



معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

الشمول المالي في فلسطين

2016

الشمول المالي في فلسطين

الباحث الرئيسي: سمير عبد الله

مساعدو البحث: حبيب حن

علي جبارين

محمد حتاوي

نفذت دراسة الشمول المالي في فلسطين بالتنسيق والتعاون مع وحدة إدارة مشروع بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي، والمكونة من السيد علي فرعون والسيد نضال ملحم والسيد مهند السلعوس من سلطة النقد الفلسطينية، والدكتور بشار أبو زعرور والسيدة رباب صباح من هيئة سوق رأس المال الفلسطينية ، ويتمويل كريم من الوكالة الألمانية للتنمية "GIZ" من خلال مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي "AFI" مشكورة على الدعم والمشورة.

معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)

القدس ورام الله

2016

تقديم

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

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

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

د. نبيل قسيس

رئيس مجلس الإدارة
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية

عزام الشوا

المحافظ
سلطة النقد الفلسطينية

المحتويات

1	الفصل الأول: المقدمة والأهداف والمنهجية وبنية الدراسة
1	1-1 المقدمة
3	2-1 أهداف الدراسة
3	3-1 أهمية الدراسة
4	4-1 منهجية الدراسة
4	1-4-1 المصادر الثانوية
4	2-4-1 المصادر الأولية
6	3-4-1 تحليل البيانات وكتابة التقرير
7	5-1 المفاهيم والمصطلحات
9	الفصل الثاني: الوضع الراهن للاقتصاد الفلسطيني
9	1-2 المناخ الاستثماري
10	2-2 النمو الاقتصادي وبنية الناتج المحلي الإجمالي
12	3-2 سوق العمل
14	4-2 التجارة الخارجية
15	الفصل الثالث: مفهوم الشمول المالي ومستوياته في الدول المتقدمة والنامية
15	1-3 مفهوم الشمول المالي: نشأته وتطوره
16	2-3 تعريف الشمول المالي
17	3-3 دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية
18	4-3 مؤشرات تطور الشمول المالي في العالم
19	1-4-3 الشمول المالي في الدول العربية
23	5-3 الشمول المالي في فلسطين
24	6-3 الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي
25	1-6-3 إدارة مشروع الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي
27	الفصل الرابع: القطاع المالي الفلسطيني
27	1-4 لمحة تاريخية
27	2-4 القطاعات العاملة تحت سلطة النقد
27	1-2-4 تطور الإطار القانوني والتنظيمي والمؤسسي والبنية التحتية للقطاعات العاملة تحت سلطة النقد
30	2-2-4 القطاع المصرفي
33	3-2-4 مؤسسات الإقراض المتخصصة
34	4-2-4 شركات ومحال الصرافة
36	3-4 القطاعات التابعة لإشراف وتنظيم ورقابة هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
36	1-3-4 تطور البيئة القانونية والتنظيمية
37	2-3-4 قطاع التأمين
39	3-3-4 قطاع الأوراق المالية
41	4-3-4 قطاع التأجير التمويلي

41	5-3-4 قطاع الرهن العقاري
42	4-4 المؤسسات المالية الخاضعة للإشراف من جهات أخرى
42	1-4-4 صندوق الطالب
42	2-4-4 المجلس الفلسطيني للإسكان
43	3-4-4 مؤسسة إدارة وتنمية أموال اليتامى
45	الفصل الخامس: تحليل الشمول المالي في فلسطين
45	1-5 حالة الانتشار الجغرافي لمزودي المنتجات والخدمات المالية
45	1-1-5 المصارف
46	2-1-5 خدمات التأمين
46	3-1-5 مؤسسات الإقراض المتخصصة
47	4-1-5 مهنة الصرافة
48	2-5 مستوى استخدام المنتجات والخدمات المالية
48	1-2-5 على المستوى الوطني
51	2-2-5 على مستوى الأقاليم
61	3-2-5 حسب نوع التجمع السكاني
65	4-2-5 حسب النوع الاجتماعي
66	5-2-5 حسب الفئات العمرية
71	6-2-5 حسب مستوى التعليم
76	7-2-5 حسب مستوى ومصادر الدخل الرئيسية للأسرة
85	3-5 معدل وطبيعة استخدام بعض الخدمات والمنتجات المالية
85	1-3-5 الحساب البنكي
87	2-3-5 بطاقة الصراف الآلي
89	3-3-5 بطاقة الائتمان المصرفي
92	4-3-5 الاقتراض
94	4-5 استخدام خدمات التأمين الصحي
94	1-4-5 معدلات استخدام خدمات التأمين الصحي حسب نوع التأمين
95	2-4-5 ملكية التأمين الصحي حسب نوع التجمع السكاني
95	3-4-5 ملكية التأمين الصحي حسب الجنس
96	4-4-5 ملكية التأمين الصحي حسب الفئة العمرية
97	5-4-5 معدلات استخدام خدمات التأمين الصحي الخاص حسب طريقة الحصول عليه
98	6-4-5 الأسباب وراء امتناع الأفراد البالغين عن امتلاك بوليصة تأمين صحي خاص
98	5-5 وسائل فحص الرصيد
100	6-5 استخدام الخدمات والمنتجات المالية التابعة لمؤسسات مالية خارج فلسطين
102	الفصل السادس: القدرة المالية
102	1-6 مصادر المعلومات عن الخدمات والمنتجات المالية
102	1-1-6 الوسائل المتبعة للحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية المصرفية
103	2-1-6 الوسائل المتبعة للحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية
104	3-1-6 مصادر المعلومات حسب إمام الأفراد عن الخدمات والمنتجات المالية المصرفية
104	4-1-6 مصادر المعلومات حسب إمام الأفراد عن الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية
104	2-6 الوسائل المفضلة للحصول على الخدمات والمنتجات المالية

104	1-2-6 الحصول على الخدمات والمنتجات المصرفية
106	2-2-6 الحصول على الخدمات والمنتجات غير المصرفية
109	3-6 أهم عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية
111	4-6 العوامل المحددة لاختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب الأهمية
113	5-6 الثقافة المالية
116	الفصل السابع: الإدارة والتخطيط المالي
116	1-7 الإدارة المالية في الأسرة
117	2-7 مدخرات الأسرة
118	3-7 امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل
120	4-7 الطريقة المتبعة لدى الأفراد البالغين لتحقيق الأهداف المالية
121	5-7 مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد
123	6-7 المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد
124	7-7 وسائل مواجهة حالات عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية
126	1-7-7 الطريقة المتبعة لتجاوز مشكلة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية
128	2-7-7 أقصى فترة تستطيع أسر الأفراد المبحوثين تغطية مصاريفها في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل
129	8-7 الحقوق المالية
129	1-8-7 الجهة المفضلة لدى الأفراد لتقديم الشكاوي على المنتجات والخدمات المالية
132	2-8-7 معدل معرفة الأفراد عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم
135	3-8-7 حق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية
136	الفصل الثامن: نموذج الانحدار اللوجستي (LOGISTIC REGRESSION) لقياس العوامل المؤثرة
136	على امتلاك الخدمات المالية
138	1-8 نموذج امتلاك حساب جاري
142	2-8 نموذج القرض المصرفي
146	3-8 نموذج امتلاك بوليصة تأمين
150	الفصل التاسع: نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجه الشمول المالي الفلسطيني
150	1-9 جانب العرض - المستوى الكلي
151	2-9 على المستوى القطاعي
152	1-2-9 القطاع المصرفي
152	2-2-9 قطاع الإقراض الصغير
153	3-2-9 قطاع الصرافة
154	4-2-9 قطاع التأمين
154	5-2-9 قطاع الأوراق المالية
155	6-2-9 قطاع التأجير التمويلي الفلسطيني
156	3-9 جانب الطلب - سمات وخصائص وثقافة السكان البالغين
158	الفصل العاشر: النتائج والتوصيات
163	الملاحق

قائمة الأشكال

- الشكل 1: معدلات النمو في الناتج المحلي الإجمالي 11
- الشكل 2: الناتج المحلي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية 2004-2014 12
- الشكل 3: نسبة البطالة في الأراضي الفلسطينية حسب المنطقة 2004-2014 13
- الشكل 4: إجمالي قيمة الصادرات والواردات الفلسطينية المرصودة 14
- الشكل 5: التسهيلات الائتمانية المباشرة 2010-2014 32
- الشكل 6: التسهيلات الائتمانية بين القطاع العام والخاص 2010-2014 33
- الشكل 7: نسب استخدام الخدمات والمنتجات المصرفية للأفراد البالغين 48
- الشكل 8: نسب امتلاك الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية للأفراد البالغين 50
- الشكل 9: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون 51
- الشكل 10: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون 52
- الشكل 11: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون 53
- الشكل 12: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون بطاقات ائتمان 54
- الشكل 13: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض مصرفية 55
- الشكل 14: التوزيع النسبي للقروض المصرفية حسب نوعها وحسب المنطقة الجغرافية 2015 56
- الشكل 15: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض 56
- الشكل 16: نسبة الأفراد المالكين لبطاقات مدينة (DEBIT CARD) وبطاقات صرافات آلية (ATM) 58
- الشكل 17: نسبة الأفراد الذين يمتلكون بطاقات شراء عبر الانترنت أو الدفع المسبق 58
- الشكل 18: نسبة الأفراد المشتركين في خدمة الانترنت البنكي من 59
- الشكل 19: نسبة الأفراد المشتركين في خدمة التسديد الآلي للفواتير 59
- الشكل 20: نسبة الأفراد الذين يستخدمون خدمات الحوالات الداخلية والخارجية 60
- الشكل 21: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية 61
- الشكل 22: معدل امتلاك الأفراد البالغين حساباً بنكياً حسب نوع التجمع السكاني 61
- الشكل 23: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون 62
- الشكل 24: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض 63
- الشكل 25: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية 64
- الشكل 26: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية من قبل الأفراد البالغين 65
- الشكل 27: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية 66
- الشكل 28: معدل امتلاك الأفراد البالغين حساباً بنكياً حسب الفئة العمرية 66
- الشكل 29: نسب امتلاك حساب جاري حسب الفئات العمرية 2015 67
- الشكل 30: نسب امتلاك حساب توفير حسب الفئات العمرية 2015 68
- الشكل 31: نسب استخدام الشيكات المصرفية حسب الفئات العمرية 2015 68
- الشكل 32: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب الفئات العمرية 2015 69
- الشكل 33: نسب امتلاك بطاقات ائتمان حسب الفئات العمرية 2015 69
- الشكل 34: نسب امتلاك بوالص تأمين خاص (باستثناء التأمين الصحي) 70
- الشكل 35: نسب امتلاك معاش تقاعد بين الأفراد البالغين حسب الفئات العمرية 2015 70

