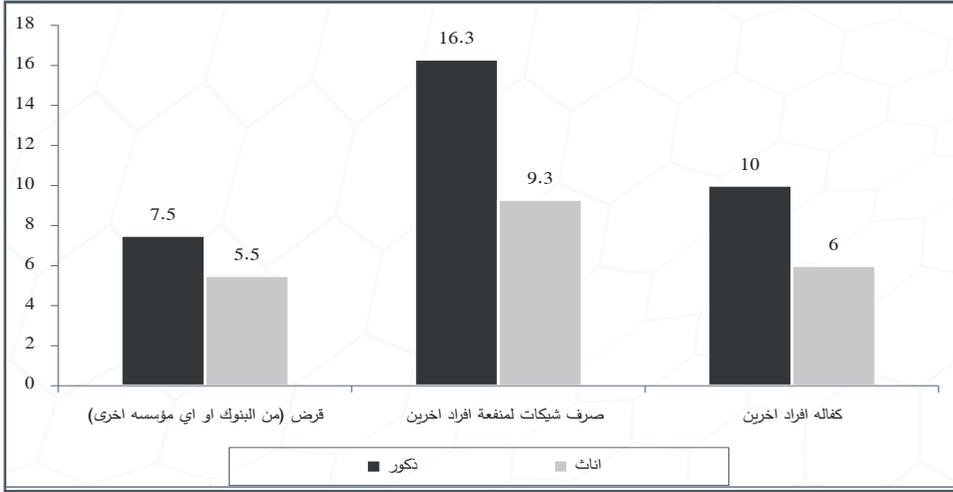


2-2-7 استخدام الحساب البنكي لصالح آخرين

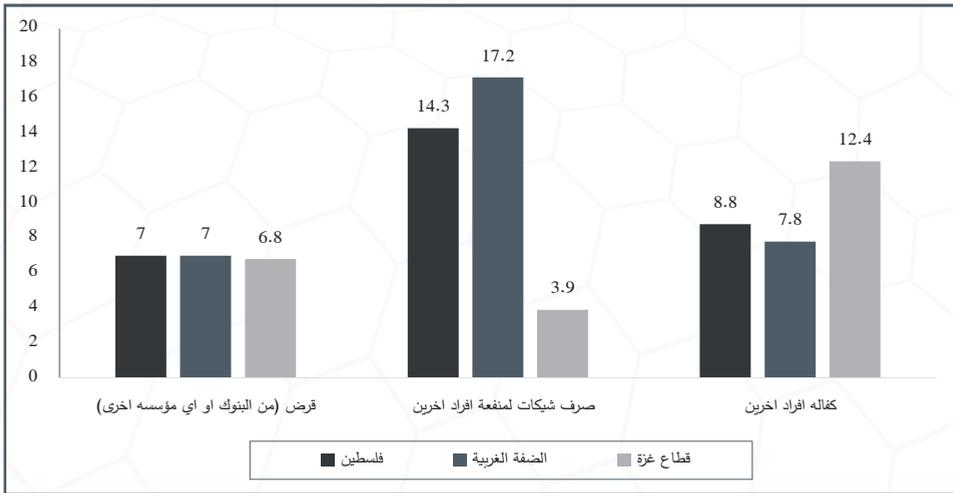
في العديد من الحالات، قد يكون الفرد مشمولاً مالياً ويتعامل مع البنوك بشكل غير مباشر، على سبيل المثال، في حالة استخدام الحساب البنكي لشخص آخر من أفراد الأسرة أو الأقارب غالباً. يوضح الجدول 7-7 تفاصيل ونوع الخدمات المالية المستخدمة لمنفعة أفراد آخرين، حيث إن هذه الخدمات تتمثل بالدرجة الرئيسية في القروض؛ سواء من البنوك أو المؤسسات الأخرى، أو صرف شيكات لمنفعة أفراد آخرين، أو كفالة أفراد آخرين. فعلى مستوى فلسطين، شكل صرف شيكات لمنفعة أفراد آخرين النسبة الأكبر التي بلغت 14.8% (16.3% للذكور، مقابل 9.3% للإناث)، مقابل 8.8% لكفالة أشخاص آخرين (10% للذكور، مقابل 6% للإناث)، وأقلها الحصول على قرض (من البنوك أو مؤسسات أخرى) لمصلحة آخرين حيث بلغت 7% (7.5% للذكور، مقابل 5.5% للإناث) (انظر الشكل 7-9).

أما حسب المنطقة، فعلى مستوى الضفة الغربية، كانت أعلى نسبة لتقديم خدمة إلى الآخرين تتمثل في صرف شيكات لمنفعة أفراد آخرين، وبنسبة بلغت 17.2%، مقابل 3.9% في قطاع غزة، أما كفالة أفراد آخرين فكانت في قطاع غزة أعلى منها في الضفة الغربية، حيث بلغت 12.4%، مقابل ما نسبته 7.8%، بينما الحصول على قرض (من البنوك أو مؤسسات أخرى) كانت النسبة في الضفة الغربية 7%، بينما في قطاع غزة 6.8% (انظر الشكل 7-10).

شكل 7-9: نسبة من حصل على خدمات مالية لمنفعة أفراد آخرين حسب النوع

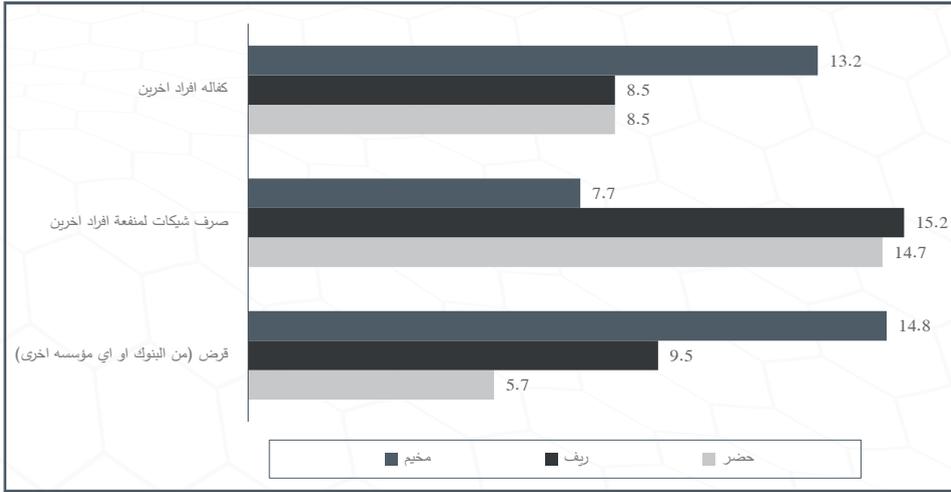


شكل 7-10: نسبة من حصل على خدمات مالية لمنفعة أفراد آخرين على مستوى فلسطين والمنطقة



أما حسب نوع التجمع، فإن صرف الشيكات لمنفعة أفراد آخرين كان له أعلى نسبة لكل من سكان الحضر والريف بلغت 14.7% و15.2% لكل منهما على التوالي، بينما بلغت للمخيمات 7.7%، في حين كانت أعلى نسبة لسكان المخيمات للحصول على قرض لمصلحة آخرين حيث بلغت 14.8%، مقابل 5.7% لسكان الحضر و9.5% لسكان الريف. أما كفالة أفراد آخرين فبلغت أعلاها لدى سكان المخيمات بنحو 13.2% مقابل ما نسبته 8.5% لكل من سكان الحضر والقرى. من الملاحظ أن كفالة أفراد آخرين أعلى منها في قطاع غزة والمخيمات (انظر الشكل 7-11).

شكل 7-11: نسبة من حصل على خدمات مالية لمنفعة أفراد آخرين حسب نوع التجمع

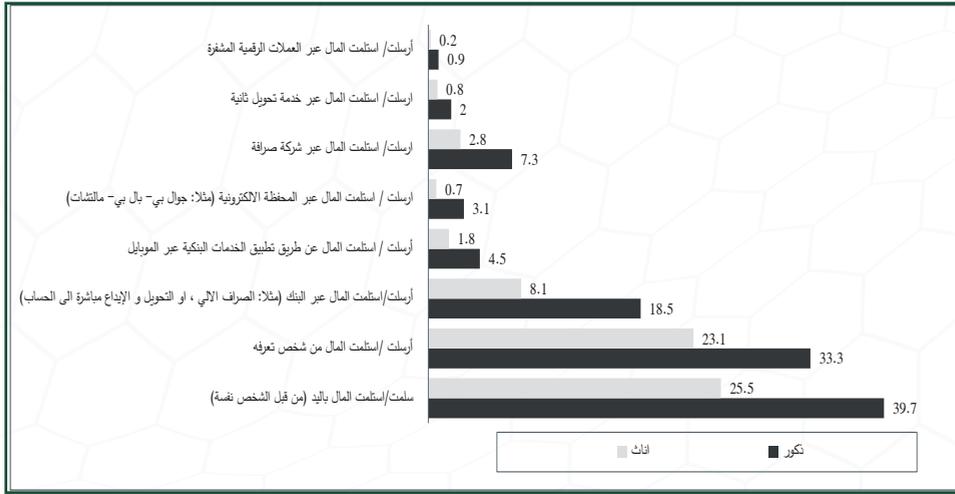


3-2-7 إرسال الحوالات واستقبالها

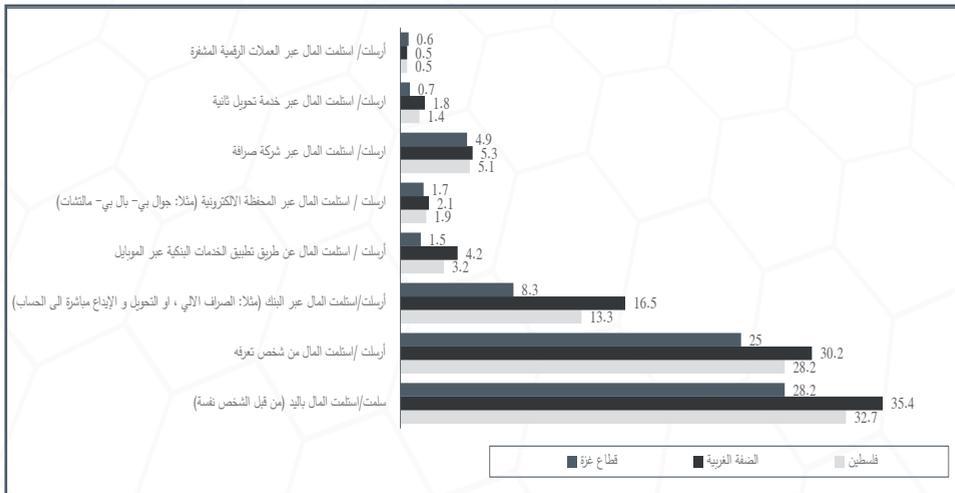
يبين الجدول 7-8 التوزيع النسبي لوسائل تحويل الأموال بين الأفراد في فلسطين، حيث يعتبر إرسال المال أو استقباله باليد (من قبل الشخص نفسه) الوسيلة الأكثر استخداماً بنسبة 32.7% (39.7% للذكور، مقابل 25.5% للإناث)، يليها إرسال أو استقبال من شخص معروف بنسبة 28.2% (33.3% للذكور، مقابل 23.1% للإناث)، ومن ثم إرسال أو استقبال المال عبر البنك (مثلاً: الصراف الآلي، أو التحويل والإيداع مباشرة إلى الحساب) بنسبته 13.3% (18.5% للذكور، مقابل 8.1% للإناث)، بينما كانت الوسيلة الأقل استخداماً هي العملات الرقمية المشفرة وبنسبة بلغت 0.5% (0.9% للذكور، مقابل 0.2% للإناث) (انظر الشكل 7-12).

لا تختلف وسائل تحويل الأموال بين كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، على الرغم من أن النسبة أعلى منها في الضفة الغربية مقارنة بقطاع غزة. فنسبة إرسال أو استقبال المال باليد (من قبل الشخص نفسه) بلغت 35.4% و 28.2% في الضفة الغربية وقطاع غزة على التوالي، ومن خلال شخص معروف كانت 30.2% و 25% في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، على التوالي، بينما بلغت نسبة إرسال أو استقبال المال عبر البنك (مثلاً: الصراف الآلي، أو التحويل والإيداع مباشرة إلى الحساب) 16.5% في الضفة الغربية، و 8.3% في قطاع غزة، ونسبة استخدام العملات الرقمية المشفرة 0.5% في الضفة الغربية و 0.6% لقطاع غزة (انظر الشكل 7-13).

شكل 7-12: التوزيع النسبي لطرق إرسال/استقبال أموال من داخل فلسطين حسب النوع الاجتماعي



شكل 7-13: التوزيع النسبي لطرق إرسال/استقبال أموال من داخل فلسطين على مستوى فلسطين والمنطقة



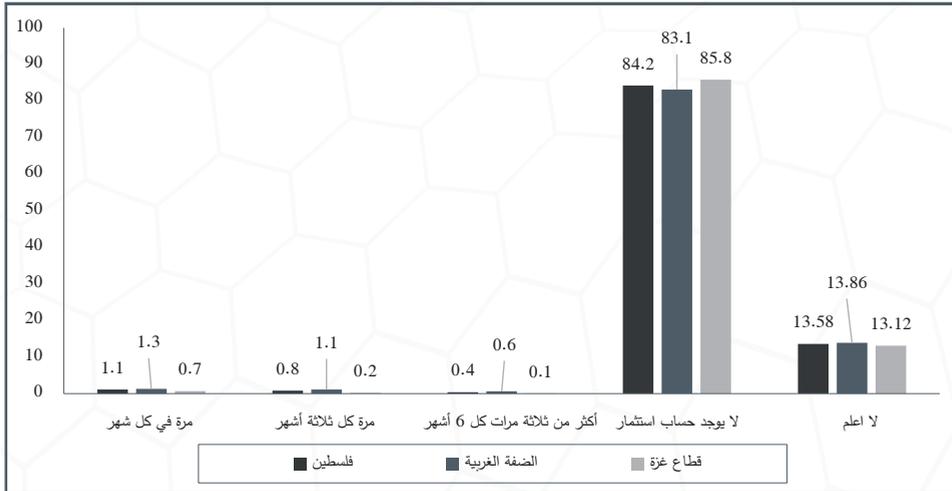
أما حسب المحافظة، فيبين الجدول 7-9 أن نسبة إرسال المال أو استقباله باليد (من قبل الشخص نفسه) في الضفة الغربية كانت الأعلى في محافظة نابلس بواقع 46.6%، وأقلها في محافظة أريحا والأغوار بواقع 17.7%، وفي قطاع غزة كانت محافظة غزة الأعلى بواقع 35.5%، ومحافظة

دير البلح الأقل بواقع 16.1%. بينما نسبة إرسال المال أو استقباله من قبل شخص تعرفه، فقد حلت محافظة القدس أولاً في الضفة الغربية بواقع 36.9%، مقابل 10.9% في محافظة أريحا والأغوار وهي النسبة الأقل، وفي محافظات قطاع غزة كانت النسبة الأعلى لمحافظة رفح بنسبة 38.4%، مقابل 11.1% في محافظة دير البلح كأقل محافظة. أما إرسال المال أو استقباله عبر البنك (مثلاً: الصراف الآلي، أو التحويل والإيداع مباشرة إلى الحساب) فسجلت محافظة الخليل أعلى نسبة بواقع 21.1%، بينما كانت أقل نسبة من نصيب محافظة طولكرم، وبنسبة 9%، في حين بلغت 10% في محافظة غزة، مقابل ما نسبته 5.9% في محافظة خانينوس.

3-7 وتيرة التداول في الأوراق المالية

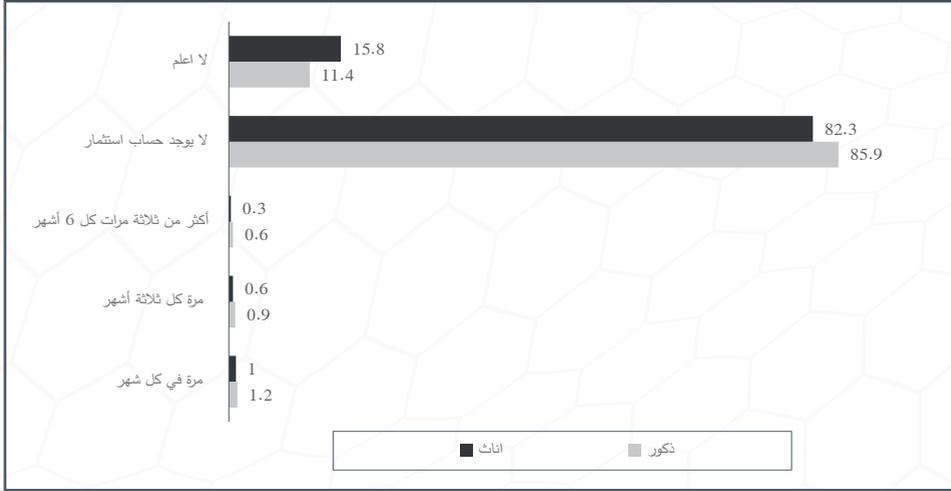
يعتبر تداول الأوراق المالية منخفضاً على مستوى فلسطين، حيث لم تزد النسبة على 2.3% من مجموع الأفراد 18 سنة فأعلى، وتوزعت وتيرة التداول بين مرة واحدة في الشهر بنسبة 1.1%، مرة كل ثلاثة أشهر بنسبة 0.85%، أو ثلاث مرات كل ستة أشهر بنسبة 0.4%، كما يعرض الجدول 7-10. كما نجد أن الغالبية العظمى (84.2%) من الأفراد 18 سنة فأكثر لا يوجد لديهم حساب استثمار، و13.58% لا يعلمون ما هو حساب الاستثمار (انظر الشكل 7-14).

شكل 7-14: نسبة عدد مرات التداول للأوراق المالية على مستوى فلسطين والمنطقة



لم تختلف كثيراً وتيرة استخدام الأوراق المالية حسب النوع الاجتماعي، حيث من لا يوجد لديهم حساب استثمار من الذكور بلغت نسبتهم 85.9%، مقابل ما نسبته 82.3% لدى الإناث، أما من يتداول مرة واحدة في الشهر، فبلغت نسبتهم 1.2% و1% لكل من الذكور والإناث على التوالي، ومن يتداول مرة كل ثلاثة أشهر 0.9% من الذكور، مقابل 0.6% من الإناث، في حين من يتداول أكثر من ثلاث مرات كل 6 أشهر، بلغت 0.6% الذكور، و0.3% للإناث (انظر الشكل 7-15).

شكل 7-15: نسبة عدد مرات التداول للأوراق المالية حسب النوع



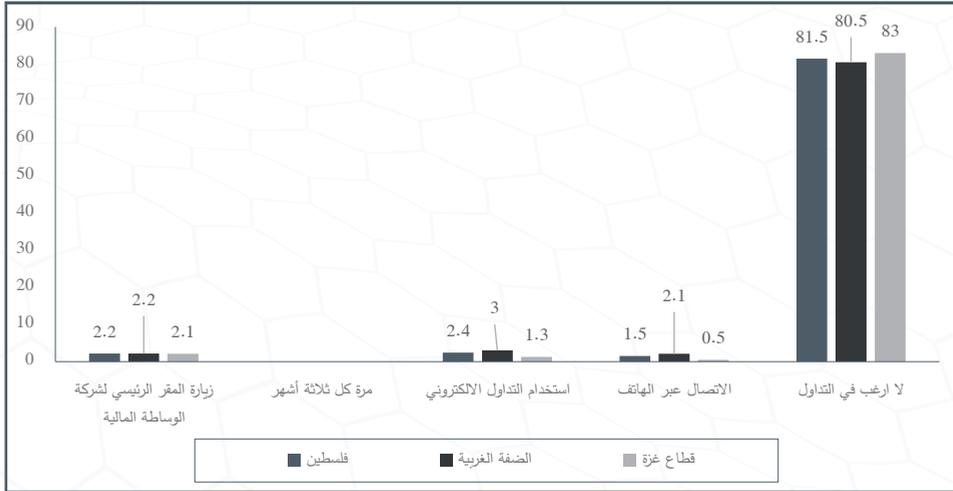
وحسب المنطقة، بلغت نسبة من لا يوجد لديهم حساب استثمار في الضفة الغربية 83.1%، مقابل ما نسبته 85.8% في قطاع غزة، وبما يتعلق بمرات التداول، بلغت نسبة من يتداول مرة في كل شهر 1.3% في الضفة الغربية، مقابل 0.7% في قطاع غزة، بينما من يتداول مرة كل ثلاثة أشهر فبلغت نسبتهم 1.1% في الضفة الغربية، و0.2% في قطاع غزة (انظر الشكل السابق 7-14). كما يعرض الجدول 7-11 وتيرة التداول على مستوى المحافظات، حيث يبين أن أعلى وتيرة تداول هي في محافظة الخليل (3.2% من الأفراد البالغين يتداولون الأوراق المالية مرة في الشهر على الأقل).

3-7-1 الطريقة المفضلة لتداول الأوراق المالية

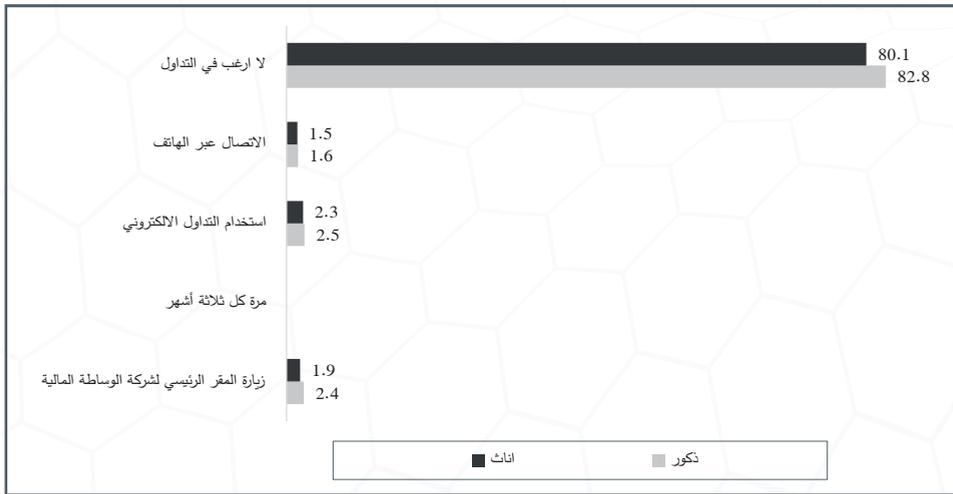
يوضح الجدول 7-12 نتائج المسح الميداني للطريقة التي يفضلها المواطنون لتداول الأوراق المالية، فعلى مستوى فلسطين، كانت غالبية المواطنين الذين يتداولون الأوراق المالية يستخدمون التداول الإلكتروني، حيث بلغت نسبتهم 2.4%، و2.2% يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة، و1.5% يفضلون الاتصال عبر الهاتف، في حين أن 81.5% من المواطنين لا يرغبون في التداول (انظر الشكل 7-16).

ولا توجد فروق كبيرة حسب النوع، فنسبة من لا يرغب في التداول من الذكور بلغت نسبتهم 82.8% مقابل 80.1% من الإناث، في حين من يتعاملون بها النسبة الأكبر تفضل التداول الإلكتروني، حيث بلغت نسبتهم 2.5% من الذكور، ولدى الإناث بلغت 2.3% (انظر الشكل 7-17).

شكل 7-16: نسبة الطريقة المفضلة لتداول الأوراق المالية على مستوى فلسطين والمنطقة

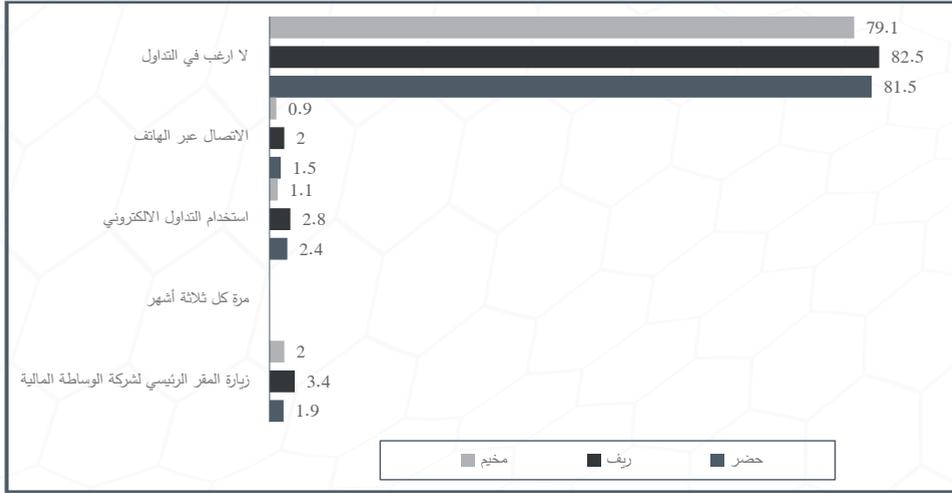


شكل 7-17: الطريقة المفضلة لتداول الأوراق المالية حسب النوع



أما حسب المنطقة، فالنسب متقاربة أيضاً، فنسبة من لا يرغب في التداول من الضفة الغربية بلغت 80.5% مقابل 83% في قطاع غزة، في حين من يتعاملون بها، النسبة الأكبر تفضل التداول الإلكتروني في الضفة الغربية، حيث بلغت نسبتهم 3%، وفي قطاع غزة بلغت 1.3%، ومن يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية مرة كل ثلاثة أشهر كانت نسبتهم متقاربة بحوالي 2.2% في الضفة الغربية، و2.1% في غزة (انظر الشكل السابق 7-16). أخيراً حسب نوع التجمع السكاني، فإن النسبة الأكبر للمتداولين من سكان الحضر تفضل استخدام التداول الإلكتروني بمعدل 2.4%، في حين أن سكان الريف والمخيمات يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية مرة كل ثلاثة أشهر، حيث بلغت نسبتهم 3.4% و2% لسكان الريف والمخيمات على التوالي (انظر الشكل 7-18).

شكل 7-18: نسبة الطريقة المفضلة لتداول الأوراق المالية حسب نوع التجمع



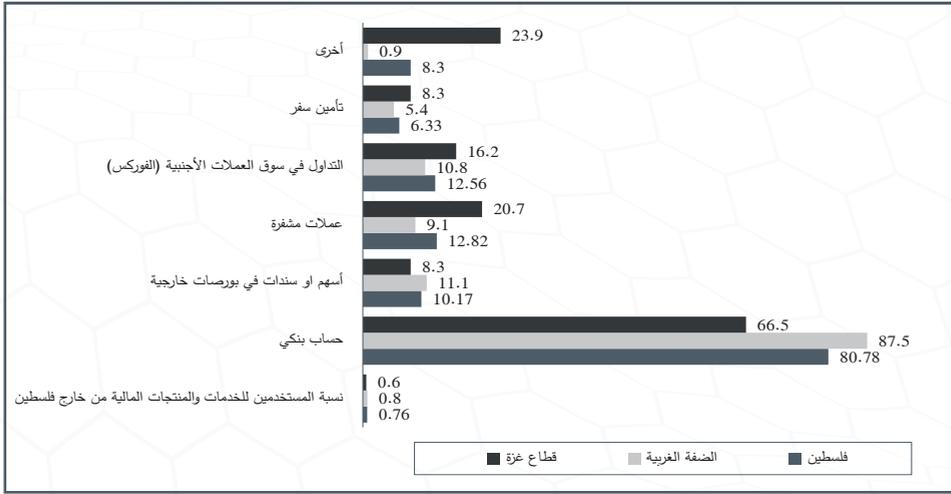
على مستوى المحافظة

يبين الجدول 7-13 نتائج المسح الميداني للطريقة التي يفضلها المواطنون لتداول الأوراق المالية على مستوى المحافظات، حيث إن نسبة من لا يرغب في التداول بلغت 98.9% في محافظة قلقيلية، مقابل 96.2% في محافظة رفح، ومن يتعاملون بالأوراق المالية، النسبة الأكبر تفضل التداول الإلكتروني، حيث بلغت نسبتهم 9% في محافظة بيت لحم، وفي محافظة شمال غزة بلغت 2%. أما زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة، فأعلى نسبة كانت في محافظة أريحا والأغوار بنحو 5.9%، وفي محافظة خانيونس 6.6%.

4-7 استخدام خدمات ومنتجات مالية خارج فلسطين

في انفتاح الأسواق المالية عالمياً، لم يعد يقتصر استخدام الخدمات المالية على النطاق المحلي، حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمات من خارج الدولة، إلا أن توفر الخدمات المالية داخل فلسطين والظروف السياسية والاقتصادية الناتجة عن الاحتلال الإسرائيلي، أثرت على نسب استخدام الخدمات المالية الأجنبية داخل فلسطين. تشير الأرقام في الجدول 7-14 إلى أن أقل من 1% (0.76%) فقط من الأفراد 18 سنة فأكثر يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية من خارج فلسطين، وكانت النسبة الأكبر من هذا الاستخدام هو استخدام الحسابات البنكية التي بلغت حوالي 81%، وذلك من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين. ونلاحظ، أيضاً، أن هناك ما نسبته 12.82% ممن يستخدمون العملات المشفرة، وذلك من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين، وهي نسبة قريبة جداً من التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس) التي بلغت 12.56%، وما نسبته 10.17% يتداولون أسهم أو سندات في بورصات خارجية (انظر الشكل 7-19).

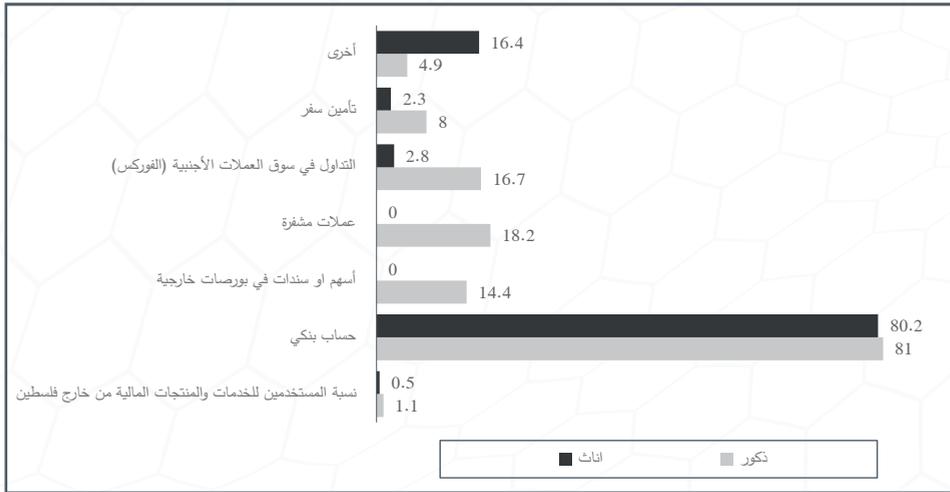
شكل 7-19: نسبة استخدام الخدمات والمنتجات المالية من خارج فلسطين حسب المنطقة ومستوى فلسطين



لم تختلف كثيراً نسب استخدام الخدمات المالية من خارج فلسطين حسب النوع الاجتماعي، حيث إن نسبة من يستخدمها من الذكور بلغت 1.1% مقابل 0.5% لدى الإناث، أما الخدمات الأكثر استخداماً فكان الحساب البنكي وبنسبة متقاربة 81% للذكور، و82.2% للإناث، وذلك من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين. وعلى الرغم من ارتفاع نسبة استخدام الإناث للحساب البنكي، فإنه لا يوجد أي استخدام لهن لكل من العملات المشفرة وتداول أسهم أو سندات في بورصات خارجية، بينما بلغت نسبة استخدام الذكور للعملات المشفرة 18.2%، وتداول أسهم أو سندات في بورصات خارجية بنسبة 14.4%، وذلك من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين، أما التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس) فقد بلغت نسبته 16.7% للذكور، مقابل نسبة ضئيلة نسبياً للإناث، حيث بلغت 2.8% فقط، ويعرض الجدول 7-14 هذه النتائج (انظر الشكل 7-20).

توزيع استخدام الخدمات والمنتجات المالية من خارج فلسطين في الجدول 7-14 على مستوى المنطقة، يظهر أن نسبة استخدامها في الضفة الغربية بلغت 0.8%، وما نسبته 0.6% في قطاع غزة. الخدمة الأكثر استخداماً على مستوى المنطقة، كما أشرنا سابقاً، كانت للحساب البنكي (81% من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين)، بواقع 87.5% في الضفة الغربية، و66.5% في قطاع غزة. أما العملات المشفرة، فتبين أن استخدامها في قطاع غزة (20.7% من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين) كان تقريباً ضعف استخدامها في الضفة الغربية (9.1% من إجمالي المستخدمين للخدمات المالية خارج فلسطين)، وكذلك التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس) كان أعلى في قطاع غزة بنسبة 16.2%، مقابل 10.8% في الضفة الغربية، أما تداول أسهم أو سندات في بورصات خارجية كان في الضفة الغربية 11.1%، مقابل 8.3% في قطاع غزة (انظر الشكل السابق 7-19).

شكل 7-20: نسبة استخدام الخدمات والمنتجات المالية المستخدمة من خارج فلسطين حسب النوع



5-7 الخدمات المالية الرقمية المفضلة حال تواجدها

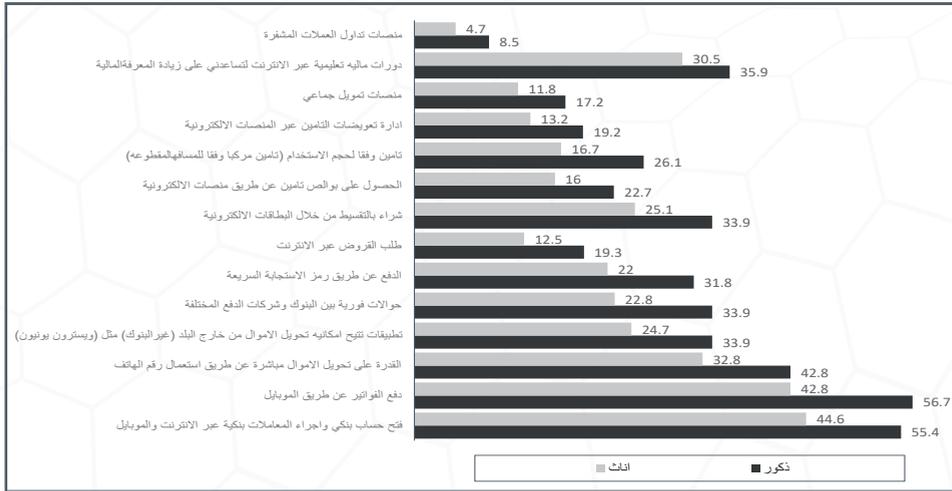
مع زيادة التطور التكنولوجي، وزيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية، وبخاصة بعد جائحة كورونا، كان للقطاع المالي نصيب من زيادة استخدام هذه التكنولوجيا، ويبين الجدول 7-15 تفضيلات استخدام الخدمات المالية الرقمية حال توافرها. فعلى مستوى فلسطين، نلاحظ أن فتح حساب بنكي وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول كان له التفضيل الأعلى، وبنسبة بلغت 50.1%، ومن ثم دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول بنسبة 49.9%، يلي ذلك القدرة على تحويل الأموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف، بنسبة بلغت 37.8%، في حين أن أقل استخدام كان لمنصات تداول العملات المشفرة بنسبة 6.6% (انظر الشكل 7-21).

حسب النوع الاجتماعي، نلاحظ وجود فجوة في تفضيل استخدام الخدمات المالية الرقمية بين النوعين، وبنسب تفضيل أعلى لدى الذكور في جميع الخدمات. أعلى نسبة لدى الذكور كانت دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول بواقع 56.7%، بينما أعلى نسبة لدى الإناث كانت لخدمة فتح حساب بنكي وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول بنسبة 44.6%. أما القدرة على تحويل الأموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف، فكانت لصالح الذكور بواقع 42.8%، مقابل 32.8% للإناث، وأقل تفضيل كان لمنصات تداول العملات المشفرة بنسب بلغت 8.5%، و4.7% لكل من الذكور والإناث على التوالي (انظر الشكل 7-22).

شكل 7-21: الخدمات المالية الرقمية المفضل استخدامها في حال توافرها على مستوى فلسطين وحسب المنطقة

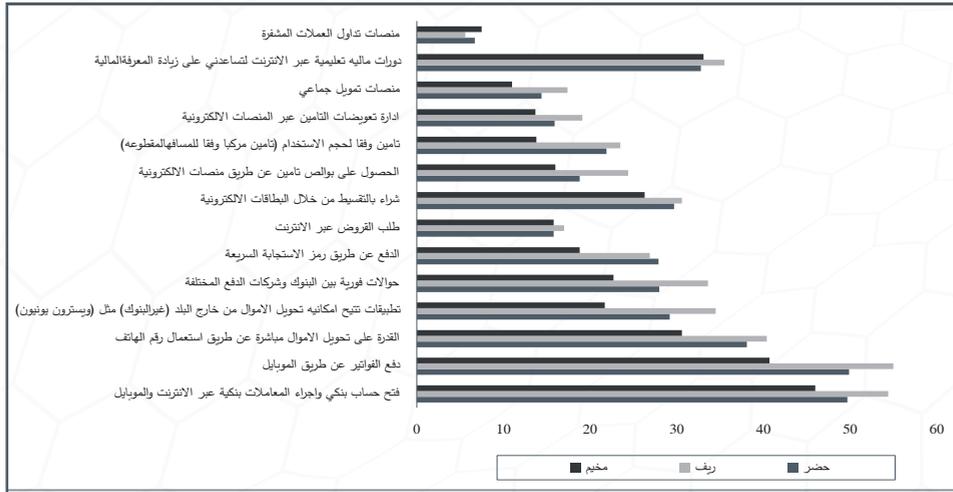


شكل 7-22: الخدمات المالية الرقمية المفضل استخدامها في حال توافرها حسب النوع



حسب المنطقة الجغرافية، نجد أن نسب التفضيل أعلى في الضفة الغربية عنها في قطاع غزة، والنسبة الأعلى كانت لفتح حساب بنكي وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول بما نسبته 54.1% و 43.7% في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة على التوالي. أما دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول، فكانت بواقع 57% في الضفة الغربية، مقابل 38.2% في قطاع غزة، في حين أن القدرة على تحويل الأموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف، فكانت بواقع 43.9% في الضفة الغربية، مقابل 28% في قطاع غزة. أيضاً، كانت نسب تفضيل استخدام منصات تداول العملات المشفرة أعلى منه في الضفة الغربية (7.3%)، مقارنة بقطاع غزة (5.5%) (انظر الشكل السابق 7-21).

جدول 7-23: الخدمات المالية الرقمية المفضل استخدامها في حال توافرها حسب نوع التجمع



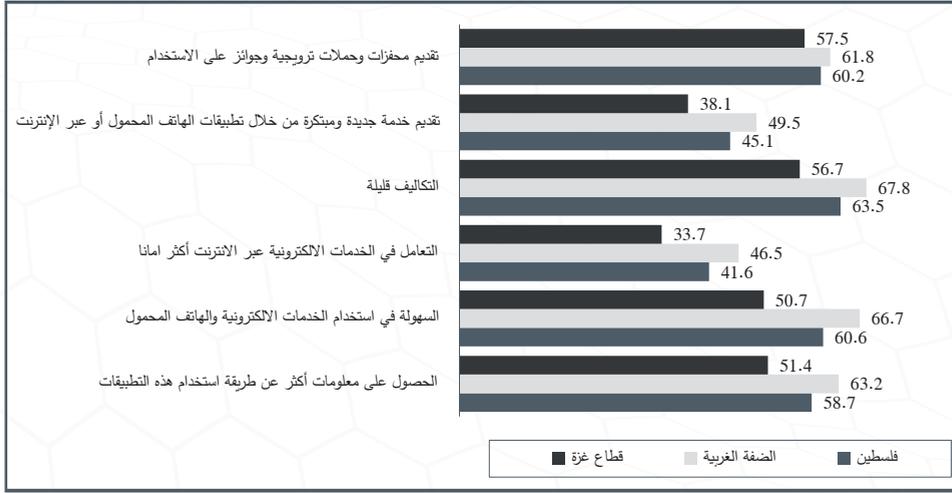
أخيراً، حسب التجمع السكاني، كانت أعلى نسبة تفضيل خدمة دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول لسكان الريف (55%) مقارنة بالحضر (49.4%)، والمخيمات (40.7%). يلي ذلك فتح حساب بنكي وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، حيث كانت كذلك أعلى نسبة لسكان الريف، وبفارق 4.7 نقطة مئوية عن الحضر، و8.4 نقطة مئوية عن المخيمات. ربما يعود ذلك لبعد سكان الريف نسبياً عن المدن، لذلك يفضلون استخدام الخدمات الرقمية لتوفير الوقت والجهد والتكلفة (انظر الشكل 7-23).

1-5-7 العوامل التي تحفز على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

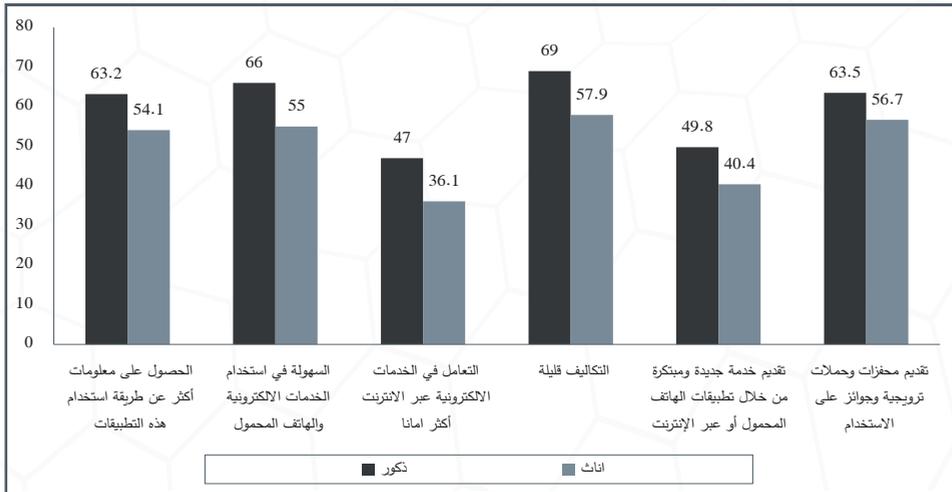
يوضح الجدول 7-16 العوامل التي يمكن أن تحفز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى الأفراد. تعتبر التكلفة المنخفضة المحفز الأكبر بنسبة 63.5%، في حين أن السهولة في استخدام الخدمات الإلكترونية والهاتف المحمول احتلت المركز الثاني بنسبة 60.6%، يلي ذلك تقديم محفزات وحملات ترويجية وجوائز على الاستخدام من قبل المؤسسات المالية بنسبة 60.2%. أما الحصول على معلومات عن طريق هذه التطبيقات، يعتبر، أيضاً، من المحفزات المهمة بنسبة 58.7%، في حين توفير الأمان كان له أقل نسبة من بين المحفزات الأخرى بواقع 41.6% (انظر الشكل 7-24).

حسب النوع الاجتماعي، كانت تأثير المحفزات على الذكور أعلى منه للإناث، فانخفاض التكاليف كان له الأثر الأعلى بين الذكور بواقع 69%، مقابل 57.9% للإناث، والسهولة في استخدام الخدمات الإلكترونية والهاتف المحمول بلغت نسبتها 66% لدى الذكور مقابل 55% لدى الإناث، وكذلك تقديم محفزات وحملات ترويجية وجوائز على الاستخدام كان أعلى لدى الذكور بواقع 63.5%، مقابل 56.7% من الإناث (انظر الشكل 7-25).

شكل 7-24: العوامل التي تحفز على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لمن لا يستخدمها على مستوى فلسطين والمنطقة



شكل 7-25: العوامل التي تحفز على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لمن لا يستخدمها حسب النوع



كذلك الحال بالنسبة للمقارنة ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث جاء انخفاض التكاليف أولاً بواقع 67.8% في الضفة الغربية، مقابل 56.7% في قطاع غزة، ولعل ذلك يعود إلى قرب المسافات الجغرافية بين أماكن السكن في قطاع غزة مع المؤسسات المالية، وبالتالي انخفاض تكلفة زيارتها. أما السهولة في استخدام الخدمات الإلكترونية والهاتف المحمول، فكانت الفجوة أكبر بواقع 66.7% في الضفة الغربية، مقابل 50.7% في قطاع غزة، فيما تقاربت النسبة بين الضفة الغربية

(61.8%)، وقطاع غزة (57.5%) حين الإشارة إلى دور المحفزات والحملات الترويجية والجوائز في تحفيزهم على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (انظر الشكل السابق 7-24).

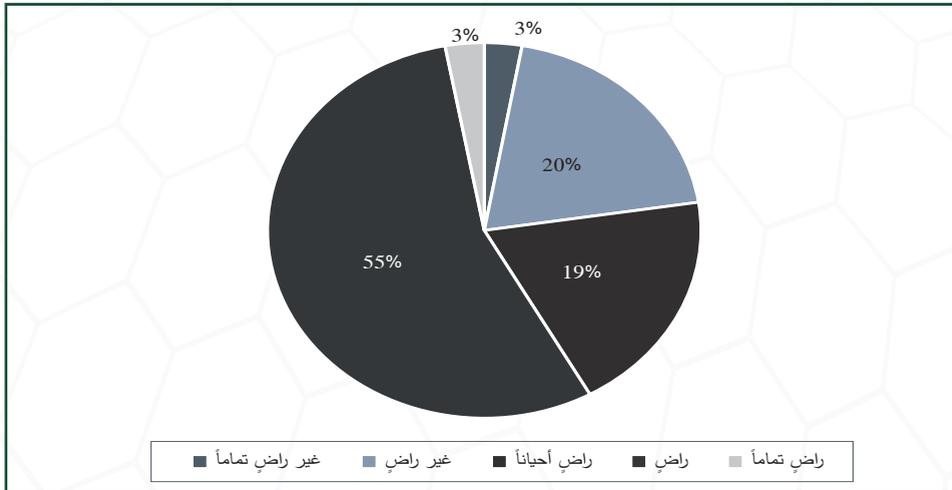
يبين الجدول 7-17 نتائج التحليل حسب المحافظات، ويمكن أن نلاحظ وجود بعض الاختلافات بين الحوافز المختلفة، فإذا نظرنا إلى عامل انخفاض التكاليف، نجد أنه كان له النسبة الأعلى في محافظة القدس بواقع 79.9% مقارنة بـ40% لمحافظة أريحا والأغوار، كذلك الحال بالنسبة إلى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية والهاتف المحمول، فكان لمحافظة القدس النصيب الأكبر بنسبة 78.5%، مقارنة بـ40.9% لمحافظة أريحا والأغوار.

6-7 رضا الأفراد (18 سنة فأكثر) عن الخدمات والمنتجات المالية

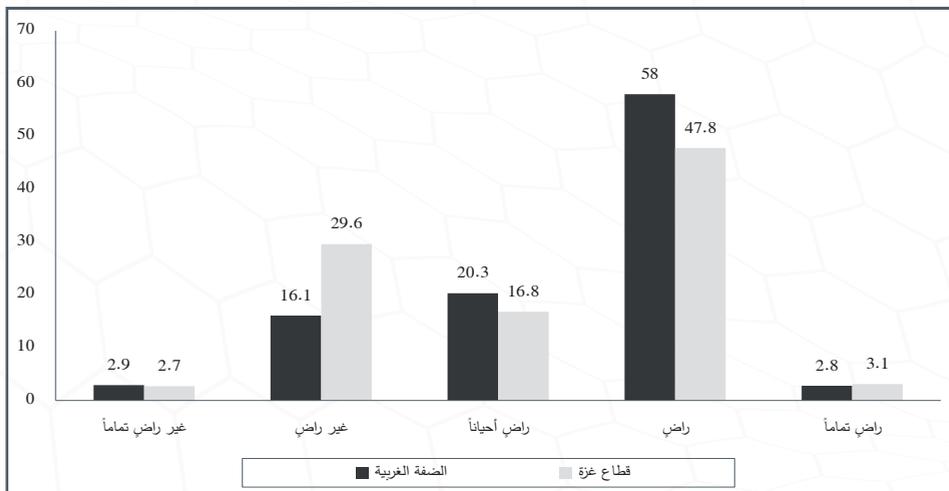
1-6-7 الخدمات والمنتجات المالية المصرفية

أظهرت نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية راضون عن هذه الخدمات، بنسبة 58.1%، مقابل 22.6% من عدم الرضا، و19.3% من الرضا أحياناً (انظر شكل 7-26).

شكل 7-26: التوزيع النسبي لمدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية عن هذه الخدمات (بنوك، مؤسسات إقراض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الإلكتروني)



شكل 7-27: نسبة مدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر)
الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية عن هذه الخدمات
(بنوك، مؤسسات إقراض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الإلكتروني)، حسب المنطقة

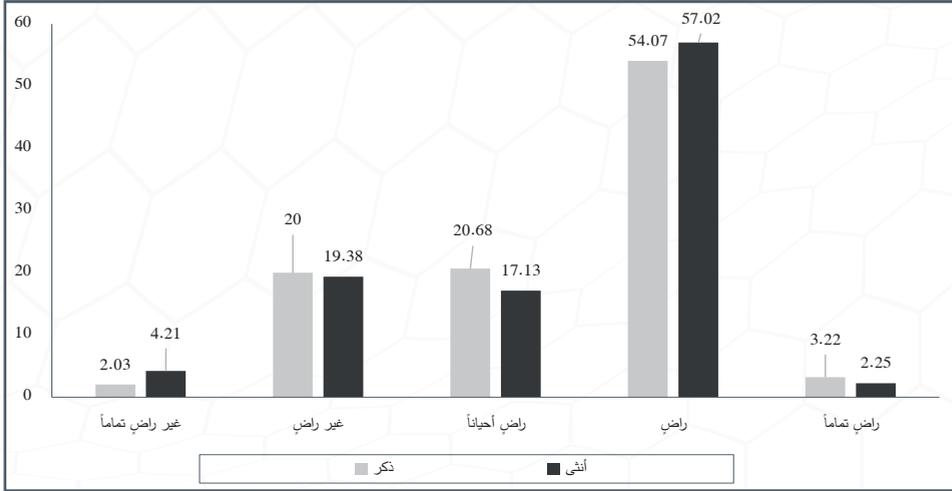


يلاحظ من الجدول 7-18، تفاوت النتائج ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث مدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر) عن خدمات المؤسسات المالية المصرفية، حيث تفوقت نسبة رضا أفراد الضفة الغربية عن نسب رضا الأفراد في قطاع غزة (60.8% في الضفة الغربية، 50.9% في قطاع غزة)، في حين يميل أفراد عينة قطاع غزة إلى عدم الرضا عن الخدمات بشكل أكبر من أفراد الضفة الغربية (32.3% في غزة، 19% في الضفة الغربية) (انظر الشكل 7-27).

تظهر النتائج، أيضاً، (كما في الشكل 7-28) أن كلا النوعين لديهما نسب رضا متقاربة عن الخدمات والمنتجات المالية المصرفية، حيث إن النسبة الأعلى من الذكور والإناث قد أفادوا برضاهم عن خدمات المؤسسات المصرفية (57.29% من الذكور، 59.27% من الإناث)، مقابل نسبة أقل من عدم الرضا (22.03% من الذكور، 23.59% من الإناث) (انظر جدول 7-18).

على صعيد محافظات الضفة الغربية، يلاحظ أن الأفراد (18 سنة فأكثر) في أغلب محافظات الضفة الغربية يميلون إلى الرضا عن خدمات المؤسسات المصرفية، فيما عدا أفراد محافظة أريحا والأغوار، بحيث يميلون لعدم الرضا ممثلة النسبة الأعلى بين المحافظات (62.7%)، إضافة إلى تراوح النسب ما بين الرضا وعدمه في محافظتي سلفيت وقلقيلية بنسب متقاربة (انظر الجدول 7-19). أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فتتفاوت النسب ما بين الرضا وعدمه في أغلب المحافظات مع ميلها إلى الرضا عن خدمات المؤسسات المالية المصرفية بنسب أعلى (انظر الجدول 7-20).

شكل 7-28: نسبة مدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر)
الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية عن هذه الخدمات
(بنوك، مؤسسات إقراض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الإلكتروني)، حسب النوع



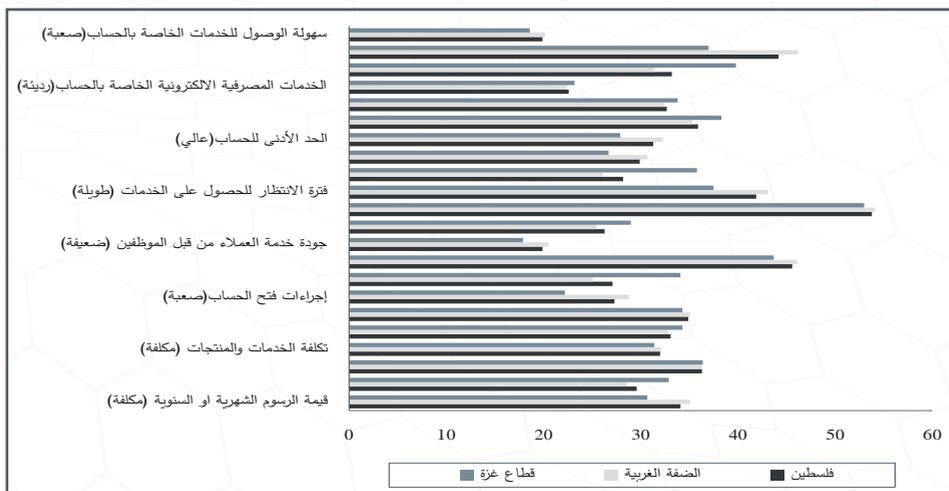
2-6-7 تقييم العملاء لخصائص الحساب المصرفي

من الخصائص المهمة لتحقيق الشمول المالي، نوعية الخدمة المقدمة. وقيم المستخدم أو العميل نوعية الخدمة بناء على مؤشرات عدة تتعلق بتكلفة الخدمة وجودتها، وقد شمل المسح مجموعة من هذه المؤشرات حول خصائص الحساب المصرفي لتقييم نوعية هذه الخدمة. ويعرض الجدول 7-21 نتائج هذا التقييم على مستوى فلسطين، وحسب النوع، والمنطقة، والتجمع.

كان تقييم الأفراد لبعض الخصائص إيجابياً إلى حد ما، حيث يرى ما نسبته 45.6% أن هناك سهولة في إجراءات فتح الحساب، مقابل 27.3% يرونها صعبة. ويرى 44.2% أن الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب كانت جيدة، مقابل 22.6% يرونها ضعيفة، ويرى 50.5% أن الوصول إلى الخدمات الخاصة بالحساب سهل مقابل 19.9% يرونه صعباً، و53.8% يرون أن جودة خدمة العملاء جيدة، مقابل 19.9% يرونها ضعيفة.

في المقابل هناك خصائص كان تقييم العملاء الإيجابي والسلبي لها متقارباً بشكل كبير؛ مثل قيمة الرسوم الدورية، وتكلفة الخدمة، والحد الأدنى للحساب. أما خاصية فترة الانتظار، فقد كان التقييم السلبي لها أكبر، حيث يرى 41.9% أنها طويلة، مقابل 29.9% أنها قصيرة (انظر شكل 7-29).

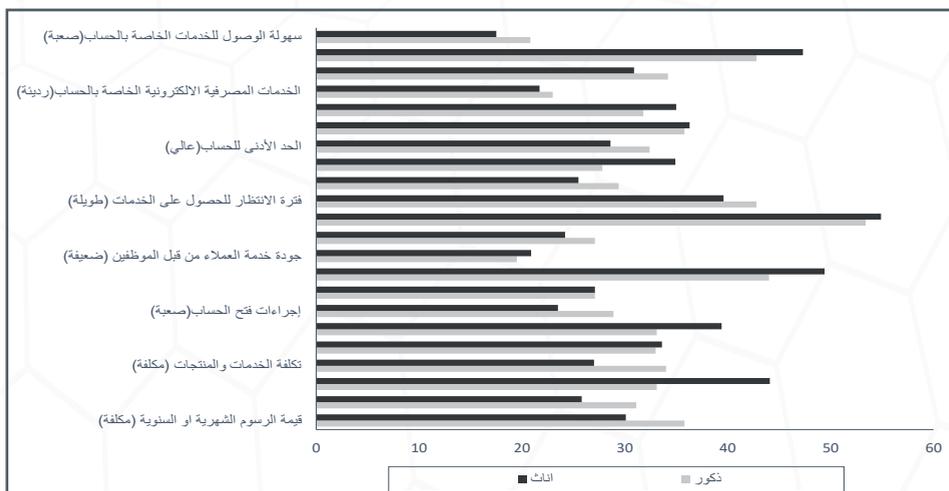
شكل 7-29: تقييم خصائص الحساب المصرفي على مستوى فلسطين والمنطقة (نسبة مئوية)



حسب النوع الاجتماعي

كان تقييم الإناث إيجابياً بشكل أكبر من الذكور تجاه مختلف خصائص الخدمات المصرفية، فمثلاً يرى 44.1% من الإناث أن قيمة الرسوم الشهرية أو السنوية (الدورية) غير مكلفة، بينما يرى 35.8% من الذكور بأنها مكلفة. أما إجراءات فتح الحساب، فهي سهلة لدى الذكور بنسبة 44%، ولدى الإناث 49.4%، وفترة الانتظار للحصول على الخدمات المصرفية طويلة نسبياً، وبنسبة بلغت 42.8% عند الذكور، مقابل 39.6% لدى الإناث. بينما يرى 42.8% من الذكور و47.3% من الإناث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب جيدة (انظر الشكل 7-30).

شكل 7-30: تقييم خصائص الحساب المصرفي حسب النوع (نسبة مئوية)



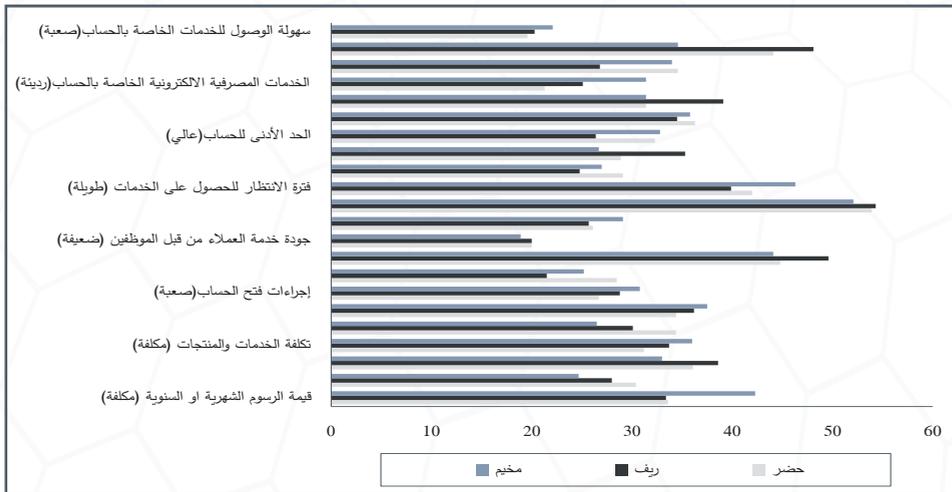
حسب المنطقة

نجد أن تقييمات المواطنين متقاربة عند مقارنتها حسب المنطقة، ولا توجد فروق جوهرية، فمثلاً يرى 36.3% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في الضفة الغربية أن قيمة الرسوم الشهرية أو السنوية (الدورية) مكلفة، مقابل ما نسبته 36.4% في قطاع غزة. وإجراءات فتح الحساب سهلة في الضفة الغربية بنسبة 46.1%، بينما في قطاع غزة ما نسبته 43.7%، وفترة الانتظار للحصول على الخدمات طويلة بنسبة بلغت 43.1% في الضفة الغربية، مقابل 37.5% في قطاع غزة. ويرى 46.2% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في الضفة الغربية أن الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب جيدة، و37% في قطاع غزة (انظر الشكل السابق 7-29).

حسب نوع التجمع

يعرض الجدول 7-21، أيضاً، للفوارق في تقييم خصائص الخدمة حسب نوع التجمع، حيث نجد أن قيمة الرسوم الشهرية أو السنوية (الدورية) غير مكلفة بنسبة 36.1% في المناطق الحضرية، و38.6% في المناطق الريفية مقابل ما نسبته 33% في المخيمات. ويرى ما نسبته 44.8% أن هناك سهولة في إجراءات فتح الحساب في المناطق الحضرية، وفي الأرياف 49.6%، وفي المخيمات 44.1%. وفترة الانتظار للحصول على الخدمات طويلة بنسبة 42% بالنسبة في الحضر، و39.9% و46.3% في الأرياف والمخيمات على التوالي. والخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب كانت جيدة بنسبة بلغت في الحضر 44.1%، و48.1% في الأرياف، مقابل 34.6% في المخيمات (انظر الشكل 7-31).

شكل 7-31: تقييم خصائص الحساب المصرفي حسب نوع التجمع (نسبة مئوية)



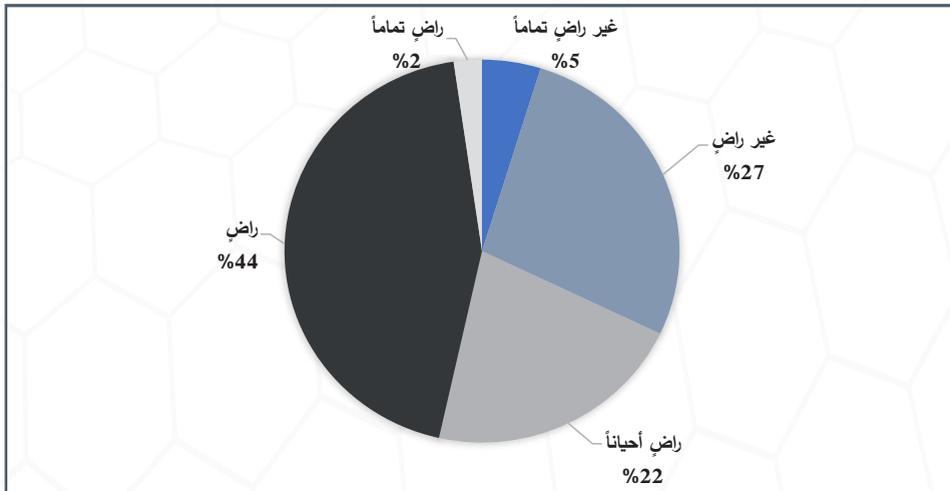
النتائج حسب المحافظات

تتفاوت تقييمات الأفراد لخصائص الحساب المصرفي بين المحافظات، كما يبين الجدول 7-22، حيث يرى 56.5% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في محافظة رام الله والبيرة أن الرسوم الشهرية والسنوية على الحسابات غير مكلفة، بينما يرى 21% في محافظة طولكرم أنها غير مكلفة، ويرى 65.1% في محافظة رفح، و21.6% في محافظة شمال غزة، أنها غير مكلفة. ويرى 63.4% في محافظة جنين أن هناك سهولة في إجراءات فتح الحساب، وكذلك 25.9% في محافظة سلفيت، وكذلك 60.5% في محافظة رفح، و33.5% في محافظة غزة. أما طول فترة الانتظار للحصول على الخدمات، فيرى 62.3% في محافظة نابلس أنها طويلة، وكذلك في محافظة غزة بنسبة 44.5%. وأخيراً اعتبر 66.8% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في محافظة رام الله والبيرة أن الخدمات المصرفية الخاصة بالحساب كانت جيدة، وكذلك 50.8% في محافظة رفح.

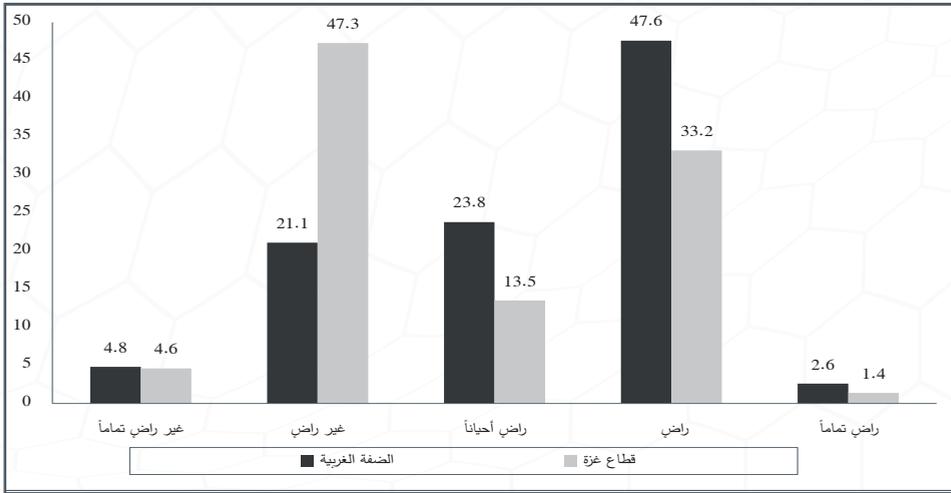
3-6-7 رضا العملاء عن الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

أظهرت نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية راضون عن خدماتها (تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري) بنسبة (46.5%)، مقابل 32.1% من عدم الرضا، و21.4% من الرضا أحياناً (انظر شكل 7-32).

شكل 7-32: التوزيع النسبي لمدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية عن هذه الخدمات (تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري)



**شكل 7-33: نسبة مدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر)
الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية عن هذه الخدمات
(تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري)، حسب المنطقة**

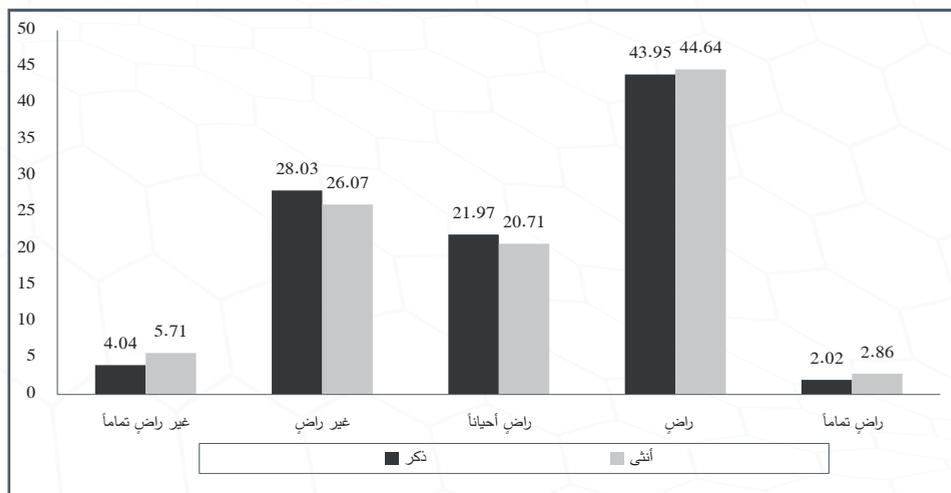


يلاحظ من الجدول 7-23 تفاوت النتائج ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث مدى الرضا عن خدمات المؤسسات المالية غير المصرفية، بحيث تفوقت نسبة رضا أفراد الضفة الغربية عن نسبة رضا أفراد قطاع غزة (50.2% في الضفة الغربية، 34.6% في قطاع غزة)، بحيث يميل أفراد عينة قطاع غزة إلى عدم الرضا عن الخدمات بشكل أكبر بكثير من أفراد الضفة الغربية (51.9% في قطاع غزة، و25.9% في الضفة الغربية) (انظر الشكل 7-33).

تظهر نتائج المسح الميداني (كما يُظهر الشكل 7-34) أن كلا النوعين لديهما نسب رضا متقاربة عن الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية، حيث إن النسبة الأعلى من الذكور والإناث قد أفادوا برضاهم عن خدمات المؤسسات غير المصرفية (45.97% من الذكور، و47.5% من الإناث)، مقابل نسبة أقل من عدم الرضا (انظر جدول 7-23).

على صعيد محافظات الضفة الغربية، يلاحظ ميل الأفراد (18 سنة فأكثر) في أغلب محافظات الضفة الغربية إلى الرضا عن خدمات المؤسسات غير المصرفية، فيما عدا أفراد محافظتي أريحا والأغوار وسلفيت، بحيث يميلون لعدم الرضا، ممثلتين النسب الأعلى بين المحافظات (72.2%، و47.4% على التوالي)، إضافة إلى تراوح النسب ما بين الرضا وعدمه في محافظات قلقيلية وبيت لحم والخليل بنسب متقاربة للرضا وعدمه (انظر جدول 7-24). أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فتميل محافظتا خان يونس وشمال غزة إلى الرضا عن خدمات المؤسسات غير المصرفية، في مقابل عدم رضا أفراد محافظات غزة ودير البلح ورفح عن خدماتها (انظر الجدول 7-25).

شكل 7-34: نسبة مدى رضا الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية عن هذه الخدمات (تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري)، حسب النوع

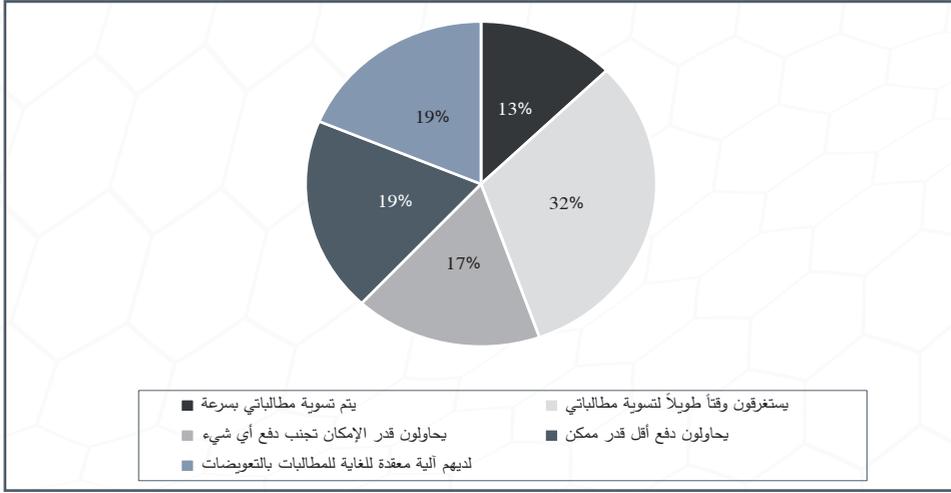


4-6-7 تجربة المبحوثين عند طلب تعويض من شركات التأمين

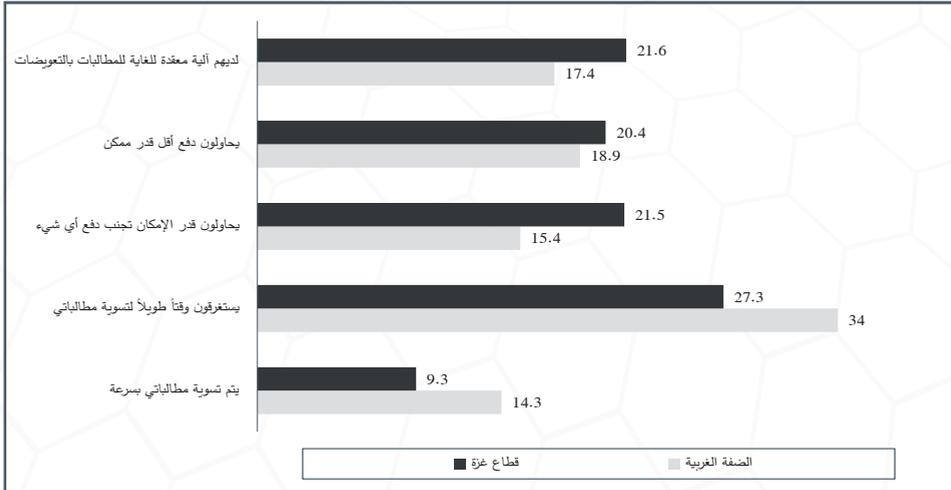
أظهرت نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من تجارب الأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية عند طلب تعويض من شركة التأمين، قد استغرقوا وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتهم (31.9%)، يأتي في المركز الثاني تجربة محاولة شركات التأمين دفع أقل قدر ممكن (19.4%). يلي ذلك تجارب تتمثل بكون شركات التأمين لديها آلية معقدة للغاية للمطالبة بالتعويضات (18.7%)، ومحاولة شركات التأمين تجنب دفع أي شيء (17.3%)، وأخيراً تسوية المطالبات بسرعة (12.7%) (انظر شكل 7-35).

يلاحظ من الجدول 7-26 تفاوت النتائج ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث تجارب الأفراد (18 سنة فأكثر) عند طلب تعويض من شركات التأمين، بحيث أشارت نسبة أكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) في الضفة الغربية (34%) إلى استغراق شركات التأمين وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتهم مقارنة بقطاع غزة (27.3%). في المقابل، أفادت نسبة أكبر من المبحوثين في قطاع غزة (21.6%) أن شركات التأمين لديهم آلية معقدة للغاية للمطالبة بالتعويضات مقارنة بالضفة الغربية (17.4%). ونحو 21.5% في قطاع غزة و15.4% في الضفة الغربية، أفادوا بأن شركات التأمين حاولت قدر الإمكان تجنب دفع أي شيء. وتشير هذه النتائج، بشكل عام، إلى أن تجربة الأفراد (18 سنة فأكثر) في قطاع غزة أسوأ بشكل عام من أمثالهم في الضفة الغربية، ما قد يفسر ارتفاع مستويات عدم الرضا عن المؤسسات المالية غير المصرفية في القطاع مقارنة بالضفة (انظر الشكل 7-36).

شكل 7-35: التوزيع النسبي لتجربة الأفراد (18 سنة فأكثر)
عند طلب تعويض من شركات التأمين



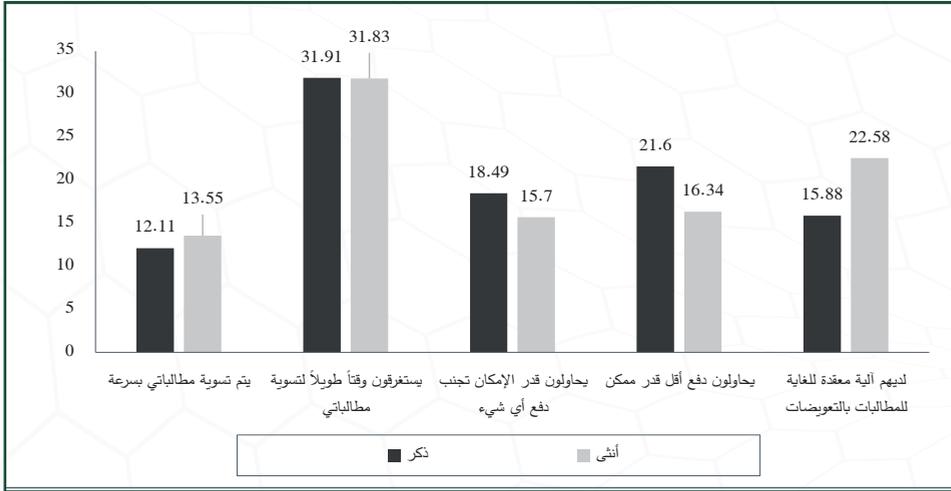
شكل 7-36: التوزيع النسبي لتجربة الأفراد (18 سنة فأكثر)
عند طلب تعويض من شركات التأمين حسب المنطقة



تظهر نتائج المسح الميداني (كما يظهر الشكل 7-37) أن كلا النوعين لديهما نسب تجارب متقاربة عند طلب تعويض من شركات التأمين من جانب استغراق شركات التأمين وقتاً طويلاً لتسوية المطالبات، وكذلك الأمر بالنسبة لتجربة تسوية المطالبات بسرعة. في المقابل، يلاحظ التفاوت بين نسب تجارب الذكور والإناث في محاولة شركات التأمين دفع أقل قدر ممكن، ومحاولتهم قدر الإمكان تجنب دفع أي شيء (21.6% من الذكور، و16.34% من الإناث) و(18.49% من الذكور،

و15.7% من الإناث) على التوالي. كما أن نسبة مرتفعة من الإناث قد أفادت بآليات شركات التأمين المعقدة للمطالبة بالتعويض (22.58%)، مقارنة بالذكور (15.88%) (انظر جدول 7-26).