- الشكل 36: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين حسب الفئات العمرية 2015..... 71
- الشكل 37: نسب امتلاك حساب جاري حسب مستوى التعليم 2015..... 72
- الشكل 38: نسب امتلاك حساب توفير حسب مستوى التعليم 2015..... 72
- الشكل 39: نسب استخدام الشيكات المصرفية حسب مستوى التعليم 2015..... 73
- الشكل 40: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب مستوى التعليم 2015..... 73
- الشكل 41: نسب امتلاك بطاقة ائتمان حسب مستوى التعليم 2015..... 74
- الشكل 42: نسب امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)..... 74
- الشكل 43: نسب امتلاك معاش تقاعد حسب مستوى التعليم 2015..... 75
- الشكل 44: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين حسب مستوى التعليم 2015..... 75
- الشكل 45: نسب امتلاك حساب جاري حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015..... 76
- الشكل 46: نسب امتلاك حساب جاري حسب مستوى دخل الأسرة 2015..... 76
- الشكل 47: نسب امتلاك حساب توفير حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015..... 77
- الشكل 48: نسب امتلاك حساب توفير حسب مستوى دخل الأسرة 2015..... 78
- الشكل 49: نسب استخدام شيكات مصرفية حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015..... 78
- الشكل 50: نسب استخدام الشيكات المصرفية حسب مستوى دخل الأسرة 2015..... 79
- الشكل 51: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015..... 79
- الشكل 52: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب مستوى دخل الأسرة 2015..... 80
- الشكل 53: نسب امتلاك بطاقة ائتمان حسب مستوى دخل الأسرة 2015..... 81
- الشكل 54: نسب امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)..... 81
- الشكل 55: نسب امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)..... 82
- الشكل 56: نسب امتلاك معاش تقاعد حسب مستوى دخل الأسرة الشهري 2015..... 83
- الشكل 57: نسب امتلاك معاش تقاعد حسب المصدر الرئيسي لدخل الأسرة 2015..... 83
- الشكل 58: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين..... 84
- الشكل 59: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين..... 84
- الشكل 60: لتوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الامتناع، والمنطقة..... 86
- الشكل 61: التوزيع النسبي للأفراد البالغين ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الامتناع، ونوع التجمع السكاني..... 86
- الشكل 62: معدل استخدام الأفراد البالغين ممن يملكون حساب بنكي، بطاقة صراف آلي حسب المنطقة..... 87
- الشكل 63: طبيعة استخدام بطاقة الصراف الآلي حسب المنطقة..... 88
- الشكل 64: معدل امتلاك الأفراد البالغين ممن لديهم حسابا بنكي بطاقة الصراف الآلي حسب نوع التجمع السكاني..... 88
- الشكل 65: طبيعة استخدام بطاقة الصراف الآلي حسب نوع التجمع السكاني..... 89
- الشكل 66: نسبة الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي، ويمتلكون بطاقة ائتمان مصرفي حسب المنطقة..... 90
- الشكل 67: التوزيع النسبي للأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية حسب طبيعة استخدام بطاقة الائتمان المصرفي..... 90
- الشكل 68: معدل امتلاك الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي بطاقة ائتمان مصرفي حسب نوع التجمع السكاني..... 91
- الشكل 69: معدل استخدام الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي، بطاقة ائتمان حسب الفئة العمرية..... 92
- الشكل 70: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين قاموا باقتراض المال حسب مصدر القرض..... 92
- الشكل 71: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين لم يقوموا باقتراض حسب أسباب عدم الاقتراض..... 93
- الشكل 72: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين لم يقوموا باقتراض حسب أسباب عدم الاقتراض ونوع التجمع السكاني..... 93
- الشكل 73: معدلات استخدام خدمات التأمين حسب نوع التأمين والمنطقة..... 94

- الشكل 74: معدلات استخدام خدمات التأمين حسب نوع التأمين ونوع التجمع السكاني..... 95
- الشكل 75: معدلات استخدام خدمات التأمين حسب نوع التأمين والجنس..... 95
- الشكل 76: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب وضعهم الصحي وامتلاكهم لخدمات التأمين..... 96
- الشكل 77: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب طريقة الحصول على التأمين الخاص أو تأمين وكالة الغوث..... 97
- الشكل 78: أسباب الامتناع عن امتلاك بوليصة تأمين صحي خاص أو تأمين وكالة غوث..... 98
- الشكل 79: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن يمتلكون حساباً بنكياً ووسائل فحص الرصيد حسب المنطقة..... 98
- الشكل 80: معدل استخدام الأفراد البالغين ممن يمتلكون حساباً بنكياً، ووسائل فحص الرصيد حسب نوع التجمع السكاني..... 99
- الشكل 81: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين يملكون خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج فلسطين حسب نوع الخدمة والمنتج..... 100
- الشكل 82: التوزيع النسبي للأفراد حسب أهم مصدر للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية..... 101
- الشكل 83: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على الخدمات والمنتجات المالية المصرفية، والمنطقة..... 104
- الشكل 84: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على الخدمات والمنتجات المالية المصرفية، ونوع التجمع السكاني..... 104
- الشكل 85: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات التأمين، والمنطقة..... 105
- الشكل 86: توزيع الأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات التأمين حسب نوع التجمع السكاني..... 106
- الشكل 87: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب المنطقة..... 107
- الشكل 88: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب نوع التجمع السكاني..... 108
- الشكل 89: معدل اعتماد الأفراد البالغين على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة..... 109
- الشكل 90: معدل اعتماد الأفراد البالغين على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني..... 110
- الشكل 91: أهم عوامل في اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة..... 111
- الشكل 92: أهم عوامل اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني..... 111
- الشكل 93: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين في فلسطين..... 113
- الشكل 94: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب الجنس..... 113
- الشكل 95: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب الفئة العمرية..... 114
- الشكل 96: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب مستوى التعليم..... 114
- الشكل 97: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب إدارة الأمور المالية في المنزل..... 115
- الشكل 98: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الطريقة المستخدمة لضبط المصاريف الشخصية..... 116
- الشكل 99: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الطريقة المتبعة لادخار أو استثمار المال الذي تم الحصول عليه خلال الاثنا عشر شهراً الماضية..... 116
- الشكل 100: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب المنطقة..... 117
- الشكل 101: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب نوع التجمع السكاني..... 117
- الشكل 102: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب الجنس..... 118
- الشكل 103: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب الفئة العمرية..... 118

- الشكل 104: الطريقة المتبعة لتحقيق الأهداف المالية حسب المنطقة..... 119
- الشكل 105: الطريقة المتبعة لتحقيق الأهداف المالية حسب نوع التجمع السكاني 120
- الشكل 106: مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد حسب المنطقة 121
- الشكل 107: مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد حسب نوع التجمع السكاني..... 122
- الشكل 108: المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد حسب المنطقة 123
- الشكل 109: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية على مستوى المناطق 123
- الشكل 110: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية على مستوى نوع التجمع السكاني 124
- الشكل 111: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية على مستوى الفئة العمرية 124
- الشكل 112: الطريقة المتبعة في حال عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية حسب المنطقة 125
- الشكل 113: أقصى مدى يستطيع الفرد خلالها تغطية مصاريفه في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل حسب المنطقة..... 127
- الشكل 114: أقصى فترة تستطيع الأسر تغطية مصاريفها في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل دون اللجوء إلى الاقتراض حسب نوع التجمع السكاني 128
- الشكل 115: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها، والمنطقة..... 129
- الشكل 116: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها، ونوع التجمع السكاني 129
- الشكل 117: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها، والجنس 130
- الشكل 118: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها، والفئة العمرية 131
- الشكل 119: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة..... 132
- الشكل 120: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني 132
- الشكل 121: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الجنس 133
- الشكل 122: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الفئة العمرية 133
- الشكل 123: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية حسب المنطقة..... 134
- الشكل 124: منحى ROC، لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك حساب جاري 138
- الشكل 125: منحى ROC، لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي..... 143
- الشكل 126: منحى ROC، لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين 146

قائمة الجداول

الجدول 1: الاقتراض من المصارف التجارية حسب الجنس ونسبة المقرضين من المصادر الأخرى 2014.....	21
الجدول 2: مؤشر الشمول المالي وترتيب الدول العربية حسب بيانات البنك الدولي 2014.....	22
الجدول 3: مؤسسات القطاع المصرفي الفلسطيني كما هي نهاية عام 2014.....	30
الجدول 4: الصرافون المرخصون حسب الشكل القانوني 2010-2014.....	35
الجدول 5: المؤشرات المالية لقطاع الصرافة 2011-2014.....	35
الجدول 6: مكونات المحفظة التأمينية للأعوام 2008 و 2014.....	38
الجدول 7: نشاط التداول في بورصة فلسطين خلال العامين 2014 - 2015.....	40
الجدول 8: نسبة القيمة السوقية وقيمة التداول من الناتج المحلي الإجمالي للعامين 2014 - 2015.....	40
الجدول 9: المؤشرات الأساسية لإنتشار المصارف في فلسطين حسب المنطقة.....	45
الجدول 10: عدد فروع ومكاتب ووكلاء شركات التأمين بالنسبة لعدد السكان البالغين في فلسطين.....	46
الجدول 11: عدد فروع ومكاتب مؤسسات الإقراض المتخصصة بالنسبة لعدد السكان البالغين في فلسطين حسب المنطقة.....	47
الجدول 12: توزيع شركات الصرافة المسجلة لدى سلطة النقد على الأقاليم الجغرافية، وعددها بالنسبة لعدد السكان والمساحة الجغرافية التي تخدمها حسب بيانات 2014.....	48
الجدول 13: مقارنة نتائج مسح الشمول المالي مع بيانات المؤسسات المالية والمصرفية.....	49
الجدول 14: اختبار الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك حساب جاري.....	137
الجدول 15: كفاءة تصنيف نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك حساب جاري.....	138
الجدول 16: نتائج الانحدار اللوجستي التدريجي (STEPWISE LOGISTIC REGRESSION) لدالة امتلاك حساب جاري.....	141
جدول 17: اختبار الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي.....	142
جدول 18: كفاءة تصنيف نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي.....	142
الجدول 19: نتائج الانحدار اللوجستي التدريجي (STEPWISE LOGISTIC REGRESSION) لدالة امتلاك قرض مصرفي.....	144
جدول 20: اختبار الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين.....	145
جدول 21: كفاءة تصنيف نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين.....	145
جدول 22: نتائج الانحدار اللوجستي التدريجي (STEPWISE LOGISTIC REGRESSION) لدالة امتلاك بوليصة تأمين.....	146

الملخص التنفيذي

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

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية التي تفجرت عام 2007/2008 ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية المختلفة بتحقيق الشمول المالي. وتجسد ذلك في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال. كما عملت على حث مزودي المنتجات والخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة مناسبة للفقراء. وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية في دولها. واعتبر البنك الدولي أن تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها يشكل رافعة رئيسية لمحاربة البطالة والفقر وتحسين الظروف المعيشية، وزيادة خيارات المواطنين وقدرتهم على المبادرة بإقامة منشآتهم الصغيرة واستغلال الفرص.

أما تطور الشمول المالي في دولة فلسطين المحتلة فقد تأثر بشكل كبير بقيام سلطات الاحتلال الإسرائيلية بإقفال البنوك فور احتلالها في عدوان الخامس من حزيران 1967، وتقييد الاستثمار في كافة فروع القطاع المالي. وأدى ذلك إلى حرمان المواطنين الفلسطينيين واقتصادهم من الاستفادة من المنتجات والخدمات المالية لما يقارب ثلاثة عقود (1967-1994)، باستثناء استخدام خدمات تبديل عملة الشيكال بالدينار الأردني لدى الصرافين، وبعض التأمينات الإلزامية كتأمين السيارات، واستخدام الحسابات الجارية من قبل النخبة التجارية لدى البنوك الإسرائيلية، التي فتحت عدد محدود من فروعها في الأراضي المحتلة. لذا واجه القطاع المالي الفلسطيني، لدى قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، فجوة كبيرة ومتعددة الأبعاد. وشملت الفجوة غياب الإطار القانوني والتنظيمي المناسب والمحدث، وغياب الكوادر المصرفية، والفجوة المعرفية لدى المواطنين بمنتجات وخدمات القطاع المالي أيضاً التي شهدت نهضة غير مسبوقة في تطورها وتنوعها مع ولوج الثورة العلمية التكنولوجية في السبعينات. وكان لابد من بذل جهود كبيرة لجسر تلك الفجوات في ظل تعاظم الحاجة لمنتجات وخدمات القطاع المصرفي بعد نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية، وتدفق المعونات الخارجية لتمويل عملية إعادة الإعمار وبناء مؤسسات السلطة الوطنية، وتعاظم الاستثمارات الفلسطينية الخاصة المحلية والوافدة بعد انتهاء مسؤولية سلطة الاحتلال عن تسجيل الأراضي ضمن الولاية الجغرافية للسلطة الوطنية، وتسجيل الشركات وترخيص الأبنية من جهة،

وبسبب أجواء التفاؤل الناجمة عن توقيع اتفاقيات المرحلة الانتقالية الموقعة بين منظمة التحرير الفلسطينية وحكومة الاحتلال من جهة أخرى.