شكل 7-37: التوزيع النسبي لتجربة الأفراد (18 سنة فأكثر) عند طلب تعويض من شركات التأمين حسب النوع



على صعيد محافظات الضفة الغربية، يلاحظ أن تجارب الأفراد (18 سنة فأكثر) في محافظتي جنين ورام الله والبييرة تميل إلى تسوية شركات التأمين لمطالباتهم بسرعة، يليها نسب قليلة في المحافظات الأخرى، لكن في المقابل يرى أفراد محافظتي رام الله والبييرة وبيت لحم أن شركات التأمين لديهم آليات معقدة للمطالبة بالتعويضات، ويرى نسبة مرتفعة من أفراد محافظات طوباس والقدس ونابلس والخليل أن شركات التأمين تستغرق وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتهم (انظر جدول 7-27). أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فتميل النسب الأعلى من التجارب مع شركات التأمين في كل محافظات قطاع غزة إلى استغراق شركات التأمين وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتهم، يليها ارتفاع نسب تجارب أفراد محافظة دير البلح ومحافظة غزة ورفح الذين يرون أن شركات التأمين تحاول قدر الإمكان تجنب دفع أي شيء وأقل قدر ممكن. كما يتفق أغلب أفراد محافظات قطاع غزة على آليات شركات التأمين المعقدة للمطالبة بالتعويضات (انظر جدول 7-28).

7-7 التحديات التي تحد من الاستخدام

تشير النتائج إلى أن نقص الأموال/الدخل يؤثر على استخدام الأشخاص للمنتجات والخدمات المالية الربحية. لم يتمكن غالبية المبحوثين من الادّخار في العامين الماضيين، وليس لديهم الأموال الإضافية اللازمة لفتح حساب مصرفي. علاوة على ذلك، تعد كل من الجغرافيا والنوع عاملين مهمين في فهم الاستخدام. يميل الناس في الضفة الغربية إلى استخدام المنتجات والخدمات المالية الربحية بشكل

أكبر، بينما يميل الناس في غزة إلى استخدام الأساليب "الاجتماعية" (العائلة والأصدقاء، الادخار في المنزل) بشكل أكبر. ربما لا يكون هذا مفاجئاً بالنظر إلى الطرق التي يستعملها الاحتلال لتفكيك النسيج المادي والاجتماعي للحياة في قطاع غزة.

فيما يتعلق بالنوع، يتحكم الرجال بالمال في معظم الأسر الفلسطينية، ما يعني أنهم أكثر قابلية لاستخدام المنتجات والخدمات المالية بشكل عام، والخدمات الربحية خارج الأسرة بشكل خاص. بالنسبة للشركات التي تقدم منتجات وخدمات مالية، تُترجم جميع العوامل المذكورة أعلاه إلى عدم القدرة على تقديم خدمات قائمة على الائتمان بسبب نقص الدخل وعوامل الخطر.

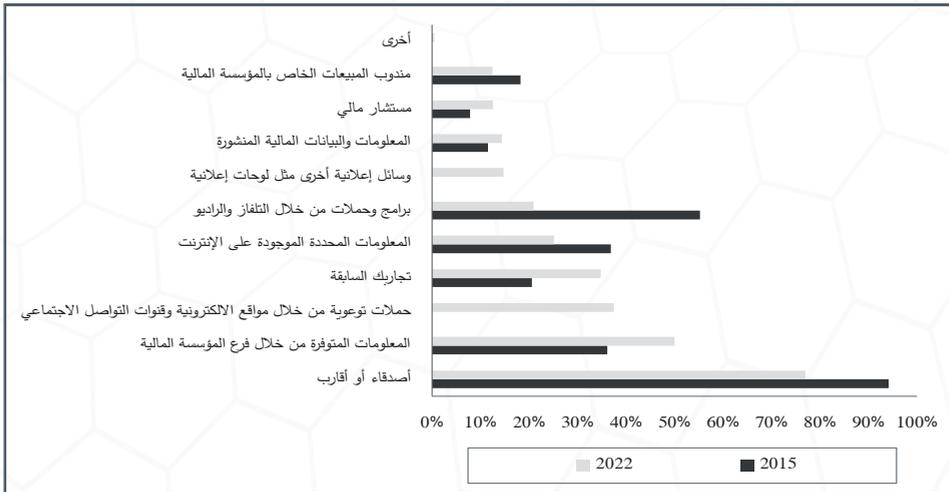
الفصل الثامن

القدرة المالية

1-8 مصادر المعلومات

أظهرت نتائج مسح الشمول المالي أن نسبة كبيرة من الأفراد (18 سنة فأكبر) ما زالت تعتمد على الأصدقاء والأقارب في الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية، حيث تم اختيار هذا البند ضمن أهم ثلاثة مصادر معلومات من قبل 77% من المبحوثين (71.3% في الضفة الغربية، و86.2% في قطاع غزة)، مقارنة مع 94.2% خلال العام 2015. وهناك ارتفاع في الاعتماد على المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية (50% في 2022، مقارنة بنحو 36.1% في 2015) (انظر الشكل 8-1). فيما حققت حملات التوعية من خلال المواقع الإلكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي المصدر الثالث من حيث الأهمية بشكل عام بنسبة توافق بلغت (37.5%).

شكل 8-1: نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) حسب اختيارهم لأهم ثلاثة مصادر للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية، 2015 و2022



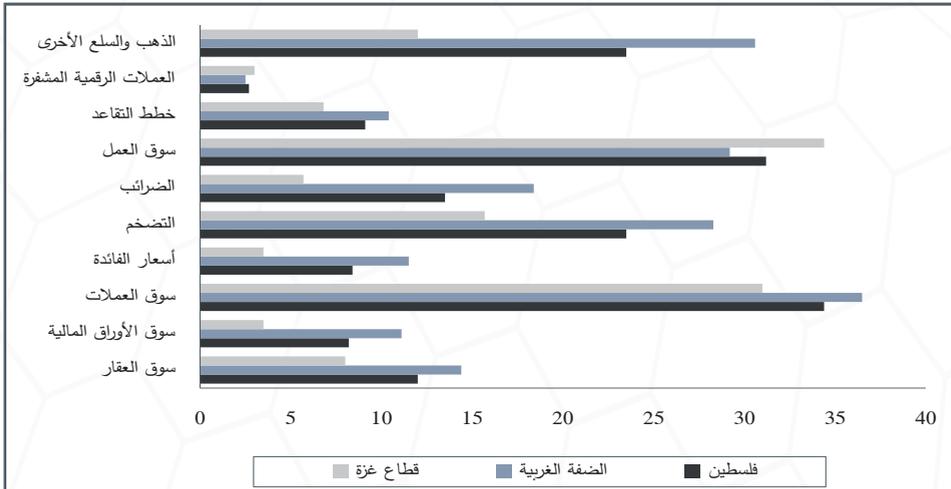
لا توجد اختلافات جذرية في تفضيل مصادر المعلومات على المستوى الجغرافي، حيث تم اختيار الأصدقاء والأقارب ضمن أهم ثلاثة مصادر للمعلومات من قبل 71.3% من المبحوثين في الضفة الغربية، و86.2% من المبحوثين في قطاع غزة. المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية تشكل ثاني أهم مصدر للمعلومات في كل من الضفة الغربية (48.6%)، وقطاع غزة (52.2%). إلا أن حملات التوعية من خلال المواقع الإلكترونية وقنوات التواصل شكلت ثالث أهم مصدر في الضفة الغربية (41.3%)، ورابع مصدر

في قطاع غزة (31.5%). فيما تشكل التجارب السابقة ثالث أهم مصدر في قطاع غزة (33.5%)، ورابع أهم مصدر في الضفة الغربية (35.6%). أيضاً، لا توجد اختلافات كبيرة على مستوى النوع الاجتماعي، على الرغم من اختيار نسبة أكبر من الإناث (80.4%) خيار الأصدقاء والأقارب ضمن أهم ثلاثة مصادر معلومات عن المنتجات المالية، مقارنة بنحو 73.6% للذكور. أيضاً، يبدو أن النساء تعتمد بشكل أكبر على حملات توعوية من خلال المواقع الإلكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي (40.8%)، مقارنة بالذكور (34.3%)، بينما يعتمد الذكور بشكل أكبر على التجارب السابقة (41.3%)، مقارنة بالإناث (28.2%).

2-8 الاهتمامات المالية والاقتصادية

أظهرت نتائج البحث أن 34.4% من المبحوثين يهتمون بمراقبة سوق العملات وأسعار صرف العملات باستمرار، يليه سوق العمل (31.2%)، والتضخم (23.5%)، وأسعار الذهب والسلع الأخرى (23.5%). في المقابل، انخفضت تلك النسب من حيث اهتمام المبحوثين بالمواضيع الأخرى مثل الضرائب (13.5%)، وسوق العقار (12%)، وخطط التقاعد (9.1%)، وأسعار الفائدة (8.4%)، وسوق الأوراق المالية (8.2%). فيما حازت العملات الرقمية المشفرة على أقل نسبة متابعة من المبحوثين (2.7%). وبشكل عام، فإن الأفراد (18 سنة فأكثر) في الضفة الغربية، لديهم اهتمام أكبر بمعظم المواضيع المالية والاقتصادية، باستثناء سوق العمل والعملات الرقمية المشفرة والذهب والسلع الأخرى، حيث يظهر اهتمام أكبر بهذه المواضيع في قطاع غزة (انظر الجدول 8-1). أيضاً، الذكور لديهم اهتمام أكبر بمعظم المواضيع المالية والاقتصادية، باستثناء الذهب والسلع الأخرى، في حين يظهر اهتمام أكبر لدى الإناث بهذه السلع. هذه النتائج تعكس مستويات الإقصاء المالي الأكبر لدى الإناث مقارنة بالذكور، وأيضاً الأعراف والتقاليد الاجتماعية التي زادت اهتمام النساء ببعض السلع مثل الذهب (انظر الشكل 8-2).

شكل 2-8: نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يراقبون موضوعات اقتصادية ومالية مختارة باستمرار، على مستوى فلسطين والمنطقة 2022



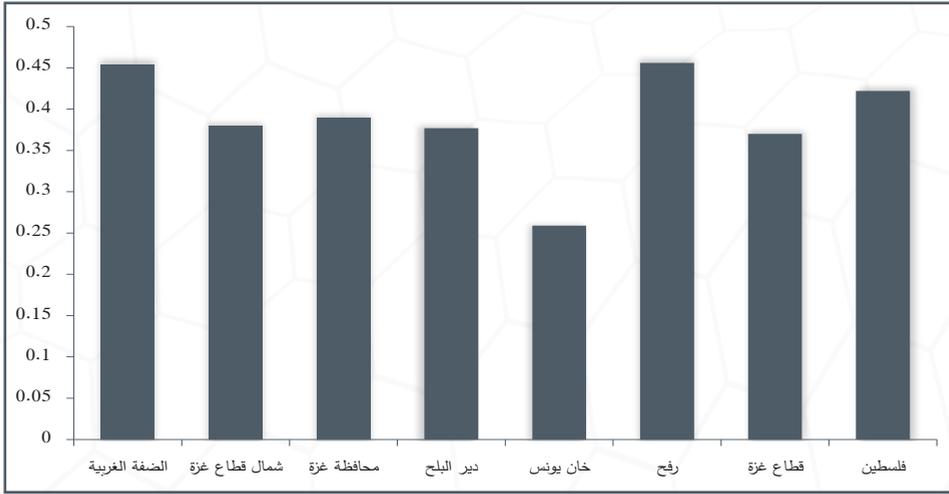
3-8 الثقافة المالية

تضمنت استمارة المسح أسئلة مباشرة لفحص مستوى الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكثر)، من خلال قياس مدى معرفتهم بالحسابات المالية البسيطة، والمصطلحات المالية، والجهات الرقابية المسؤولة عن القطاعات المالية.

1-3-8 الحسابات المالية البسيطة

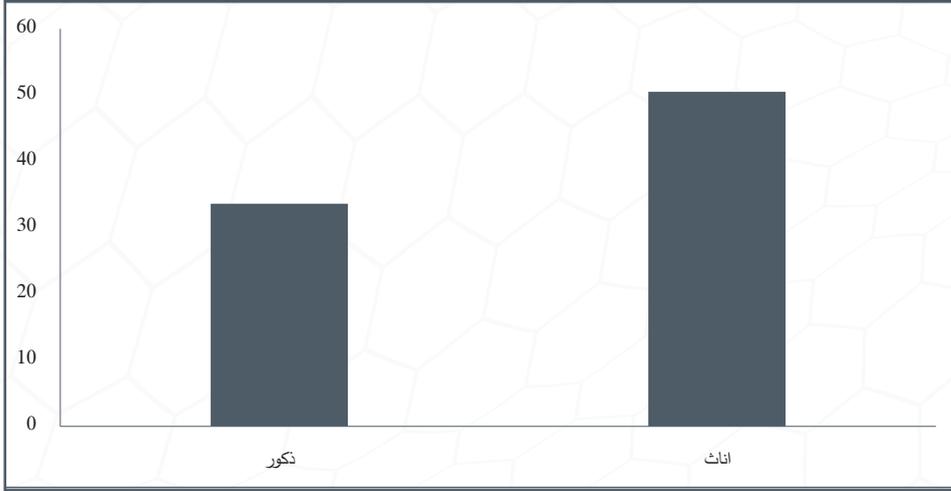
بداية، تم سؤال المبحوثين سؤالاً واحداً يتعلق بحساب الفائدة السنوية على الودائع، حيث ارتبط السؤال بقدرة الشخص على معرفة المبلغ الذي سيحصل عليه في حال أودع 100 دولار في حسابه، ويأخذ فائدة 2% سنوياً، حيث أظهرت النتائج أن نحو 42.2% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين قد أجابوا بشكل صحيح عن هذا السؤال، وبزيادة ملحوظة مقارنة بنتائج العام 2015 (29.2%).

شكل 3-8: نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على إجابة صحيحة فيما يخص احتساب الفائدة على حساب التوفير، حسب المنطقة



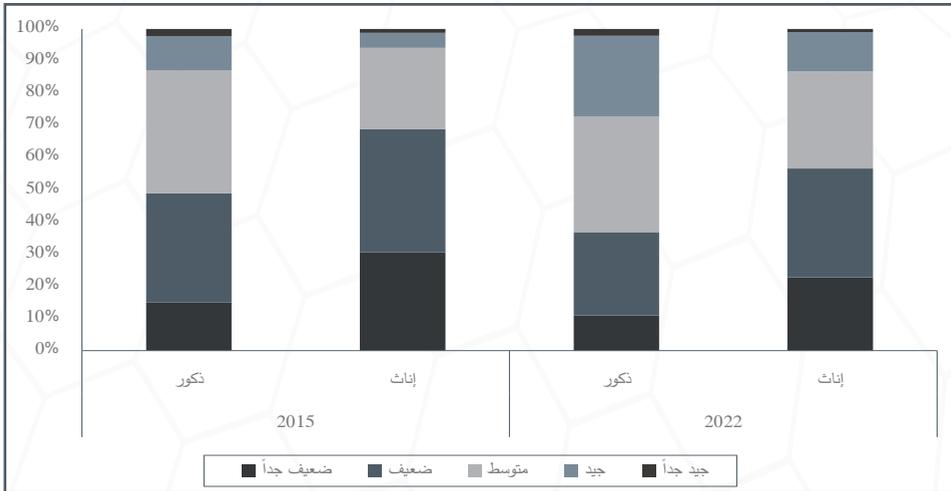
هذا المؤشر يظهر مستويات ثقافة مالية أعلى في الضفة الغربية (45.4% حصلوا على إجابة صحيحة)، بالأخص محافظة الخليل (54.8%)، مقارنة بقطاع غزة (37% حصلوا على إجابة صحيحة) (انظر الجدول 2-8). أيضاً، تظهر النتائج باستخدام هذا المؤشر مستويات ثقافة مالية أعلى لدى الرجال (50.5%) مقارنة بالنساء (33.6%) (انظر شكل 4-8).

شكل 4-8: نسبة مستويات الثقافة حسب النوع



شملت استمارة مسح جانب الطلب سؤالاً إضافياً يتعلق بالقدرة الشرائية والقيمة الزمنية للنقود، إذ كان السؤال حول اتجاه تغير القدرة الشرائية في حال بقي معدل التضخم عند المستوى نفسه (3%). وانخفضت نسبة الإجابات الصحيحة من 26.2% في العام 2015 إلى 19.2% في العام 2022 (20.1% في الضفة الغربية، و17.7% في قطاع غزة)، فيما أفاد نحو 29% من المبحوثين بأنهم لا يعلمون الإجابة الصحيحة (انظر الشكل 5-8) و(الجدول 3-8).

شكل 5-8: نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين حصلوا على إجابة صحيحة أو اختاروا "لا أعلم" كإجابة للسؤال "إذا كنت تمتلك ألف دينار ومعدل التضخم بقي على حاله، هل تتغير قدرتك الشرائية بعد عام؟"



وعلى مستوى المحافظات، كانت أعلى نسبة إجابات صحيحة في محافظة قلقيلية، وأقل نسبة إجابات صحيحة كانت في محافظة القدس (انظر الجدول 8-3). والذكور أظهروا مستويات ثقافة مالية أفضل من الإناث باستخدام هذا المؤشر أيضاً (20% من الذكور حصلوا على إجابة صحيحة، مقابل 18.4% من الإناث) (انظر الجدول 8-4).

2-3-8 معرفة المصطلحات المالية الأساسية

شملت الاستمارة أسئلة حول مواضيع مختلفة بصيغة تمييز العبارة الصحيحة من الخاطئة. أولاً، كان هناك سؤال عن العلاقة بين أسعار الأسهم ومعدلات الفائدة (انظر الجدول 8-5)، حيث أجاب 14.2% فقط بشكل صحيح، بنسب متقاربة بين الضفة الغربية (14%) وقطاع غزة (14.4%)، ولكن بنسب أعلى بين الذكور (15.2%) مقارنة بالإناث (13.1%). ثانياً، كانت هناك مجموعة من العبارات المالية والاقتصادية التي طُلب من المبحوثين تقييمها (صحيحة أم خاطئة). يلاحظ من الجدول 8-6 أن غالبية المبحوثين تمكنوا من تحديد العبارات الصحيحة والعبارات الخاطئة بشكل صحيح، لكن تنخفض مستويات المعرفة والثقافة المالية في العبارات الخاصة بالعملات الرقمية.

3-3-8 الجهات المسؤولة عن الإشراف والرقابة

تم اختبار معرفة الأفراد بالجهات المسؤولة عن الإشراف والرقابة على القطاعات المالية الرئيسية في فلسطين، التي تتمثل بسلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال. فبخصوص الجهة المشرفة على المصارف، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، والصرافين، أجاب 61.3%، و39.2%، و44.5% على التوالي بشكل صحيح (مقارنة مع 48.6%، و19.2%، و31.7% على التوالي العام 2015). أما فيما يتعلق بالجهة المسؤولة عن قطاع التأمين، وقطاع الأوراق المالية، وتمويل الرهن العقاري، والتأجير التمويلي، فأجاب 18.9%، و22.6%، و17.7%، و15.8% على التوالي بشكل صحيح (مقارنة مع 15.5%، و22.2%، و13.3%، و12.6% على التوالي العام 2015). نحو 11.1% فقط تمكنوا من اختيار الجهة المسؤولة عن الإشراف والرقابة على شركات خدمات الدفع بشكل صحيح، وهو ما يعكس حادثة هذه الشركات (انظر الجدول 8-7).

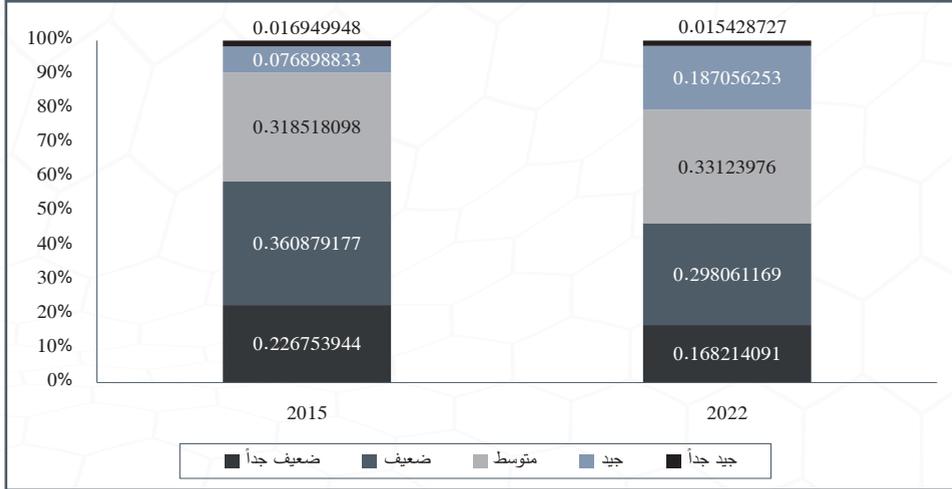
4-3-8 مؤشر الثقافة المالية

بشكل عام، تم قياس الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) على خمسة مستويات حسب مجموع إجاباته الصحيحة على الأربعة عشر سؤالاً السابقة كالتالي: جيد جداً (12-14)، جيد (9-11)، متوسط (6-8)، ضعيف (3-5)، ضعيف جداً (0-2).

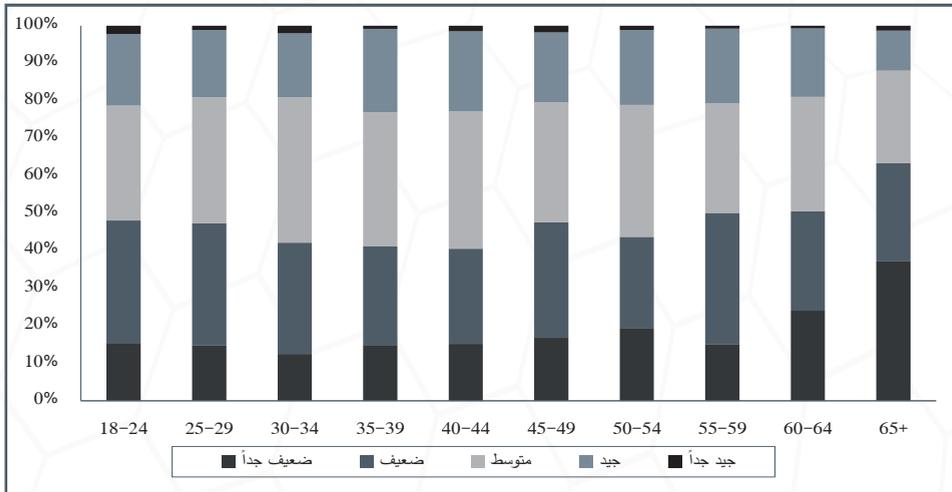
تشير البيانات (حسب الشكل 8-6) إلى تحسن مستوى المعرفة المالية لدى الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين في العام 2022 عما كانت عليه في العام 2015، حيث انخفضت نسبة الأفراد (18

سنة فأكبر) في فلسطين الذين حصلوا على درجة ضعيف وضعيف جداً من 59% إلى 47%، وارتفعت نسبة من حصلوا على درجة متوسط فما فوق من 41% إلى 53%. وعلى الرغم من هذا التحسن الملحوظ، فإن نسبة الثقافة المالية في فلسطين لا تزال متدنية، حيث إن 20% فقط من الأفراد (18 سنة فأكبر) يمتلكون ثقافة مالية جيدة.

شكل 6-8: معدل الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين 2015، 2022 (نسبة مئوية)



شكل 7-8: معدل الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين حسب نوع التجمع السكاني 2015، 2022 (نسبة مئوية)

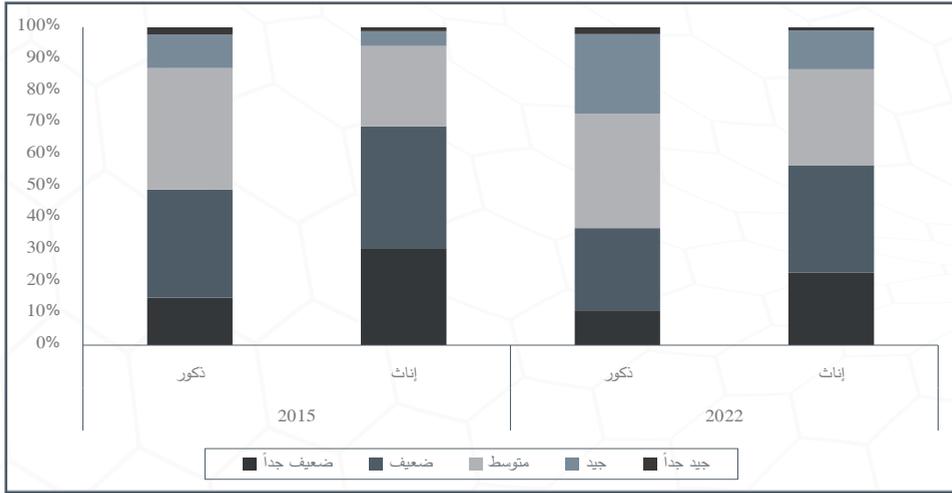


من ناحية أخرى، تشير البيانات إلى أن مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) في الضفة

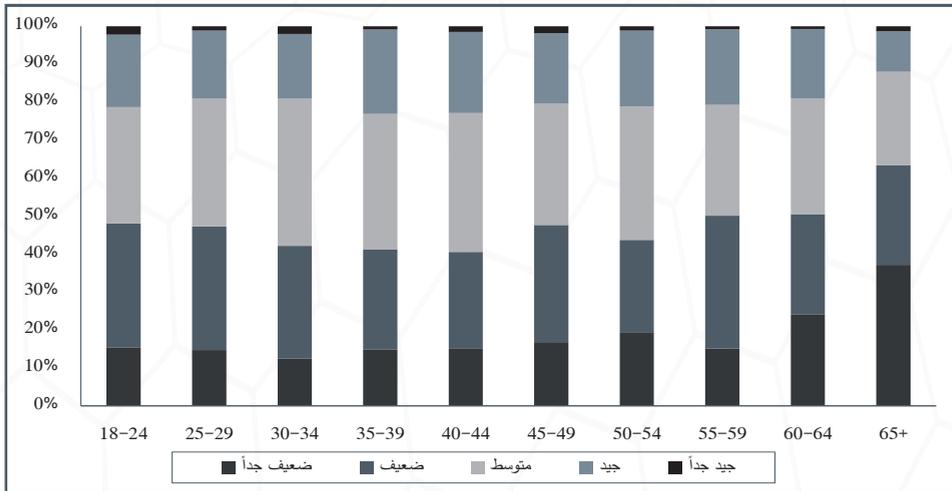
الغربية يفوق مستوى الأفراد في قطاع غزة، مع تفوق المناطق الجنوبية في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة على المناطق الوسطى والشمالية. وتشير البيانات إلى تحسن الثقافة المالية في مناطق الريف والحضر بشكل ملموس، مع وجود أفضلية للرياف، بينما بقيت على حالها في المخيمات كما يظهر في الشكل 7-8.

يشير الشكل 7-8 إلى وجود تحسن كبير في مستوى الثقافة المالية عند كلا النوعين، لكن لا تزال فجوة الثقافة المالية بين الذكور والإناث على حالها، إذ استمر تفوق الذكور في النسبة ذاتها عن الإناث.

شكل 8-8: معدل الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب النوع 2015، 2022



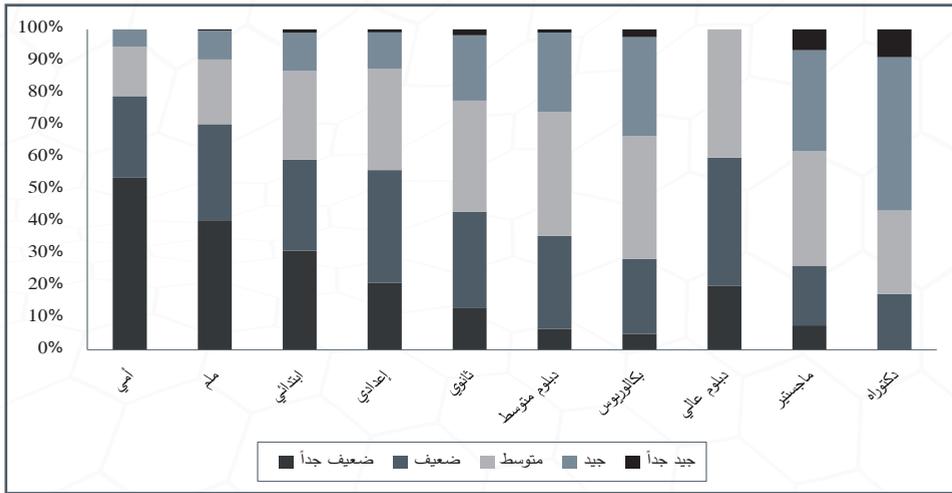
شكل 8-9: معدل الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب الفئة العمرية 2022 (نسبة مئوية)



أما من حيث الفئة العمرية، فتشير بيانات المسح إلى تقارب مستوى المعرفة لدى الأفراد على اختلاف فئاتهم العمرية باستثناء كبار السن (65 عاماً فأكثر)، إذ إن ما يزيد على ثلثهم لديهم مستوى متدنٍ من المعرفة المالية (انظر شكل 8-9).

أما بخصوص العلاقة بين مستوى الثقافة المالية والمستوى التعليمي، فيوضح الشكل 8-10 وجود علاقة إيجابية بينهما، إذ إنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للفرد، ارتفع مستوى الثقافة المالية لديه.

شكل 8-10: معدل الثقافة المالية للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب مستوى التعليم 2022 (نسبة مئوية)



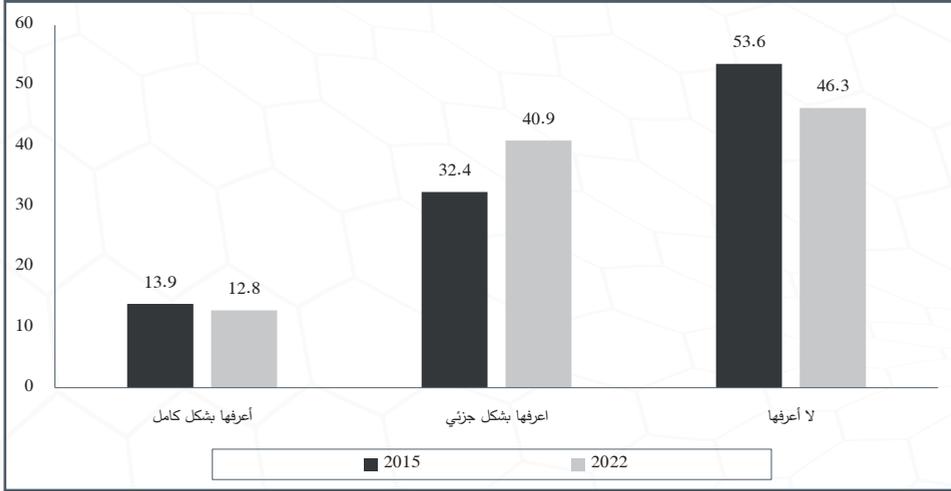
4-4 الحقوق المالية

أفاد 12.8% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية، بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم (مقارنة بنحو 13.9% في 2015)، بينما أفاد 40.9% بأنهم على معرفة جزئية بتلك الحقوق والواجبات (32.4% في 2015). وأقر 46.3% من الأفراد بأنهم لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، مقارنة بنحو 53.6% في 2015 (انظر الشكل 8-11) و(الجدول 8-8).

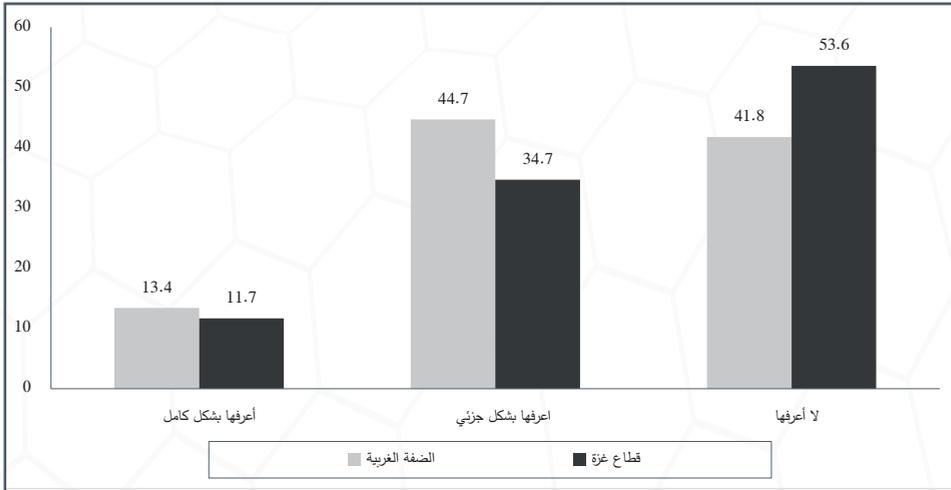
على صعيد الضفة الغربية، (انظر الجدول 8-9)، أفاد 13.4% من الأفراد بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم (مقارنة بنحو 15.4% في 2015)، مقابل 44.7% (مقارنة بنحو 43.0% في 2015) على دراية جزئية، و41.8% (مقارنة بنحو 41.6% في 2015) لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم. هذا يظهر تراجعاً في معرفة الحقوق المالية بشكل عام في الضفة الغربية. أما

في قطاع غزة، فأشار 53.6% (مقارنة بنحو 74.7% في 2015) من الأفراد المبحوثين بأنهم لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، مقابل 11.7% (مقارنة بنحو 11.4% في 2015) يعلمون بشكل كامل عن تلك الحقوق والواجبات بشكل كامل، و34.7% (مقارنة بنحو 13.9% في 2015) بشكل جزئي (انظر الشكل 8-12).

شكل 8-11: نسبة المعرفة بالحقوق المالية للبالغين في الأراضي الفلسطينية 2015-2022



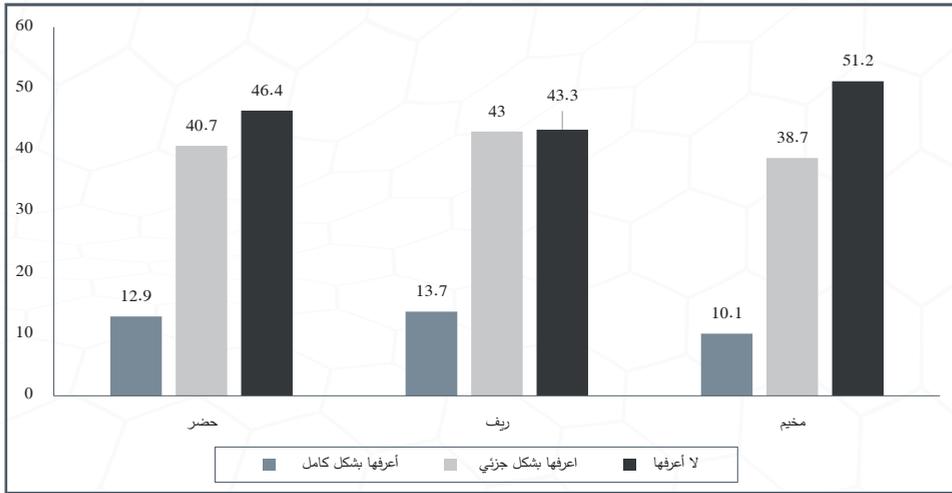
شكل 8-12: نسبة مدى المعرفة بالحقوق والواجبات المرتبطة باستخدامك لخدماتك ومنتجاتك المالية حسب المنطقة



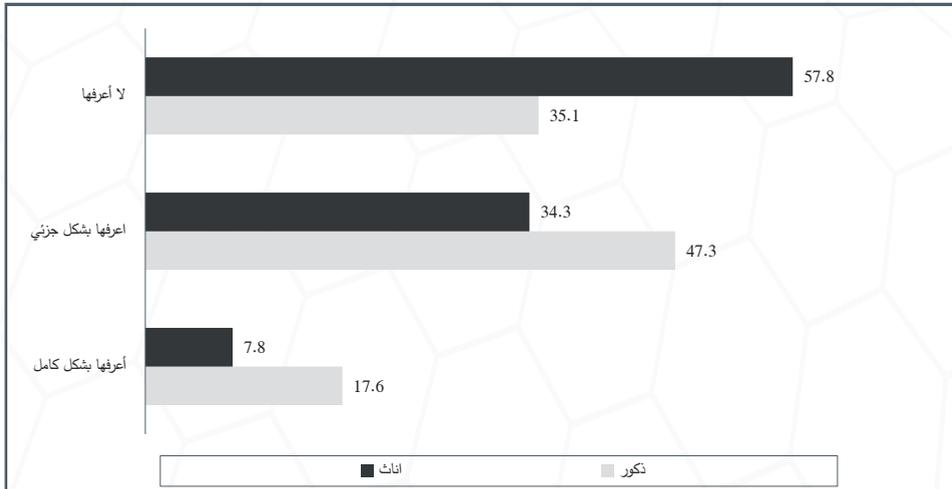
على صعيد نوع التجمع السكاني (انظر الشكل 8-13)، أفاد 12.9% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في الحضر

بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، مقابل 40.7% بشكل جزئي، و46.4% لا يعلمون بها، ما يظهر تحسناً نسبياً مقارنة بالعام 2015. كما أظهرت النتائج أن 13.7% من الأفراد المبحوثين في الريف يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم بشكل كامل، مقابل 43.0% بشكل جزئي، و43.3% لا يعلمون بها. أما في المخيمات، فأفاد 10.1% من الأفراد (18 سنة فأكبر) بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، مقابل 38.7% بشكل جزئي، و51.2% لا يعلمون بها (انظر الجدول 8-9).

شكل 8-13: نسبة مدى معرفتك بحقوقك وواجباتك المرتبطة باستخدامك لخدماتك ومنتجاتك المالية حسب نوع التجمع



شكل 8-14: نسبة مدى المعرفة بالحقوق والواجبات المرتبطة باستخدامك لخدماتك ومنتجاتك المالية حسب النوع

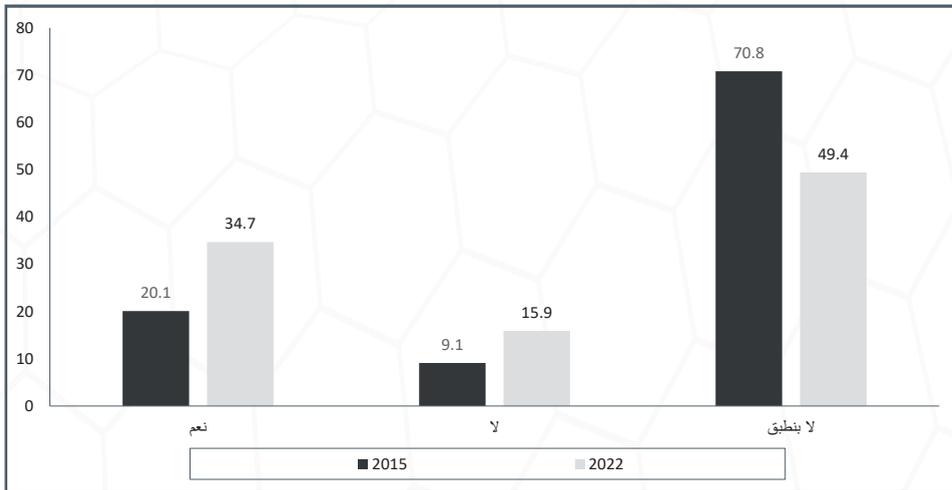


ومن حيث النوع (انظر الشكل 8-14)، أفاد 17.6% (مقارنة بنحو 19.6% في 2015) من الذكور بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، مقابل 47.3% (مقارنة بنحو 37.5% في 2015) بشكل جزئي، و35.1% (مقارنة بنحو 42.9% في 2015) بأنهم على دراية بها. ويلاحظ انخفاض نسب المعرفة عن تلك الحقوق والواجبات عند الإناث، حيث أفرت 57.8% (مقارنة بنحو 65.6% في 2015) من الإناث أنهن لا يعرفن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهن، مقابل 7.8% (مقارنة بنحو 8.1% في 2015) بشكل كامل، و34.3% (مقارنة بنحو 27.3% في 2015) بشكل جزئي (انظر الجدول 8-9).

1-4-8 حق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية

أظهرت نتائج المسح أن 34.7% (مقارنة بنحو 20.1% في 2015) من الأفراد (18 سنة فأكبر) على دراية بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية، (انظر الشكل 8-15) مقابل 49.4% (مقارنة بنحو 70.8% في 2015) لا ينطبق عليهم السؤال الخاص بالتقارير الائتمانية و15.9% (مقابل 9.1%) لا يعلمون عن حقهم في الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية (انظر الجدول 8-10). كما أنه لا يوجد اختلاف كبير بين نسبة الأفراد الذين لا يعلمون عن حقهم في الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية في الضفة الغربية (15.1%) وقطاع غزة (17.1%)، لكن هناك فرقاً شاسعاً في نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين على دراية بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية (42% في الضفة الغربية، و22.7% في قطاع غزة). ويعود ذلك، بشكل أساسي، إلى تدني نسبة المقترضين في قطاع غزة، مقارنة بالضفة الغربية (انظر الجدول 8-11).

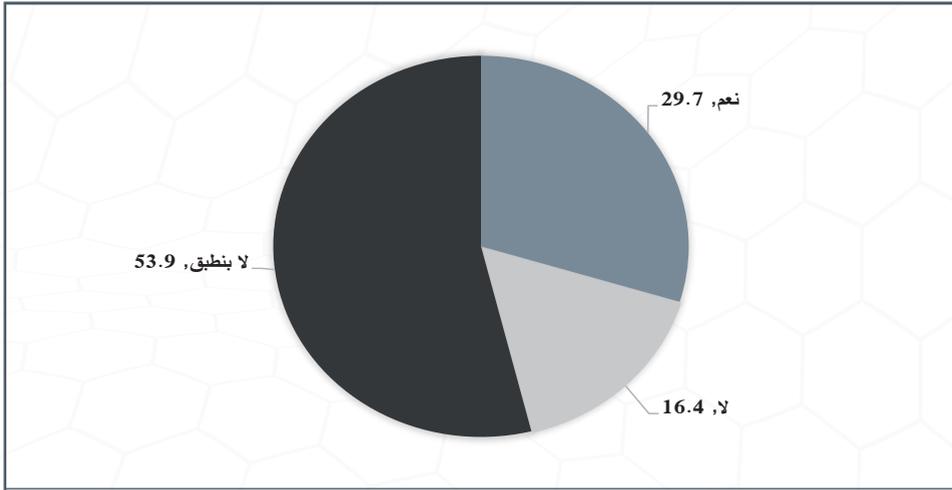
شكل 8-15: مقارنة لمن يعلم أنه من حقهم الحصول على نسخة من تقاريرك الائتمانية (بما في ذلك تقرير الشيكات المعادة وتقرير التسهيلات الائتمانية) (نسبة مئوية)



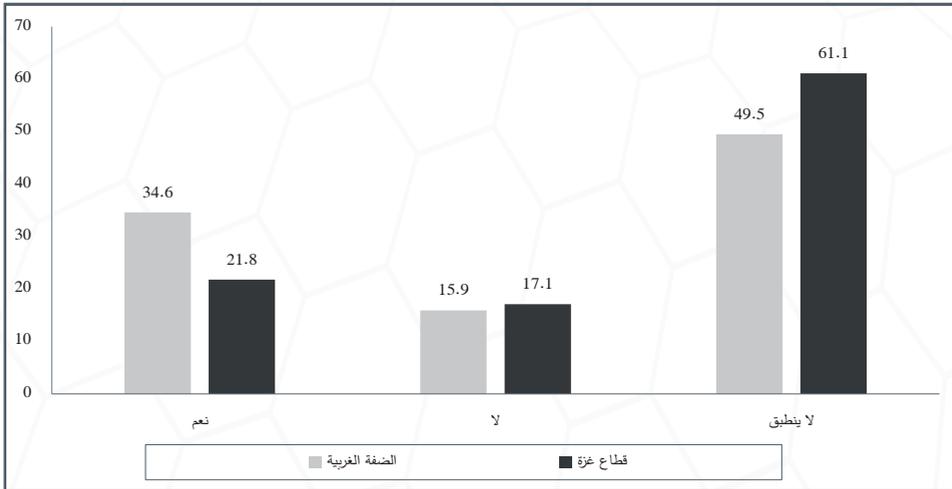
2-4-8 حق الحصول على نسخة من عقود الائتمان وجدول سداد القرض

أظهرت نتائج المسح في جدول 8-12 أن 29.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) على دراية بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية، مقابل 53.9% لا ينطبق عليهم السؤال الخاص بعقود الائتمان وجدول سداد القرض، و16.4% لا يعلمون عن حقهم في الحصول على نسخة من هذه التقارير (انظر الشكل 8-16).

شكل 8-16: التوزيع النسبي لمن يعلم أنه من حقهم الحصول على نسخة من عقود الائتمان الموقعة وجدول سداد القرض عند اقتراضك من مصرف أو مؤسسات إقراض متخصصة في فلسطين



شكل 8-17: التوزيع النسبي لمن يعلم أن من حقهم الحصول على نسخة من عقود الائتمان الموقعة وجدول سداد القرض عند اقتراضك من مصرف أو مؤسسات إقراض متخصصة حسب المنطقة



لا يوجد اختلاف كبير بين نسبة الأفراد الذين لا يعلمون عن حقهم في الحصول على نسخة من عقود الائتمان وجدول سداد القرض في الضفة الغربية (15.8%)، وقطاع غزة (17.1%)، لكن هناك فرقاً واضحاً في نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين على دراية بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية (34.6% في الضفة الغربية، و21.8% في قطاع غزة) (انظر الشكل (17-8)، و(الجدول 8-13)).

يعود ذلك، أيضاً، بشكل أساسي، إلى تدني نسبة المقترضين في قطاع غزة مقارنة بالضفة الغربية.

5-8 الحصول على المعلومات المالية

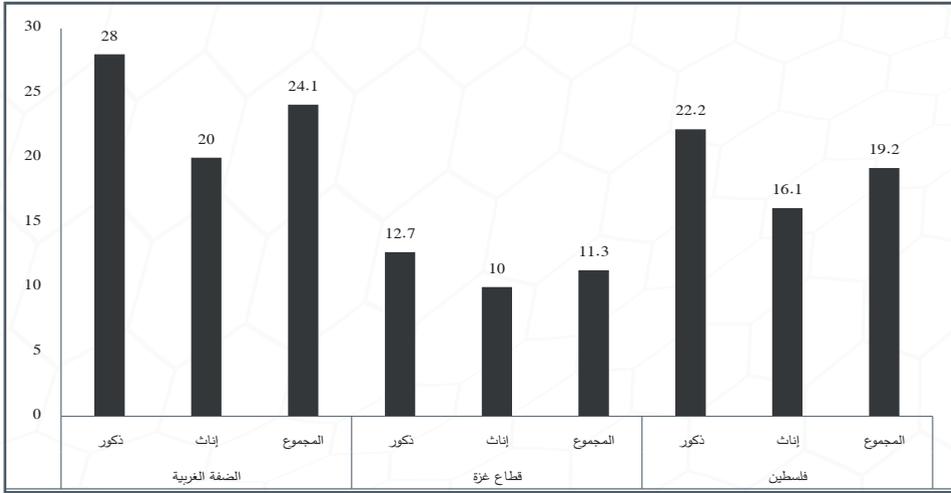
أظهرت نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) يحصلون على الثقافة والمعلومات المالية اللازمة من قبل مزودي السلع والخدمات المالية (46.2% في الضفة الغربية، و36.0% في قطاع غزة) (انظر الجدول 8-14). تتفوق نسبة الذكور على الإناث (49.6% من الذكور، و34.9% من الإناث) في الحصول على الثقافة والمعلومات المالية اللازمة من قبل مزودي السلع والخدمات المالية. على صعيد محافظات الضفة الغربية، يلاحظ أن 59% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في محافظة نابلس يحصلون على الثقافة والمعلومات المالية اللازمة من قبل مزودي السلع والخدمات المالية، لكن تنخفض هذه النسبة، بشكل كبير، في سلفيت (26.3%)، وأريحا والأغوار (33.7%). أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فيلاحظ أن 52.3% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في خان يونس، يحصلون على الثقافة والمعلومات المالية اللازمة، فيما تنخفض هذه النسبة إلى 27.8% في محافظة غزة، و29.4% في شمال غزة.

6-8 السلوك المالي

1-6-8 الادّخار

أظهرت نتائج المسح الميداني أن 19.2% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين قد قاموا بآدخار قسم من أموالهم خلال العامين الماضيين، وهذا لا يختلف كثيراً مقارنة مع العام 2015، حيث بلغت النسبة (19.7%)، وذلك على الرغم من جائحة كورونا والانعكاسات الاقتصادية السلبية الكبيرة التي خلفتها على الأفراد والمؤسسات. تتباين النسبة حسب المنطقة والنوع؛ فعلى صعيد المنطقة، بلغت نسبة الادّخار نحو 24.1% في الضفة الغربية، مقابل 11.3% في قطاع غزة، أما حسب النوع، فإن 22.2% من الذكور قد قاموا بالادخار خلال الفترة نفسها، مقابل 16.1% عند الإناث (انظر الجدول 8-15، والشكل 8-18).

شكل 8-18: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب وجود ادّخارات لديهم حسب المنطقة والنوع خلال الاثني عشر شهراً الماضية



في الضفة الغربية، أعلى نسبة للادّخار كانت في محافظة جنين بواقع 33%، بينما سجلت محافظة أريحا والأغوار أقل نسبة بواقع 11.3%. أما في محافظات قطاع غزة، فقد يلاحظ أن أعلى نسبة ادّخار للأفراد سجلت في محافظة شمال غزة بواقع 15%، بينما سجلت أدنى نسبة ادّخار للأفراد في محافظة خان يونس بواقع 8.4% (انظر الجدول 8-16، والشكل 8-19).

شكل 8-19: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأكثر) حسب وجود ادّخارات لديهم والمنطقة والمحافظات خلال الاثني عشر شهراً الماضية



تباينت نسب الادّخار لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) حسب المنطقة والنوع أيضاً، ففي الضفة الغربية كانت النسبة الأكبر لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين قاموا بادّخار أموالهم خلال العامين الماضيين في شمال الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 26.5% (27.5% لدى الذكور، مقابل 25.4% لدى الإناث)، مقابل نحو 21.8% في وسط الضفة الغربية (24.2% عند الذكور، مقابل 19.4% عند الإناث)، ونحو 22.9% في جنوب الضفة الغربية (32.0% عند الذكور، مقابل 14.3% لدى الإناث)، (انظر الجدول 8-17). أما في قطاع غزة، فقد كانت النسبة الأكبر لدى الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين قاموا بادّخار أموالهم خلال العامين الماضيين في شمال القطاع، بنسبة بلغت نحو 12.9% (13.4% لدى الذكور، مقابل 12.4% لدى الإناث)، مقابل نحو 8.6% في وسط قطاع غزة (11.4% عند الذكور، مقابل 5.8% عند الإناث)، ونحو 9.9% في جنوب الضفة الغربية (12.2% عند الذكور، مقابل 7.6% لدى الإناث) (انظر الجدول 8-18).

الطرق المتبعة لادّخار أو استثمار المال

من حيث الطرق المتبعة في ادّخار المال، تشير نتائج المسح إلى أن 60.4% يقومون بادّخار أموالهم في المنزل (52.5% لدى الذكور، مقابل 71.4% عند الإناث)، و 34.9% يستخدمون حساب التوفير البنكي (44.4% لدى الذكور، مقابل 21.5% لدى الإناث)، مقابل 2% فقط يقومون بادّخار أموالهم عن طريق وديعة بنكية (2.4% عند الذكور، مقابل 1.6% عند الإناث).

بخصوص الطرق المتبعة لاستثمار المال، أجاب 12.9% من المبحوثين بأنهم يستثمرون أموالهم في شراء الأراضي والممتلكات (18.3% عند الذكور، مقابل 5.2% لدى الإناث)، و 11.4% يستثمرون أموالهم في شراء الذهب (9.7% لدى الذكور، مقابل 13.9% لدى الإناث)، بينما يقوم 2.2% منهم باستثمار أموالهم في شراء الأسهم والسندات (3.4% لدى الذكور، مقابل 0.6% لدى الإناث). وأخيراً، كانت نسبة الأفراد الذين يستثمرون أموالهم في العملات الرقمية المشفرة نحو 1% (1.2% لدى الذكور، مقابل 0.8% لدى الإناث) (انظر الجدول 8-19).

بناء على ما سبق، تظهر نتائج المسح الميداني الأخير أنه لم يحصل تغير جوهري في النسب المتعلقة بإجابات المبحوثين حول الطرق المتبعة في ادّخار أو استثمار المال مقارنة مع نتائج المسح الذي أجري في العام 2015، باستثناء شراء العملات المشفرة، وهذا ما لم يكن موجوداً في العام 2015. من جانب آخر، تشير نتائج المسح الأخير إلى وجود فروقات جوهريّة في طرق ادّخار واستثمار المال بين الذكور والإناث.

يوضح الجدول 8-19 تفاوتاً واضحاً في الطرق المتبعة في ادّخار أو استثمار المال حسب المنطقة، ففي حين يحتفظ 55.9% من الأفراد في الضفة الغربية بمدخراتهم في المنزل، ترتفع النسبة، بشكل كبير، في قطاع غزة لتصل إلى 75.7%. هذا يعني ارتفاع نسبة الادّخار في حساب بنكي (التوفير) في الضفة الغربية (38.2%) مقابل انخفاض النسبة في قطاع غزة (23.8%). بخصوص

ادّخار المال من خلال مجموعات التوفير، أجاب 17.2% من المبحوثين في الضفة الغربية بأنهم يدخلون المال باستخدام هذه الطريقة، مقابل 13.4% في قطاع غزة.

أما على مستوى المنطقة والنوع، فتشير نتائج المسح إلى وجود تباين كبير في الطرق المتبعة في ادّخار واستثمار المال على مستوى المناطق الفلسطينية. فعلى مستوى الضفة الغربية (انظر الجدول 8-20)، سجلت أعلى النسب للاحتفاظ بالأموال في المنزل في منطقة شمال الضفة الغربية بواقع 59.0% (55.6% لدى الذكور، مقابل 63.1% لدى الإناث). بخصوص ادّخار الأموال في حساب بنكي (التوفير)، سجلت أعلى نسبة لاّدخار الأموال بهذه الطريقة في منطقة وسط الضفة الغربية، بواقع 40.6% (51.2% عند الذكور مقابل 27.0% لدى الإناث). بما يتعلق بادّخار المال من خلال مجموعات التوفير، تشير نتائج المسح إلى أن أعلى نسبة لاّدخار المال عبر هذه الطريقة كانت في منطقة جنوب الضفة الغربية بواقع 24.2% (24.6% لدى الذكور، مقابل 23.5% عند الإناث). على صعيد ادّخار الأموال مع أحد أفراد الأسرة، سجلت أعلى نسبة لاّدخار بهذه الطريقة في منطقة وسط وجنوب الضفة الغربية، بنسبة بلغت 32%، مع اختلاف هذه النسبة بين الذكور والإناث في كل منطقة. أما في قطاع غزة (انظر الجدول 8-21)، فقد سجلت أعلى نسبة لاّدخار الأموال في المنزل في منطقة وسط قطاع غزة، بنسبة بلغت نحو 80.6% (84.7% عند الذكور، مقابل 72.4% لدى الإناث). بما يتعلق بادخار الأموال في حساب بنكي (التوفير)، سجلت أعلى نسبة لاّدخار الأموال في حساب بنكي (التوفير) في منطقة جنوب القطاع بنسبة بلغت نحو 28.6% (35.8% لدى الذكور، مقابل 17.0% عند الإناث). بما يتعلق بادّخار المال من خلال مجموعات التوفير، فقد بلغت أعلى نسبة للمبحوثين الذين يدخلون المال من خلال مجموعات التوفير في منطقة وسط القطاع بنسبة بلغت نحو 17.2% (14.7% عند الذكور، مقابل 22.1% لدى الإناث). على صعيد ادّخار الأموال مع أحد أفراد الأسرة، فقد بلغت أعلى نسبة لاّدخار بهذه الطريقة في منطقة جنوب قطاع غزة نحو 34.0% (28.5% عند الذكور، مقابل 42.8% لدى الإناث).

كما تشير نتائج المسح إلى وجود تباين كبير في الطرق المتبعة في ادخار واستثمار المال على مستوى المحافظات (انظر الجدول 8-19). فعلى مستوى محافظات الضفة الغربية، سجلت أعلى النسب للاحتفاظ بالأموال في المنزل في محافظات قلقيلية، وطوباس، و؟؟؟؟؟؟ بواقع 87.1%، و72.2%، و71% على الترتيب. في حين سجلت أدنى نسب في محافظات سلفيت، ورام الله والبيرة، والقدس، بواقع 37.3%، و43.8%، و48.9% على الترتيب. بخصوص ادّخار الأموال في حساب بنكي (التوفير)، سجلت أعلى نسبة في محافظتي سلفيت ورام الله والبيرة بواقع 64.2%، و59.6% على الترتيب، بينما سجلت أقل نسبة في محافظة قلقيلية بحوالي 17.1%. أما في قطاع غزة، فقد سجلت أعلى نسبة لاّدخار الأموال في المنزل في محافظة شمال غزة بنسبة بلغت نحو 83.8%، بينما سجلت أقل نسبة في محافظة غزة بواقع 65%. فيما يتعلق بادّخار الأموال في حساب بنكي (التوفير)، سجلت أعلى نسبة في محافظة غزة بنحو 31.8%، بينما سجلت أدنى نسبة في محافظة شمال غزة بواقع 11.3%. بخصوص الاستثمار في شراء الذهب، فقد سجلت أعلى نسبة للاستثمار عبر شراء الذهب في محافظة خان يونس بواقع 33.1%، بينما سجلت النسبة

الأدنى في محافظة غزة بواقع 2.3%. أما الاستثمار في شراء العملات الرقمية المشفرة، فسجلت أعلى نسبة في محافظتي غزة ودير البلح، بواقع 3%، و2.4% على الترتيب.

فيما يتعلق بالاستثمار في شراء أراضٍ، مواشٍ، أو ممتلكات، نلاحظ ارتفاع النسبة في الضفة الغربية (15.1%) مقارنة مع قطاع غزة (5.4%). أما بخصوص الاستثمار في شراء الذهب، فأفاد 12% من المبحوثين في الضفة الغربية بأنهم يستخدمون هذه الطريقة في الاستثمار مقارنة بـ9.5% من المبحوثين في قطاع غزة. على مستوى الضفة الغربية، فقد سجلت أعلى نسبة تحبذ هذه الطريقة لاستثمار الأموال في جنوب الضفة الغربية، بواقع 20.6% (28.0% عند الذكور، مقابل 5.0% لدى الإناث). بخصوص الاستثمار في شراء الذهب، تشير نتائج المسح إلى أن أعلى نسبة سجلت للاستثمار داخل الضفة الغربية كانت في منطقة جنوب الضفة الغربية أيضاً، بنسبة بلغت 16.5% (13.8% لدى الذكور، مقابل 22.0% لدى الإناث). أما في قطاع غزة، فقد بلغت أعلى نسبة للمبحوثين الذين يدخرون المال من خلال هذه الطريقة في منطقة جنوب القطاع بنسبة بلغت 6.6% (7.7% لدى الذكور، مقابل 4.9% عند الإناث). بخصوص الاستثمار في شراء الذهب، فقد سجلت أعلى نسبة للاستثمار عبر شراء الذهب في منطقة جنوب قطاع غزة بنسبة بلغت نحو 19.3% (15.1% عند الذكور، مقابل 26.1% عند الإناث). وفيما يتعلق باستثمار الأموال في شراء العملات الرقمية المشفرة، سجلت أعلى نسبة للاستثمار بهذه الطريقة في منطقتي شمال ووسط القطاع بنسبة قاربت 2.5%، مع اختلاف هذه النسبة بين الذكور والإناث.

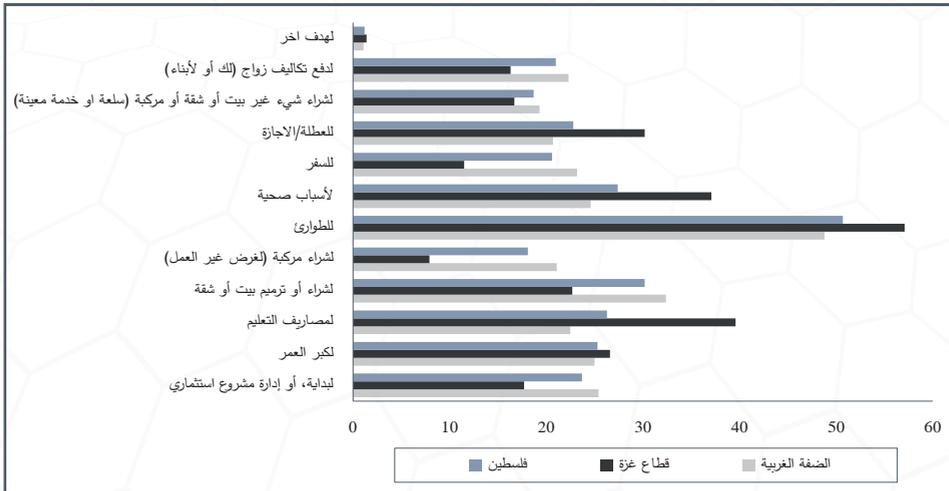
من حيث المحافظات، فقد سجلت أعلى نسبة في محافظتي الخليل وقلقيلية بواقع 23.7% و23.5% لكل منهما على الترتيب، بينما سجلت أدنى نسبة في محافظة سلفيت بواقع 1.8%. بخصوص الاستثمار في شراء الذهب، فكانت أعلى نسبة في محافظة أريحا والأغوار بواقع 44.5%، بينما سجلت أدنى نسبة في محافظة سلفيت بواقع 2.3%. فيما يتعلق باستثمار الأموال في شراء العملات الرقمية المشفرة، سجلت أعلى نسبة لاستثمار الأموال بهذه الطريقة في محافظتي بيت لحم والقدس، بواقع 4.7% و1.7% على الترتيب.

فيما يتعلق باستثمار الأموال عبر شراء الأسهم أو السندات، تشير الأرقام إلى أن 2.7% من المبحوثين في الضفة الغربية يستخدمون هذه الطريقة لاستثمار أموالهم، مقابل 0.4% في قطاع غزة. أخيراً، من الملفت أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يقومون باستثمار أموالهم في شراء العملات الرقمية المشفرة في قطاع غزة (1.8%) أعلى من الضفة الغربية (0.8%). على مستوى الضفة الغربية، سجلت أعلى نسبة في منطقة جنوب الضفة الغربية بواقع 3.8% (5.5% عند الذكور، مقابل 0.01% لدى الإناث). وفيما يتعلق باستثمار الأموال في شراء العملات الرقمية المشفرة، سجلت أعلى نسبة لاستثمار الأموال بهذه الطريقة في منطقة جنوب الضفة الغربية، بنسبة بلغت نحو 1.5% (2.1% لدى الذكور، مقابل 0.4% عند الإناث). أما في قطاع غزة، فتشير النتائج إلى أن أعلى نسبة للاستثمار باستخدام هذه الطريقة كانت في شمال قطاع غزة بنسبة بلغت 0.6% (0.3% عند الذكور، مقابل 1.0% لدى الإناث).

دوافع الأذخار

من حيث الدوافع/الأسباب وراء الأذخار/التوفير خلال العامين الماضيين، فإن 30.2% من المبحوثين أجابوا بأن الدافع وراء الأذخار/التوفير كان لشراء مركبة (32.4% في الضفة، مقابل 22.7% في القطاع)، و26.3% بغرض شراء أو ترميم بيت أو شقة (22.5% في الضفة، مقابل 39.6% في القطاع)، و25.3% بسبب كبر العمر (25% في الضفة، مقابل 26.6% في القطاع)، و23.7% بغرض بداية مشروع استثماري (25.4% في الضفة الغربية، مقابل 17.7% في قطاع غزة)، و18.1% تحسباً لحالات الطوارئ (21.1% في الضفة، مقابل 7.9% في القطاع)، في حين أجاب 50.7% من المبحوثين بأنهم ادّخروا/وفروا أموالهم لأسباب صحية (48.8% في الضفة، مقابل 57.1% في القطاع). كما أظهرت نتائج المسح أن السفر كان دافعاً لادخار/توفير المال بواقع 27.4% (24.6% في الضفة، مقابل 37.1% في القطاع). أخيراً، أفاد 21% من المبحوثين بأنهم قاموا بادخار أموالهم من أجل دفع تكاليف الزواج (22.3% في الضفة، مقابل 16.3% في القطاع) (انظر الجدول 8-22، والشكل 8-20).

شكل 8-20: دوافع التوفير/الادخار حسب المنطقة (نسبة مئوية)

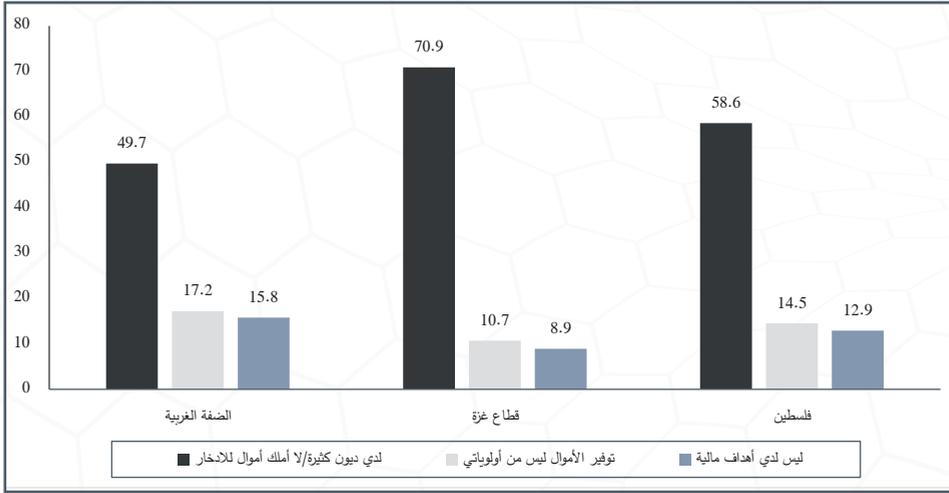


تشير نتائج المسح إلى أن الأسباب وراء توفير الأموال تختلف بين الذكور والإناث، إذ في غالبية الأسباب أو الدوافع كانت النسب في إجابات الذكور أعلى من النسب المسجلة في إجابات الإناث باستثناء الأسباب المتعلقة بمصاريف التعليم، وحالات الطوارئ.

أسباب عدم ادّخار المال

بخصوص الأسباب التي حالت دون أن يقوم الأفراد (18 سنة فأكبر) بتوفير/ادّخار جزء من أموالهم خلال العامين الماضيين، تشير نتائج المسح إلى أن عدم وجود أموال كافية للادّخار، وتراكم الديون، كان من أهم الأسباب لعدم توفير الأموال، بواقع 58.6% في الضفة الغربية، مقابل 70.9% في قطاع غزة)، في حين أجاب 14.5% أن توفير الأموال ليس من أولوياتهم (17.2% في الضفة، مقابل 10.7% في القطاع) (انظر الجدول 8-23، والشكل 8-21).

شكل 8-21: أسباب عدم الادّخار على مستوى فلسطين والمنطقة (نسبة مئوية)



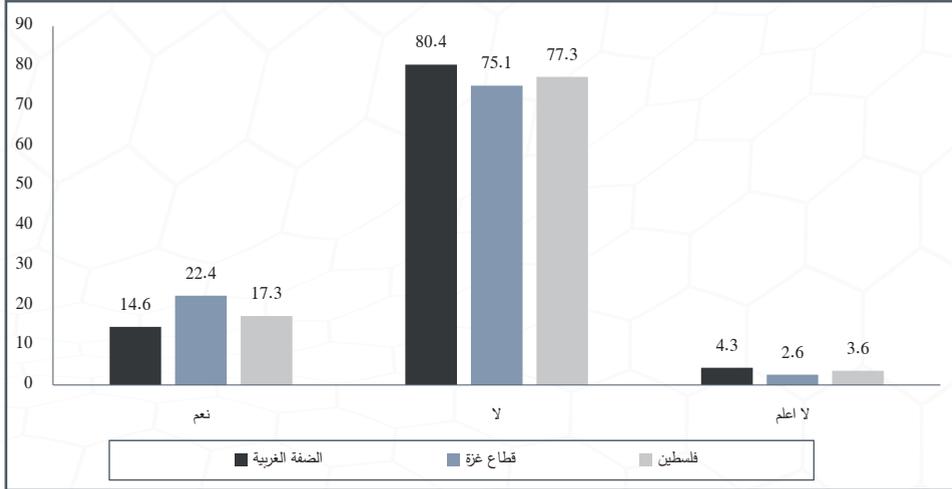
2-6-8 إدارة الأمور المالية

مسؤولية إدارة الأمور المالية

أظهرت نتائج المسح أن حوالي 37.3% (30% في العام 2015) من الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين (المبحوثين أنفسهم) يتولون إدارة الأمور المالية في المنزل مقابل 60.8% (70% في العام 2015) أجابوا بأن شخصا آخر من الأسرة يقوم بإدارة الأمور المالية في المنزل. في الضفة الغربية، أجاب 38.5% من المبحوثين بأنهم يتولون بأنفسهم إدارة الأمور المالية في المنزل، مقابل 60.6% أشاروا إلى أن شخصا آخر من الأسرة يقوم بإدارة الأمور المالية في المنزل. أما في قطاع غزة، 35.4% من المبحوثين أجابوا بأنهم يتولون بأنفسهم إدارة الأمور المالية في المنزل، في حين 60.8% أشاروا إلى أن شخصا آخر من الأسرة يقوم بإدارة الأمور المالية في المنزل (انظر الجدول 8-24).

يوضح الجدول 8-25 نسبة الأسر التي تقوم بكتابة ميزانية المنزل حسب المنطقة والمحافظه. يظهر من الجدول أن 17.3% فقط من الأسر تقوم بكتابة ميزانية المنزل، بواقع 14.6% في الضفة الغربية، مقابل 22.4% في قطاع غزة (انظر الشكل 8-22).

شكل 8-22: التوزيع النسبي لإجابات الأسر حول قيامها بكتابة ميزانية للأسرة حسب المنطقة



طرق ضبط المصروف الشخصي

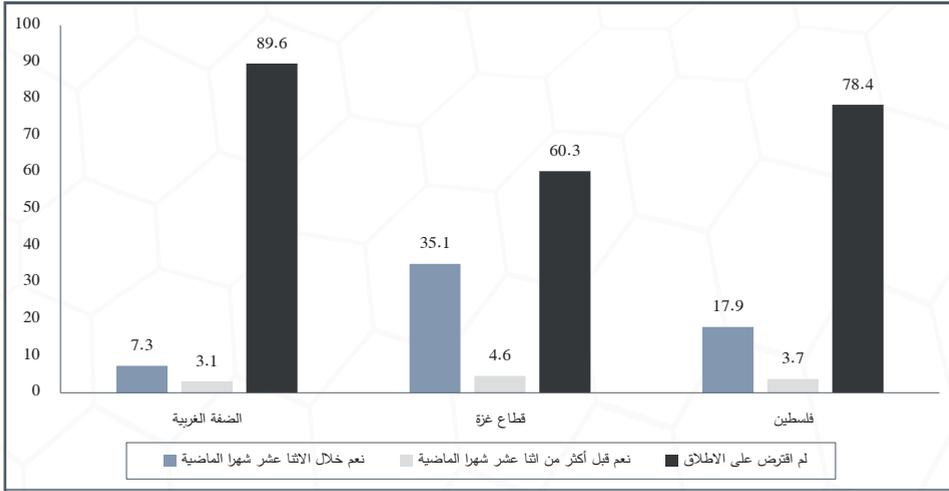
بخصوص الطرق التي يتبعها الأفراد في ضبط مصروفهم الشخصي، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن 5.7% فقط من الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين لديهم سجل لمراقبة مصاريفهم اليومية (5.1% في الضفة، مقابل 6.7% في القطاع)، وهذا يمثل انخفاضاً عن نسبة الأفراد الذين كان لديهم سجل لمراقبة المصاريف في العام 2015، التي بلغت حينها 7.3%. في حين تشير نتائج المسح الميداني إلى ارتفاع نسبة الأفراد الذين لا يملكون سجلاً لمراقبة مصاريفهم اليومية، ولكنهم يحاولون التحكم بها من 17.3% في العام 2015، إلى 28.6% في العام 2022 (29.1% في الضفة، مقابل 27.8% في القطاع)، بينما انخفضت نسبة الأفراد المتحكمين قليلاً في مصروفهم من حوالي 50% من مجموع الأفراد في العام 2015، إلى 42% في العام 2022 (40.8% في الضفة، مقابل 43.8% في القطاع). كما انخفضت نسبة الأفراد الذين لا يتحكمون بمصروفهم من 22.2% في العام 2015، إلى 19.5% في العام 2022 (19.6% في الضفة، مقابل 19.4% في القطاع). يوضح الجدول 8-26 التوزيع النسبي للطرق المستخدمة في ضبط المصاريف بين الأفراد (18 سنة فأكبر) حسب المنطقة والمحافظه، الذي يظهر تباين النسب بين محافظه وأخرى، فعلى سبيل المثال يلاحظ أن النسبة الأعلى للأفراد (18 سنة فأكبر) الذين لا يتحكمون بمصروفهم في الضفة الغربية، كان في

محافظة جنين بنسبة 31.3%، بينما النسبة الأعلى في القطاع، كانت محافظة خان يونس بنسبة 22.8%، في حين كانت النسبة الأعلى للأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يتحكمون بشكل قليل بمصرفهم في محافظة طوباس في الضفة الغربية بواقع 63.8%، بينما كانت النسبة الأعلى داخل القطاع في محافظة شمال غزة بنسبة بلغت نحو 56.6%. بخصوص الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين الذين لديهم سجل لمراقبة مصاريفهم، فالنسبة الأعلى سجلت في محافظتي أريحا والأغوار وقلقيلية في الضفة الغربية بواقع 9.6% لكل منهما، بينما سجلت النسبة الأعلى في القطاع في محافظة دير البلح بواقع 10.8%.

الاقتراض لتغطية مصاريف الأسرة

بخصوص اللجوء إلى الاقتراض لتغطية مصاريف الأسرة، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن 21.6% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين، لجأوا إلى اقتراض المال لتغطية مصاريف الأسرة، 83% منهم قد قاموا بالاقتراض خلال الاثني عشر شهراً الماضية (انظر الشكل 23-8، والجدول 8-27).

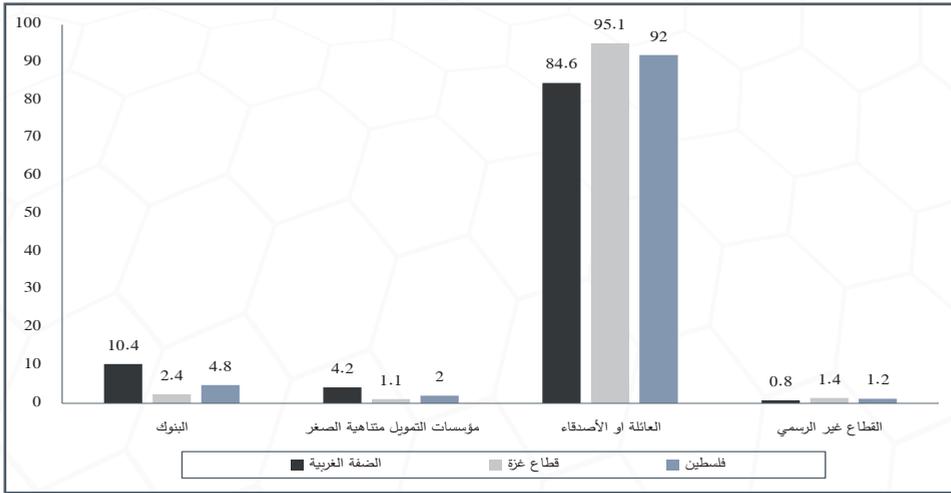
شكل 23-8: التوزيع النسبي للأفراد الذين قاموا بالاقتراض لتغطية مصاريف الأسرة حسب المنطقة



تظهر نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد المقترضين لجأوا إلى الاقتراض من خلال العائلة أو الأصدقاء، حيث وصلت نسبتهم إلى 92%، بينما استخدم 4.8% البنوك كمصدر للاقتراض، و2% مؤسسات التمويل المتناهي الصغر، و1.2% من القطاع غير الرسمي (انظر الجدول 8-28).