تم جسر الفجوة المذكورة بفضل الجهود الكبيرة التي بذلت بشكل متوازي لبناء المؤسسات الرقابية والإطار القانوني، وإنشاء الشركات المزودة للمنتجات والخدمات المالية. ولعبت الخبرات التي استقدمت من قبل البنوك والشركات المالية العائدة دوراً هاماً في تسريع قيام مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية الرقابية ببناء ذاتها، وتطوير قدراتها للقيام بدورها التنظيمي والرقابي لترخيص الشركات المالية والرقابة عليها، وعلى أعمالها. فقد جرى تأسيس سلطة النقد الفلسطينية عام 1995 وهيئة سوق رأس المال عام 2004، كما تم إصدار قانون سلطة النقد، وقانون المصارف، وقانون هيئة سوق رأس المال، وقانون التأمين. كما تم إنشاء السوق المالي الفلسطيني كشركة خاصة عام 1996، وترخيص عدة شركات تأمين وشركات وساطة ومؤسسات إقراض متخصصة وشركات صرافة وشركات الرهن العقاري والعديد من شركات التأجير التمويلي أيضاً. وقامت تلك المؤسسات ببناء القدرات والخبرات والشروع في تزويد المواطنين والشركات بمنتجات وخدمات مالية عصرية ومتنوعة، وتمكنت من الوصول بالشمول المالي إلى مستويات جيدة، تجاوزت العديد من الدول العربية والنامية.

يعمل في فلسطين خمسة عشر مصرفاً من خلال 285 فرعاً ومكتب وبمجموع موجودات وصلت إلى 12,599.9 مليون دولار كما في نهاية عام 2015. كما ويضم القطاع المالي 9 شركات تأمين مرخصة، تقدم خدماتها من خلال 116 فرعاً ومكتباً موزعة في سائر المحافظات الفلسطينية، وبمجموع موجودات بلغت 383.0 مليون دولار. أضف إلى ذلك 6 مؤسسات إقراض متخصصة مرخصة تعمل من خلال شبكة فروع بلغ عددها 63 فرعاً، وبإجمالي تسهيلات بلغت قيمتها حوالي 136.7 مليون دولار. كما وصل عدد شركات ومحال الصرافة المرخصة 280 شركة/محل وبإجمالي موجودات 66.8 مليون دولار. وخلال العقد الماضي تم إدراج 49 شركة في قطاع الأوراق المالية (بورصة فلسطين)، وفي العام الماضي تم تداول 175.2 مليون سهم بقيمة 320.4 مليون دولار. أما قطاع التأجير التمويلي، فهو قطاع ناشئ وشهد انطلاقة مهمة في العام 2014 بعد مصادقة الرئيس على القانون بقرار رقم (6) لسنة 2014 للتأجير التمويلي، ويعمل فيه الآن 11 شركة بإجمالي استثمار عقود ما يقارب 64 مليون دولار أمريكي.

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

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

الوصول والاستخدام

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

وعلى مستوى استخدام المنتجات المالية المصرفية من قبل الأفراد البالغين في دولة فلسطين في العام 2015، أظهرت الدراسة أن نسبة الذين يمتلكون حساباً جارياً عبارة عن 22.7%، والذين يستخدمون خدمة الشيكات المصرفية 7.8%، والذين لديهم حساب توفير 9.2%، والذين حصلوا على قروض مصرفية 5.1%، والذين يملكون خدمة الودعة المصرفية 1.1%، والذين يمتلكون بطاقات ائتمان 4.4%، والذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة 0.5% فقط، والذين استثمروا وديعة في بنوك إسلامية 0.2%، أما الذين حصلوا على قروض من مؤسسات الإقراض الصغير فقد بلغت نسبتهم 2.9% من الأفراد البالغين. وبخصوص استخدام الخدمات المالية غير المصرفية في فلسطين، أظهرت الدراسة مستويات متدنية جداً بالمقارنة مع استخدام المنتجات المالية المصرفية، حيث لم يتجاوز امتلاك/استخدام أي من الخدمات والمنتجات غير المصرفية المبحوثة حازر الـ 5%. وتبين أيضاً أن بوليصة التأمين (ما عدا التأمين الصحي) هي الأكثر استخداماً (بواقع 4%) من قبل الأفراد البالغين في فلسطين بالمقارنة مع باقي الخدمات المالية غير المصرفية.

يعاني الأفراد البالغين في فلسطين من فجوات كبيرة في نسب استخدام المنتجات والخدمات المالية فيما بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وفيما بين النساء والرجال. تزيد نسبة امتلاك سكان الضفة الغربية لحساب جاري بـ 1.6 ضعف امتلاك سكان قطاع غزة. أما القروض المصرفية، فتزيد نسبة الحصول عليها من قبل سكان قطاع غزة بـ 1.3 نقطة مئوية عن استخدامها من قبل سكان الضفة الغربية. وكذلك الأمر بالنسبة لسكان المخيمات البالغين، حيث يقل امتلاكهم لحساب جاري بـ 3.6 نقطة مئوية عن سكان الأرياف، وبـ 4.2 نقطة مئوية عن سكان التجمعات الحضرية. وتجدر الإشارة هنا إلى شبه انعدام استخدام خدمات التأمين في قطاع غزة وفي المخيمات الفلسطينية، ويفسر ارتباط قطاع غزة بالمخيمات بأن 60% تقريباً من سكان القطاع يقيمون في المخيمات.

استخدام النساء للمنتجات والخدمات المالية المصرفية لا يزيد عن ثلث ما هو لدى الرجال. وكانت معدلات استخدام الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية مماثلة، حيث زادت نسب استخدامها لدى الذكور عما هي لدى الإناث في معظم الخدمات والمنتجات، ومساوية لها في أحسن الأحوال. فقد امتلك 6% من الذكور بوليصة تأمين، مقابل 1.7% فقط من الإناث، وامتلك 3.5% من الذكور معاش تقاعدي مقابل 0.9% فقط من الإناث.

أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين مستوى التعليم وبين امتلاك بوليصة تأمين، حيث ترتفع نسبة امتلاك بوالص التأمين بين حملة شهادات الدراسات العليا إلى 21.5%، وتتنخفض إلى نحو 1.5% فقط بين الأميين. وكان امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي) مرتفعاً نسبياً بين الأفراد البالغين الذين يتراوح دخل أسرهم الشهري ما بين 4 آلاف و 8 آلاف شيكل حيث بلغت نسبتهم 9.6% من إجمالي هذه الشريحة. أما الأفراد الذين يقل دخل أسرهم الشهري عن ألفي شيكل فقد بلغت نسبة من يمتلكون منهم بوليصة تأمين 1.5% فقط. ويلاحظ أن الأفراد البالغين الذين ينتمون لأسر كان مصدر دخل أسرها الرئيسي يأتي من العائد على الاستثمارات أو من العقارات كانوا الأكثر امتلاكاً لبوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)، حيث بلغت نسبتهم 10.2% من مجموع الأفراد في تلك الفئة، كما تبين أن 4% تقريباً من متلقي الرواتب من الوظائف، ومن الأجور مقابل أعمال أو خدمات، يمتلكون بوليصة تأمين.

أما نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية حسب فئات العمر، فقد تبين وجود علاقة على شكل الدالة الأسية (Inverse U shaped) بين أعمار الأفراد وبين استخدام المنتجات والخدمات. إذ يزيد معدل استخدام الأفراد للخدمات والمنتجات المالية كلما تقدموا في العمر لغاية الفئات العمرية المتوسطة، وتبدأ بعد ذلك بالنقصان. أما من حيث المستوى التعليمي، ف لوحظ وجود علاقة طردية بين مستوى التعليم وبين معدل امتلاك الأفراد البالغين للخدمات والمنتجات المالية، فعلى سبيل المثال، بلغ معدل امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري نحو 46.9%، مقارنة مع 82.5% لحملة الماجستير، و 4.5% لغير المتعلمين (الملمين).

وعند مقارنة البيانات الإدارية المستقاة من مزودي الخدمات مع بيانات المسح الميداني نلاحظ عدم تطابقها والسبب في ذلك يعود إلى عدم تنقية قواعد بيانات الزبائن لدى المزودين من التكرار. وهذا يتطلب نظام لا يسمح بتكرار الحسابات للشخص الواحد في نفس البنك أو في عدة بنوك. ويمكن تحقيق ذلك من خلال قيد استخدام/امتلاك الخدمات والمنتجات المالية برقم خاص لكل فرد (رقم الهوية مثلاً) لامتلاك قاعدة بيانات دقيقة لغرض دراسة الشمول المالي وأي دراسات مستقبلية أخرى. فبالإضافة إلى توفير الجهد والوقت، والحصول على مؤشرات دقيقة للشمول المالي، وتمكين الجهات الرقابية من مراقبة تطور الشمول المالي بصورة دورية، ويساعد في ضبط العمليات المصرفية للأفراد المعنويين والطبيعيين بصورة تمنع أية عمليات احتيال أو تبييض أموال. وفي نفس السياق، تبين أن استخدام عدد بوالص التأمين الصحي بدل عدد الأفراد المستفيدين من التأمين إلى اختلاف البيانات الإدارية عن نتائج الدراسة الميدانية، لذا نرى أن تقوم شركات التأمين بتجميع/توفير بيانات عن الأفراد المشمولين في بوالص التأمين الصحي وليس فقط عدد البوالص المقدمة للأفراد وللشركات¹.

القدرة المالية

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

يبين المسح أيضاً أن النسبة الكبرى من الأفراد البالغين في فلسطين يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية التي يستخدمونها، وبدرجة أقل على المعلومات التي توفرها المؤسسات

¹ جميع الأفراد وعائلاتهم الذين يعملون في الشركات مشمولين تحت بوليصة تأمين صحي خاص واحدة .

المالية من خلال فروعها. أما الوسيلة الفضلى لحصول الأفراد البالغين على الخدمات والمنتجات المالية فكانت زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن و/أو زيارة المقر الرئيسي للشركة. وكان العامل الديني العامل الأهم في التأثير على اختيار الزبائن للمنتجات والخدمات المالية، يليه مدى تلبية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات الأفراد، والتكاليف المترتبة على استخدام هذه الخدمات والمنتجات. أما العوامل المؤثرة على اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية فكان سمعة المزود للخدمة الأكثر أهمية، تلتها طبيعة التسهيلات المقدمة، وجودة الخدمة والمنتج. وبالنسبة لأسباب الامتناع عن استخدام الحسابات البنكية فقد تبين أنها لدى أغلبية البالغين بسبب عدم الحاجة لهذه الخدمة لأنهم لا يمتلكون أموال إضافية، تليها المعتقدات الدينية التي تُحرّم استخدام الحسابات البنكية.

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

يتولى ثلث الأفراد البالغين قيد الدراسة تقريباً الإدارة المالية في المنزل، والغالبية العظمى ليس لديهم أو لدى أسرهم مدخرات. أكثر من نصف الأفراد في فلسطين لديهم أهداف مالية، بينما حوالي 40% ليس لديهم خطة لإدارة الدخل. تعددت الطرق التي يتبعها البالغون لتحقيق الأهداف المالية، بين إعداد الخطط وزيادة سقف البطاقة الائتمانية، أو الادخار، أو البحث عن عمل آخر، أو تقليص الإنفاق. ولكن الإقبال الأكبر كان على تقليص الإنفاق من أجل تحقيق الأهداف المالية.

هناك تفاوت واضح بين الضفة وغزة في مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد، ولكن بشكل عام كان الاعتماد الأكبر في فلسطين على الأبناء أو البنات أو أحد أفراد العائلة. والمتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد هو 40 سنة.

ظهرت حالة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية بشكل كبير جداً في قطاع غزة (نحو ثلاثة أرباع البالغين)، وتبين أن أبرز الطرق المتبعة لتجاوز هذه المشكلة هي الاستدانة من أحد أفراد الأسرة أو من صديق، تلاها التوقف عن الإنفاق ببذخ والإنفاق بشكل معتدل. كما تبين هشاشة الوضع المالي للأسر الفلسطينية، خصوصاً في قطاع غزة والمخيمات. ويبرز ذلك في قصر الفترة التي تستطيع تلك الأسر تدبير مصاريفها دون الاستدانة من البنوك.

تفضل النسبة الأكبر من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية تقديم شكاواها إلى مزود الخدمة مباشرة. يليها في المرتبة الثانية الذين يفضلون تقديم الشكاوى للجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة. وتبين أن غالبية الأفراد البالغين لا يعرفون ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات بخصوص استخدام المنتجات والخدمات المالية، وتبين أن حوالي 20% فقط يعرفون عن حقهم بالحصول على نسخة من التقارير الائتمانية الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية.

نموذج الانحدار اللوجستي

أظهرت الدراسة من خلال نموذج الانحدار اللوجستي للحساب الجاري أن الذكور أكثر احتمالية لامتلاك حساب جاري مقارنة مع الإناث (1.54 ضعف)، وأن احتمالية امتلاك الأفراد الذين يحملون شهادات عليا أو شهادات متوسطة

(بكالوريوس ودبلوم متوسط) لحساب جاري هي أكثر من ضعفي احتمالية امتلاك الأفراد الذي يحملون شهادة الثانوية العامة أو أقل. كما وأظهر النموذج أن احتمالية امتلاك الأفراد لحساب جاري تزيد مع تقدمهم في العمر بمعدل متناقص في المراحل العمرية الأولى، ومن ثم تبدأ بالانخفاض بعد الوصول إلى متوسط العمر.

أما مستوى امتلاك حساب جاري حسب طبيعة العمل، فتبين أن احتمالية امتلاك العاملين في القطاع العام لحساب جاري تصل نحو 8.8 أضعاف احتمالية امتلاك العاملين في القطاع الخاص للحساب الجاري. وتتنخفض احتمالية امتلاك ذوي الأعمال الحرة لحساب جاري إلى نصف احتمالية امتلاك العاملين في القطاع الخاص للحساب الجاري. أما عاطلين عن العمل فقد كان احتمالية امتلاكهم لحساب جاري 0.22 احتمالية العاملين في القطاع الخاص، وكانت بالنسبة للأفراد خارج القوى العاملة بواقع 0.25. أما احتمالية استخدام حساب جاري للأفراد البالغين حسب مصدر الدخل الرئيسي للأسرة، فتبين أن الذين تعتمد أسرهم على أجر مقابل خدمات أو أعمال هي نحو 0.7 من احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على الراتب من الوظيفة لحساب جاري (الفئة المرجعية)، بينما كانت احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على راتب تقاعدي كمصدر رئيسي للدخل لحساب جاري هي نحو 6.4 أضعاف الفئة المرجعية. أما بالنسبة للأفراد الذين تعتمد أسرهم على المساعدات الاجتماعية فإن احتمالية امتلاكهم لحساب جاري هي 1.8 ضعف مقارنة مع الفئة المرجعية. أما على صعيد مستوى دخل الأسرة، فإن احتمالية امتلاك حساب جاري مقارنة مع الفئة المرجعية (مستوى دخل الأسرة اقل من ألفي شكيل) تزيد مع ارتفاع مستوى دخل الأسرة، وبأرجحية مقدارها 1.9 لفئة الدخل (2001-4000) شكيل، و3.2 لفئة الدخل (4001-8000) شكيل، و4.25 لفئة الدخل (8001-12000) شكيل.

تشير بيانات النموذج إلى وجود علاقة ايجابية بين مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد البالغين، وبين امتلاك حساب جاري، حيث أنه مع ثبات العوامل الأخرى، كلما ارتفع مستوى الثقافة المالية لدى شخص ما بنسبة 1%، ترتفع احتمالية امتلاك هذا الشخص لحساب جاري بنحو 2%. وتبين من نتائج النموذج القياسي أن الأفراد الذين يملكون مركبات أكثر احتمالية لامتلاك حساب جاري مقارنة مع غيرهم (1.62 ضعف)، وكذلك الأمر للأفراد الذين يمتلكون عقارات (شقق، ومحلات، ... باستثناء الأراضي) بواقع 1.52 ضعف مقارنة مع غيرهم.

في نموذج الانحدار اللوجستي لاستخدام القرض المصرفي ظهر أن الذكور أكثر احتمالية لامتلاك قرض مصرفي مقارنة مع الإناث (1.7 ضعف). وأن احتمالية امتلاك الأفراد لقرض مصرفي كلما تقدم الأفراد في العمر تزيد بمعدل متناقص في المراحل العمرية الأولى، ومن ثم تبدأ بالانخفاض بعد الوصول إلى مرحلة عمرية متقدمة. كما تبين أن العاملين في القطاع العام هم الأكثر احتمالية لامتلاك قرض مصرفي، يليهم العاملين في القطاع الخاص، والذين لا يعملون أو الذين لا ينتمون إلى القوى العاملة. وعلى صعيد مستوى دخل الأسرة، احتمالية امتلاك قرض مصرفي تزيد مع ارتفاع مستوى دخل الأسرة، وبأرجحية مقدارها 4.4 مرة لفئة الدخل (8001-12000) شكيل مقارنة مع الفئة المرجعية (مستوى دخل الأسرة اقل من ألفي شكيل).

أظهرت دراسة العوامل المؤثرة على امتلاك بوليصة التأمين أن الذكور أكثر احتمالية لامتلاك بوليصة تأمين مقارنة مع الإناث (2.07 ضعف)، وأن احتمالية امتلاك العاملين في القطاع الخاص لبوليصة تأمين هي نحو 2.7 ضعف احتمالية امتلاك العاملين في إسرائيل والمستوطنات. كما وأظهرت أن احتمالية امتلاك بوليصة تأمين بين الأفراد الذين يمتلكون معادن ثمينة (مجوهرات، وذهب، وفضة...) تساوي 60% من احتمالية الأفراد الذين لا يمتلكون معادن ثمينة. ومن ناحية

مستوى دخل الأسرة، تشير نتائج النموذج القياسي إلى إن احتمالية امتلاك بوليصه تأمين مقارنة مع الفئة المرجعية (مستوى دخل الأسرة اقل من ألفي شيكل) تزيد مع ارتفاع مستوى دخل الأسرة، وبأرجحية مقدارها 2.3 مرة لفئة الدخل (2001-4000) شيكل، و 2.04 لفئة الدخل (4001-8000) شيكل.

التحليل الرباعي

أظهر مسح جانب العرض أن مزودي المنتجات والخدمات المالية ينظرون بإيجابية إلى جهود الجهات الرقابية، ويرون أنها تقود لتوسيع السوق، وزيادة قاعدة الزبائن، والأرباح، وهم على استعداد للمساهمة في تلك الجهود في إطار الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي. ويتوقع مزودو المنتجات والخدمات المالية أن تتضمن الإستراتيجية على التحسينات والتطويرات المطلوبة لتطوير بيئة العمل الداخلية والخارجية من خلال تعزيز نقاط القوة، والتخلص من نقاط الضعف والمساعدة في استغلال الفرص ومواجهة التحديات التي تواجه مزودي الخدمات والمنتجات في بيئة عملهم الخارجية. ومن خلال المسح ظهرت الاحتياجات العامة التالية للقطاع المالي الفلسطيني:

- استكمال الإطار القانوني وخصوصاً إقرار قانون الرهن العقاري، وتشجيع إنشاء الشركات لتزويد خدمات الرهن العقاري.
- زيادة فعالية منظومة العدالة في تحقيق الوفاء بالتعاقدات المالية، وبت المحاكم السريع الكفوء في المنازعات المالية.
- ضرورة رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية لدى السكان، وتحضير موارد بشرية مؤهلة للعمل في مختلف فروع القطاع المالي.
- تدقيق منظومة القوانين وتنقيتها من البنود والتوجهات التي تعرقل وصول النساء للخدمات والمنتجات المالية لإزالة الفجوة في شمولها المالي وتمكينها من استغلال فرص التمويل لتحقيق مشاركتها الاقتصادية.
- ضرورة تركيز الاهتمام على تطوير الشمول المالي في قطاع غزة، وتشجيع زيادة عدد فروع مزودي الخدمات في قطاع غزة.
- موائمة منهجية إعداد البيانات لدى مزودي الخدمات والجهات الرقابية بما يمكنها من استخراج ومراقبة تطور مؤشرات الشمول المالي بصورة سنوية، ودون الحاجة إلى إجراء مسوحات مكلفة. وهذا يتطلب معالجة التكرار في عدد الحسابات للشخص الواحد فيما بين البنوك.

وبالإضافة إلى فهم الاحتياجات العامة، تم تنفيذ التحليل الرباعي على كل من القطاعات المالية وكانت أهم النتائج كما يلي:

	نقاط القوة	نقاط الضعف	التحديات	الفرص المتاحة
القطاع المصرفي	- تطور قدرات سلطة النقد كجهة رقابية وتنظيمية - تطور الإطار القانوني والبنية التحتية والمؤسسية - لزيادة الشمول المالي - قاعدة ودائع وحسابات نامية وتوفر مستوى كاف - للسيولة - المؤسسة المصرفية لضمان الودائع - تنافسية عالية في القطاع المصرفي - تنوع المنتجات والخدمات	- عدم وجود عملة وطنية - عدم وجود تصنيف للبنوك - ضعف سوق الإقراض بين البنوك - شروط الوصول إلى الخدمات المصرفية - الاعتماد بشكل كبير على العمل الورقي	- عدم الاستقرار السياسي - القيود المفروضة على القدس والمنطقة (ج) - الانقسام الداخلي - ضعف الثقافة المالية - المعتقدات الدينية - الركود والتراجع الاقتصادي - ضعف استخدام الخدمات الالكترونية - ضعف الإجراءات القانونية والتنفيذية	- منتجات وخدمات البنوك الإسلامية - تطور البرمجيات الرقمية واستخدامات الانترنت - التوسع والانتشار في القرى والمخيمات - استثمارات جديدة - خدمات جديدة
قطاع الإقراض الصغير	- ضمانات بسيطة ومتنوعة - تكاليف الانتشار محدودة - الوصول للخدمات سهل - تغطية واسعة - شروط وإجراءات الإقراض بسيطة نسبياً - خبرات متراكمة جيدة جداً - منتجات متنوعة تستهدف فئات مختلفة - استخدام نظم تقوم على التكنولوجيا الحديثة	- ضعف الضمانات المقدمة وارتفاع نسبة المخاطرة والتعثر - الاعتماد على مصادر تمويل خارجية وغير مستقرة - أسعار الفوائد مرتفعة نسبياً - متطلبات الترخيص عالية وصعوبات دخول السوق - من مؤسسات جديدة - الأنظمة ومتطلبات التنظيم تحد من التوسع	- حساسية مرتفعة للمخاطر السياسية والحوازر التي تحد من التواصل مع الزبائن وتزيد التعثر - عدم توفر مصادر تمويل محلية واعتمادها على التمويل الخارجي يزيد من تكاليف الإقراض - ضعف تعاون القضاء في البت في تحصيل الديون من المتعثرين	- إمكانات التوسع كبيرة خصوصاً في مناطق "ج" - توسع سوق القروض الصغيرة جداً والصغيرة - فرص كبيرة أمام تنويع الخدمات بما في ذلك تصميم منتجات تتناسب مع الشريعة الإسلامية - إمكانية التوسع في القطاع النسوي والمشاريع المنزلية والعائلية والاستهلاكية وغير المنظمة - فرص واعدة للحصول على التمويل من البنوك التجارية العاملة في فلسطين.
قطاع الصرافة	- سهولة الوصول والاستخدام - خبرة طويلة وجيدة - قاعدة رأس مال جيدة وقدرة على تحمل المخاطر - والصمود في ظل تقلب العملات - وجود ثلاث عملات فاعلة في السوق المحلي - الرقابة والتفتيش على الصرافين وضبط عملهم - ووجود أنظمة وقوانين وتشريعات منظمة للقطاع - تعزيز الثقة - تنافسية عالية	- الصرافين غير المرخصين، وانتشار ظاهرة الصرافين المتجولين في الشوارع - تكاليف وإجراءات فتح وتشغيل فروع جديدة مرتفعة - مخاطر شراء الشيكات المسحوبة على البنوك العاملة في فلسطين وفي الخارج مرتفعة	- المخاطر السياسية والأمنية والمناخ الاقتصادي - إجراءات تنظيمية عالية - ارتفاع مخاطر تقلبات أسعار العملات - ضعف السيولة النقدية بسبب التراجع في النشاط الاقتصادي - عدم وجود عملة وطنية وبنك مركزي فلسطيني	- العمل في الحوالات المالية الداخلية والخارجية والشيكات وتسهيل شروط الحصول على ترخيص العمل بالحوالات - التعاون بين الصرافين واندماج محلات الصرافة - زيادة التنسيق والتعاون مع البنوك - فرص متاحة للتوسع في الأرياف والمخيمات - ثقة الزبائن والمصدقية والشفافية - آفاق التوسع في عدد العملات المتداولة قائمة في حال تطور القطاع السياحي
قطاع التأمين	- خبرات واسعة - انتشار جغرافي عالي - منافسة قوية بين شركات التأمين مما يحفز تقديم خدمات أفضل للزبائن	- المنافسة السلبية - ارتفاع التكاليف بسبب الارتباط بإسرائيل. - ضعف تسويق الخدمة التأمينية وعدم تطوير وتحديث البرامج التأمينية	- عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي - نقص الوعي لدى الجمهور الفلسطيني بما يتعلق بالتأمين والنظرة المشككة حول مشروعية التأمين من ناحية إسلامية.	- ابتكار منتجات وبرامج جديدة مكتملة للبرامج الموجودة حالياً في شركات التأمين - إنشاء برامج تعليم وتدريب متخصصة في مجال التأمين.