تتباين نسبة الأفراد الذين لجأوا إلى الاقتراض، والجهة التي اضطروا للاقتراض منها حسب المنطقة، ففي الضفة الغربية، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن 10.4% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين لجأوا إلى اقتراض المال لتغطية مصاريف الأسرة، و70.1% منهم قد قام بالاقتراض خلال الاثني عشر شهراً الماضية. تظهر نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد المقترضين في الضفة الغربية لجأوا إلى الاقتراض من خلال العائلة أو الأصدقاء، حيث وصلت نسبتهم إلى 84.6%، بينما استخدم 10.4% البنوك كمصدر للاقتراض، و4.2% مؤسسات التمويل المتناهي الصغر، و0.8% من الأفراد قد اقتترضوا من القطاع غير الرسمي. أما في قطاع غزة، فتشير نتائج المسح الميداني إلى أن 39.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين لجأوا إلى اقتراض المال لتغطية مصاريف الأسرة، و88.5% منهم قد قام بالاقتراض خلال الاثني عشر شهراً الماضية. النسبة الأكبر من الأفراد المقترضين في قطاع غزة لجأوا إلى الاقتراض من خلال العائلة أو الأصدقاء، حيث وصلت نسبتهم إلى 95.1%، بينما استخدم 2.4% البنوك كمصدر للاقتراض، و1.1% مؤسسات التمويل المتناهي الصغر، و1.4% اقتترضوا من القطاع غير الرسمي (انظر الجدولين 27-8 و28-8، والشكل 8-24).

شكل 8-24: التوزيع النسبي للمصدر الرئيسي الذي تم الاقتراض منه لتغطية مصاريف الأسرة حسب المنطقة

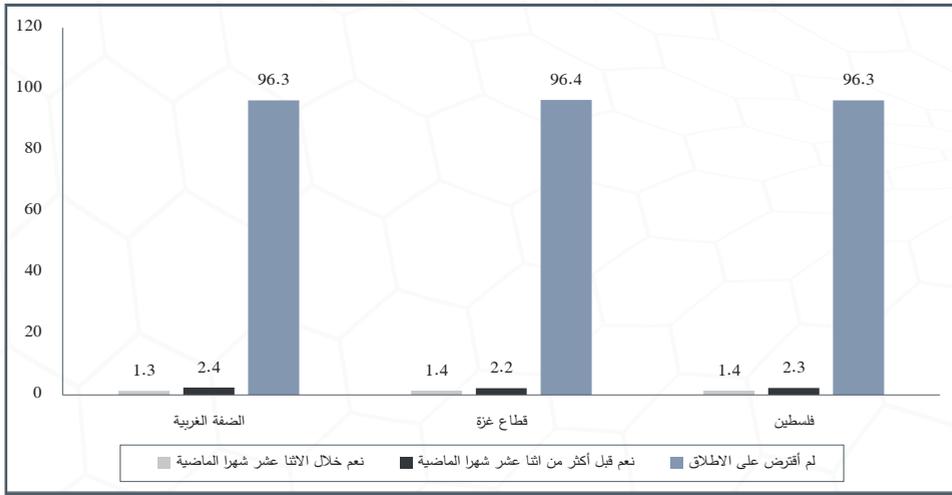


على مستوى المحافظة، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن الأفراد (18 سنة فأكبر) في محافظتي قلقيلية والخليل هم الأكثر اقتراضاً في الضفة الغربية بواقع 18.1% و16.9% على الترتيب، أما في قطاع غزة فقد كانت النسبة الأعلى في محافظة غزة بنسبة 48.2%. بخصوص الجهة التي يتم اللجوء إليها للاقتراض، فقد لجأ المقترضون في كلتا المنطقتين إلى الاقتراض من خلال العائلة أو الأصدقاء (انظر الجدول 8-28).

الاقتراض لشراء منزل

تشير نتائج المسح إلى أن 3.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين لجأوا إلى اقتراض المال من أجل شراء منزل (3.7% في الضفة الغربية، مقابل 3.6% في قطاع غزة)، 37.2% منهم قام بالاقتراض خلال الاثني عشر شهراً الماضية. لا تختلف نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لجأوا إلى الاقتراض لشراء منزل ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وما بين المحافظات كما هو موضح في الجدول 8-29، وفي الشكل 8-25 أيضاً.

شكل 8-25: التوزيع النسبي للأفراد الذين قاموا بالاقتراض لشراء منزل خلال الـ12 شهراً الماضية حسب المنطقة (نسبة مئوية)



مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد

أظهرت نتائج المسح الميداني ارتفاعاً ملحوظاً في نسبة إجابات المبحوثين حول توفر مصدر لديهم لتأمين احتياجاتهم بعد التقاعد، وذلك عند مقارنتها مع نتائج المسح الميداني في العام 2015. إذ تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) (33.4%) يعتمدون على تعويضات نهاية الخدمة من مكان العمل (7.2% في العام 2015)، و30.2% يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد (15.5% في العام 2015)، و27% يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي (12.1% في العام 2015)، و12.9% يعتمدون على الزوج أو الزوجة (7.3% في العام 2015). إضافة إلى ذلك، يعتمد 6% على بيع بعض ممتلكاتهم (12.7% في العام 2015)، و3.9% من خلال الدخل الناتج عن أصول مالية (1.9% في العام 2015) و1% يلجأون إلى بيع أسهم أو حصص (0.2% في العام 2015)، و5.8% فقط يعتمدون على خطة تقاعد خاصة، تم شراؤها من شركة خاصة (1.6% في العام 2015) (انظر الجدول 8-30).

على مستوى المنطقة، تشير نتائج المسح إلى أن 28.7% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في الضفة الغربية يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد (22.6% في العام 2015)، و 13.7% يعتمدون على الزوج أو الزوجة (11.2% في العام 2015)، و 22.1% يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي (11.8% في العام 2015)، و 35.8% يعتمدون على تعويضات نهاية الخدمة من مكان العمل (10.2% في العام 2015)، و 6.4% يعتمدون على خطة تقاعد خاصة تم شراؤها من شركة خاصة (2.3% في العام 2015). إضافة إلى ذلك، يعتمد 14.3% على بيع بعض ممتلكاتهم (10% في العام 2015)، و 4.6% من خلال الدخل الناتج عن أصول مالية (2.2% في العام 2015)، و 1.4% يلجأون إلى بيع أسهم أو حصص (0.2% في العام 2015) (انظر الجدول 8-30).

في قطاع غزة، تشير نتائج المسح الميداني إلى أن 40.1% من الأفراد (18 سنة فأكبر) يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي (12.3% في العام 2015)، و 34.3% يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد (6.8% في العام 2015)، و 26.7% يعتمدون على تعويضات نهاية الخدمة من مكان العمل (3.4% في العام 2015)، و 10.6% يعتمدون على الزوج أو الزوجة (2.3% في العام 2015) و 2% على الدخل الناتج من أصول مالية (1.6% في العام 2015) (انظر الجدول 8-30).

7-8 الملاءة المالية

1-7-8 وسائل مواجهة حالات عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية

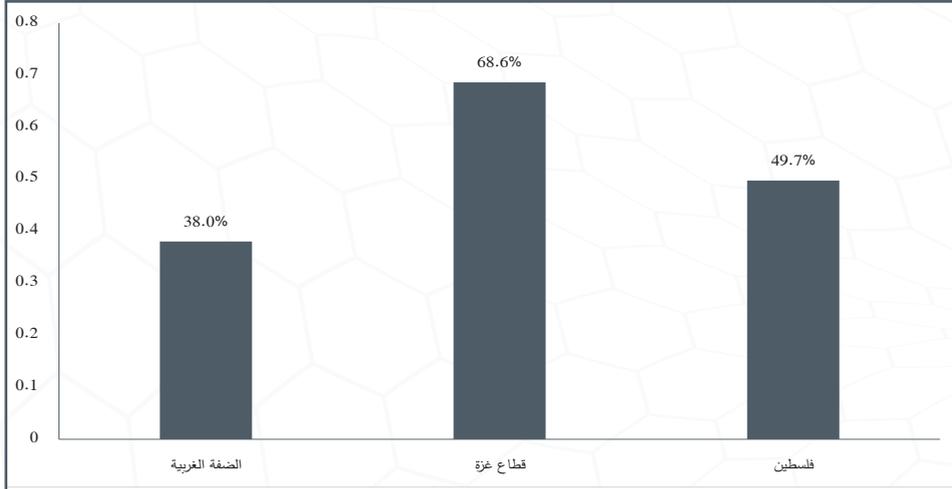
أظهرت نتائج المسح الميداني أن قرابة نصف الأفراد (18 سنة فأكبر) في فلسطين عانوا من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية على الأقل مرة واحدة خلال الـ 24 شهراً الماضية. كما تبين وجود تفاوت في نسبة الذين واجهوا تلك المشكلة حسب المنطقة والمحافظات، حيث بلغت نسبتهم 68.6% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في قطاع غزة، مقابل 38.0% في الضفة الغربية (انظر الجدول 8-31، والشكل 8-26).

أيضاً، هناك ارتفاع في نسبة الأفراد الذين واجهتهم مشكلة عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية في محافظة قلقيلية (58.4%) في الضفة الغربية، وفي محافظة شمال غزة، ومحافظة دير البلح في قطاع غزة بنسبة 77.7% و 77% على الترتيب.

تبين نتائج المسح أن حوالي ثلثي الأفراد (18 سنة فأكبر) (انظر الجدول 8-32)، قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية المصاريف اليومية. 83.4% من المبحوثين أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ، وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل. إضافة إلى ذلك، أفاد 34.7% من المبحوثين أنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة، 15.6% قالوا إنهم قاموا بعمل إضافي، و 14.3% قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم، و 7.3% قاموا بالاستدانة من مكان العمل. تظهر النتائج، أيضاً، أن 5.0% أخذوا سلفة على حساب أجرهم اليومي،

و6.7% قاموا بسحب نقود من حساب التوفير الخاص بهم، أو حوّلوا مبلغاً من النقود من حساب التوفير الخاص بهم إلى حسابهم الجاري. و1.7% قاموا بالاقتراض من جمعية، و3.1% حصلوا على قرض غير رسمي، و1.1% سحبوا من مدخرات التقاعد، و0.5% قاموا باستخدام أحد التسهيلات الائتمانية المتاحة.

شكل 8-26: نسبة الأفراد الذين يعانون من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية خلال الـ 24 شهراً الماضية على مستوى فلسطين والمنطقة



حسب المنطقة، تشير بيانات المسح إلى أن 55% من الأفراد (18 سنة فأكبر) في الضفة الغربية قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية مصاريفهم اليومية، و84.1% أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل. إضافة إلى ذلك، أفاد 42.6% بأنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة، و21.5% قاموا بعمل إضافي، و13.3% قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم، و7.1% قاموا بالاستدانة من مكان العمل. تظهر النتائج، أيضاً، أن 7.0% أخذوا سلفة على حساب أجرهم اليومي، و11.7% قاموا بسحب نقود من حساب التوفير الخاص بهم، أو حوّلوا مبلغاً من النقود من حسابهم التوفير إلى حسابهم الجاري. يلاحظ من الجدول 8-32 ارتفاع نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية مصاريفهم اليومية في كل من محافظات بيت لحم وطوباس والخليل بواقع 76.1%، و68.8%، و64.8% على الترتيب.

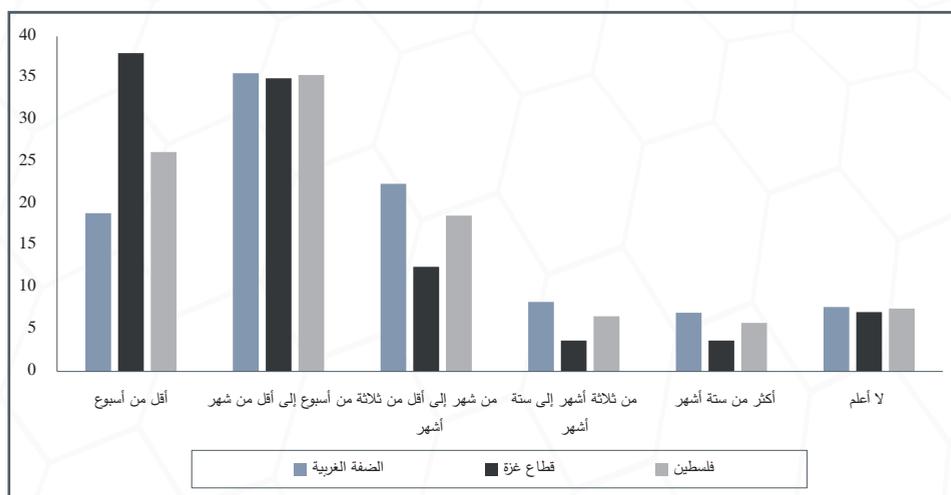
على مستوى قطاع غزة، أفاد 77% من الأفراد (18 سنة فأكبر) بأنهم يقومون بالاستدانة من الأسرة في حالة عدم تمكنهم من تغطية المصاريف اليومية، و82.8% أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل، فيما أفاد 27.7% من المبحوثين بأنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة، و10.2% قاموا بعمل إضافي، و15.2% قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم، و7.6% قاموا بالاستدانة من مكان العمل. تظهر البيانات في الجدول 8-32 في الملحق، ارتفاع نسبة الأفراد (18 سنة فأكبر) الذين قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية مصاريفهم اليومية في كل من محافظتي رفح (83%)، وغزة (80.2%).

2-7-8 القدرة على تغطية مصاريف الأسرة في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل

لدى سؤال الباحثين عن أقصى فترة تستطيع أسرهم تغطية مصاريفها في حال فقدت مصدر دخلها الرئيسي، أفاد 26.2% منهم بأن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة أقل من أسبوع (34.5% في العام 2015)، وأفاد 35.4% منهم بأن المدة تتراوح بين أسبوع إلى شهر (33.7% في العام 2015)، وأفاد 18.6% منهم بأن المدة تتراوح بين شهر إلى ثلاثة شهور (15.3% في العام 2015)، و6.6% أفادوا بأن المدة تتراوح بين ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر (5% في العام 2015)، و5.8% قالوا إن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة تزيد على ستة أشهر (4.5% في العام 2015)، فيما أفاد 7.5% بأنهم لا يستطيعون تحديد هذه المدة (7.1% في العام 2015).

على مستوى الضفة الغربية، أفاد 18.9% من الأفراد (18 سنة فأكثر) بأن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة أقل من أسبوع (28.1% في العام 2015)، وأفاد 35.6% بأن المدة تتراوح بين أسبوع إلى شهر (31.4% في العام 2015)، و22.4% منهم قالوا إن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة شهر إلى ثلاثة شهور (19.5% في العام 2015)، وأفاد 8.3% بأن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر (6.3% في العام 2015)، بينما قال 7.0% فقط من الأفراد (18 سنة فأكثر) إن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة تزيد على ستة أشهر (6.0% في العام 2015)، و7.7% أفادوا بأنهم لا يستطيعون تحديد هذه المدة (8.6% في العام 2015)، ما يعكس تحسناً في الملاءة المالية للأسر (انظر الشكل 27-8).

شكل 27-8: أقصى مدة يستطيع الفرد خلالها تغطية مصاريفه في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل حسب المنطقة (نسبة مئوية)



يلاحظ من الجدول 8-33 أنه في غالبية المحافظات، باستثناء محافظة القدس، أن المدة القصوى التي تستطيع خلالها أسر الأفراد المبحوثين، تغطية مصاريفها في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل، تنحصر في الفترة ما بين أسبوع إلى شهر، ويلاحظ ارتفاع هذه النسبة في كل من محافظات أريحا والأغوار، وطوباس، ونابلس، وواقع 51.6%، و46.4%، و41.0% على الترتيب. كما يلاحظ من الجدول 8-33 أن أفضل النتائج داخل الضفة الغربية، كانت في محافظة سلفيت، وأسوأها في محافظة قلقيلية.

في قطاع غزة، تبين أن 38.0% من الأسر تستطيع تغطية مصاريفها لمدة أقل من أسبوع (45.7% في العام 2015)، وأن 35.0% ما بين أسبوع إلى شهر (37.8% في العام 2015)، و12.5% لمدة شهر إلى ثلاثة شهور (7.8% في العام 2015)، و3.7% لمدة ثلاثة إلى ستة أشهر (2.4% في العام 2015)، و3.7% فقط من الأسر أنها تستطيع تغطية مصاريفها لمدى تزيد على ستة أشهر (1.9% في العام 2015)، بينما أفاد 7.1% من الأفراد (18 سنة فأكبر) بأنهم لا يستطيعون تحديد هذه المدة (4.3% في العام 2015).

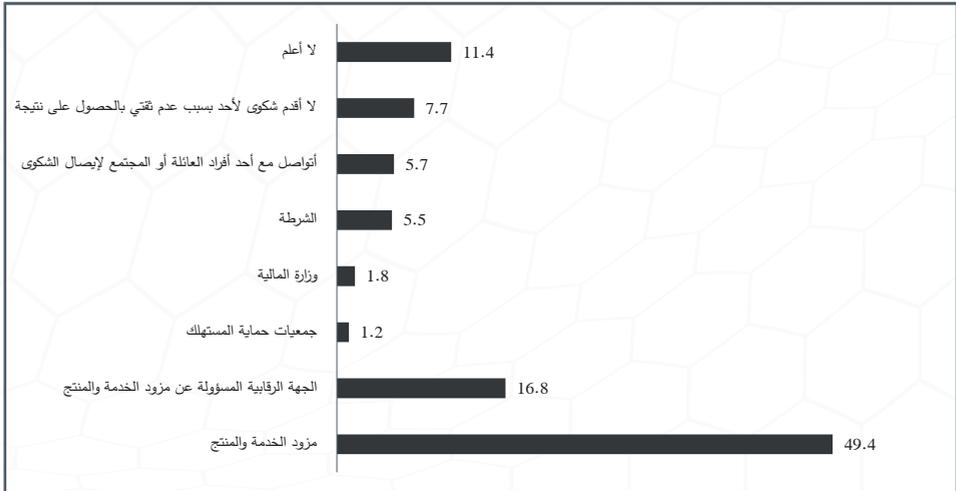
8-8 الثقة في المؤسسات المالية

8-8-1 تقديم شكوى

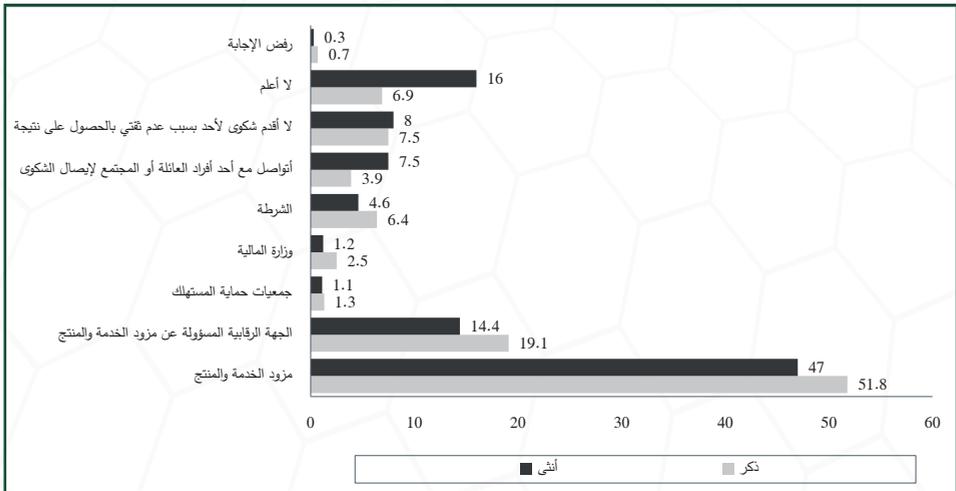
أظهرت نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكبر) في الأراضي الفلسطينية يفضلون تقديم شكاوهم إلى مزود الخدمة والمنتج (45.5% في الضفة الغربية، و55.7% في قطاع غزة)، ويأتي في المركز الثاني الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج، ولكن بفارق كبير عن الجهة الأولى (17.2% في الضفة الغربية، و16.2% في قطاع غزة). يتفق ترتيب التفضيل مع نتائج المسح الميداني للعام 2015، بنسبة 43.2% و25.2% على التوالي. كما يلاحظ من نتائج المسح الميداني أن 11.4% من أفراد العينة، لا يعلمون الجهة التي يمكن تقديم الشكوى إليها، يلي ذلك تفضيل الأفراد بعدم تقديم الشكوى لأحد، بسبب عدم ثقتهم بالحصول على نتيجة 7.7% (انظر الجدول 8-34، والشكل 8-28).

من حيث النوع، تظهر نتائج المسح أن كلا النوعين يفضلان تقديم الشكوى إلى مزود الخدمة والمنتج بالمرتبة الأولى (51.8% من الذكور، و47% من الإناث)، يليها تفضيل التوجه إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج (19.10% من الذكور، و14.4% من الإناث)، وبنسبة أقل للجهات الأخرى. يلاحظ من النتائج بعض الفروقات ما بين النوعين من حيث التفضيل؛ فظهرت زيادة في نسبة الإناث عن الذكور في عدم معرفتهم للجهة التي يمكن تقديم الشكوى لها (16% من الإناث، و6.9% من الذكور). يتفق ترتيب التفضيل على مستوى النوع في العام 2022 مع نتائج المسح الميداني للعام 2015 (انظر الجدول 8-35، والشكل 8-29).

شكل 8-28: التوزيع النسبي للجهات ذات العلاقة التي يتوجه لها الأفراد (18 سنة فأكبر) لتقديم شكوى عند مواجهة مشكلة نتيجة استخدام إحدى الخدمات والمنتجات المالية



شكل 8-29: التوزيع النسبي للجهات ذات العلاقة التي يتوجه لها الأفراد (18 سنة فأكبر) لتقديم شكوى عند مواجهة مشكلة نتيجة استخدام إحدى الخدمات والمنتجات المالية حسب النوع



8-8-2 ثقة الأفراد (18 سنة فأكبر) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية

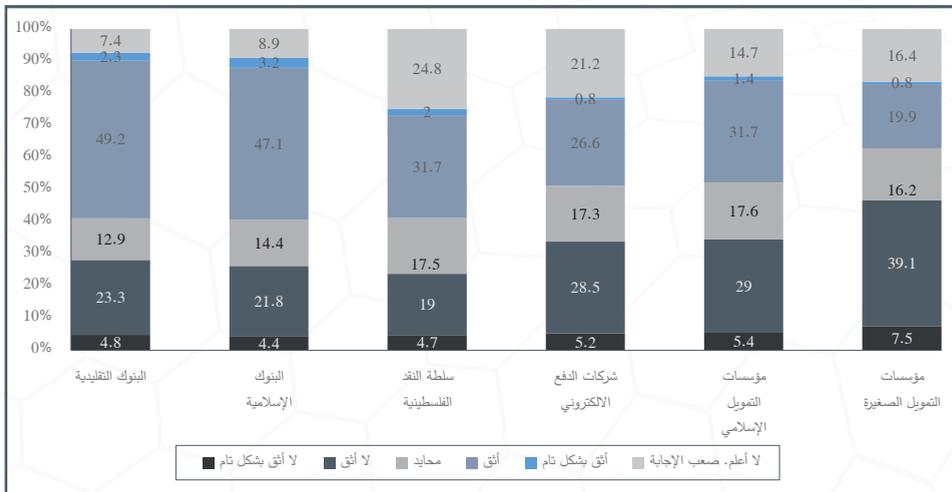
تظهر نتائج المسح الميداني أن ثقة الأفراد في فلسطين تتجه نحو المؤسسات المالية المصرفية بشكل

أكبر من المؤسسات المالية غير المصرفية، ومن الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية، كما هو موضح في الأقسام التالية.

المؤسسات المالية المصرفية، مؤسسات التمويل، وشركات الدفع الإلكتروني

أظهرت نتائج المسح الميداني أن نسبة الثقة بين الأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية كانت الأعلى في البنوك التقليدية بنسبة 51.5%، يليها البنوك الإسلامية بواقع 50.3%، ومن ثم سلطة النقد الفلسطينية بواقع 33.7% (فقط 23.7% لا يتقنون بها). وأظهرت النتائج أن مؤسسات التمويل الصغيرة تحمل النسبة الأعلى من عدم الثقة لدى الأفراد بواقع 46.6%، يليها مؤسسات التمويل الإسلامي وشركات الدفع الإلكتروني بواقع 34.4% و 33.7% لكل منهما (انظر الجدول 8-36، والشكل 8-30).

شكل 8-30: نسبة مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأكثر) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية المصرفية



تظهر نتائج المسح الميداني أن كلا النوعين يتفقدان باتجاه الثقة بالمؤسسات المالية المصرفية بنسب متقاربة لصالح الذكور. وأفاد كلا النوعين بتقنهم بالبنوك التقليدية بالمرتبة الأولى (53.7% من الذكور، 49.1% من الإناث)، يليها البنوك الإسلامية (51.3% من الذكور، 49.2% من الإناث)، ثم سلطة النقد (38.6% من الذكور، 28.7% من الإناث)، وبنسبة أقل للمؤسسات الأخرى. أما فيما يخص المؤسسات المالية الأعلى نسبة من حيث عدم الثقة، فقد أفاد 50.7% من الذكور و 42.2% من الإناث بعدم تقنهم بمؤسسات التمويل الصغيرة بالمركز الأول، يليها مؤسسات التمويل الإسلامي بنسبة 38.3% من الذكور و 30.5% من الإناث، ثم شركات الدفع الإلكتروني بنسبة 35.6% من الذكور و 32% من الإناث (انظر الجدول 8-37).

يلاحظ من الجدول 8-38 تقارب النتائج ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث الثقة بالمؤسسات المالية المصرفية. وأفاد أفراد العينة بأن مستوى الثقة مرتفع اتجاه البنوك التقليدية والإسلامية بصورة متقاربة كمرتبة أولى؛ تفوق نسبة ثقة أفراد الضفة الغربية بالبنوك الإسلامية عن ثقتها بالبنوك التقليدية بفارق بسيط، في حين تفوق نسبة ثقة أفراد قطاع غزة بالبنوك التقليدية عن ثقتها بالبنوك الإسلامية، لكن، في كلتا الحالتين، تعتبر البنوك التقليدية والإسلامية الأكثر ثقة من بين المؤسسات المصرفية والتمويلية. تأتي في المركز الثاني مؤسسات التمويل الإسلامي، وسلطة النقد الفلسطينية، على التوالي. لكن، بالمقابل، جاءت مؤسسات التمويل الإسلامي بالمركز الثاني من حيث المؤسسات المصرفية الأقل ثقة بعد مؤسسات التمويل الصغيرة في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. إضافة إلى ذلك، ظهرت نسب عدم ثقة مرتفعة بشركات الدفع الإلكتروني في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة بنسب تفوق معدلات ثقة الأفراد بها (انظر الجدول 8-38).

على صعيد محافظات الضفة الغربية، يلاحظ أن الأفراد (18 سنة فأكثر) في شمال الضفة الغربية وجنوبها ومحافظه رام الله والبييرة يتقون بالبنوك التقليدية (النسبة الأعلى يمثلها الأفراد في محافظة طولكرم (67.6%) وأقلها في القدس (37.3%))، لكن بالمقابل، أفاد 46% من أفراد عينة محافظة قلقيلية بعدم ثقتها بالبنوك التقليدية، ويليهما 38% من الأفراد في محافظة القدس. أما فيما يخص البنوك الإسلامية، يلاحظ تزايد الثقة بها في محافظات طوباس، وطولكرم، وجنين، وقلقيلية، ونابلس على التوالي. كما أفاد الأفراد في طولكرم وغيرها من محافظات الخليل وطولكرم وأريحا ونابلس بثقتهم بسلطة النقد الفلسطينية بالنسب الأعلى، بمقابل عدم ثقة الأفراد في سلفيت وقلقيلية بها.

أما فيما يخص شركات الدفع الإلكتروني، تتفوق نسب عدم الثقة على نسب الثقة بها حسب نتائج المسح الميداني، وبشكل خاص في محافظات قلقيلية، وسلفيت، والخليل، بمقابل نسب ثقة مرتفعة في كل من جنين، ونابلس، وطولكرم. أما فيما يتعلق بمؤسسات التمويل الإسلامي، فتزداد الثقة بها في محافظات قلقيلية، وطولكرم، وطوباس، والخليل، ورام الله والبييرة وبنسب متقاربة، في مقابل عدم ثقة الأفراد بها في محافظات جنين، وقلقيلية، وأريحا والأغوار. أما بالنسبة لمؤسسات التمويل الصغيرة، فتتفوق نسب عدم الثقة بها في أغلب المحافظات (انظر الجدول 8-39).

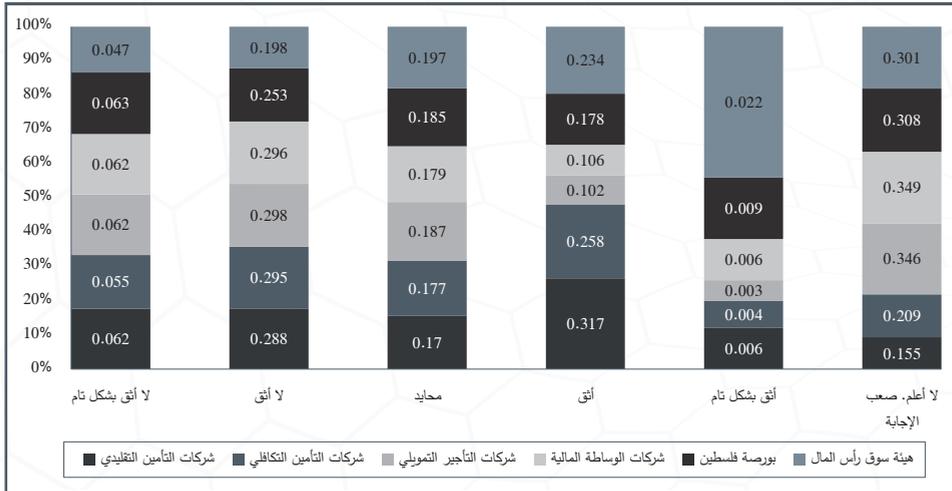
أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فتفاوتت نتائج المسح الميداني ما بين الثقة وعدم الثقة بالمؤسسات المالية المصرفية (انظر جدول 8-40). تميل الثقة، بشكل أكبر، إلى البنوك التقليدية والإسلامية وسلطة النقد. ففي حين أن الأفراد في محافظة رفح يميلون لعدم الثقة بشركات الدفع الإلكتروني، يميل الأفراد في شمال غزة للثقة بها بشكل أكبر. أما بخصوص مؤسسات التمويل الإسلامي ومؤسسات التمويل الصغيرة، فيميل سكان محافظة غزة لعدم الثقة بها بشكل أكبر من باقي المحافظات.

المؤسسات المالية غير المصرفية

أظهرت نتائج المسح الميداني تجاوز نسب عدم الثقة بجميع المؤسسات المالية غير المصرفية عن نسب

الثقة بها فيما عدا هيئة سوق رأس المال. تعتبر شركات التأجير التمويلي في المرتبة الأولى من حيث نسب عدم الثقة (36%)، تليها شركات الوساطة المالية، ثم شركات التأمين التقليدي والتكافلي، وتم بورصة فلسطين وهيئة سوق رأس المال. لكن، يجب ملاحظة أن نسبة مرتفعة من المبحوثين قد أجابوا بعدم معرفة الإجابة بشكل يتفوق على باقي الإجابات، تحديداً في جانب شركات التأجير التمويلي، والوساطة المالية، وبورصة فلسطين، وهيئة سوق رأس المال (انظر الجدول 8-41، والشكل 8-31).

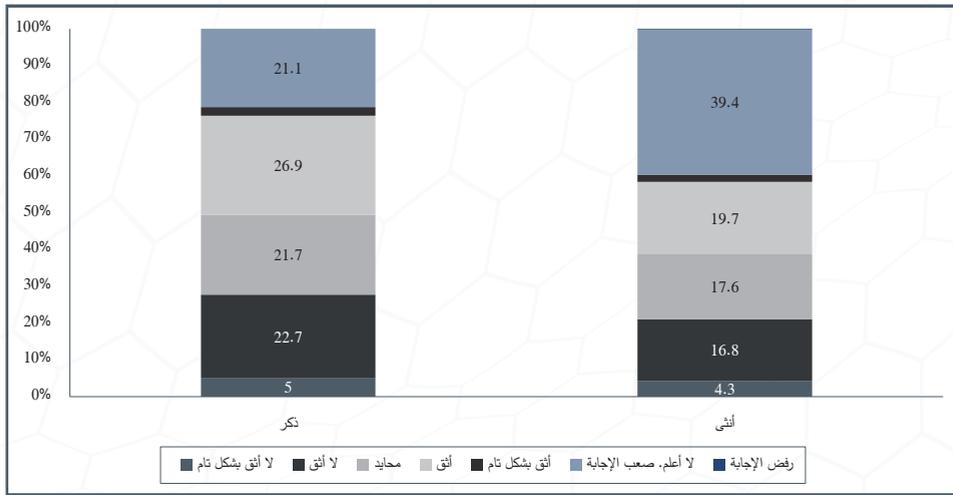
شكل 8-31: نسبة مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأكثر) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية غير المصرفية



تظهر نتائج المسح الميداني أن نسب عدم الثقة بالمؤسسات غير المصرفية جميعها تفوق نسب الثقة بها بين كلا النوعين فيما عدا هيئة سوق رأس المال. يميل كلا النوعين للثقة بشركات التأمين التقليدي بالمرتبة الأولى، يليها هيئة سوق رأس المال في المركز الثاني. إضافة إلى ذلك، يلاحظ أن نتائج شركات التأجير التمويلي، وشركات الوساطة المالية، وبورصة فلسطين، وهيئة سوق رأس المال، تحمل نسبة كبيرة من عدم معرفة الإناث بالإجابة (انظر الجدول 8-42، والشكل 8-32).

يلاحظ من الجدول 8-43 تقارب النتائج ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث الثقة بالمؤسسات المالية غير المصرفية، بحيث أفاد 35.4% من أفراد عينة الضفة الغربية و27.2% من قطاع غزة بثقتهم بشركات التأمين التقليدي بالمركز الأول، إلا أن نسبة عدم الثقة (35%) تفوق الثقة بها في قطاع غزة. يليها في المركز الثاني شركات التأمين التكافلية، لكن يرتفع مستوى عدم الثقة بها عن مستوى الثقة في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. أما فيما يخص المؤسسات المالية غير المصرفية الأعلى نسبة من حيث عدم الثقة، فهي شركات التأجير التمويلي، وشركات الوساطة المالية، وبورصة فلسطين، على التوالي، في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة. أما بالنسبة لهيئة سوق رأس المال، فتتراوح النسبة ما بين الثقة بها وعدمها بنسب متقاربة، تزيد نسبة الثقة بالهيئة

في الضفة الغربية، بمقابل زيادة نسبة عدم الثقة بها في قطاع غزة (انظر الجدول 8-43).
شكل 8-32: نسبة مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأكثر) بهيئة سوق رأس المال حسب النوع



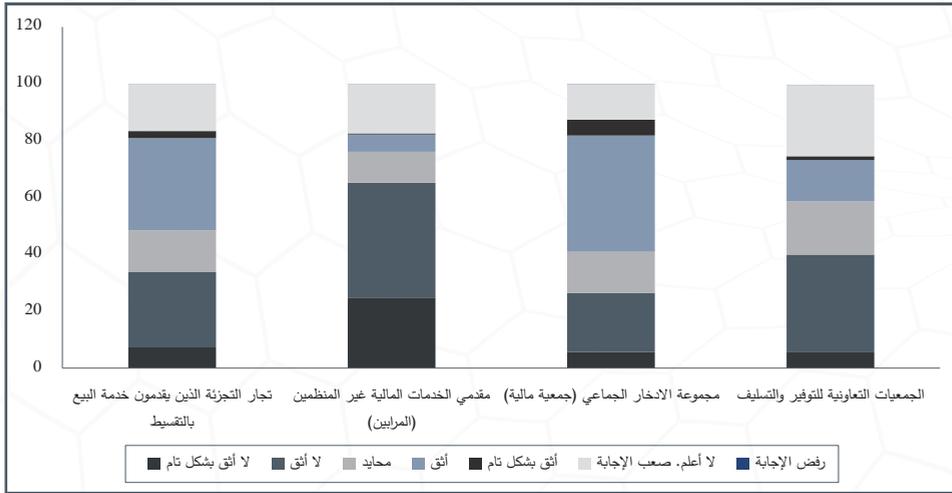
على صعيد محافظات الضفة الغربية، تلاحظ نسب أكبر لعدم الثقة بأغلب المؤسسات المالية غير المصرفية في محافظات سلفيت وقلقيلية وأريحا، في حين يظهر ميل أكثر للثقة بشركات التأمين التقليدي في شمال الضفة الغربية، وبخاصة محافظات طولكرم وطوباس وقلقيلية وجنين. أما فيما يخص شركات التأمين التكافلي، فأفادت نسبة مرتفعة من الأفراد في طوباس وطولكرم وقلقيلية بثقتهم بها، في مقابل نسبة مرتفعة من عدم الثقة في قلقيلية وسلفيت وأريحا. إضافة إلى ذلك، ظهر ميل أغلب المحافظات إلى عدم الثقة بشركات التأجير التمويلي، وشركات الوساطة المالية. كما تتفاوت النسب ما بين الثقة وعدم الثقة ببورصة فلسطين في أغلب المحافظات، أما فيما يخص هيئة سوق رأس المال، فأفادت نسبة أكبر من الأفراد في قلقيلية وسلفيت وأريحا والقدس بعدم ثقتهم بها، بمقابل نسبة أكبر من الأفراد في طوباس وطولكرم والخليل ورام الله يتقون بها (انظر الجدول 8-44).

أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فتميل نتائج المسح الميداني إلى عدم الثقة بالمؤسسات المالية غير المصرفية، مع التفاوت ما بين الثقة وعدم الثقة بشركات التأمين التقليدي، بحيث تميل محافظة غزة وشمال غزة إلى الثقة بها مع عدم ثقة أفراد عينة دير البلح ورفح بها. كما يميل أغلب أفراد محافظات غزة إلى عدم الثقة بهيئة سوق رأس المال، فيما عدا أفراد محافظتي خان يونس ورفح. في المقابل، يميل أغلب أفراد محافظات قطاع غزة إلى عدم الثقة بشركات التأمين التكافلي، وشركات التأجير التمويلي، وشركات الوساطة المالية، والبورصة (انظر الجدول 8-45).

الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية

أظهرت نتائج المسح الميداني أن النسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية يتقنون بمجموعة الأذخار الجماعي (جمعية مالية) بالمرتبة الأولى بنسبة 46.5%، يأتي في المركز الثاني تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط بنسبة 34.9% بمقابل نسبة 33.9% لا يتقنون بها. أما فيما يخص باقي المؤسسات غير الرسمية، فنسبة الأفراد الأكبر لا تتق بها (انظر الجدول 8-46، والشكل 8-33).

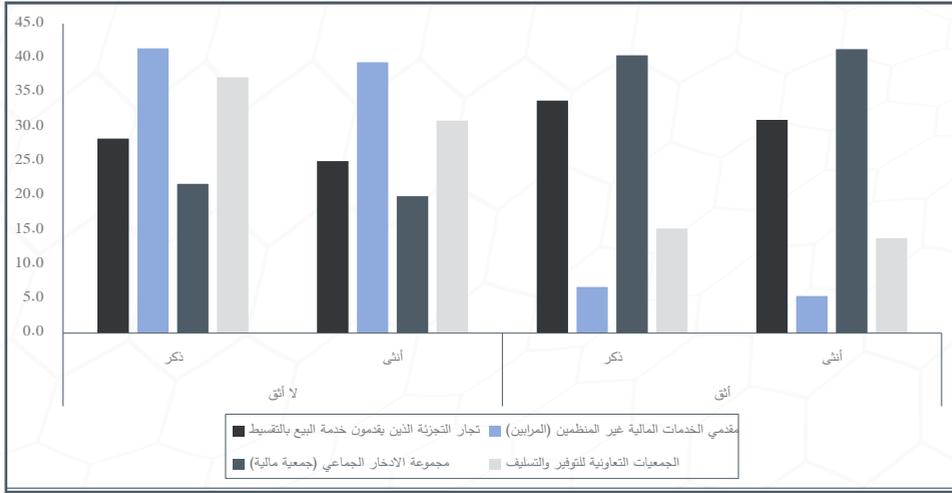
شكل 8-33: نسبة مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأكثر) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية



تظهر نتائج المسح الميداني أن نسبة الإناث تفوق الذكور بمقدار الثقة بالجمعيات المالية (47.5% من الإناث، 45.4% من الذكور). يأتي في المركز الثاني تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط (تتراوح النسب ما بين الثقة بها وعدمها بشكل متقارب). أما فيما يخص المؤسسات غير الرسمية، فقد أظهرت نتائج المسح الميداني نسب عدم ثقة أعلى بالمرابين والجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف. لكن تلاحظ نسبة كبيرة من عدم معرفة الإناث للإجابة في كل من تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط، ومقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرابين)، والجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف (انظر الجدول 8-47، والشكل 8-34).

يلاحظ من الجدول 8-48 تقارب النتائج ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث الثقة بالمؤسسات المالية غير الرسمية، بحيث أفاد كل من أفراد عينة الضفة الغربية وقطاع غزة بثقتهم بالجمعيات المالية بالمركز الأول، يليها تجار التجزئة بنسبة أعلى في قطاع غزة عنه في الضفة الغربية، كما تميل المنطقتان إلى عدم الثقة بالجمعيات التعاونية والمرابين (انظر الجدول 8-48).

شكل 8-34: نسبة مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأكثر) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية حسب النوع



على صعيد محافظات الضفة الغربية، يلاحظ أن الأفراد (18 سنة فأكثر) في شمال الضفة الغربية (تحديداً في محافظتي طولكرم وجنين) إضافة إلى محافظة رام الله والبيرة، يميلون للثقة بتجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط، مع عدم ثقة أفراد قلقيلية وسافيت والقدس وأريحا وبيت لحم بها. أما فيما يخص الجمعيات المالية، فأفادت نسبة مرتفعة من أغلب المحافظات بثقتها بها. حسب نتائج المسح الميداني، ظهر عدم ثقة أغلب المحافظات بمقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرايين)، إضافة إلى الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف (انظر الجدول 8-49).

أما فيما يخص محافظات قطاع غزة، فتميل نتائج المسح الميداني إلى عدم الثقة بالمؤسسات المالية غير الرسمية، فيما عدا الجمعيات المالية، بحيث تثق أغلب أفراد المحافظات بها. في المقابل، هناك تفاوت ما بين الثقة وعدمها بتجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط، بحيث تميل رفح وخانيونس إلى الثقة بها، مع عدم ثقة أفراد عينة دير البلح بها، كما يميل أغلب أفراد المحافظات إلى عدم الثقة بالمرايين. في المقابل، يميل أغلب أفراد محافظات قطاع غزة إلى عدم الثقة بالجمعيات التعاونية (انظر الجدول 8-50).

الفصل التاسع

الخلاصة والتوصيات

تحقق تقدم كبير في مختلف المجالات الخاصة بتحقيق الشمول المالي منذ إطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي العام 2018، ولكن لا تزال هناك حاجة لتكثيف الجهود للوصول إلى الأهداف المعلنة في هذه الاستراتيجية. على الصعيد التشريعي، يكمن التحدي الرئيسي في كيفية تحقيق هدف الشمول المالي، من خلال توفير الخدمات المالية الأساسية التي تلبي احتياجات الفقراء والفئات المهمشة، بأسعار مناسبة وجودة جيدة، مع الحفاظ على استقرار النظام المالي. تبنت بعض التشريعات الحديثة في فلسطين التشريع التناسبي كآلية لتطوير الشمول المالي، مع الحفاظ على الاستقرار المالي، ويعني هذا النهج تكيف المتطلبات التنظيمية مع حجم المؤسسة أو العميل، وأهميته، ودرجة الخطر التي يمثلها. كما تحاول الجهات التنظيمية تحقيق التوازن بين تحقيق هدف الشمول المالي ومتطلبات مكافحة غسل الأموال، وكذلك متطلبات إدخال تكنولوجيا جديدة قد تشكل مخاطر نظامية على الاقتصاد، والحفاظ على الاستقرار المالي. لكن لا يزال عدم وجود تشريع ينظم التوقيع الإلكتروني، من أهم أوجه قصور التشريع المالي من وجهة نظر المؤسسات المالية والجهات الفاعلة في القطاع المالي، حيث إنه يحد من إمكانية تطبيق العديد من التطورات التكنولوجية.

صدر قرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني، الذي قنن السجل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني في عمليات التحويل والتسويات ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية. لكن من المهم، أيضاً، إصدار تعليمات منظمة، والعمل على البناء المؤسسي اللازم لتطبيق هذا القانون. من المعوقات، أيضاً، بطء إجراءات التقاضي، وعدم تنفيذ الأحكام القضائية، وبخاصة في المناطق غير الخاضعة للسلطة الفلسطينية، ما يضعف سلطة القانون، ويحد من الثقة بين المؤسسات المالية والمواطنين، ويؤدي إلى زيادة الشروط والضمانات المطلوبة في التعاقدات الائتمانية. على صعيد التكنولوجيا المالية، ما زالت معظم التعليمات متركزة حول خدمة المدفوعات فقط، بينما لم يحدث اختراق جوهري في مجال خدمات الاستثمار، أو الاقتراض، أو التأمين، أو تحديد الشخصية. تبنت فلسطين أسلوب البيئة الرقابية (Regulatory sandbox) الذي يُخضع أي خدمة تكنولوجية جديدة إلى بيئة رقابية افتراضية تجريبية، محددة المدة والنطاق، قبل إطلاقها للجمهور، وهو أمر إيجابي لتطوير هذه الخدمات.

أما فيما يخص حماية المستهلك، فقد حصل تقدم في وجود إطار للإفصاح والشفافية الخاصة بالخدمات المصرفية والتأمين والأوراق المالية، بينما لا توجد تعليمات خاصة وكافية في هذا المجال بالنسبة لباقي المؤسسات المالية؛ مثل خدمات التأجير التمويلي. كذلك أظهرت المجموعات البورية أن هناك ضعفاً في تعليمات المعاملة العادلة في المعاملات، فلا يوجد تنظيم واضح للعلاقة ما بين المصرف وطالب خدمة الحسابات المصرفية، وتركها المشرع للحالة التعاقدية فيما بينهما، كما لم

تتضمن أحكام الإقراض المتخصص أيّ تنظيم في تلقي المعاملة العادلة لضمان حقوق المستهلك، إنما تركت صلاحية ذلك لحالة المفاوضات العقيدية. أيضاً، تخلو الأحكام القانونية المنظمة لخدمات التأمين من أيّ أحكام تضمن للمستهلك سرية معلوماته التي تحصل عليها شركات التأمين. أخيراً، لا توجد آلية محددة لتسوية المنازعات الخاصة بحقوق المستهلك في الأحكام القانونية الخاصة بكل من الخدمات المصرفية وغير المصرفية، باستثناء النص على تسوية المنازعات، من خلال التحكيم في بعض الحالات، إضافة إلى نظام فض المنازعات والتحكيم الصادر عن بورصة فلسطين، والمصادق عليه من هيئة سوق رأس المال العام 2006، وترك الموضوع للقواعد الموضوعية والإجرائية المتبعة في المحاكمات المدنية التجارية، ما يعكس، سلباً، على إجراءات التسوية للمنازعات.

في استطلاع رأي المؤسسات المالية حول البيئة القانونية في فلسطين، أكدت معظم المؤسسات المبحوثة أن اكتمال قوانين التوقيع الإلكتروني، وقوانين الضرائب والتشريعات المنظمة للقطاع المصرفي، وقوانين مكافحة غسل الأموال (AML)، ومعرفة العملاء (KYC) شديدة التقييد، هي من أهم المعوقات القانونية التي تحد من قدرة القطاع المالي على النمو والتوسع، وتحد من القدرة على تعزيز الشمول المالي في فلسطين. يضاف إلى ذلك التشريعات المنظمة لسبل الدفع، وقوانين تحصيل الديون، وقوانين حماية البيانات، والتشريعات المنظمة لقطاع التأمين، وقوانين حماية المستهلك.

الوصول

تظهر نتائج الوصول إلى الخدمات المالية ارتفاعاً في نسب امتلاك الخدمات المالية التي تمثل أدواتٍ للادخار، أو لإدارة السيولة؛ مثل الحسابات البنكية بأنواعها، كما تظهر انخفاضاً في امتلاك المنتجات الائتمانية عموماً؛ سواء أكانت قروض مصرفية أم من مؤسسات تمويل متخصصة أم تمويل بالمرابحة أم الإجارة، وذلك مقارنة بالعام 2015. النمو في أدوات الادخار وإدارة السيولة، ربما يعكس زيادة الحاجة إلى هذه الحسابات كأوعية ادخارية بسبب ميل المواطنين إلى الاحتفاظ بالسيولة في السنوات الأخيرة، وعزوفهم عن الاستثمار بسبب ارتفاع ظروف عدم اليقين على المستويين المحلي والعالمي، التي تفاقمت بعد جائحة كورونا وتبعاتها الاقتصادية، إضافة إلى الحرب على أوكرانيا، وعدم الاستقرار الأمني والسياسي محلياً. يؤكد الانخفاض في امتلاك المنتجات الائتمانية ذلك، لأنه، أيضاً، يعكس تخوفات المواطنين من المستقبل في ظل الأزمات المحلية والعالمية، كما تظهر النتائج استمرار الفجوة، بل وتعمقها، بين الذكور والإناث في معظم الخدمات المالية.

نلاحظ من النتائج، أيضاً، أنه، وعلى الرغم من النمو الملحوظ في القطاعات المالية غير المصرفية في فلسطين منذ العام 2015، سواء من ناحية العرض وتنوع الخدمات المقدمة، أو من ناحية زيادة الطلب على منتجاتها، فإن مستويات الوصول إلى هذه الخدمات ما زالت متدنية. ففي قطاع التأمين، ما زال الاعتماد الكبير في المحفظة التأمينية لغالبية الشركات على منتجات التأمين الإلزامية، وتحديدًا تأمين المركبات، مع انخفاض حصة تلك التي من شأنها رفع جودة الحياة مثل التأمين على الحياة، أو تلك التي تستهدف الفئات والقطاعات الأكثر تهميشاً، مثل التأمين الزراعي. وفي قطاع

الأوراق المالية، وعلى الرغم من التطور الملحوظ في أعداد وقيمة الأوراق المالية المتداولة خلال السنوات الأخيرة، فإن نسبة امتلاك حسابات استثمارية، ونسبة التداول من قبل الأشخاص البالغين في فلسطين، ما زالت منخفضة بشكل كبير. ينطبق الأمر ذاته على قطاع التأجير التمويلي الذي، على الرغم من كونه يشكل بديلاً أقل تكلفة من الاقتراض للحصول على الأصول؛ سواء الإنتاجية أو الاستهلاكية، وعلى الرغم من ارتفاع أعداد وقيمة عقود التأجير التمويلي المقدمة من قبل شركات التأجير التمويلي، فإنه ما زال يغطي نسبة ضئيلة جداً من الأشخاص البالغين في فلسطين.

تظهر النتائج، أيضاً، أنه لا تزال هناك فجوة كبيرة ما بين الضفة الغربية وقطاع غزة في معظم الخدمات التي تستخدم كأدوات ادّخار أو دفع أو تعاملات، حيث أظهرت النتائج نسب وصول واستخدام أعلى في الضفة الغربية. أما الخدمات الائتمانية، فإن قطاع غزة يتفوق في نسبة امتلاك معظمها؛ مثل القروض، والسحب على المكشوف، والقروض من مؤسسة إقراض متخصصة، والتمويل بصيغة المرابحة والمضاربة. هذه الفوارق تعكس احتياجات مختلفة للأفراد بين المنطقتين. أصبح السكان في قطاع غزة أكثر حاجة للحصول على التمويل بسبب الوضع الاقتصادي المتردي نتيجة الحصار، بينما احتياجهم للأدوات الادخارية أو أدوات الدفع، محدودٌ بسبب ارتفاع مستويات البطالة، وتدني الدخل. لكن يبرز استثناء من هذه القاعدة وهو امتلاك خدمات المحفظة الإلكترونية، حيث تنتشر هذه الخدمة في قطاع غزة بصورة أكبر من الضفة الغربية، ما يؤشر إلى أنها تلبي احتياجات لا تلبّيها المصارف.

يلاحظ من النتائج، أيضاً، أن المخيمات تسجل انخفاضاً واضحاً في امتلاك معظم الخدمات، باستثناء الخدمات الائتمانية، مقارنة بسكان الحضر والريف، كما أن امتلاك الخدمات المالية المصرفية حسب العمر يظهر أن الفترة العمرية من منتصف الثلاثينيات وحتى نهاية الخمسينيات هي ذروة امتلاك الخدمات المالية التقليدية، كفتح الحسابات المصرفية والاقتراض، بينما الأعمار من منتصف العشرينيات وحتى نهاية الثلاثينيات هي الأعمار الأعلى استخداماً للخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا. كما أن هناك اتجاهاً عاماً بارتفاع نسبة امتلاك الخدمات المالية مع زيادة التحصيل العلمي، وهناك توجه لازدياد الخدمات التي تمثل أوعية ادّخارية أو أدوات للدفع، بما فيها بطاقة الائتمان، مع زيادة دخل الأسرة ودخل الفرد. أما الأدوات الائتمانية، فإن أكثر مستخدميها هم الأسر ذات الدخل المتوسط، وهي الفئة التي لا تستطيع عادة تلبية احتياجاتها، وبخاصة من السلع المعمرة، من خلال مدّخراتها، ولكنها في الوقت نفسه تستطيع تحمل دفع أقساط محدودة لسداد ثمن هذه السلع من خلال الائتمان.

هذه النتائج تؤكد أن طبيعة العمل لها دور محوري في تعزيز الشمول المالي في فلسطين. أكثر من يمتلك حسابات جارية في فلسطين هم الموظفون الذين يتقاضون رواتب منتظمة، مثل الموظفين الحكوميين، وموظفي وكالة الغوث، والمتقاعدين، ومستخدمي المؤسسات الدولية. هم كذلك من الفئات التي تمتلك النسبة الأعلى من المنتجات الائتمانية، ما يعكس قدرتهم على تقديم الضمانات المقبولة لدى المصارف، ويسهل حصولهم على الائتمان. تُظهر النتائج، أيضاً، تركيزاً عالياً في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية، حيث إن نحو ثلثي من يملكون حساباً من أي نوع في مصرف، يملكون في الواقع أكثر من حساب مع المصارف، إما مع المصرف نفسه، أو مع مصرف مختلف. من جهة

أخرى، تظهر النتائج مستويات وصول متدنية إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تخضع لإشراف هيئة سوق رأس المال على المستوى الوطني، مثل عقد تأجير تمويلي، أو امتلاك أسهم، وهذا باستثناء بوالص التأمين بسبب إلزامية التأمين على المركبات، وعلى إصابات العمل في التشريعات الفلسطينية.

النزعة في مستويات الوصول حسب طبيعة الخدمة، والعوامل الديموغرافية، انعكست، أيضاً، في تقييم المبحوثين لسهولة الوصول إلى هذه الخدمات والمنتجات المالية. وسجلت الخدمات الرئيسية المقدمة من البنوك وشركات الصرافة أعلى تقييم من حيث سهولة الوصول، تليها شركات الإقراض المتخصصة، وشركات التأمين، أو وكلاء التأمين، ثم الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا. وجاءت باقي الخدمات المالية من تأجير وتداول أوراق مالية في المرتبة الأخيرة. من الملفت للنظر، هنا، أن سهولة الوصول إلى الخدمات المعتمدة على التكنولوجيا، كانت متدنية نسبياً، هذا على الرغم من توفر الأدوات والبنية التحتية اللازمة للوصول إلى هذه الخدمات لدى الغالبية العظمى من البالغين في فلسطين. هذا يؤشر إلى وجود خلل؛ إما في مدى سهولة استخدام هذه الخدمات، وإما في مدى منفعتها وقدرتها على تلبية احتياجات المستهلكين. أما من حيث العوامل الديموغرافية، فهناك فجوة جندرية واضحة في تقييم سهولة الوصول لصالح الذكور، ويلاحظ ارتفاع صعوبة الوصول مع تدرج التحصيل العلمي وتدني الدخل. قد تعكس هذه النتائج أن الاختلاف في سهولة الوصول ناتج عن العوامل الجغرافية، وليس التعليم أو الدخل بحد ذاتهما، وذلك بسبب الهجرات الداخلية للمتعلمين وذوي الدخل المرتفع، حيث يميل المتعلمون إلى السكن في المناطق الحضرية قرب وظائفهم، ويتركز الأقل تعليماً، بالتالي، في المناطق الريفية. هذا ما يؤكد الانخفاض النسبي في سهولة الوصول إلى فروع المصارف والصرافات الآلية وشركات الصرافة في المناطق الريفية، بسبب امتدادها الجغرافي الذي ترك مسافات كبيرة بين السكان ومراكز هذه الخدمات. أما على مستوى المنطقة، فكانت سهولة الوصول أعلى في قطاع غزة إلى الخدمات المرتبطة بالمصارف وشركات الصرافة بسبب صغر المساحة، أما باقي الخدمات المالية، فكان الوصول إليها أسهل في الضفة الغربية.

لكن، من المهم الإشارة، هنا، إلى أن الجغرافيا ليست العامل الوحيد الذي يؤثر على سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، فالأعراف الاجتماعية والبيئة التشريعية والبنية التحتية الممكنة، والقدرة على تكميل تكاليف الوصول إلى الخدمة، وحتى القدرة الجسدية، أيضاً، مهمة، لكن أهمية الجغرافيا تنبع من أن غالبية الأفراد البالغين يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكنهم، بهدف الحصول على الخدمات المصرفية. وهناك تفضيل أقل لاستخدام أجهزة الصراف الآلي، وطرق الاتصال الهاتفي، واستخدام الخدمات الإلكترونية. كما نلاحظ انخفاض نسبة تفضيل استخدام الصراف الآلي أو الخدمات الإلكترونية أو الهاتفية لدى من هم أكبر من 65 سنة، فهذه الفئة لا تثق عموماً بالتكنولوجيا، وربما لا تستطيع استخدامها، وتحرص على إتمام معاملاتهم شخصياً، لكنها في المقابل سجلت أعلى مستويات تقييم من حيث صعوبة الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية. يلاحظ من النتائج، أيضاً، أن هناك ارتفاعاً واضحاً لتفضيل استخدام الخدمات الإلكترونية لدى الفئة العمرية من 18-24 سنة، ولدى الأفراد من ذوي مستويات التعليم العليا، وهم، أيضاً، ممن سجلوا سهولة عالية نسبياً في الوصول إلى الخدمات المالية. عموماً، ما زال الاقتصاد الفلسطيني قائماً على التعامل النقدي بشكل كبير، وما

زال التعامل الإلكتروني غير قادر على تسوية كثير من المعاملات اليومية. تتطلب هذه النتائج من المصارف المزيد من الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية لتوفير معظم الخدمات لعملائها دون اضطرارهم لزيارة فروع البنك، وهو ما قد يساهم في تعزيز الشمول المالي لفئة الشباب خاصة.

امتلاك الخدمة المالية واستخدامها نابع بالأساس من قدرة هذه الخدمات على تلبية احتياجات السكان، وهذا ما تؤكدته نتائج مسح جانب الطلب. كما أظهرت النتائج أن سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه جاءت مهمة، أيضاً، في اختيار الخدمة أو المنتج المالي، يلي ذلك مدى موافقة الخدمة والمنتج للقدرات المالية للشخص، والمنفعة التي سيحصل عليها من الخدمة مقابل التكلفة. بشكل عام، كان هناك رضا فيما يخص سهولة إجراءات فتح الحساب والتعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب. لكن، مستويات الرضا انخفضت فيما يخص قيمة الرسوم الدورية، وتكلفة الخدمة، كما كان هناك امتعاض من فترة الانتظار للحصول على الخدمة. لكن هذه العوامل لم تكن ضمن الأسباب الرئيسية لابتعاد الأفراد عن الخدمات المصرفية، لأن غالبية السكان لم يعتقدوا أن تكلفة أو شروط أو جودة الخدمة وبعد مسافة البنك عن الشخص، هي من أسباب العزوف عن الخدمة. أما الأسباب الرئيسية لعدم امتلاك حساب مصرفي مرتبةً تنازلياً، فهي: لا أملك أموالاً إضافية، لا أحتاج إلى حساب بنكي، أفضل الاحتفاظ بالأموال بحوزتي، شخص في العائلة لديه حساب، وأسباب دينية. نرى من هذه النتائج أن عامل الحاجة للحساب هو الحاسم في قرار فتح الحساب، وأن معظم من لا يملكون حسابات بنكية هم اختاروا ذلك بسبب عدم الحاجة، وهذا يسمى الاستبعاد الاختياري، وتأتي في المرتبة الثانية الأسباب الدينية، ثم ثالثاً جودة الخدمة وتكلفتها. ولا توجد فوارق كبيرة في ذلك على أساس النوع الاجتماعي أو المنطقة.

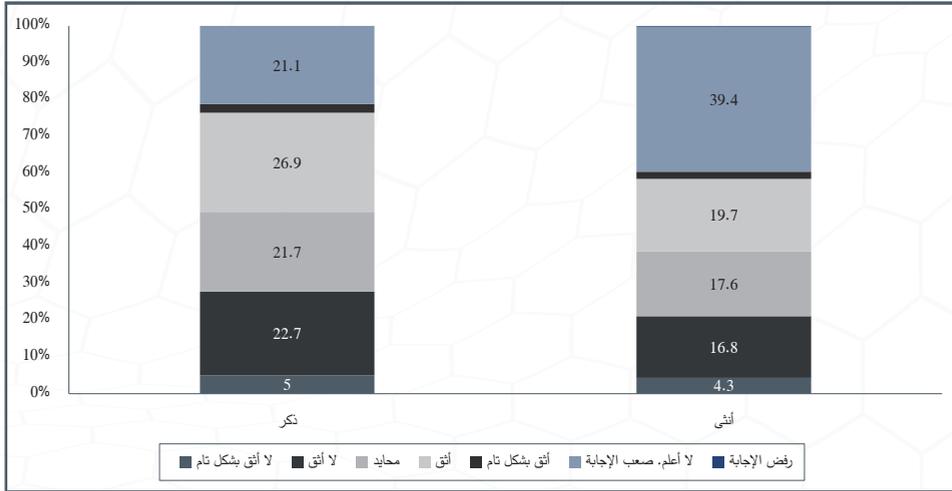
لكن تقييم الأفراد اختلف لأسباب عدم حصولهم على القروض البنكية عن تلك الأسباب المتعلقة بعدم فتح حساب، حيث برز السبب الديني كأول سبب لعدم الاقتراض، فكانت أعلى نسبة لسبب عدم الحصول على قروض بنكية هي للأسباب الدينية، يلي ذلك تفضيل الاقتراض من العائلة والأصدقاء، ثم عدم الحاجة إلى قروض، في حين أن عدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام المالي للقروض وعدم امتلاك الضمانات الكافية جاءت تالياً، يليها تكاليف الاقتراض العالية، ثم عدم تحقيق شروط الاقتراض، ثم كثرة شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها، ثم إن خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجات الشخص.

أما أسباب عدم امتلاك خدمة تأمينية فكانت بالترتيب: تكاليف الخدمة مرتفعة، شخص في العائلة لديه تغطية تشملي، إجراءات الحصول على الخدمة صعبة، أسباب دينية، المماطلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده، رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء، وأخيراً عدم الثقة بشركات التأمين.

يمثل الشكل 9-1 مفهوم الوصول إلى النظام المالي وأنواعه وأسباب عدم الوصول عموماً، حيث يبرز من بين أسباب عدم الشمول طوعياً: عدم الحاجة، والموانع الديني، والوصول بشكل غير مباشر من خلال شخص آخر، أما الاستبعاد غير الطوعي، فقد شمل انخفاض الدخل، وعدم توفر

الضمانات، ومراحل العمر، وبخاصة مرحلة الشباب الأولى، ومراحل الشيخوخة المتأخرة، وانخفاض أو انعدام التعليم. وظهرت هذه الأسباب أكثر لدى النساء، ولدى سكان قطاع غزة، ولدى سكان المخيمات، وكذلك فترة بدايات الشباب.

شكل 9-1: مفهوم الوصول إلى النظام المالي



الاستخدام

وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية وليس مجرد امتلاك الخدمة هو ما يحدد عمق الاندماج المالي. غالبية الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون خدمات مالية مصرفية (حساب جارٍ، وحساب توفير، وقرض من بنك، وقرض من شركات إقراض متخصصة، وبطاقة دائنة (ATM)، وبطاقة ائتمان، وخدمات بنكية بالهاتف المحمول) يستخدمونها مرة على الأقل شهرياً. في المقابل، غالبية الأفراد الذين يمتلكون بوليصة التأمين، يستخدموها مرة على الأقل كل سنة، وهذا يعكس طبيعة بوالص التأمين، وبخاصة تأمين المركبات الإلزامي. لكن من الملفت للنظر أن على الأقل 10% من الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون خدمات مالية مصرفية وغير مصرفية، لا يستخدمون هذه الخدمات نهائياً، وترتفع هذه النسبة إلى 32% لدى من يمتلكون أسهم أو سندات؛ أي إنهم يستخدمونها كأدوات استثمارية طويلة الأجل. كما يلاحظ انخفاض نسبة وتيرة الاستخدام «مرة على الأقل في الأسبوع»، الأمر الذي يعكس، أيضاً، طبيعة العديد من الخدمات المالية التي لا يمكن استخدامها بوتيرة عالية؛ مثل القروض، والتأمين، ودفع الفواتير، ... وغيرها. لكن الملفت للنظر أن نسبة الاستخدام هذه منخفضة لدى من يمتلكون بطاقات دائنة (17.5%)، وبطاقات ائتمانية (17.3%)، ومحافظ إلكترونية (10.3%)، وخدمات بنكية على الهاتف المحمول (18.2%). هذا يعني أن الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون هذه الخدمات لا زالوا يعتمدون على المعاملات النقدية.

هذا ما تؤكد، أيضاً، النتائج الخاصة بتحويل الأموال بين الأفراد في فلسطين. الوسيلة الأكثر استخداماً لإرسال أو استقبال المال كانت باليد (من قبل الشخص نفسه)، ثم عن طريق شخص معروف، في حين أن إرسال المال أو استقباله عبر البنك (مثلاً: الصراف الآلي، أو التحويل والإيداع مباشرة إلى الحساب) جاء تالياً، بينما كانت أقل وسيلة من خلال العملات الرقمية المشفرة. التفضيل الكبير للطرق التقليدية في تحويل الأموال يعني أن سمات الخدمات المتاحة حالياً لا تطابق احتياجات السكان، ووجود فرص غير مستغلة في السوق، ولكنه، أيضاً، يعكس ضعف الثقافة المالية والتخوف من التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية، وعدم الرغبة في تحمل تكاليف إضافية.

تسعى المؤسسات المالية إلى زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية كوسيلة لتخفيض التكاليف. يساعد على ذلك التطور التكنولوجي المتسارع، وكذلك التوجه التكنولوجي لدى الأجيال الشابة نحو هذه الخدمات. وقد كان أقوى محفز يمكن أن يدفع إلى استخدام أي خدمة إلكترونية حسب مسح جانب الطب، هو التكلفة القليلة، في حين أن السهولة في استخدام الخدمات الإلكترونية والهاتف المحمول احتلت المركز الثاني، أخيراً توفير الأمان كان له أقل ترتيب. تأثير جائحة كورونا على استخدام الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المالية الإلكترونية، وكذلك تأثيرها على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كان إيجابياً، حيث إن استخدام هذه الخدمات قد ازداد خلال هذه الجائحة وبعدها. مع زيادة التطور التكنولوجي، وزيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية، وبخاصة بعد جائحة كورونا، كان للقطاع المالي نصيب من زيادة استخدام هذه التكنولوجيات، وقد كانت أعلى تفضيلات لاستخدام الخدمات المالية الرقمية حال توافرها هي لخدمة فتح حساب بنكي، وإجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، ومن ثم دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول، يلي ذلك القدرة على تحويل الأموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف، في حين أن أقل طلب كان لمنصات تداول العملات المشفرة.

الثقافة والملاءة المالية

من حيث السلوك الادخاري، أظهرت النتائج أن أقل من خمس الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين، قد قاموا بادّخار قسم من دخلهم خلال العامين الماضيين، وقد كانت النسبة في الضفة الغربية أكثر من ضعف النسبة في قطاع غزة. أما من حيث الطرق المتبعة في ادخار المال، فالأغلبية يقومون بادخار أموالهم في المنزل، ثم استخدام حساب التوفير البنكي، ثم ادخار أموالهم مع أحد أفراد الأسرة، وأخيراً ادّخار الأموال في مجموعات التوفير. الدوافع وراء الادخار كانت أولاً لأسباب صحية، ثم لشراء مركبة، ثم للسفر، ثم بغرض شراء أو ترميم بيت أو شقة، يليها الادخار لكبر العمر، ثم بغرض بداية مشروع استثماري. بخصوص الأسباب التي حالت دون أن يقوم الأفراد بتوفير جزء من أموالهم، كان عدم وجود أموال كافية للادخار، وتراكم الديون من أهم الأسباب لعدم توفير الأموال، وهي، أيضاً، الأسباب الرئيسية لعدم امتلاك/استخدام المنتجات والخدمات المالية بأنواعها. أما من اتجه إلى استثمار المال، فقد كانت الطرق المتبعة في الاستثمار كما يلي: شراء الأراضي والممتلكات، ثم شراء الذهب، ونسبة صغيرة تستثمر في شراء الأسهم والسندات. وأخيراً كانت نسبة أقل من 1% تستثمر في العملات الرقمية المشفرة.

في إدارة الأمور المالية للأسرة، ظهر اللجوء إلى الاقتراض لتغطية مصاريف الأسرة، مرتفعاً، ويشكل حوالي خمس الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين. معظم من لجأوا للاقتراض توجهوا إلى العائلة أو الأصدقاء، بينما نسبة قليلة لجأت إلى البنوك كمصدر للاقتراض، ونسبة أقل إلى مؤسسات التمويل المتناهي الصغر.

درجة الثقة في المؤسسات المالية المصرفية عموماً أكبر من المؤسسات المالية غير المصرفية أو من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية، فالنسبة الأكبر من الأفراد (18 سنة فأكثر) يتقنون بالبنوك التقليدية والإسلامية، يليها مؤسسات التمويل الإسلامي، ثم شركات الدفع الإلكتروني، وأخيراً مؤسسات التمويل الصغير. وفي حال وجود شكوى معينة حول خدمة مالية، فالجهة التي يتوجه لها الأفراد (18 سنة فأكثر) لتقديم الشكوى هي أولاً مزود الخدمة والمنتج، ويأتي في المركز الثاني الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج، وتقريباً 11.7% لا يعلمون الجهة التي يمكن تقديم الشكوى إليها، و7.7% تفضل عدم تقديم الشكوى لأحد بسبب عدم ثقتهم بالحصول على نتيجة.

أما من حيث الثقافة المالية، فتشير البيانات إلى تحسن مستوى المعرفة المالية لدى الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين في العام 2022 عما كانت عليه في العام 2015، حيث انخفضت نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين الذين حصلوا على درجة ضعيف وضعيف جداً من 59% إلى 47%، وارتفعت نسبة من حصلوا على درجة متوسط فما فوق من 41% إلى 53%. وعلى الرغم من هذا التحسن الملحوظ، فإن نسبة الثقافة المالية في فلسطين لا تزال متدنية، حيث إن 20% فقط من الأفراد (18 سنة فأكثر) يمتلكون ثقافة مالية جيدة. من ناحية أخرى، تشير البيانات إلى أن مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد (18 سنة فأكثر) في الضفة الغربية يفوق مستوى الأفراد في قطاع غزة، مع تفوق المناطق الجنوبية في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة على المناطق الوسطى والشمالية. كما تشير البيانات إلى تحسن الثقافة المالية في مناطق الريف والحضر بشكل ملموس، مع وجود أفضلية للريف، بينما بقيت على حالها في المخيمات.

التوصيات

إن تعزيز الشمول المالي هو عملية متواصلة، وتتطلب التنسيق بين ذوي العلاقة في القطاعين العام والخاص، كما تتطلب التزاماً سياسياً عالي المستوى، وموارد للتنفيذ. يتلخص دور المؤسسات الإشرافية في خلق البيئة الملائمة والأمانة لتشغيل النظام المالي، بينما قرار استخدام هذا النظام يبقى خيار المستهلك عندما يشعر بالمنفعة من استخدام النظام المالي إذا كان الاستبعاد اختيارياً، أما الفئات المستبعدة بشكل غير طوعي فيجب توفير الآليات والمنتجات الملائمة لها من أجل إدماجها. وحتى في الاستبعاد الاختياري، هناك حاجة لزيادة الثقافة والقدرة المالية للأفراد حتى يتمكنوا من إدراك المنفعة الناتجة عن امتلاك الخدمات المالية واستخدامها. بناء على نتائج الدراسة، نقدم هنا مجموعة من التوصيات التي من الممكن العمل عليها من قبل صانعي القرار، إضافة إلى الجهات الرقابية والإشرافية من أجل تعزيز الشمول المالي خلال السنوات القادمة:

1. إن أبرز التوصيات التي توصلت إليها الدراسة بناء على نتائج المسح، تتعلق بضرورة تعزيز التمكين الاقتصادي للأفراد من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي، فنسبة مهمة من الأخصاء المالي في فلسطين تعود الى الأوضاع الاقتصادية للأفراد (18 سنة فأكثر) من حيث البطالة، أو انخفاض مستويات الدخل، ما يعني عدم وجود أي سبب لديهم لامتلاك منتجات أو خدمات مالية؛ سواء من القطاع المصرفي، أو غير المصرفي. والتمكين الاقتصادي عملية طويلة تحتاج إلى أدوات فعالة، وبخاصة من قبل الحكومة، وبتعاون كبير من القطاع الخاص والمؤسسات غير الحكومية، وبخاصة من أجل الوصول إلى الفئات المهمشة كالنساء، والمناطق الأكثر فقراً وتهميشاً. المفارقة، هنا، أن الحكومة، من خلال المؤسسة الوطنية الفلسطينية للتمكين الاقتصادي (تمكين)، تضع الشمول المالي كأحدى استراتيجيات التمكين الاقتصادي المفترضة، وليس العكس. أما عن أبرز أدوات التمكين الاقتصادي الممكنة، فهي:

- تطوير أدوات تمويل مالي حكومي، من خلال إنشاء بنك تعاوني حكومي، أو من خلال بنك الاستقلال للاستثمار والتنمية الذي تم إنشاؤه، مؤخراً، لتمويل المشاريع التنموية التي تعزز فرص العمل وتوفير صناديق لضمان الإقراض للفئات الفقيرة والمهمشة، من أجل تعزيز المشاريع الصغيرة ومشاريع التوظيف الذاتي.
- إنشاء صناديق وافية تنموية بالشراكة مع المؤسسات التنموية الإقليمية والدولية من أجل تمويل المشاريع الصغيرة للفئات المهمشة والرياديين.
- تعزيز وصول المرأة لسوق العمل، وبخاصة خريجات الجامعات، من خلال دعم وتعزيز المشاريع النسائية، وإزالة أي عوائق تمييزية قائمة على النوع، وإصلاح منظومة الحماية الاجتماعية، وتطبيق قوانين العمل من أجل تعزيز مشاركة النساء في سوق العمل.
- تعزيز الفكر الريادي لدى الشباب وخريجي الجامعات، وبخاصة من النساء، وترجمته إلى مشاريع توظيف ذاتي. هذا يتطلب مجموعة من الأدوات الفعالة مثل إعفاءات وحوافز ضريبية للشركات الريادية الناشئة، وصناديق تمويل حكومي للرياديين، وأدوات تمويل استثمارية من القطاع الخاص، وتفعيل التعليم الريادي في الجامعات، ... إلخ.
- الضغط على الاحتلال الإسرائيلي من قبل المجتمع الدولي من أجل السماح للفلسطينيين باستغلال مصادرهم الاقتصادية والطبيعية، وبخاصة في المناطق المصنفة «ج»، الأمر الذي من شأنه أن يعزز النمو الاقتصادي، ويخلق آلاف فرص العمل كما أشارت إلى ذلك العديد من التقارير الاقتصادية الدولية. أيضاً، رفع الحصار الذي يفرضه الاحتلال الإسرائيلي على قطاع غزة منذ أكثر من 16 عاماً، ما أدى إلى تردي الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي انخفاض نسب الشمول المالي هناك.
- تعزيز الرقمنة، واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل بناء اقتصاد حديث قائم على المعرفة، الأمر من شأنه خلق فرص عمل جديدة للنساء والرياديين، وبخاصة مع الانتشار الكبير للعمل عن بُعد، بعد جائحة كورونا.