	نقاط القوة	نقاط الضعف	التحديات	الفرص المتاحة
	- الثقة والمصداقية لدى شركات التأمين والوكلاء	- ضعف استخدام خدمات التأمين في قطاع غزة والمخيمات. - فوضى إدارة التأمين الصحي الحكومي، وتدني خدماته.	- ضعف الرقابة الرسمية على أسعار التأمين. - عدم الامتثال في تطبيق التأمينات الإلزامية، وتلك الأجهزة المختصة بتحقيق ذلك - قلة الخبرة في مجال التأمين وعدم توفر كليات أو معاهد تعمل على تدريس التخصصات الخاصة بالتأمين - ثقافة متدنية بأهمية خدمات التأمين	- وجود عدد من خدمات التأمين الإلزامية لحماية الأفراد والشركات وخصوصاً تأمين حوادث العمل وتأمين المركبات - آفاق واسعة للتوسع مع زيادة وعي المواطنين والمؤسسات بأهمية خدمات القطاع
قطاع الأوراق المالية	- هيئة رقابية مستقلة وأنظمة جيدة ورقابة فعالة - نظام إفصاح كفؤ والتزام جيد من قبل معظم الشركات المدرجة - الاعتراف الدولي بالقطاع من خلال عضويته في المنظمات والاتحادات المتخصصة - وجود قاعدة واسعة نسبياً من الكوادر من ذوي الخبرة الجيدة - تنافسية سوق الوساطة مرتفعة	- صغر قطاع الأوراق المالية بسبب القيود على حركة المستثمرين - ارتفاع تكلفة العمولة على المستثمرين - ضعف تنوع فرص الاستثمار المالي - محدودية معرفة الجمهور وضعف متابعته لفرص الاستثمار - التشريعات حول استحداث أدوات مالية جديدة بطيئة ولم تستكمل- السندات والصكوك	- الوضع السياسي وحالة عدم الاستقرار - ضعف الوعي الاستثماري لدى الجمهور الواسع - محدودية عدد العملاء في القطاع المالي - ضعف الأداء الاقتصادي العام في فلسطين - ضيف السيولة - سياسات ضريبية غير مستقرة - طي صفحة انهيار السوق التي حدثت عام 2006	- جذب المزيد من المستثمرين المحليين والأجانب - التوسع والانتشار في تكنولوجيا المعلومات - توفر ودائع مالية ضخمة في البنوك - انخفاض أسعار الفائدة على العملات - إدخال واستحداث أدوات مالية جديدة لتنويع الاستثمار والتحوط وإدارة المخاطر - فتح قنوات التواصل والتشبيك مع القطاعات المالية والاستثمارية العالمية - شركات المساهمة العامة مؤهلة لإدراج أسهمها
قطاع التأجير التمويلي الفلسطيني	- حل لمشكلة ضعف قاعدة الضمانات المطلوبة لأشكال التمويل الأخرى - سهولة الإجراءات بشكل عام - يقدم امتيازات أفضل من البنوك. - موائمة الخدمات مع التمويل الإسلامي - مرونة في التعامل مع حالات التعثر المالي - سوق تنافسية لتجارة السيارات فيما بين الشركات المزودة وفيما بينها وبين أشكال التمويل الأخرى (البنوك).	- بعض الثغرات في القوانين والتشريعات ذات العلاقة - ضعف التنسيق بين الجهات ذات العلاقة مثل أجهزة الضرائب وهيئة سوق رأس المال ودوائر الترخيص - ندرة الكوادر والخبراء المدربين في مجال التأجير التمويلي - تكلفة الاستعلاء عن الزبائن مرتفعة خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة	- عدم الاستقرار السياسي - صعوبة الاستيراد والتصدير بسبب قيود الاحتلال وسياساته - قلة التدريب في هذا القطاع في برامج التعليم وفي مؤسسات التدريب - ضعف الوعي والمعرفة بخدمات ومنتجات هذا القطاع - استكمال تطوير التشريعات الثانوية اللازمة لتسهيل تطبيق القانون وتسهيل عمل القطاع بفعالية	- سوق واعدة وبالتزامن مع نشر هذه الثقافة وزيادة وعي الناس بمنتجات وخدمات التأجير التمويلي - تنوع مجالات استخدام التأجير التمويلي ليشمل العقارات والسيارات ومعدات إنشائية على مختلف أنواعها - آفاق واسعة لتوسع نشاطات التأجير التمويلي، وتوسع مجالاته لدى انتعاش الاقتصاد - محدودية قاعدة الضمانات المقبولة لدى البنوك تشكل فرصة كبيرة لزيادة الطلب على خدمات قطاع التأجير التمويلي

ومن نتائج مسح الطلب يمكن استنباط التحليل الرباعي للشمول المالي كما يلي:

نقاط القوة	نقاط الضعف
- مستويات الشمول المالي متماثلة في الحضر والريف والمخيمات. - عوامل اختيار مزود الخدمة: سمعة المزود، والتسهيلات، وجودة الخدمة. والإجابة متشابهة حسب نوع السكن، وحسب الأقاليم. - علاقة إيجابية بين نسبة الشمول المالي ومستوى التعليم. - توسع فرص الشراكة بين مزودي الخدمات المالية وشركات الاتصالات ونقاط البيع، تسهل وصول السكان للخدمات المالية.	- أكثر من نصف السكان لا يتعاملون مع مزودي الخدمات المالية. - نسبة كبيرة من السكان البالغين ليس لديهم ثقافة مالية، بمن فيهم ذوي مستويات تعليم ثانوي وتعليم عالي، وخصوصاً لدى النساء. - نسبة كبيرة من السكان لا ترغب التعامل مع البنوك وشركات التأمين بسبب معتقداتهم الدينية. - أكثر من نصف الأسر الفلسطينية (59%) ليس لديها خطة لإدارة دخلها. - ما زالت النسبة الأكبر تقوم بزيارة مراكز أو فروع مزودي الخدمة للحصول على الخدمة. - عدم الثقة بالمنتجات والخدمات المالية الالكترونية.
الفرص	التحديات
- ارتفاع مستوى التعليم يسهل الشمول المالي. - آفاق واسعة للخدمات والمنتجات المالية الإسلامية. - وفرة السيولة والمنافسة بين البنوك تشكل فرصة كبيرة لتخفيض تكاليف الخدمات المالية المصرفية وزيادة استخداماتها. - استخدام التكنولوجيا الحديثة يخفض تكاليف الوصول والاستخدام للمنتجات المالية، بما في ذلك الفقراء والشباب والنساء.	- ارتفاع نسبة البطالة والفقر. - انتشار الاقتراض من أفراد الأسرة والأصدقاء بشكل واسع. - تفاوت كبير في نسبة المستخدمين للخدمات المالية بين أقاليم الضفة الغربية وقطاع غزة فيما عدا حالة القروض. - العوامل الرئيسية في اختيار الخدمة من قبل السكان البالغين: المعتقدات، وموائمتها مع الحاجة، وتكلفتها. - مصادر المعلومات الرئيسية للمعرفة والاستفسار عن الخدمة لمستخدمي تلك الخدمات هي: التجربة السابقة، وزيارة فرع المؤسسة، والأصدقاء والأقارب. - اعتماد ضعيف جداً على المستشار المالي والإنترنت.

الفصل الأول

المقدمة والأهداف والمنهجية وبنية الدراسة

يتطرق هذا الفصل إلى أسباب الاهتمام الكبير من قبل المؤسسات المالية الدولية والسلطات والهيئات الرقابية والاقتصاديين المهتمين بالتنمية على مختلف المستويات بموضوع الشمول المالي، وإعطاء لمحة عن نشاطات المؤسسات الرقابية الفلسطينية واهتمامها بموضوع الشمول المالي، الذي وضعها في مقدمة المؤسسات العربية الرديفة لها. ويبين هذا الفصل أيضاً أهداف الدراسة ومنهجية إعدادها، وشرح لمنهجية مسح الشمول المالي، ولعينة البحث الممثلة للسكان البالغين. ويحتوي أيضاً على تعريفات لبعض المصطلحات المستخدمة للتسهيل على القارئ غير المختص. ويختتم الفصل بعرض بنية الدراسة.

1-1 المقدمة

بيّنت التجربة خلال العقود الثلاثة الأخيرة خطأ الاعتقاد بأن ارتفاع عجلة التطور الاقتصادي يقود تلقائياً إلى تحقيق الشمول المالي. فقد تبين أنه حتى في الدول المتقدمة التي تبوّأت صدارة الاقتصاديات في العالم، ظلت شرائح واسعة من الفقراء مقصاة عن الوصول للخدمات والمنتجات المالية.² وأصبح من الواضح لها أنه لا غنى عن تدخل الجهات الرقابية لتسهيل وصول المهمشين والفقراء، وتمكينهم من الوصول إلى واستخدام المنتجات والخدمات المالية. ففي الولايات المتحدة صدر عام 1997 "قانون إعادة الاستثمار للتجمعات" (Community Reinvestment Act) الذي طلب من البنوك تقديم خدمات الإقراض في جميع نواحي مناطقهم وعدم استهداف الأحياء الغنية فقط.³ وفي فرنسا صدر "قانون بشأن الإقصاء" عام 1998 (Law on Exclusion) الذي أكد على حق الفرد بامتلاك حساب بنكي. أما في المملكة المتحدة، فقد أنشأت حكومتها في عام 2005 "مجموعة العمل للشمول المالي" (Financial Inclusion Task Force) لمراقبة تطور الشمول المالي. وأصدرت جمعية البنوك الألمانية تعليمات طوعية في عام 1996 لمنح كل شخص حساب جاري يمكنه من إجراء صفقاته الأساسية. وتبعتها في عام 2004 جمعية بنوك جنوب إفريقيا بإطلاق مبادرة حساب جاري منخفض التكلفة أطلق عليه (Mzansi) لجذب السكان غير المشمولين مالياً لاستخدام المنتجات والخدمات المالية. وجرى في الكثير من البلدان أيضاً تشجيع إنشاء وانتشار مؤسسات الإقراض الصغيرة جداً (microfinance) التي تستهدف الفقراء والنساء وغير القادرين على الوصول للخدمات المالية المصرفية.

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي، والذي تجسد في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال. وعملت تلك المؤسسات على تحفيز مزودي الخدمات المالية للابتكار وزيادة تنوع المنتجات والخدمات المالية وتخفيض تكلفتها لتناسب شرائح الدخل الدنيا. وترافق ذلك مع إقرار تشريعات وسياسات تستهدف سد الفجوة في التشريعات النافذة لحماية حقوق مستهلكي المنتجات والخدمات المالية، وشمل ذلك ضمان الشفافية والعدالة وعدم التمييز في إيصالها وتسعيرها، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء، وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن

² Sarma, Mandira, and Pais, Jesim, Financial Inclusion and Development: A Cross Country Analysis,

³ Ibid, p.3

حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وفي تنفيذ برامج لتعزيز ثقافتهم المالية وزيادة وعيهم لتمكينهم من الاستفادة المثلى منها، ومن اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم.

وفي فلسطين، التي عانت من حالة انقطاع في تطور قطاعها المالي امتد إلى ما يقارب ثلاثة عقود (1967-1994)، وما رافقه من حالة إقصاء قصري للمواطنين الفلسطينيين عن الوصول إلى واستخدام المنتجات والخدمات المالية الرئيسية بسبب إغلاق سلطات الاحتلال للبنوك الفلسطينية العاملة فيها، وحرمان الفلسطينيين من إقامة مؤسسات مالية أخرى في مرحلة شهد فيها القطاع المالي المصرفي وغير المصرفي تطورات جوهرية من حيث تنوع منتجاته وخدماته وطرق تقديمها، وفي تعاضل دوره في رفع كفاءة الاستثمار والتجارة وتحسين نوعية الحياة للمواطنين. فحتى نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994 كان الاقتصاد الفلسطيني الوحيد في العالم الذي يعمل بدون قطاع مالي، مما أدى إلى نشوء فجوة كبيرة في الخبرات الضرورية لتشغيل قطاع مالي عصري، وفجوة معرفية كبيرة بالمنتجات والخدمات المالية لدى السكان أيضاً.

وبعد توقيع اتفاقيات أوسلو وتولي السلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولياتها في الترخيص والإشراف على القطاع المالي بكافة فروعها، شهد القطاع المالي ولادة جديدة دشنت بمرسوم رئاسي لإنشاء سلطة النقد الفلسطينية في عام 1995، والتي باشرت عملها كسلطة مستقلة لمنح التراخيص للبنوك الجديدة والوافدة والرقابة عليها.⁴ كما بدأت وزارة المالية الفلسطينية بتولي مسؤولية الترخيص والإشراف على قطاع التأمين من خلال إدارة خاصة، فبدأت بمنح التراخيص لشركات التأمين الجديدة والوافدة والرقابة عليها. وتم في عام 1997 منح ترخيص لإقامة بورصة فلسطين كشركة مساهمة خاصة. وتم استكمال البناء المؤسسي بإقامة هيئة سوق رأس المال عام 2004، والتي أنيط بها مسؤولية الترخيص والرقابة على بورصة فلسطين وشركات الوساطة، وشركات التأمين، والرهن العقاري، والتمويل التأجيري. كما سمحت الظروف الجديدة بزيادة عدد وازدهار عمل مؤسسات الإقراض الصغيرة التي عملت كجمعيات ومؤسسات غير ربحية وشكلت نافذة هامة للإقراض للمنتجين الصغار وبخاصة المزارعين والنساء؛ حيث ازداد عدد شركات ومحلات الصرافة التي لم تقتصر أعمالها على تحويل العملات آنذاك، بل كان بعضها يقوم بالعديد من الخدمات المصرفية بصورة غير رسمية أيضاً.

تبع تلك الخطوات الهامة والتطورات الشروع في تطوير الإطار القانوني والتنظيمي، حيث تم في عام 2008 إنفاذ سلطة النقد الفلسطينية بمسؤولية ترخيص ورقابة قطاع الإقراض الصغير، وتم إقرار نظام لتسجيل ورقابة قطاع الصرافة، وبذلك أصبحت كافة فروع القطاع المالي ذات مرجعيات قانونية واضحة.

ترافقت التطويرات الهامة في الأطر القانونية والتنظيمية للقطاع المالي المصرفي وغير المصرفي، وبالتوازي معها مع نهوض سريع وغير مسبوق في توسع وتنوع المنتجات والخدمات المالية. وتحقق ذلك بسبب تعطش السوق الفلسطينية لمنتجات وخدمات القطاع المالي التي حرمت منها لوقت طويل. ورغم مرور عقدين على الولادة الجديدة والعودة القوية لمعظم مكونات القطاع المصرفي وغير المصرفي، إلا أن حال الشمول المالي في فلسطين ما زال بحاجة ماسة إلى جهود مضاعفة للحاق بركب الاقتصادات المناظرة ولاستكمال جسر فجوة المعرفة والثقافة المالية التي يعاني منها الشعب الفلسطيني.

⁴ يجدر التنويه هنا أن سلطات الاحتلال وافقت على فتح فرع بنك فلسطين في خان يونس في عام 1981 بعد فوزه بالقضية التي رفعها أمام القضاء ضد قرار إغلاقه في عام 1967. كما أُنشئت سلطات الاحتلال بفتح فروع بنك القاهرة عمان في عام 1984 بعد مفاوضات بين مجلس إدارته المصرية وحكومة إسرائيل. ولكن عملياً ظلت أعمال البنكين مقيدة جداً ومحصورة في إدارة الودائع وعمل التحويلات.

في إطار هذا السياق بادرت سلطة النقد الفلسطينية للانضمام إلى ائتلاف الشمول المالي (Alliance for Financial Inclusion - AFI) في تموز 2010، وشرعت بتنفيذ العديد من برامج تطوير الشمول المالي بالاشتراك مع هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، ومع مزودي المنتجات والخدمات المالية وعدد من المؤسسات الأخرى ذات العلاقة. وتمكنت من تحقيق نتائج هامة سنتناولها بشكل مختصر في الفصول اللاحقة. ورأت سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال ضرورة الانتقال من مرحلة تنفيذ المبادرات والبرامج الجزئية إلى إعداد وتنفيذ إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين وبمشاركة كافة الأطراف ذات العلاقة، وفق رؤية مشتركة وبرامج واقعية تستجيب مع الاحتياجات والأولويات المستندة للمعرفة بالواقع المحلي، والقدرة على الاستفادة من التجارب الفضلى للدول التي نجحت في بناء وتنفيذ نماذج ناجحة في تحقيق الشمول المالي، بالاستناد في ذلك إلى المبادئ المعتمدة من قبل مجموعة العشرين (G20) والبنك الدولي والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) وكذلك المبادئ الرئيسة لإنشاء إستراتيجية وطنية للتنقيف المالي المعتمدة من قبل مؤسسة (OECD). ويشكل هذا البحث المستند إلى مسح خاصة لجانب العرض والطلب للمنتجات والخدمات المالية لقياس حالة الشمول المالي في دولة فلسطين المحتلة، ولقواعد البيانات الإدارية المتوفرة لدى سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال عن مقدمي تلك المنتجات والخدمات، المرحلة الأولى في إعداد الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي في دولة فلسطين.

1-2 أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث الذي يجري إعداده لأول مرة في فلسطين، للوصول إلى اقتراحات وتوصيات تفصيلية مبنية على الوقائع والأدلة لإعداد إستراتيجية الشمول المالي من قبل سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وشركائهما من مقدمي المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية في فلسطين. وسيتم تحقيق ذلك بالاستناد إلى المعرفة الدقيقة بمستويات ونواقص وفرص وتحديات الشمول المالي التي تواجه مقدمي المنتجات والخدمات المالية للسكان البالغين على المستوى الوطني، وعلى مستوى الأقاليم والمحافظات حسب الجنس، ومستويات الدخل، ونوع التجمع السكاني، ومصادر الدخل وغيرها.

ويطلب تحقيق هذا الهدف بناء قاعدة معلومات متكاملة لكافة مؤشرات الشمول المالي في دولة فلسطين، التي تم جمعها من خلال مسح جانب الطلب لعينة ممثلة للسكان البالغين (18 سنة فأكثر)، ومسوحات جانب العرض للشركات والمؤسسات المقدمة للمنتجات والخدمات المالية. هذا بالإضافة إلى البيانات الهامة المستقاة من الجهات الرقابية حول أعداد الشركات المالية وسعة انتشارها جغرافياً وأعداد المستفيدين منها وبعض خصائصهم. وستشكل قاعدة المعلومات الشاملة تلك الأساس لقياس التقدم اللاحق في متابعة تطور مؤشرات الشمول المالي خلال السنوات اللاحقة، ولمقارنتها مع الدول الأخرى أيضاً.

1-3 أهمية الدراسة

لعب القطاع المالي بشقيه المصرفي وغير المصرفي دوراً متصاعداً في نمو الاقتصادات المعاصرة. وشهدت المنتجات والخدمات المالية تطورات متسارعة من حيث تنوعها وطرق توفيرها وانتشار استخداماتها، وتسهيل الوصول إليها، وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من منظومة توفير الوقت وكفاءة إدارة الأعمال والمخاطر، ليس فقط لكافة أنواع الشركات والمؤسسات العامة والأهلية، بل وشملت الأسر والأفراد من مختلف شرائح الدخل أيضاً. حيث جذب تأثير الشمول المالي اهتمام العديد من

الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. فمجموعة العشرين (G20) وضعت الشمول المالي واحداً من محاور مؤتمرها في بتسبرغ لعام 2009. ومع حلول عام 2013، التزم نحو 50 وفداً ضم دوائر صناعة السياسات، ومن المؤسسات المنظمة للقطاع المالي بتنفيذ إستراتيجية شمول مالي في بلدانها.⁵ كما افترضت مجموعة البنك الدولي في أكتوبر عام 2013 أن الوصول لخدمات الدفع الأساسية يشكل معلماً رئيسياً وهاماً على طريق تحقيق الشمول المالي الكامل، الذي يكون فيه لكل فرد، سواء كان امرأة أو رجل، القدرة للوصول واستخدام الخدمات المالية التي يحتاجها لاستغلال الفرص أو لمواجهة المخاطر التي قد تعترضه.⁶

1-4-1 منهجية الدراسة

تم تنفيذ هذه 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 والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. وفيما يلي شرح موجز لمصادر المعلومات، والأدوات، والمنهجية التي استخدمت في تنفيذها.

1-4-1-1 المصادر الثانوية

شملت المصادر الثانوية مكونين رئيسيين هما:

الأول: مراجعة وتحليل المعلومات والبيانات في الأدبيات المتوفرة حول نشأة الاهتمام بموضوع الشمول المالي، وطرق قياسه، والتدخلات الحكومية لتحقيقه، ومستويات الشمول المالي في الدول المتقدمة والنامية، بما فيها الدول العربية، لغرض توضيح مفهوم الشمول المالي وعلاقته بالنمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، والوسائل التي اتبعتها الدول الأخرى والشروط الذي قطعته في تحقيق أهدافها لزيادة الشمول المالي.

الثاني: واشتمل على تحليل البيانات التي تلقاها الفريق من سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، بصفتها المؤسستين المسئولتين عن الترخيص والرقابة على مزودي المنتجات والخدمات المالية الرسمية في دولة فلسطين. وتشتمل هذه البيانات والمعلومات المجمع على أنواع المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية، وعدد وأنواع الحسابات المفتوحة لكافة فئات العملاء لديها. وتحديد مصادرها وقدراتها على توفير وتوزيع وتسهيل وصول منتجاتها وخدماتها للسكان.

1-4-2 المصادر الأولية

تميز هذا البحث بكثافة اعتماده على البيانات والمعلومات من مصادر أولية، حيث تشكل هذه البيانات ثروة معلوماتية هامة لمؤشرات الشمول المالي لبحثنا هذا وللابحاث القادمة. وقد شملت البيانات مسوحات جانبي الطلب والعرض وهما:

الأول: بيانات جانب الطلب، والتي تم جمعها من خلال مسح السكان البالغين (18 سنة فأكثر) بهدف الحصول على بيانات دقيقة حول حجم وبنية الطلب الفعلي (الشمول المالي) على المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. حيث قام فريق البحث بتصميم استمارة شاملة لكافة المؤشرات المطلوبة بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق

⁵ World Bank 2013a, AFI 2013.

⁶ Cull Robert, Ehrbeck, Tilman, Holle, Nina (2014); Financial Inclusion and Development: Recent Impact Evidence.

رأس المال، وتم إجراء المسح على عينة ممثلة للسكان البالغين في سائر الأراضى الفلسطينية المحتلة عام 1967 بالتعاون مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في شهري أيلول وتشرين الأول من عام 2015.

ضم مجتمع مسح جانب الطلب للشمول المالي جميع السكان الفلسطينيين البالغين (18 سنة فأكثر) المقيمين بصورة اعتيادية في دولة فلسطين المحتلة وقت إجراء المسح. وتم اختيارهم من خلال عينة طبقية عشوائية منتظمة مكونة من 4,150 أسرة فلسطينية (باستخدام جدول كش) موزعة على محافظات الضفة الغربية (2800 أسرة) وقطاع غزة (1350 أسرة)، وبمعدل خطأ هامشي أقل من 3% على المستوى الإجمالي (الوطني) و5% على المستوى الإقليمي، و7% على مستوى المحافظة. وقد تم تصميم طبقات العينة حسب مستويين، الأول: حسب المحافظة (17 محافظة) باعتبار القدس منطقتين إحصائيتين (j1, j2) والثاني: حسب نوع التجمع السكاني (حضر، وريف، ومخيم). وتم توزيع العينة بطريقة التناسب مع عدد السكان (Proportional Allocation)، حسب حجم طبقات التصميم (المحافظة ونوع التجمع) أي حسب عدد الأسر من الطبقة. وخلال المسح تم الاستعانة بعينة إضافية لبعض المحافظات في الضفة الغربية بسبب عدم تواجد عدد من الأسر في المنازل بسبب انشغالهم في قطف الزيتون، حيث تركزت في كل من محافظة جنين وبلغت (30 أسرة)، ومحافظة نابلس وبلغت (80 أسرة)، ومحافظة قلقيلية وبلغت (30 أسرة)، وبذلك أصبح حجم العينة الكلي 4,290 أسرة، حيث تم استبدال الأسر غير المتواجدة في المنزل بأسر أخرى متواجدة.