2. من الممكن أن يساهم وجود البنك التعاوني الحكومي في تعزيز الشمول المالي، من خلال إتاحتها المجال للفئات المستبعدة طوعاً من فتح حسابات بنكية أساسية، أو الحصول على خدمات التمويل الأساسية، ويمكن أن تكون للبنك فروع في البلديات والوزارات التي تقدم المساعدات النقدية مثل وزارة التنمية الاجتماعية، بحيث تحول هذه المساعدات من خلال فتح حساب في بنك التعاون الحكومي.

3. إضافة إلى ما سبق، ابتكار أنواع جديدة من المؤسسات المالية عدا البنوك التجارية مثل بنوك البريد، ومؤسسات التمويل الأصغر، والتعاونيات الائتمانية، والمؤسسات القائمة على التكنولوجيا، ... وغيرها، وهذه المؤسسات يجب أن تطبق نماذج أعمال مختلفة، وتعمل في مناطق جغرافية مختلفة لخدمة شرائح متميزة من العملاء، ما يساعد في تلبية مختلف الاحتياجات غير المغطاة حالياً، وعلى الجهات التنظيمية تشجيع مثل هذا التنوع، كما يجب عليها تعزيز بيئة صحية وتنافسية، تضمن تكافؤ الفرص بين جميع مقدمي الخدمات.
4. تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة منخفضة التكلفة، بحيث لا يقتصر التنوع على إيجاد مؤسسات جديدة، بل يشمل تطوير المنتجات للمؤسسات القائمة، حيث يواجه المستبعدون مالياً عقبات واحتياجات مالية خاصة تحتاج إلى استجابة خاصة بهم. يجب على صانعي السياسات، وضع أطر تنظيمية تشجع على تطوير المنتجات المالية المناسبة (مثل الحسابات المصرفية الأساسية، أو حسابات الشمول المالي، والتأمين الأصغر، التي تلبي احتياجات العملاء ذوي الدخل المنخفض). يجب تشجيع المؤسسات المالية القائمة والجديدة على تصميم منتج يركز على العميل، ويتغلب على الحاجز السلوكي لديه، ويعظم منفعة. ويمكن لهذا التنوع أن يصبح ضرورة للمؤسسات المالية من خلال تبني سياسات تلزم هذه المؤسسات باستثمار جزء أكبر من مواردها داخل فلسطين، ما سيجعلها تبحث عن أسواق جديدة لفئات غير مخدومة حالياً.
5. توفير تدريب للمؤسسات المالية المنضوية تحت إشراف كل من سلطة النقد، وهيئة سوق رأس المال، تتعلق بسياسات زيادة توظيف النساء ووصولهن إلى المناصب القيادية العليا. يمكن أن يشمل ذلك تدريبات على التحيز غير الواعي تجاه النساء (بالتأكيد على ممارسات التوظيف والترقية)، وتطوير سياسات تراعي الاعتبارات النوعية تتمحور حول توفير مرونة في ساعات العمل، وإجازات الأمومة/الأبوة، ورعاية الأطفال. ويجب الترويج لجميع هذه الأنشطة والإعلان عنها على نطاق واسع، للتأثير على القطاعات الأخرى في سوق العمل.
6. قيام سلطة النقد بتوفير برنامج تدريبي للمراقب المالي للمؤسسات والأفراد المعنيين، الأمر الذي يوفر تدريبات على أدوات ومهارات الإدارة المالية الفعالة، وكيفية مشاركتها مع الأقارب والأصدقاء، مع ضرورة أن تقدم المعلومات ومهارات الإدارة المالية بطريقة سلسة وبسيطة، بحيث تصل إلى جميع فئات المجتمع. من الممكن أن يتم تقديم هذه التدريبات؛ إما بشكل وجاهي، وإما من خلال استغلال وسائل التكنولوجيا (online)، وإما من خلال عمل تطبيق أو منصة رقمية خاصة بذلك، من أجل الوصول إلى الشرائح والمناطق الجغرافية كافة.
7. قيام سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال بتأسيس شبكة من الباحثين المحليين في العلوم الإنسانية من مختلف المناطق الجغرافية (a network of community citizen researchers)، وضمان تمثيلهم في اللجنة الوطنية للشمول المالي. هؤلاء الباحثون هم الأكثر قدرة على فهم القضايا المختلفة التي تواجه المجتمعات التي يعيشون فيها، ومن خلال التدريبات المناسبة من قبل الجهات المعنية (سلطة النقد، وهيئة سوق رأس المال)، فإن باستطاعتهم تحديد القضايا والتحديات ذات العلاقة التي يواجهها المواطنون (citizen-led research)، وكيف من شأن المنتجات والخدمات المالية الاستجابة لها. ومن الممكن تشكيل منتدى أو منصة للتواصل بين مختلف الباحثين في الشبكة، من أجل تبادل المعلومات في مختلف المجالات. يجب مراعاة تمثيل النساء، بشكل كبير، داخل الشبكة، وأيضاً في الجهة التمثيلية لهم في اللجنة الوطنية للشمول المالي.

8. نشر بيانات مسح الشمول المالي على الصفحة الإلكترونية للشمول المالي (financialinclusion.ps)، وذلك لإتاحة المجال لكافة الجهات المعنية والخبراء والمؤسسات البحثية وصانعي القرار، الاطلاع عليها، والاستفادة منها في صنع السياسات التي من شأنها تعزيز الشمول المالي، على أن:
- يتم نشر البيانات موزعة حسب المنطقة الجغرافية، والنوع، والحالة الوظيفية.
 - فيما يخص التأمين، يجب نشر البيانات حسب نوع التأمين المستخدم (خاص، حكومي، أونروا).
 - نشر البيانات المتعلقة بجودة الخدمات المالية، بما يشمل الخدمات البنكية، والتأمين، ومؤسسات التمويل الصغير، والخدمات المالية الرقمية، والمنتجات المالية التي لا تتبع للمؤسسات المالية الرسمية (على سبيل المثال، الاقتراض من العائلة والأصدقاء).
9. قيام مزودي الخدمات المالية بتطوير مراكز خدمات متنقلة للوصول إلى المناطق الريفية البعيدة، وبخاصة تلك التي تتعرض لقبود ومضايقات بشكل مستمر من الاحتلال الإسرائيلي، بحيث تنتقل ما بين مختلف هذه المناطق بشكل مستمر. لا يكون دورها، فقط، الترويج ونشر الثقافة المالية في هذه المناطق، بل يمكن أن تقدم خدمات رعاية أولية للأطفال لتعزيز التواصل وبناء الثقة ما بين المؤسسات المالية والأهالي (النساء على وجه الخصوص). أيضاً التركيز على كبار السن، وإعطاؤهم تدريبات/معلومات عن كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية من أجل تعزيز انتشار التكنولوجيا المالية. يمكن أن يشمل ذلك تقديم أجهزة ذكية (منخفضة التكلفة) مجانية لكبار السن المحتاجين الذين يستعملون الخدمات المالية من أجل مساعدتهم على استخدام الخدمات المالية الرقمية.
10. استخدام أكبر لوسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام التقليدية من قبل مزودي الخدمات المالية، مع ضرورة تطوير محتوى يتناسب مع مختلف الفئات، وبشكل خاص النساء، ونشره عبر مختلف وسائل الاتصال. يتضمن المحتوى الخدمات المالية التي تقدمها مختلف المؤسسات، وبشكل خاص تلك التي من الممكن أن تعزز واقع النساء الاقتصادي والاجتماعي. في هذا السياق، تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي الوسيلة الأفضل للوصول إلى النساء المتعلمات، لأن نسب استخدامها والوصول إليها متشابهة ما بين النساء والرجال.
11. هناك حاجة للتعاون بين المؤسسات العامة والخاصة والأهلية في فلسطين في سبيل تعزيز وزيادة الثقافة والمعرفة المالية، بما يشمل (لا للحصر) الهيئة، وسلطة النقد، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي البحث العلمي، والجامعات والمدارس، والهيئات المحلية، والمؤسسات الأهلية التي تمثل الفئات المهمشة، إضافة إلى المانحين ذوي العلاقة، بهدف إدماج الثقافة المالية في منهاج التعليم الفلسطيني على جميع المراحل الأساسية للطلاب في المدارس والجامعات (على اختلاف تخصصاتهم، وعدم حصرها فقط في التخصصات ذات العلاقة بالعلوم المالية والمصرفية).
12. تطوير محتوى/وسائل تعليمية تتناسب مع طلبية المدارس، وصغار السن، توفر معلومات أولية عن الخدمات المالية وطبيعتها، يتم تطويرها من قبل أخصائيين في التعليم، تتعاقد معهم سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال. يلعب هذا دوراً محورياً في نشر الثقافة المالية، وتعزيز الشمول المالي على المدى الطويل. من الممكن استهداف المدارس العامة والخاصة بورشات عمل ومحاضرات من أجل نشر المحتوى والتعريف به، وأيضاً تدريب المدرسين على كيفية الاستفادة من هذا المحتوى وطرحه للطلبة على شكل تطبيقات وأمثلة لا منهجية تتقاطع مع بعض المواد الدراسية في المنهاج، وبخاصة لطلبة الفرع التجاري، مع ضرورة أن يراعي ذلك العامل الجندري.

13. تمثين الإطار القانوني والمؤسسي. يعد الإطار القانوني والتنظيمي الذي يحمي المتعاملين، ويسمح بدخول مؤسسات متنوعة، ويطبق تنظيمياً وإشرافاً تناسيباً مصمماً وفقاً لمستويات المخاطر الخاصة بكل منها، أمراً بالغ الأهمية للوصول إلى العملاء الذين لا تخدمهم البنوك التجارية بشكل كامل.
14. تسهيل استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية القائمة على التكنولوجيا، بحيث يستفيد مقدمو الخدمات المبتكرون من التكنولوجيا، ومن شبكات العملاء الحاليين، ومن البنية التحتية والبيانات الضخمة التي يملكونها لخفض تكاليف المعاملات، وتقديم منتجات مالية مناسبة تماماً لاحتياجات المستهلكين ذوي الدخل المنخفض. لذلك، يجب تشجيع المؤسسات القائمة على تبني التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم خدمات مبتكرة، أيضاً يجب أن تكون هناك سياسة ومسار قانوني وتنظيمي واضح للسماح للاعبين الجدد في مجال التكنولوجيا للدخول إلى السوق الفلسطيني، مع معالجة المخاطر التي تنشأ عن الابتكارات الجديدة. بذلت هيئة سوق رأس المال جهوداً كبيرة في تطوير وتشجيع الابتكار الرقمي، وأتمتة الخدمات المالية غير المصرفية. المطلوب هو مواصلة هذه الجهود وتطويرها بشكل مدروس ومنظم، لما لها من دور مهم في تقليل التكاليف على كل من مقدم الخدمة والمستفيد، إضافة إلى زيادة الوصول، وتشجيع الزبائن على الحصول على الخدمات.
15. الاستثمار في الإشراف والاستفادة من التكنولوجيا لتحسين استغلال الموارد المحدودة. فمن غير المرجح أن يكون القطاع المالي شاملاً إلا إذا كان يخضع للإشراف الجيد الذي يحميه من المخاطر الكلية، ويرفع من ثقة الجمهور به. مع ذلك، غالباً ما تكون قيود القدرات الإشرافية عاملاً محيّداً لتوسع السوق، ما يجعل اتباع نهج إشرافي قائم على المخاطر مطلباً ضرورياً. ويمكن أن تلجأ الجهات الإشرافية إلى التكنولوجيا للمساعدة في أتمتة إعداد التقارير، وإجراء التحليلات الإشرافية.
16. تنفيذ متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل قائم على المخاطر. إن الإفراط في تنفيذ متطلبات مكافحة غسل الأموال يعد عقبة أمام الشمول المالي، ليس على المستوى المحلي فحسب، بل على المستوى العالمي. لذلك، يعد نظام مكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب المرن، والمستند إلى المخاطر، جنباً إلى جنب مع مشروع وطني وشامل وسهل الوصول لتحديد الهوية بطرق مبتكرة (مثلاً التوقيع الإلكتروني، أو استخدام القياسات الحيوية) أمراً مهماً للتغلب على هذه العقبة، وبخاصة بالنسبة للمنتجات المالية المبتكرة. أيضاً، فإن تبسيط متطلبات التوثيق، ووضع استثناءات لبعض المتقدمين، أو المنتجات (مثل المعاملات ذات القيمة الصغيرة والمنخفضة المخاطر) يمكن أن يسهل الاندماج المالي لفئات مستهدفة بالدمج.
17. تعزيز البنية التحتية المالية؛ حيث يعتبر عدم تماثل المعلومات والافتقار إلى الضمانات من العقبات التي تحول دون وصول المستبعدين إلى الخدمات المالية. يمكن أن يؤدي توسيع أنظمة الاستعلام الائتماني، وتسهيل آليات تسجيل الضمانات (بما في ذلك الأصول المنقولة)، وتحسين كفاءة وإمكانية الوصول إلى أنظمة مدفوعات التجزئة، إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المالية. ويجب أن تلعب الحكومة دوراً أساسياً في تقوية البنية التحتية المالية، التي تعد بمثابة الحجر الأساس لدعم الشمول المالي.
18. حماية المستهلكين من خلال وضع قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة وآليات حل الإشكالات. فمن الأهمية بمكان، حماية المستهلكين من إساءة الاستخدام المحتملة، وأن يعامل المستهلكون معاملة عادلة. ولحماية المستهلك المالي، يجب على مقدمي الخدمة تزويد العملاء بمعلومات واضحة عن شروط وأحكام المنتجات، عبر نموذج موحد، من أجل تسهيل إجراء المقارنات

- عند اختيار الخدمة، كما يجب مساعدة المستهلكين على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، وتجنبهم المخاطر مثل الإفراط في المديونية. يجب على الجهات الإشرافية، أيضاً، وضع لوائح تقيّد الممارسات التجارية التعسفية، وتجعل آليات حل الإشكالات والشكاوى متاحة بسهولة. تشير نتائج مسح الطلب إلى انخفاض نسبة رضا المستفيدين من العديد من الخدمات غير المصرفية، وبخاصة التأجير التمويلي والأوراق المالية. وبالتالي، يجب أن تقوم شركات التأمين الخاصة، تحت إشراف وتوجيه رقابة الهيئة، بتطوير بروتوكولات التعامل السليم مع المستفيدين، ومحاولة تقديم خدمة مرضية، وتعويض عادل للمتضررين عند تبين استحقاقهم للتعويض، مع ضرورة تدريب موظفي هذه الشركات على التعامل الصحيح والمهني مع المستفيدين.
19. تمييز وتمتين أطر عمل المالية الإسلامية، فيعتبر العامل الثقافي والقيمي عاملاً رئيسياً في قرار الاستبعاد الطوعي من النظام المالي لدى العديد من المستهلكين، وتحتاج هذه الفئة إلى خلق الثقة بوجود نظام مالي يراعي القيم الإسلامية في التعاملات من أجل إدماجهم في النظام المالي، وهذا يتطلب تضافر الجهود بين المؤسسات الإشرافية والمؤسسات التي تقدم خدمات مالية إسلامية، والمؤسسات الدينية، في مجالات متعددة، منها: المنتجات، والأطر الرقابية، والتشريعات، والثقافة المالية لتمييز الخدمات المالية الإسلامية عن غير الإسلامية بشكل واضح في أذهان هذه الفئة. كما أن هناك حاجة للتعاون بين الهيئة وشركات التأمين الخاصة لزيادة التركيز على تحفيز الابتكار في الخدمات المالية الإسلامية (التأمين الإسلامي، والتأجير التمويلي الإسلامي). نظراً للتأثير الكبير للعامل الديني على عزوف العديد من الزبائن المحتملين من الاستفادة من الخدمات المالية غير المصرفية التقليدية.
20. تقديم حوافز وضمانات حكومية لتمكين الفئات المهمشة من الوصول للائتمان. كما هو معروف تعمل المؤسسات المالية على أساس ربحي، وأي تعريض لها للخطر من خلال دفعها إلى تمويل الفئات المهمشة، قد يسبب مخاطر للنظام المالي ككل، لذلك فإن الحكومة مطالبة بالتدخل في هذا السوق، من خلال برنامج للحوافز أو للضمانات، لتمكين المؤسسات المالية من ممارسة عملها بأمان، وتمكين الفئات المستبعدة من الوصول إلى الخدمات المالية.
21. تكثيف الجهود لإدخال خدمات تأمين جديدة، حيث بذلت هيئة سوق رأس المال العديد من الجهود في حث شركات التأمين الخاصة على تبني أنواع جديدة من التأمينات، التي تستهدف القطاعات الأكثر تهميشاً؛ منها العمل الجاري حالياً على تطوير أسس قانونية وتنظيمية للتأمين متناهي الصغر، كذلك التأمينات التي تستهدف القطاعات الأكثر تهميشاً من منتجات التأمين التقليدية مثل التأمين الزراعي. المطلوب، هنا، استكمال الجهود الحالية وزيادتها مع التركيز على تقديم محفزات لشركات التأمين الخاصة لتوجيهها نحو ابتكار منتجات تأمينية جديدة تستهدف هذه القطاعات.
22. المتابعة والمراقبة والإشراف على تنفيذ القانون، فعلى الرغم من إلزامية العديد من التأمينات؛ مثل التأمين ضد إصابات العمل حسب ما هو منصوص عليه في قانون العمل الفلسطيني، فإن نسبة المشغلين الذي يؤمنون عمالهم ضد إصابات العمل منخفضة جداً نسبة إلى إجمالي العمال، وبخاصة في القطاع غير الرسمي. وبالتالي، لا بد من بذل الجهود من قبل الجهات المعنية، مثل وزارة العمل، وهيئة سوق رأس المال، والنفابات العمالية، من أجل رفع هذه النسبة، مع سن غرامات ومخالفات تتناسب وتأثير هذه المخالفة على قضية السلامة المهنية في بيئة العمل.

قائمة المراجع

المراجع الإنجليزية

Abdelkarim, N, Albitawi, W, and Saadah, I,. (2020). Baseline Diagnostic Study of the Agricultural Finance in Palestine (Unpublished Manuscript). .Palestine Economic Policy Research Institute (MAS). Ramallah. Palestine

Allen, F., et al., The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. Journal of financial Intermediation, 2016. 27: p. 1-30.

Ambarkhane, D., A. Shekhar Singh, and B. Venkataramani, Developing a comprehensive financial inclusion index. Management and labour studies, 2016. 41(3): p. 216-235.

Amidu, M, Abor, J, Coffie, W, Akakpo, A,. (2021). Financial Inclusion, Livelihood Activities, and Stock Market Participation. Emerging Economy Studies, 2021, vol. 7, issue 1, 23-61. Available at https://econpapers.repec.org/article/saeemecst/v_3a7_3ay_3a2021_3ai_3a1_3ap_3a23-61.htm

Arora, R.U., Measuring financial access. Griffith Business School Discussion Papers Economics, 2010. 1(7): p. 1-21.

Arun, T, and Steiner, S,. (2008). Micro-insurance in the context of social protection . Brooks World Poverty Institute ISBN: 978-1-906518-54-7. Available at <https://hummedia.manchester.ac.uk/institutes/gdi/publications/workingpapers/bwpi/bwpi-wp-5508.pdf>

Beck, T., A. Demirguc-Kunt, and M.S.M. Peria, Reaching out: Access to and use of banking services across countries. Journal of financial economics, 2007. 85(1): p. 234-266.

Carbo, S., E.P. Gardener, and P. Molyneux, Financial exclusion in Europe, in Financial exclusion. 2005, Springer. p. 98-111.

CGAP, C.G.t.A.t.P., Financial Access 2009: Measuring Access to Financial Services around the World. Consultative Group to Assist the Poor. 2009, Washington, DC: The World Bank.

CGAP, Global standard-setting bodies and financial inclusion for the poor. 2011, Washington, DC: CGAP.

Claessens, S., Access to financial services: A review of the issues and public policy objectives. The World Bank Research Observer, 2006. 21(2): p. 207-240.

Demirgüç-Kunt, A. and D. Singer, Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. World Bank Policy Research Working Paper, 2017(8040).

Demirgüç-Kunt, A. and L. Klapper, Measuring financial inclusion: Explaining variation in use of financial services across and within countries. Brookings papers on economic activity, 2013. 2013(1): p. 279-340.

Demirguc-Kunt, A., et al., The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. 2018: World Bank Publications.

Demirguc'-Kunt, A., T. Beck, and P. Honohan, Finance for all?: Policies and pitfalls in expanding access. 2008: World Bank.

Gabra, A, Mensah, E, and Yidana, D., (2020). The Role of Micro Insurance on Poverty Reduction: A Study of Insurance Companies in Ghana. International Journal of Business and Management Review. Vol.8, No.4, pp.39-57, July 2020. Available at: <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Role-of-Micro-Insurance-on-Poverty-Reduction.pdf>

Gadanecz, B. and B. Tissot. Measures of financial inclusion—a central bank perspective. in Bank of Morocco – CEMLA – IFC Satellite Seminar at the ISI World Statistics Congress on “Financial Inclusion”. 2017. Marrakech, Morocco: Bank for International Settlements.

Gine, X, Ribeiro, B, and Wrede, P,. (2019). Beyond the S-Curve: Insurance Penetration, Institutional Quality and Financial Market Development. World Bank Policy Research Working Paper No. 8925, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3430537>

Group, W.B. and P.s.B.o. China, Toward universal financial inclusion in China: Models, challenges, and global lessons, 2018, World Bank.
Group, W.B., Global financial development report 2014: Financial inclusion. Vol. 2. 2014: World Bank Publications.

Gupte, R., B. Venkataramani, and D. Gupta, Computation of financial inclusion index for India. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2012. 37: p. 133-149.

International Association of Insurance Supervisors (IAIS). (2017). Measuring insurance development: beyond the insurance penetration rate. Switzerland. Available at https://www.a2ii.org/sites/default/files/2019-07/measuring_insurance_development_-_beyond_the_insurance_penetration_rate.pdf

Kendall, J., N. Mylenko, and A. Ponce, Measuring financial access around the world. World Bank Policy Research Working Paper, 2010(5253).

Luciano, E, and Rossi, M. (2014). Life Insurance Demand and Financial Inclusion; Evidence from Italian households. Carlo Alberto College. Turin, Italy. Available at <https://www.carloalberto.org/wp-content/uploads/2018/11/no.398.pdf>

Makarim, Edmon, and Zahrashafa Putri Mahardika. "Regulatory Sandbox: a regulatory model to guarantee the accountability of electronics financial technology implementation." In 3rd International Conference on Law and Governance (ICLAVE 2019), pp. 164-171. Atlantis Press, 2020.

MAPFRE Economics. (2020). Financial inclusion in insurance, Madrid, MAPFRE Economics.

Mialou, A., G. Amidzic, and A. Massara, Assessing countries' financial inclusion standing—A new composite index. *Journal of Banking and Financial Economics*, 2017(2 (8)).

Park, C.-Y. and R. Mercado Jr, Financial inclusion, poverty, and income inequality. *The Singapore Economic Review*, 2018. 63(01): p. 185-206.
Pesqué-Cela, V., et al., Defining and measuring financial inclusion: A systematic review and confirmatory factor analysis. *Journal of International Development*, 2021. 33(2): p. 316-341.

Queralt, J., A human right to financial inclusion, in *Ethical issues in poverty alleviation*. 2016, Springer. p. 77-92.

Sarma, M. and J. Pais, Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 2011. 23(5): p. 613-628.

Sarma, M., Index of financial inclusion, 2008, Working paper.

Sarma, M., Index of Financial Inclusion—A measure of financial sector inclusiveness. Centre for International Trade and Development, School of International Studies Working Paper Jawaharlal Nehru University. Delhi, India, 2012.

Sinclair, S., et al., Understanding financial inclusion. 2009: Friends Provident Foundation Dorking.

United-Nation, Building Inclusive Financial Sectors for Development. 2006: UN.

Vimala, B. and Alamelu, K. (2018). Insurance Penetration and Insurance Density in India – An Analysis. Alagappa University, Karaikudi.

Yarumba, T, and Kazungu, I., (2014). Micro Insurance: A Positive Intervention to Household Income and Poverty Reduction?" Experience from Marangu Tanzania. *Research Journal of Finance and Accounting*. Available at https://www.researchgate.net/publication/293098431_Micro_Insurance_A_Positive_Intervention_to_Household_Income_and_Poverty_Reduction_Experience_from_Marangu_Tanzania

المراجع العربية:

القيسي، محمد، وسعادة، أيمن، وكحلة، تسنيم. (2020). الإطار القانوني لحماية المستهلك في الخدمات المالية. رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس):

https://mas.ps/cached_uploads/download/migrated_files.20200911121856-2-1640017514/pdf

فلاح، بلال، ومشعل، جهاد، والبيطاوي، وفاء. (2020). تقييم القطاع الصحي الفلسطيني: دراسة تحليلية على المستوى الكلي. رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس):

https://mas.ps/cached_uploads/download/migrated_files/health-20evaluation-2016-20dec-1640017503.pdf

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2022). مسح القوى العاملة الفلسطينية: التقرير السنوي: 2021. رام الله - فلسطين.

وزارة الصحة الفلسطينية. (2022). التقرير الصحي السنوي 2021. رام الله-فلسطين:

https://site.moh.ps/Content/Books/1Aeot4SoXDcYiiARmviNpyUiqWFNCA-8bzuEPLi1IPU1BKBMxqwkTt_276YrIshWLpQJqz2lwEku2qhv4j4OmcB-K1N68bDJCdc7uNWIHhMqJq.pdf

الملاحق

الجدول 1-2: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) في مسح الشمول المالي 2022 حسب مستويات دخل الفرد ودخل الأسرة

الدخل الشهري (شيكل)	دخل أسر المبحوثين (%)	دخل المبحوثين (%)
2000 فأقل	37.5	19.9
2500-2001	9.8	6.6
3000-2501	12.0	7.3
5000-3001	19.0	9.1
8000-5001	11.4	4.3
12000-8001	3.9	1.3
أكثر من 12000	1.7	0.8
لا يوجد دخل	2.9	49.6
لا أعلم	0.9	
رفض الإجابة	0.9	1.1

جدول 1-4: التقييم العام للنظام التشريعي والتنظيمي من وجهة نظر المؤسسات المالية.

العبرة	موافق بشدة (%)	موافق (%)	غير موافق (%)	محايد (%)
الإطار التنظيمي الحالي للخدمات المالية يدعم ويعزز الشمول المالي	10.4	41.7	16.7	31.3
الإطار التنظيمي الحالي للخدمات المالية يدعم الابتكار والتحول الرقمي وإنشاء منتجات وخدمات التكنولوجيا	6.3	50.0	12.5	31.3
الإطار التنظيمي الحالي للخدمات المالية يدعم إدراج النوع الاجتماعي واستهداف الفئات الأكثر هشاشة	8.3	39.6	12.5	39.6

جدول 4-2: أهم العوائق أو القيود القانونية والتنظيمية التي تواجهها المؤسسة المالية في فلسطين

النسبة المئوية (%)	العوائق أو القيود القانونية والتنظيمية
56.1	قوانين التوقيع الإلكتروني (أو عدم وجودها)
53.7	قوانين الضرائب
46.3	التشريعات المنظمة للقطاع المصرفي
41.5	قوانين مكافحة غسل الأموال (AML)/معرفة العملاء (KYC) شديدة التقييد
39.0	التشريعات المنظمة لسبل الدفع
34.2	قوانين تحصيل الديون
19.5	قوانين حماية البيانات
17.1	التشريعات المنظمة لقطاع التأمين
17.1	قوانين حماية المستهلك
4.9	أخرى: القوانين الإسلامية
2.4	أخرى: التشريعات التنظيمية تغير في أولويات الشركة للنمو للتمكن من تغطية المتطلبات الكثيرة المطلوبة ضمن قدرة الشركة

جدول 4-3: أهمية بعض القضايا التنظيمية في تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر المؤسسات المالية

درجة الموافقة (%)	العبرة
95.8	العمل على إستراتيجية وطنية للثقافة والتعليم المالي
87.5	تقديم حوافز لزيادة الإقراض للفئات ذات الدخل المنخفض
87.5	تقديم ضمانات حكومية لحصول الشركات الصغيرة والمتوسطة المؤهلة والنساء المؤهلة وجميع الأفراد المؤهلين الذين يعانون من نقص الخدمات المالية على قروض
85.4	تحديد مبادئ أساسية لضمان الوصول السهل للخدمات المالية (التوزيع الجغرافي لخدمات الدفع الإلكتروني، وتحديد المناطق التي تحتاج لفرع بنوك جديدة، وما إلى ذلك
81.3	إجراء تقييم للنوع الاجتماعي لتكون قادرًا على تطوير خدمات وحلول مخصصة
79.2	استحداث برامج جديدة لحماية المستهلك - شرط إجراء فحوصات صارمة للقدرة على تحمل التكاليف لضمان قدرة المستهلكين على تحمل السداد، والحماية من

درجة الموافقة (%)	العبارة
	الإعلانات المضللة، والاستفادة من نظام تفويض قوي - إنشاء خط ساخن لحماية المستهلك
79.2	تحديد نسب اقراض (حد أدنى) للقطاعات ذات الأولوية مثل الزراعة والشركات الصغيرة والمتوسطة، وتقديم حوافز كافية لتحقيق مثل هذه النسب
75.0	وضع حد أقصى لأسعار الفائدة / بوالص التأمين / الخدمات والسلع المالية الأساسية
68.8	تنظيم تناسبي- تكييف المتطلبات التنظيمية مع حجم الشركة وأهميتها النظامية وتعقيدها وملف تعريف المخاطر - على سبيل المثال: متطلبات مخفضة لرأس المال والوثائق؛ تقييمات القروض على أساس الاتصال الشخصي بدلاً من التقييم الائتماني؛ التركيز على ممارسات إدارة المخاطر الشاملة بدل الضمانات؛ تطوير منتجات صغيرة مناسبة مثل الودائع الصغيرة، وقروض المشاريع الصغيرة، والقروض الزراعية الصغيرة، والتمويل الأصغر للإسكان، والتأمين الأصغر
تبنى مساق اجباري في المدارس والجامعات من اجل التنقيف المالي والمصرفي	خيارات اخرى

جدول 4-4: وجود بنود حماية للمستهلك في المؤسسات المالية

النسبة المئوية (%)		بند حماية المستهلك	
87		1. هل لدى مؤسستك استراتيجيات مكتوبة واضحة لمعالجة شكاوى العملاء	
34		2. هل لدى مؤسستكم بيان لسياسة حماية الأطفال	
3. هل لدى مؤسستكم برامج لتثقيف العملاء حول الخدمات المالية والخدمات المالية الرقمية:			
المؤسسة	ليس لدينا برامج لتثقيف العملاء (%)	لدينا برامج محددة لتثقيف العملاء (%)	غير متأكد (%)
المصارف	38.5	61.5	-
مؤسسات الاقراض	22.2	55.6	22.2
الصرافين	25.0	50.0	25.0
الدفع الالكتروني	16.7	83.3	-
شركات التأجير	80.0	-	20.0
شركات الرهن العقاري	-	100.0	-
شركات التأمين	28.6	57.1	14.3
شركات الاوراق المالية	33.3	66.7	-
اجمالي الشركات المالية	33.3	56.3	10.4

جدول 5-4: وسائل التواصل التي تستخدمها المؤسسة لتثقيف عملائها

وسائل التواصل الاجتماعي: مقاطع فيديو، Facebook Chatbot	من خلال البروشورات والكتيبات
استخدام شاشات تثقيفية في الفروع	تطبيق انظمة سلطة النقد
من خلال موظفي الفروع والمبيعات	ندوات التوعية المصرفية
من خلال التطبيقات البنكية	تقديم الاستشارات للعملاء
زيارات الوكلاء	ورش العمل خاصة تلك في التجمعات السكنية، ولطلبة المدارس
دعم البرامج التدريبية المتعلقة بالتثقيف المالي والائتمان	صفحة المؤسسة على الانترنت
عبر ارسال الرسائل النصية	برنامج التداول التجريبي

**جدول 5-1: مؤشرات توسع البنية التحتية والعمليات الخاصة
بالقطاع المصرفي، 2016-2021**

2021	2020	2019	2018	2017	2016	المؤشر
13	13	15	15	15	15	عدد المصارف العاملة في فلسطين
379	379	370	351	337	309	عدد فروع ومكاتب المصارف العاملة في فلسطين
710	703	713	690	646	622	عدد أجهزة الصراف الآلي (ATM)
1,165,182	997,861	866,812	816,329	707,955	547,019	عدد البطاقات الخصم
166,555	130,770	128,095	114,966	132,772	165,763	عدد بطاقات أجهزة الصراف الآلي (ATM)
94,357	91,476	104,623	103,057	100,875	118,076	عدد البطاقات الائتمان
8,837	7,089	6,254	5,521	5,416	6,251	عدد أجهزة نقاط البيع
551,838	411,310	354,824	281,561	78,466	49,792	عدد العمليات على أجهزة نقاط البيع من خلال بطاقات الخصم المباشر
377,211	233,143	340,984	336,688	434,170	308,454	عدد العمليات على أجهزة نقاط البيع من خلال ببطاقات الائتمان
29.6	20.6	16.3	14.1	3.6	2.3	قيمة العمليات على أجهزة نقاط البيع من خلال بطاقات الخصم المباشر (مليون دولار)
43.9	24.7	64.1	60.9	55.9	40.8	قيمة العمليات على أجهزة نقاط البيع من خلال ببطاقات الائتمان (مليون دولار)

**الجدول 5-2: عدد أجهزة الصراف الآلي وفروع ومكاتب المصارف العاملة
في فلسطين حسب المحافظة، 2016 و2021**

أجهزة الصراف الآلي (ATM)		فروع ومكاتب		المحافظة
2021	2016	2021	2016	
56	48	32	25	جنين
10	8	5	5	طوباس
42	29	21	13	طولكرم
86	82	44	38	نابلس
18	19	9	7	قلقيلية
16	12	11	8	سلفيت
191	179	82	60	رام الله والبيرة
17	13	11	9	اريجا والأغوار
31	17	24	16	القدس
52	53	28	25	بيت لحم
98	83	55	46	الخليل
617	543	322	252	الضفة الغربية
15	9	8	7	شمال غزة
42	39	25	26	غزة
14	13	7	7	دير البلح
11	11	9	9	خانيونس
10	7	8	8	رفح
92	79	57	57	قطاع غزة
710	622	379	309	فلسطين

الجدول 3-5: مؤشرات انتشار مزودي الخدمات المصرفية حسب المحافظة، 2021

عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 كم مربع	عدد الفروع والمكاتب لكل 100 كم مربع	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ (18 سنة فأعلى)	عدد الفروع والمكاتب لكل 100 ألف بالغ (18 سنة فأعلى)	المحافظة
9.6	5.5	27.4	15.6	جنين
2.4	1.2	25.4	12.7	طوباس
17.0	8.5	33.4	16.7	طولكرم
14.4	7.4	33.2	17.0	نابلس
10.9	5.4	25.9	12.9	قلقيلية
7.8	5.4	33.8	23.2	سلفيت
22.3	9.6	90.2	38.7	رام الله والبييرة
2.9	1.9	55.6	36.0	اريجا والاغوار
8.9	6.9	12.0	9.3	القدس
7.9	4.3	36.4	19.6	بيت لحم
9.8	5.5	23.4	13.1	الخليل
10.9	5.7	34.1	17.8	الضفة الغربية
24.6	13.1	7.0	3.8	شمال غزة
56.3	33.5	11.1	6.6	غزة
24.7	12.3	8.5	4.2	دير البلح
10.0	8.2	5.1	4.2	خانيونس
15.8	12.7	7.4	5.9	رفح
25.2	15.6	8.3	5.2	قطاع غزة
11.8	6.3	24.4	13.0	فلسطين

الجدول 4-5: التوزيع الجغرافي لحسابات الأفراد المصرفية، أيلول 2022

العدد	المحافظة
292,373	جنين
41,114	طوباس
185,803	طولكرم
472,214	نابلس
79,768	قلقيلية
54,122	سلفيت
651,838	رام الله والبيرة
61,068	أريحا والاعوار
134,322	القدس
215,513	بيت لحم
405,156	الخليل
2,593,291	الضفة الغربية
31,514	شمال غزة
498,252	غزة
42,459	الوسط
93,023	خانيونس
66,427	رفح
731,675	قطاع غزة
3,324,966	المجموع

الجدول 5-5: أعداد المودعين والمقترضين حسب فئات العملاء، أيلول 2022

عدد العملاء الحاصلين على انتمان	عدد المودعين	الفئات
488,112	2,115,275	أفراد
56,665	76,705	شركات
44,516	71,822	شركات صغيرة SMEs
12,095	4,748	شركات كبيرة باستثناء شركات التأمين
54	138	شركات تأمين
742	3,159	مؤسسات وجمعيات
-	85	مؤسسات وجمعيات ربحية
742	3,074	مؤسسات وجمعيات غير ربحية
332	3,037	القطاع العام

عدد العملاء الحاصلين على انتمان	عدد المودعين	الفئات
1	-	مؤسسات القطاع العام المالية
5	465	مؤسسات القطاع العام غير المالية
41	1,563	السلطات المحلية (مجالس قروية، بلديات ، ...)
285	1,009	السلطة الوطنية
545,851	2,198,176	المجموع

**الجدول 5-6: التوزيع الجغرافي للتسهيلات الائتمانية
وودائع العملاء، مليون دولار، 2016 و2021**

ودائع العملاء		التسهيلات الائتمانية		المنطقة الجغرافية
2021	2016	2021	2016	
4,078.8	2,947.0	4,597.7	2,819.7	رام الله
1,621.3	1,002.2	1,358.0	770.9	البيرة
634.8	400.7	111.7	111.6	الرام
597.8	342.6	235.4	125.9	العيزرية
1,169.8	791.2	515.1	401.4	بيت لحم
116.1	35.0	46.6	13.8	بيت جالا
41.0	-	14.4	-	بيت ساحور
1,635.7	921.0	663.8	358.1	الخليل
223.7	107.9	197.2	116.1	أريحا
777.1	445.3	209.1	143.2	طولكرم
2,236.9	1,468.3	1,186.8	673.1	نابلس
239.5	114.5	87.5	55.0	سلفيت
132.4	69.0	52.7	28.6	طوباس
322.4	173.9	120.8	82.9	قلقيلية
1,139.0	684.7	409.2	259.8	جنين
14,966.1	9,503.3	9,805.9	5,960.1	الضفة الغربية

ودائع العملاء		التسهيلات الائتمانية		المنطقة الجغرافية
2021	2016	2021	2016	
1,032.5	770.5	623.7	596.3	غزة
181.4	131.6	75.0	80.9	خانونس
86.5	60.9	60.7	59.0	رفح
49.2	42.9	51.2	56.3	دير البلح
105.6	43.8	65.2	56.3	النصيرات
97.7	51.6	62.3	63.2	جباليا
-	-	-	-	بيت لاهيا
1,552.9	1,101.3	938.2	911.9	قطاع غزة
16,519.0	10,604.7	10,744.1	6,871.9	فلسطين

الجدول 5-7: التوزيع الجغرافي للبطاقات المصرفية، 2016 و2021

2021	2016	المنطقة الجغرافية
189,467	109,686	رام الله
91,947	51,443	البيرة
25,174	11,933	الرام
37,059	21,103	العيزرية
81,551	53,320	بيت لحم
10,154	3,526	بيت جالا
1,326	599	بيت ساحور
204,683	114,336	الخليل
28,659	18,623	أريحا
82,967	43,667	طولكرم
172,512	99,245	نابلس
35,961	16,601	سلفيت
16,558	8,538	طوباس

2021	2016	المنطقة الجغرافية
38,725	22,020	فلسطين
110,776	62,423	جنين
1,127,519	637,063	الضفة الغربية
156,023	97,887	غزة
44,047	25,164	خانيونس
29,645	18,490	رفح
14,099	9,347	دير البلح
24,184	14,435	النصيرات
25,653	26,201	جباليا
4,924	2,271	بيت لاهيا
298,575	193,795	قطاع غزة
1,426,094	830,858	فلسطين

الجدول 5-8: عدد فروع البنوك لكل 100,000 شخص بالغ حسب الدولة والسنوات

السنة						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
	5.3	5.2	5.2	5.2	5.3	الجزائر
6.8	6.8	6.6	5.0	4.9	4.7	جمهورية مصر العربية
	3.9	3.9	4.4	4.0	4.1	العراق
15.2	16.2	16.8	17.4	17.9	18.9	إسرائيل
13.9	14.1	14.4	14.5	14.4	14.9	الأردن
18.4	20.3	21.7	22.3	22.3	22.6	لبنان
			11.4	11.5	11.6	ليبيا
22.2	24.2	24.6	24.9	24.9	24.8	المغرب
	22.3	22.2	22.1	21.7	20.7	تونس
11.8	12.1	12.5	12.0	12.0	11.3	فلسطين*

* البيانات الخاصة بفلسطين تم حسابها من بيانات سلطة النقد وبيانات الجهاز المركزي للإحصاء

الجدول 5-9: عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 شخص بالغ حسب الدول والسنوات

السنة						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
	8.9	9.6	9.5	9.1	8.6	الجزائر
27.6	22.1	20.1	18.7	17.7	15.7	جمهورية مصر العربية
6.1	5.4	4.2	3.7	2.9	2.4	العراق
131.5	133.3	133.2	128.4	121.4	111.1	إسرائيل
31.5	30.6	26.1	29.4	27.5	26.7	الأردن
33.7	36.6	39.3	39.4	38.0	36.6	لبنان
			3.6	3.7	3.7	ليبيا
28.9	28.6	28.6	27.8	27.2	26.8	المغرب
	33.9	32.2	30.7	30.0	27.8	تونس
21.9	22.3	23.3	23.2	22.2	22.0	فلسطين

* البيانات الخاصة بفلسطين تم حسابها من بيانات سلطة النقد وبيانات الجهاز المركزي للإحصاء

الجدول 5-10: عدد بطاقات الخصم لكل 1000 شخص بالغ حسب الدول والسنوات

السنوات						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
	32.7	24.8	21.9	17.4	25.4	الجزائر
312.4	281.5	260.8	237.0	212.6	192.8	جمهورية مصر العربية
196.9	112.2	60.0	36.9	5.6	1.9	العراق
501.3	486.4	405.0	399.2	492.3	373.1	الأردن
342.3	361.7	363.4	321.1	307.1	340.2	لبنان
359.0	316.5	282.9	274.2	244.0	193.8	فلسطين

* البيانات الخاصة بفلسطين تم حسابها من بيانات سلطة النقد وبيانات الجهاز المركزي للإحصاء

الجدول 5-11: عدد المودعين لدى البنوك لكل 1000 شخص بالغ حسب الدول والسنوات

السنوات						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
385.4	479.9	411.9	391.9	382.2	379.8	جمهورية مصر العربية
1,062.1	1,075.1	1,072.7	1,108.1	1,119.5	989.8	إسرائيل
468.9	492.7	531.6	558.5	578.2	583.0	لبنان
			1,068.7	1,032.7	990.8	تونس
713.8	609.9	602.1	576.4	591.6	581.1	الضفة الغربية وقطاع غزة

**جدول 5-12: عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل 1000 شخص
بالغ حسب الدول والسنوات**

السنوات						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
	46.6	50.3	45.2	40.6	39.2	الجزائر
119.5	123.7	123.5	116.9	103.5	108.2	جمهورية مصر العربية
129.2	176.5	212.3	225.4	223.1	219.3	لبنان
	246.0	240.5	234.0	234.2	233.7	تونس
152.5	149.4	157.3	149.9	126.2	137.7	فلسطين

**الجدول 5-13: عدد المقترضين من مؤسسات الإقراض المتخصص وقيمة المحفظة
القائمة ومتوسط قيمة القرض، 2021 و2016**

2021			2016			البند
متوسط قيمة القرض	المحفظة القائمة (مليون دولار)	عدد المقترضين	متوسط قيمة القرض	المحفظة القائمة (مليون دولار)	عدد المقترضين	
3,440.2	74.7	21718	2,736.8	70.5	25755	إناث
4,673.1	200.1	42823	3,065.1	128.9	42067	ذكور
4,258.2	274.8	64541	2,940.5	199.4	67822	المجموع

**الجدول 5-14: التوزيع الجغرافي لعدد القروض المقدمة من مؤسسات الإقراض
المتخصص وقيمة المحفظة القائمة، 2021 و2016**

2021		2016		البند
المحفظة القائمة	عدد القروض	المحفظة القائمة	عدد القروض	
7146.4	1041	858.2	78	المركز الرئيسي
36043.7	6615	23651.7	7399	رام الله
34618.7	7985	28611.5	9208	نابلس
3600.2	1420	2481.1	1216	أريحا

2021		2016		البند
المحفظة القائمة	عدد القروض	المحفظة القائمة	عدد القروض	
11147.5	3296	8414.5	2615	بيت لحم
32802.6	8131	19392.3	8119	جنين
26774.0	6156	16667.5	6497	طولكرم
10208.9	2419	4267.1	1640	قلقيلية
30874.8	6922	22497.2	7717	الخليل
9338.9	2171	3792.5	1406	طوباس
6373.4	1127	3154.7	1101	سلفيت
27291.2	1041	3279.5	804	القدس
236220.4	48324	137067.8	47800	الضفة الغربية
16079.1	6009	22280.8	6674	غزة
6791.0	3304	9849.2	3241	خان يونس
4970.5	2141	10332.8	4046	جباليا
1262.0	699	662.1	236	الرمال
2757.7	1036	6212.4	2936	رفح
682.0	361	201.1	75	دير البلح
3187.9	1228	5799.4	1373	بيت لاهيا
2878.6	1651	7021.9	2354	النصيرات
38608.7	16429	62359.7	20935	قطاع غزة
274829.1	64753	199427.5	68735	فلسطين

**الجدول 5-15: جميع فروع مؤسسات التمويل الصغيرة لكل 100000 شخص
بالغ حسب الدول والسنوات**

السنة						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
6.1	4.2	3.7	3.0	2.6	2.4	جمهورية مصر العربية
3.1	3.1	3.2	3.2	3.2		الأردن
			2.8	2.9	2.9	ليبيا
6.0						المغرب
	2.1	2.0	1.8	1.5	1.3	تونس
2.9	3.0	3.3	2.7	2.9	3.1	فلسطين

* البيانات الخاصة بفلسطين تم حسابها من بيانات سلطة النقد وبيانات الجهاز المركزي للإحصاء

**الجدول 5-16: عدد المقترضين من مؤسسات التمويل الأصغر لكل 1000 شخص
بالغ حسب الدول والسنوات**

السنوات						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
50.7	46.8	46.9	42.7	35.4	29.2	جمهورية مصر العربية
58.9	62.8	69.9	69.2	66.9		الأردن
	50.0	47.7	44.9	40.3	35.9	تونس
24.3	25.6	28.2	31.5	34.5	33.8	فلسطين

* البيانات الخاصة بفلسطين تم حسابها من بيانات سلطة النقد وبيانات الجهاز المركزي للإحصاء

**الجدول 5-17: التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع الصرافين المسجلين
لدى سلطة النقد، 2016 و2021**

2021	2016	المحافظة
19	19	جنين
4	5	طوباس
18	16	طولكرم
46	45	نابلس
10	11	قلقيلية
8	8	سلفيت
81	65	رام الله والبيرة
4	4	أريحا والأغوار
13	8	القدس
29	27	بيت لحم
40	38	الخليل

272	246	الضفة الغربية
3	1	شمال غزة
23	36	غزة
8	7	دير البلح
15	17	خانيونس
5	4	رفح
54	65	قطاع غزة
326	311	اجمالي

الجدول 5-18: مؤشرات انتشار مراكز وفروع الصرافين المسجلين لدى سلطة النقد حسب المحافظة، 2021

عدد المراكز والفروع لكل 100 كم مربع	عدد المراكز والفروع لكل 100 ألف بالغ	المؤشر
2021	2021	المحافظة
3.3	9.3	جنين
1.0	10.1	طوباس
7.3	14.3	طولكرم
7.7	17.8	نابلس
6.0	14.4	قلقيلية
3.9	16.9	سلفيت
9.5	38.2	رام الله والبيرة
0.7	13.1	أريحا والأغوار
3.7	5.0	القدس**
4.4	20.3	بيت لحم
4.0	9.5	الخليل
4.8	15.0	الضفة الغربية
4.9	1.4	شمال غزة
30.8	6.1	غزة
14.1	4.8	دير البلح (المحافظة الوسطى)
13.7	7.0	خانيونس
7.9	3.7	رفح
14.8	4.9	قطاع غزة
5.4	11.2	فلسطين

الجدول 5-19: التوزيع الجغرافي لعدد منافذ وكلاء تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول المسجلة، 2020 و2021

2021	2020	
3,419	2,506	إجمالي
245	174	جنين
33	18	طوباس
199	146	طولكرم
372	268	نابلس
123	87	قلقيلية
66	44	سلفيت
535	433	رام الله والبييرة
60	41	أريحا والأغوار
111	87	القدس**
274	223	بيت لحم
486	368	الخليل
109	72	شمال غزة
484	336	غزة
89	47	دير البلح
150	112	خانيونس
83	50	رفح

الجدول 5-20: التوزيع الجغرافي لعدد وأرصدة المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد، 2020 و2021

الرصيد القائم للمحفظة الإلكترونية لدى المستخدمين الأفراد		عدد المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد		البند
2021	2020	2021	2020	
1,150,879	270,942	227,040	75,523	إجمالي
75,909	17,854	12,878	5,029	جنين
4,984	965	1,580	507	طوباس
46,586	14,039	8,874	2,927	طولكرم
141,857	33,001	19,995	7,818	نابلس
18,797	3,990	3,009	1,168	قلقيلية
7,820	2,187	1,946	767	سلفيت
206,601	52,683	25,402	9,423	رام الله والبييرة
8,726	1,876	2,171	1,044	أريحا والأغوار
34,164	11,638	3,802	1,307	القدس**
33,173	7,646	8,710	2,797	بيت لحم
162,093	30,531	24,919	7,925	الخليل

الرصيد القائم للمحفظة الالكترونية لدى المستخدمين الأفراد		عدد المحافظ الالكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد		البند
2021	2020	2021	2020	
41,944	10,833	16,034	4,292	شمال غزة
208,345	53,441	54,351	17,603	غزة
54,833	7,329	14,659	4,993	دير البلح
67,945	14,449	17,082	5,565	خانيونس
37,102	8,479	11,628	2,358	رفح

الجدول 5-21: التوزيع الجغرافي لعدد وقيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول خلال 2020 و2021

قيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (خلال السنة المرجعية)		عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (خلال السنة المرجعية)		البند
2021	2020	2021	2020	
55,305,663	6,866,768	699,080	122,575	إجمالي
4,184,512	591,350	44,198	7,614	جنين
298,778	53,022	5,316	753	طوباس
2,428,217	370,235	36,906	5,119	طولكرم
4,578,919	576,551	72,165	14,717	نابلس
645,869	88,607	9,206	2,031	قلقيلية
272,103	36,802	5,326	778	سلفيت
15,764,820	1,803,959	99,935	22,822	رام الله والبييرة
348,561	55,669	6,360	925	أريحا والأغوار
1,390,179	150,448	14,868	2,975	القدس**
1,452,404	181,750	21,843	4,674	بيت لحم
5,340,459	642,277	85,323	12,649	الخليل

قيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (خلال السنة المرجعية)		عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (خلال السنة المرجعية)		البند
2021	2020	2021	2020	
2,071,516	250,263	37,738	5,730	شمال غزة
9,833,880	1,371,711	145,684	28,567	غزة
2,124,556	192,421	38,681	4,448	دير البلح
2,981,034	329,267	46,995	5,533	خانيونس
1,589,858	172,434	28,536	3,240	رفح

الجدول 5-22: عدد الذين يمتلكون حسابات مالية عبر الهاتف المحمول لكل 1000 شخص بالغ حسب الدول والسنوات

السنوات						اسم الدولة
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
365.7	292.1	224.5	187.2	140.9	109.8	جمهورية مصر العربية
	70.9	18.0	15.8	5.2	3.9	العراق
242.1	166.8	75.2	55.2	33.7	1.6	الأردن
197.9	98.6	19.8				المغرب
69.9	24.0	NA	NA	NA	NA	الضفة الغربية وقطاع غزة
* البيانات الخاصة بفلسطين تم حسابها من بيانات سلطة النقد وبيانات الجهاز المركزي للإحصاء						

جدول 5-23: مكونات المحفظة التأمينية لقطاع التأمين في فلسطين (مليون دولار)، 2018-2021.

2021	2020	2019	2018	فرع التأمين/السنة
231.7	208.2	204.2	184.4	المركبات
26.2	24.1	24.8	23.56	العمال
37.3	32.1	35.1	34.5	الصحي
4.9	4.2	4.4	4.3	تأمين المسؤولية المدنية
7.0	4.9	5.4	4.6	التأمينات العامة الأخرى
18.4	15.6	14.3	13.8	الحريق
1.8	1.5	1.9	1.8	بحري
7.1	6	6	5.9	هندسي
7.1	6.4	6.3	6.3	الحياة
341.5	303.2	302.5	279.4	المجموع

جدول 5-24: توزيع فروع شركات التأمين واليواصل حسب المحافظات، 2021.

المحافظة/البند	عدد الفروع	عدد يواصل التأمين الصادرة (المجموع)	نسبة يواصل التأمين من الاجمالي
جنين	24	45,832	8.4
طوباس	2	9,599	1.7
طولكرم	15	28,601	5.2
نابلس	30	71,026	12.9
قلقيلية	8	16,729	3.0
سلفيت	4	36,070	6.6
رام الله والبيرة	22	165,427	30.2
أريحا والأغوار	7	4,811	0.9
القدس	5	10,995	2.0
بيت لحم	14	53,811	9.8
الخليل	33	83,675	15.3
قطاع غزة	10	22,046	4.0
المجموع	174	548,622	100

جدول 5-25: عدد يواصل التأمين لكل 100,000 من السكان (18 سنة فأعلى) حسب المحافظة في 2021

المحافظة/البند	عدد اليواصل/100,000 من السكان (18 سنة فأعلى)
جنين	23,921
طوباس	22,412
طولكرم	25,031

عدد البوالص/100,000 من السكان (18 سنة فأعلى)	المحافظة/البند
26,845	نابلس
24,960	قلقيلية
75,388	سلفيت
83,187	رام الله والبييرة
15,303	أريحا والأغوار
4,150	القدس
37,052	بيت لحم
18,987	الخليل
1,992	قطاع غزة

جدول 5-26: نسب الاختراق والكثافة التأمينية لقطاع التأمين في فلسطين، 2015-2021

نسبة الكثافة التأمينية (دولار أمريكي)	نسبة الاختراق التأميني (%)	العام
37.1	1.3	2015
44.1	1.4	2016
53.4	1.6	2017
56.8	1.7	2018
60	1.8	2019
58.7	2.0	2020
68.6	2	2021

جدول 5-27: نسب الاختراق والكثافة التأمينية في فلسطين ودول اخرى، 2020.

الدولة	نسبة الاختراق التأميني (%)	نسبة الكثافة التأمينية (دولار)
لوكسمبورغ	30.9	36,152
جنوب أفريقيا	13.9	702
دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	9.4	3,600
اسرائيل	4.8	2,117
فلسطين	1.95	58.7
فنلندا	1.7	835
تركيا	1.5	130
روسيا	1.4	145
مصر	0.7	24
تونس	2.3	76

جدول 5-28: مؤشرات مختارة من بورصة فلسطين لعدد من السنوات المختارة

السنة/المؤشر	عدد الشركات	عدد الأسهم المتداولة (مليون سهم)	القيمة السوقية (مليون دولار)
2005	28	369.5	4,457.2
2010	40	230.5	2,449.9
2015	49	175.2	3,339.2
2016	48	232.8	3,390.1
2018	48	185.1	3,734.9
2019	48	142.8	3,757.5
2020	46	86.4	3,446.9
2021	47	201.2	4,407.1

**جدول 5-29: مؤشرات الشمول المالي لقطاع الأوراق المالية
في فلسطين، 2019-2021.**

2021	2020	2019	البند
1.4	1.4	1.5	إجمالي عدد حسابات الأوراق المالية النشطة منسوبة إلى عدد السكان (18 سنة فأعلى)/ لكل 100,000
2.3	1.2	1.6	قيمة التداول كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي (%)
0.4	0.5	0.6	عدد منافذ خدمات الوساطة المالية من خلال الشركات وفروعها/ لكل 100,000 من السكان
127,972	118,443	116,018	اجمالي الحسابات المفتوحة في بورصة فلسطين
46,370	43,501	42,438	عدد الحسابات المفتوحة في بورصة فلسطين (النشطة)
81,602	74,932	73,580	عدد الحسابات المفتوحة في بورصة فلسطين (الخاملة)

جدول 5-30: مؤشرات عامة لقطاع التأجير التمويلي في فلسطين، 2017-2021.

2021	2020	2019	2018	2017	البند/السنة
9	10	9	13	14	عدد الشركات العاملة
1,900	1,364	1,998	1,645	1,368	إجمالي عدد عقود التأجير التمويلي (عقد)
102,155,032	68,886,073	90,854,469	92,056,563	84,442,314	إجمالي قيمة عقود التأجير التمويلي (دولار)

**جدول 5-31: مؤشرات الوصول والاستخدام لخدمات التأجير التمويلي
في فلسطين، 2019-2021.**

2021	2020	2019	المؤشر/ السنة
0.3	0.3	0.3	عدد شركات التأجير التمويلي/100,000 من (18 سنة فأعلى)
57.7	42.6	69.3	عدد عقود التأجير التمويلي/100,000 من (18 سنة فأعلى)
0.6	0.4	0.5	إجمالي قيمة عقود التأجير التمويلي إلى الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الجارية)

جدول 6-1: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين عموماً،

وحسب النوع والمنطقة 2022 مع المقارنة مع نتائج عام 2015

نسب الاستخدام عام 2015					نسب الاستخدام عام 2022					نوع الخدمات المالية
المنطقة		النوع			المنطقة		النوع			
قطاع غزة (%)	الضفة الغربية (%)	انثى (%)	ذكر (%)	الاجمالي (%)	قطاع غزة (%)	الضفة الغربية (%)	انثى (%)	ذكر (%)	الاجمالي (%)	
16.5	26.2	11.4	33.7	22.7	18.0	36.3	15.9	42.5	29.3	حساب بنك جاري
2.3	13.1	6.4	11.9	9.2	4.7	16.3	6.6	16.9	11.8	حساب بنك توفير
					0.9	5.1	2.3	4.7	3.5	حساب بنكي مشترك
0.6	1.4	0.8	1.4	1.1	0.6	0.9	0.5	1.1	0.8	وديعة مصرفية
0.0	0.4	0.2	0.3	0.2	0.3	0.5	0.2	0.6	0.4	حساب وديعة في بنك اسلامي
5.9	4.6	2.1	8.0	5.1	2.8	3.9	1.5	5.4	3.5	قرض من مصرف
					1.7	0.9	0.4	2.0	1.2	سحب زائد او حساب مكشوف
2.4	3.2	2.8	3.0	2.9	1.8	1.8	1.2	2.4	1.8	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
					14.5	34.0	14.3	38.5	26.6	بطاقة الصراف الآلي
2.5	5.5	1.7	7.1	4.4	2.5	7.6	2.9	8.5	5.7	بطاقة ائتمان
1.5	11.4	3.2	12.3	7.8	1.2	12.7	2.0	14.5	8.3	شيكات مصرفية
					3.9	9.6	3.6	11.1	7.4	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
					5.4	15.0	5.8	16.7	11.3	الخدمات البنكية عبر الموبايل
					9.7	14.4	8.3	16.8	12.6	استخدم نقطة بيع الكترونية
					4.0	2.9	1.1	5.5	3.3	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
					2.6	9.2	2.5	10.8	6.7	دفع الفواتير عبر الانترنت

نسب الاستخدام عام 2015					نسب الاستخدام عام 2022					
المنطقة		النوع			المنطقة		النوع			
					12.7	16.2	8.5	21.1	14.9	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
					3.1	4.5	1.8	6.1	4.0	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.6	0.4	0.2	0.8	0.5	0.7	0.2	0.2	0.6	0.4	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
0.1	0.1	0.0	0.2	0.1	0.1	0.3	0.1	0.4	0.2	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
					0.0	0.3	0.2	0.2	0.2	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-2: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب نوع التجمع لسنة 2022 مع المقارنة مع نتائج عام 2015

*التوزيع النسبي حسب نسبة توزيع مواقع السكان لعينة الدراسة						
نسب الاستخدام لعام 2015			نسب الاستخدام لعام 2022			
مخيم (%)	ريف (%)	حضر (%)	مخيم (%)	ريف (%)	حضر (%)	نوع الخدمات المالية
19.1	22.7	23.2	24.1	30.7	29.6	حساب بنك جاري
5.7	13.0	8.7	6.8	15.7	11.6	حساب بنك توفير
			2.4	3.0	3.7	حساب بنكي مشترك
1.6	0.6	1.1	0.4	0.5	0.9	وديعة مصرفية
0.1	0.2	0.3	0.7	0.3	0.4	حساب وديعة في بنك اسلامي
7.0	5.8	4.6	4.5	4.5	3.1	قرض من مصرف
			1.3	0.8	1.2	سحب زائد او حساب مكشوف
4.8	3.8	2.4	2.5	2.4	1.6	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
			20.1	29.3	26.8	بطاقة الصراف الآلي
3.0	5.4	4.4	2.4	5.2	6.2	بطاقة انتمان

*التوزيع النسبي حسب نسبة توزيع مواقع السكان لعينة الدراسة						
نسب الاستخدام لعام 2015			نسب الاستخدام لعام 2022			
5.2	9.4	7.8	3.2	11.6	8.2	شيكات مصرفية
			4.2	6.3	8.0	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
			5.4	10.2	12.2	الخدمات البنكية عبر الموبايل
			10.2	15.4	12.3	استخدم نقطة بيع الكترونية
			3.0	3.1	3.4	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
			2.1	9.4	6.6	دفع الفواتير عبر الانترنت
			11.5	17.1	14.8	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
			3.2	4.7	3.9	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.8	0.4	0.4	0.8	0.3	0.4	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
0.0	0.2	0.1	0.2	0.4	0.2	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
			0.1	0.4	0.1	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-3: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب المحافظة* لسنة 2022

نوع الخدمات المالية	جنين	طوباس	طولكرم	نابلس	قلقيلية	سلفيت	رام الله والبيرة	اريجا والاعوار	القدس	بيت لحم	الخليل	شمال غزة	مدينة غزة	دير البلح	خانيونس	رفح
حساب بنك جاري	27.8	23.3	32.9	31.2	37.2	40.2	34.3	41.5	53.2	37.9	34.5	15.0	17.2	19.7	17.4	24.4
حساب بنك توفير	17.5	16.8	8.9	20.9	7.3	19.7	17.0	11.1	19.0	12.0	15.6	5.0	5.1	3.6	2.9	6.9

رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	نوع الخدمات المالية
0.1	1.1	0.9	0.6	1.8	3.8	1.6	16.9	5.8	2.8	2.8	3.4	4.4	1.0	2.4	1.5	حساب بنكي مشترك
1.7	0.4	0.2	0.2	0.9	0.3	0.8	1.8	5.1	1.1	0.4	0.4	0.9	0.4	0.3	0.9	وديعة مصرفية
0.9	0.0	0.0	0.4	0.1	0.1	0.2	1.0	0.3	0.0	0.4	0.7	1.0	1.1	0.5	0.0	حساب وديعة في بنك اسلامي
2.2	1.5	3.9	3.5	2.5	1.2	6.1	1.9	9.3	6.8	2.2	3.3	5.7	4.6	3.1	5.0	قرض من مصرف
0.8	0.7	2.5	1.7	3.1	0.5	1.9	0.8	3.2	1.7	1.7	1.1	2.0	2.7	3.9	5.0	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
1.0	0.5	0.8	3.5	0.9	0.4	1.7	1.8	1.5	0.6	0.2	2.7	0.7	0.3	0.0	0.5	سحب زائد او حساب مكشوف
18.7	13.5	14.5	14.3	13.2	33.7	34.4	45.6	23.3	34.1	33.2	29.2	29.8	29.6	25.8	32.5	بطاقة الصراف الالى
0.7	1.2	1.5	4.4	2.3	4.0	7.7	20.8	6.6	10.4	5.2	2.7	6.3	0.9	6.9	4.5	بطاقة ائتمان
0.6	1.3	0.5	1.3	1.5	13.9	18.4	12.0	14.1	10.9	9.4	11.1	11.9	7.8	6.1	15.4	شيكات مصرفية
4.7	3.8	2.1	4.7	3.6	4.5	5.3	28.7	4.6	11.9	3.5	8.5	7.9	2.7	6.5	5.2	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
5.6	5.8	4.9	5.6	4.8	10.9	13.4	32.8	2.7	16.5	16.2	8.4	14.1	8.8	12.7	8.9	الخدمات البنكية عبر الموبايل
16.2	20.9	7.2	5.3	4.7	8.1	22.1	4.7	1.4	10.2	4.1	41.4	11.2	39.1	21.9	24.0	استخدم نقطة بيع الكترونية

رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	نوع الخدمات المالية
4.9	0.8	6.3	5.1	2.7	2.4	4.3	2.5	3.1	5.0	1.1	0.6	4.8	2.9	0.0	0.9	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
3.5	1.5	2.0	3.7	1.8	8.1	5.7	20.5	0.6	11.7	5.1	13.6	8.3	2.1	2.8	4.2	دفع الفواتير عبر الانترنت
21.8	12.6	8.8	13.0	9.4	14.0	5.6	15.6	2.6	20.8	14.8	17.2	23.5	14.5	4.3	21.2	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
3.8	1.9	3.7	3.3	2.9	2.9	3.8	5.1	1.4	7.5	5.6	0.4	7.7	3.2	1.6	3.8	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.0	0.0	1.8	0.6	1.1	0.2	0.7	0.0	0.0	0.2	0.3	0.8	0.3	0.0	0.0	0.3	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
0.2	0.0	0.1	0.2	0.0	0.0	0.7	0.8	0.0	0.0	0.4	0.2	0.3	0.1	0.9	0.5	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.6	0.4	0.7	0.2	0.6	0.0	0.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 4-6: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب المحافظة* لسنة 2015

رفح	دير البلح	خان يونس	غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس(j2)	القدس(j1)	اريحا والاغوار	رام الله والبييرة	سلفي ت	قلقيلي ة	نابلس	طولكرم	طوب اس	جنين	
14.5	19.9	17.1	14.8	18.2	26.1	21.3	12.9	34.6	28.2	31.0	32.6	21.7	23.6	26.3	17.9	29.6	حساب جاري
1.2	0.6	1.0	4.5	1.3	3.7	11.6	8.4	5.9	26.3	16.2	27.3	9.6	23.8	22.1	18.0	18.5	حساب توفير
0.0	0.0	0.4	0.8	1.1	0.5	0.5	1.4	0.0	1.0	0.1	3.3	0.3	5.6	0.8	1.1	2.1	وديعة مصرفية
0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.5	0.2	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.7	استثمار وديعة في بنوك إسلامية
6.4	6.9	6.0	6.4	3.9	2.7	4.3	0.5	3.4	10.8	5.1	13.1	1.7	6.9	3.2	3.3	8.5	قرض مصرفي
0.8	1.4	2.9	2.7	3.5	2.1	2.3	0.3	0.3	6.0	4.9	2.8	3.1	5.5	5.0	1.9	4.0	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر
1.3	2.2	1.0	3.9	2.4	1.9	3.7	10.4	9.8	2.4	4.0	6.5	1.8	8.4	5.2	6.1	9.4	بطاقة ائتمان
0.4	0.3	2.0	1.5	2.4	14.7	10.3	6.2	4.3	5.8	10.9	17.9	11.0	11.3	12.0	10.0	12.8	الشيكات المصرفية
0.0	0.6	0.8	0.2	1.4	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.5	1.4	0.2	1.9	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة
0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.4	0.0	0.0	إجارة منتهية بالتملك

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			الخدمة المالية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
35.4	17.4	54.3	44.9	29.5	59.9	31.2	16.3	44.7	حساب بنك جاري
14.7	5.4	24.4	17.7	10.2	25.0	16.5	11.5	21.1	حساب بنك توفير
3.2	.9	5.6	10.6	9.5	11.6	2.8	1.2	4.3	حساب بنك مشترك
.4	.3	.6	1.8	1.1	2.4	.7	.5	.9	وديعة مصرفية
.1	.0	.2	.5	.1	.9	.7	.5	.8	حساب وديعة في بنك اسلامي
2.4	1.9	2.9	4.3	2.0	6.6	4.7	1.5	7.6	قرض من مصرف
.8	.9	.7	1.3	.9	1.7	2.9	2.5	3.3	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
.7	.8	.6	1.3	.8	1.8	.7	.2	1.1	سحب زائد او حساب مكشوف
33.9	15.7	53.1	39.6	25.8	53.1	30.4	18.4	41.2	بطاقة الصراف الآلي
4.9	3.4	6.6	15.7	7.4	23.8	4.6	2.9	6.2	بطاقة ائتمان
15.0	3.9	26.8	11.7	2.8	20.4	11.6	3.1	19.3	شيكات مصرفية
4.7	2.7	6.9	20.4	12.5	28.2	6.1	2.2	9.6	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
11.5	4.3	19.2	24.3	16.3	32.1	11.4	5.3	16.9	الخدمات البنكية عبر الموبايل
11.5	7.1	16.2	6.7	1.7	11.6	21.9	17.8	25.6	استخدم نقطة بيع الكترونية

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			الخدمة المالية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
2.9	1.1	4.7	3.5	.8	6.2	2.5	.9	4.0	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
7.5	2.6	12.6	15.7	6.5	24.6	6.2	3.1	9.0	دفع الفواتير عبر الانترنت
11.9	6.9	17.1	16.9	10.3	23.4	19.2	14.3	23.5	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
3.1	1.5	4.8	5.8	1.7	9.8	4.8	3.1	6.3	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويبسترن يونيون)
.1	0.0	.1	2.0	.2	3.8	.1	0.0	.2	عقد تأجير تمويلي
.1	0.0	.1	.2	.0	.3	.1	0.0	.2	تمويل الرهن العقاري
.3	.3	.3	.1	0.0	.2	.3	.1	.4	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
.2	.1	.2	.4	0.0	.8	.3	.0	.6	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
.8	.6	1.1	.4	.1	.6	.3	.3	.4	أسهم وسندات في البورصة
10.6	6.2	15.2	9.8	10.5	9.0	22.6	19.7	25.1	بوليصة تامين خاص تقليدي
1.8	.4	3.4	9.3	4.7	13.8	.7	.1	1.1	بوليصة تامين وفقا لصيغة التامين التكافلي
9.5	7.2	11.8	2.4	1.4	3.3	10.5	7.3	13.4	قرض من أحد افراد الاسرة او الأصدقاء
.7	.8	.5	1.2	.5	2.0	1.2	.9	1.4	قرض من جهة غير رسمية
8.0	5.5	10.7	14.3	9.7	18.8	6.3	3.8	8.5	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء
.6	.7	.5	.2	.5	.0	.1	.0	.1	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة
.5	.5	.5	0.0	0.0	0.0	.2	.1	.3	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة

شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)			الخدمة المالية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
11.3	15.8	13.4	5.6	8.1	6.9	13.6	8.7	11.1	مجموعة للاذخار الجماعي (جمعية مالية)
.1	.4	.3	.6	.4	.5	.0	0.0	.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة
2.9	.6	1.8	.2	.6	.4	.3	1.1	.7	التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية

جدول 6-6: نسبة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

شمال قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			جنوب قطاع غزة (%)			الخدمة المالية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
25.8	6.8	16.4	24.8	14.4	19.7	30.5	10.0	20.2	حساب بنك جاري
7.0	3.2	5.1	5.7	1.4	3.6	6.5	2.5	4.5	حساب بنك توفير
1.5	.6	1.1	1.5	.2	.9	1.0	.3	.7	حساب بنكي مشترك
.6	.3	.5	.4	0.0	.2	1.4	.5	.9	وديعة مصرفية
.5	.2	.3	0.0	0.0	0.0	.8	0.0	.4	حساب وديعة في بنك اسلامي
5.6	.5	3.1	5.3	2.5	3.9	2.7	.9	1.8	قرض من مصرف
3.9	.7	2.3	3.7	1.1	2.5	1.0	.5	.7	قرض من مؤسسة اقرض متخصصة

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			الخدمة المالية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
.7	.1	1.2	.8	0.0	1.5	2.5	.1	5.0	سحب زائد او حساب مكشوف
15.6	6.2	25.0	14.5	7.4	21.4	13.8	5.5	22.1	بطاقة الصراف الألي
1.0	.4	1.6	1.5	.2	2.8	3.6	1.1	6.1	بطاقة انتمان
1.0	0.0	2.1	.5	0.0	.9	1.4	.0	2.8	شيكات مصرفية
4.2	1.6	6.7	2.1	.2	3.9	4.3	1.2	7.4	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
5.7	3.1	8.4	4.9	2.7	7.1	5.3	1.7	8.8	الخدمات البنكية عبر الموبايل
19.0	14.4	23.5	7.2	2.5	11.7	5.0	1.9	8.1	استخدم نقطة بيع الكترونية
2.5	.9	4.1	6.3	3.5	9.0	4.2	1.2	7.2	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
2.3	.3	4.3	2.0	.3	3.7	2.9	.4	5.4	دفع الفواتير عبر الانترنت
16.3	7.1	25.5	8.8	.9	16.6	11.6	4.8	18.4	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
2.6	1.4	3.8	3.7	1.9	5.5	3.2	.8	5.5	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	.0	.1	0.0	عقد تأجير تمويلي
.1	.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	تمويل الرهن العقاري
0.0	0.0	0.0	1.8	.5	3.1	.8	.4	1.1	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
.1	.1	.1	.1	0.0	.2	.1	.2	.0	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			الخدمة المالية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	.1	.1	.1	أسهم وسندات في البورصة
5.8	5.3	6.3	7.7	6.9	8.5	26.5	30.4	22.7	بوليصة تأمين خاص تقليدي
.2	.2	.1	0.0	0.0	0.0	.1	.2	0.0	بوليصة تأمين وفقا لصيغة التأمين التكافلي
21.7	18.5	24.8	27.3	19.1	35.3	23.3	16.0	30.4	قرض من أحد افراد الاسرة او الأصدقاء
4.6	8.9	.2	1.1	0.0	2.3	3.9	2.3	5.4	قرض من جهة غير رسمية
10.5	8.4	12.7	3.7	.5	6.9	6.6	3.0	10.1	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء
.2	.1	.2	.2	0.0	.4	.5	.1	.8	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة
.1	0.0	.1	1.0	0.0	2.0	.2	.1	.3	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة
13.0	12.4	13.5	13.3	8.5	17.9	6.0	5.3	6.7	مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية)
.1	0.0	.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة
.1	0.0	.2	0.0	0.0	0.0	.0	.0	.0	التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية

جدول 6-7: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب الفئة العمرية 2022