تم قبل البدء بالمسح تدريب فريق من الباحثين والمشرفين في الضفة الغربية وقطاع غزة على استمارة المسح. وتم عمل فحص تجريبي للنسخة الأولية للاستبيان، وذلك من خلال مقابلات فعلية ومباشرة مع وحدات المجتمع المستهدف والأطراف ذات العلاقة، وأخذ الملاحظات وعكسها على الاستبيان بصيغته النهائية. وبعد الانتهاء من جميع المراحل التحضيرية بدأت عملية جمع البيانات لمسح الشمول المالي بتاريخ 2015/10/11 واستمرت حتى تاريخ 2015/11/02. حيث قام الباحثون بزيارة الأسر المطلوبة في العينة الخاصة بمسح الشمول المالي (عينة عشوائية منتظمة)، بحيث تم زيارة 25 أسرة من كل منطقة، وإجراء المقابلة مع أحد أفراد الأسرة (18 سنة فأكثر) ذكور وإناث يتم اختياره بشكل عشوائي من خلال جدول كش. أما القدس داخل الحواجز فكانت العينة فيها مساحية نظراً للوضع الخاص للقدس.

وفرت البيانات معلومات حول وضع وصول واستخدام السكان البالغين للخدمات والمنتجات المالية حسب النوع والأقاليم الجغرافية. حيث تم تقسيم دولة فلسطين إلى 4 أقاليم هي شمال الضفة الغربية ووسطها وجنوبها وإقليم قطاع غزة بحكم أن حجم العينة (نحو 4000) يسمح بتعميم نتائج المسح بمستوى ثقة لا يقل عن 95%. وتم تحليل مدى انتشار (توفر) الخدمات المالية (المنتجات المالية المختلفة)، ومستويات الوصول والاستخدام للخدمات والمنتجات المالية حسب شرائح الدخل، والجنس، والفئة العمرية، ومصادر الدخل، ونوع الاحتياجات المالية، ومستويات الشمول المالي (الرسمي/غير الرسمي)⁷، وأنواع الخدمات والمنتجات المالية (رسمية وغير رسمية)، وأنواع حيازات الثروة، ومستويات الوعي المالي، ودوافع استخدام الخدمات والمنتجات المالية، ومعوقات الوصول واستخدام المنتجات والخدمات المالية. وتم تحليل كل من هذه الجوانب حسب الجنس والتوزيع الديموغرافي والجغرافي.

⁷ يقصد بالرسمي: هي تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات مالية خاضعة لرقابة مؤسسة إشرافية ورقابية مثل هيئة سوق رأس المال أو سلطة النقد الفلسطينية أو أية مؤسسة حكومية أخرى. ويقصد بغير الرسمي: هي تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات أو أفراد آخريين مسجلين أو غير مسجلين وهم غير خاضعين لرقابة أي من المؤسسات المذكورتين.

الثاني: تم مسح مزودي المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية (مسح جانب العرض) الذي شكل المصدر الثاني للبيانات والمعلومات الأولية. ويهدف هذا المسح إلى جمع المعلومات حول تطور البيئة الداخلية لعمل مزودي المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وتحديد أبرز نقاط القوة والضعف فيها، ولجمع المعلومات منهم عن أوضاع بيئة عملهم الخارجية، وللتعرف على الفرص المتاحة لهم، وعلى المخاطر التي يواجهونها أيضاً. وانعكس ذلك في تصميم الاستمارة الخاصة بكل فرع من فروع مزودي المنتجات والخدمات للحصول على المعلومات المطلوبة، حيث تضمنت الاستمارة أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة تحقق درجة أعلى من الدقة والشمول، وتمكن فريق البحث من استخدام التحليل الرباعي (SWOT) الضروري لتحديد التدخلات المطلوبة في إستراتيجية الشمول المالي.

تم جمع تلك الاستثمارات من عينة من فروع البنوك ومؤسسات الإقراض الصغير جداً وفروع شركات التأمين والصرافين في كافة المحافظات، وقد تم جمعها من جميع شركات الوساطة في السوق المالي والتأجير التمويلي بحكم قلة عددها. أما الخطوات التي اتبعتها فريق البحث فقد اشتملت على الخطوات التالية:

- تحديد مجتمع الدراسة: جرى تصنيف مجتمع الدراسة لأسباب إجرائية إلى فروع مزودي الخدمات والمنتجات المالية بحسب الجهة المنظمة لكل فرع. الفروع التي تشرف عليها سلطة النقد الفلسطينية وهي: البنوك، والصرافين، ومؤسسات الإقراض متناهية الصغر. والفروع التي تشرف عليها هيئة سوق رأس المال وهي: التأمين، وقطاع الأوراق المالية، وشركات التأجير التمويلي.
- تصميم العينة: تم اختيار عينة طبقية تناسبية حسب المحافظات لكل من قطاع البنوك، والصرافين، ومؤسسات الإقراض متناهية الصغر، والتأمين، ومن داخل كل طبقة تم اختيار عينة عشوائية بسيطة. كما تم مسح جميع المؤسسات العاملة في القطاعات الأخرى (قطاع الأوراق المالية، والتأجير التمويلي).
- حجم العينة: يختلف حجم العينة حسب عدد المزودين بكل فرع من الفروع الستة الممثلة لمجتمع الدراسة، وقد توزعت العينة كالتالي: 73 فرع بنكي، 54 شركة صرافة، 52 فرع لمؤسسات إقراض متناهية الصغر في مختلف المحافظات، 42 فرع ووكيل لشركات التأمين، 7 شركات تأجير تمويلي، و7 شركات أوراق مالية.
- إدخال البيانات: تم إدخال البيانات باستخدام برنامج إكسل (Microsoft Excel) وبعد ذلك تم تحويلها إلى حزمة SPSS ليسهل تحليلها.
- طريقة جمع البيانات: تم توزيع الاستثمارات على المؤسسات والشركات التابعة لكل قطاع عبر البريد الإلكتروني والفاكس ومن ثم المتابعة معهم عبر الهاتف، وبعد ذلك تم جمعهم بنفس الطريقة.

1-4-3 تحليل البيانات وكتابة التقرير

بعد تلخيص الأدبيات السابقة حول نشوء وتطور مفهوم الشمول المالي وعلاقته بالنمو والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، تم تحليل البيانات والمعلومات الثانوية والأولية عن العرض والطلب معاً للوصول إلى صورة أوضح لمؤشرات الشمول المالي للسكان البالغين المقيمين في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1967 بصورة تفصيلية، وتحديد العقبات والصعوبات التي تواجه توسع الشمول المالي والوقوف على مصادرها وأسبابها.

1-5 المفاهيم والمصطلحات

الأسرة (Household): تعرف الأسرة بأنها فرد أو مجموعة أفراد تربطهم أو لا تربطهم صلة قرابة، ويقيمون في مسكن واحد، ويشترون في المأكل أو في أي وجه من ترتيبات المعيشة الأخرى.

الفرد في الأسرة: هو الفرد الموجود في الوحدة السكنية ويعتبر على أنه فرد في الأسرة أو عضو فيها إذا كانت هذه الوحدة السكنية هي مكان الإقامة المعتاد له أو مكان الإقامة الوحيد له.

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

رب الأسرة: هو الشخص المقيم إقامة معتادة 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 فأكثر 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 (Business Owner): وهو 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 (Self-Employed): وهو 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 المتحقق للفرد أو الأسرة خلال فترة زمنية محدودة كالأُسبوع أو الشهر أو السنة. بطاقة ائتمان (Credit Card): هي بطاقة بلاستيكية لدائنية تمنح من خلال المصرف، وتستعمل في عمليات السحب النقدي من الصراف الآلي أو الدفع لتسديد فواتير أو عند الشراء. تقوم الشركات المزودة للبطاقات الائتمانية بتحديد سقف أعلى للنقد التي يمكن استخدامها بواسطة البطاقة للسحب النقدي وللمشتريات. وهذا السقف يختلف من شخص إلى آخر أو حسب رغبة العميل. البطاقة هي في واقع الأمر قرض ائتمان أو تسهيلات يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً، مثل Visa Card.

بطاقة صراف آلي (ATM & Debit Card): بطاقة لدائنية تصدرها المصارف لزبائنهم لاستخدام الصراف الآلي في سحب وإيداع النقود في حساباتهم.

الأسهم (Shares): أدوات ملكية تصدرها شركات القطاع الخاص تعطي لصاحبها الحق في جزء من أرباح الشركة ويسمى عائد السهم بربح ويتحمل صاحب السهم الربح كما تقع عليه الخسارة.

السندات (Bonds): 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 تعويض عن خسارة مادية ترتبط بتغطية التكاليف المتعلقة بمشكلة صحية ما وعلاجها. ويتكون من ثلاثة أقسام:

1. التأمين الصحي الحكومي: يشترك في هذا النمط من التأمين موظفي القطاع الحكومي والبلديات والمتقاعدين، ويستطيع الشخص المؤمن الحصول على الخدمات الطبية بأسعار رمزية في المستشفيات الحكومية وعيادات الصحة التابعة لوزارة الصحة.

2. التأمين الصحي التابع لوكالة الغوث: يشترك في هذا النمط من التأمين موظفي 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 الغوث 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 (كالمراكز الصحية، ومستشفيات، وأطباء، وصيديات، ومختبرات...).

المنتجات والخدمات المالية: وهي كافة المنتجات والخدمات الاقتصادية 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 المؤسسات أعلاه.

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

المحفظة الاستثمارية (Portfolio Investment): هي عبارة عن رزمة (أو توليفة) من الاستثمارات التي تقوم بها المؤسسات المالية وشركات التأمين والأفراد. وتقسم إلى نوعين: استثمارات مالية أسهم (Shares)، وسندات (Bonds)، أدونات خزينة (Treasury Bills) وأية سندات مالية أخرى، واستثمارات في أصول حقيقية (عقارات، وأراضي، ومعادن نفيسة وغيرها).

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

الفصل الثاني

الوضع الراهن للاقتصاد الفلسطيني

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على المناخ الاستثماري وبيئة الأعمال في فلسطين، وعرض اتجاهات التغير في الواقع الاقتصادي الفلسطيني خلال السنوات الأخيرة، ودخوله في حالة الركود وتحديات تباطؤ الاقتصاد وتراكم البطالة والفقر، كما يتناول خصائص الناتج المحلي حسب الإنفاق وفجوة الموارد والبنية القطاعية. كما يعرض الفصل خصائص سوق العمل والتجارة الخارجية.

2-1 المناخ الاستثماري

أدى إفشال حكومة إسرائيل لمفاوضات الوضع النهائي، ومواصلة عدم التزامها بتطبيق الاتفاقات الموقعة، واستغلالها البشع للواقع الجيو-سياسي المؤقت الذي شكلته الاتفاقيات على الأرض، إلى وضع المناخ الاستثماري في فلسطين في حالة توتر وعدم استقرار وتشاؤم. وأدت الحروب العدوانية التي شنتها قوات الاحتلال على الشعب الفلسطيني بدءاً بإعادة احتلالها للمنطقتين أ و ب في عام 2002، وحروبها الثلاث المدمرة على قطاع غزة في الأعوام 2008 و 2009 و 2012 و 2014 إلى تدمير عشرات الآلاف من المساكن ومعظم البنى التحتية والمرافق العامة والمصانع والمزارع والممتلكات وإلى إلحاق خسائر جسيمة بالثروة الوطنية وبالقدرة الإنتاجية للاقتصاد الفلسطيني، إضافة إلى مضاعفة درجة المخاطر السياسية على قرارات الاستثمار الخاص.