الفئات العمرية (%)										نوع الخدمات المالية
65+	60-64	55-59	50-54	45-49	40-44	35-39	30-34	25-29	18-24	
34.0	36.5	41.0	40.7	37.2	40.1	37.9	30.4	24.9	13.7	حساب بنك جاري
12.1	12.6	14.0	13.9	14.0	13.4	13.2	13.3	13.4	6.9	حساب بنك توفير
3.3	4.6	4.2	3.2	5.0	4.5	5.2	3.8	4.2	1.0	حساب بنكي مشترك
1.6	2.5	1.2	1.5	1.4	0.5	0.8	0.3	0.6	0.3	وديعة مصرفية
0.7	1.4	0.5	0.7	0.2	0.9	0.7	0.2	0.2	0.0	حساب وديعة في بنك اسلامي
1.5	4.3	6.5	7.4	7.0	7.9	6.2	1.5	2.3	0.1	قرض من مصرف
2.0	1.1	3.5	2.3	2.6	1.9	2.7	1.8	2.4	0.3	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
1.0	1.2	2.7	2.1	1.5	3.0	2.8	0.4	0.7	0.0	سحب زائد او حساب مكشوف
24.0	31.40	32.1	36.1	35.8	35.9	33.9	28.3	25.8	12.8	بطاقة الصراف الآلي
3.0	3.6	5.7	7.1	4.5	7.2	8.2	6.4	8.2	3.3	بطاقة ائتمان

الفئات العمرية (%)										نوع الخدمات المالية
3.2	10.	12.6	15.30	10.8	10.1	12.6	9.9	9.8	1.3	شيكات مصرفية
3.3	6.6	7.2	10.0	8.9	9.6	10.6	8.2	8.4	4.2	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
5.2	10.7	10.0	14.7	13.0	13.3	15.9	13.0	12.5	7.4	الخدمات البنكية عبر الموبايل
6.7	12.30	13.1	13.6	10.2	14.4	13.9	14.10	15.4	10.5	استخدم نقطة بيع الكترونية
0.9	0.	2.1	4.4	2.3	4.2	4.5	3.	5.1	2.5	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
3.1	3.6	7.3	9.1	6.7	8.3	9.3	9.9	6.6	3.9	دفع الفواتير عبر الانترنت
9.2	13.6	18.0	19.9	14.1	18.1	18.3	15.0	14.7	12.1	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
3.7	3.0	5.2	8.4	3.5	3.6	5.2	3.6	3.0	3.4	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.0	0.0	0.10	0.5	1.1	0.8	1.4	0.4	0.0	0.1	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
0.4	1.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.0	0.3	0.1	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
0.1	1.0	0.3	0.2	0.6	0.3	0.1	0.0	0.1	0.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-8: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب الفئة العمرية 2015

نوع الخدمة	الفئات العمرية (%)										
	الكلي	65+	60-64	55-59	50-54	45-49	40-44	35-39	30-34	25-29	18-24
حساب جاري	22.7	21.0	23.4	31.2	32.5	35.8	34.6	32.3	27.3	23.2	6.4
حساب توفير	9.2	7.3	6.6	10.1	10.7	11.0	10.6	12.4	11.4	9.9	5.9
وديعة مصرفية	1.1	2.1	0.2	0.0	2.4	1.0	1.5	0.8	1.7	1.4	0.5
استثمار وديعة في بنوك إسلامية	0.2	0.0	0.0	1.2	0.8	0.1	0.9	0.0	0.1	0.3	0.0
قرض مصرفي	5.1	1.3	5.9	2.6	10.1	6.1	7.5	10.0	8.2	4.1	1.4
قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	2.9	0.0	2.8	3.6	4.1	5.1	3.9	4.2	3.5	3.4	1.2
بطاقة ائتمان	4.4	3.6	2.3	6.4	6.2	5.6	6.1	6.1	5.2	5.9	1.4
الشيكات المصرفية	7.8	4.3	10.2	10.8	10.0	14.4	11.3	12.4	9.2	7.5	2.3
تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	0.5	0.0	1.1	0.8	0.4	0.7	0.6	0.8	0.8	0.5	0.0
إجارة منتهية بالتمليك	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.4	0.1	0.0	0.0

جدول 6-9: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب نسبة التحصيل العلمي 2022

التحصيل العلمي (%)										نوع الخدمات المالية
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي	
85.5	72.9	71.5	45.9	37.2	23.6	24.1	23.2	21.6	16.9	حساب بنك جاري
21.7	32.7	27.8	18.2	15.5	10.1	9.9	9.3	5.6	2.9	حساب بنك توفير
3.1	3.3	0.0	6.4	4.3	3.4	2.7	1.7	0.7	0.8	حساب بنكي مشترك
5.7	1.0	0.0	1.3	0.7	0.7	0.6	0.9	0.1	0.0	وديعة مصرفية
1.0	1.9	0.0	0.5	0.3	0.5	0.2	0.4	0.0	0.0	حساب وديعة في بنك اسلامي
8.9	12.8	0.0	6.7	5.5	2.4	2.4	2.0	1.4	1.3	قرض من مصرف
4.7	0.4	5.7	2.0	1.3	1.2	2.6	1.6	1.1	0.6	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
3.2	6.6	0.0	2.6	0.3	0.8	0.9	0.5	0.7	0.0	سحب زائد او حساب مكشوف
81.7	66.1	60.0	42.3	35.4	22.5	21.6	19.2	14.1	8.1	بطاقة الصراف الآلي
34.9	23.3	25.4	10.8	8.4	4.6	4.4	1.3	0.9	0.9	بطاقة ائتمان

التحصيل العلمي (%)										نوع الخدمات المالية
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي	
44.4	19.3	5.6	12.6	9.0	6.4	8.6	4.6	5.3	0.7	شيكات مصرفية
36.7	35.2	14.9	15.3	8.3	5.9	5.6	1.3	0.6	0.0	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
59.9	43.7	17.3	21.3	13.6	10.1	8.1	4.5	1.6	0.0	الخدمات البنكية عبر الموبايل
35.1	21.5	18.2	19.1	12.8	10.7	11.7	8.7	12.3	2.5	استخدم نقطة بيع الكترونية
23.7	20.7	0.0	7.6	3.7	2.6	1.7	0.8	0.0	0.7	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
39.5	29.9	9.3	12.7	6.1	6.3	4.6	2.4	0.9	0.8	دفع الفواتير عبر الانترنت
64.0	33.8	14.9	24.5	17.3	14.2	11.3	7.2	12.0	2.5	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
29.3	16.7	9.3	8.2	4.0	3.7	2.3	1.3	0.2	0.4	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
4.9	2.7	0.0	0.9	0.7	0.2	0.2	0.4	0.0	0.0	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
2.2	1.3	0.0	0.3	0.1	0.2	0.3	0.2	0.0	0.0	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
6.2	0.0	0.0	0.3	0.6	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-10: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب نسبة التحصيل العلمي 2015

التحصيل العلمي (%)										الخدمة المالية
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	إعدادي	ابتدائي	ملم	أمي	
67.0	82.5	31.4	46.9	41.4	20.6	15.5	13.1	13.8	4.5	حساب جاري
11.4	21.0	5.5	19.6	10.1	8.3	8.0	5.4	4.6	3.6	حساب توفير
2.5	2.2	4.0	2.6	1.7	0.7	1.1	0.3	0.3	0.9	وديعة مصرفية
5.9	0.0	0.0	0.4	0.0	0.2	0.3	0.0	0.2	1.1	استثمار وديعة في بنوك إسلامية
18.8	18.2	15.3	8.1	12.8	4.4	4.0	3.2	2.6	0.0	قرض مصرفي
5.9	7.5	0.0	2.8	6.4	1.8	3.8	2.9	1.1	0.2	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر
15.2	32.1	10.3	9.2	8.1	4.2	2.7	2.0	0.9	0.0	بطاقة ائتمان
6.2	24.8	10.3	14.9	13.7	6.9	6.4	6.0	1.5	1.1	الشيكات المصرفية
0.0	0.4	6.3	1.2	0.7	0.6	0.3	0.0	0.0	0.0	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة
0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	إجارة منتهية بالتملك

جدول 6-11: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب متوسط الدخل الكامل للأسرة 2022

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل) (%)								نوع الخدمات المالية
بلا دخل	أكثر من 12000	8001- 12000	5001- 8000	3001- 5000	2501- 3000	2001 - 2500	2000 او اقل	
9.1	65.7	58.7	45.8	38.2	33.3	28.7	15.2	حساب بنك جاري
3.6	46.0	25.7	23.7	19.7	9.0	7.7	3.8	حساب بنك توفير
2.0	17.5	9.6	7.8	4.2	3.5	2.3	0.6	حساب بنكي مشترك
0.2	2.1	1.7	1.4	0.8	1.0	0.3	0.5	وديعة مصرفية
0.0	0.6	0.6	0.7	0.4	0.5	0.4	0.2	حساب وديعة في بنك اسلامي
1.3	3.7	8.8	4.0	4.7	5.4	4.7	1.4	قرض من مصرف
0.3	1.1	4.2	0.8	1.7	2.6	2.5	1.6	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
0.7	0.6	1.4	1.5	1.7	2.0	1.2	0.7	سحب زائد او حساب مكشوف
5.9	68.8	56.4	43.3	38.1	30.3	25.2	11.5	بطاقة الصراف الآلي
0.0	33.6	24.9	9.0	6.7	5.1	5.0	1.2	بطاقة ائتمان

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل) (%)								نوع الخدمات المالية
بلا دخل	أكثر من 12000	8001- 12000	5001- 8000	3001- 5000	2501- 3000	2001 - 2500	2000 او اقل	
0.8	33.4	24.6	15.6	14.6	10.8	4.5	0.9	شيكات مصرفية
1.7	31.2	19.8	16.2	9.2	7.8	6.6	1.7	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
1.9	37.8	34.4	22.2	16.0	12.3	9.6	2.7	الخدمات البنكية عبر الموبايل
2.6	10.8	17.3	13.3	16.3	15.6	16.0	9.1	استخدم نقطة بيع الالكترونية
0.2	8.2	6.7	4.9	4.7	2.9	2.1	2.3	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
1.3	36.7	17.6	14.3	9.1	6.7	5.2	1.3	دفع الفواتير عبر الانترنت
11.3	39.9	25.6	19.70	19.7	13.5	14.0	9.9	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
0.3	14.1	9.5	4.2	6.4	3.2	3.9	2.2	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.0	0.6	0.1	0.2	0.7	0.3	0.4	0.4	تمويل بصيغة مراوحة او مضاربة

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل) (%)								نوع الخدمات المالية
بلا دخل	أكثر من 12000	8001- 12000	5001- 8000	3001- 5000	2501- 3000	2001 - 2500	2000 او اقل	
0.0	0.0	1.1	0.4	0.4	0.1	0.1	0.0	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
0.0	2.1	0.3	0.4	0.2	0.0	0.1	0.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-12: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب متوسط الدخل الكامل للأسرة 2015

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل) (%)					نوع الخدمة المالية
أكثر من 12000	8001 شيكل- 12000 شيكل	4001 شيكل- 8000 شيكل	2001 شيكل- 4000 شيكل	2000 شيكل فأقل	
50.2	22.2	48.0	31.9	12.0	حساب جاري
20.3	23.3	22.3	13.2	4.1	حساب توفير
20.3	0.7	3.1	1.9	0.2	وديعة مصرفية
20.3	6.7	8.0	6.7	3.4	قرض مصرفي

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيفل) (%)					نوع الخدمة المالية
أكثر من 12000	8001 شيفل- 12000 شيفل	4001 شيفل- 8000 شيفل	2001 شيفل- 4000 شيفل	2000 شيفل فأقل	
0.0	8.0	3.6	4.3	1.7	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر
0.0	2.3	0.9	0.2	0.1	استثمار ودیعة في بنوك إسلامية
50.2	18.6	13.9	6.3	1.3	بطاقة انتمان
20.3	10.6	23.0	11.2	2.9	الشيكات المصرفية
0.0	0.0	0.7	0.8	0.2	تمويل بصیغة مرابحة أو مضاربة
0.00	0.00	0.00	11.70	7.14	إجارة منتهية بالتمليك

جدول 6-13: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب متوسط الدخل للفرد 2022

فئات مستوى الدخل للفرد (بعملة الشيقل) (%)								نوع الخدمات المالية
بلا دخل	اكثر من 12000	8001- 12000	5001- 8000	3001- 5000	2501- 3000	2001- 2500	2000 اقل من	
8.90	79.9	71.8	73.4	69.3	60.4	51.3	28.4	حساب بنك جاري
5.80	54.4	42.3	42.3	23.5	17.1	17.0	7.3	حساب بنك توفير
1.50	24.6	13.9	13.1	5.8	5.8	2.9	2.6	حساب بنكي مشترك
0.50	3.0	3.3	2.6	1.5	0.7	0.4	0.5	وديعة مصرفية
0.20	1.4	0.0	1.0	0.7	0.3	0.6	0.2	حساب وديعة في بنك اسلامي
0.30	0.9	4.3	7.3	10.1	9.8	8.2	3.4	قرض من مصرف
0.90	0.0	2.1	1.2	3.9	2.3	3.3	2.5	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة
0.10	1.3	1.7	1.9	3.4	3.0	3.1	1.3	سحب زائد او حساب مكشوف
8.50	78.4	62.7	72.6	61.7	55.0	47.0	23.8	بطاقة الصراف الالي
1.60	45.7	26.8	20.0	14.4	6.6	7.5	3.9	بطاقة ائتمان

فئات مستوى الدخل للفرد (بعملة الشيفل) (%)								نوع الخدمات المالية
بلا دخل	اكثر من 12000	8001- 12000	5001- 8000	3001- 5000	2501- 3000	2001- 2500	2000 اقل من	
0.70	38.5	24.9	35.8	30.9	23.2	10.2	2.2	شيكات مصرفية
2.30	46.4	25.6	28.2	18.7	10.7	13.5	3.9	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت
3.40	48.8	39.7	35.7	29.3	23.1	20.1	6.5	الخدمات البنكية عبر الموبايل
8.90	12.5	22.1	14.8	20.5	16.5	20.5	13.2	استخدم نقطة بيع الكترونية
1.40	17.6	9.4	6.1	7.4	5.0	5.5	3.5	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالتشات)
2.00	47.3	32.6	27.7	16.2	11.8	9.0	3.0	دفع الفواتير عبر الانترنت
8.00	42.6	30.6	30.5	26.8	22.6	19.0	16.7	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة
1.70	22.8	13.8	9.2	11.2	5.7	3.5	3.3	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)
0.00	1.4	0.0	0.3	1.2	0.3	1.1	0.8	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة
0.00	0.0	1.4	1.1	0.6	0.1	0.4	0.1	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية
0.00	1.6	0.0	1.2	0.2	0.3	0.3	0.0	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-14: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى)
في فلسطين حسب العلاقة بقوة العمل خلال الاسبوع الماضي لعينة الدراسة 2022

خيارات العمل (%)																			
لا أعمل بسبب كبر السن/المرض	أعمل طوعيا بدون راتب	صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات	أعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات	لا أعمل - ربة منزل	لا أعمل- طالب	لا أعمل- متقاعد	لا أعمل وأبحث عن العمل	عضو أسرة غير مدفوع الأجر	صاحب عمل	أعمل لحسابي الخاص	مستخدم بأجر لدى وكالة الغوث	مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية	مستخدم بأجر لدى مؤسسات دولية	مستخد م بأجر في إسرائيل والمس توطنات	مستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية	مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام).	مستخدم بأجر لدى القطاع الخاص	نوع الخدمات المالية	
25.1	16.8	68.4	65.8	8.6	9.6	81.8	10.9	1.2	63.1	39.0	88.2	38.7	74.9	64.3	51.3	94.2	34.0	حساب بنك جاري	
4.9	29.1	26.9	30.1	5.1	6.4	16.6	6.1	0.0	42.3	22.4	18.4	21.4	46.2	25.1	14.5	17.3	15.7	حساب بنك توفير	
1.5	11.1	29.7	9.2	1.9	1.3	4.6	0.6	0.0	15.1	9.5	10.7	50.3	19.3	4.4	7.4	5.1	3.7	حساب بنكي مشترك	
1.3	0.0	2.3	0.0	0.4	0.6	1.7	0.2	0.0	4.3	1.0	3.7	0.0	0.0	0.3	0.9	1.8	0.6	وديعة مصرفية	
0.2	2.0	5.6	0.0	0.2	0.2	0.0	0.0	0.0	3.2	1.4	4.0	2.9	0.0	0.4	0.7	0.4	0.2	حساب وديعة في بنك اسلامي	
0.4	0.5	0.7	0.0	0.4	0.2	15.5	0.7	0.0	4.0	3.5	23.1	2.9	0.0	4.1	9.8	23.3	3.2	قرض من مصرف	
1.6	0.0	1.6	0.0	1.1	0.0	2.4	1.4	0.0	3.0	3.8	4.1	2.9	0.0	3.1	4.0	3.7	2.5	قرض من مؤسسة اقراض متخصصة	
0.0	0.0	5.6	0.0	0.2	0.0	8.4	0.1	0.0	1.7	0.8	8.5	2.9	0.0	0.7	5.1	8.3	0.8	سحب زائد او حساب مكتشف	
15.9	34.7	61.2	76.6	8.2	10.7	65.2	9.2	1.2	55.7	38.9	83.3	28.1	74.9	53.3	52.6	85.0	32.6	بطاقة الصراف الالي	
1.1	5.5	44.4	21.3	1.7	2.3	8.3	1.3	0.0	19.6	11.6	20.1	0.0	17.9	10.8	10.3	16.2	7.3	بطاقة ائتمان	
1.4	0.5	22.8	14.6	0.8	0.9	9.3	0.6	1.2	39.3	19.2	16.4	18.5	0.0	24.7	14.1	24.2	11.1	شيكات مصرفية	
0.4	16.7	45.0	21.9	1.6	3.4	12.6	1.9	0.0	24.8	14.3	30.1	50.3	33.6	8.9	16.1	27.7	9.4	استخدم الخدمات البنكية عبر الانترنت	
1.3	6.0	46.2	23.4	3.0	4.6	17.1	2.5	0.0	33.6	18.0	30.1	50.3	33.6	21.1	22.7	39.9	15.8	الخدمات البنكية عبر الموبايل	
7.5	23.1	7.3	19.1	8.1	8.9	12.7	11.9	6.8	20.9	17.4	25.3	0.0	22.9	18.6	14.4	20.8	16.6	استخدم نقطة بيع الكترونية	
0.0	19.3	6.1	0.4	0.3	3.8	4.4	1.8	4.1	12.5	6.6	10.3	0.0	24.3	2.9	3.7	9.2	5.3	المحفظة الالكترونية (مثال: جوال بي- بال بي- مالنشات)	
0.9	0.5	39.0	12.3	1.8	2.0	10.3	2.0	0.0	24.3	14.2	16.4	0.0	19.3	13.0	4.3	17.1	10.4	دفع الفواتير عبر الانترنت	
8.3	28.1	45.8	20.7	6.6	14.6	20.9	9.3	5.2	34.3	25.1	48.1	7.7	53.5	12.5	28.4	32.8	21.2	خدمات صرف العملات عبر شركات الصرافة	
2.4	10.7	6.0	1.0	0.7	5.3	7.3	1.3	4.1	17.3	7.9	17.6	0.0	46.2	1.5	1.5	9.7	5.6	تحويل الاموال (مثل حوالة بنكية او ويسترن يونيون)	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.1	0.0	0.3	0.1	6.1	0.0	0.0	0.2	4.8	3.3	0.4	تمويل بصيغة مرابحة او مضاربة	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.9	2.9	0.0	0.0	0.8	0.0	0.8	0.0	اجارة منتهية بالتملك من خلال البنوك الاسلامية	
																			خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة

جدول 6-15: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب العلاقة بقوة العمل خلال الأسبوع الماضي لعينة الدراسة 2015

خيارات العمل (%)													
نوع الخدمات المالية	موظف بأجر لدى القطاع الخاص	موظف بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)	أعمل لحسابي الخاص	صاحب عمل	عامل بأجر لدى مؤسسات أهلية أو دولية	عامل بأجر في إسرائيل والمستوطنات	عضو أسرة غير مدفوع الأجر	عاطل عن العمل	متقاعد	طالب	ربة منزل	كبير السن	المرض
حساب جاري	32.5	86.2	23.7	39.3	47.6	41.3	1.8	10.1	94.0	7.7	6.1	8.3	29.2
حساب توفير	14.7	17.2	14.7	19.9	22.2	13.7	1.8	5.4	11.7	5.9	4.3	2.3	8.3
وديعة مصرفية	2.9	3.3	1.0	4.7	0.0	1.2	0.0	0.0	2.3	0.0	0.7	0.4	0.0
استثمار وديعة في بنوك إسلامية	0.0	1.4	0.2	1.9	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
قرض مصرفي	5.6	33.1	4.3	2.5	6.2	3.7	5.0	1.1	12.3	1.4	1.6	0.0	2.9
قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	2.3	8.7	6.2	2.2	4.4	1.6	0.5	1.1	0.0	0.5	3.2	0.0	0.0
بطاقة ائتمان	6.3	15.0	4.7	12.0	12.7	8.9	1.8	1.1	11.8	1.2	1.0	1.8	0.0
الشيكات المصرفية	11.0	23.5	16.8	27.4	24.4	17.9	0.0	1.6	16.9	0.3	1.6	0.5	3.1
تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	0.6	2.6	0.2	1.6	2.2	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	0.2	0.0	0.0
إجارة منتهية بالتملك ()	0.4	0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

جدول 6-16: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب النوع والمنطقة لعينة الدراسة

نوع الخدمات المالية	نتائج 2022 (%)				نتائج 2015 (%)					
	الاجمالي	ذكر	انثى	الضفة الغربية	قطاع غزة	الكلية	ذكر	انثى	الضفة الغربية	قطاع غزة
عقد تأجير تمويلي	0.4	0.7	0.0	0.6	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
تمويل الرهن العقاري	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
أسهم وسندات في البورصة	0.3	0.4	0.2	0.5	0.1	0.90	1.2	0.6	1.1	0.6
سندات						0.2	0.3	0.1	0.1	0.3
بوليصة تأمين خاص تقليدي	16.0	16.9	15.2	15.2	17.4	3.9	6.0	1.7	5.8	0.6
بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	2.1	3.3	1.0	3.4	0.1	0.5	0.6	0.5	0.7	0.2

جدول 6-17: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب توزيع مواقع السكان لعينة الدراسة

نوع الخدمات المالية	نتائج 2022 (%)					نتائج 2015 (%)					
	عقد تأجير تمويلي	تمويل الرهن العقاري	أسهم وسندات في البورصة	بوليصة تأمين خاص تقليدي	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي (%)	تمويل الرهن العقاري (%)	أسهم (%)	سندات (%)	بوليصة تأمين (%)	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي (%)
حضر	0.5	0.1	0.3	14.4	2.7	0.04	0.1	0.95	0.24	3.99	0.45
ريف	0.1	0.1	0.3	20.3	0.5	0.2	0.1	0.95	0.08	5.28	1.01
مخيم	0.0	0.0	0.2	23.2	0.5	0.0	0.0	0.45	0.15	0.57	0.37

جدول 6-18: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى)

في فلسطين حسب توزيع المحافظات لعينة الدراسة

نتائج 2015 (%)						نتائج 2022 (%)					نوع الخدمات المالية
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين خاص تقليدي	أسهم وسندات في البورصة	تمويل الرهن العقاري	عقد تأجير تمويلي	
1.5	18.4	0.8	0.9	0.6	0.3	0.5	12.7	0.34	0.2	0.0	جنين
1.2	9.5	0.0	0.3	0.0	0.0	0.8	4.2	0.00	0.0	0.0	طوباس
1.4	4.3	0.0	0.2	0.0	0.0	0.7	12.6	0.00	0.4	0.4	طولكرم
0.6	7.6	0.4	5.8	0.0	0.2	0.7	32.2	0.61	0.0	0.0	نابلس
0.0	4.8	0.0	0.0	0.0	0.8	1.2	51.1	0.00	0.0	0.7	قلقيلية
0.0	1.7	0.0	3.5	0.0	0.0	0.4	9.1	0.38	0.0	0.0	سلفيت
1.4	6.6	0.0	0.9	0.0	0.0	1.8	13.8	0.00	0.1	0.1	رام الله والبييرة
0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	1.13	0.4	0.5	اريجا والاغوار
0.0	3.0	0.0	0.0	0.3	0.0	16.0	7.5	0.52	0.2	3.7	القدس
2.8	1.6	0.0	0.0	0.2	0.0	0.6	17.2	2.11	0.2	0.0	بيت لحم
0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	8.4	0.42	0.0	0.1	الخليل
0.0	0.0	0.6	0.3	0.0	0.0	0.2	17.5	0.07	0.0	0.0	شمال غزة
0.3	0.9	0.4	1.4	0.0	0.1	0.0	32.1	0.10	0.0	0.1	مدينة غزة
0.0	0.0	0.3	0.5	0.0	0.0	0.0	7.7	0.00	0.0	0.0	دير البلح
0.0	1.3	0.0	0.0	0.4	0.0	0.2	7.0	0.00	0.0	0.0	خانيونس
0.9	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	4.0	0.00	0.3	0.0	رفح

جدول 6-19: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب الفئة العمرية لعينة الدراسة

نتائج 2015 (%)						نتائج 2022 (%)					نوع الخدمات المالية/الفئة العمرية
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين خاص تقليدي	أسهم وسندات في البورصة	تمويل الرهن العقاري	عقد تأجير تمويلي	
0.6	1.2	0.0	0.6	0.0	0.0	1.0	13.0	0.2	0.0	0.0	18-24
0.7	4.5	0.5	0.7	0.0	0.1	2.5	16.3	0.2	0.1	0.3	25-29
0.5	5.5	0.2	1.5	0.1	0.0	2.3	15.8	0.0	0.1	0.8	30-34
1.0	5.3	0.6	1.1	0.0	0.0	2.9	19.2	0.7	0.2	0.5	35-39
0.1	5.5	0.0	0.5	0.2	0.2	2.4	15.0	0.2	0.0	0.2	40-44
0.9	3.0	0.0	1.4	0.3	0.0	1.9	18.2	0.7	0.0	0.2	45-49
0.0	6.9	0.6	1.5	0.0	0.1	3.4	19.5	0.3	0.2	0.6	50-54
0.0	4.3	0.0	0.4	0.4	0.0	2.7	16.9	0.7	0.3	1.0	55-59
0.5	5.8	0.0	1.5	0.3	0.5	2.3	18.5	0.9	0.1	1.0	60-64
0.2	3.3	0.0	0.31	0.2	0.0	2.4	15.2	0.2	0.0	0.3	65+

جدول 6-20: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب التحصيل العلمي لعينة الدراسة

نتائج 2015 (%)						نتائج 2022 (%)					التحصيل العلمي
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين خاص تقليدي	أسهم وسندات في البورصة	تمويل الرهن العقاري	عقد تأجير تمويلي	
0.0	1.6	0.0	0.5	0.0	0.0	0.1	15.9	0.0	0.0	0.0	امى
0.0	1.3	0.0	1.3	0.0	0.0	0.7	18.1	0.5	0.0	0.0	ملم
0.0	2.9	0.1	0.2	0.0	0.2	1.0	15.4	0.2	0.0	0.3	ابتدائي
0.2	4.0	0.0	0.4	0.0	0.0	2.1	13.9	0.1	0.1	0.6	اعدادي
0.6	2.6	0.4	0.9	0.1	0.0	2.2	16.1	0.6	0.0	0.1	ثانوي
0.4	7.6	0.0	1.2	0.6	0.0	3.4	15.7	0.3	0.0	1.0	دبلوم متوسط

نتائج 2015 (%)						نتائج 2022 (%)					
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	بوليصة تأمين خاص تقليدي	أسهم وسندات في البورصة	تمويل الرهن العقاري	عقد تأجير تمويلي	التحصيل العلمي
2.0	5.2	0.4	2.3	0.1	0.2	2.1	18.6	0.4	0.2	0.4	بكالوريوس
6.3	12.6	0.0	0.0	0.0	0.0	9.3	2.4	0.0	0.0	0.0	دبلوم عالي
0.0	23.8	3.5	4.5	0.0	0.0	6.6	21.6	1.1	0.7	0.0	ماجستير
0.0	24.82	0.0	0.0	5.9	0.0	23.0	33.0	0.0	0.0	6.9	دكتوراه

جدول 6-21: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب نسبة الدخل الكامل للأسرة لعينة الدراسة 2022

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل)	عقد تأجير تمويلي (%)	تمويل الرهن العقاري (%)	أسهم وسندات في البورصة (%)	بوليصة تأمين خاص تقليدي (%)	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي (%)
2000 او اقل	0.0	0.0	0.0	17.7	0.2
2001 – 2500	0.0	0.0	0.1	15.3	1.1
2501-3000	0.2	0.0	0.5	17.3	1.4
3001-5000	0.0	0.1	0.6	15.8	1.4
5001- 8000	1.2	0.4	0.6	14.6	6.2
8001-12000	2.3	0.0	0.1	12.1	9.2
أكثر من 12000	2.8	0.9	1.8	19.1	14.4
بلا دخل	0.0	0.0	0.8	8.6	1.1

جدول 6-22: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب نسبة الدخل الكامل للأسرة لعينة الدراسة 2015

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل)	تأجير تمويلي (%)	تمويل الرهن العقاري (%)	أسهم (%)	سندات (%)	بوليصة تأمين (%)	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي (%)
2000 شيكل فأقل	0.0	0.1	0.3	0.1	1.5	0.3
2001 شيكل-4000 شيكل	0.1	0.0	1.6	0.2	5.9	1.0
4001 شيكل- 8000 شيكل	0.0	0.4	1.4	0.8	9.6	0.1
8001 شيكل- 12000 شيكل	2.9	2.3	2.8	0.0	2.9	0.0
أكثر من 12000	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
بلا دخل						

جدول 6-23: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب نسبة الدخل (الفرد) لعينة الدراسة 2022

فئات مستوى الدخل للفرد (بعملة الشيقل)	عقد تأجير تمويلي (%)	تمويل الرهن العقاري (%)	أسهم وسندات في البورصة (%)	بوليصة تأمين خاص تقليدي (%)	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي (%)
---------------------------------------	----------------------	-------------------------	----------------------------	-----------------------------	---

0.4	19.4	0.4	0.0	0.0	2000 أقل من
1.7	15.5	0.5	0.0	0.1	2001-2500
2.6	19.9	0.5	0.0	0.6	2501-3000
3.5	22.3	0.5	0.4	0.0	3001-5000
16.6	20.7	1.5	0.6	3.2	5001-8000
13.8	22.0	1.6	0.0	4.3	8001-12000
21.4	15.4	1.4	2.1	4.8	أكثر من 12000
0.5	12.7	0.1	0.0	0.0	بلا دخل

جدول 6-24: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب العلاقة بقوة العمل خلال الأسبوع الماضي لعينة الدراسة 2022

نوع الخدمات المالية	عقد تأجير تمويلي (%)	تمويل الرهن العقاري (%)	أسهم وسندات في البورصة (%)	بوليصة تأمين خاص تقليدي (%)	بوليصة تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي (%)
مستخدم بأجر لدى القطاع الخاص	0.0	0.0	0.6	17.7	2.2
مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام).	0.7	0.1	1.0	23.0	5.5
مستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية	0.2	0.0	0.0	28.5	0.0
مستخدم بأجر في إسرائيل والمستوطنات	0.4	0.3	0.2	18.5	2.7
مستخدم بأجر لدى مؤسسات دولية	0.0	0.0	0.0	17.3	0.0
مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0
مستخدم باجر لدى وكالة الغوث	0.0	4.1	0.0	26.0	5.8
أعمل لحسابي الخاص	3.2	0.0	0.0	18.4	7.9
صاحب عمل	3.2	0.9	1.8	25.7	10.3
عضو أسرة غير مدفوع الأجر	0.0	0.0	0.0	21.5	1.2
لا أعمل وأبحث عن العمل	0.0	0.0	0.0	13.0	0.3
لا اعمل- متقاعد	0.7	0.0	0.0	17.3	2.5
لا اعمل- طالب	0.0	0.0	0.0	11.8	0.1
لا أعمل- ربة منزل	0.0	0.0	0.3	14.3	0.7
اعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات	0.0	0.0	3.4	17.7	4.4
صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات	0.0	0.0	0.0	9.6	19.7
أعمل طوعياً بدون راتب	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0
لا اعمل بسبب كبر السن/المرض	0.0	0.0	0.0	13.6	1.0

جدول 6-25: نسب استخدام المنتجات والخدمات للقطاعات الخاضعة لإشراف هيئة سوق رأس المال للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين حسب العلاقة بقوة العمل 2015

نوع الخدمات المالية	تأجير تمويلي (%)	تمويل الرهن العقاري (%)	أسهم (%)	سندات (%)	بوليصة تأمين (%)	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي (%)
موظف بأجر لدى القطاع الخاص	0.0	0.2	2.2	1.1	7.8	0.4
موظف بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)	0.0	0.5	2.1	0.7	5.2	0.8
أعمل لحسابي الخاص	0.4	0.2	0.7	0.0	9.8	3.1
صاحب عمل	0.4	0.0	4.3	0.0	15.4	0.3
عامل بأجر لدى مؤسسات أهلية أو دولية	0.0	0.0	0.0	0.0	11.9	0.0
عامل بأجر في إسرائيل والمستوطنات	0.0	0.0	1.1	0.0	4.9	0.0
عضو أسرة غير مدفوع الأجر	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0
عاطل عن العمل	0.0	0.0	0.3	0.0	0.8	1.2
متقاعد	0.0	1.1	0.0	0.0	0.9	0.9
طالب	0.0	0.0	0.5	0.0	1.7	0.5
ربة منزل	0.1	0.0	0.6	0.1	1.2	0.0
كبير السن	0.0	0.3	0.0	0.0	2.9	0.0
المرضى	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
غير ذلك	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8	0.0

جدول 6-26: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين عموماً، وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع 2022

نوع المؤسسة المالية التي املك فيها أكثر من حساب أو خدمة	فلسطين		حسب النوع		حسب المنطقة الجغرافية			حسب نوع التجمع	
	(%)	ذكر (%)	اناث (%)	الضفة الغربية (%)	قطاع غزة (%)	حضر (%)	ريف (%)	مخيم (%)	
البنوك	58.0	60.6	51.9	57.4	60.3	58.4	56.0	58.6	
شركات التمويل الصغيرة	0.8	1.0	0.4	0.8	01.0	0.8	0.9	0.7	
بوليصة- حساب التأمين	12.5	13.9	9.3	14.7	4.8	12.8	12.1	10.4	
مؤسسات مالية غير رسمية	0.8	0.7	0.7	0.9	0.3	0.7	0.5	1.2	
مؤسسات ادخار	0.8	0.8	0.8	0.8	0.9	0.6	1.6	0.6	

جدول 6-27: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب المحافظة 2022

المحافظة	البنوك (%)	شركات التمويل الصغيرة (%)	بوليصة- حساب التأمين (%)	مؤسسات مالية غير رسمية (%)	مؤسسات ادخار (%)
جنين	52.0	1.0	7.8	1.2	0.0
طوباس	52.3	0.0	8.6	0.0	0.0

1.1	2.2	12.6	1.0	36.4	طولكرم
1.0	1.5	15.1	0.0	48.9	نابلس
0.0	4.5	25.4	1.4	61.1	قلقيلية
0.0	0.0	2.2	0.0	17.0	سلفيت
0.5	0.1	9.1	0.5	68.3	رام الله والبييرة
1.3	1.8	6.7	2.1	64.2	اريجا والاغوار
0.7	0.5	26.8	2.0	83.1	القدس
3.5	0.2	7.8	0.0	44.9	بيت لحم
0.5	0.3	13.3	0.3	51.6	الخليل
0.0	0.7	4.8	1.5	52.1	شمال غزة
0.0	0.0	7.2	0.0	64.7	غزة
0.0	0.0	2.7	0.0	53.5	دير البلح
5.3	0.9	4.8	1.1	55.7	خانيونس
0.0	0.0	1.9	3.0	71.1	رفح

جدول 6-28: التوزيع النسبي لحسابات الافراد (18 سنة فأعلى) على المؤسسات المالية في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

المؤسسة	شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور
البنوك	46.7	40.1	49.3	77.3	78.1	76.9	49.9	31.5	56.1
شركات التمويل الصغيرة	.5	0.7	.4	1.5	0.5	2.1	0.2	0.0	0.3
بوليصة- حساب التامين	12.5	10.7	13.2	20.0	13.0	24.0	11.9	7.5	13.4
مؤسسات مالية غير رسمية	1.6	1.7	1.6	0.4	0.4	0.5	.3	0.2	.3
مؤسسات ادخار	0.6	0.5	0.6	0.6	0.8	0.6	1.3	0.1	1.7

جدول 6-29: التوزيع النسبي لحسابات الافراد (18 سنة فأعلى) على المؤسسات المالية في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

المؤسسة	شمال قطاع غزة (%)	وسط قطاع غزة (%)	جنوب قطاع غزة (%)
---------	-------------------	------------------	-------------------

	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
البنوك	60.8	58.1	60.2	57.9	44.7	53.5	72.7	35.5	63.5
شركات التمويل الصغيرة	.7	0.0	.5	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	2.1
بوليصة- حساب التامين	6.7	5.0	6.3	4.1	0.0	2.7	3.9	1.7	3.3
مؤسسات مالية غير رسمية	.1	.9	.3	0.0	0.0	0.0	.6	0.0	.5
مؤسسات ادخار .	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	5.9	2.6

جدول 6-30: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الفئة العمرية 2022

الفئات العمرية	البنوك	شركات التمويل الصغيرة (%)	بوليصة- حساب التامين (%)	مؤسسات مالية غير رسمية (%)	مؤسسات ادخار (%)
18-24	53.0	0.0	12.7	0.4	0.0
25-29	56.3	0.0	10.6	0.0	0.2
30-34	54.3	0.7	13.4	0.7	1.1
35-39	62.4	2.1	14.0	1.2	2.7
40-44	59.3	0.9	9.1	1.5	0.4
45-49	62.5	1.5	12.7	0.6	0.5
50-54	59.2	0.7	16.8	0.6	0.5
55-59	53.7	1.7	11.2	0.9	1.0
60-64	58.6	0.9	10.6	2.3	1.2
65+	64.7	0.0	14.4	0.0	0.4

جدول 6-31: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب التحصيل العلمي 2022

المستوى العلمي	البنوك	شركات التمويل الصغيرة (%)	بوليصة- حساب التامين (%)	مؤسسات مالية غير رسمية (%)	مؤسسات ادخار (%)
أمي	46.0	0.0	4.0	0.0	0.0
ملم	55.9	0.0	11.7	0.7	0.0
ابتدائي	55.9	0.5	11.9	0.0	0.0
إعدادي	56.0	1.1	10.9	0.5	0.9
ثانوي	61.2	1.4	14.3	0.4	0.2
دبلوم متوسط	56.2	0.5	13.2	3.0	3.2
بكالوريوس	56.5	0.3	12.2	0.7	0.8
دبلوم عالي	78.3	0.0	13.0	0.0	13.0
ماجستير	76.9	0.0	10.9	1.0	1.4
دكتوراه	64.8	5.5	39.9	0.0	0.0

جدول 6-32: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب العلاقة بقوة العمل 2022

طبيعة عمل المستخدمين	البنوك (%)	شركات التمويل الصغيرة (%)	بوليصة- حساب التامين (%)	مؤسسات مالية غير رسمية (%)	مؤسسات ادخار (%)
----------------------	------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------	------------------

1.5	0.8	10.5	0.3	49.8	مستخدم بأجر لدى القطاع الخاص
1.5	1.1	14.7	1.0	64.2	مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)
0.4	0.0	14.6	0.0	52.0	مستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية
0.6	0.2	10.6	0.5	60.6	مستخدم بأجر في إسرائيل والمستوطنات
0.0	0.0	0.0	0.0	30.3	مستخدم بأجر لدى مؤسسات دولية
3.2	0.0	0.0	0.0	89.2	مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية
0.2	0.0	21.1	0.0	56.5	مستخدم باجر لدى وكالة الغوث
0.2	1.4	25.4	1.5	62.6	أعمل لحسابي الخاص
1.2	1.7	29.7	2.7	61.6	صاحب عمل
0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	عضو أسرة غير مدفوع الأجر
0.0	0.2	4.5	0.0	45.7	لا أعمل وأبحث عن العمل
0.6	0.1	7.7	0.3	54.0	لا أعمل- متقاعد
0.0	0.0	6.1	0.0	44.6	لا أعمل- طالب
0.2	0.7	6.8	0.8	59.9	لا أعمل- ربة منزل
4.1	0.0	8.2	0.0	53.1	أعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات
0.0	0.0	1.9	0.9	76.2	صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات
0.0	0.0	0.0	5.8	15.9	أعمل طوعا بدون راتب
0.0	0.0	7.5	1.3	67.4	لا أعمل بسبب كبر السن/المرض

جدول 6-33: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب مستوى دخل الأسرة 2022

مستوى الدخل للأسرة	البنوك (%)	شركات التمويل الصغيرة (%)	بوليصة- حساب التأمين (%)	مؤسسات مالية غير رسمية (%)	مؤسسات ادخار (%)
أقل من 2000	57.0	0.8	5.8	0.0	0.7
2001-2500	57.9	0.4	16.9	1.4	0.3
2501-3000	51.3	0.2	10.9	0.3	0.1
3001-5000	51.6	0.5	9.1	0.9	1.4
5001-8000	59.3	0.7	19.0	0.5	0.5
8001-12000	74.1	0.0	21.8	0.9	0.3
أكثر من 12000	87.5	6.1	15.8	4.3	3.9

جدول 6-34: نسب ملكية أكثر من حساب في المؤسسات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب مستوى الدخل الشخصي 2022

مستوى الدخل للفرد	البنوك (%)	شركات التمويل الصغيرة (%)	بوليصة- حساب التأمين (%)	مؤسسات مالية غير رسمية (%)	مؤسسات ادخار (%)
-------------------	------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------	------------------

1.0	0.1	6.0	0.8	56.6	2000 أقل من
1.2	2.1	10.7	0.9	58.0	2001-2500
0.8	0.3	11.2	0.3	52.8	2501-3000
0.7	0.8	13.1	0.3	56.8	3001-5000
1.1	0.7	28.9	0.6	66.1	5001-8000
0.8	0.0	36.5	2.2	83.9	8001-12000
4.6	3.8	24.7	13.1	92.3	أكثر من 12000

جدول 6-35: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع 2022

نوع التجمع (%)			المنطقة (%)		النوع (%)		على المستوى فلسطين (%)	نسبة الخدمات التأمينية التي تمتلكها أو تستخدمها
مخيم	ريف	مدن	قطاع غزة	الضفة الغربية	انثى	ذكر	(%)	
7.5	21.7	15.1	1.8	24.0	8.1	22.6	15.5	تأمين مركبات
3.4	17.2	11.5	0.5	18.5	6.1	17.1	11.7	تأمين إصابات العمال
4.2	7.3	6.9	1.5	9.9	2.2	11.1	6.7	تأمين شامل (تكميلي) للمركبات
1.1	1.5	1.4	0.1	2.1	0.7	2.0	1.4	تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة
1.5	3.8	3.8	0.2	5.7	1.5	5.7	3.6	تأمين الحوادث الشخصية
1.1	1.7	1.2	0.2	1.9	0.5	2.0	1.3	تأمين المسؤولية المدنية
80.2	58.7	73.0	83.0	64.3	73.9	69.0	71.4	تأمين صحي
1.2	0.6	2.2	0.1	3.0	1.5	2.3	1.9	تأمين على الحياة

جدول 6-36: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب المحافظات 2022

المحافظات (%)																
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	
1.0	2.3	1.2	2.1	1.5	19.4	14.9	48.7	40.3	29.1	18.9	21.3	19.3	17.1	14.6	13.7	تأمين مركبات
1.2	0.1	0.5	0.6	0.4	14.9	11.7	42.1	13.5	24.9	11.5	19.5	12.6	6.1	6.2	13.6	تأمين شامل (تكميلي) للمركبات
1.9	1.9	0.8	1.5	1.2	6.8	4.8	21.2	11.3	10.9	7.3	10.1	9.7	4.1	5.9	9.7	تأمين إصابات العمال
0.0	0.4	0.5	0.0	0.0	1.0	1.8	6.0	1.8	2.2	1.5	0.0	3.3	0.2	0.0	0.5	تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة
0.0	0.8	0.4	0.0	0.1	3.8	1.7	19.5	6.3	8.3	1.7	3.9	3.5	0.3	1.5	0.5	تأمين الحوادث الشخصية
0.0	0.6	0.0	0.1	0.2	0.5	1.2	6.5	3.8	2.0	1.1	1.6	2.5	0.0	0.3	0.0	تأمين المسؤولية المدنية
92.3	81.7	80.0	78.7	87.5	62.3	50.6	86.4	60.5	65.0	55.4	63.2	52.5	64.2	66.1	67.0	تأمين صحي
0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	0.2	0.7	16.7	2.0	2.3	0.0	0.7	0.4	0.1	0.8	0.3	تأمين على الحياة

جدول 6-37: التوزيع النسبي للمنتجات والخدمات التأمينية التي يمتلكها أو يستخدمها الأفراد (18 سنة فأعلى) في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			نوع التأمين
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
18.3	7.2	29.9	40.3	27.2	53.1	17.4	7.6	26.2	تأمين مركبات
14.1	5.4	23.3	33.4	21.7	44.8	12.0	5.1	18.3	تأمين شامل (تكميلي) للمركبات
6.3	2.4	10.4	16.4	5.8	26.8	8.5	1.7	14.6	تأمين إصابات العمال
1.2	1.0	1.3	4.2	2.7	5.6	1.5	0.2	2.6	تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة
3.3	0.9	5.8	14.2	6.8	21.4	2.0	0.6	3.3	تأمين الحوادث الشخصية
0.7	0.0	1.4	4.5	2.4	6.7	1.2	0.1	2.1	تأمين المسؤولية المدنية
59.4	55.9	63.1	76.1	72.5	79.7	60.1	65.7	55.1	تأمين صحي
0.3	0.3	0.4	10.0	8.0	11.9	0.4	0.4	0.4	تأمين على الحياة

جدول 6-38: التوزيع النسبي للمنتجات والخدمات التأمينية التي يمتلكها أو يستخدمها الأفراد (18 سنة فأعلى) في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			نوع التأمين
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
1.8	0.9	2.6	1.2	0.7	1.8	1.9	0.3	3.5	تأمين مركبات
0.6	0.4	0.8	0.5	0.7	0.3	0.5	0.0	1.0	تأمين شامل (تكميلي) للمركبات
1.9	1.1	2.7	0.8	0.0	1.7	1.4	0.8	1.9	تأمين إصابات العمال
0.3	0.0	0.5	0.5	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة
0.5	0.5	0.4	0.4	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	تأمين الحوادث الشخصية
0.4	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	تأمين المسؤولية المدنية
86.0	91.4	80.6	80.0	84.6	75.6	82.0	89.3	74.8	تأمين صحي
0.1	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.3	تأمين على الحياة

جدول 6-39: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الفئة العمرية 2022

الفئات العمرية (%)										نوع التأمين
+65	64-60	59-55	54-50	49-45	44-40	39-35	34-30	29-25	24-18	
11.5	18.1	22.2	21.8	21.3	19.1	20.6	17.6	12.4	8.4	تأمين مركبات
8.1	12.2	16.5	16.3	15.3	14.2	17.1	13.4	8.3	7.0	تأمين شامل (تكميلي) للمركبات
1.8	5.5	7.4	8.4	7.0	7.0	10.7	7.1	6.2	5.7	تأمين إصابات العمال
0.9	1.2	2.3	1.1	2.8	1.4	1.8	0.5	1.5	1.1	تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة
2.1	3.3	5.3	2.5	4.9	4.1	5.9	3.7	2.8	2.9	تأمين الحوادث الشخصية
0.7	1.2	1.9	0.9	2.4	0.7	2.0	1.2	1.6	0.8	تأمين المسؤولية المدنية
81.4	77.2	74.2	74.7	77.9	75.3	78.6	72.7	67.6	61.6	تأمين صحي

الفئات العمرية (%)									
+65	64-60	59-55	54-50	49-45	44-40	39-35	34-30	29-25	24-18
1.7	1.9	2.6	3.3	2.1	0.9	2.8	1.4	1.9	1.7

جدول 6-40: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب التحصيل العلمي 2022

التحصيل العلمي (%)									
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي
55.6	34.4	38.8	19.4	21.2	15.2	14.7	9.7	6.5	2.5
40.6	22.9	36.5	15.0	17.7	11.8	10.2	7.2	5.1	1.1
28.2	15.5	9.3	8.7	8.3	6.3	6.8	2.9	5.1	0.8
4.7	0.0	0.0	0.7	1.9	2.1	1.5	0.4	0.8	0.2
6.8	6.1	16.1	3.3	6.9	4.2	3.6	1.8	0.3	0.2
1.0	3.2	0.0	1.7	2.6	1.3	0.9	0.8	0.2	0.0
74.6	75.9	79.8	74.1	74.6	70.0	69.5	72.3	76.6	66.7
16.1	3.9	16.1	0.8	6.6	1.5	2.2	1.4	0.5	0.2

جدول 6-41: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب نوع العمل 2022

نوع العمل (%)																	
لا يعمل بسبب كبر السن/المرض	أعمل طوعاً بغير راتب	صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات	أعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات	لا أعمل - ربة منزل	لا أعمل - طالب	لا أعمل - متقاعد	لا أعمل وأبحث عن العمل	عضو أسرة غير مدفوع الأجر	صاحب عمل	أعمل لحسابي الخاص	مستخدماً بغير راتب لدى وكالة الغوث	مستخدماً بغير راتب لدى حكومة أجنبية	مستخدماً بغير راتب لدى مؤسسات دولية	مستخدم بغير راتب في إسرائيل والمستوطنات	مستخدماً بغير راتب لدى مؤسسات أهلية	مستخدماً بغير راتب لدى القطاع الحكومي (العام)	مستخدماً بغير راتب لدى القطاع الخاص
5.8	2.9	60.7	26.2	7.2	6.1	20.6	1.8	5.8	56.6	37.1	18.3	43.0	74.1	32.4	21.3	26.8	21.1
2.6	2.9	56.7	30.5	5.6	5.5	15.0	1.0	5.8	47.5	23.9	21.3	2.9	13.4	24.3	14.5	20.0	16.1
0.7	1.4	21.3	13.4	0.7	1.3	0.3	0.1	22.0	25.0	10.0	15.4	20.2	26.2	19.2	9.1	17.5	13.7
0.1	0.9	10.3	0.0	0.9	0.8	1.1	0.0	0.0	5.9	4.7	0.0	7.7	0.0	2.7	0.3	1.2	1.5
1.3	0.0	27.1	3.4	1.4	2.1	0.7	0.2	0.0	18.1	8.0	2.9	0.0	50.2	6.6	2.0	4.8	6.4
0.4	0.0	6.7	0.0	0.4	0.9	0.3	0.1	0.0	7.6	2.8	0.0	0.0	0.0	1.3	0.7	2.1	2.7
75.9	65.5	86.5	66.3	74.8	64.9	83.6	68.3	29.0	70.0	67.6	88.0	97.1	48.3	67.6	74.6	88.7	63.7
2.1	0.0	44.6	11.0	1.7	1.1	0.3	0.2	0.0	7.8	3.4	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	1.5	1.6

جدول 6-42: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب مستوى دخل الأسرة 2022

مستوى دخل الأسرة (%)

	2000 او اقل	2001 - 2500	2501-3000	3001-5000	5001- 8000	8001-12000	أكثر من 12000	بلا دخل	
تأمين مركبات	2.0	12.9	18.0	22.0	32.6	37.5	65.3	5.2	
تأمين شامل (تكميلي) للمركبات	1.1	6.4	11.8	17.0	26.5	33.8	60.6	4.1	
تأمين إصابات العمال	1.0	3.9	5.9	9.2	18.8	15.7	25.9	3.6	
تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة	0.1	0.4	1.0	2.0	3.2	2.4	7.6	1.6	
تأمين الحوادث الشخصية	0.4	1.2	2.9	3.5	10.9	8.4	23.4	1.4	
تأمين المسؤولية المدنية	0.2	1.5	1.3	1.8	2.8	1.9	7.2	0.2	
تأمين صحي	80.7	69.1	65.3	63.1	65.3	68.6	70.8	58.0	
تأمين على الحياة	0.2	0.7	0.7	0.9	5.3	1.7	25.3	1.1	

جدول 6-43: نسب ملكية خدمة تأمينية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب مستوى دخل الفرد 2022

مستوى دخل الفرد (%)								
بلا دخل	أكثر من 12000	8001-12000	5001-8000	3001-5000	2501-3000	2001-2500	2000 أقل من	
5.7	81.9	65.9	56.1	38.4	34.0	19.5	5.1	تأمين مركبات
4.4	80.3	55.0	48.3	29.9	22.9	10.4	3.1	تأمين شامل (تكميلي) للمركبات
1.1	42.0	34.9	32.7	18.9	14.3	7.6	2.7	تأمين إصابات العمال
0.5	9.6	7.0	5.5	3.0	2.4	0.5	0.4	تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة
1.0	38.3	14.8	16.7	7.9	7.4	3.6	1.1	تأمين الحوادث الشخصية
0.4	10.1	9.1	5.5	3.3	2.3	0.9	0.2	تأمين المسؤولية المدنية
70.0	85.7	83.8	80.3	68.5	69.7	64.6	74.7	تأمين صحي
0.8	45.1	4.4	6.5	1.9	0.4	1.6	1.2	تأمين على الحياة

جدول 6-44: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين عموماً، وحسب النوع والمنطقة 2022

نوع الخدمات المالية		المستوى (%)		حسب النوع (%)		حسب المنطقة (%)	
		فلسطين (%)		انثى	ذكر	الضفة الغربية	قطاع غزة
قرض من أحد افراد الأسرة او الأصدقاء		13.8		10.1	17.5	7.9	23.3
قرض من جهة غير رسمية		2.0		2.0	2.1	1.0	3.7
ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء		8.4		5.4	11.4	9.0	7.4
ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة		0.3		0.3	0.4	0.3	0.3
الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة		0.3		0.1	0.4	0.2	0.3
مجموعة للدخار الجماعي (جمعية مالية)		10.2		10.0	10.5	10.9	9.2
التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية		0.2		0.5	0.9	1.07	0.05

جدول 6-45: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب نوع التجمع 2022

نوع التجمع (%)

مخيم	ريف	حضر	نوع الخدمات المالية
17.5	8.4	14.5	قرض من أحد افراد الاسرة او الأصدقاء
3.8	0.7	2.1	قرض من جهة غير رسمية
7.3	5.8	9.1	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء
0.3	0.0	0.4	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة
0.8	0.2	0.2	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة
14.9	12.7	9.2	مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية)
1.0	0.6	0.7	التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية

جدول 6-46: نسب استخدام الخدمات المالية الاخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب المحافظة 2022

نوع الخدمات المالية	قرض من أحد افراد الاسرة او الأصدقاء (%)	قرض من جهة غير رسمية (%)	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء (%)	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة (%)	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة (%)	مجموعة للادخار الجماعي (جمعية مالية) (%)	التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية (%)
جنين	16.8	1.0	6.3	0.1	0.5	19.1	0.0
طوباس	18.1	0.7	9.9	0.0	0.0	15.4	2.3
طولكرم	6.6	2.5	3.5	0.0	0.0	15.4	2.1
نابلس	5.9	0.9	7.2	0.0	0.1	8.9	3.0
قلقيلية	17.6	1.8	8.3	0.6	0.2	16.6	2.1
سلفيت	4.0	0.4	1.9	0.0	0.2	5.0	0.3
رام الله والبيرة	1.2	1.1	4.8	0.0	0.0	8.9	0.7
اريجا والاعوار	1.1	2.1	1.9	0.1	0.0	7.3	1.6
القدس	3.4	1.2	22.9	0.4	0.0	5.3	0.0
بيت لحم	1.3	0.1	3.1	1.1	1.1	7.0	0.9
الخليل	12.2	0.8	9.7	0.5	0.3	12.4	0.7
شمال غزة	23.1	3.2	8.1	0.3	0.1	9.3	0.0
مدينة غزة	23.3	4.3	5.7	0.6	0.3	4.1	0.0
دير البلح	27.3	1.1	3.7	0.2	1.0	13.3	0.0
خان يونس	17.6	0.1	5.3	0.0	0.0	14.2	0.2
رفح	27.5	11.1	18.1	0.4	0.1	11.1	0.0

جدول 6-47: نسب استخدام الخدمات المالية الاخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الفئة العمرية 2022

التوزيع النسبي حسب الفئة العمرية لعينة الدراسة (%)

نوع الخدمات المالية	قرض من أحد أفراد الأسرة او الأصدقاء	قرض من جهة غير رسمية	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة	مجموعة لادخار الجماعي (جمعية مالية)	التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية
18-24	8.5	1.5	7.7	0.2	0.4	7.7	1.3
25-29	13.2	1.1	7.2	0.1	0.2	8.4	0.3
30-34	18.1	1.9	7.9	0.4	0.4	12.8	0.9
35-39	17.2	2.9	10.6	0.5	0.5	13.0	0.4
40-44	17.8	3.0	9.2	0.4	0.1	11.5	0.6
45-49	17.5	3.4	10.8	0.9	0.1	14.5	0.3
50-54	16.2	3.3	11.4	0.0	0.2	15.3	0.4
55-59	18.1	2.6	8.4	0.0	0.0	8.4	0.5
60-64	9.1	0.5	7.8	0.3	0.0	8.5	0.9
65+	7.2	1.6	5.3	0.2	0.0	4.7	0.2

جدول 6-48: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب التحصيل العلمي 2022

نوع الخدمات المالية							التوزيع النسبي حسب التحصيل العلمي لعينة الدراسة (%)
التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية	مجموعة لادخار الجماعي (جمعية مالية)	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء	قرض من جهة غير رسمية	قرض من أحد أفراد الأسرة او الأصدقاء	
0.1	1.6	0.0	0.0	3.5	0.0	10.8	امى
0.0	7.4	0.1	0.0	5.1	3.1	22.8	ملم
0.2	8.2	0.1	0.0	9.1	1.6	17.9	ابتدائي
0.5	9.7	0.3	0.3	7.1	2.8	14.4	اعدادي
1.1	10.5	0.3	0.4	8.8	1.9	11.5	ثانوي
0.3	10.4	0.5	0.8	10.6	1.7	15.5	دبلوم متوسط
1.0	12.6	0.2	0.3	9.4	1.6	12.4	بكالوريوس
0.0	23.8	0.0	0.0	9.3	0.0	23.9	دبلوم عالي
0.0	18.1	0.0	0.0	12.0	2.4	15.5	ماجستير
0.0	16.3	0.0	0.0	17.1	2.1	8.3	دكتوراه

جدول 6-49: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب العلاقة بقوة العمل 2022

التوزيع النسبي حسب نسبة العلاقة بقوة العمل خلال الاسبوع الماضي لعينة الدراسة (%)							
نوع الخدمات المالية	قرض من أحد أفراد الأسرة او الأصدقاء	قرض من جهة غير رسمية	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة	مجموع لادخار الجماعي (جمعية مالية)	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة
مستخدم بأجر لدى القطاع الخاص	13.8	2.6	9.5	0.7	0.9	10.2	0.1
مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام).	22.6	3.3	17.2	0.7	0.1	19.3	0.8
مستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية	12.8	7.5	9.0	0.0	0.0	31.2	0.0
مستخدم بأجر في إسرائيل والمستوطنات	17.7	2.3	12.1	0.0	0.5	15.8	0.0
مستخدم بأجر لدى مؤسسات دولية	25.1	0.0	28.5	0.0	0.0	2.3	0.0
مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية	25.2	0.0	68.9	0.0	0.0	6.7	0.0
مستخدم بأجر لدى وكالة الغوث	22.6	9.0	20.1	0.0	0.0	41.6	0.0
أعمل لحسابي الخاص	13.9	2.0	13.8	0.3	0.1	14.3	0.2

التوزيع النسبي حسب نسبة العلاقة بقوة العمل خلال الاسبوع الماضي لعينة الدراسة (%)							
نوع الخدمات المالية	قرض من أحد أفراد الأسرة او الأصدقاء	قرض من جهة غير رسمية	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة	مجموع للدخار الجماعي (جمعية مالية)	خزنة في البنك لتأمين الذهب والممتلكات الثمينة
صاحب عمل	7.7	1.4	22.9	0.0	0.0	8.9	0.8
عضو أسرة غير مدفوع الأجر	7.7	0.0	9.0	0.0	0.0	3.2	0.0
لا أعمل وأبحث عن العمل	23.9	2.6	4.4	0.8	0.8	7.2	0.0
لا أعمل- متقاعد	13.4	1.3	10.5	0.0	0.0	6.3	1.3
لا أعمل- طالب	5.4	0.9	6.3	0.0	0.0	5.10	0.0
لا أعمل- ربة منزل	10.9	1.9	4.5	0.2	0.0	9.9	0.1
أعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات	5.8	0.0	11.7	0.0	0.0	12.4	0.0
صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات	9.9	2.5	10.8	0.0	1.2	0.9	0.0
أعمل طوعاً بدون راتب	16.5	0.0	13.0	0.0	0.0	23.5	0.0
لا أعمل بسبب كبر السن/المرض	17.1	0.8	6.4	0.1	0.0	2.2	0.0

جدول 6-50: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب مستوى دخل الأسرة 2022

التوزيع النسبي حسب نسبة الدخل الكامل للأسرة لعينة الدراسة							
نوع الخدمات المالية	2000 او أقل	2001 - 2500	2501-3000	3001-5000	5001- 8000	8001-12000	أكثر من 12000
قرض من أحد أفراد الأسرة او الأصدقاء	21.3	9.7	13.0	9.0	4.3	7.8	8.3
قرض من جهة غير رسمية	3.2	1.4	1.7	1.1	0.5	3.6	1.0
ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء	6.1	6.9	11.0	8.7	11.8	16.2	8.1
ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة	0.4	0.3	0.7	0.0	0.0	1.0	0.0
الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة	0.4	0.2	0.5	0.0	0.3	0.0	0.0
مجموعة للدخار الجماعي (جمعية مالية)	8.0	10.9	12.2	11.2	11.2	18.7	14.2
التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية	0.2	0.8	1.2	1.7	0.7	0.0	0.0

جدول 6-51: نسب استخدام الخدمات المالية الأخرى للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب دخل الفرد 2022

الفئات (%)	قرض من أحد أفراد الأسرة او الأصدقاء	قرض من جهة غير رسمية	ارسال الأموال لطرف ثاني من خلال المعارف الأصدقاء	ارسال الأموال باستخدام العملات الرقمية المشفرة	الاستثمار في العملات الرقمية المشفرة	مجموع للدخار الجماعي (جمعية مالية)	التوفير والاقتراض من الجمعيات التعاونية
2000 اقل من	23.6	3.1	8.8	1.0	0.9	11.3	0.7
2001-2500	12.4	1.8	10.5	0.2	0.0	13.3	0.3
2501-3000	13.7	1.3	15.2	0.1	0.1	14.1	0.9
3001-5000	12.5	1.7	11.2	0.0	0.0	13.7	1.1
5001-8000	5.9	0.4	19.1	0.0	0.9	11.9	0.5
8001-12000	13.1	10.1	28.2	0.0	0.0	16.2	0.0
أكثر من 12000	6.6	0.0	7.6	0.0	0.0	2.5	0.0
بلا دخل	11.4	1.8	4.9	0.2	0.0	8.2	0.7

جدول 6-52: مقارنات إجمالية لنتائج بعض المؤشرات المصرفية 2021

الفرق	جانب الطلب	جانب العرض
-------	------------	------------

العدد	العدد	النسبة	العدد	المصارف
1,100,578	1,014,697	34.8	2,115,275	عدد المودعين (افراد)
310,248	177,864	6.1	488,112	عدد العملاء الحاصلين على ائتمان (افراد)
556,135	775,602	26.6	1,165,182	عدد بطاقات الخصم
			166,555	عدد بطاقات أجهزة الصراف الآلي (ATM)
(71,843.43)	166,200	5.7	94,357	عدد بطاقات الائتمان

جدول 53-6: عدد الحسابات المصرفية

الفرق	جانب الطلب				جانب العرض		المنطقة
	عدد	مجموع الحسابات	عدد من يملكون أكثر من حساب	ملكية أكثر من حساب	النسبة	العدد	
1,721,541	1,603,425	588,727	58.0	1,014,697	34.8	3,324,966	فلسطين
1,343,189	1,250,102	455,832	57.4	794,270	43.9	2,593,291	الضفة الغربية
376,945	354,730	133,425	60.3	221,305	20.0	731,675	قطاع غزة

جدول 6-54: عدد البطاقات المصرفية 2021

الفرق	جانب الطلب		جانب العرض	المحافظة
	الناتج	النسبة		
48,506	62,270	32.5	110,776	جنين
5,465	11,093	25.9	16,558	طوباس
49,145	33,822	29.6	82,967	طولكرم
93,668	78,844	29.8	172,512	نابلس
18,283	20,442	30.5	38,725	قلقيلية
20,076	15,885	33.2	35,961	سلفيت
212,608	68,806	34.6	281,414	رام الله والبيرة
21,334	7,325	23.3	28,659	أريحا والأغوار
(66,778)	129,011	48.7	62,233	القدس
43,071	49,960	34.4	93,031	بيت لحم
55,729	148,954	33.8	204,683	الخليل
333,249	794,270	43.9	1,127,519	الضفة الغربية
422	30,155	13.2	30,577	شمال غزة
101,728	54,295	14.5	156,023	مدينة غزة
15,355	22,928	14.5	38,283	دير البلح
15,406	28,641	14.0	44,047	خانيونس
3,011	26,634	18.9	29,645	رفح
77,270	221,305	20.0	298,575	قطاع غزة
638,829	787,265	27.0	1,426,094	فلسطين

جدول 6-55: عدد المقترضين من مؤسسات اقراض متخصصة

الفرق	جانب الطلب		جانب العرض	مؤسسات الاقراض المتخصصة
	العدد	النسبة		
4,432	17,286	1.20	21,718	عدد المقترضين إناث
7,415	35,408	2.40	42,823	عدد المقترضين ذكور
12,057	52,484	1.80	64,541	المجموع

جدول 6-56: عدد المقترضين من مؤسسات الإقراض المتخصصة على مستوى المحافظة 2021

الفرق	جانب الطلب		جانب العرض	المحافظة
	الناتج	النسبة (%)		
(1,449)	9,580	5.00	8,131	جنين
501	1,670	3.90	2,171	طوباس
3,071	3,085	2.70	6,156	طولكرم
2,693	5,292	2.00	7,985	نابلس
1,682	737	1.10	2,419	قلقيلية
314	813	1.70	1,127	سلفيت
4,275	3,381	1.70	7,656	رام الله والبيرة
414	1,006	3.20	1,420	أريحا والأغوار
(1,078)	2,119	0.80	1,041	القدس
537	2,759	1.90	3,296	بيت لحم
4,719	2,203	0.50	6,922	الخليل
15,757	32,567	1.80	48,324	الضفة الغربية
(3,713)	7,082	3.10	3,369	شمال غزة
342	6,366	1.70	6,708	مدينة غزة
(1,941)	3,953	2.50	2,012	دير البلح
1,872	1,432	0.70	3,304	خانيونس
(91)	1,127	0.80	1,036	رفح
(3,710)	20,139	1.82	16,429	قطاع غزة
12,269	52,484	1.80	64,753	فلسطين

جدول 6-57: عدد المحافظ الإلكترونية القائمة لدى المستخدمين الأفراد، 2021

الفرق	جانب الطلب		جانب العرض	المحافظة
	الناتج	النسبة (%)		
11,154	1,724	0.90	12,878	جنين
1,580	-	0.00	1,580	طوباس
5,560	3,314	2.90	8,874	طولكرم
7,295	12,700	4.80	19,995	نابلس
2,607	402	0.60	3,009	قلقيلية
1,420	526	1.10	1,946	سلفيت
15,459	9,943	5.00	25,402	رام الله والبيرة
1,196	975	3.10	2,171	أريحا والأغوار
(2,821)	6,623	2.50	3,802	القدس**
2,465	6,245	4.30	8,710	بيت لحم
14,342	10,577	2.40	24,919	الخليل
60,274	53,012	2.93	113,286	الضفة الغربية
9,866	6,168	2.70	16,034	شمال غزة

المحافظة	جانب العرض		جانب الطلب	
	النسبة (%)	الناتج	النسبة (%)	الفرق
غزة	54,351	19,097	5.10	35,254
دير البلح	14,659	9,962	6.30	4,697
خان يونس	17,082	1,637	0.80	15,445
رفح	11,628	6,905	4.90	4,723
قطاع غزة	113,754	44,040	3.98	69,714
إجمالي	227,040	96,221	3.30	130,819

الجدول 6-58: نسبة وعدد الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يمتلكون أو يستخدمون (لديهم تغطية تأمينية) منتجات وخدمات تأمينية خاصة حسب المنطقة، بناء على نتائج مسح جانب الطلب 2022

نوع المنتجات التأمينية	الضفة الغربية		قطاع غزة		فلسطين	
	نسبة (%)	عدد مقدر	نسبة (%)	عدد مقدر	نسبة (%)	عدد مقدر
تأمين مركبات	24.0	433,366	1.8	19,578	15.5	451,519
تأمين شامل (تكميلي) للمركبات	18.5	335,564	0.5	5,910	11.7	340,317
تأمين إصابات العمال	9.9	180,018	1.5	16,178	6.7	195,650
تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة	2.1	38,274	0.1	1,633	1.4	39,780
تأمين الحوادث الشخصية	5.7	103,756	0.2	2,299	3.6	105,700
تأمين المسؤولية المدنية	1.9	35,018	0.2	2,027	1.3	36,932
تأمين صحي خاص	5.8	105,150	1.0	11,352	4.0	116,195
تأمين على الحياة	3.0	54,114	0.1	1,369	1.9	55,299

جدول 6-59: عدد بوالص التأمين في فلسطين حسب المنتجات التأمينية الصادرة في العام 2021 بناء على بيانات هيئة سوق رأس المال*

نوع المنتجات التأمينية	عدد البوالص
تأمين مركبات	466668
تأمين إصابات العمال	12822
تأمين المنازل ضد الحريق والسرقة	10403
تأمين المسؤولية المدنية	16465
تأمين صحي	13821
تأمين على الحياة	333

* الاحصائيات لا تشمل البيانات المالية لشركة المجموعة الاهلية للتأمين

الجدول 6-60: نسبة وعدد الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يمتلكون عقود تاجير تمويلي وأسهم وسندات حسب نتائج مسح جانب الطلب، وعدد عقود التاجير التمويلي وعدد المساهمين في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين بناء على بيانات هيئة سوق رأس المال، موزعين على مستوى المنطقة الجغرافية.

المنطقة	المؤشر	عقد تاجير تمويلي	أسهم وسندات
الضفة الغربية	النسبة / جانب الطلب (%)	0.6	0.5
	العدد المقدر / جانب الطلب	11,336	9,119
	العدد للأفراد حسب بيانات الهيئة 2021	1,513	52,152
قطاع غزة	النسبة / جانب الطلب (%)	0.02	0.05
	العدد المقدر / جانب الطلب	203.60	533.61
	العدد للأفراد حسب بيانات الهيئة 2021	-	10,625
فلسطين	النسبة / جانب الطلب (%)	0.39	0.33
	العدد المقدر / جانب الطلب	11,501	9,623
	العدد للأفراد حسب بيانات الهيئة 2021	1,513	62,777

جدول 6-61: عدد السكان المقدر للافراد 18 سنة فأعلى في فلسطين حسب المنطقة والنوع منتصف عام 2021

المنطقة	النوع	عدد السكان
فلسطين	كلا النوعين	2,915,797
	ذكور	1,475,328
	إناث	1,440,469
الضفة الغربية	كلا النوعين	1,809,271
	ذكور	918,718

المنطقة	النوع	عدد السكان
	إناث	890,553
قطاع غزة	كلا النوعين	1,106,526
	ذكور	556,610
	إناث	549,916

جدول 6-62 عدد السكان المقدر للأفراد 18 سنة فأعلى في فلسطين حسب المنطقة والمحافظات منتصف عام 2021

المنطقة	عدد السكان
جنين	191,600
طوباس	42,829
طولكرم	114,262
نابلس	264,577
قلقيلية	67,023
سلفيت	47,846
رام الله والبيرة	198,862
أريحا والأغوار	31,439
القدس	264,909
بيت لحم	145,232
الخليل	440,692
الضفة الغربية	1,809,271
شمال غزة	228,449
غزة	374,450
دير البلح	158,127
خانيونس	204,581
رفح	140,919
قطاع غزة	1,106,526

جدول 6-63: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) في فلسطين، وحسب النوع والمنطقة والتجمع 2022

الخدمات المالية	درجة السهولة	فلسطين (%)		حسب النوع (%)			حسب التجمع (%)			حسب المنطقة (%)	
		ذكور	إناث	حضر	ريف	مخيم	الضفة الغربية	قطاع غزة			
الخدمات المالية	سهل	56.1	64.2	47.8	56.7	54.8	53.3	58.8	51.7		
	صعب	23.7	21.2	26.1	24.3	21.1	22.0	22.0	26.3		
	لا يعرف	20.2	14.6	26.0	19.0	24.1	24.7	19.2	22.0		
خدمات لوكيل شركة دفع الكترونية	سهل	84.8	89.5	80.0	86.1	77.7	85.6	83.0	87.7		
	صعب	10.6	8.3	12.9	9.6	16.1	9.5	11.4	9.2		
	لا يعرف	4.6	2.2	7.1	4.3	6.2	4.9	5.6	3.1		
خدمات لصراف الي	سهل	27.5	34.9	20.0	28.7	26.4	18.3	33.5	17.7		
	صعب	30.7	30.2	31.2	30.7	29.5	32.7	27.1	36.6		
	لا يعرف	41.8	34.9	48.8	40.5	44.1	49.0	39.4	45.7		
فرع/ شركة تأجير تمويلي	سهل	85	88.3	81.6	86.5	75.1	89.6	81.0	91.6		
	صعب	11.6	10.2	13.0	10.4	20.0	6.9	14.6	6.7		
	لا يعرف	3.3	1.5	5.4	3.1	4.9	3.5	4.4	1.8		
فرع/ مكتب مصرف	سهل	66.3	73.8	58.6	67.1	64.1	63.2	66.2	66.4		
	صعب	21.4	18.5	24.3	20.8	23.4	22.5	21.1	21.9		
	لا يعرف	12.3	7.7	17.1	12.1	12.4	14.3	12.7	11.7		
فرع / مكتب لمؤسسة اقراض	سهل	63.5	73.1	53.7	64.2	64.5	55.8	69.8	53.3		
	صعب	22.4	18.4	26.5	22.0	23.0	24.6	19.1	27.7		
	لا يعرف	14.1	8.5	19.8	13.8	12.6	19.6	11.1	19.0		
شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين	سهل	31.9	39.5	24.0	32.9	31.2	24.0	37.6	22.7		
	صعب	31.6	29.4	33.9	32.3	28.4	31.7	27.5	38.4		
	لا يعرف	36.5	31.0	42.1	34.8	40.4	44.3	35.0	39.0		
فرع/ شركة وساطة أوراق مالية	سهل	52.2	60.6	43.6	53.8	48.8	44.4	55.5	46.9		
	صعب	24.3	22.5	26.1	23.8	26.0	25.9	22.3	27.5		
	لا يعرف	23.5	16.9	30.2	22.5	25.3	29.7	22.2	25.6		
فرع الخدمات المصرفية الالكترونية	سهل	82.7	87.4	77.9	83.6	75.6	86.9	78.6	89.3		
	صعب	12.6	10.4	14.9	12.0	18.5	7.8	15.4	8.2		
	لا يعرف	4.7	2.1	7.3	4.4	5.9	5.2	6.0	2.5		

جدول 6-64: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) على مستوى المحافظة 2022

المحافظة (%)																
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	الخدمة المالية
59.7	46.1	52.6	47.8	57.6	43.5	55.7	63.7	36.7	65.9	39.6	68.2	69.2	69.1	74.5	63.4	سهل
34.7	31.7	30.8	27.2	11.8	30.1	27.1	19.5	61.5	17.6	31.8	22.1	17.1	8.4	6.6	16.8	صعب
5.6	22.3	16.6	25.0	30.6	26.4	17.2	16.8	1.8	16.4	28.6	9.7	13.7	22.6	18.9	19.8	لا اعلم
95.0	72.3	91.5	88.7	93.0	79.7	74.9	87.3	44.4	82.5	73.5	86.4	88.0	93.6	90.8	84.1	سهل
4.9	22.7	8.3	6.9	4.1	14.9	15.1	4.1	54.6	12.9	19.2	12.0	7.6	3.5	3.7	11.7	صعب
0.2	5.1	0.2	4.5	2.9	5.5	10.0	8.6	1.1	4.6	7.3	1.6	4.5	2.9	5.5	4.3	لا اعلم
21.1	20.7	9.7	14.6	23.5	30.0	31.3	44.0	36.7	48.7	24.8	42.8	37.6	19.0	53.7	10.2	سهل
45.2	43.3	61.7	28.7	20.8	32.2	31.8	24.4	59.6	19.2	38.3	37.5	26.3	9.5	9.6	27.6	صعب
33.7	36.0	28.6	56.7	55.7	37.8	36.9	31.7	3.7	32.1	36.9	19.7	36.0	71.5	36.7	62.2	لا اعلم
96.5	81.8	96.1	91.9	93.7	68.3	76.1	89.3	43.1	81.6	76.7	82.5	91.6	92.8	91.9	84.2	سهل
3.5	16.3	3.6	5.0	4.9	25.9	16.9	3.9	56.6	15.5	16.6	15.2	6.9	3.5	3.3	13.1	صعب
0.0	1.9	0.3	3.1	1.4	5.8	7.0	6.8	0.4	3.0	6.7	2.3	1.5	3.7	4.8	2.7	لا اعلم
54.0	49.6	71.6	72.3	75.8	59.7	59.4	56.4	41.1	73.0	58.2	72.6	77.5	80.3	84.2	68.7	سهل
29.1	38.0	19.8	16.7	12.8	26.1	28.8	22.2	57.8	18.9	17.9	21.0	11.6	9.2	6.0	22.4	صعب
16.9	12.4	8.6	11.0	11.4	14.1	11.7	21.4	1.1	8.1	23.9	6.4	10.9	10.5	9.8	8.9	لا اعلم
36.5	43.4	54.4	59.1	62.5	61.4	57.8	74.0	36.9	69.6	60.6	71.2	82.3	83.0	82.5	71.7	سهل
39.5	37.4	33.6	24.2	13.5	26.5	24.3	13.8	61.5	19.8	22.2	25.1	10.8	5.7	5.6	17.5	صعب
24.0	19.2	12.0	16.8	24.0	12.0	17.9	12.1	1.5	10.6	17.3	3.7	6.9	11.3	11.9	10.9	لا اعلم
22.8	26.6	22.6	18.3	26.3	32.1	32.5	48.9	34.7	51.0	22.1	40.6	46.9	30.5	53.5	15.3	سهل
44.0	41.8	50.4	40.5	20.2	32.0	33.9	24.7	63.8	20.0	36.4	38.8	22.3	12.8	9.6	31.7	صعب
33.3	31.6	27.0	41.3	53.6	35.9	33.6	26.3	1.4	29.0	41.4	20.6	30.8	56.8	36.9	53.1	لا اعلم
41.9	37.7	49.8	48.9	52.8	43.1	53.0	68.6	34.8	62.2	37.0	55.6	66.4	53.4	65.7	52.9	سهل
37.1	35.3	30.1	26.1	14.9	30.2	21.8	15.2	63.0	19.6	32.5	32.0	18.6	11.9	9.3	18.8	صعب
21.0	27.0	20.1	24.9	32.2	26.8	25.2	16.2	2.2	18.2	30.5	12.4	15.0	34.7	24.9	28.3	لا اعلم
95.7	81.9	91.7	88.9	91.0	69.4	63.4	80.6	43.5	82.4	75.5	75.2	91.0	93.1	87.4	84.5	سهل
4.1	17.2	7.3	7.6	4.0	22.5	23.8	10.6	55.5	15.5	14.6	21.6	7.1	5.5	4.1	10.5	صعب
0.2	0.9	1.0	3.5	5.0	8.1	12.7	8.8	1.0	2.1	9.9	3.1	1.9	1.5	8.5	5.0	لا اعلم

جدول 6-65: صعوبة وصول الافراد (18 سنة فأعلى) الى نقاط الخدمات المالية في الضفة الغربية حسب المنقطة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			الإجابة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
22.2	22.9	21.5	11.0	13.7	8.4	8.7	10.8	6.7	فرع / مكتب لمصرف
22.8	22.9	22.7	21.0	26.8	15.4	13.7	17.5	10.2	فرع / مكتب لمؤسسة اقراض
21.5	22.8	20.1	14.4	19.0	9.9	8.8	11.7	6.3	شركة صرافه وحوالات
22.0	21.7	22.2	18.0	24.7	11.4	12.1	17.0	7.6	فرع شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين
14.2	15.9	12.3	10.0	13.7	6.5	7.8	10.9	5.1	صراف الي
25.2	24.9	25.5	19.7	25.6	13.8	14.2	15.6	12.8	وكيل لشركة دفع الكتروني
23.6	24.8	22.3	18.0	23.1	13.1	16.4	16.6	16.3	الخدمات المصرفية الالكترونية
25.9	26.2	25.6	22.9	28.7	17.2	21.2	21.9	20.6	فرع/ شركة وساطة أوراق مالية
26.3	25.1	27.6	21.9	26.9	16.9	21.2	20.4	21.8	فرع/ شركة تأجير تمويلي

جدول 6-66: صعوبة وصول الافراد (18 سنة فأعلى) الى نقاط الخدمات المالية في قطاع غزة حسب المنقطة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			الإجابة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
10.2	9.0	11.4	3.0	3.5	2.5	4.7	4.4	5.1	فرع / مكتب لمصرف
29.7	36.4	23.0	15.4	17.6	13.3	13.0	13.2	12.7	فرع / مكتب لمؤسسة اقراض
10.8	10.3	11.4	5.8	7.2	4.4	5.7	7.1	4.3	شركة صرافه وحوالات
32.7	38.6	26.8	28.0	32.2	24.0	16.3	18.6	14.1	فرع شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين
10.8	10.6	11.0	6.5	9.2	3.8	4.9	6.1	3.7	صراف الي
29.0	32.0	26.0	25.1	30.9	19.5	16.7	17.7	15.7	وكيل لشركة دفع الكتروني
29.9	29.9	29.8	22.8	27.1	18.7	16.7	16.5	16.9	الخدمات المصرفية الالكترونية
35.9	36.5	35.3	44.6	44.1	45.0	24.4	25.9	22.9	فرع/ شركة وساطة أوراق مالية
38.0	41.1	34.8	54.9	52.7	57.0	16.8	17.3	16.4	فرع/ شركة تأجير تمويلي

جدول 6-67: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الفئة العمرية 2022

الفئات العمرية (%)											
65+	60-64	55-59	50-54	45-49	40-44	35-39	30-34	25-29	18-24		الخدمات المالية
35.1	46.8	56.2	56.6	51.7	60.3	59.7	59.6	55.7	59.5	سهل	خدمات لوكيل شركة دفع الكتروني
29.3	29.2	27.0	24.1	29.2	21.2	22.2	22.2	24.7	20.3	صعب	
35.6	24.1	16.9	19.3	19.1	18.4	18.0	18.1	19.6	20.2	لا اعلم	
65.3	83.2	83.2	85.2	84.4	86.5	86.5	84.7	86.3	88.3	سهل	خدمات لصراف الي
20.8	11.9	11.6	10.8	11.8	9.3	10.3	10.9	10.3	7.6	صعب	
13.9	4.9	5.3	4.0	3.8	4.3	3.2	4.5	3.4	4.1	لا اعلم	
14.9	25.2	30.5	28.8	27.3	33.3	29.2	27.6	29.6	26.0	سهل	فرع/ شركة تأجير تمويلي
32.9	32.0	32.5	30.4	35.7	27.1	29.9	29.9	31.2	29.9	صعب	
52.2	42.8	37.1	40.7	37.0	39.7	41.0	42.6	39.2	44.1	لا اعلم	
72.9	81.0	83.8	86.4	84.6	86.7	87.2	82.5	87.5	87.1	سهل	فرع/ مكتب مصرف
18.3	15.0	12.8	11.4	13.1	10.6	10.9	14.0	9.8	9.0	صعب	
8.8	4.1	3.4	2.2	2.3	2.7	1.9	3.5	2.7	3.9	لا اعلم	
51.0	67.0	70.5	66.2	66.5	70.4	70.7	67.9	70.2	62.2	سهل	فرع / مكتب لمؤسسة اقراض
28.0	22.4	16.9	23.5	23.5	20.0	20.8	22.4	20.8	19.8	صعب	
21.0	10.6	12.7	10.3	9.9	9.7	8.5	9.7	9.0	18.1	لا اعلم	
48.5	60.2	65.9	64.1	61.9	69.5	67.0	64.6	62.8	64.0	سهل	شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين
28.3	27.1	21.9	23.8	26.6	20.2	21.2	23.4	22.6	19.1	صعب	
23.2	12.7	12.2	12.2	11.5	10.2	11.8	12.0	14.6	16.9	لا اعلم	
18.8	29.5	32.2	32.9	31.0	36.5	34.0	33.0	30.6	33.2	سهل	فرع/ شركة وساطة اوراق مالية
32.7	32.7	34.5	33.1	35.1	30.0	29.7	30.2	33.7	30.0	صعب	
48.5	37.7	33.3	34.0	33.9	33.5	36.3	36.9	35.7	36.8	لا اعلم	
28.2	43.1	54.1	52.7	48.3	55.2	55.0	55.1	51.0	57.5	سهل	الخدمات المصرفية الالكترونية
31.4	28.8	25.8	26.5	29.6	22.9	23.3	24.5	25.2	19.2	صعب	
40.4	28.1	20.2	20.7	22.0	21.9	21.7	20.4	23.8	23.3	لا اعلم	
67.3	76.3	81.8	84.6	83.2	83.5	84.2	81.6	85.6	85.0	سهل	شركة صرافه وحوالات
21.2	17.4	13.2	12.2	13.9	12.9	12.3	14.3	10.5	9.7	صعب	
11.4	6.2	5.0	3.2	2.9	3.6	3.4	4.2	4.0	5.3	لا اعلم	

جدول 6-68: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الفئة التعليمية 2022

المستوى التعليمي (%)											
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي		الخدمات المالية
84.2	74.9	33.5	66.0	64.5	55.4	56.8	43.9	34.0	22.9	سهل	خدمات لوكيل شركة دفع الكتروني
5.5	11.5	25.8	20.1	18.8	23.1	23.9	30.9	32.0	36.4	صعب	
10.3	13.5	40.7	13.9	16.7	21.5	19.3	25.1	34.1	40.7	لا اعلم	
98.2	90.7	44.6	89.9	88.3	87.2	84.7	75.6	74.4	54.5	سهل	خدمات صراف الـ (ATM)
0.0	9.3	44.0	8.1	9.8	8.4	11.1	15.5	15.6	26.8	صعب	
1.8	0.0	11.4	2.0	1.9	4.4	4.2	8.9	10.1	18.6	لا اعلم	
55.7	45.9	9.3	32.8	30.5	26.9	27.6	20.4	16.5	16.1	سهل	فرع/ شركة تأجير تمويلي
19.1	24.2	25.8	32.2	28.0	30.2	30.5	33.4	27.4	34.7	صعب	
25.1	29.9	64.9	35.0	41.5	42.8	41.9	46.2	56.1	49.2	لا اعلم	
100.0	91.7	53.6	90.5	90.3	88.1	82.5	75.6	78.2	60.7	سهل	فرع/ مكتب مصرف
0.0	8.3	46.4	8.4	8.0	9.2	13.7	17.4	15.0	24.6	صعب	
0.0	0.0	0.0	1.1	1.7	2.7	3.8	7.0	6.8	14.8	لا اعلم	
82.9	79.1	37.5	73.0	73.3	64.5	65.8	59.0	64.0	45.2	سهل	فرع / مكتب لمؤسسة اراض
9.8	12.9	44.0	19.0	15.7	20.0	23.5	26.1	22.6	31.3	صعب	
7.3	8.0	18.5	8.0	10.9	15.4	10.7	14.9	13.4	23.5	لا اعلم	
82.2	84.0	44.6	73.4	74.4	64.3	60.2	52.5	48.7	39.5	سهل	شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين
8.0	10.3	25.8	17.9	16.8	20.4	25.5	28.9	27.7	34.2	صعب	
9.8	5.7	29.6	8.6	8.9	15.4	14.3	18.6	23.6	26.3	لا اعلم	
66.6	49.7	20.3	38.9	35.9	31.6	32.0	22.1	15.5	19.6	سهل	فرع فرع/ شركة وساطة أوراق مالية
15.4	23.0	25.8	30.6	29.7	30.8	31.8	36.7	35.4	33.6	صعب	
18.0	27.2	53.9	30.5	34.4	37.7	36.2	41.3	49.1	46.8	لا اعلم	
75.6	74.3	25.4	62.6	60.1	53.2	51.7	38.9	25.6	21.5	سهل	فرع الخدمات المصرفية الالكترونية
8.6	16.7	36.8	20.9	20.4	23.2	24.7	30.2	34.7	35.9	صعب	
15.8	9.0	37.7	16.5	19.4	23.6	23.5	30.9	39.6	42.6	لا اعلم	
97.1	91.7	44.6	89.5	89.4	84.7	80.8	72.2	74.5	55.7	سهل	شركة صرافه وحوالات
2.9	8.3	44.0	8.7	8.4	10.3	14.6	19.6	18.4	26.7	صعب	
0.0	0.0	11.4	1.9	2.1	5.0	4.6	8.2	7.2	17.6	لا اعلم	

جدول 6-69: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب العلاقة بقوة العمل 2022

الخدمة المالية	مستخدم م باجر لدى القطاع الخاص	مستخدم م باجر لدى القطاع الحكومي (العام)	مستخدم م باجر في إسرائيل والمسن توظفون	مستخدم م باجر لدى مؤسسات أهلية	مستخدم م باجر لدى مؤسسات دولية	مستخدم م باجر لدى وكالة الغوث	أعمل لحسابي الخاص	صاحب عمل	عضو أسرة غير مدفوع الأجر	لا أعمل وأبحث عن العمل	لا أعمل-متقاعد	لا أعمل-طالب	لا أعمل-رربة منزل	أعمل لحسابي في إسرائيل والمسن توظفون	صاحب عمل في إسرائيل والمسن توظفون	أعمل طوعاً بدون راتب	لا أعمل بسبب كبر السن/المرض
خدمات لوكيل شركة دفع الكتروني (%)	سهل	68.3	68.0	56.4	63.5	65.3	100.0	64.9	66.8	75.9	54.0	58.6	58.0	57.9	44.2	35.3	35.3
خدمات	صعب	17.8	20.9	34.8	24.8	2.3	0.0	2.3	17.8	14.9	17.3	24.0	23.4	19.5	9.6	31.5	31.5
خدمات	لا اعلم	14.0	11.1	8.8	11.7	32.4	0.0	14.7	9.2	15.4	28.7	17.4	18.6	22.6	23.3	33.2	33.2
خدمات	سهل	93.5	90.7	84.8	85.0	65.3	89.1	93.3	89.5	90.6	77.1	88.9	88.7	87.9	79.0	65.0	65.0
خدمات	صعب	4.5	7.8	15.2	13.3	2.3	10.9	4.6	7.4	7.8	6.8	8.8	7.6	6.3	7.8	21.6	21.6
خدمات	لا اعلم	1.9	1.5	0.0	1.7	32.4	0.0	2.1	3.1	1.6	16.1	2.3	3.7	5.7	2.1	13.4	13.4
خدمات	سهل	36.6	38.9	36.2	37.7	19.3	31.0	24.9	38.0	52.3	11.5	21.7	34.0	25.2	28.5	19.3	19.3
خدمات	صعب	25.5	35.3	37.4	31.3	19.8	61.3	36.6	24.0	23.4	24.7	31.7	30.5	31.5	21.4	31.8	31.8
خدمات	لا اعلم	37.9	25.8	26.4	31.0	60.9	7.7	38.5	38.0	24.3	63.8	50.3	35.5	43.2	50.1	48.9	48.9
خدمات	سهل	91.6	89.1	80.6	79.9	65.3	89.1	90.9	88.9	94.3	81.1	89.9	86.6	88.7	72.2	72.2	72.2
خدمات	صعب	6.7	10.3	15.9	19.0	2.3	10.9	7.0	9.7	5.1	4.4	8.0	9.8	7.6	2.3	20.0	20.0
خدمات	لا اعلم	1.7	0.6	3.4	1.1	32.4	0.0	2.1	1.3	0.6	14.5	2.1	3.6	3.8	0.2	7.8	7.8
خدمات	سهل	82.0	78.4	83.1	66.9	65.3	38.7	71.1	73.3	79.6	69.4	67.5	67.7	59.5	73.6	55.6	55.6
خدمات	صعب	12.9	15.8	16.9	27.7	2.3	61.3	13.1	17.2	11.4	9.4	21.0	21.6	19.7	22.9	26.0	26.0
خدمات	لا اعلم	5.2	5.8	0.0	5.4	32.4	0.0	15.8	9.5	8.9	21.2	11.6	10.7	20.8	3.6	18.4	18.4
خدمات	سهل	81.6	75.8	62.9	72.6	65.3	49.7	58.3	74.1	88.7	66.2	59.0	64.5	61.7	63.2	50.1	50.1
خدمات	صعب	11.7	18.0	30.7	23.9	2.3	50.3	17.8	15.5	8.3	10.7	24.4	24.5	19.1	22.2	28.2	28.2
خدمات	لا اعلم	6.7	6.2	6.3	3.4	32.4	0.0	23.9	10.4	3.1	23.1	16.5	10.9	19.2	14.5	21.7	21.7
خدمات	سهل	41.9	44.1	38.8	39.3	37.2	49.7	45.9	43.5	57.0	35.1	25.2	38.3	31.8	39.5	21.5	21.5
خدمات	صعب	25.5	32.5	34.4	33.2	14.1	50.3	30.8	22.2	23.3	14.5	34.6	31.7	33.3	10.9	32.0	32.0
خدمات	لا اعلم	32.6	23.3	26.8	27.5	48.8	0.0	23.3	34.3	19.8	50.5	40.2	30.0	35.0	49.5	46.4	46.4
خدمات	سهل	61.4	68.9	57.9	64.9	65.3	100.0	55.1	61.6	77.9	48.9	50.0	55.2	56.0	46.0	29.0	29.0
خدمات	صعب	19.0	22.2	35.6	22.7	2.3	0.0	34.8	18.6	13.2	19.8	26.5	26.2	18.9	21.7	33.2	33.2
خدمات	لا اعلم	19.7	8.9	6.5	12.4	32.4	0.0	10.0	19.8	9.0	31.3	23.5	18.6	25.1	32.3	37.7	37.7
خدمات	سهل	90.1	88.0	89.5	79.5	65.3	100.0	95.6	88.1	93.2	78.7	90.8	86.9	86.5	92.1	66.8	66.8
خدمات	صعب	6.9	10.1	10.5	17.8	2.3	0.0	0.8	10.0	4.3	6.8	7.8	10.4	8.3	6.4	23.3	23.3
خدمات	لا اعلم	2.9	1.9	0.0	2.7	32.4	0.0	3.6	1.9	2.5	14.5	1.5	2.7	0.0	1.5	10.0	10.0

جدول 6-70: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب معدل دخل الاسرة 2022

الخدمات	2000 او اقل	2001- 2500	2501- 3000	3001- 5000	5001- 8000	8001- 12000	أكثر من 12000	بلا دخل
خدمات لوكيل شركة دفع الكتروني (%)	سهل	49.5	55.0	53.7	57.5	74.6	77.7	33.9
	صعب	26.5	20.3	25.3	23.4	20.5	16.2	30.8
	لا يعلم	23.9	24.8	21.0	19.1	4.9	6.1	35.3
خدمات صراف الي (%)	سهل	84.9	83.9	83.7	84.4	89.9	90.9	62.7
	صعب	10.1	9.4	12.7	11.8	7.9	3.1	23.1

الخدمات	2000 او اقل	2001- 2500	2501- 3000	3001- 5000	5001- 8000	8001- 12000	أكثر من 12000	بلا دخل
فرع/ شركة تأجير تمويلي (%)	لا يعلم	5.0	6.6	3.6	3.7	1.6	2.2	6.0
	سهل	16.8	24.2	27.0	33.0	44.7	44.7	63.4
	صعب	35.5	26.2	28.9	29.8	28.2	31.3	16.0
	لا يعلم	47.8	49.6	44.1	37.2	27.1	24.0	20.6
فرع/ مكتب مصرف (%)	سهل	87.6	82.8	80.6	83.1	87.8	88.2	89.5
	صعب	8.6	14.0	15.2	14.6	11.1	9.7	6.3
	لا يعلم	3.8	3.2	4.2	2.3	1.1	2.2	4.2
فرع / مكتب لمؤسسة اقرض (%)	سهل	65.2	66.6	66.9	68.4	72.5	67.1	65.6
	صعب	22.3	19.7	20.4	21.6	19.1	25.5	15.6
	لا اعلم	12.5	13.7	12.7	10.0	8.4	7.4	18.8
فرع شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين (%)	سهل	52.9	62.9	69.1	70.8	82.6	68.0	78.3
	صعب	27.2	22.1	19.4	20.6	13.5	25.2	8.9
	لا اعلم	19.8	15.0	11.5	8.6	3.9	6.8	12.8
فرع/ شركة وساطة أوراق مالية (%)	سهل	21.1	29.0	30.0	36.6	52.5	45.5	66.8
	صعب	37.6	26.3	29.8	31.2	24.9	35.8	16.6
	لا اعلم	41.3	44.8	40.2	32.2	22.6	18.7	16.7
فرع الخدمات المصرفية الالكترونية (%)	سهل	43.4	50.5	51.7	53.3	70.3	75.7	84.4
	صعب	28.5	20.4	23.6	25.5	17.8	17.9	8.1
	لا اعلم	28.1	29.2	24.7	21.2	11.9	6.3	7.6
شركة صرافه وحوالات (%)	سهل	84.8	79.8	79.8	80.8	86.0	85.7	88.2
	صعب	10.2	13.6	15.9	15.6	12.4	11.1	5.2
	لا اعلم	5.1	6.7	4.3	3.6	1.6	3.2	6.6

جدول 6-71: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب معدل دخل الفرد 2022

مستوى دخل الفرد (%)								
الخدمات	2000 او اقل	2001- 2500	2501- 3000	3001- 5000	5001- 8000	8001- 12000	أكثر من 12000	بلا دخل
سهولة الوصول للخدمة المالية	سهل	56.8	64.0	68.8	74.8	85.3	96.4	48.5
	صعب	24.5	20.3	18.6	17.0	12.1	3.6	26.1
	لا اعلم	18.7	15.7	12.6	8.2	2.6	0.0	25.4
خدمات لوكيل شركة دفع الكتروني	سهل	56.8	64.0	68.8	74.8	85.3	96.4	48.5
	صعب	24.5	20.3	18.6	17.0	12.1	3.6	26.1
	لا اعلم	18.7	15.7	12.6	8.2	2.6	0.0	25.4

مستوى دخل الفرد (%)									
بلا دخل	أكثر من 12000	8001- 12000	5001- 8000	3001- 5000	2501- 3000	2001- 2500	2000 او أقل		سهولة الوصول للخدمة المالية
81.1	99.8	97.3	91.9	89.3	89.6	84.3	87.5	سهل	خدمة الصراف الالى
12.8	0.2	2.7	7.0	9.0	9.1	11.6	7.9	صعب	
6.1	0.0	0.0	1.1	1.7	1.3	4.1	4.6	لا اعلم	
20.0	74.2	68.3	52.3	39.4	40.1	33.9	22.9	سهل	فرع/ شركة تاجير تمويلي
31.7	18.1	15.9	22.0	31.1	28.4	29.9	33.4	صعب	
48.3	7.7	15.9	25.8	29.5	31.5	36.2	43.7	لا اعلم	
82.3	99.8	95.6	89.8	87.9	83.8	82.9	88.7	سهل	فرع/ مكتب مصرف
13.0	0.2	4.4	9.0	11.7	14.4	13.4	8.2	صعب	
4.7	0.0	0.0	1.2	0.4	1.8	3.7	3.1	لا اعلم	
59.4	59.3	84.4	76.7	74.8	72.8	70.9	73.4	سهل	فرع / مكتب لمؤسسة اقراض
24.5	24.2	12.4	17.9	18.7	18.6	19.3	17.9	صعب	
16.0	16.5	3.2	5.4	6.6	8.6	9.8	8.7	لا اعلم	
54.3	99.8	91.8	85.6	78.6	75.2	71.4	63.7	سهل	فرع شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين
26.8	0.2	6.5	10.7	17.9	16.2	19.7	21.9	صعب	
18.8	0.0	1.7	3.7	3.5	8.6	8.9	14.4	لا اعلم	
24.3	75.3	70.7	56.5	44.0	42.9	41.0	26.8	سهل	فرع فرع/ شركة وساطة أوراق مالية
33.9	17.0	16.2	21.8	32.0	25.9	27.6	34.3	صعب	
41.9	7.7	13.1	21.6	24.0	31.1	31.4	38.9	لا اعلم	
43.5	97.5	86.8	78.1	64.8	59.8	62.9	50.6	سهل	فرع الخدمات المصرفية الالكترونية
26.8	2.5	10.4	12.9	21.1	22.9	19.5	26.9	صعب	
29.7	0.0	2.8	9.1	14.1	17.3	17.7	22.5	لا اعلم	
79.2	99.8	96.4	88.5	85.7	82.2	82.2	87.5	سهل	شركة صرافه وحوالات
14.8	0.2	3.6	10.4	12.1	13.6	13.3	8.8	صعب	
6.0	0.0	0.0	1.2	2.2	4.1	4.5	3.7	لا يعلم	

جدول 6-72: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المصرفية في فلسطين والنوع والمنطقة والتجمع

نوع التجمع (%)	المنطقة (%)			النوع (%)		المستوى فلسطين (%)	طريقة الحصول على الخدمات المالية	
	مخيم	ريف	حضر	قطاع غزة	الضفة الغربية			اناث
42.7	36.8	44.3	45.3	41.6	38.3	47.6	43.0	زيارة المقر الرئيسي
67.1	82.1	73.2	69.0	77.1	70.0	77.9	74.0	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني
55.4	63.2	54.8	46.7	61.9	51.4	60.7	56.1	استخدام أجهزة الصراف الآلي
25.9	25.7	26.0	21.3	28.8	23.0	28.8	25.9	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني
30.1	40.3	34.6	28.7	39.0	30.2	39.8	35.1	الاتصال الهاتفي او الفاكس
29.4	17.1	20.4	25.5	17.7	23.9	17.6	20.7	لا ارجب في الحصول على خدمة مصرفية
8.4	7.6	7.1	6.7	7.7	8.5	6.1	7.3	لا اعلم

جدول 6-73: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المالية على مستوى المحافظات

المحافظة	زيارة المقر الرئيسي (%)	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني (%)	استخدام أجهزة الصراف الآلي (%)	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني (%)	الاتصال الهاتفي او الفاكس (%)	لا ارجب في الحصول على خدمة مصرفية (%)	لا اعلم (%)
جنين	20.4	80.6	54.2	27.7	32.3	18.7	3.9
طوباس	44.9	62.0	35.4	11.3	23.9	9.3	1.3
طولكرم	53.5	78.2	74.5	34.8	40.9	16.9	6.2
نابلس	33.4	87.0	66.0	26.9	42.8	20.9	5.7
قلقيلية	27.6	82.5	69.0	32.2	40.5	30.3	7.9
سلفيت	43.2	74.4	63.5	22.1	39.7	12.4	3.5
رام الله والبيرة	56.2	82.9	65.1	29.2	38.5	17.4	9.0
اريجا والاغوار	41.8	59.7	41.7	32.2	34.8	38.1	14.5
القدس	51.2	79.7	75.8	51.9	59.0	14.5	5.9
بيت لحم	51.0	56.9	53.6	26.9	40.8	23.3	5.0
الخليل	38.8	74.0	55.3	17.1	28.3	13.8	13.0
شمال غزة	48.8	76.1	53.8	30.3	25.8	30.6	4.5
مدينة غزة	43.0	59.3	44.1	17.6	19.0	23.9	8.1
دير البلح	52.4	65.8	36.6	19.5	19.5	25.1	12.4
خانيونس	47.7	76.0	47.0	24.7	45.9	20.0	6.4
رفح	34.2	76.4	53.1	13.5	44.5	29.8	0.4

جدول 6-74: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المالية حسب الفئات العمرية

الفئات العمرية (%)										
65+	60-64	55-59	50-54	45-49	40-44	35-39	30-34	25-29	18-24	
35.1	35.1	43.4	46.4	42.4	43.6	45.4	46.4	43.5	41.9	زيارة المقر الرئيسي
62.0	68.5	74.3	72.6	74.8	71.7	74.3	77.0	74.4	76.7	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني
36.9	47.7	54.3	52.5	60.5	56.6	57.0	58.3	56.1	60.6	استخدام أجهزة الصراف الآلي
10.9	14.1	19.5	19.3	20.3	19.9	28.6	29.7	27.2	34.7	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني
21.8	32.7	34.0	31.6	32.6	32.4	36.8	39.0	37.8	36.9	الاتصال الهاتفي أو الفاكس
30.3	26.1	17.5	20.0	19.9	19.3	20.0	19.9	21.2	19.3	لا أرغب في الحصول على خدمة مصرفية
9.3	7.7	7.0	10.1	6.0	5.5	7.9	7.7	5.8	7.7	لا أعلم

جدول 6-75: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المالية حسب التحصيل العلمي

التحصيل العلمي (%)										
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي	
71.3	51.5	46.7	45.8	48.7	43.6	43.1	34.2	36.8	31.9	زيارة المقر الرئيسي
74.2	77.2	83.9	78.1	74.4	78.5	70.8	70.5	62.9	49.0	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني
69.1	73.8	74.0	67.6	62.8	61.7	50.2	43.1	31.5	25.6	استخدام أجهزة الصراف الآلي
36.9	39.1	44.8	34.1	29.7	30.6	22.2	14.7	5.3	6.2	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني
47.0	47.3	53.5	42.1	40.5	37.6	32.1	27.5	18.2	14.8	الاتصال الهاتفي أو الفاكس
4.6	10.0	11.4	18.4	16.8	19.2	21.8	24.6	32.6	29.4	لا أرغب في الحصول على خدمة مصرفية
2.2	5.8	11.4	7.2	6.7	7.7	6.9	8.5	6.5	7.0	لا أعلم

جدول 6-76: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المالية حسب دخل الاسرة

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيقل) (%)								
بلا دخل	أكثر من 12000	8001-12000	5001- 8000	3001-5000	2501-3000	2001 - 2500	2000 او اقل	
38.9	62.8	38.5	34.6	43.4	47.5	45.0	42.7	زيارة المقر الرئيسي
69.8	71.1	82.4	81.6	80.3	78.6	72.4	67.3	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني
35.6	64.5	70.8	69.4	68.5	63.0	52.0	44.2	استخدام أجهزة الصراف الآلي
16.6	51.4	36.7	30.6	28.4	28.4	23.0	20.4	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني

21.6	57.6	49.7	44.9	37.9	38.1	31.0	28.3	الاتصال الهاتفي او الفاكس
32.6	6.3	7.3	7.2	17.3	22.1	23.0	25.8	لا ارغب في الحصول على خدمة مصرفية
9.4	1.0	1.6	5.3	12.0	7.2	6.2	6.7	لا اعلم

جدول 6-77: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المالية حسب دخل الفرد

فئات مستوى الدخل للفرد (بعملة الشيفل) (%)								
بلا دخل	أكثر من 12000	8001-12000	5001-8000	3001-5000	2501-3000	2001-2500	2000 اقل من	
39.5	70.9	62.9	38.6	44.7	46.5	44.9	47.5	زيارة المقر الرئيسي
71.3	97.3	91.4	80.7	81.4	80.8	72.3	72.7	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني
50.9	88.2	89.7	77.7	73.5	69.6	59.2	47.3	استخدام أجهزة الصراف الآلي
23.7	74.5	52.4	38.7	30.3	21.1	25.1	24.0	استخدام الخدمات الالكترونية البنكية ونقاط البيع الالكتروني
31.1	79.9	63.0	53.4	41.3	38.0	36.7	32.1	الاتصال الهاتفي او الفاكس
25.1	0.1	7.1	4.7	11.8	14.8	14.4	22.3	لا ارغب في الحصول على خدمة مصرفية
8.4	0.3	2.8	3.1	9.0	7.1	7.3	5.6	لا اعلم

جدول 6-78: نسب تفضيل طريقة الحصول على الخدمات المالية حسب العلاقة بقوة العمل

العلاقة بقوة العمل (%)							
لا اعلم	لا ارغب في الحصول على خدمة مصرفية	الاتصال الهاتفي او الفاكس	استخدام الخدمات الالكترونية البنكية ونقاط البيع الالكتروني	استخدام أجهزة الصراف الآلي	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني	زيارة المقر الرئيسي	طبيعة العمل
7.8	17.2	39.3	29.7	62.4	75.9	47.3	مستخدم بأجر لدى القطاع الخاص
7.1	12.6	44.9	36.4	79.8	81.1	50.2	مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام).
3.3	22.0	40.6	28.5	50.3	57.0	53.6	مستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية
5.3	10.7	44.7	29.7	68.9	85.7	39.6	مستخدم بأجر في إسرائيل والمستوطنات
19.3	37.0	21.6	39.5	48.5	56.8	38.9	مستخدم بأجر لدى مؤسسات دولية
18.5	10.6	33.0	9.6	28.1	78.4	9.6	مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية
6.8	3.0	36.7	36.2	72.7	85.8	51.4	مستخدم باجر لدى وكالة الغوث
4.9	17.9	36.5	28.4	59.6	77.8	52.8	أعمل لحسابي الخاص
4.0	12.6	46.8	34.8	61.0	76.9	49.2	صاحب عمل
8.5	24.9	21.0	32.7	38.7	83.8	4.8	عضو أسرة غير مدفوع الأجر
5.5	21.6	31.8	26.1	46.8	75.7	51.2	لا أعمل وأبحث عن العمل

6.6	14.7	33.4	21.6	63.5	78.3	49.3	لا اعمل- متقاعد
9.9	22.3	41.8	38.9	65.6	78.1	40.8	لا اعمل- طالب
8.0	25.6	27.8	17.7	47.1	67.6	36.9	لا اعمل- ربة منزل
5.1	2.1	36.4	16.8	64.7	74.1	43.1	اعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات
4.2	7.2	63.7	50.5	94.1	95.7	51.1	صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات
6.2	24.4	63.1	30.0	63.3	69.0	66.3	أعمل طوعيا بدون راتب
8.6	32.7	24.9	11.5	31.9	61.3	38.5	لا اعمل بسبب كبر السن/المرض

جدول 6-79: طريقة السحب النقدي المفضل في فلسطين، وحسب النوع والمنطقة والتجمع

نوع التجمع (%)		المنطقة (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	طريقة السحب النقدي المفضل
مخيم	ريف	حضر	قطاع غزة	الضفة الغربية	اناث	ذكور		
63.7	68.1	71.9	56.5	74.6	65.5	72.8	70.7	عن طريق الصراف الآلي ATM
36.3	31.9	28.1	43.5	25.4	34.5	27.2	29.3	من فرع البنك

جدول 6-80: لتوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الطريقة المتبعة للسحب النقدي في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب الضفة الغربية			وسط الضفة الغربية			شمال الضفة الغربية			الطريقة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
75.8	75.6	75.9	82.9	70.9	89.9	67.0	66.7	67.2	عن طريق الصراف الآلي
24.2	24.4	24.1	17.1	29.1	10.1	33.0	33.3	32.8	من فرع البنك

جدول 6-81: طريقة السحب النقدي المفضل على مستوى المحافظة

المحافظة	عن طريق الصراف الآلي ATM (%)	من فرع البنك (%)
جنين	65.2	34.8
طوباس	74.7	25.3
طولكرم	72.7	27.3
نابلس	61.1	38.9
قلقيلية	74.1	25.9
سلفيت	80.2	19.8
رام الله والبيرة	85.6	14.4
أريحا والأغوار	57.9	42.1

المحافظة	عن طريق الصراف الآلي ATM (%)	من فرع البنك (%)
القدس	83.5	16.5
بيت لحم	72.5	27.5
الخليل	77.0	23.0
شمال غزة	60.8	39.2
مدينة غزة	61.9	38.1
دير البلح	59.2	40.8
خانيونس	37.1	62.9
رفح	58.6	41.4

جدول 6-82: طريقة السحب النقدي المفضل حسب الفئة العمرية

الفئات العمرية (%)										
65+	60-64	55-59	50-54	45-49	40-44	35-39	30-34	25-29	18-24	
53.0	63.3	67.0	69.6	69.1	77.5	70.6	76.1	75.6	69.7	عن طريق الصراف الآلي ATM
47.0	36.7	33.0	30.4	30.9	22.5	29.4	23.9	24.4	30.3	من فرع البنك

جدول 6-83: طريقة السحب النقدي المفضل حسب مستوى التعليم

التحصيل العلمي (%)										
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي	
81.1	82.1	86.2	81.2	76.8	67.1	68.3	54.9	40.3	36.6	عن طريق الصراف الآلي ATM
18.9	17.9	13.8	18.8	23.2	32.9	31.7	45.1	59.7	63.4	من فرع البنك

جدول 6-84: طريقة السحب النقدي المفضل حسب العلاقة بقوة العمل

من فرع البنك (%)	عن طريق الصراف الآلي ATM (%)	
24.9	75.1	مستخدم بأجر لدى القطاع الخاص
13.6	86.4	مستخدم بأجر لدى القطاع الحكومي (العام).
13.0	87.0	مستخدم بأجر لدى مؤسسات أهلية
23.8	76.2	مستخدم بأجر في إسرائيل والمستوطنات
8.9	91.1	مستخدم بأجر لدى مؤسسات دولية
56.5	43.5	مستخدم بأجر لدى حكومة أجنبية

من فرع البنك (%)	عن طريق الصراف الآلي ATM (%)	
34.2	65.8	مستخدم باجر لدى وكالة الغوث
33.5	66.5	أعمل لحسابي الخاص
27.5	72.5	صاحب عمل
0.0	100.0	عضو أسرة غير مدفوع الأجر
50.8	49.2	لا أعمل وأبحث عن العمل
27.6	72.4	لا اعمل- متقاعد
43.6	56.4	لا اعمل- طالب
42.9	57.1	لا أعمل- ربة منزل
28.7	71.3	اعمل لحسابي في إسرائيل والمستوطنات
18.8	81.2	صاحب عمل في إسرائيل والمستوطنات
6.2	93.8	أعمل طوعيا بدون راتب
63.1	36.9	لا اعمل بسبب كبر السن/المرض

جدول 6-85: طريقة السحب النقدي المفضل حسب مستوى دخل الاسرة

الفئات التي يندرج تحتها مستوى دخل الاسرة (بعملة الشيفل) (%)								
بلا دخل	أكثر من 12000	8001-12000	5001- 8000	3001-5000	2501-3000	2001 - 2500	2000 او أقل	
41.9	75.9	85.4	79.2	76.2	68.4	67.7	50.6	عن طريق الصراف الآلي ATM
58.1	24.1	14.6	20.8	23.8	31.6	32.3	49.4	من فرع البنك

جدول 6-86: طريقة السحب النقدي المفضل حسب مستوى دخل الفرد

فئات مستوى الدخل للفرد (بعملة الشيفل) (%)								
بلا دخل	أكثر من 12000	8001-12000	5001-8000	3001-5000	2501-3000	2001-2500	2000 أقل من	
54.6	79.5	92.2	83.1	80.4	73.7	75.9	59.7	عن طريق الصراف الآلي ATM
45.4	20.5	7.8	16.9	19.6	26.3	24.1	40.3	من فرع البنك

الجدول 6-87: الطرق المتبعة في دفع رواتب الافراد (18 سنة فأعلى) في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)			الطريقة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
28.5	29.6	28.1	37.1	38.0	36.7	28.5	36.4	26.8	الى الحساب البنكي

الطريقة	شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
الى حساب المحفظة الالكترونية	0.4	0.7	0.5	5.5	2.7	4.6	1.5	1.5	1.5
بواسطة شبك	3.6	3.2	3.5	9.9	7.5	9.2	19.8	1.9	16.5
نقدا	59.2	35.6	53.5	37.3	23.7	33.3	74.2	40.6	68.1
حوالات سريعة (مثل ويسترون يونيون)	0.9	1.2	1.0	6.8	7.1	6.9	2.9	0.1	2.4

الجدول 6-88: الطرق المتبعة في دفع رواتب الافراد (18 سنة فأعلى) في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

الطريقة	شمال قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			جنوب قطاع غزة (%)		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
الى الحساب البنكي	20.7	17.5	20.1	27.1	42.6	30.1	30.9	36.8	31.8
الى حساب المحفظة الالكترونية	0.6	0.5	0.6	1.1	0.0	0.9	0.2	4.3	0.9
بواسطة شبك	1.2	2.3	1.3	0.2	0.0	0.2	0.3	0.0	0.3
نقدا	58.8	13.8	51.0	46.1	14.7	40.0	36.5	10.5	32.4
حوالات سريعة (مثل ويسترون يونيون)	0.4	1.8	0.6	0.7	0.0	0.5	0.9	2.0	1.1

جدول 6-89: نسبة الاتفاق مع الخصائص التالية لأنواع التغطية التأمينية في فلسطين وحسب النوع والمنطقة

المنطقة (%)	النوع (%)		فلسطين (%)	التقييم	تقييم خدمات شركات التأمين
	الضفة الغربية	قطاع غزة			
34.8	53.7	40.4	52.4	46.5	موافق
43.6	28.2	35.2	33.0	34.1	غير موافق
5.9	5.6	5.4	6.0	5.7	محايد
15.7	12.5	18.9	8.7	13.7	لا اعلم
24.4	23.8	23.3	24.8	24.0	موافق
59.9	61.3	56.9	64.5	60.8	غير موافق
4.7	5.6	5.2	5.4	5.3	محايد
11.0	9.2	14.6	5.3	9.9	لا اعلم
21.1	31.7	25.1	30.2	27.7	موافق
51.8	44.6	45.1	49.5	47.4	غير موافق
12.0	13.7	12.6	13.6	13.1	محايد

المنطقة (%)		النوع (%)		فلسطين	التقييم	تقييم خدمات شركات التأمين
قطاع غزة	الضفة الغربية	اناث	ذكور	(%)		
15.0	9.9	17.2	6.7	11.9	لا اعلم	اسباب دينية
23.9	34.4	26.9	33.8	30.4	موافق	
54.6	48.2	50.8	50.6	50.7	غير موافق	
9.2	9.6	8.7	10.2	9.4	محايد	
12.2	7.8	13.6	5.4	9.5	لا اعلم	
31.7	38.4	42.8	29.1	35.9	موافق	شخص في العائلة لديه تغطية تشملني
57.3	49.7	43.4	61.5	52.6	اغير موافق	
4.2	4.6	3.4	5.5	4.5	محايد	
6.8	7.3	10.4	3.9	7.1	لا اعلم	
19.6	30.1	23.8	28.3	26.1	موافق	اجراءات الحصول على الخدمة صعبة
52.9	48.6	48.0	52.4	50.2	غير موافق	
8.6	8.6	7.5	9.7	8.6	محايد	
18.9	12.7	20.6	9.6	15.1	لا اعلم	
11.6	19.6	14.1	18.9	16.6	موافق	رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء
46.7	52.5	47.6	53.0	50.3	غير موافق	
13.9	12.0	12.6	12.8	12.7	محايد	
27.8	15.9	25.7	15.3	20.4	لا اعلم	
21.2	42.1	27.7	40.4	34.2	موافق	المماطلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده
35.8	31.2	33.4	32.5	33.0	غير موافق	
13.2	11.0	11.1	12.6	11.9	محايد	
29.8	15.6	27.7	14.5	21.0	لا اعلم	

جدول 6-90: نسبة الاتفاق مع الخصائص التالية لأنواع التغطية التأمينية على مستوى المحافظة

المحافظة (%)															تقييم خدمات شركات التأمين	
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبييرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	تكاليف الخدمة مرتفعة
17.2	47.6	35.0	36.5	31.0	56.0	43.7	64.0	74.3	51.6	59.7	54.3	52.1	60.3	31.5	42.2	موافق
53.3	32.2	52.5	37.7	51.6	23.8	25.1	16.4	21.3	35.3	33.8	24.9	38.6	11.6	47.7	41.4.	غير موافق
2.3	5.8	6.9	10.1	0.7	6.0	7.7	7.7	3.1	3.7	2.2	7.8	4.7	2.9	6.8	5.0	محايد

المحافظة (%)															تقييم خدمات شركات التأمين	
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريجا والاعوار	رام الله والبييرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	تكاليف الخدمة مرتفعة
27.1	14.3	5.6	15.7	16.7	14.2	23.5	11.9	1.3	9.4	4.3	13.1	4.5	25.2	13.9	11.4	لا اعلم
																ليس لدي المعرفة بوجود هذه الخدمة او طبيعتها
24.6	22.4	30.4	23.9	22.5	26.4	14.2	29.7	58.3	24.9	42.2	14.0	18.8	36.9	6.5	12.3	موافق
65.1	60.6	63.3	53.5	64.2	52.5	57.9	53.1	37.1	66.4	48.6	74.6	71.5	49.8	80.4	81.2	غير موافق
0.8	4.1	3.6	9.4	1.0	6.9	8.8	7.7	3.1	2.9	5.9	7.9	5.0	3.9	6.9	1.7	محايد
9.5	12.9	2.7	13.3	12.4	14.2	19.1	9.6	1.5	5.8	3.2	3.5	4.7	9.4	6.2	4.8	لا اعلم
																لا اثق بشركات التأمين
20.2	25.7	30.3	16.8	18.4	32.7	27.3	38.0	62.7	37.5	53.2	29.4	22.2	34.8	15.2	23.7	موافق
56.3	53.4	46.5	46.0	60.8	40.2	35.9	30.7	30.6	44.8	37.0	55.2	61.5	36.6	63.0	57.9	غير موافق
6.8	8.7	9.4	20.7	5.8	13.2	18.8	19.0	5.5	9.2	5.7	13.6	11.4	18.9	14.8	11.9	محايد
16.7	12.2	13.9	16.5	15.0	13.8	18.0	12.3	1.2	8.5	4.1	1.8	4.8	9.6	7.0	6.6	لا اعلم
																اسباب دينية
18.7	26.2	29.6	23.1	22.6	37.9	38.8	32.7	61.7	22.5	56.0	58.5	30.9	39.3	15.5	25.9	موافق
65.2	45.5	56.6	49.6	63.1	41.0	40.4	41.8	28.0	65.9	35.2	30.5	61.5	37.2	69.4	57.5	غير موافق
4.1	7.4	7.6	16.3	3.6	9.9	10.3	12.1	8.8	5.7	6.4	8.6	5.6	17.5	10.9	10.5	محايد
11.9	20.8	6.2	11.0	10.6	11.2	10.6	13.4	1.5	5.9	2.5	2.3	2.0	6.0	4.2	6.1	لا اعلم
																شخص في العائلة لديه تغطية تشملني
34.1	46.2	33.9	28.0	21.6	41.5	30.8	39.3	47.4	46.0	42.5	47.0	31.3	39.2	17.9	36.7	موافق
58.1	48.0	60.4	53.1	69.8	43.3	48.9	42.3	39.3	46.7	46.7	47.7	63.3	50.2	69.0	57.9	غير موافق
0.1	2.7	1.8	9.4	1.2	5.4	7.4	8.0	6.8	2.2	6.9	2.4	3.0	1.1	8.3	1.8	محايد
7.7	3.1	3.9	9.5	7.5	9.8	12.9	10.4	6.6	5.2	4.0	2.8	2.4	9.5	4.8	3.7	لا اعلم
																اجراءات الحصول على الخدمة صعبة
5.7	28.3	23.1	20.7	16.2	28.7	22.7	39.9	69.9	26.2	43.0	34.2	28.4	36.7	12.6	20.3	موافق
57.8	41.8	63.8	46.7	62.5	47.1	36.6	32.4	24.0	57.6	43.8	48.7	61.5	34.9	67.6	65.4	غير موافق
0.9	13.2	7.7	12.9	2.7	9.1	18.2	14.4	4.7	5.1	7.3	8.3	6.5	2.8	9.4	3.4	محايد
35.6	16.7	5.4	19.7	18.5	15.1	22.5	13.2	1.4	11.1	5.8	8.7	3.6	25.6	10.4	11.0	لا اعلم
																رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء
8.8	14.1	19.8	10.1	8.1	21.3	12.7	27.4	46.8	22.5	34.6	10.9	12.0	19.2	3.3	16.3	موافق

المحافظة (%)															تقييم خدمات شركات التأمين	
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريجا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	تكاليف الخدمة مرتفعة
49.8	49.0	45.7	39.4	55.6	50.4	48.8	36.6	44.6	58.5	50.4	62.2	65.1	36.9	72.5	62.0	غير موافق
2.1	16.4	14.6	19.4	9.3	11.9	12.7	16.6	5.7	7.7	7.3	15.4	12.0	16.2	12.5	8.1	محايد
39.3	20.5	20.0	31.1	27.1	16.4	25.8	19.4	2.9	11.3	7.7	11.4	10.8	27.7	11.8	13.6	لا اعلم
																المماطلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده
18.5	21.9	37.2	17.4	17.5	50.1	30.4	47.6	63.9	40.5	56.4	31.3	36.1	41.5	15.2	38.4	موافق
37.6	34.4	30.3	34.6	41.6	22.8	33.3	18.2	25.8	39.9	28.5	38.4	45.2	20.5	57.3	38.5	غير موافق
4.8	22.0	11.8	14.7	9.3	11.3	14.8	16.6	4.2	6.9	8.8	14.1	10.0	7.6	14.7	7.4	محايد
39.1	21.8	20.7	33.4	31.6	15.9	21.4	17.5	6.1	12.8	6.3	16.2	8.6	30.5	12.8	15.7	لا اعلم

جدول 6-91: الطريقة المفضلة في الحصول على أي من منتجات التأمين في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور		
28.3	38.2	33.3	33.8	34.6	31.3	37.4	34.4	زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين
42.7	62.1	45.6	70.7	52.5	50.1	59.1	54.7	زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان سكني
14.6	49.7	23.8	54.8	34.0	30.1	42.4	36.3	وكلاء التأمين
10.6	23.7	15.6	20.1	18.8	16.7	20.7	18.8	استخدام خدمات التأمين الالكترونية
9.1	19.0	13.5	16.4	15.2	13.3	17.1	15.2	نقاط البيع الالكتروني او منصات البيع عبر الانترنت
21.1	36.2	22.3	33.5	30.7	26.4	34.3	30.4	الاتصال عبر الهاتف او الفاكس
37.5	19.5	28.0	17.9	27.8	30.1	22.6	26.3	لا أرغب في الحصول على خدمة تأمين

جدول 6-92: الطريقة المفضلة في الحصول على أي من منتجات التأمين على مستوى المحافظات

المحافظة	زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين (%)	زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان سكني (%)	وكلاء التأمين (%)	استخدام خدمات التأمين الالكترونية (%)	نقاط البيع الالكتروني او منصات البيع عبر الانترنت (%)	الاتصال عبر الهاتف او الفاكس (%)	لا أرغب في الحصول على خدمة تأمين (%)
جنين	20.3	75.8	44.8	23.2	19.0	29.3	14.5
طوباس	42.1	56.1	24.1	5.5	7.1	16.3	7.6
طولكرم	47.1	69.9	60.3	24.1	18.1	35.5	23.2
نابلس	31.3	67.1	60.5	22.3	15.9	34.9	25.3

المحافظة	زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين (%)	زيارة أقرب فرع لشركة التأمين من مكان سكني (%)	وكلاء التأمين (%)	استخدام خدمات التأمين الإلكترونية (%)	نقاط البيع الالكتروني او منصات البيع عبر الانترنت (%)	الاتصال عبر الهاتف او الفاكس (%)	لا أرغب في الحصول على خدمة تأمين (%)
قلقيلية	27.1	70.8	41.6	18.7	24.1	36.3	19.2
سلفيت	35.9	59.1	50.9	14.6	12.0	37.1	9.5
رام الله والبيرة	64.6	74.5	53.5	23.8	19.0	36.8	13.4
اريجا والاغوار	34.2	50.9	31.8	26.6	22.5	34.0	34.1
القدس	56.2	71.3	65.5	49.3	39.6	60.3	14.8
بيت لحم	40.0	37.9	47.0	23.1	19.4	35.9	27.5
الخليل	26.1	48.2	37.0	12.9	9.5	27.6	21.3
شمال غزة	34.4	55.3	22.4	17.9	15.1	21.1	33.0
مدينة غزة	21.4	33.1	7.8	5.5	4.3	9.5	36.0
دير البلح	35.9	33.7	10.6	9.5	8.2	12.3	43.3
خانيونس	33.2	51.0	24.7	18.2	15.5	39.9	34.7
رفح	21.0	45.5	9.9	2.7	3.6	34.4	46.1

جدول 6-93: تقييم الوصول الى خدمات التأمين الصحي حسب النوع وفي فلسطين وحسب المنطقة

المنطقة (%)	نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	امتلاك بوليصة تأمين صحي:	
	الضفة الغربية	المخيم	الريف	حضر	اناث			ذكور
قطاع غزة								
84.0	65.5	74.7	60.3	74.8	75.3	69.9	72.6	تأمين حكومي
1.0	5.8	1.9	6.5	3.7	3.2	4.8	4.0	تأمين خاص
57.6	14.1	84.6	11.4	28.6	31.6	29.9	30.7	تأمين وكالة الغوث
طريقة الحصول على بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث:								
26.9	33.2	31.9	34.4	27.7	30.6	27.6	29.1	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول بوليصة تأمين مقدمة من العمل
1.4	11.4	3.2	14.7	4.3	3.6	6.2	4.9	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة
19.3	9.9	15.2	11.5	16.8	14.0	18.0	16.0	من إحدى النقابات
48.6	25.6	38.4	21.0	43.4	44.7	36.6	40.6	أخرى
نوع بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث المملوك:								
99.7	95.1	97.0	97.6	98.5	98.2	98.0	98.1	تأمين صحي تقليدي
0.3	4.9	3.0	2.4	1.5	1.8	2.0	1.9	تأمين صحي تكافلي

جدول 6-94: تقييم الوصول الى خدمات التأمين الصحي حسب المحافظة

المحافظة	امتلاك بوليصة تأمين صحي (%)			طريقة الحصول على بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث (%)				نوع بوليصة التأمين الصحي الخاص و/أو تأمين وكالة الغوث المملوك (%)	
	تأمين حكومي	تأمين خاص	تأمين وكالة الغوث	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول بوليصة تأمين مقدمة من العمل	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة	من إحدى النقابات	أخرى	تأمين صحي تقليدي	تأمين صحي تكافلي
جنين	61.7	2.8	23.1	19.1	5.4	9.6	51.5	100.0	0.0
طوباس	58.9	4.2	6.3	65.4	7.4	35.4	0.0	91.1	8.9
طولكرم	70.7	3.5	25.6	29.5	5.5	5.4	62.2	96.9	3.1
نابلس	51.7	5.8	17.9	31.2	10.7	14.7	16.0	89.5	10.5
قلقيلية	59.1	12.1	43.6	28.0	11.0	18.6	20.1	95.9	4.1
سلفيت	68.8	2.5	0.7	62.3	9.3	0.0	16.8	83.2	16.8
رام الله والبيرة	57.8	11.7	12.5	56.7	26.5	10.1	5.7	87.3	12.7
اريجا والاغوار	80.7	6.0	30.6	7.4	2.2	8.4	1.1	97.7	2.3
القدس	84.3	8.3	6.2	31.1	19.2	3.7	19.5	95.8	4.2
بيت لحم	58.7	6.6	20.6	25.4	3.8	5.6	28.5	99.9	0.1
الخليل	68.6	2.9	4.9	46.9	9.5	5.9	17.8	100.0	0.0
شمال غزة	85.5	1.4	56.5	23.5	1.6	22.4	55.4	100.0	0.0
مدينة غزة	82.4	1.4	49.6	32.5	2.4	25.3	19.5	99.2	0.8
دير البلح	80.1	1.0	68.7	30.0	1.6	14.3	55.3	100.0	0.0
خانيونس	84.5	0.5	51.6	13.7	0.1	7.3	94.1	99.6	0.4
رفح	89.5	0.3	77.0	30.9	0.6	22.1	40.0	100.0	0.0

جدول 6-95: اسباب عدم امتلاك حساب بنكي في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

السبب	درجة الاتفاق (%)	فلسطين							
		نوع التجمع (%)	النوع (%)	المنطقة (%)	قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر
بعد البنك	موافق	10	10.9	9.4	9.9	11.1	9.7	14.1	5.3
	محايد	5.1	5.9	4.5	5.1	5.4	4.1	5.9	4.1
	غير موافق	81	81.3	80.7	80.9	80.0	82.7	75.0	87.8
	لا اعلم	3.9	1.8	5.3	4.0	3.5	3.5	4.9	2.8
رسوم الحساب والخدمات المصرفية عالية جداً	موافق	19.8	23.0	17.7	20.3	18.3	18.0	24.4	14.6
	محايد	6.7	7.7	6.0	6.6	8.0	4.9	7.5	5.8

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين		السبب
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	(%)	درجة الاتفاق	
70.7	59.0	64.7	65.1	64.3	65.6	62.7	64.5	غير موافق	لا اثق بالمؤسسات المصرفية
8.9	9.2	12.3	8.6	8.7	10.7	6.5	9	لا اعلم	
12.2	21.8	23.4	18.7	16.3	16.5	18.6	17.3	موافق	
9.0	9.9	6.5	8.3	10.1	8.2	11.4	9.5	محايد	
72.1	61.6	63.4	67.5	66.7	66.8	66.0	66.5	غير موافق	
6.6	6.8	6.7	5.5	6.9	8.5	4.0	6.7	لا اعلم	
21.5	32.4	29.5	25.9	27.3	26.8	28.1	27.3	موافق	اسباب دينية
7.7	8.0	9.3	6.8	7.9	7.4	8.6	7.9	محايد	
63.5	55.0	55.7	63.9	58.5	58.9	59.3	59	غير موافق	
7.2	4.6	5.5	3.4	6.3	6.9	4.0	5.8	لا اعلم	
23.1	44.9	32.8	39.3	34.1	41.5	24.6	34.7	موافق	شخص في العائلة لديه حساب
5.5	4.7	5.0	4.5	5.2	4.1	6.6	5.1	محايد	
67.4	45.1	59.0	51.6	55.9	48.8	65.7	55.5	غير موافق	
4.0	5.2	3.2	4.6	4.8	5.7	3.1	4.7	لا اعلم	
12.8	19.8	16.1	14.1	17.0	16.3	16.8	16.5	موافق	اجراءات فتح الحساب صعبة
10.2	8.1	7.9	8.1	9.4	8.0	10.8	9.1	محايد	
65.4	61.2	64.3	65.7	62.6	62.9	63.6	63.2	غير موافق	
11.6	10.9	11.7	12.1	11.0	12.8	8.8	11.2	لا اعلم	
6.3	13.6	14.1	7.9	10.1	9.5	11.3	10.2	موافق	جودة خدمة العملاء من موظفي البنك لا تلبي توقعاتي (خدمات متدنية الجودة)
13.0	10.6	10.2	8.9	12.4	11.0	12.8	11.7	محايد	
62.8	62.9	57.5	68.8	62.4	63.5	62.0	62.9	غير موافق	
17.9	12.9	18.2	14.4	15.1	16.1	13.9	15.3	لا اعلم	
16.8	25.8	21.5	20.4	21.8	20.4	23.4	21.6	موافق	الحد الادنى المطلوب لفتح الحساب عالي
9.7	8.3	7.2	7.7	9.4	8.2	10.2	9	محايد	
59.7	53.9	56.0	59.4	56.2	56.7	56.4	56.6	غير موافق	
13.9	11.9	15.4	12.4	12.6	14.8	10.0	12.8	لا اعلم	
54.4	59.4	57.5	55.0	57.4	61.6	50.1	57.1	موافق	لا احتاج الى حساب بنكي
7.1	7.8	5.4	6.5	7.9	6.4	9.1	7.5	محايد	

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين		السبب
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	(%)	درجة الاتفاق	
33.1	27.8	32.5	33.2	29.5	25.6	37.3	30.3	غير موافق	
5.4	5.0	4.6	5.3	5.3	6.4	3.4	5.2	لا اعلم	
82.0	70.0	82.7	71.2	75.6	75.7	75.5	75.6	موافق	لا املك اموال إضافية
4.5	4.6	2.9	3.8	4.9	4.0	5.5	4.6	محايد	
10.8	20.7	11.4	21.2	15.7	15.4	17.0	16.1	غير موافق	
2.6	4.7	3.1	3.8	3.8	4.8	2.1	3.7	لا اعلم	
52.9	54.0	56.6	51.2	53.5	52.6	54.8	53.5	موافق	أفضل الاحتفاظ بالأموال بحوزتي
7.2	6.8	6.1	5.8	7.3	6.8	7.2	7.0	محايد	
36.5	35.4	33.0	39.3	35.6	36.3	35.3	35.9	غير موافق	
3.3	3.9	4.2	3.7	3.5	4.3	2.5	3.6	لا اعلم	
12.3	15.7	15.5	13.4	14.1	13.4	15.3	14.1	موافق	أفضل التعامل مع الجهات غير الرسمية (مثل الجمعيات المالية، الخ)
10.3	10.6	8.6	9.6	10.9	9.8	11.5	10.5	محايد	
71.0	67.8	68.8	70.2	69.2	69.7	68.5	69.3	غير موافق	
6.4	5.9	7.1	6.8	5.9	7.1	4.7	6.1	لا اعلم	

جدول 6-96: اسباب عدم امتلاك حساب بنكي على مستوى المحافظة

السبب	الاتفاق	جنين (%)	طوباس (%)	طولكرم (%)	نابلس (%)	قلقيلية (%)	سلفيت (%)	رام الله والبييرة (%)	اريجا والاغوار (%)	القدس (%)	بيت لحم (%)	الخليل (%)	شمال غزة (%)	مدينة غزة (%)	دير البلح (%)	خانيونس (%)	رفع (%)
بعد البنك	موافق	8.7	8.0	19.1	4.4	9.4	32.0	2.0	42.4	18.7	12.4	22.1	2.6	6.4	11.9	3.6	1.9
	محايد	2.3	16.4	5.2	4.6	5.5	6.3	1.4	16.9	13.0	8.1	5.0	0.6	8.6	1.3	4.5	0.4
	غير موافق	85.9	70.7	74.0	89.3	83.6	56.3	94.4	38.6	60.2	72.1	64.9	93.4	79.9	85.9	91.1	97.4
	لا اعلم	3.1	4.9	1.6	1.7	1.6	5.4	2.2	2.1	8.1	7.4	8.1	3.4	5.1	0.9	0.8	0.3
رسوم الحساب والخدمات المصرفية عالية جداً	موافق	8.2	10.0	28.1	14.9	31.8	43.2	16.4	56.3	20.5	26.2	36.2	6.8	20.9	15.6	17.6	4.4
	محايد	2.9	16.4	7.7	5.7	7.8	11.0	2.8	16.4	15.5	8.5	7.0	1.0	9.6	5.3	7.6	0.7
	غير موافق	83.1	61.7	48.8	76.9	49.5	39.6	76.6	25.1	48.8	48.2	47.0	83.3	61.4	76.3	62.2	82.0
	لا اعلم	5.7	11.9	15.4	2.5	10.9	6.2	4.1	2.2	15.3	17.1	9.9	8.9	8.0	2.8	12.6	12.8
لا اثق بالمؤسسات المصرفية	موافق	10.6	15.4	32.6	10.4	27.5	41.2	19.0	59.8	28.9	14.1	26.1	10.0	10.3	23.6	7.7	15.6
	محايد	8.1	15.7	10.4	7.7	9.9	10.4	4.6	15.0	15.8	12.6	9.7	2.5	17.1	3.6	9.1	3.6
	غير موافق	78.3	63.9	52.5	80.5	61.7	40.7	71.2	22.4	41.6	56.8	56.3	78.9	65.1	70.4	74.1	79.1
	لا اعلم	3.0	5.1	4.4	1.4	0.9	7.6	5.2	2.8	13.7	16.5	7.8	8.5	7.5	2.3	9.2	1.7
اسباب دينية	موافق	28.7	18.1	35.2	19.4	68.0	46.9	21.1	61.2	31.6	36.8	36.9	23.9	21.9	28.0	15.5	18.2
	محايد	12.3	15.8	9.0	5.2	5.6	7.2	5.4	15.4	10.3	6.5	7.3	2.5	13.9	4.6	6.0	6.0
	غير موافق	55.8	62.5	54.7	74.4	24.7	39.7	69.7	21.0	50.4	48.4	49.4	67.6	58.7	66.4	59.1	73.9
	لا اعلم	3.1	3.5	1.1	1.0	1.7	6.2	3.9	2.4	7.8	8.2	6.4	6.0	5.5	1.0	19.4	2.0
شخص في العائلة لديه حساب	موافق	47.2	35.3	49.1	25.5	65.2	33.6	34.0	47.1	41.1	42.9	58.9	12.2	19.2	36.8	25.5	34.4
	محايد	1.8	14.2	3.7	3.3	1.5	13.7	2.7	14.6	8.4	3.2	4.9	1.7	11.8	0.6	4.5	1.1
	غير موافق	48.2	44.8	43.6	69.8	30.9	44.7	61.9	33.3	37.0	48.6	29.1	81.0	63.4	62.3	65.4	64.0
	لا اعلم	2.8	5.7	3.7	1.4	2.3	7.9	1.5	5.1	13.5	5.3	7.1	5.1	5.7	0.3	4.6	0.5
اجراءات فتح الحساب صعبة	موافق	6.7	4.0	27.8	11.4	30.3	24.2	11.6	56.1	20.1	18.5	28.7	5.9	16.2	18.0	15.8	4.2
	محايد	2.9	15.1	3.7	4.3	7.0	12.3	4.5	17.3	19.0	12.9	7.6	2.3	19.1	5.9	11.1	2.2
	غير موافق	79.3	67.9	45.4	82.4	47.9	55.4	74.5	21.7	48.4	48.0	54.6	77.5	52.8	73.5	60.2	79.5
	لا اعلم	11.1	13.0	23.1	1.8	14.7	8.1	9.4	4.8	12.5	20.6	9.1	14.4	11.9	2.7	12.9	14.1
جودة خدمة العملاء من موظفي البنك لا تلبى توقعاتي (خدمات متدنية الجودة)	موافق	9.8	2.6	12.8	9.0	11.1	24.2	10.7	27.4	13.5	9.7	19.9	6.3	5.5	14.9	1.7	5.6
	محايد	4.7	22.0	13.0	6.9	12.1	14.7	4.4	26.0	21.7	12.9	9.0	5.1	23.5	10.1	11.5	2.6
	غير موافق	73.8	61.8	51.1	79.5	62.4	48.5	72.1	35.6	50.3	53.5	60.1	72.9	49.1	63.1	69.4	73.3

السبب	الاتفاق	جنين (%)	طوباس (%)	طولكرم (%)	نابلس (%)	قلقيلية (%)	سلفيت (%)	رام الله والبييرة (%)	اريجا والاغوار (%)	القدس (%)	بيت لحم (%)	الخليل (%)	شمال غزة (%)	مدينة غزة (%)	دير البلح (%)	خانيونس (%)	رفع (%)
	لا اعلم	11.7	13.5	23.1	4.6	14.4	12.6	12.9	10.9	14.4	23.9	10.9	15.7	21.9	11.9	17.3	18.6
الحد الأدنى المطلوب لفتح الحساب عالي	موافق	7.8	5.2	30.9	21.9	43.2	36.2	13.1	55.4	19.0	32.1	37.0	10.6	24.8	13.4	18.4	5.9
	محايد	3.3	19.3	8.1	3.1	10.2	15.4	4.4	15.4	13.1	12.5	9.2	5.3	14.5	8.1	11.7	2.2
	غير موافق	76.7	61.8	37.8	70.2	34.5	42.7	70.2	23.1	52.3	34.9	44.8	69.6	47.2	73.8	54.3	69.9
	لا اعلم	12.3	13.7	23.2	4.8	12.1	5.7	12.3	6.2	15.5	20.5	9.0	14.4	13.6	4.7	15.7	22.1
لا احتاج الى حساب بنكي	موافق	67.7	62.0	52.2	67.2	65.9	52.8	54.0	53.7	55.6	56.8	58.0	67.2	42.3	65.4	49.1	62.0
	محايد	1.8	16.7	6.7	3.6	2.4	18.6	2.9	22.0	8.5	14.8	10.3	3.3	13.8	3.6	5.1	1.6
	غير موافق	25.8	18.2	39.7	27.0	30.2	22.7	39.0	22.5	26.0	23.2	24.9	22.0	38.1	30.7	36.8	35.2
	لا اعلم	4.7	3.1	1.5	2.2	1.6	5.8	4.1	1.8	10.0	5.2	6.8	7.5	5.7	0.4	8.9	1.1
لا املك اموال إضافية	موافق	75.4	63.5	83.5	81.3	80.2	65.6	63.1	62.0	58.9	69.0	65.9	80.9	77.8	88.6	80.7	90.7
	محايد	2.1	15.9	3.1	1.2	1.9	17.6	2.4	16.9	7.7	7.2	3.9	2.1	8.8	0.8	5.2	0.0
	غير موافق	19.0	17.7	12.2	17.0	16.6	11.3	31.3	19.4	25.3	17.2	22.1	13.0	9.0	10.1	13.0	9.3
	لا اعلم	3.4	2.9	1.2	0.4	1.4	5.6	3.2	1.7	8.1	6.5	8.0	4.0	4.3	0.6	1.1	0.0
أفضل الاحتفاظ بالأموال بحوزتي	موافق	53.0	40.3	58.2	40.4	61.5	33.7	74.1	62.2	60.6	54.3	50.6	48.9	48.0	58.5	48.2	75.7
	محايد	1.6	18.7	3.0	5.4	5.5	21.3	4.3	19.0	7.5	8.7	7.8	2.0	12.8	1.4	10.0	2.9
	غير موافق	41.4	38.2	36.8	53.8	30.4	41.0	18.8	17.5	24.3	32.7	36.2	43.7	35.7	38.3	39.4	19.2
	لا اعلم	4.1	2.9	2.0	0.4	2.6	4.0	2.8	1.2	7.5	4.2	5.4	5.4	3.5	1.8	2.4	2.1
أفضل التعامل مع الجهات غير الرسمية (مثل الجمعيات المالية، الخ)	موافق	13.3	6.5	16.1	5.6	15.8	21.5	19.7	47.1	17.4	16.8	17.4	8.5	16.4	12.8	5.9	17.0
	محايد	2.5	17.8	10.1	5.0	8.0	18.0	6.2	20.4	20.6	9.7	13.6	7.6	19.3	3.9	5.7	4.3
	غير موافق	80.8	72.0	68.4	87.4	74.3	56.2	68.9	30.9	51.2	61.2	62.2	77.4	57.8	79.6	77.5	76.8
	لا اعلم	3.4	3.7	5.4	2.0	2.0	4.3	5.2	1.6	10.7	12.3	6.8	6.5	6.4	3.7	10.9	1.9

جدول 6-97: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حول أسباب امتناعهم عن استخدام حساب بنكي في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

السبب	شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
بعد البنك	7.4	12.2	10.3	12.6	12.4	12.5	26.0	16.8	19.7
رسوم الحساب والخدمات المصرفية عالية جداً	16.9	19.0	18.2	17.7	23.4	21.2	44.6	28.7	33.8
لا اثق بالمؤسسات المصرفية	17.6	18.1	17.9	24.0	27.9	26.5	28.8	20.7	23.2

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			السبب
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
36.9	34.0	43.0	28.8	30.7	25.6	30.7	32.5	27.8	اسباب دينية
55.0	63.0	37.7	38.1	47.5	22.5	40.3	46.0	31.1	شخص في العائلة لديه حساب
26.2	22.8	33.5	18.7	21.4	14.3	14.9	17.7	10.4	اجراءات فتح الحساب صعبة
17.4	14.2	24.4	13.2	12.9	13.7	10.5	10.3	10.9	جودة خدمة العملاء من موظفي البنك لا تلبي توقعاتي (خدمات متدنية الجودة)
35.8	31.8	44.3	18.9	20.2	16.8	21.2	21.0	21.6	الحد الأدنى المطلوب لفتح الحساب عالي
57.7	56.8	59.6	54.7	56.2	52.2	63.5	68.3	55.8	لا احتاج الى حساب بنكي
66.7	62.5	75.5	61.2	66.9	51.6	77.9	79.7	74.9	املك اموال إضافية لا
51.5	47.0	61.0	67.2	69.4	63.6	48.4	46.8	51.0	فضل الاحتفاظ بالأموال بحوزتي
17.3	13.0	26.5	20.8	22.3	18.3	11.4	12.8	9.2	(أفضل التعامل مع الجهات غير الرسمية (مثل الجمعيات المالية، الخ)

جدول 6-98: التوزيع النسبي لإجابات الأفراد (18 سنة فأعلى) حول أسباب امتناعهم عن استخدام حساب بنكي في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			السبب
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
2.9	2.7	3.2	11.9	12.9	10.8	5.0	1.7	9.1	بعد البنك
12.5	12.8	12.2	15.6	16.3	14.8	15.5	6.8	26.5	رسوم الحساب والخدمات المصرفية عالية جداً
10.7	10.1	11.5	23.6	23.0	24.3	10.2	7.2	14.0	لا اثق بالمؤسسات المصرفية
16.5	14.2	19.6	28.0	32.6	22.7	22.7	18.7	27.7	اسباب دينية
28.9	35.9	19.6	36.8	36.5	37.2	16.5	19.1	13.2	شخص في العائلة لديه حساب
11.4	11.7	10.9	18.0	17.1	19.0	12.3	8.9	16.5	اجراءات فتح الحساب صعبة
3.2	2.8	3.7	14.9	13.6	16.3	5.8	5.2	6.5	جودة خدمة العملاء من موظفي البنك لا تلبي توقعاتي (خدمات متدنية الجودة)
13.6	13.3	14.1	13.4	16.5	9.9	19.4	14.8	25.1	الحد الأدنى المطلوب لفتح الحساب عالي
54.1	62.1	43.4	65.4	72.8	56.8	51.8	59.8	41.8	لا احتاج الى حساب بنكي
84.5	83.3	86.2	88.6	91.6	85.0	79.0	80.3	77.4	املك اموال إضافية لا
58.7	63.6	52.2	58.5	59.0	57.9	48.4	46.0	51.3	فضل الاحتفاظ بالأموال بحوزتي
10.1	12.2	7.4	12.8	12.1	13.7	13.4	10.3	17.3	(أفضل التعامل مع الجهات غير الرسمية (مثل الجمعيات المالية، الخ)

جدول 6-99: الاسباب الرئيسية لعدم الاقتراض في فلسطين وحسب النوع والموقع ونوع التجمع

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور		
23.4	34.1	35.3	28.3	29.7	24.5	35.6	30.0	شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها كثيرة
28.5	39.4	40.7	35.6	34.5	28.8	41.8	35.2	تكاليف الاقتراض عالية
52.7	57.3	56.8	55.2	55.4	53.6	57.4	55.5	لأسباب دينية
40.1	35.7	48.8	33.7	36.9	33.3	41.7	37.4	عدم القدرة المالية على الايفاء بالالتزام المالي للقروض
19.6	26.7	29.5	24.1	23.4	21.7	26.4	24.0	خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجاتي
40.5	35.1	45.8	31.2	37.4	33.1	41.4	37.2	لا املك الضمانات الكافية
39.5	32.5	45.2	31.0	34.9	31.8	38.6	35.2	لا أستطيع تحقيق شروط الاقتراض
60.5	44.2	60.2	43.5	50.8	47.6	53.4	50.5	أفضل الاقتراض من العائلة والأصدقاء
9.9	15.0	14.7	12.9	12.9	11.5	14.6	13.0	أفضل الاقتراض من الجهات غير الرسمية
4.0	7.8	9.1	6.4	6.0	5.1	7.7	6.3	تجربة سابقة سيئة
43.1	52.2	49.0	50.9	48.2	50.20	47.10	48.7	لا احتاج الى قرض
1.0	3.9	4.3	1.9	2.8	2.80	2.70	48.7	اسباب اخرى

جدول 6-100: الاسباب الرئيسية لعدم الاقتراض حسب المحافظات

المحافظات															اسباب عدم الاقتراض	
رفح (%)	خانيونس (%)	دير البلح (%)	مدينة غزة (%)	شمال غزة (%)	الخليل (%)	بيت لحم (%)	القدس (%)	اريحا والاعوار (%)	رام الله والبيرة (%)	سلفيت (%)	قلقيلية (%)	نابلس (%)	طولكرم (%)	طوباس (%)	جنين (%)	
18.8	21.4	32.1	21.3	25.9	31.0	21.3	64.7	42.2	39.2	25.0	40.8	22.6	36.9	7.6	19.9	شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها كثيرة
25.3	26.5	35.3	26.0	32.0	36.6	26.6	66.5	44.3	46.1	37.1	55.7	30.0	41.3	9.3	21.8	تكاليف الاقتراض عالية
43.3	43.2	70.7	46.1	65.6	56.6	62.0	51.2	64.2	43.0	58.6	78.6	54.6	60.9	58.2	71.4	لأسباب دينية
30.1	39.5	57.6	31.9	48.5	30.4	19.7	54.8	40.5	39.9	47.8	51.1	29.2	41.2	13.4	30.0	عدم القدرة المالية على الايفاء بالالتزام المالي للقروض
11.9	13.0	34.4	14.1	29.7	22.2	17.9	45.0	34.9	35.8	35.6	26.1	16.8	27.0	12.1	21.6	خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجاتي
29.0	46.5	55.6	30.9	47.8	32.6	23.2	54.6	44.0	35.4	43.3	40.8	28.7	41.2	5.4	27.8	لا املك الضمانات الكافية
27.9	42.9	56.9	31.3	45.1	28.9	18.5	49.8	43.6	35.0	36.5	46.0	29.2	35.5	6.6	25.2	لا أستطيع تحقيق شروط الاقتراض
75.3	52.8	75.0	51.6	63.0	41.8	40.1	47.6	36.4	51.8	38.6	63.8	35.0	46.5	26.4	51.6	أفضل الاقتراض من العائلة والأصدقاء
18.0	2.8	6.0	13.9	7.7	13.8	6.2	31.0	34.2	28.1	16.9	10.5	7.7	8.8	1.9	2.0	أفضل الاقتراض من الجهات غير الرسمية
1.4	1.8	5.7	5.1	4.7	2.3	4.4	20.0	24.2	11.7	16.4	6.4	3.7	6.4	3.2	5.4	تجربة سابقة سيئة

المحافظات																
رفح (%)	خانيونس (%)	دير البلح (%)	مدينة غزة (%)	شمال غزة (%)	الخليل (%)	بيت لحم (%)	القدس (%)	أريحا والأغوار (%)	رام الله والبيرة (%)	سلفيت (%)	قلقيلية (%)	نابلس (%)	طولكرم (%)	طوباس (%)	جنين (%)	اسباب عدم الاقتراض
64.5	43.2	45.4	32.5	45.3	48.7	46.6	47.0	41.1	54.3	56.6	70.0	62.0	47.2	53.1	53.6	لا احتياج الى قرض
0.5	1.9	1.1	0.9	0.7	3.0	1.9	10.4	16.7	2.0	12.0	6.1	1.7	0.8	0.4	0.3	اسباب اخرى

جدول 6-101: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حول أسباب امتناعهم عن الاقتراض في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

السبب	شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور
شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها كثيرة	25.2	25.9	24.4	53.4	45.0	62.1	28.7	21.1	36.9
تكاليف الاقتراض عالية	31.4	30.4	32.3	57.2	49.0	65.7	34.2	25.4	43.7
لأسباب دينية	62.7	62.6	62.8	48.8	45.3	52.4	57.8	51.2	64.9
عدم القدرة المالية على الايفاء بالالتزام المالي للقروض	33.7	32.5	34.8	48.1	42.7	53.7	27.9	22.7	33.5
خدمات الاقتراض لا تلبى احتياجاتي	21.5	22.5	20.6	40.8	34.4	47.4	21.2	17.3	25.4
لا املك الضمانات الكافية	31.2	29.6	32.8	46.5	41.8	51.3	30.4	25.2	35.9
لا أستطيع تحقيق شروط الاقتراض	29.9	29.2	30.7	43.7	40.2	47.2	26.4	19.8	33.4
أفضل الاقتراض من العائلة والأصدقاء	43.6	42.3	44.7	48.5	41.8	55.4	41.4	34.0	49.3
أفضل الاقتراض من الجهات غير الرسمية	7.0	5.3	8.6	30.1	26.1	34.2	12.0	11.0	13.0
تجربة سابقة سيئة	5.7	5.3	6.0	17.0	12.9	21.2	2.8	2.4	3.2
لا احتياج الى قرض	57.4	59.2	55.7	49.5	49.6	49.5	48.2	46.8	49.7
أسباب أخرى	2.2	2.6	1.9	7.5	5.9	9.2	2.8	3.7	1.8

جدول 6-102: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حول أسباب امتناعهم عن الاقتراض في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

السبب	شمال قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			جنوب قطاع غزة (%)		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور
شروط الاقتراض والوثائق التي يتم طلبها كثيرة	23.0	15.1	31.5	32.1	30.2	34.0	20.3	12.9	27.8
تكاليف الاقتراض عالية	28.3	19.2	37.9	35.3	35.7	34.9	26.0	17.3	34.9
لأسباب دينية	53.5	51.2	55.9	70.7	76.1	65.3	43.2	46.4	40.0
عدم القدرة المالية على الايفاء بالالتزام المالي للقروض	38.2	33.5	43.2	57.6	60.0	55.2	35.7	27.2	44.2
خدمات الاقتراض لا تلبى احتياجاتي	20.0	16.7	23.4	34.4	38.2	30.6	12.6	11.2	14.0

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			السبب
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
39.4	31.2	47.8	55.6	56.3	54.9	37.3	33.2	41.7	لا املك الضمانات الكافية
36.8	30.8	42.9	56.9	58.1	55.7	36.5	33.8	39.4	لا أستطيع تحقيق شروط الاقتراض
61.9	66.8	57.0	75.0	74.5	75.5	55.9	53.6	58.3	أفضل الاقتراض من العائلة والأصدقاء
9.0	14.2	3.7	6.0	7.1	5.0	11.5	7.0	16.3	افضل الاقتراض من الجهات غير الرسمية
1.6	.6	2.7	5.7	6.4	5.0	4.9	3.3	6.6	تجربة سابقة سيئة
51.8	64.2	39.3	45.4	50.4	40.4	37.3	36.0	38.7	لا احتاج الى قرض
1.3	1.8	.8	1.1	1.9	.4	.8	.4	1.2	أسباب أخرى

جدول 6-103: الأسباب التي تدعو لعدم امتلاك تأمين صحي خاص و/أو تأمين وكالة الغوث حسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

السبب	فلسطين (%)	النوع		نوع التجمع			المنطقة	
		ذكور	إناث	حضر	ريف	مخيم	الضفة الغربية	قطاع غزة
أنا بحوزتي تأمين حكومي وراض بخدماته	69.4	67.8	71.0	71.6	60.0	72.3	65.9	80.2
أنا سليم صحياً	62.6	65.2	60.0	63.4	58.4	74.6	63.9	58.7
لم أفكر في أن أحصل على تأمين صحي خاص	40.9	41.1	40.7	40.4	42.5	45.3	40.7	41.6
لم أجد أي شركة تأمين توافق أن تشملني	10.6	12.6	8.6	11.0	8.2	18.2	11.3	8.4
ارتفاع تكلفة التأمين الخاص	44.9	48.2	41.4	43.6	49.8	47.6	46.2	40.6
لا أملك دخل منتظم	42.5	40.3	44.7	41.7	44.8	52.8	40.9	47.5
عدم ثقتي بمزودي خدمات التأمين (شركات التأمين)	17.1	18.7	15.5	18.4	10.7	29.7	18.1	13.9
أستطيع تغطية تكاليف العلاج دون الحاجة إلى تأمين	16.4	18.2	14.5	17.7	10.5	22.9	18.8	9.0
معتقداتي الدينية لا تسمح لي بشراء بوليصة تأمين	17.6	19.7	15.6	18.7	12.5	25.4	18.8	14.2
لا أعلم بوجود هذه الخدمة	8.2	8.6	7.9	8.6	6.5	13.2	7.9	9.3
أخرى	0.4	0.4	0.4	0.4	0.3	0.9	0.4	0.4

جدول 6-104: الأسباب التي تدعو لعدم امتلاك تأمين صحي خاص و/أو تأمين وكالة الغوث حسب توزيع المحافظات

السبب	المحافظات (%)															
	جنين	طوباس	طولكرم	نابلس	قلقيلية	سلفيت	رام الله والبيرة	اريجا والاعوار	القدس	بيت لحم	الخليل	شمال غزة	مدينة غزة	دير البلح	خانيونس	رفح
أنا بحوزتي تأمين حكومي وراض بخدماته	59.6	61.3	66.7	48.0	68.8	63.8	65.1	75.3	88.8	67.8	63.9	86.8	72.6	76.3	87.2	87.9
أنا سليم صحياً	54.0	34.7	60.0	59.6	77.5	83.3	72.9	81.5	70.2	79.1	57.9	48.4	56.3	62.2	61.3	89.8

المحافظات (%)																السبب
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريجا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	
26.6	36.4	25.6	47.5	48.4	33.2	37.5	51.4	48.6	42.0	50.7	50.5	40.3	34.6	39.4	43.8	لم أفكر في أن أحصل على تأمين صحي خاص
4.6	9.5	12.7	6.0	11.1	8.4	2.1	28.1	39.4	8.4	29.4	8.6	6.0	13.4	0.5	2.9	لم أجد أي شركة تأمين توافق أن تشملني
25.6	46.1	30.7	40.0	46.1	34.3	37.6	54.4	69.6	56.2	56.4	72.9	56.5	48.1	20.3	41.1	ارتفاع تكلفة التأمين الخاص
33.1	50.1	40.3	46.2	55.7	37.0	37.2	45.7	46.4	49.2	57.4	60.8	32.9	36.4	18.4	47.4	لا أملك دخل منتظم
9.0	15.9	18.4	11.7	15.6	13.9	11.2	40.6	37.4	19.2	33.6	25.8	9.9	9.2	3.7	9.4	عدم ثقتي بمزودي خدمات التأمين (شركات التأمين)
9.6	6.3	9.2	6.4	16.2	13.5	17.1	39.7	31.0	12.7	30.4	21.7	18.5	8.0	21.2	7.6	أستطيع تغطية تكاليف العلاج دون الحاجة إلى تأمين
13.0	19.2	17.2	12.4	11.3	12.0	26.6	32.8	24.8	10.9	44.0	27.4	16.2	13.9	4.5	17.3	معتقداتي الدينية لا تسمح لي بشراء بوليصة تأمين
8.3	5.4	19.9	6.8	13.2	4.8	5.0	14.1	12.0	2.4	25.1	5.7	9.0	15.1	2.4	4.9	لا أعلم بوجود هذه الخدمة
0.0	0.0	1.6	0.0	0.9	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.7	0.7	أخرى

جدول 6-105: التوزيع النسبي لإجابات الافراد حول أسباب الامتناع/الاحجام عن الاشتراك في خدمات التامين في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			السبب
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
53.0	43.8	62.6	59.7	52.4	66.8	50.3	45.7	54.4	تكاليف الخدمة مرتفعة
23.4	21.5	25.4	29.6	29.7	29.4	20.3	21.2	19.5	ليس لدي المعرفة بوجود هذه الخدمة او طبيعتها
31.4	30.8	31.9	39.4	36.7	41.9	26.9	24.5	29.0	لا اثق بشركات التأمين
38.1	37.0	39.3	30.5	26.2	34.6	34.2	33.7	34.5	لأسباب دينية
38.9	47.0	30.3	42.5	45.9	39.2	35.3	41.7	29.7	شخص في العائلة لديه تغطية تشملني
27.2	26.3	28.2	36.3	31.4	41.1	28.1	26.6	29.5	اجراءات الحصول على الخدمة صعبة
19.2	17.2	21.4	26.6	23.0	30.2	15.1	12.8	17.2	رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء
45.2	36.1	54.8	45.8	39.8	51.7	37.2	30.6	43.1	المماطلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده

جدول 6-106: التوزيع النسبي لإجابات الافراد حول أسباب الامتناع/الاحجام عن الاشتراك في خدمات التامين في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			السبب
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
35.2	30.5	40.0	35.0	36.1	34.0	34.4	28.2	40.5	تكاليف الخدمة مرتفعة
23.3	19.6	26.9	30.4	32.3	28.6	23.4	21.9	24.9	ليس لدي المعرفة بوجود هذه الخدمة او طبيعتها
23.4	19.5	27.4	30.3	30.4	30.1	17.4	12.5	22.3	لا اثق بشركات التأمين

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			السبب
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
23.2	15.5	30.8	29.6	33.8	25.5	22.9	14.5	31.1	لأسباب دينية
41.3	54.9	27.7	33.9	40.5	27.4	25.6	31.0	20.3	شخص في العائلة لديه تغطية تشملني
19.1	15.9	22.3	23.1	28.4	17.9	19.0	15.3	22.7	اجراءات الحصول على الخدمة صعبة
11.9	7.8	16.0	19.8	22.4	17.2	9.3	6.9	11.7	رداءة خدمة العملاء من موظفي شركات التأمين والوكلاء
20.5	12.4	28.6	37.2	33.2	41.1	17.4	13.7	21.1	المماطلة ومحاولة التهرب في إجراءات التعويض حال حدوث الخطر المؤمن ضده

جدول 6-107: العوامل الأهم في اختيار الخدمة أو المنتج المالي في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	أهم العوامل
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور		
66.3	74.5	65.5	77.3	70.9	69.0	73.7	71.4	تكلفة الخدمة والمنتج المباشرة بغض النظر عن الأمور الأخرى
79.4	84.1	77.9	88.5	81.6	79.5	85.1	82.3	سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه
73.6	81.7	73.2	83.8	78.2	75.8	81.3	78.6	الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج
78.4	84.4	75.7	87.0	81.9	79.5	84.7	82.1	مدى مواومة الخدمة والمنتج لقدراتي المالية
79.8	85.8	77.2	89.6	83.0	80.5	86.4	83.5	مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتي
74.7	84.4	72.9	88.0	80.1	78.2	83.2	80.7	المنفعة التي سأحصل عليها من هذه الخدمة مقابل التكلفة التي سأدفعها
51.0	65.5	51.4	69.7	59.0	57.0	63.0	60.0	في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن قيمة القسط السنوي ليست الأساس وإنما نوعية التغطية ومدى جودة الخدمة حال وقوع الحادث هي الأساس
67.3	78.8	72.7	81.7	73.1	73.0	75.7	74.4	قرب مكان السكن أو العمل
68.6	75.9	71.4	77.2	72.5	72.4	73.8	73.1	وجود تسهيلات خاصة للشباب أو النساء أو حسابات التوفير
61.3	70.9	61.1	71.0	67.1	65.2	69.2	67.2	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية
71.3	75.4	68.8	77.4	73.7	73.2	74.5	73.8	الجوائز والتحفيزات سواء مالية أو عينية

جدول 6-108: العوامل الأهم في اختيار الخدمة أو المنتج المالي على مستوى المحافظات

رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اربا والاغوار	رام الله والبييرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	أهم العوامل / حسب المحافظات (%)
67.6	77.7	76.1	53.1	70.0	75.9	61.4	93.3	62.7	87.0	57.6	70.1	67.6	69.3	58.0	66.6	تكلفة الخدمة والمنتج المباشرة بغض النظر عن الأمور الأخرى
81.5	90.8	76.9	72.1	81.5	81.4	72.1	95.1	66.6	90.4	77.0	88.2	84.5	82.4	78.7	82.7	سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه
73.5	86.8	71.5	60.4	84.7	78.6	63.2	93.7	65.9	92.1	72.7	85.5	85.4	81.1	74.3	76.1	الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج
79.3	83.6	77.3	70.7	86.7	84.4	69.7	93.7	63.4	93.3	74.6	85.8	85.6	81.6	83.4	79.1	مدى مواومة الخدمة والمنتج لقدراتي المالية

رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريجا والاعوار	رام الله والبييرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	أهم العوامل / حسب المحافظات (%)
84.6	83.1	78.8	73.0	85.8	84.7	75.6	93.3	65.0	95.2	81.1	87.7	86.6	78.8	85.1	82.6	مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتي
76.5	75.3	72.3	67.6	86.2	82.5	80.2	92.1	62.7	95.8	76.4	80.2	84.6	79.0	82.6	80.0	المنفعة التي سأحصل عليها من هذه الخدمة مقابل التكلفة التي سأدفعها
45.3	50.4	42.2	46.4	68.9	68.3	46.2	69.8	55.5	80.5	46.8	77.1	63.6	55.5	62.5	64.0	في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن قيمة القسط السنوي ليست الأساس وإنما نوعية التغطية ومدى جودة الخدمة حال وقوع الحادث هي الأساس
64.5	70.5	78.2	61.1	68.5	79.9	70.0	82.2	63.3	85.2	74.6	71.3	76.0	74.4	72.2	85.4	قرب مكان السكن او العمل
69.5	71.4	73.4	60.4	75.8	76.8	55.6	84.9	61.9	87.6	73.8	69.9	73.1	71.0	80.4	75.4	وجود تسهيلات خاصة للشباب أو النساء أو حسابات التوفير
66.7	52.3	61.7	55.3	75.6	75.5	45.4	85.3	60.8	82.7	65.5	72.8	71.1	59.9	70.7	55.9	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية
71.0	72.4	71.9	70.9	70.7	78.8	74.0	82.2	60.9	84.5	72.3	69.4	62.4	75.3	78.4	72.7	الجوائز والتحفيزات سواء مالية أو عينية

جدول 6-109: العوامل الهامة لدى الأفراد (18 سنة فأعلى) في اختيار المنتج المالي عند اتخاذ قرار الشراء في الضفة الغربية حسب المنقطة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			الخيار
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
72.3	67.8	77.1	88.8	85.7	91.8	66.6	62.6	70.3	تكلفة الخدمة والمنتج المباشرة بغض النظر عن الأمور الأخرى
79.1	73.6	85.0	91.4	89.7	93.0	83.2	81.8	84.5	سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه
74.8	70.5	79.3	91.3	88.6	94.0	80.8	77.8	83.5	الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج
80.8	75.9	85.9	91.6	89.9	93.3	82.4	79.3	85.2	مدى موائمة الخدمة والمنتج لقدراتي المالية
82.5	78.3	86.9	92.3	89.1	95.4	84.0	80.8	86.8	مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتي
81.9	76.0	88.2	91.7	88.8	94.7	81.4	78.8	83.8	المنفعة التي سأحصل عليها من هذه الخدمة مقابل التكلفة التي سأدفعها
62.9	59.7	66.1	73.2	69.9	76.4	62.5	57.4	67.1	في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن قيمة القسط السنوي ليست الأساس وإنما نوعية التغطية ومدى جودة الخدمة حال وقوع الحادث هي الأساس
77.5	75.1	79.9	82.2	81.4	83.0	77.5	76.3	78.6	قرب مكان السكن او العمل
71.5	69.5	73.7	84.5	81.8	87.2	73.6	75.0	72.3	وجود تسهيلات خاصة للشباب أو النساء أو حسابات التوفير
68.0	64.3	71.9	82.7	81.0	84.3	65.1	63.9	66.2	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية
77.6	74.0	81.4	81.7	81.1	82.3	69.4	69.2	69.6	الجوائز والتحفيزات سواء مالية أو عينية

جدول 6-110: العوامل الهامة لدى الأفراد (18 سنة فأعلى) في اختيار المنتج المالي عند اتخاذ قرار الشراء في قطاع غزة حسب المنقطة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			الخيار
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
73.6	71.0	76.2	76.1	80.5	71.9	59.5	59.9	59.1	تكلفة الخدمة والمنتج المباشرة بغض النظر عن الأمور الأخرى
87.0	83.8	90.3	76.9	78.0	75.8	75.7	72.5	78.8	سمعة مزود الخدمة والمنتج ومدى الثقة فيه

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			الخيار
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
81.4	81.2	81.7	71.5	73.2	69.8	69.6	66.0	73.2	الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة والمنتج
81.8	79.2	84.4	77.3	77.2	77.4	76.8	75.4	78.2	مدى موائمة الخدمة والمنتج لقدراتي المالية
83.7	79.6	87.9	78.8	78.0	79.6	77.9	76.7	79.0	مدى تلبية الخدمة لاحتياجاتي
75.8	72.6	79.0	72.3	73.2	71.5	74.7	75.6	73.8	المنفعة التي سأحصل عليها من هذه الخدمة مقابل التكلفة التي سأدفعها
48.3	46.9	49.7	42.2	42.9	41.5	54.9	52.7	57.1	في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن قيمة القسط السنوي ليست الأساس وإنما نوعية التغطية ومدى جودة الخدمة حال وقوع الحادث هي الأساس
68.1	66.1	70.1	78.2	80.7	75.9	63.9	62.5	65.3	قرب مكان السكن أو العمل
70.6	69.8	71.4	73.4	75.0	71.9	66.2	65.5	66.9	وجود تسهيلات خاصة للشباب أو النساء أو حسابات التوفير
58.2	56.7	59.7	61.7	70.4	53.2	63.0	58.4	67.5	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المصرفية
71.8	72.2	71.4	71.9	73.9	70.0	70.8	70.8	70.8	الجوائز والتحفيزات سواء مالية أو عينية

جدول 1-7: وتيرة استخدام الخدمات المالية الأساسية في فلسطين وحسب النوع والمنطقة

النوع (%)		المنطقة (%)		فلسطين	وتيرة الاستخدام	الخدمة المالية
اناث	ذكور	الضفة الغربية	قطاع غزة	(%)		
13.2	10.4	15.3	9.8	11.1	املك ولكن لا استعملها	حساب جاري
15.3	10.9	16.5	10.7	12.1	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
65.6	69.9	64.8	69.9	68.7	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
4.7	8.0	2.5	8.5	7.1	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
1.3	.9	.8	1.0	1.0	لا اعلم	
17.3	12.9	17.8	13.5	14.1	املك ولكن لا استعملها	حساب توفير
34.3	22.7	30.8	25.0	25.9	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
40.1	57.6	44.2	54.3	52.8	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
2.8	5.4	3.3	5.0	4.7	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
5.5	1.3	4.0	2.2	2.5	لا اعلم	
25.7	14.0	22.5	13.7	16.4	املك ولكن لا استعملها	قرض من بنك
22.0	29.3	34.0	25.0	27.8	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
47.9	52.7	35.7	58.9	51.7	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	

النوع (%)		المنطقة (%)		فلسطين		
ذكور	اناث	قطاع غزة	الضفة الغربية	(%)	وتيرة الاستخدام	الخدمة المالية
0.0	.9	0.0	.3	.2	املك استعمالها على الاقل مرة اسبوعيا	
4.0	3.4	7.8	2.2	3.9	لا اعلم	
26.5	34.9	22.1	33.7	29.2	املك ولكن لا استعمالها	قرض من شركات اقراض متخصصة
23.2	20.7	32.2	16.2	22.4	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
38.7	22.8	40.5	29.1	33.5	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
0.0	4.0	0.0	2.2	1.3	املك استعمالها على الاقل مرة اسبوعيا	
11.7	17.5	5.2	18.8	13.6	لا اعلم	
12.3	17.1	13.5	13.6	13.6	املك ولكن لا استعمالها	بطاقة دائنة ATM
8.5	14.0	15.6	8.5	10.0	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
59.7	51.6	63.0	56.1	57.6	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
18.3	15.3	6.2	20.5	17.5	املك استعمالها على الاقل مرة اسبوعيا	
1.2	1.9	1.8	1.2	1.4	لا اعلم	
12.4	30.3	11.6	17.9	16.9	املك ولكن لا استعمالها	بطاقة ائتمان
16.0	10.9	14.0	14.9	14.8	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
50.8	25.9	59.7	41.5	44.5	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
14.7	25.1	6.7	19.5	17.3	املك استعمالها على الاقل مرة اسبوعيا	
6.0	7.8	8.1	6.2	6.5	لا اعلم	
16.4	23.9	12.9	19.5	18.3	املك ولكن لا استعمالها	خدمات بنكية بالموبايل
8.6	10.2	10.0	8.8	9.0	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
51.0	50.3	63.8	47.9	50.8	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
21.1	9.8	5.9	20.9	18.2	املك استعمالها على الاقل مرة اسبوعيا	
3.0	5.8	7.6	2.9	3.7	لا اعلم	
10.4	0.0	0.0	10.0	9.8	املك ولكن لا استعمالها	عقد تأجير تمويلي
23.0	64.6	0.0	25.9	25.4	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
57.0	35.4	100.0	54.9	55.7	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
1.3	0.0	0.0	1.2	1.2	املك استعمالها على الاقل مرة اسبوعيا	
8.3	0.0	0.0	7.9	7.8	لا اعلم	
33.8	29.9	0.0	34.4	32.5	املك ولكن لا استعمالها	اسهم وسندات

النوع (%)		المنطقة (%)		فلسطين		
اناث	ذكور	قطاع غزة	الضفة الغربية	(%)	وتيرة الاستخدام	الخدمة المالية
0.0	25.6	30.1	16.0	16.8	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
0.0	40.6	0.0	28.2	26.6	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
70.1	0.0	69.9	21.4	24.1	لا اعلم	
13.1	18.7	15.1	16.9	16.1	املك ولكن لا استعمالها	بوليصة تأمين.
36.9	40.7	34.7	41.9	38.9	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
41.5	31.7	36.8	35.9	36.3	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
2.5	5.6	8.1	1.4	4.2	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
6.0	3.2	5.3	3.9	4.5	لا اعلم	

جدول 2-7: وتيرة استخدام الخدمات المالية الاساسية على مستوى المحافظات

المحافظات (%)																وتيرة الاستخدام	الخدمة المالية
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريجا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين		
14.9	20.6	21.0	10.8	13.6	8.4	3.7	4.1	31.1	13.2	10.0	19.6	11.5	16.7	6.5	14.0	املك ولكن لا استعمالها	حساب جاري
24.3	16.6	18.8	9.7	19.4	11.4	3.7	5.3	17.1	12.0	15.2	23.1	9.3	20.4	15.6	13.6	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
59.9	60.8	60.3	72.0	64.2	73.1	85.8	78.8	43.6	65.5	61.4	53.6	64.5	58.7	66.9	60.8	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
9.	1.9	0.0	5.6	1.3	5.6	6.8	11.7	5.9	6.4	11.8	2.6	13.0	3.7	10.7	11.4	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.	0.	0.	1.9	1.3	1.5	0.	0.	2.3	2.9	1.6	1.2	1.7	5.	3.	1.	لا اعلم	
23.7	4.7	32.8	18.1	11.5	14.7	6.6	11.4	25.1	13.0	18.9	16.3	16.6	28.5	19.0	4.3	املك ولكن لا استعمالها	حساب توفير
42.6	38.9	35.5	23.3	26.9	11.8	17.2	19.4	41.2	22.5	20.2	56.0	34.6	42.6	16.3	43.3	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
28.7	49.6	31.7	44.2	60.6	67.7	59.7	55.7	26.4	61.2	52.5	24.1	43.6	22.3	61.0	48.8	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
4.0	0.0	0.0	6.3	9.	4.1	11.3	12.2	2.8	0.0	3.4	0.0	2.3	6.6	3.7	3.1	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
1.1	6.9	0.0	8.2	0.0	1.8	5.2	1.4	4.4	3.3	5.1	3.6	2.9	0.0	0.0	0.5	لا اعلم	
5.2	57.3	14.8	18.1	31.5	14.4	13.0	18.0	9.0	17.0	16.7	0.0	14.4	9.4	12.2	12.4	املك ولكن لا استعمالها	قرض من بنك
78.4	29.6	48.5	28.2	9.7	41.6	5.7	22.9	58.2	24.5	6.8	17.2	26.4	9.3	40.4	33.7	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
16.4	7.6	36.7	45.9	37.2	43.9	77.1	56.0	22.0	57.7	69.3	77.2	55.9	81.3	47.3	53.3	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.	5.5	0.	7.9	21.7	0.	4.1	3.1	4.1	8.	7.1	5.6	3.4	0.	0.	6.	لا اعلم	

المحافظات (%)																	
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	وتيرة الاستخدام	الخدمة المالية
0.0	7.9	16.7	34.1	20.4	40.1	12.2	42.7	17.0	40.3	28.5	27.7	56.3	3.0	0.0	40.2	املك ولكن لا استعملها	قرض من شركات اقراض متخصصة
19.3	49.6	25.2	31.2	35.2	21.8	1.7	34.8	83.0	27.1	17.3	38.6	0.0	9.3	17.9	13.6	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
80.7	0.0	58.1	34.7	38.4	0.0	83.7	9.4	0.0	32.6	9.2	0.0	34.3	50.1	2.6	24.4	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.3	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.0	42.5	0.0	0.0	6.0	38.1	2.4	13.1	0.0	0.0	45.1	33.7	9.5	37.5	79.6	14.6	لا اعلم	
17.8	22.2	15.6	10.2	5.7	12.0	6.5	23.1	11.7	13.4	12.5	10.8	14.8	14.0	4.2	6.6	املك ولكن لا استعملها	بطاقة داننة ATM
19.4	20.6	13.8	10.6	17.7	8.0	4.8	3.7	8.9	2.6	4.0	28.3	11.0	16.4	25.1	12.8	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
59.3	53.4	67.0	65.1	67.9	67.3	74.4	33.8	70.0	60.6	58.2	53.0	49.5	61.3	46.0	59.4	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
3.2	3.8	1.0	12.7	3.5	11.4	12.3	38.8	8.9	23.1	22.2	7.9	21.6	6.7	24.7	20.9	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
3.	0.	2.6	1.3	5.1	1.2	2.1	7.	5.	3.	3.1	0.	3.2	1.6	0.	3.	لا اعلم	
33.7	0.0	11.1	5.2	33.2	31.4	10.8	19.3	14.6	15.4	23.5	0.0	8.9	9.4	33.0	13.3	املك ولكن لا استعملها	بطاقة ائتمان
17.8	49.8	58.9	4.8	3.7	28.9	3.	5.0	22.3	13.7	18.6	65.5	22.7	76.7	27.4	31.1	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
48.5	15.8	20.5	79.5	39.2	25.0	61.9	50.5	25.5	45.8	57.9	11.5	35.0	13.9	25.5	7.7	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
0.0	0.0	9.6	7.0	8.7	8.8	23.8	22.5	1.4	20.1	0.0	0.0	15.2	0.0	7.5	43.7	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.0	34.5	0.0	3.4	15.2	5.9	3.2	2.7	36.1	4.9	0.0	23.0	18.2	0.0	6.6	4.2	لا اعلم	
22.7	15.6	11.8	12.0	5.2	16.1	5.0	28.6	24.3	18.7	13.8	13.0	15.3	35.6	16.6	6.2	املك ولكن لا استعملها	خدمات بنكية بالموبايل
3.2	17.3	6.4	8.9	11.3	15.3	2.3	6.6	3.4	3.	13.2	8.1	14.0	24.2	5.4	3.8	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
58.4	55.9	77.4	64.1	65.7	49.4	45.9	38.5	54.7	50.3	63.6	71.0	47.9	33.3	65.3	77.8	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
15.6	0.0	4.4	7.0	4.2	17.3	42.0	25.9	17.6	29.2	5.8	5.7	13.7	0.0	6.8	10.6	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.	11.1	0.	8.0	13.6	1.9	4.7	4.	0.	1.5	3.6	2.2	9.0	6.8	5.9	1.5	لا اعلم	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	34.7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك ولكن لا استعملها	عقد تأجير تمويلي
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.2	45.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	63.1	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك استعملها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	لا اعلم	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	91.0	49.7	0.0	39.8	0.0	64.8	0.0	0.0	88.6	املك ولكن لا استعملها	اسهم وسندات
0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	19.9	17.2	0.0	19.7	0.0	60.2	0.0	23.7	0.0	0.0	0.0	املك استعملها على الاقل مرة كل سنة	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	74.1	0.0	30.6	0.0	0.0	0.0	11.5	0.0	0.0	0.0	املك استعملها على الاقل مرة شهريا	

المحافظات (%)																وتيرة الاستخدام	الخدمة المالية
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	الريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين		
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	80.1	8.7	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.4	لا اعلم	
31.5	15.6	29.2	9.7	24.4	12.5	9.4	49.6	22.1	17.2	9.4	9.6	15.3	29.9	7.5	13.7	املك ولكن لا استعمالها	
24.7	68.8	37.9	24.7	53.0	57.9	49.0	15.1	26.7	9.7	23.8	36.1	44.8	59.0	54.3	59.0	املك استعمالها على الاقل مرة كل سنة	
27.0	6.3	32.9	49.1	13.4	21.6	38.1	35.2	15.9	63.7	41.5	50.1	35.3	8.8	23.0	24.0	املك استعمالها على الاقل مرة شهريا	
0.0	8.2	0.0	9.8	6.7	0.0	3.2	0.0	0.0	2.	22.2	2.7	8.	0.0	0.0	1.9	املك استعمالها على الاقل مرة أسبوعيا	
16.8	1.1	0.0	6.7	2.5	8.0	0.3	0.0	35.3	9.2	3.0	1.4	3.9	2.3	15.3	1.4	لا اعلم	

جدول 3-7: نسبة من ازداد استخدامهم للخدمات المصرفية التقليدية أو الخدمات المالية الالكترونية أو عبر الهاتف المحمول أثناء جائحة كورونا في فلسطين وحسب النوع والمنطقة

نوع التجمع (%)		المنطقة (%)		النوع (%)		فلسطين		تأثير جائحة كورونا على وتيرة الاستخدام
مخيم	ريف	حضر	قطاع غزة	الضفة الغربية	اناث	ذكور	(%)	
10.5	15.3	12.9	6.3	17.2	10.5	15.5	13.0	ازداد استخدامي للخدمات المصرفية التقليدية
7.9	11.9	12.9	4.4	17.1	7.9	16.6	12.3	ازداد استخدامي للخدمات المصرفية الالكترونية
8.1	11.9	13.1	3.9	17.8	8.7	16.3	12.5	ازداد استخدامي للخدمات المصرفية على الهاتف المحمول (الموبايل)

جدول 4-7: معدل المرات التي استخدمت بها حسابك البنكي خلال الشهر الفائت وفقا للمعاملات التالية؟

نسبة عدد مرات الاستخدام (%)						نوع المعاملات
لا أستعملها شهريا	من 1 الى 5 مرات شهريا	من 6 الى 10 مرات شهريا	من 11 الى 20 مرة شهريا	أكثر من 20 مرة شهريا	لا اعلم	
51.9	45.1	1.1	0.3	0.4	1.2	السحب النقدي من الفرع
33.9	59.4	3.3	0.5	0.2	2.7	سحب نقدي من خلال ATM
66.0	29.0	0.8	0.3	0.1	4.0	الإيداع النقدي في الفرع
68.0	26.6	0.8	0.4	0.0	4.1	إيداع نقدي من خلال ATM
72.4	20.4	0.6	0.1	0.0	6.5	تغطية الشيكات فقط
79.6	11.3	0.5	0.3	0.1	8.2	حوالات (تحويل من حساب)
76.8	12.4	0.3	0.0	0.0	10.5	تغطية مصاريف بطاقة الائتمان
69.3	20.5	0.6	0.1	0.0	9.5	دفع فواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال
50.0	41.5	2.5	0.2	0.2	5.6	التحقق من رصيد حسابك البنكي

جدول 5-7: الطرق التي يستخدمها الافراد لفحص الرصيد لدى البنوك في فلسطين والنوع والمنطقة ونوع التجمع

نوع التجمع (%)		المنطقة (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	
مخيم	ريف	حضر	قطاع غزة	الضفة الغربية	اناث	ذكور	(%)	
73.1	74.8	73.1	66.6	75.4	68.5	75.5	73.0	استخدم الصراف الآلي
35.1	37.1	45.9	33.5	46.5	44.0	43.5	44.0	أفحص الحساب إلكترونياً (الانترنت او التطبيق الذكي)
35.7	42.8	35.3	29.9	38.5	39.7	35.3	37.0	أتصل على مزود الخدمة هاتفياً
63.7	67.7	57.4	73.5	55.7	57.6	60.4	60.0	أذهب إلى فرع مزود الخدمة
54.4	46.2	64.2	66.4	58.8	58.8	61.2	60.0	أستقبل رسائل قصيرة (SMS) من مزود الخدمة عبر هاتفي المحمول
17.0	17.9	13.7	17.2	13.8	18.2	13.1	15.0	من خلال افراد الاسرة
12.9	5.5	4.7	7.2	4.9	6.5	4.9	5.0	من خلال جهات اخرى

جدول 6-7: تقييم سهولة الوصول للخدمات المالية للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الفئة التعليمية 2022

المستوى التعليمي (%)											
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي		الخدمات المالية
84.2	74.9	33.5	66.0	64.5	55.4	56.8	43.9	34.0	22.9	سهل	
5.5	11.5	25.8	20.1	18.8	23.1	23.9	30.9	32.0	36.4	صعب	خدمات لوكيل شركة دفع الكتروني
10.3	13.5	40.7	13.9	16.7	21.5	19.3	25.1	34.1	40.7	لا اعلم	
98.2	90.7	44.6	89.9	88.3	87.2	84.7	75.6	74.4	54.5	سهل	
0.0	9.3	44.0	8.1	9.8	8.4	11.1	15.5	15.6	26.8	صعب	خدمات صراف الي (ATM)
1.8	0.0	11.4	2.0	1.9	4.4	4.2	8.9	10.1	18.6	لا اعلم	
55.7	45.9	9.3	32.8	30.5	26.9	27.6	20.4	16.5	16.1	سهل	
19.1	24.2	25.8	32.2	28.0	30.2	30.5	33.4	27.4	34.7	صعب	فرع/ شركة تأجير تمويلي
25.1	29.9	64.9	35.0	41.5	42.8	41.9	46.2	56.1	49.2	لا اعلم	
100.0	91.7	53.6	90.5	90.3	88.1	82.5	75.6	78.2	60.7	سهل	
0.0	8.3	46.4	8.4	8.0	9.2	13.7	17.4	15.0	24.6	صعب	فرع/ مكتب مصرف
0.0	0.0	0.0	1.1	1.7	2.7	3.8	7.0	6.8	14.8	لا اعلم	
82.9	79.1	37.5	73.0	73.3	64.5	65.8	59.0	64.0	45.2	سهل	
9.8	12.9	44.0	19.0	15.7	20.0	23.5	26.1	22.6	31.3	صعب	فرع / مكتب لمؤسسة اقراض
7.3	8.0	18.5	8.0	10.9	15.4	10.7	14.9	13.4	23.5	لا اعلم	
82.2	84.0	44.6	73.4	74.4	64.3	60.2	52.5	48.7	39.5	سهل	شركة تأمين / وكيل لشركة تأمين

المستوى التعليمي (%)											
دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوي	اعدادي	ابتدائي	ملم	امي		الخدمات المالية
8.0	10.3	25.8	17.9	16.8	20.4	25.5	28.9	27.7	34.2	صعب	
9.8	5.7	29.6	8.6	8.9	15.4	14.3	18.6	23.6	26.3	لا اعلم	
66.6	49.7	20.3	38.9	35.9	31.6	32.0	22.1	15.5	19.6	سهل	
15.4	23.0	25.8	30.6	29.7	30.8	31.8	36.7	35.4	33.6	صعب	فرع فرع/ شركة وساطة أوراق مالية
18.0	27.2	53.9	30.5	34.4	37.7	36.2	41.3	49.1	46.8	لا اعلم	
75.6	74.3	25.4	62.6	60.1	53.2	51.7	38.9	25.6	21.5	سهل	
8.6	16.7	36.8	20.9	20.4	23.2	24.7	30.2	34.7	35.9	صعب	فرع الخدمات المصرفية الالكترونية
15.8	9.0	37.7	16.5	19.4	23.6	23.5	30.9	39.6	42.6	لا اعلم	
97.1	91.7	44.6	89.5	89.4	84.7	80.8	72.2	74.5	55.7	سهل	
2.9	8.3	44.0	8.7	8.4	10.3	14.6	19.6	18.4	26.7	صعب	شركة صرافه وحوالات
0.0	0.0	11.4	1.9	2.1	5.0	4.6	8.2	7.2	17.6	لا اعلم	

جدول 7-7: الحصول على خدمات مالية لمنفعة افراد اخرين في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)		النوع (%)		فلسطين (%)		الخدمة المقدمة لصالح اخرين
المنطقة (%)	المنطقة (%)	نوع التجمع (%)	نوع التجمع (%)	النوع (%)	النوع (%)	فلسطين (%)	فلسطين (%)	
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	(%)	قرض (من البنوك او اي مؤسسه اخرى)
6.8	7.0	14.8	9.5	5.7	5.5	7.5	7.0	
3.9	17.2	7.7	15.2	14.7	9.3	16.3	14.3	صرف شبكات لمنفعة افراد اخرين
12.4	7.8	13.2	8.5	8.5	6.0	10.0	8.8	كفاله افراد اخرين

جدول 8-7: التوزيع النسبي لطرق إرسال/ استقبال أموال من داخل فلسطين في فلسطين وحسب النوع والمنطقة

المنطقة (%)		النوع (%)		فلسطين (%)		طريقة ارسال او استقبال اموال داخل فلسطين	
المنطقة (%)	المنطقة (%)	النوع (%)	النوع (%)	فلسطين (%)	فلسطين (%)	طريقة ارسال او استقبال اموال داخل فلسطين	طريقة ارسال او استقبال اموال داخل فلسطين
قطاع غزة	الضفة الغربية	اناث	ذكور	(%)	(%)	سلمت/استلمت المال باليد (من قبل الشخص نفسه)	سلمت/استلمت المال باليد (من قبل الشخص نفسه)
28.2	35.4	25.5	39.7	32.7	28.2	أرسلت /استلمت المال من شخص تعرفه	أرسلت /استلمت المال من شخص تعرفه
8.3	16.5	8.1	18.5	13.3	8.3	أرسلت/استلمت المال عبر البنك (مثلا: الصراف الالي، او التحويل والإيداع مباشرة الى الحساب)	أرسلت/استلمت المال عبر البنك (مثلا: الصراف الالي، او التحويل والإيداع مباشرة الى الحساب)
1.5	4.2	1.8	4.5	3.2	1.5	أرسلت / استلمت المال عن طريق تطبيق الخدمات البنكية عبر الموبايل	أرسلت / استلمت المال عن طريق تطبيق الخدمات البنكية عبر الموبايل
1.7	2.1	0.7	3.1	1.9	1.7	ارسلت / استلمت المال عبر المحفظة الالكترونية (مثلا: جوال بي- بال بي- مالتشات)	ارسلت / استلمت المال عبر المحفظة الالكترونية (مثلا: جوال بي- بال بي- مالتشات)
4.9	5.3	2.8	7.3	5.1	4.9	ارسلت/ استلمت المال عبر شركة صرافة	ارسلت/ استلمت المال عبر شركة صرافة
0.7	1.8	0.8	2.0	1.4	0.7	ارسلت/ استلمت المال عبر خدمة تحويل ثابته	ارسلت/ استلمت المال عبر خدمة تحويل ثابته
0.6	0.5	0.2	0.9	0.5	0.6	أرسلت/ استلمت المال عبر العملات الرقمية المشفرة	أرسلت/ استلمت المال عبر العملات الرقمية المشفرة

جدول 7-9: التوزيع النسبي لطرق إرسال/ استقبال أموال من داخل فلسطين حسب المحافظة

المحافظات (%)	سلمت/استلمت المال باليد (من قبل الشخص نفسه)	أرسلت/استلمت المال من شخص تعرفه	أرسلت/استلمت المال عبر البنك (مثلاً: الصراف الآلي، أو التحويل و الإيداع مباشرة الى الحساب)	أرسلت\ استلمت المال عن طريق تطبيق الخدمات البنكية عبر الموبايل	أرسلت/ استلمت المال عبر المحفظة الإلكترونية (مثلاً: جوال بي- بال بي- مالتشات)	أرسلت/استلمت المال عبر شركة صرافة	أرسلت/ استلمت المال عبر خدمة تحويل ثانية	أرسلت/ استلمت المال عبر العملات الرقمية المشفرة
جنين	23.6	27.0	9.1	0.9	0.0	2.5	0.6	0.0
طوباس	35.4	32.1	12.1	0.8	0.0	2.7	0.2	0.0
طولكرم	23.6	21.9	9.0	1.7	1.4	5.8	0.6	1.3
نابلس	46.6	35.1	16.1	3.4	3.4	7.7	1.6	0.0
قلقيلية	25.7	16.8	10.2	2.7	0.7	1.7	0.7	0.4
سلفيت	26.8	19.3	14.4	8.8	4.8	4.0	3.3	4.0
رام الله والبيرة	23.6	23.2	13.4	5.9	3.1	9.1	2.6	0.2
اريجا والاغوار	17.7	10.9	17.2	3.7	1.3	5.3	1.5	1.3
القدس	37.9	36.9	25.0	9.7	1.3	4.9	4.0	0.3
بيت لحم	45.7	28.3	12.0	2.3	1.8	4.1	2.0	1.3
الخليل	41.1	35.1	21.1	3.4	2.6	4.7	1.2	0.5
شمال غزة	27.0	27.4	7.2	1.4	1.8	4.4	1.6	1.0
مدينة غزة	35.5	29.3	10.0	0.9	1.7	5.1	0.5	0.4
دير البلح	16.1	11.1	9.4	2.4	4.1	6.6	0.7	1.3
خانيونس	22.4	15.9	5.9	2.0	0.7	3.6	0.3	0.0
رفح	33.1	38.4	7.6	1.3	0.7	4.8	0.7	0.2

جدول 7-10: نسبة عدد مرات التداول للأوراق المالية في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

وتيرة التداول	فلسطين		النوع (%)			نوع التجمع (%)			المنطقة (%)
	(%)	ذكور	اناث	حضر	ريف	مخيم	الضفة الغربية	قطاع غزة	
مرة في كل شهر	1.1	1.2	1.0	0.9	1.8	1.7	1.3	0.7	
مرة كل ثلاثة أشهر	0.8	0.9	0.6	0.8	0.8	0.7	1.1	0.2	
أكثر من ثلاث مرات كل 6 أشهر	0.4	0.6	0.3	0.3	0.8	0.6	0.6	0.1	
لا يوجد حساب استثمار	84.2	85.9	82.3	84.5	83.9	81.6	83.1	85.8	
لا اعلم	13.6	11.4	15.8	13.6	12.7	15.3	13.9	13.1	

جدول 7-11: نسبة عدد مرات التداول للأوراق المالية حسب المحافظة

عدد مرات تداول الأوراق المالية حسب المحافظة (%)					
المحافظات	مرة في كل شهر	مرة كل ثلاثة أشهر	أكثر من ثلاثة مرات كل 6 أشهر	لا يوجد حساب استثمار لا اعلم	
جنين	0.0	0.1	0.0	94.8	5.1
طوباس	0.0	0.0	0.0	74.5	25.5
طولكرم	1.4	2.1	0.1	79.1	17.2
نابلس	0.3	0.1	0.6	94.2	4.8
قلقيلية	0.0	0.0	0.0	98.9	1.1
سلفيت	1.2	0.1	0.2	77.3	21.2
رام الله والبيرة	0.7	0.1	0.0	78.9	20.3
اريجا والاغوار	0.6	0.8	1.1	94.3	3.1
القدس	0.9	1.2	0.9	83.0	13.9
بيت لحم	1.4	0.2	0.2	77.9	20.3
الخليل	3.2	3.1	1.3	74.4	18.0
شمال غزة	0.9	0.1	0.1	88.6	10.3
مدينة غزة	0.6	0.1	0.1	79.1	20.1
دير البلح	0.3	0.0	0.2	84.7	14.7
خانيونس	1.4	0.2	0.2	88.2	9.9
رفح	0.5	0.5	0.0	96.9	2.0

جدول 7-12: الطريقة المفضلة لتداول الاوراق المالية في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

طريقة التداول	فلسطين (%)		نوع التجمع (%)					المنطقة (%)
	ذكور	اناث	حضر	ريف	مخيم	الضفة الغربية	قطاع غزة	
زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية مرة كل ثلاثة أشهر	2.4	1.9	1.9	3.4	2.0	2.2	2.1	
استخدام التداول الالكتروني	2.5	2.3	2.4	2.8	1.1	3.0	1.3	
الاتصال عبر الهاتف	1.6	1.5	1.5	2.0	0.9	2.1	0.5	
لا ارغب في التداول	82.8	80.1	81.5	82.5	79.1	80.5	83.0	

جدول 7-13: وسائل الاستخدام المفضلة الرئيسية حسب المحافظات

زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية مرة كل ثلاثة أشهر (%)	استخدام التداول الالكتروني (%)	الاتصال عبر الهاتف (%)	لا اربح في التداول (%)	
0.5	0.0	0.4	95.5	جنين
0.2	0.3	0.8	69.1	طوباس
0.3	0.4	0.7	76.9	طولكرم
4.1	8.0	3.6	80.6	نابلس
0.0	0.2	0.0	98.9	قلقيلية
0.5	0.0	2.1	84.6	سلفيت
1.1	3.0	0.7	80.2	رام الله والبييرة
5.9	0.9	2.8	88.8	اريجا والاغوار
3.2	1.8	3.6	73.9	القدس
1.0	9.0	4.3	65.3	بيت لحم
3.1	2.0	1.9	81.4	الخليل
2.6	2.0	0.4	79.5	شمال غزة
0.8	1.5	0.0	78.3	مدينة غزة
0.4	0.0	0.3	87.4	دير البلح
6.6	1.4	1.2	83.0	خانيونس
0.1	1.0	1.4	96.2	رفح

جدول 7-14: نسبة استخدام الخدمات المالية خارج فلسطين في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

نسبة المستخدمين للخدمات والمنتجات المالية من خارج فلسطين	فلسطين (%)	النوع (%)		نوع التجمع (%)			المنطقة (%)
		ذكور	اناث	حضر	ريف	مخيم	
0.8	1.1	0.5	0.7	1.1	1.0	0.8	المنطقة الغربية قطاع غزة
							الخدمات والمنتجات المالية المستخدمة من خارج فلسطين:
80.8	81.0	80.2	84.0	70.2	81.9	87.5	حساب بنكي
10.2	14.4	0.0	10.7	13.9	0.0	11.1	أسهم او سندات في بورصات خارجية
12.8	18.2	0.0	10.3	19.7	14.6	9.1	عملات مشفرة
12.6	16.7	2.8	6.9	25.2	21.6	10.8	التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس)
6.3	8.0	2.3	6.3	4.8	9.4	5.4	تأمين سفر
8.3	4.9	16.4	10.5	0.0	11.1	0.9	أخرى

جدول 15-7: الخدمات المالية الرقمية المفضل استخدامها في حال توافرها في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

نوع التجمع (%)	المنطقة (%)			النوع (%)		فلسطين		الخدمة الرقمية
	حضر	ريف	مخيم	اناث	ذكور	(%)	(%)	
46.0	54.4	49.7	43.7	54.1	44.6	55.4	50.1	فتح حساب بنكي واجراء المعاملات بنكية عبر الانترنت والموبايل
40.7	55.0	49.9	38.2	57.0	42.8	56.7	49.9	دفع الفواتير عن طريق الموبايل
30.6	40.4	38.1	28.0	43.9	32.8	42.8	37.8	القدرة على تحويل الاموال مباشرة عن طريق استعمال رقم الهاتف
21.7	34.5	29.2	21.1	34.5	24.7	33.9	29.4	تطبيقات تتيح امكانيه تحويل الاموال من خارج البلد (غير البنوك) مثل (ويسترون يونيون)
22.7	33.6	28.0	19.0	34.2	22.8	33.9	28.4	حوالات فورية بين البنوك وشركات الدفع المختلفة
18.8	26.9	27.9	22.2	29.9	22.0	31.8	26.9	الدفع عن طريق رمز الاستجابة السريعة
15.8	17.0	15.8	11.4	18.8	12.5	19.3	16.0	طلب القروض عبر الانترنت
26.3	30.6	29.7	21.7	34.5	25.1	33.9	29.6	شراء بالتقسيط من خلال البطاقات الالكترونية
16.0	24.4	18.8	11.7	24.2	16.0	22.7	19.4	الحصول على بوالص تامين عن طريق منصات الالكترونية
13.8	23.5	21.9	10.3	28.3	16.7	26.1	21.5	تامين وفقا لحجم الاستخدام (تامين مركبا وفقا للمسافهمقطوعه)
13.7	19.1	15.9	9.8	20.2	13.2	19.2	16.2	ادارة تعويضات التامين عبر المنصات الالكترونية
11.0	17.4	14.4	12.1	16.1	11.8	17.2	14.6	منصات تمويل جماعي
33.1	35.5	32.8	31.7	34.1	30.5	35.9	33.2	دورات ماليه تعليمية عبر الانترنت لتساعدني على زيادة المعرفةالمالية
7.5	5.6	6.7	5.5	7.3	4.7	8.5	6.6	منصات تداول العملات المشفرة

جدول 16-7: العوامل التي تحفز على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية لمن لا يستخدمها في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

نوع التجمع (%)	المنطقة (%)			النوع (%)		فلسطين		عامل التحفيز
	حضر	ريف	مخيم	اناث	ذكور	(%)	(%)	
55.7	65.5	57.7	51.4	63.2	54.1	63.2	58.7	الحصول على معلومات أكثر عن طريقة استخدام هذه التطبيقات
54.1	68.9	59.7	50.7	66.7	55.0	66.0	60.6	السهولة في استخدام الخدمات الالكترونية والهاتف المحمول
35.7	51.1	40.4	33.7	46.5	36.1	47.0	41.6	التعامل في الخدمات الالكترونية عبر الانترنت أكثر امانا (لأنني لا اثق بهم في الوقت الحالي)
58.7	68.2	63.1	56.7	67.8	57.9	69.0	63.5	التكاليف قليلة
42.9	53.1	43.8	38.1	49.5	40.4	49.8	45.1	تقديم خدمة جديدة ومبتكرة من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو عبر الإنترنت (مثل القدرة على الدفع لشخص ما باستخدام رقم الهاتف المحمول فقط)
56.6	62.2	60.2	57.5	61.8	56.7	63.5	60.2	تقديم محفزات وحملات ترويجية وجوائز على الاستخدام

جدول 7-17: العوامل التي تحفز على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية لمن لا يستخدمها على مستوى المحافظات

المحافظة	الحصول على معلومات أكثر عن طريقة استخدام هذه التطبيقات (%)	السهولة في استخدام الخدمات الالكترونية والهاتف المحمول (%)	التعامل في الخدمات الالكترونية عبر الانترنت أكثر اماناً (لأنني لا اتق بهم في الوقت الحالي) (%)	التكاليف قليلة	تقديم خدمة جديدة ومبتكرة من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو عبر الإنترنت (مثل القدرة على الدفع لشخص ما باستخدام رقم الهاتف المحمول فقط) (%)	تقديم محفزات وحملات ترويجية وجوائز على الاستخدام (%)
جنين	61.4	66.0	56.9	67.1	55.4	66.3
طوباس	59.0	66.4	42.7	73.9	46.4	59.9
طولكرم	62.3	66.5	27.1	69.2	32.3	55.9
نابلس	73.5	76.5	50.4	73.2	54.5	57.5
قلقيلية	56.5	52.9	29.2	65.4	39.1	65.2
سلفيت	47.8	49.6	26.9	51.7	35.2	45.6
رام الله والبييرة	67.7	71.5	59.4	67.1	63.9	61.9
اربحا والاعوار	41.9	40.9	36.1	40.0	38.1	45.6
القدس	81.8	78.5	70.0	79.9	69.8	75.3
بيت لحم	53.5	51.5	32.8	50.2	39.2	67.8
الخليل	52.6	62.8	35.2	66.7	37.3	56.3
شمال غزة	55.0	53.6	50.5	61.5	51.6	60.2
مدينة غزة	41.0	42.2	25.4	44.0	33.4	52.6
دير البلح	50.0	45.8	29.4	52.5	34.2	48.8
خانيونس	64.0	58.9	33.5	67.6	34.8	63.3
رفح	56.4	62.1	33.1	71.1	37.9	67.5

جدول 7-18: مدى رضا الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية عن هذه الخدمات (بنوك، مؤسسات اقرض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الالكتروني)، حسب النوع والمنطقة ()

النوع (%)	المنطقة (%)		النوع (%)	النوع (%)
	المنطقة الغربية	قطاع غزة		
غير راضٍ تماماً	2.9	2.7	4.2	2.0
غير راضٍ	16.1	29.6	19.4	20.0
راضٍ أحياناً	20.3	16.8	17.1	20.7
راضٍ	58.0	47.8	57.0	54.1
راضٍ تماماً	2.8	3.1	2.3	3.2

جدول 7-19: مدى رضا الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية عن هذه الخدمات (بنوك، مؤسسات اقرض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الالكتروني) حسب محافظات الضفة الغربية

المحافظة (%)											
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	
4.2	6.6	.8	9.2	3.8	1.5	.6	3.5	.6	.7	.6	غير راضٍ تماماً
22.8	10.9	7.7	53.5	21.7	33.4	23.1	7.5	7.0	10.1	14.5	غير راضٍ
18.4	28.8	23.4	14.7	5.8	29.1	44.9	19.4	14.8	19.4	23.0	راضٍ أحياناً
51.5	52.1	64.1	21.5	68.4	35.8	26.9	68.6	68.4	61.8	59.6	راضٍ
3.1	1.6	4.0	1.0	.3	.3	4.6	.9	9.1	8.1	2.2	راضٍ تماماً

جدول 7-20: مدى رضا الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية المصرفية عن هذه الخدمات (بنوك، مؤسسات اقرض متخصصة، صرافين، شركات خدمات الدفع الالكتروني) حسب محافظات قطاع غزة

المحافظة (%)					
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	
2.4	.8	3.6	4.3	.9	غير راضٍ تماماً
22.5	12.5	45.9	30.9	30.5	غير راضٍ
6.1	19.1	17.9	19.4	20.3	راضٍ أحياناً
62.1	65.9	31.8	43.2	42.6	راضٍ
6.8	1.7	.7	2.2	5.7	راضٍ تماماً

جدول 7-21: تقييم خصائص الحساب المصرفي في فلسطين وحسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		فلسطين (%)	التقييم	
الضفة الغربية	قطاع غزة	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	(%)		
30.7	35.1	42.3	33.40	33.6	30.1	35.8	34.1	مكلف	قيمة الرسوم الشهرية او السنوية (الرسوم الدورية)
32.9	28.6	24.7	28.00	30.4	25.8	31.1	29.6	متوسط	
36.4	36.3	33.0	38.60	36.1	44.1	33.1	36.3	غير مكلف	
31.4	32.1	36.0	33.70	31.2	27.0	34.0	32.0	مكلف	تكلفة الخدمات والمنتجات (الرسوم على الحركات او الاستخدام)
34.3	32.8	26.5	30.10	34.4	33.6	33.0	33.1	متوسط	
34.3	35.1	37.5	36.20	34.4	39.4	33.1	34.9	غير مكلف	
22.2	28.8	30.8	28.80	26.7	23.5	28.9	27.3	صعبة	إجراءات فتح الحساب
34.1	25.1	25.2	21.50	28.5	27.1	27.1	27.1	متوسطة	

التقييم	فلسطين (%)	نوع التجمع (%)						المنطقة (%)
		مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	قطاع غزة	
سهلة	45.6	44.0	49.4	44.8	44.1	46.1	43.7	
ضعيفة	19.9	19.5	20.9	20.0	20.0	20.5	17.9	
متوسطة	26.3	27.1	24.2	26.1	25.70	29.1	29.0	
جيده	53.8	53.4	54.9	53.9	54.30	52.1	53.0	
طويلة	41.9	42.8	39.6	42.0	39.90	46.3	37.5	
متوسطة	28.2	29.4	25.5	29.1	24.80	27.0	35.8	
قصيرة	29.9	27.8	34.9	28.9	35.30	26.7	26.7	
عالي	31.3	32.4	28.6	32.3	26.40	32.8	27.9	
متوسط	35.9	35.8	36.3	36.3	34.50	35.8	38.3	
منخفض	32.7	31.8	35.0	31.4	39.10	31.4	33.8	
رديئة	22.6	23.0	21.7	21.3	25.10	31.4	23.2	
متوسطة	33.2	34.2	30.9	34.6	26.80	34.0	39.8	
جيده	44.2	42.8	47.3	44.1	48.10	34.6	37.0	
صعبة	19.9	20.8	17.5	19.6	20.30	22.1	18.6	
متوسطة	29.6	30.5	27.5	29.7	28.10	32.8	33.2	
سهلة	50.5	48.7	55.0	50.8	51.60	45.0	48.2	

جدول 22-7: تقييم خصائص الحساب المصرفي على مستوى المحافظة

المحافظة (%)															التقييم		
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	ارياح والاعوار	رام الله والبييرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس			جنين
19.4	35.0	22.5	30.5	44.8	33.3	52.5	45.0	59.1	21.8	53.6	27.4	36.5	40.4	7.0	12.9	مكلف	قيمة الرسوم الشهرية او السنوية (الرسوم الدورية)
15.5	26.8	38.4	42.1	33.6	32.2	24.1	22.0	10.7	21.7	13.1	39.1	31.1	38.5	50.1	35.8	متوسط	
65.1	38.3	39.1	27.4	21.6	34.6	23.4	33.0	30.2	56.5	33.3	33.5	32.4	21.1	42.9	51.3	غير مكلف	
23.3	36.6	22.0	35.1	35.7	31.7	39.9	41.2	61.0	24.0	52.0	21.9	32.1	29.7	10.5	15.1	مكلف	تكلفة الخدمات والمنتجات (الرسوم على الحركات او الاستخدام)
16.9	33.1	41.0	40.4	35.2	37.8	30.5	28.0	10.9	26.1	13.5	28.7	40.8	39.8	40.3	34.1	متوسط	
59.8	30.3	37.0	24.5	29.1	30.5	29.6	30.8	28.1	49.9	34.5	49.4	27.1	30.6	49.1	50.8	غير مكلف	
9.6	35.3	13.5	26.3	21.9	29.0	39.2	29.9	33.5	23.8	35.0	39.3	32.3	29.6	22.6	12.0	صعبة	إجراءات فتح الحساب
29.9	20.4	36.1	40.2	38.0	33.3	25.7	16.3	21.5	17.9	39.2	22.5	23.6	35.4	33.2	24.6	متوسطة	

المحافظة (%)																	
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	الخليل	بيت لحم	القدس	اريحا والاعوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	التقييم	
60.5	44.3	50.3	33.5	40.1	37.7	35.1	53.8	45.0	58.3	25.9	38.3	44.10	35.0	44.2	63.4	سهلة	
9.5	7.2	14.7	22.3	30.7	27.7	23.3	24.4	12.9	13.4	34.7	10.8	22.8	16.2	3.0	4.4	ضعيفة	جودة خدمة العملاء من قبل الموظفين
20.9	28.3	22.8	37.4	27.6	29.1	42.1	15.7	29.9	23.6	31.4	24.7	29.7	19.8	41.4	18.0	متوسطة	
69.5	64.5	62.5	40.2	41.7	43.3	34.6	59.9	57.2	63.0	33.9	64.5	47.5	64.0	55.6	77.6	جيده	
25.9	34.8	36.3	44.5	39.6	48.2	35.2	38.4	45.2	29.8	46.3	29.5	62.3	41.0	37.2	37.3	طويلة	
30.1	28.3	37.4	40.1	38.9	31.3	35.8	24.0	23.7	17.8	29.6	40.4	16.7	34.6	29.3	24.4	متوسطة	
44.1	36.9	26.3	15.5	21.4	20.4	29.0	37.5	31.1	52.4	24.1	30.2	21.00	24.5	33.5	38.4	قصيرة	
13.7	29.7	15.4	38.0	31.9	41.8	40.6	35.3	47.7	15.6	30.7	24.9	37.0	27.7	18.8	14.6	عالي	الحد الأدنى للحساب
35.2	40.0	46.3	34.2	40.5	32.4	33.0	36.5	24.3	20.2	30.6	31.3	40.1	49.9	49.6	43.0	متوسط	
51.1	30.3	38.3	27.8	27.7	25.7	26.4	28.2	28.1	64.2	38.7	43.8	22.9	22.4	31.6	42.4	منخفض	
20.5	26.1	17.0	22.3	30.0	19.7	28.3	20.5	33.7	14.2	33.2	18.7	27.9	33.2	10.9	20.2	رديئة	الخدمات المصرفية الالكترونية الخاصة بالحساب
28.8	31.4	53.6	43.0	40.7	42.5	40.7	19.4	19.2	19.0	25.8	38.8	28.7	37.0	45.5	37.2	متوسطة	
50.8	42.6	29.4	34.7	29.4	37.9	31.0	60.1	47.1	66.8	41.0	42.5	43.3	29.8	43.6	42.5	جيده	
12.5	17.9	17.4	17.6	27.8	18.3	29.7	21.8	29.6	9.0	41.2	13.5	29.0	17.0	3.4	11.0	صعبة	سهولة الوصول للخدمات الخاصة بالحساب
18.9	19.6	48.6	42.0	30.7	37.9	44.8	11.0	22.0	17.6	19.50	31.2	27.1	46.9	36.9	36.7	متوسطة	
68.6	62.5	34.0	40.3	41.6	43.8	25.4	67.1	48.4	73.4	39.2	55.3	43.8	36.2	59.7	52.3	سهلة	

جدول 7-23: مدى رضا الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية عن هذه الخدمات (تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري)، حسب النوع والمنطقة

المنطقة (%)		النوع (%)		
قطاع غزة	الضفة الغربية	أنثى	ذكر	
4.6	4.8	5.7	4.0	غير راضٍ تماماً
47.3	21.1	26.1	28.0	غير راضٍ
13.5	23.8	20.7	22.0	راضٍ أحياناً
33.2	47.6	44.6	44.0	راضٍ
1.4	2.6	2.9	2.0	راضٍ تماماً

جدول 24-7: مدى رضا الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية عن هذه الخدمات (تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري) حسب محافظات الضفة الغربية

المحافظة (%)											
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	
5.8	7.4	3.0	16.8	6.8	4.4	.6	4.4	.6	0.0	5.2	غير راضٍ تماماً
28.8	41.5	10.9	55.4	24.7	43.3	25.0	9.6	13.3	16.3	10.1	غير راضٍ
25.8	11.2	32.6	10.5	6.9	22.3	45.9	21.8	12.3	10.6	31.7	راضٍ أحياناً
37.1	38.9	50.4	17.4	61.0	29.1	25.2	62.4	71.7	71.5	44.8	راضٍ
2.4	1.1	3.1	0.0	.7	.9	3.3	1.8	2.1	1.6	8.2	راضٍ تماماً

جدول 25-7: مدى رضا الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يستخدمون الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية عن هذه الخدمات (تأمين، تأجير تمويلي، الأوراق المالية، الرهن العقاري) حسب محافظات قطاع غزة

المحافظة (%)					
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	
2.8	5.9	4.0	6.8	.8	غير راضٍ تماماً
47.3	12.6	64.8	60.4	34.9	غير راضٍ
18.5	14.3	10.4	11.0	17.9	راضٍ أحياناً
29.8	66.1	20.8	20.8	40.6	راضٍ
1.5	1.1	0.0	.9	5.9	راضٍ تماماً

جدول 26-7: التوزيع النسبي لتجربة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين حصلوا على خدمات من شركات التأمين عند طلب تعويض من شركات التأمين حسب النوع والمنطقة ()

المنطقة (%)		النوع (%)		
قطاع غزة	الضفة الغربية	أنثى	ذكر	
9.3	14.3	13.6	12.1	يتم تسوية مطالباتي بسرعة
27.3	34.0	31.9	31.9	يستغرقون وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتي
21.5	15.4	15.7	18.5	يحاولون قدر الإمكان تجنب دفع أي شيء
20.4	18.9	16.3	21.6	يحاولون دفع أقل قدر ممكن
21.6	17.4	22.6	15.9	لديهم آلية معقدة للغاية للمطالبات بالتعويضات

جدول 7-27: التوزيع النسبي لتجربة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين حصلوا على خدمات من شركات التأمين عند طلب تعويض من شركات التأمين حسب محافظات الضفة الغربية

المحافظة (%)											
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين	
8.8	10.2	8.6	14.9	30.7	2.7	10.8	15.3	7.8	20.4	33.2	يتم تسوية مطالباتي بسرعة
36.8	11.5	54.8	28.3	16.1	15.5	29.9	40.5	21.8	41.6	17.8	يستغرقون وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتي
16.8	21.1	12.5	21.2	12.5	32.5	8.9	14.3	20.2	19.4	11.5	يحاولون قدر الإمكان تجنب دفع أي شيء
27.3	18.0	10.4	20.7	8.8	22.8	18.7	23.0	30.9	8.6	18.7	يحاولون دفع أقل قدر ممكن
10.3	39.2	13.7	14.9	31.9	26.6	31.7	6.8	19.3	10.0	18.8	لديهم آلية معقدة للغاية للمطالبات بالتعويضات

جدول 7-28: التوزيع النسبي لتجربة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين حصلوا على خدمات من شركات التأمين عند طلب تعويض من شركات التأمين حسب محافظات قطاع غزة

المحافظة (%)					
شمال غزة	رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	
18.1	5.1	10.8	5.2	7.3	يتم تسوية مطالباتي بسرعة
26.6	33.6	33.1	29.1	20.4	يستغرقون وقتاً طويلاً لتسوية مطالباتي
16.8	18.4	12.5	32.2	24.3	يحاولون قدر الإمكان تجنب دفع أي شيء
11.5	21.6	17.3	19.4	27.6	يحاولون دفع أقل قدر ممكن
27.1	21.3	26.3	14.1	20.4	لديهم آلية معقدة للغاية للمطالبات بالتعويضات

جدول 7-29: نسبة استخدام الخدمات المالية خارج فلسطين حسب المحافظات

الخدمات والمنتجات المالية المستخدمة من خارج فلسطين (%)						نسبة المستخدمين للخدمات والمنتجات المالية خارج فلسطين (%)		المحافظات
أخرى	تأمين سفر	العملات الأجنبية (الفوركس)	التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس)	عملات مشفرة	أسهم او سندات في بورصات خارجية	حساب بنكي		
0.0	0.0	18.4	18.4	0.0	81.6	2.5	جنين	
8.2	0.0	0.0	0.0	0.0	91.8	1.9	طوباس	
0.0	9.9	9.9	9.9	9.9	100.0	3.0	طولكرم	
0.0	0.0	34.3	0.0	34.3	100.0	0.2	نابلس	
0.0	100.0	13.4	0.0	0.0	79.9	0.3	قلقيلية	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1.7	سلفيت	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.8	رام الله والبيرة	
0.0	0.0	43.0	30.6	100.0	0.0	1.6	أريحا والأغوار	

الخدمات والمنتجات المالية المستخدمة من خارج فلسطين (%)						نسبة المستخدمين للخدمات والمنتجات المالية خارج فلسطين (%)	المحافظات
أخرى	تأمين سفر	العملة الأجنبية (الفوركس)	التداول في سوق العملات الأجنبية (الفوركس)	عملات مشفرة	أسهم او سندات في بورصات خارجية	حساب بنكي	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	القدس
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	بيت لحم
3.0	9.6	0.0	0.0	0.0	26.3	84.7	الخليل
16.3	0.0	6.4	0.0	0.0	0.0	77.3	شمال غزة
14.9	29.8	49.0	74.2	29.8	59.8	0.5	مدينة غزة
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	دير البلح
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	خانيونس
100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفح

جدول 7-30: نسبة عدد المرات التي استخدمت بها حسابك البنكي خلال الشهر الفائت حسب المحافظة

رفح (%)	خانيونس (%)	دير البلح (%)	مدينة غزة (%)	شمال غزة (%)	الخليل (%)	بيت لحم (%)	القدس (%)	اريجا والاغوار (%)	رام الله والبييرة (%)	سلفيت (%)	قلقيلية (%)	نابلس (%)	طولكرم (%)	طوباس (%)	جنين (%)	تكرار الاستخدام	طبيعة الاستخدام
47.4	28.0	57.1	29.5	55.0	46.3	53.3	49.0	40.7	48.4	61.8	54.3	72.0	61.1	71.8	61.3	لا أستخدما شهريا	السحب النقدي من الفرع
49.0	68.6	40.5	63.9	44.0	50.9	44.9	49.8	58.2	45.4	36.1	41.0	26.1	34.7	25.5	35.4	من 1 الى 5 مرات شهريا	
2.2	2.1	0.0	1.9	0.0	1.0	1.8	0.2	0.6	0.4	0.8	1.2	1.6	2.2	0.6	1.3	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	1.3	0.7	1.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.5	0.0	0.9	0.7	0.0	0.0	0.0	0.3	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	0.0	2.2	0.3	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
1.4	0.0	1.8	3.1	0.9	1.3	0.0	1.0	0.0	2.0	0.4	0.5	0.0	2.0	2.0	1.7	لا اعلم	
55.1	53.9	45.1	30.3	44.0	29.2	33.7	17.4	36.4	19.5	32.7	49.0	47.0	37.6	52.4	34.9	لا أستخدما شهريا	سحب نقدي من خلال ATM
40.0	39.9	51.6	60.3	52.4	67.7	59.5	74.5	58.4	68.3	54.3	44.1	48.4	52.9	39.5	58.6	من 1 الى 5 مرات شهريا	
2.6	0.0	0.7	3.0	0.0	1.4	4.2	5.8	3.6	4.8	10.8	0.0	3.6	2.4	2.9	3.6	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.9	3.1	0.0	0.5	0.0	0.1	0.0	0.6	0.5	2.3	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	2.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
1.5	3.2	2.6	5.9	3.7	1.5	2.2	1.7	1.1	3.0	0.9	7.0	1.0	7.2	5.2	2.9	لا اعلم	
79.8	78.5	89.1	72.5	77.9	51.3	71.1	58.2	59.9	56.7	67.8	78.8	71.6	68.9	68.4	69.3	لا أستخدما شهريا	الإيداع النقدي في الفرع
14.0	18.1	7.2	15.9	17.7	43.1	27.4	38.7	31.6	38.4	27.2	11.0	27.4	19.8	21.1	25.7	من 1 الى 5 مرات شهريا	
0.0	2.0	0.0	0.5	0.9	0.3	0.0	0.9	7.7	0.5	1.9	0.0	1.0	1.3	0.0	0.7	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	2.1	1.5	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	

رفح (%)	خانيونس (%)	دير البلح (%)	مدينة غزة (%)	شمال غزة (%)	الخليل (%)	بيت لحم (%)	القدس (%)	أريحا والأغوار (%)	رام الله والبيرة (%)	سلفيت (%)	قلقيلية (%)	نابلس (%)	طولكرم (%)	طوباس (%)	جنين (%)	تكرار الاستخدام	طبيعة الاستخدام
6.1	1.4	3.7	11.0	3.4	5.2	1.5	1.9	0.3	2.4	1.6	10.2	0.0	9.1	10.5	4.3	لا اعلم	
85.8	94.7	85.3	79.4	79.7	65.8	55.4	47.1	51.6	57.6	79.1	76.2	76.8	70.3	67.3	71.0	لا أستخدمها شهريا	إيداع نقدي من خلال ATM
7.9	3.8	7.5	10.0	13.2	30.0	43.1	48.5	44.3	35.9	15.1	14.1	21.1	21.0	18.2	21.9	من 1 الى 5 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.7	0.0	1.6	2.9	2.0	0.0	0.0	0.2	1.5	1.7	0.6	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	1.8	3.8	0.0	1.2	0.8	0.0	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
6.3	1.4	7.2	8.9	7.1	3.4	1.5	2.5	0.7	2.7	2.0	9.8	0.6	6.3	12.7	6.5	لا اعلم	
85.9	90.0	90.0	81.2	84.8	69.0	53.4	64.4	60.7	76.3	83.8	66.1	73.9	65.5	74.0	70.1	لا أستخدمها شهريا	تغطية الشيكات فقط
2.6	7.5	3.5	2.3	4.9	26.8	44.0	29.4	35.6	15.3	12.3	21.8	22.9	20.6	11.3	20.2	من 1 الى 5 مرات شهريا	
1.2	0.0	0.0	0.5	0.0	0.7	0.0	1.4	0.9	0.0	0.0	0.0	1.1	0.9	0.0	0.0	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	1.3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
10.3	2.5	6.4	16.0	10.3	3.5	2.6	4.8	2.5	7.0	3.3	12.1	2.1	12.9	14.7	9.7	لا اعلم	
86.4	88.0	90.6	79.3	82.8	81.6	81.9	64.6	71.5	72.9	88.6	83.7	87.7	75.6	79.0	84.2	لا أستخدمها شهريا	حوالات (تحويل من حساب)
3.3	10.6	3.3	3.4	7.1	11.5	11.9	28.0	17.6	13.9	3.1	1.6	8.5	5.2	4.8	5.8	من 1 الى 5 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.3	0.0	0.5	1.9	2.3	0.7	0.0	0.5	0.2	0.0	0.0	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.2	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
10.3	1.4	6.1	16.7	10.2	6.5	3.7	6.5	8.9	10.0	7.6	13.5	3.2	18.9	16.3	9.9	لا اعلم	
84.0	93.1	88.1	73.3	83.0	82.3	82.5	56.3	70.1	73.0	88.8	71.4	91.1	63.4	76.1	74.3	لا أستخدمها شهريا	تغطية مصاريف بطاقة الائتمان
5.7	4.2	3.2	7.2	6.9	10.3	12.8	36.9	13.2	16.8	3.6	3.6	4.0	5.8	4.3	5.8	من 1 الى 5 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.7	0.7	6.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
10.3	2.7	8.7	19.5	10.1	7.1	3.9	6.0	10.2	10.2	7.6	25.0	5.0	30.6	19.7	19.9	لا اعلم	
82.4	88.7	79.6	66.2	76.2	72.4	72.9	48.2	72.9	59.1	83.6	53.1	81.9	66.5	78.3	73.2	لا أستخدمها شهريا	دفع فواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال
7.6	8.9	11.4	15.1	11.0	20.2	22.9	44.6	11.8	26.3	7.0	27.3	15.1	12.3	4.4	9.3	من 1 الى 5 مرات شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	5.1	3.8	2.3	0.7	0.0	1.1	0.6	0.0	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	من 11 الى 20 مرة شهريا	

رفح (%)	خانيونس (%)	دير البلح (%)	مدينة غزة (%)	شمال غزة (%)	الخليل (%)	بيت لحم (%)	القدس (%)	اريجا والاعوار (%)	رام الله والبييرة (%)	سلفيت (%)	قلقيلية (%)	نابلس (%)	طولكرم (%)	طوباس (%)	جنين (%)	تكرار الاستخدام	طبيعة الاستخدام
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
10.0	1.8	9.0	18.8	12.8	7.4	4.2	6.3	10.2	10.8	7.2	19.0	3.0	20.1	16.6	16.9	لا اعلم	
62.8	57.2	45.7	50.7	53.0	57.7	43.5	24.2	50.0	41.9	74.5	50.7	64.9	56.2	50.5	54.1	لا أستخدما شهريا	التحقق من رصيد حسابك البنكي
32.2	40.7	46.2	36.4	37.5	37.4	51.1	61.8	42.5	41.1	19.0	38.2	35.0	24.8	37.3	40.2	من 1 الى 5 مرات شهريا	
0.8	0.6	0.0	0.6	0.0	0.5	0.5	9.7	5.4	7.4	0.9	0.0	0.0	0.4	0.0	0.6	من 6 الى 10 مرات شهريا	
0.0	1.0	0.0	0.5	0.3	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.8	0.0	من 11 الى 20 مرة شهريا	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	2.6	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	أكثر من 20 مرة شهريا	
4.2	0.4	8.1	11.8	9.2	4.1	1.7	4.3	2.1	9.7	3.8	11.1	0.1	17.7	11.4	5.1	لا اعلم	

الجدول 8-1: نسبة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين يراقبون موضوعات اقتصادية ومالية مختارة باستمرار، 2022

الموضوع	فلسطين (%)	الضفة الغربية (%)	قطاع غزة (%)
سوق العقار	12.0	14.4	8.0
سوق الأوراق المالية	8.2	11.1	3.5
سوق العملات	34.4	36.5	31.0
أسعار الفائدة	8.4	11.5	3.5
التضخم	23.5	28.3	15.7
الضرائب	13.5	18.4	5.7
سوق العمل	31.2	29.2	34.4
خطط التقاعد	9.1	10.4	6.8
العملات الرقمية المشفرة	2.7	2.5	3.0
الذهب والسلع الأخرى	23.5	30.6	12.0

الجدول 8-2: نسبة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين حصلوا على إجابة صحيحة فيما يخص احتساب الفائدة على حساب التوفير، حسب المنطقة والمحافظه

المحافظة	النسبة (%)
جنين	54.2
طوباس طوباس	38.0
طولكرم	45.9

المحافظة	النسبة (%)
نابلس	50.6
قليلية	36.4
سلفيت	42.0
رام الله والبييرة	35.2
أريحا والأغوار	41.2
القدس	33.7
بيت لحم	38.6
الخليل	54.8
الضفة الغربية	45.4
شمال قطاع غزة	37.9
محافظة غزة	38.9
دير البلح	37.7
خان يونس	25.9
رفح	45.6
قطاع غزة	37.0
فلسطين	42.2

الجدول 8-3: نسبة الأفراد (18 سنة فأعلى) الذين حصلوا على إجابة صحيحة أو اختاروا "لا أعلم" كإجابة للسؤال "إذا كنت تمتلك ألف دينار ومعدل التضخم بقي على حاله، هل تتغير قدرتك الشرائية بعد عام؟"

لا أعلم (%)	ستتخفص القيمة الشرائية (%)	
22.3	32.5	جنين
30.4	10.8	طوباس طوباس
30.5	26.0	طولكرم
30.3	26.5	نابلس

لا أعلم (%)	ستتخفص القيمة الشرائية (%)	
9.2	34.9	قليلية
21.5	15.6	سلفيت
20.6	15.6	رام الله والبييرة
22.4	26.3	أريحا والأغوار
36.5	8.1	القدس
30.4	27.2	بيت لحم
24.1	15.0	الخليل
26.7	20.1	الضفة الغربية
25.9	24.6	شمال قطاع غزة
52.5	12.2	محافظة غزة
16.7	22.4	دير البلح
28.3	22.7	خان يونس
16.2	8.7	رفح
32.8	17.7	قطاع غزة
29.0	19.2	فلسطين

الجدول 4-8 نسبة من اجابوا عن القدرة الشرائية عند استقرار حالة التضخم خلال عام عند امتلاكهم الف دولار حسب المنطقة والنوع الاجتماعي ونوع التجمع.

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		حسب النوع والمنطقة ونوع التجمع
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	
14.2	13.2	13.4	14.6	13.4	12.80	14.30	أكثر مما تستطيع شراؤه حالياً
35.3	40.0	34.9	36.8	38.9	33.80	42.50	مساو لما تستطيع شراؤه حالياً
17.7	20.1	21.3	21.7	18.5	18.40	20.00	أقل مما تستطيع شراؤه حالياً
32.8	26.7	30.4	26.9	29.3	35.10	23.10	لا أعلم

الجدول 5-8 الخيارات التي سيؤثر على أسعار الأسهم في حال ارتفاع معدل الفائدة

المنطقة (%)		نوع التجمع (%)			النوع (%)		حسب النوع والمنطقة ونوع التجمع
قطاع غزة	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث	ذكور	
38.0	44.3	40.2	42.8	41.8	37.80	45.80	ترتفع
14.4	14.0	12.4	13.3	14.6	13.10	15.20	تنخفض

5.0	7.7	4.7	8.5	6.6	6.20	7.20	تبقى ثابتة
5.8	4.2	6.6	3.3	4.9	4.50	5.10	لا يوجد علاقة بين أسعار الأسهم ومعدل الفائدة
36.7	29.8	36.2	32.1	32.1	38.40	26.70	لا اعلم

الجدول 6-8: نسبة الإجابة الصحيحة على مجموعة مختارة من العبارات المالية والاقتصادية

العبارة	2022 (%)	2015 (%)
الاستثمار الذي يحقق عائدات كبيرة، تكون المخاطرة فيه عالية	73.6	68.3
معدل التضخم المرتفع يعني أن تكاليف المعيشة ترتفع بسرعة	74.0	68
من الممكن تقليل المخاطرة في الاستثمار إذا تم الاستثمار في مجالات متنوعة	64.8	59
سداد قرض الرهن العقاري على فترة (أقل) يتطلب دفعة شهرية (أكبر)	64.7	50.3
العملات الرقمية المشفرة المخاطرة فيها عالية	41.7	
العملات الرقمية آمنة لأن أصدقائي وأقرباني يستثمرون فيها	40.2	
العملات الرقمية أفضل من الاستثمارات التقليدية لأنها توفر معدلات عائد عالية	34.8	

الجدول 7-8: نسبة الإجابة الصحيحة على الجهات المسؤولة عن الإشراف والرقابة على القطاعات المالية الرئيسية في فلسطين

القطاع الفرعي	نسبة الإجابة الصحيحة (%)
المصارف	61.3
مؤسسات الإقراض المتخصصة	39.2
الصرافين	44.5
قطاع التأمين	18.9
قطاع الأوراق المالية (شركات الوساطة المالية، بورصة فلسطين، مستثمري الاستثمار...)	22.6
تمويل الرهن العقاري	17.7
التأجير التمويلي	15.8
شركات خدمات الدفع (جوال بي، بال بي، مالتشانت...)	11.1

الجدول 8-8 المعرفة في الحقوق المالية للبالغين في فلسطين 2022-2015

الخيارات	2015 (%)	2022 (%)
أعرفها بشكل كامل	13.9	12.8
أعرفها بشكل جزئي	32.4	40.9
لا أعرفها	53.6	46.3

مدى معرفتك بحقوقك وواجباتك المرتبطة باستخدامك لخدماتك ومنتجاتك المالية

الجدول 8-9 نسبة مدى المعرفة للواجبات والحقوق المتعلقة باستخدام الخدمات المالية حسب النوع ونوع التجمع والمنطقة

المنطقة (%)	نوع التجمع (%)			النوع (%)		مدى المعرفة حسب النوع والمنطقة ونوع لتجمع		
	الضفة الغربية	مخيم	ريف	حضر	اناث		ذكور	
قطاع غزة	11.7	13.4	10.1	13.7	12.9	7.8	17.6	أعرفها بشكل كامل
	34.7	44.7	38.7	43.0	40.7	34.3	47.3	اعرفها بشكل جزئي
	53.6	41.8	51.2	43.3	46.4	57.8	35.1	لا أعرفها

الجدول 8-10 مقارنة لنسبة الذين يعلمون بان حقهم الحصول على نسخة من تقاريرك الائتمانية (بما في ذلك تقرير الشيكات المعادة وتقرير التسهيلات الائتمانية)

الخيارات	2015 (%)	2022 (%)	من حقل الحصول على نسخة من تقاريرك الائتمانية (بما في ذلك تقرير الشيكات المعادة وتقرير التسهيلات الائتمانية)
نعم	20.1	34.7	
لا	9.1	15.9	
لا ينطبق	70.8	49.4	

الجدول 8-11 توزيع لمن حقل الحصول على نسخة من تقاريرك الائتمانية (بما في ذلك تقرير الشيكات المعادة وتقرير التسهيلات الائتمانية) حسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

النوع (%)	نوع التجمع (%)			المنطقة (%)			
	ذكور	اناث	حضر	ريف	مخيم		الضفة الغربية
نعم	41.8	27.4	34.4	39.4	28.5	42.0	22.7
لا	18.5	13.2	15.6	15.2	20.0	15.1	17.1
لا ينطبق	39.70	59.40	50.0	45.4	51.5	42.8	60.1

الجدول 8-12 التوزيع النسبي لمن حقهم الحصول على نسخة من عقود الائتمان الموقعة وجدول سداد القرض عند اقتراضك من مصرف او مؤسسات اقرض متخصصة في فلسطين

الاجابة	النسبة (%)
نعم	29.7
لا	16.4
لا ينطبق	53.9

الجدول 8-13 التوزيع النسبي لمن حقهم الحصول على نسخة من عقود الائتمان الموقعة وجدول سداد القرض عند اقتراضك من مصرف او مؤسسات اقرض متخصصة حسب النوع والمنطقة ونوع التجمع

النوع والمنطقة ونوع التجمع	النوع (%)		نوع التجمع (%)			المنطقة (%)	
	ذكور	اناث	حضر	ريف	مخيم	الضفة الغربية	قطاع غزة
نعم	35.3	24.0	29.3	32.8	27.6	34.6	21.8

النوع والمنطقة ونوع التجمع		النوع (%)			نوع التجمع (%)		المنطقة (%)
ذكور	إناث	حضر	ريف	مخيم	الضفة الغربية	قطاع غزة	
19.9	12.8	16.1	15.9	19.6	15.9	17.1	لا
44.8	63.2	54.6	51.3	52.7	49.5	61.1	لا ينطبق

جدول 8-14 التوزيع لمن يحصلون على الثقافة والمعلومات اللازمة من قبل مزودي السلع والخدمات المالية (الجدول غير متوفر)

المنطقة	الضفة الغربية			قطاع غزة			فلسطين		الجنس
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	إناث	المجموع	
نعم	46.2	36.6	55.5	36.0	32.2	39.9	34.9	42.3	
لا	23.9	24.3	23.4	28.4	26.3	30.5	25.1	25.6	
لا أعلم	29.9	39.1	21.0	35.5	41.6	29.6	40.0	32.1	

جدول 8-15: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب وجود ادخارات لديهم والمنطقة والنوع خلال الاثنا عشر شهراً الماضية (نسبة مئوية)

المنطقة	النوع	النسبة (%)
الضفة الغربية	ذكور	28.0
	إناث	20.0
	المجموع	24.1
قطاع غزة	ذكور	12.7
	إناث	10.0
	المجموع	11.3
فلسطين	ذكور	22.2
	إناث	16.1
	المجموع	19.2

جدول 8-16: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب وجود ادخارات لديهم والمنطقة والمحافظات خلال الاثنا عشر شهراً الماضية (نسبة مئوية)

المنطقة والمحافظات	لديهم مدخرات (%)
جنين	33.0
طوباس	20.6
طولكرم	23.9
نابلس	27.4
قلقيلية	23.0

المنطقة والمحافظه	لديهم مدخرات (%)
سلفيت	11.8
رام الله والبيرة	15.3
أريحا والاغوار	11.3
القدس	28.0
بيت لحم	22.6
الخليل	23.0
الضفة الغربية	24.1
شمال غزة	15.0
غزة	11.6
دير البلح	8.6
خان يونس	8.4
رفح	12.0
قطاع غزة	11.3
فلسطين	19.2

جدول 8-17: التوزيع النسب للأفراد (18 سنة فأعلى) الذين قاموا بالادخار خلال العامين الماضيين في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

البند	شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
نسبة الافراد (18 سنة فأعلى) الذين يقومون بالادخار	27.5	25.4	26.5	24.2	19.4	21.8	32.0	14.3	22.9

جدول 8-18: التوزيع النسب للأفراد (18 سنة فأعلى) الذين قاموا بالادخار خلال العامين الماضيين في قطاع غزة حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

البند	شمال قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			جنوب قطاع غزة (%)		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
نسبة الافراد (18 سنة فأعلى) الذين يقومون بالادخار	13.4	12.4	12.9	11.4	5.8	8.6	12.2	7.6	9.9

جدول 8-19: الطرق المتبعة في ادخار او استثمار المال حسب المنطقة (%)

المنطقة والمحافظه	الاحتفاظ بها في المنزل	ادخار الاموال في حساب بنكي-التوفير	ادخار الاموال مع أحد افراد الاسرة	ادخار المال من خلال مجموعات التوفير (جمعية مع الأصدقاء، أقارب، ألخ)	الاستثمار في شراء أسهم/ أو سندات / أو ممتلكات	الاستثمار في شراء أراضي، مواشي، أو ممتلكات	الاستثمار في شراء ذهب	استثمار في العملات الرقمية المشفرة	الادخار في حساب البنكي عن طريق وديعة
جنين	51.8	35.1	16.5	12.6	2.2	6.8	5.0	0.1	1.7
طوباس	71.0	33.0	25.8	31.6	0.6	4.1	12.8	0.0	1.2
طولكرم	72.2	32.9	19.2	10.4	2.0	5.4	13.9	0.0	1.5
نابلس	54.6	39.2	32.4	13.1	1.9	10.6	5.2	0.0	2.1
قلقيلية	87.1	17.1	31.1	26.8	0.0	23.7	14.4	0.8	2.6
سلفيت	37.3	64.2	12.7	17.0	0.0	1.8	2.3	0.0	0.0
رام الله والبييرة	43.8	59.6	50.0	19.5	4.9	20.4	15.5	0.0	1.2
أريحا والاعوار	61.4	29.3	32.9	32.1	15.9	20.9	44.5	0.0	4.9
القدس	48.9	33.3	24.9	9.8	2.0	18.0	13.0	1.7	4.7
بيت لحم	67.3	35.7	54.5	33.9	7.1	23.5	12.9	4.7	2.0
الخليل	54.8	41.2	24.7	21.1	2.7	19.7	17.6	0.4	1.4
الضفة الغربية	55.9	38.2	28.6	17.2	2.7	15.1	12.0	0.8	2.2
شمال غزة	83.8	11.3	23.7	10.9	0.0	6.3	10.7	1.9	0.5
غزة	65.0	31.8	30.7	12.4	1.1	4.6	2.3	3.0	0.5
دير البلح	80.6	18.0	28.1	17.2	0.0	3.0	5.1	2.4	2.7
خان يونس	82.5	29.2	53.6	21.4	0.0	6.9	33.1	0.0	3.5
رفح	75.7	27.9	14.1	9.9	0.0	6.4	5.4	0.0	3.1
قطاع غزة	75.7	23.8	29.4	13.4	0.4	5.4	9.5	1.8	1.5
فلسطين	60.4	34.9	28.8	16.4	2.2	12.9	11.4	1.0	2.0

جدول 8-20: الطرق المتبعة في ادخار واستثمار المال لدى الافراد (18 سنة فأعلى) في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

الطريقة	شمال الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			جنوب الضفة الغربية (%)		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور
الاحتفاظ بها في المنزل	55.6	63.1	59.0	47.9	61.6	37.2	47.4	80.1	57.8
ادخار الاموال في حساب البنكي - التوفير	43.1	26.7	35.6	40.6	27.0	51.2	52.8	12.3	39.8
ادخار الاموال مع أحد افراد الاسرة	30.1	17.4	24.3	32.3	21.8	40.4	36.6	22.0	32.0
ادخار المال من خلال مجموعات التوفير (جمعية مع الأصدقاء، أقارب، ألخ)	10.5	19.5	14.6	13.3	18.0	9.6	24.6	23.5	24.2
الاستثمار في شراء أسهم و/أو سندات و/أو صكوك	2.7	0.6	1.8	3.3	1.0	5.0	5.5	0.0	3.8

جنوب الضفة الغربية (%)			وسط الضفة الغربية (%)			شمال الضفة الغربية (%)			الطريقة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
20.6	5.0	28.0	18.7	12.5	23.6	9.1	3.2	14.1	الاستثمار في شراء أراضي، مواشي، او ممتلكات
16.5	22.0	13.8	14.7	16.4	13.5	7.4	10.8	4.5	الاستثمار في شراء ذهب
1.5	0.0	2.1	1.2	1.4	0.9	0.1	0.0	0.2	استثمار في العملات الرقمية المشفرة
1.5	0.4	2.1	3.7	2.9	4.4	1.8	1.8	1.9	الادخار في حساب البنكي عن طريق وديعة

جدول 8-21: الطرق المتبعة في ادخار واستثمار المال لدى الافراد (18 سنة فأعلى) في الضفة الغربية حسب المنطقة والنوع (نسبة مئوية)

جنوب قطاع غزة (%)			وسط قطاع غزة (%)			شمال قطاع غزة (%)			الطريقة
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
79.1	90.8	71.9	80.6	72.4	84.7	73.3	86.3	61.3	الاحتفاظ بها في المنزل
28.6	17.0	35.8	18.0	22.4	15.8	22.8	14.5	30.3	ادخار الاموال في حساب البنكي - التوفير
34.0	42.8	28.5	28.1	6.2	38.9	27.6	12.4	41.6	ادخار الاموال مع أحد افراد الاسرة
15.7	26.5	9.0	17.2	22.1	14.7	11.7	8.4	14.8	ادخار المال من خلال مجموعات التوفير (جمعية مع الأصدقاء، أقارب، الخ)
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	1.0	0.3	الاستثمار في شراء أسهم و/أو سندات و/أو صكوك
6.6	4.9	7.7	3.0	0.0	4.5	5.3	1.9	8.5	الاستثمار في شراء أراضي، مواشي، او ممتلكات
19.3	26.1	15.1	5.1	6.2	4.5	6.0	5.6	6.4	الاستثمار في شراء ذهب
0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	3.5	2.5	3.1	2.0	استثمار في العملات الرقمية المشفرة
3.3	3.4	3.3	2.7	0.0	4.0	0.5	0.5	0.5	الادخار في حساب البنكي عن طريق وديعة

جدول 8-22: دوافع التوفير/الادخار (%)

المنطقة والمحافظه	لبداية، أو إدارة مشروع استثماري	لكبر العمر	لمصاريف التعليم	لشراء أو ترميم بيت أو شقة	لشراء مركبة (لغرض غير العمل)	للطوارئ	لأسباب صحية	للسفر	للعطلة/الاجازة /الأعياد	لشراء شيء غير بيت أو شقة أو مركبة (سلعة او خدمة معينة)	لدفع تكاليف زواج (لك أو لأبناء)	لهدف اخر
جنين	9.2	12.9	22.8	32.4	14.5	36.9	15.6	7.7	3.2	16.4	13.5	1.6
طوباس	18.7	13.4	22.8	23.8	4.5	54.0	17.2	5.1	11.5	26.2	26.7	2.1
طولكرم	26.1	22.5	10.8	34.9	19.9	56.8	37.5	13.7	16.5	21.0	29.7	0.0
نابلس	27.3	20.9	11.2	24.4	12.3	58.3	25.5	29.1	20.7	13.6	18.7	2.3
قلقيلية	18.3	27.2	21.3	33.0	27.9	68.9	26.4	9.9	32.3	14.1	24.3	4.0
سلفيت	8.6	26.9	36.5	72.6	26.7	62.0	40.1	22.3	32.1	29.7	31.7	0.0
رام الله والبيرة	27.3	16.9	22.0	31.3	21.3	45.4	33.6	25.8	20.3	8.7	23.6	0.0

المنطقة والمحافظه	لبدایة، أو إدارة مشروع استثماري	لكبر العمر	لمصاريف التعليم	لشراء أو ترميم بيت أو شقة	لشراء مركبة (لغرض غير العمل)	للطوارئ	لأسباب صحية	للسفر	للعطلة/الاجازة /الأعياد	لشراء شيء غير بيت أو شقة أو مركبة (سلعة أو خدمة معينة)	لدفع تكاليف زواج (لك أو لأبناء)	لهدف اخر
أريحا والأغوار	63.3	39.7	49.0	30.0	26.3	44.8	30.6	9.4	14.0	16.0	40.5	0.0
القدس	25.6	30.7	32.0	34.6	22.9	38.7	12.3	41.0	38.1	31.9	19.7	1.7
بيت لحم	32.2	35.8	28.7	41.3	23.6	57.1	34.0	32.8	31.0	7.4	40.8	0.0
الخليل	32.4	30.9	23.0	32.0	29.6	49.1	28.4	18.5	15.2	22.4	22.2	0.2
الضفة الغربية	25.4	25.0	22.5	32.4	21.1	48.8	24.6	23.2	20.7	19.3	22.3	1.1
شمال غزة	15.2	7.3	20.1	12.1	5.1	58.9	34.0	9.9	24.9	16.3	7.0	3.0
غزة	16.0	33.5	39.8	21.0	9.7	58.0	46.6	11.2	38.8	10.0	12.8	0.0
دير البلح	21.3	14.7	40.5	29.0	7.8	50.9	15.0	11.2	30.9	19.0	10.9	4.2
خان يونس	15.0	66.5	64.4	54.6	12.6	54.0	58.8	23.6	21.7	19.8	38.9	0.0
رفح	26.7	16.6	52.9	11.2	4.0	59.3	14.6	3.2	27.0	29.4	25.2	1.0
قطاع غزة	17.7	26.6	39.6	22.7	7.9	57.1	37.1	11.5	30.2	16.7	16.3	1.4
فلسطين	23.7	25.3	26.3	30.2	18.1	50.7	27.4	20.6	22.8	18.7	21.0	1.2

الجدول 8-23 نسبة أسباب عدم الادخار على مستوى المنطقة والمحافظات

المنطقة والمحافظه	لدي ديون كثيرة/لا أملك أموال للادخار (%)	توفير الأموال ليس من أولوياتي (%)	ليس لدي أهداف مالية (%)
جنين	69.7	10.9	12.6
طوباس	48.6	18.9	19.7
طولكرم	40.6	7.3	6.1
نابلس	66.4	19.9	19.2
قلقيلية	76.2	11.7	14.6
سلفيت	52.4	7.2	8.0
رام الله والبيرة	37.3	34.5	35.4
أريحا والأغوار	33.6	14.8	15.6
القدس	60.9	20.8	14.4
بيت لحم	38.1	7.6	8.5
الخليل	35.6	15.4	11.8
الضفة الغربية	49.7	17.2	15.8
شمال غزة	78.5	10.6	7.6

المنطقة والمحافظه	لدي ديون كثيرة/لا أملك أموال للادخار (%)	توفير الأموال ليس من أولوياتي (%)	ليس لدي أهداف مالية (%)
غزة	61.6	11.9	8.1
دير البلح	74.9	13.2	13.6
خان يونس	83.2	9.1	8.2
رفح	60.4	6.9	8.3
قطاع غزة	70.9	10.7	8.9
فلسطين	58.6	14.5	12.9

جدول 8-24: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب إدارة الأمور المالية في المنزل حسب المنطقة والمحافظه (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	انت	الاب	الام	الزوج	الزوجة	الأبناء	أخرين
جنين	40.0	19.3	1.1	29.8	3.8	2.3	3.8
طوباس	31.1	31.7	8.6	24.0	0.4	1.6	2.7
طولكرم	38.6	24.1	4.9	27.0	2.9	1.7	0.9
نابلس	34.6	27.2	7.1	25.7	1.7	3.5	0.3
قلقيلية	39.3	13.7	6.3	35.3	2.9	1.9	0.5
سلفيت	35.6	29.8	3.9	23.9	1.8	3.1	1.9
رام الله والبيرة	38.9	21.7	1.8	34.9	1.2	1.3	0.2
أريحا والاعوار	38.3	24.9	9.2	23.1	1.2	2.7	0.7
القدس	48.7	22.2	2.3	24.8	0.2	1.6	0.1
بيت لحم	36.1	29.6	7.6	24.0	1.6	0.1	1.0
الخليل	35.7	22.9	2.2	36.0	1.2	1.6	0.3
الضفة الغربية	38.5	23.6	3.8	29.7	1.6	1.9	0.8
شمال غزة	35.0	26.7	4.7	25.7	1.7	1.1	5.1
غزة	36.5	23.0	5.5	28.4	1.4	1.8	3.5
دير البلح	34.4	23.6	9.6	25.8	1.4	1.5	3.6
خان يونس	34.9	26.3	5.0	28.0	0.5	2.0	3.3
رفح	35.1	27.8	4.9	27.4	0.6	1.1	3.2
قطاع غزة	35.4	25.1	5.7	27.3	1.2	1.6	3.7
فلسطين	37.3	24.2	4.6	28.8	1.4	1.8	1.9

جدول 8-25: التوزيع النسبي للإجابات الأسر حول قيامها بكتابة ميزانية للأسرة حسب المنطقة والمحافظه (نسبة مئوية)

المنطقة والمحافظه	نعم	لا	لا اعلم	رفض الإجابة
جنين	18.6	80.4	1.1	0.0
طوباس	13.1	86.6	0.3	0.0
طولكرم	14.4	79.9	5.7	0.0
نابلس	17.0	79.6	3.4	0.0
قلقيلية	22.6	75.9	1.5	0.0
سلفيت	11.8	84.0	3.4	0.9
رام الله والبييرة	19.9	77.0	3.0	0.1
أريحا والاعوار	24.8	72.4	2.5	0.3
القدس	3.6	84.4	8.2	3.9
بيت لحم	21.2	68.8	9.4	0.7
الخليل	11.9	84.4	3.8	0.0
الضفة الغربية	14.6	80.4	4.3	0.7
شمال غزة	25.1	70.6	4.3	0.0
غزة	25.8	70.9	3.3	0.0
دير البلح	25.2	74.7	0.1	0.0
خان يونس	15.5	83.4	1.1	0.0
رفح	15.9	81.2	2.9	0.0
قطاع غزة	22.4	75.1	2.6	0.0
فلسطين	17.3	77.3	3.6	1.8

جدول 8-26: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب الطريقة المستخدمة لضبط المصاريف الشخصية حسب المنطقة والمحافظه (نسبة مئوية)

المحافظه والمنطقة	لا اتحكم بمصروفي	اتحكم قليلا بمصروفي	لا استخدم سجلا لتسجيل مصاريفي لكن أحاول التحكم بها	استخدم سجلا لمراقبة مصاريفي اليومية	استخدم تطبيقات الكترونية لضبط وإدارة المصروف	لا اعلم
جنين	31.3	43.1	19.1	4.1	0.1	2.4
طوباس	20.3	63.8	11.9	3.2	0.0	0.8
طولكرم	12.1	38.5	43.5	3.2	0.0	2.8
نابلس	19.6	50.9	20.5	6.8	0.1	2.1
قلقيلية	24.0	35.6	29.9	9.6	0.1	0.8
سلفيت	19.4	57.8	14.8	2.6	1.0	4.4

المحافظة والمنطقة	لا اتحكم بمصروفي	اتحكم قليلا بمصروفي	لا استخدم سجلا لتسجيل مصاريفي لكن أحاول التحكم بها	استخدم سجلا لمراقبة مصاريفي اليومية	استخدم تطبيقات الكترونية لضبط وإدارة المصروف	لا اعلم
رام الله والبييرة	17.1	62.5	8.3	8.1	0.0	3.9
أريحا والاغوار	25.9	48.4	15.3	9.6	0.3	0.5
القدس	25.7	26.0	41.2	1.4	0.2	5.5
بيت لحم	14.3	30.6	38.2	7.2	0.3	9.5
الخليل	14.5	33.2	38.0	4.5	0.1	9.7
الضفة الغربية	19.6	40.8	29.1	5.1	0.1	5.3
شمال غزة	12.9	56.5	21.7	4.5	0.0	4.5
غزة	22.1	41.7	26.5	6.6	0.0	3.1
دير البلح	16.3	43.0	29.7	10.8	0.0	0.3
خان يونس	22.8	37.5	32.1	6.8	0.0	0.8
رفح	21.5	38.9	32.9	6.3	0.4	0.0
قطاع غزة	19.4	43.8	27.8	6.7	0.0	2.2
فلسطين	19.5	42.0	28.6	5.7	0.1	4.1

جدول 8-27: التوزيع النسبي للأفراد الذين قاموا بالافتراض لتغطية مصاريف الاسرة حسب المنطقة والمحافظة (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	نعم خلال الاثنا عشر شهرا الماضية	نعم قبل أكثر من اثنا عشر شهرا الماضية	لم افترض على الاطلاق
جنين	9.0	1.2	89.7
طوباس	5.5	3.7	90.8
طولكرم	5.6	4.5	89.9
نابلس	6.2	2.8	91.0
قلقيلية	12.2	5.9	81.9
سلفيت	2.7	1.6	95.7
رام الله والبييرة	6.1	3.1	90.8
أريحا والاغوار	7.9	7.0	85.1
القدس	2.4	1.7	95.8
بيت لحم	2.6	2.0	95.4
الخليل	12.6	4.4	83.1
الضفة الغربية	7.3	3.1	89.6
شمال غزة	32.2	7.3	60.4

المحافظة والمنطقة	نعم خلال الاثنا عشر شهرا الماضية	نعم قبل أكثر من اثنا عشر شهرا الماضية	لم اقترض على الاطلاق
غزة	45.2	3.0	51.8
دير البلح	33.6	7.5	58.9
خان يونس	21.1	3.6	75.2
رفح	35.0	2.4	62.6
قطاع غزة	35.1	4.6	60.3
فلسطين	17.9	3.7	78.4

جدول 8-28: التوزيع النسبي للمصدر الرئيسي الذي تم الاقتراض منه لتغطية مصاريف الاسرة حسب المنطقة والمحافظة (نسبة مئوية)

المحافظة	البنوك	مؤسسات التمويل متناهية الصغر	العائلة او الأصدقاء	القطاع غير الرسمي
جنين	7.2	5.0	87.8	0.0
طوباس	11.3	5.8	82.9	0.0
طولكرم	11.1	13.5	68.5	7.0
نابلس	10.0	6.0	84.0	0.0
قلقيلية	15.2	7.1	77.7	0.0
سلفيت	12.6	7.7	76.3	3.3
رام الله والبييرة	20.7	10.1	69.2	0.0
أريحا والاعوار	40.3	17.4	37.8	4.4
القدس	10.3	0.0	87.2	2.5
بيت لحم	36.0	0.0	64.0	0.0
الخليل	3.7	0.0	96.2	0.1
الضفة الغربية	10.4	4.2	84.6	0.8
شمال غزة	1.4	3.1	92.8	2.7
غزة	1.1	0.9	96.3	1.7
دير البلح	5.2	0.5	94.0	0.3
خان يونس	2.9	0.0	96.9	0.2
رفح	4.4	0.3	94.6	0.7
قطاع غزة	2.4	1.1	95.1	1.4
فلسطين	4.8	2.0	92.0	1.2

جدول 8-29: التوزيع النسب للأفراد الذين قاموا بالاقتراض لشراء منزل خلال 12 شهرا الماضية حسب المنطقة والمحافظه (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	نعم خلال الاثنا عشر شهرا الماضية	نعم قبل أكثر من اثنا عشر شهرا الماضية	لم أقترض على الاطلاق
جنين	0.5	1.2	98.3
طوباس	0.6	1.3	98.2
طولكرم	0.5	3.5	95.9
نابلس	1.0	1.1	97.9
قلقيلية	1.0	2.9	96.0
سلفيت	0.4	0.7	98.9
رام الله والبيرة	2.9	6.0	91.2
أريحا والاغوار	2.5	3.0	94.5
القدس	0.5	0.9	98.5
بيت لحم	1.9	2.5	95.7
الخليل	1.8	2.7	95.5
الضفة الغربية	1.3	2.4	96.3
شمال غزة	1.8	2.6	95.6
غزة	1.7	1.9	96.4
دير البلح	1.5	2.0	96.5
خان يونس	0.3	1.1	98.6
رفح	1.5	4.3	94.2
قطاع غزة	1.4	2.2	96.4
فلسطين	1.4	2.3	96.3

جدول 8-30: مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد حسب المنطقة والمحافظه (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	نظام التقاعد الحكومي	خطة تقاعد خاصة	بيع أسهم أو حصص	مدخرات حساب التوفير	بيع بعض ممتلكاتك (السيارة، أرض، ذهب ومجوهرات، ممتلكات أخرى)	الدخل الناتج عن عقارات مؤجرة، أسهم مالية، أو من إيجار ممتلكات أخرى	الاعتماد على الزوج أو الزوجة	الاعتماد على الأبناء والبنات أو أحد أفراد عائلتك	تعويضات نهاية الخدمة	من خلال أناس آخرين	شراء بوليصة تأمين ادخار تقاعدي	لا أعلم	لا ينطبق
جنين	28.1	4.8	0.9	16.7	17.5	2.5	7.7	31.8	21.3	10.6	0.3	9.1	4.4
طوباس	16.4	2.9	0.0	15.0	5.6	2.3	2.2	14.9	32.0	0.0	0.0	11.4	5.4
طولكرم	23.6	4.9	1.6	21.0	16.1	1.5	12.8	38.8	22.4	3.2	0.9	12.8	1.1
نابلس	18.6	7.4	1.7	24.9	11.9	11.5	18.7	27.1	15.5	1.9	0.6	17.5	3.9
قلقيلية	32.8	4.6	0.0	4.7	22.4	6.2	26.9	46.2	26.1	3.3	3.4	3.7	16.1
سلفيت	21.9	1.2	0.6	23.5	6.5	4.6	11.5	20.9	21.6	3.3	0.6	16.4	5.7

المحافظة والمنطقة	نظام التقاعد الحكومي	خطة تقاعد خاصة	بيع أسهم أو حصص	مدخرات حساب التوفير	بيع بعض ممتلكاتك (السيارة، أرض، ذهب ومجوهرات، ممتلكات أخرى)	الدخل الناتج عن عقارات مؤجرة، أسهم مالية، أو من إيجار ممتلكات أخرى	الاعتماد على الزوج أو الزوجة	الاعتماد على الأبناء والبنات أو أحد أفراد عائلتك	تعويضات نهاية الخدمة	من خلال أناس آخرين	شراء بوليصة تأمين ادخار تقاعدي	لا أعلم	لا ينطبق
رام الله والبيرة	24.7	10.9	1.7	22.4	13.1	3.2	15.1	19.6	53.0	0.1	2.5	7.5	6.5
أريحا والاعوار	43.2	19.3	9.5	15.0	29.8	11.6	12.1	28.0	42.9	7.5	4.4	10.3	9.9
القدس	29.1	11.6	0.3	15.3	13.2	2.9	14.3	26.1	54.8	5.8	0.0	5.4	1.4
بيت لحم	13.8	7.1	3.8	17.0	12.4	4.5	17.1	34.0	51.0	8.9	1.7	6.5	0.0
الخليل	17.7	1.5	0.6	17.3	15.5	3.4	10.4	29.8	32.9	0.7	1.0	19.8	3.2
الضفة الغربية	22.1	6.4	1.4	18.5	14.3	4.6	13.7	28.7	35.9	3.5	1.1	12.4	3.8
شمال غزة	25.3	2.3	0.0	5.0	3.4	1.7	4.4	33.4	13.0	6.9	0.6	14.4	7.0
غزة	37.4	3.1	0.0	3.3	12.4	0.6	7.7	38.6	31.0	20.6	1.1	7.1	4.0
دير البلح	49.2	13.2	0.0	14.6	2.6	5.7	5.5	22.5	34.6	3.6	0.8	9.2	26.3
خان يونس	44.9	2.4	0.0	10.2	16.4	3.8	24.8	43.8	32.1	6.8	4.3	4.8	9.5
رفح	62.8	4.1	1.1	5.9	2.9	0.0	20.9	24.4	23.1	5.7	0.0	1.5	0.7
قطاع غزة	40.1	4.4	0.1	6.7	8.5	2.0	10.6	34.3	26.7	11.2	1.3	8.2	8.5
فلسطين	27.0	5.8	1.0	15.3	12.7	3.9	12.9	30.2	33.4	5.6	1.2	11.2	5.1

جدول 8-31: التوزيع النسبي للأفراد (18 سنة فأعلى) حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية خلال 24 شهرا الماضية حسب المنطقة والمحافظة (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	نسبة الأفراد الذين يعانون من عدم قدرتهم على تغطية مصاريفهم اليومية خلال 24 شهرا الماضية
جنين	38.0
طوباس	25.0
طولكرم	53.5
نابلس	43.5
قلقيلية	58.4
سلفيت	53.1
رام الله والبيرة	49.0
أريحا والاعوار	37.6
القدس	16.4
بيت لحم	44.9
الخليل	33.0
الضفة الغربية	38.0
شمال غزة	77.7

المحافظة والمنطقة	نسبة الافراد الذين يعانون من عدم قدرتهم على تغطية مصاريفهم اليومية خلال 24 شهراً الماضية
غزة	60.1
دير البلح	77.0
خان يونس	69.0
رفح	66.5
قطاع غزة	68.6
فلسطين	49.7

جدول 8-32: الطريقة المتبعة في حال عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية حسب المنطقة (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	سحبت نقود من خلال حساب التوفير الخاص بك أو حولت النقود من حساب التوفير إلى الحساب الجاري	قللت من الإنفاق وأصبحت تنفق بشكل معتدل	قمت ببيع جزء من ممتلكاتك	عملت عمل إضافي	استدنت من الأسرة أو الأصدقاء	استدنت من مكان عملك	قمت بأخذ قرض من جمعية	سحبت من مدخرات التقاعد	استخدمت إحدى التسهيلات الائتمانية المتاحة	أخذت سلفه على حساب أجرك اليومي	أخذت قرض غير رسمي	تأخرت في دفع فواتيرك
جنين	11.9	91.7	12.4	15.8	57.4	5.3	1.9	0.0	0.0	5.7	2.6	46.2
طوباس	2.0	79.4	5.0	19.4	68.8	4.1	5.7	0.9	0.0	14.1	2.2	20.2
طولكرم	9.2	91.6	26.3	16.3	35.2	3.0	1.5	1.0	0.8	2.5	2.0	34.2
نابلس	11.2	89.0	9.1	20.6	57.1	4.3	1.0	2.0	0.3	4.9	1.9	39.4
قلقيلية	14.1	90.9	29.3	24.0	51.5	8.0	3.5	3.5	0.7	15.0	0.8	57.4
سلفيت	10.4	54.1	5.4	24.0	43.4	2.5	0.8	0.6	0.6	4.5	0.5	28.9
رام الله والبيرة	14.3	79.4	12.4	12.1	44.2	7.4	3.3	1.8	0.6	6.1	4.4	55.0
أريحا والاعوار	11.6	89.0	20.4	31.7	56.6	24.2	4.0	0.0	1.0	16.6	11.2	59.2
القدس	16.6	73.2	11.5	17.9	39.1	10.0	2.8	2.3	1.9	10.5	0.0	24.9
بيت لحم	13.5	89.8	14.9	30.3	76.1	12.3	1.3	0.4	2.1	2.8	0.9	54.1
الخليل	9.1	80.3	8.9	29.0	64.8	7.9	1.9	0.9	1.0	9.5	0.8	37.2
الضفة الغربية	11.7	84.1	13.3	21.5	55.0	7.1	2.1	1.3	0.8	7.0	1.9	42.6
شمال غزة	2.1	92.6	27.2	7.9	72.3	6.3	2.2	0.6	0.4	7.0	1.0	26.8
غزة	1.7	79.0	6.3	7.7	80.2	10.1	0.8	1.1	0.1	2.6	4.1	21.9
دير البلح	3.1	88.3	10.9	9.6	76.7	7.4	0.7	1.2	0.0	2.6	2.2	40.3
خان يونس	1.2	67.8	13.8	11.6	74.2	6.3	1.7	1.0	0.2	1.6	1.4	29.8
رفح	3.5	88.6	21.5	19.1	83.0	5.8	1.4	0.1	0.4	1.3	15.9	23.5
قطاع غزة	2.2	82.8	15.2	10.2	77.0	7.6	1.3	0.9	0.2	3.3	4.0	27.7
فلسطين	6.7	83.4	14.3	15.6	66.6	7.3	1.7	1.1	0.5	5.0	3.1	34.7

جدول 8-33: أقصى مدى يستطيع الفرد خلالها تغطية مصاريفه في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل حسب المنطقة (نسبة مئوية)

المحافظة والمنطقة	أقل من أسبوع	من أسبوع إلى أقل من شهر	من شهر إلى أقل من ثلاثة أشهر	من ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر	أكثر من ستة أشهر	لا أعلم
جنين	18.2	39.6	21.1	8.9	9.0	3.2
طوباس	13.8	46.4	25.4	3.4	2.6	8.3
طولكرم	26.4	33.0	18.7	10.0	6.4	5.6
نابلس	20.3	41.0	22.9	9.8	5.1	1.0
قلقيلية	31.8	38.2	19.7	8.7	0.8	0.8
سلفيت	3.0	33.4	25.8	9.8	16.6	11.4
رام الله والبيرة	12.2	34.3	22.3	9.2	10.6	11.4
أريحا والاعوار	17.0	51.6	25.1	3.6	1.3	1.3
القدس	33.2	24.9	17.8	8.4	6.2	9.4
بيت لحم	10.3	36.5	36.2	7.5	1.8	7.7
الخليل	14.1	35.7	21.6	7.3	8.8	12.5
الضفة الغربية	18.9	35.6	22.4	8.3	7.0	7.7
شمال غزة	42.7	32.8	8.6	3.3	2.0	10.5
غزة	25.2	45.3	17.3	3.4	5.9	2.9
دير البلح	30.5	30.7	16.8	5.7	10.0	6.3
خان يونس	33.8	41.9	15.7	6.0	0.5	2.1
رفح	18.9	35.6	22.4	8.3	7.0	7.7
قطاع غزة	38.0	35.0	12.5	3.7	3.7	7.1
فلسطين	26.2	35.4	18.6	6.6	5.8	7.5

جدول 8-34: التوزيع النسبي للجهات ذات العلاقة التي يتوجه لها الأفراد (18 سنة فأعلى) لتقديم شكوى عند مواجهة مشكلة نتيجة استخدام أحد الخدمات والمنتجات المالية

النسبة (%)	
49.4	مزود الخدمة والمنتج
16.8	الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج
1.2	جمعيات حماية المستهلك
1.8	وزارة المالية
5.5	الشرطة

النسبة (%)	
5.7	أتواصل مع أحد أفراد العائلة أو المجتمع لإيصال الشكوى
7.7	لا أقدم شكوى لأحد بسبب عدم ثقتي بالحصول على نتيجة
11.4	لا أعلم
0.5	رفض الإجابة

جدول 8-35: التوزيع النسبي للجهات ذات العلاقة التي يتوجه لها الأفراد (18 سنة فأعلى) لتقديم شكوى عند مواجهة مشكلة نتيجة استخدام أحد الخدمات والمنتجات المالية حسب النوع والمنطقة

المنطقة (%)		النوع (%)		
قطاع غزة	الضفة الغربية	أنثى	ذكر	
55.7	45.5	47.0	51.8	مزود الخدمة والمنتج
16.2	17.2	14.4	19.1	الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج
.3	1.7	1.1	1.3	جمعيات حماية المستهلك
2.2	1.6	1.2	2.5	وزارة المالية
5.3	5.6	4.6	6.4	الشرطة
5.1	6.1	7.5	3.9	أتواصل مع أحد أفراد العائلة أو المجتمع لإيصال الشكوى
4.7	9.6	8.0	7.5	لا أقدم شكوى لأحد بسبب عدم ثقتي بالحصول على نتيجة
10.4	12.0	16.0	6.9	لا أعلم
.1	.7	0.3	0.7	رفض الإجابة

جدول 8-36: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية المصرفية (%)

رفض الإجابة	لا أعلم. صعب الإجابة	أثق بشكل تام	أثق	محايد	لا أثق	لا أثق بشكل تام	
							المؤسسات المالية المصرفية
0.3	7.4	2.3	49.2	12.9	23.3	4.8	البنوك التقليدية
0.2	8.9	3.2	47.1	14.4	21.8	4.4	البنوك الإسلامية
0.2	24.8	2.0	31.7	17.5	19.0	4.7	سلطة النقد الفلسطينية
0.2	21.2	0.8	26.6	17.3	28.5	5.2	شركات الدفع الإلكتروني
0.2	14.7	1.4	31.7	17.6	29.0	5.4	مؤسسات التمويل الإسلامي
0.2	16.4	0.8	19.9	16.2	39.1	7.5	مؤسسات التمويل الصغيرة

المحافظة (%)												
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين		
16.9	7.4	19.4	19.2	5.9	19.7	5.7	7.3	11.0	10.8	10.5	محايد	
50.3	49.2	35.3	38.0	51.5	41.5	45.2	56.7	63.2	51.7	53.3	ثق	
1.2	.3	2.0	6.6	.2	2.8	.4	3.2	4.4	7.7	6.5	أثق بشكل تام	
7.3	14.0	4.6	.8	9.5	4.4	2.3	3.0	2.7	5.4	4.8	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	0.0	.6	.2	.2	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	.9	رفض الإجابة	
2.5	10.2	5.7	13.1	3.8	3.7	2.7	5.4	1.3	2.9	5.5	لا أثق بشكل تام	البنوك الإسلامية
11.8	18.6	28.8	23.7	27.4	28.2	29.2	23.6	14.0	11.1	16.9	لا أثق	
18.8	18.2	17.7	21.2	6.9	20.7	9.2	10.9	12.3	10.4	10.8	محايد	
55.3	36.8	37.2	35.7	50.3	40.5	53.9	49.7	63.5	53.6	49.4	أثق	
2.5	.8	2.5	5.5	.7	3.1	2.7	2.7	5.1	15.8	11.0	أثق بشكل تام	
8.5	15.3	7.5	.5	10.8	3.6	2.3	7.6	3.8	6.2	6.4	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	0.0	.6	.2	.2	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة	
3.1	16.3	12.1	14.2	3.2	1.8	1.0	5.1	2.0	2.6	4.8	لا أثق بشكل تام	سلطة النقد الفلسطينية
13.1	12.3	26.8	24.0	18.6	38.0	36.5	17.7	9.8	12.1	13.9	لا أثق	
21.4	5.8	21.3	24.3	13.6	22.4	19.7	15.6	15.4	14.5	20.1	محايد	
40.5	29.5	15.0	35.7	33.9	22.2	31.2	35.3	36.5	44.2	27.3	أثق	
1.8	.8	2.1	.7	.5	.8	0.0	.6	.8	4.9	3.5	أثق بشكل تام	
19.7	35.0	21.8	1.1	29.9	14.6	11.6	25.7	35.5	21.8	30.3	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	.3	.9	.1	.2	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	.0	رفض الإجابة	
4.3	16.7	12.7	14.7	3.0	4.0	3.7	4.2	1.6	3.0	6.5	لا أثق بشكل تام	شركات الدفع الإلكتروني
35.8	21.2	30.6	37.5	28.1	39.1	45.3	21.8	15.8	17.3	20.6	لا أثق	
20.8	16.3	22.1	25.9	10.5	18.4	7.2	17.6	20.3	14.4	15.2	محايد	
16.6	23.7	18.3	19.1	24.9	21.6	39.6	37.2	31.7	42.4	34.7	أثق	
1.5	0.0	.0	1.8	1.4	1.2	1.2	.2	1.8	0.0	1.8	أثق بشكل تام	
20.3	21.6	15.7	.9	32.1	15.6	2.9	19.0	28.2	22.9	21.2	لا أعلم. صعب الإجابة	
.7	.5	.6	0.0	.2	.1	0.0	0.0	.7	0.0	0.0	رفض الإجابة	
3.8	13.6	6.4	17.6	3.7	3.0	3.4	6.3	4.2	7.3	8.4	لا أثق بشكل تام	

المحافظة (%)												
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين		
19.7	22.9	33.9	26.4	29.1	41.6	34.1	33.2	23.3	15.6	34.6	لا أثق	مؤسسات التمويل الإسلامي
17.5	21.1	23.7	23.5	8.0	18.6	13.4	13.5	13.0	15.3	17.8	محايد	
41.2	23.5	23.1	29.3	41.0	22.8	45.7	33.2	44.2	43.8	27.3	أثق	
1.5	.9	1.5	2.7	.6	2.6	0.0	1.9	.5	6.4	2.8	أثق بشكل تام	
15.8	18.0	10.9	.5	16.9	11.3	3.4	11.9	14.8	11.7	9.2	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	0.0	.6	0.0	.7	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة	
5.7	13.7	15.6	19.1	3.2	2.5	4.6	10.0	4.0	7.1	12.9	لا أثق بشكل تام	مؤسسات التمويل الصغيرة
39.4	33.3	39.2	29.8	32.6	52.2	57.2	42.8	49.8	27.6	42.5	لا أثق	
18.2	18.5	22.7	21.2	10.1	12.2	10.9	15.1	6.4	14.8	16.3	محايد	
18.0	15.8	8.6	25.0	27.9	18.2	20.3	16.8	21.4	35.8	17.9	أثق	
.8	.1	0.0	3.7	1.6	2.1	.2	.9	1.7	.5	1.3	أثق بشكل تام	
17.5	18.7	13.4	1.1	24.2	12.7	6.8	14.4	16.7	14.2	9.1	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	0.0	.6	0.0	.3	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة	

جدول 8-40: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية المصرفية حسب محافظات قطاع غزة

المحافظة (%)						
رفح	خان يونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة		
					المؤسسات المالية المصرفية	
4.5	2.6	3.9	3.1	5.0	لا أثق بشكل تام	البنوك التقليدية
31.8	18.0	27.1	16.4	28.0	لا أثق	
4.0	17.2	15.2	19.0	6.9	محايد	
54.2	54.4	48.4	43.6	47.4	أثق	
4.2	1.3	.7	1.3	3.3	أثق بشكل تام	
1.3	6.5	4.7	16.0	9.4	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	.1	0.0	.6	0.0	رفض الإجابة	البنوك الإسلامية
5.1	2.7	3.9	4.1	4.5	لا أثق بشكل تام	
32.7	18.4	33.6	18.8	27.6	لا أثق	

المحافظة (%)						
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة		
					المؤسسات المالية المصرفية	
3.0	15.2	15.7	20.6	9.3	محايد	
45.1	53.4	39.5	40.0	45.4	أثق	
6.3	1.2	1.5	.9	4.5	أثق بشكل تام	
7.8	8.8	5.9	15.6	8.8	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	.3	0.0	.1	0.0	رفض الإجابة	
3.0	1.5	2.3	2.9	3.7	لا أثق بشكل تام	سلطة النقد الفلسطينية
30.6	18.8	30.8	13.0	22.0	لا أثق	
4.5	20.1	21.5	22.8	10.3	محايد	
46.0	40.7	26.7	23.3	30.2	أثق	
9.3	4.3	.7	.9	2.5	أثق بشكل تام	
6.6	14.5	17.9	37.1	31.1	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	0.0	0.0	.0	.2	رفض الإجابة	
2.1	2.4	4.2	3.3	3.4	لا أثق بشكل تام	شركات الدفع الإلكتروني
47.3	36.7	41.5	16.9	22.9	لا أثق	
5.5	11.1	22.8	24.4	10.8	محايد	
41.4	32.6	16.4	20.7	34.7	أثق	
1.1	.1	0.0	.4	1.7	أثق بشكل تام	
2.6	17.1	15.0	34.3	26.1	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	0.0	.1	.0	.2	رفض الإجابة	
6.2	3.6	3.4	4.2	4.4	لا أثق بشكل تام	مؤسسات التمويل الإسلامي
44.7	25.9	46.9	20.9	31.0	لا أثق	
4.3	19.0	22.1	27.0	12.6	محايد	
25.7	37.2	17.1	24.9	32.4	أثق	
3.0	.3	0.0	.1	2.6	أثق بشكل تام	
16.2	13.9	10.5	22.8	17.0	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	0.0	0.0	.1	0.0	رفض الإجابة	
6.3	6.7	3.0	4.8	5.1	لا أثق بشكل تام	مؤسسات التمويل الصغيرة

المحافظة (%)					المؤسسات المالية المصرفية
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	
51.7	33.9	53.7	24.0	42.1	لا أثق
6.1	14.4	20.2	21.7	13.3	محايد
20.1	28.1	15.3	25.2	19.6	أثق
1.1	.3	.9	.3	1.1	أثق بشكل تام
14.7	16.5	6.8	23.8	18.8	لا أعلم. صعب الإجابة
0.0	.1	0.0	.1	0.0	رفض الإجابة

جدول 8-41: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية غير المصرفية (%)

المؤسسات المالية غير المصرفية	لا أثق بشكل تام	لا أثق	محايد	أثق	أثق بشكل تام	لا أعلم. صعب الإجابة	رفض الإجابة
شركات التأمين التقليدي	6.2	28.8	17.0	31.7	0.6	15.5	0.2
شركات التأمين التكافلي	5.5	29.5	17.7	25.8	0.4	20.9	0.2
شركات التأجير التمويلي	6.2	29.8	18.7	10.2	0.3	34.6	0.2
شركات الوساطة المالية	6.2	29.6	17.9	10.6	0.6	34.9	0.2
بورصة فلسطين	6.3	25.3	18.5	17.8	0.9	30.8	0.3
هيئة سوق رأس المال	4.7	19.8	19.7	23.4	2.2	30.1	0.2

جدول 8-42: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية غير المصرفية حسب النوع (%)

المؤسسات المالية غير المصرفية	لا أثق بشكل تام		لا أثق		محايد		أثق		أثق بشكل تام		لا أعلم. صعب الإجابة		رفض الإجابة	
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
شركات التأمين التقليدي	6.1	6.2	25.3	32.3	17.7	16.2	33.4	30.1	0.6	0.6	9.6	21.6	0.1	0.2
شركات التأمين التكافلي	5.4	5.6	25.0	33.9	17.8	17.7	26.8	24.8	0.4	0.5	15.4	26.5	0.1	0.2
شركات التأجير التمويلي	6.1	6.2	25.6	34.0	20.8	16.5	12.7	7.7	0.5	0.2	25.6	43.8	0.2	0.2
شركات الوساطة المالية	5.8	6.6	25.5	33.6	20.0	15.8	12.3	8.8	0.8	0.4	26.6	43.3	0.2	0.3
بورصة فلسطين	5.8	6.9	22.1	28.5	20.1	17.0	20.6	15.0	1.2	0.6	22.6	39.2	0.2	0.3
هيئة سوق رأس المال	4.3	5.0	16.8	22.7	21.7	17.6	26.9	19.7	2.4	2.0	21.1	39.4	0.1	0.2

جدول 8-43: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية غير المصرفية حسب المنطقة

المؤسسات المالية غير المصرفية		شركات التأمين التقليدي												شركات التأمين التكافلي					
		لا أثق بشكل تام	لا أثق	محايد	أثق	أثق بشكل تام	لا أثق بشكل تام	لا أثق	محايد	أثق	أثق بشكل تام	لا أثق بشكل تام	لا أثق	محايد	أثق بشكل تام	لا أعلم. صعب الإجابة	رفض الإجابة		
المنطقة	الضفة الغربية	7.3	27.6	15.9	34.8	.6	13.4	.3	6.5	27.7	16.1	31.5	.5	17.5	.3				
	قطاع غزة	4.3	30.7	18.7	26.7	.5	19.0	.0	3.9	32.4	20.3	16.7	.4	26.3	.0				
المؤسسات المالية غير المصرفية		شركات التأجير التمويلي												شركات الوساطة المالية					
المنطقة	الضفة الغربية	7.0	29.5	18.9	11.6	.4	32.3	.3	6.9	30.0	18.1	11.5	.5	32.6	.3				
	قطاع غزة	4.8	30.3	18.3	7.9	.2	38.3	.0	5.1	28.8	17.6	9.0	.7	38.7	.1				
المؤسسات المالية غير المصرفية		بورصة فلسطين												هيئة سوق رأس المال					
المنطقة	الضفة الغربية	7.8	22.6	18.4	20.4	.8	29.6	.4	6.0	18.5	19.5	26.1	2.4	27.3	.3				
	قطاع غزة	4.0	29.7	18.8	13.6	1.1	32.7	.1	2.5	22.0	19.9	19.0	2.0	34.6	.0				

جدول 8-44: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية غير المصرفية حسب محافظات الضفة الغربية

المحافظة (%)												المؤسسات المالية غير المصرفية		
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين				
5.1	14.9	9.8	19.3	3.1	3.6	1.8	9.6	2.4	6.3	8.6	لا أثق بشكل تام	شركات التأمين التقليدي		
25.6	22.8	31.2	29.5	30.9	47.6	39.3	27.7	23.4	22.5	21.9	لا أثق			
20.1	12.8	21.4	16.9	7.7	15.7	11.0	13.3	15.2	15.7	15.4	محايد			
34.6	24.0	25.7	32.2	35.6	20.8	43.2	39.5	44.2	44.0	42.3	أثق			
.2	.6	.2	1.8	1.4	.6	1.4	.2	0.0	.3	1.8	أثق بشكل تام			
13.9	24.8	11.0	.4	20.9	11.7	3.2	9.6	14.8	11.2	10.0	لا أعلم. صعب الإجابة			
.5	.2	.6	0.0	.3	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة			
4.3	14.2	7.5	17.3	2.8	4.4	2.5	8.4	1.3	6.6	8.7	لا أثق بشكل تام	شركات التأمين التكافلي		
27.5	22.9	28.6	34.4	29.4	42.9	43.0	30.9	17.6	19.5	22.3	لا أثق			
19.7	12.2	19.6	22.7	7.5	16.6	13.9	12.4	19.7	15.4	17.6	محايد			
28.9	20.3	33.1	24.4	33.8	23.1	32.9	30.6	39.3	42.8	37.7	أثق			
.3	.0	.1	.2	.4	1.1	1.7	.2	.0	1.9	1.4	أثق بشكل تام			
18.9	30.1	10.6	.8	25.8	11.8	5.9	17.4	22.0	13.9	12.4	لا أعلم. صعب الإجابة			
.4	.4	.6	.2	.3	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة			

المحافظة (%)											المؤسسات المالية غير المصرفية	
الخليل	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين		
3.5	16.1	9.5	17.6	1.9	3.5	4.9	9.6	.9	4.9	10.4	لا أثق بشكل تام	شركات التأجير التمويلي
35.6	25.0	33.9	34.2	28.0	45.0	46.6	23.0	14.9	23.1	23.0	لا أثق	
21.3	15.5	26.7	23.4	12.1	19.2	15.9	15.4	14.6	18.9	19.9	محايد	
10.5	8.1	6.4	22.0	15.4	14.2	21.2	15.9	11.2	33.9	3.8	أثق	
.3	0.0	.1	1.9	1.2	.4	0.0	.5	0.0	.3	.7	أثق بشكل تام	
28.4	35.1	22.8	.9	41.4	17.6	11.3	35.5	58.3	19.0	42.0	لا أعلم. صعب الإجابة	
.6	.2	.7	0.0	.2	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	.2	رفض الإجابة	
3.4	15.1	11.8	20.3	1.8	3.4	4.2	6.9	1.3	2.8	11.1	لا أثق بشكل تام	شركات الوساطة المالية
35.3	25.6	34.8	32.0	27.3	47.4	50.1	26.6	12.3	21.7	22.9	لا أثق	
20.5	12.6	20.8	18.0	13.4	16.9	13.1	18.3	18.6	19.9	18.9	محايد	
11.3	7.1	4.9	26.5	12.1	13.1	17.6	16.9	13.3	27.9	7.2	أثق	
.4	.3	1.2	1.7	.3	.8	0.0	.5	1.1	1.9	0.0	أثق بشكل تام	
28.6	39.1	25.8	1.5	44.9	17.8	14.6	30.7	53.4	25.8	39.9	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	.2	.6	0.0	.2	.6	.4	.1	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة	
3.7	15.8	22.1	15.0	1.8	3.2	7.1	5.1	1.0	2.7	6.7	لا أثق بشكل تام	بورصة فلسطين
19.1	17.8	28.7	31.8	22.8	43.7	43.1	21.5	13.9	23.5	18.3	لا أثق	
22.6	12.9	20.1	19.3	12.8	19.2	14.6	18.2	15.3	18.4	19.4	محايد	
29.9	9.3	4.7	31.2	19.7	16.9	26.1	26.8	26.1	31.8	12.0	أثق	
.8	.8	1.4	1.0	.1	1.6	0.0	.3	.8	1.6	1.1	أثق بشكل تام	
23.2	43.3	22.1	1.5	42.6	15.3	9.0	27.8	42.9	22.1	42.5	لا أعلم. صعب الإجابة	
.6	.2	.9	.1	.2	.1	0.0	.2	0.0	0.0	.0	رفض الإجابة	
2.9	15.6	13.3	12.4	1.7	1.6	1.4	5.2	1.3	2.2	6.5	لا أثق بشكل تام	هيئة سوق رأس المال
16.6	13.7	26.0	26.2	19.4	31.5	35.0	17.6	9.2	12.1	12.7	لا أثق	
22.1	11.1	21.9	24.6	12.7	28.4	21.9	18.0	17.6	15.1	24.1	محايد	
34.6	17.1	11.9	33.2	30.9	20.4	25.5	29.1	30.7	44.1	17.3	أثق	
2.2	.4	4.2	1.3	2.0	2.2	0.0	1.0	.8	3.0	5.7	أثق بشكل تام	
21.0	42.0	22.0	2.2	33.1	15.8	16.3	29.2	40.5	23.6	33.6	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	.0	.7	.1	.2	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	.0	رفض الإجابة	

جدول 8-45: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من المؤسسات المالية غير المصرفية حسب قطاع غزة

المحافظة (%)						
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة		
					المؤسسات المالية غير المصرفية	
6.6	4.9	2.7	3.7	4.4	لا أثق بشكل تام	شركات التأمين التقليدي
46.3	29.5	47.2	18.3	31.2	لا أثق	
9.7	20.0	23.6	22.3	13.5	محايد	
20.9	28.4	14.7	30.0	31.9	أثق	
.9	.1	0.0	.7	.8	أثق بشكل تام	
15.5	16.9	11.8	25.0	18.2	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	0.0	0.0	.0	0.0	رفض الإجابة	
6.5	4.2	2.7	3.6	3.3	لا أثق بشكل تام	شركات التأمين التكافلي
51.3	33.4	47.6	18.8	31.7	لا أثق	
9.7	23.7	23.3	24.4	15.2	محايد	
13.1	17.6	13.5	16.2	20.9	أثق	
1.1	.9	.1	.1	.1	أثق بشكل تام	
18.2	20.2	12.8	36.9	28.9	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	0.0	0.0	.0	0.0	رفض الإجابة	
7.1	10.4	3.3	2.9	2.7	لا أثق بشكل تام	شركات التأجير التمويلي
48.3	34.8	44.5	16.6	28.0	لا أثق	
11.5	16.2	27.4	19.9	15.7	محايد	
11.1	8.9	7.9	4.9	10.2	أثق	
1.0	0.0	.1	.1	.3	أثق بشكل تام	
21.1	29.7	16.8	55.6	43.1	لا أعلم. صعب الإجابة	
0.0	0.0	0.0	.0	0.0	رفض الإجابة	
8.4	8.4	3.3	3.3	4.2	لا أثق بشكل تام	شركات الوساطة المالية
42.1	32.4	45.0	15.4	28.2	لا أثق	
6.2	14.5	27.8	21.3	14.4	محايد	
11.0	15.4	5.6	5.9	9.6	أثق	

المحافظة (%)					
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	
المؤسسات المالية غير المصرفية					
3.7	.6	0.0	.2	.1	أثق بشكل تام
28.6	28.3	18.2	53.8	43.5	لا أعلم. صعب الإجابة
0.0	.5	0.0	.1	0.0	رفض الإجابة
6.1	4.2	2.9	4.2	3.1	لا أثق بشكل تام
37.0	36.1	42.4	18.8	28.5	لا أثق
4.1	18.6	28.5	22.5	15.2	محايد
20.4	18.9	7.2	11.9	12.0	أثق
6.9	.3	.5	.1	.3	أثق بشكل تام
25.5	21.7	18.5	42.4	41.0	لا أعلم. صعب الإجابة
0.0	.3	0.0	.2	0.0	رفض الإجابة
2.5	1.2	3.0	2.4	3.4	لا أثق بشكل تام
31.7	18.9	38.0	13.2	22.0	لا أثق
3.4	22.3	27.3	25.7	13.5	محايد
26.4	31.6	11.3	12.2	19.6	أثق
8.0	4.0	0.0	0.0	1.3	أثق بشكل تام
28.1	22.0	20.4	46.4	40.2	لا أعلم. صعب الإجابة
0.0	0.0	0.0	.0	0.0	رفض الإجابة

جدول 8-46: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية (%)

رفض الإجابة	لا أعلم. صعب الإجابة	أثق بشكل تام	أثق	محايد	لا أثق	لا أثق بشكل تام	أخرى
0.2	16.3	2.5	32.4	14.6	26.6	7.3	تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط
0.2	17.2	0.4	6.1	10.9	40.4	24.8	مقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرابين)
0.2	12.5	5.6	40.9	14.4	20.8	5.7	مجموعة الادخار الجماعي (جمعية مالية)
0.5	24.9	1.3	14.5	18.8	34.1	5.8	الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف

جدول 8-47: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية حسب النوع (%)

أخرى	لا أتق بشكل تام		لا أتق		محايد		أتق		أتق بشكل تام		لا أعلم. صعب الإجابة		رفض الإجابة	
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى
تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط	8.2	6.4	28.3	25.0	15.2	13.9	33.8	31.0	2.3	2.7	11.9	20.7	0.2	0.2
مقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرايين)	26.8	22.7	41.4	39.4	11.5	10.3	6.7	5.4	0.6	0.3	12.9	21.7	0.1	0.2
مجموعة الادخار الجماعي (جمعية مالية)	6.5	4.9	21.7	19.9	15.8	12.8	40.4	41.3	5.0	6.2	10.4	14.6	0.1	0.2
الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف	6.9	4.7	37.2	30.9	19.8	17.9	15.2	13.8	1.4	1.2	19.0	30.9	0.5	0.6

جدول 8-48: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية حسب المنطقة (%)

المنطقة	أخرى	تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط						مقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرايين)					
		لا أتق بشكل تام	لا أتق	محايد	أتق	أتق بشكل تام	لا أتق بشكل تام	لا أتق	محايد	أتق	أتق بشكل تام	لا أعلم. صعب الإجابة	رفض الإجابة
المنطقة الغربية	الضفة الغربية	9.7	25.2	14.0	32.2	1.7	16.9	3.3	10.1	5.6	4.4	16.1	0.3
	قطاع غزة	3.6	29.0	15.5	32.7	3.8	15.3	0.1	48.1	6.9	0.4	19.0	0.0
المنطقة الغربية	أخرى	مجموعة الادخار الجماعي (جمعية مالية)						الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف					
	الضفة الغربية	7.2	19.6	14.3	40.1	5.1	13.5	0.2	34.1	18.2	15.9	23.1	0.8
المنطقة الغربية	قطاع غزة	3.3	22.8	14.5	42.1	6.5	10.8	0.1	34.2	19.8	12.3	27.8	0.1

جدول 8-49: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية حسب محافظات الضفة الغربية

أخرى	المحافظة (%)											
	جنين	طوباس	طولكرم	نابلس	قلقيلية	سلفيت	رام الله والبيرة	أريحا والأغوار	القدس	بيت لحم	الخليل	
تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط	لا أتق بشكل تام	6.7	2.2	1.0	9.9	2.3	2.0	4.9	16.7	26.0	15.0	5.8
	لا أتق	24.1	24.2	13.4	20.3	45.1	36.1	17.2	27.6	33.5	27.7	25.2
	محايد	6.3	13.1	6.8	12.7	10.6	20.9	7.4	23.8	14.8	10.9	22.6
	أتق	45.7	38.3	50.2	39.8	36.2	26.4	43.7	31.4	14.9	15.2	27.6
	أتق بشكل تام	4.8	0.7	5.4	0.4	0.6	1.0	2.5	0.0	1.7	0.1	1.0
	لا أعلم. صعب الإجابة	12.4	21.5	23.2	16.7	5.1	13.5	24.0	0.4	8.6	30.5	17.4

المحافظة (%)											أخرى	
الخليخ	بيت لحم	القدس	أريحا والأغوار	رام الله والبيرة	سلفيت	قلقيلية	نابلس	طولكرم	طوباس	جنين		
.5	.6	.6	0.0	.4	.1	0.0	.2	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة	
16.6	30.8	30.7	27.8	32.6	22.6	42.8	37.3	31.5	27.0	60.9	لا أثق بشكل تام	مقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرايين)
43.8	36.5	42.7	28.1	30.9	34.9	52.1	28.1	26.0	33.7	24.4	لا أثق	
15.5	4.2	12.2	24.2	6.2	16.4	1.4	9.8	8.0	13.8	3.2	محايد	
6.0	5.1	3.6	17.7	6.0	11.1	2.7	8.3	5.4	6.9	.7	أثق	
.8	0.0	.2	1.5	.5	1.0	.3	.4	.2	0.0	.2	أثق بشكل تام	
16.6	23.3	10.0	.6	23.5	13.9	.7	16.1	28.9	18.6	10.6	لا أعلم. صعب الإجابة	
.6	.1	.6	0.0	.4	.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	رفض الإجابة	
4.4	15.9	12.6	11.1	3.8	1.4	3.1	8.0	3.0	3.5	7.4	لا أثق بشكل تام	
13.4	13.0	25.1	24.2	24.3	35.2	35.6	20.4	12.2	16.7	19.7	لا أثق	
20.9	11.3	19.1	23.7	8.8	20.4	4.8	10.0	11.8	14.4	7.9	محايد	
41.2	38.0	32.2	38.3	35.0	32.2	47.7	39.9	50.6	47.2	47.8	أثق	
6.8	2.0	.4	2.2	4.5	3.3	6.7	4.7	9.8	11.0	7.3	أثق بشكل تام	
12.8	19.7	10.0	.4	23.6	7.4	2.1	16.9	12.2	7.2	9.9	لا أعلم. صعب الإجابة	
.4	0.0	.6	0.0	.2	.1	0.0	0.0	.4	0.0	0.0	رفض الإجابة	
2.0	17.9	17.6	12.9	2.8	3.4	2.0	4.9	3.2	3.2	8.3	لا أثق بشكل تام	الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف
37.7	24.3	36.5	36.9	33.4	40.7	52.3	34.0	11.2	24.5	37.8	لا أثق	
22.4	10.8	21.8	19.8	10.0	20.1	16.2	18.6	21.8	15.6	15.7	محايد	
17.2	12.3	6.3	25.2	20.2	15.2	17.2	18.3	25.1	37.1	8.9	أثق	
.6	.4	.1	.1	.9	.9	1.1	2.6	.8	.1	.6	أثق بشكل تام	
19.6	32.6	16.5	.4	32.4	16.8	10.8	21.1	37.2	19.2	28.6	لا أعلم. صعب الإجابة	
.5	1.7	1.3	4.8	.3	2.8	.4	.6	.7	.4	.2	رفض الإجابة	

جدول 8-50: مدى ثقة الأفراد (18 سنة فأعلى) بمجموعة مختارة من الأفراد والمؤسسات الذين يقدمون خدمات مالية غير رسمية حسب محافظات قطاع غزة

المحافظة (%)					أخرى		
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة			
1.7	2.6	3.1	4.4	4.7	لا أثق بشكل تام	تجار التجزئة الذين يقدمون خدمة البيع بالتقسيط	
37.3	25.9	40.4	21.7	30.6	لا أثق		
3.0	15.6	19.2	21.1	11.6	محايد		
48.2	33.5	27.4	29.9	30.7	أثق		
7.9	9.2	.3	.8	3.5	أثق بشكل تام		
1.2	13.2	9.7	22.1	18.9	لا أعلم. صعب الإجابة		
.7	0.0	0.0	.0	0.0	رفض الإجابة		
5.6	12.6	4.5	11.7	28.0	لا أثق بشكل تام		
73.4	49.9	56.8	40.6	37.0	لا أثق	مقدمي الخدمات المالية غير المنظمين (المرابين)	
9.9	7.5	21.5	13.1	9.8	محايد		
6.9	12.9	2.1	7.1	4.3	أثق		
.7	.7	.2	.3	.4	أثق بشكل تام		
3.5	16.4	14.8	27.1	20.4	لا أعلم. صعب الإجابة		
0.0	0.0	0.0	.0	.1	رفض الإجابة		
.7	2.2	2.8	5.2	3.1	لا أثق بشكل تام		
28.9	15.7	32.4	23.1	18.4	لا أثق		
4.5	18.4	13.7	20.9	7.2	محايد	مجموعة الادخار الجماعي (جمعية مالية)	
53.3	35.6	38.8	38.0	49.8	أثق		
10.2	13.6	2.4	2.4	7.2	أثق بشكل تام		
2.3	14.2	9.9	10.4	14.2	لا أعلم. صعب الإجابة		
0.0	.2	0.0	.0	.2	رفض الإجابة		
2.8	1.9	4.3	3.1	6.7	لا أثق بشكل تام		
47.2	35.9	45.3	19.6	40.8	لا أثق		الجمعيات التعاونية للتوفير والتسليف
10.3	16.6	27.3	28.4	9.5	محايد		
16.2	17.3	6.3	9.1	14.8	أثق		

المحافظة (%)					
رفح	خانيونس	دير البلح	مدينة غزة	شمال غزة	
2.5	7.4	0.0	.4	1.1	أثق بشكل تام
20.9	20.9	16.6	39.2	27.0	لا أعلم. صعب الإجابة
0.0	0.0	.1	.2	0.0	رفض الإجابة