وترافق ذلك مع ارتفاع تكاليف الاحتلال بسبب تصاعد انتهاكات الاحتلال وإجراءاته، وبخاصة مصادرة الاحتلال الإسرائيلي لحرية القطاع الخاص والمواطنين الفلسطينيين وسلطتهم الوطنية من استغلال مصادره الطبيعية والاقتصادية الواقعة في المنطقة (ج) التي تمثل 60% من أراضيه،⁸ ومن مواصلة نهب 80% من المياه الفلسطينية ونهب ثروات البحر الميت. ومن حرمان الفلسطينيين من استثمار حقول الغاز الطبيعي في مياههم الإقليمية في البحر المتوسط. كما انتزعت القدس الشرقية التي تمثل 15% من اقتصاده، ومن استغلال مكانتها كواحدة من أهم وجهات السياحة العالمية. ويتكبد الاقتصاد الفلسطيني خسائر فادحة بسبب منظومة الإغلاق والحصار المستمر على قطاع غزة، ومنع استيراد قائمة طويلة من مدخلات الصناعة والبناء والزراعة، وصعوبة حركة الأفراد والبضائع والتي تزيد من تكاليف النقل داخل السوق الفلسطينية ومع أسواق الاستيراد والتصدير.

بالرغم من كل المعوقات والصعوبات التي يعاني منها جراء سياسات وإجراءات الاحتلال الإسرائيلي، يواصل الشعب الفلسطيني مسيرة الإصرار على الصمود والبقاء. كما يواصل القطاع الخاص الفلسطيني، الذي تكبد خسائر جسيمة، جهوده المضاعفة لإعادة بناء وتحديث استثماراته وتجاوز تلك الصعوبات والعراقيل والتكاليف الإضافية، ومتابعة السعي للحفاظ على تنافسية منتجاته من السلع والخدمات في السوق الداخلي وفي أسواق التصدير. كما تواصل السلطة الوطنية الفلسطينية مساعيها لسد النواقص في البيئة التمكينية للاستثمارات الخاصة، وخاصة توحيد وتحديث بعض التشريعات، وسن التشريعات الجديدة المتوائمة مع احتياجات المستثمرين.

⁸ وقد قدرت دراسة البنك الدولي قيمة الفرصة الضائعة عن عدم استغلال الفلسطينيين في المنطقة (ج) بنحو 3.4 مليار دولار سنوياً. وهذا لا يشمل استغلال الأراضي والمصادر التي تسيطر عليها المستعمرات الإسرائيلية، والأراضي المحيطة بالقدس الشرقية التي جرى ضمها بشكل غير شرعي من قبل حكومة الاحتلال في عام 1967.

وفي ظل عدم توفر البنية التحتية الملائمة للاستثمار وندرة التمويل والتسهيلات الائتمانية للمستثمرين يعاني الاقتصاد الفلسطيني من ندرة الاستثمار الأجنبي، ويواجه فجوة كبيرة ما بين الاستثمار والادخار، تظهر في عدم قدرة الادخار المحلي (250.7 مليون دولار) على تغطية التكوين الرأسمالي الإجمالي⁹ (1,644.0 مليون دولار). وحيث تشير بيانات الدخل القومي للعام 2014 إلى أن الإنفاق الاستهلاكي النهائي المقدّر، 9,005.2 مليون دولار، يفوق الناتج المحلي بمقدار 1,556.2 مليون دولار، ويشكل 97% من الدخل المتاح الإجمالي (Gross Disposable Income)، وهذا دليل على هامشية الادخار.¹⁰

وخلال العام 2014 بلغ إجمالي أرصدة الاستثمارات الأجنبية في فلسطين 4,754 مليون دولار، شكل الاستثمار الأجنبي المباشر 52.3% منها، واستثمارات حافظة 15.3%، والقروض والودائع من الخارج 32.4%. بينما بلغ إجمالي أرصدة أصول الاقتصاد الفلسطيني المستثمرة في الخارج 6,139 مليون دولار، توزعت بين استثمار أجنبي مباشر بنسبة 5.8%، واستثمارات حافظة 19.1%، واستثمارات عملة وودائع 64.1%، وأصول احتياطية 11.0%. وبذلك فقد بلغ إجمالي رصيد الدين الخارجي على الاقتصاد الفلسطيني 1,542 مليون دولار. توزع بين دين على القطاع الحكومي بنسبة 70.6%، وقطاع البنوك 26.2%، والقطاعات الأخرى (الشركات المالية وغير المالية والمؤسسات الأهلية والأسر المعيشية) 3.2%.

2-2 النمو الاقتصادي وبنية الناتج المحلي الإجمالي

عكست حالة عدم الاستقرار وما تخللها من هزات عنيفة بسبب سياسات الاحتلال الكولونيالي الاستيطاني، نفسها على نمو الاقتصاد الفلسطيني. فبعد تحقق نمو حقيقي ملحوظ في الناتج المحلي الإجمالي خلال تسعينيات القرن الماضي بلغ في المتوسط 8%، واجه الاقتصاد انتكاسة عميقة في بداية القرن أدت إلى انخفاض الناتج المحلي بنحو 20% من قيمته الحقيقية (من 4.146 إلى 3.301 مليار دولار بأسعار 2004) خلال الفترة 2000-2002، وارتفعت معدلات البطالة بنحو 16.9 نقطة مئوية (من 14.3% إلى 31.2%). شهد بعدها الاقتصاد الفلسطيني حالة من الركود النسبي خلال الفترة 2003-2006 ليعاود الارتفاع من جديد وتحقيق معدلات نمو بلغت 9% كمتوسط سنوي حتى العام 2012.¹¹ ولكن معظم هذا النمو تحقق في الضفة الغربية، في حين ظل اقتصاد قطاع غزة في حالة تراجع بسبب الحصار الإسرائيلي المتواصل عليه حتى اللحظة، وأدى إلى انخفاض مساهمة قطاع غزة في الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني من نحو 32.1% عام 2006 إلى 22.9% عام 2014.¹²

بدأت معدلات نمو الاقتصاد في الضفة الغربية بالتراجع بعد العام 2012، حيث شهدت هبوطاً ما زال مستمراً لغاية كتابة هذا التقرير (2016). ففي العام 2014، انخفض معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي إلى 0.4% بسبب تراجع بنسبة 15.2% في قطاع غزة ونموه الضعيف نسبياً بنسبة 5.1% في الضفة الغربية.¹³ وشهدت حصة الفرد من الناتج المحلي الإجمالي انخفاضاً بنسبة 3.1% في العام 2014 بالمقارنة مع العام السابق¹⁴، لتصل إلى 1,737.4 دولار بالأسعار

⁹ الاستثمارات المحلية الإجمالية للعام 2013.

¹⁰ جميع البيانات بالأسعار الثابتة: سنة الأساس 2004 http://www.pcbs.gov.ps/Portals/_Rainbow/Documents/a-naexpcon-1994-2013.html
http://www.pcbs.gov.ps/Portals/_Rainbow/Documents/a-namcon-1994-2013.html

¹¹ معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية - ماس، المراقب الاقتصادي والاجتماعي، العدد 34، 2013.

¹² معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، المراقب الاقتصادي والاجتماعي، العدد 42، 2015.

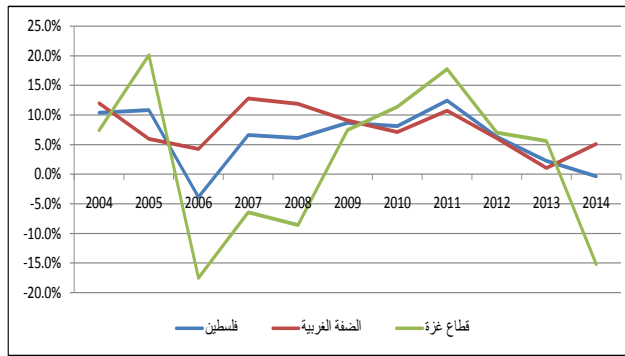
¹³ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2015). التقديرات الأولية للحسابات القومية الربعية، للربع الثاني 2015.

¹⁴ تشير التقديرات الأولية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إلى ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي في العام 2015 بنحو 3.5% مقارنة بالعام 2014، وإلى ارتفاع نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بنحو 0.5% لنفس السنة (البيان الصحفي الصادر عن رئيسة الجهاز في 2015/12/29).

الجارية، ومن الجدير بالذكر هنا أن الناتج المحلي للفرد في قطاع غزة يساوي تقريبا 43% من الناتج المحلي الإجمالي للفرد في الضفة الغربية حسب أحدث البيانات.

وكان من الممكن أن يحقق الاقتصاد الفلسطيني معدلات نمو أكبر لولا الاعتداءات الحربية الإسرائيلية على قطاع غزة في أواخر 2008 وبداية 2009، وفي منتصف عام 2012 ومنتصف عام 2014، والتي ألحقت خسائر بشرية ومادية بالغة في المرافق العامة والخاصة. ويضاف إلى أسباب تراجع معدلات النمو الاقتصادي أيضا الانخفاض الكبير في قيمة المعونات الخارجية، التي تراجعت من نحو 1.8 مليار دولار كمعدل سنوي خلال الفترة 2008-2009 إلى أقل من 1.3 مليار دولار للفترة 2010-2011، ثم إلى أقل من 800 مليون دولار في المتوسط اعتبارا من العام 2012.

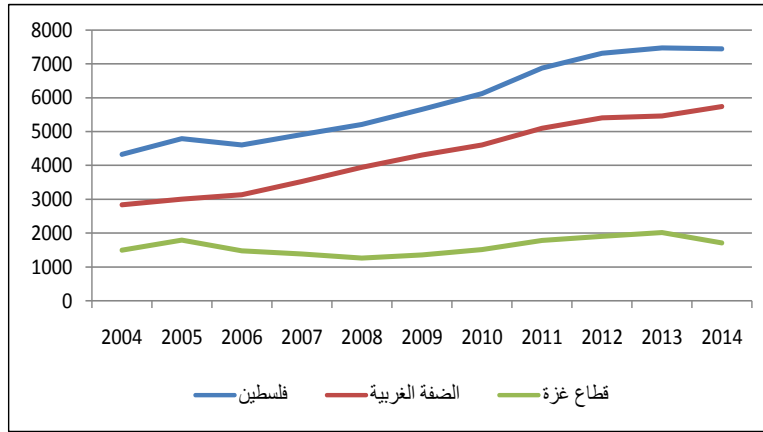
الشكل 1: معدلات النمو في الناتج المحلي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية 2004-2014 (%)¹⁵



المصدر: حسابات فريق البحث.

أما بالنسبة لبنية الناتج المحلي الإجمالي، فتشير البيانات إلى تعاظم مساهمة نشاطات الخدمات والتجارة خلال العقدين الماضيين على حساب القطاعات الإنتاجية مثل الصناعة والزراعة. حيث تراجعت المساهمة النسبية لقطاعي الزراعة والصناعة من 34.6% بالمتوسط في الفترة 1994-1999 إلى 19.7% بالمتوسط في الفترة 2010-2014. أما الناتج المحلي الإجمالي حسب وجهة الإنفاق، فقد بلغ الإنفاق الاستهلاكي 8,819.6 مليون دولار عام 2014، وشكل نحو 120% من الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الثابتة لعام 2004). ووزعت مكونات الإنفاق الاستهلاكي العام بنسبة 73.3% للإنفاق الاستهلاكي النهائي الخاص، 23.0% للإنفاق الاستهلاكي الحكومي. أما الباقي والذي بلغ 3.7% فهو يشكل الإنفاق الاستهلاكي للمؤسسات غير الحكومية وغير الهادفة للربح.

الشكل 2: الناتج المحلي الإجمالي في الأراضي الفلسطينية 2004-2014
(أسعار ثابتة، سنة الأساس 2004)¹⁶



المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

كما بلغ التكوين الرأسمالي الإجمالي في نفس السنة نحو 1,415.3 مليون دولار، ووزع بنسبة 116% للتكوين الرأسمالي الثابت، وهبط التغير في المخزون بنسبة 16.0%. أما توزيع التكوين الرأسمالي الثابت فقد ذهب 74.3% منه على المباني، 25.7% على المعدات ووسائل النقل وما شابه ذلك.

أما فيما يتعلق بتجارة فلسطين الخارجية، فقد بلغت قيمة الصادرات عام 2014 نحو 1,287 مليار دولار بالأسعار الثابتة لعام 2004، 89.4% منها سلع، والباقي 10.6% خدمات. أما الواردات والتي بلغت 4416.5 مليون دولار، فقد تشكلت بنسبة 90.9% من السلع و9.1% من الخدمات. وبذلك بلغ العجز في الميزان التجاري 2,929.5 مليون دولار، والذي مول من فائض ميزان الدخل، وميزان التحويلات الجارية، وميزان الحساب الرأسمالي والمالي.

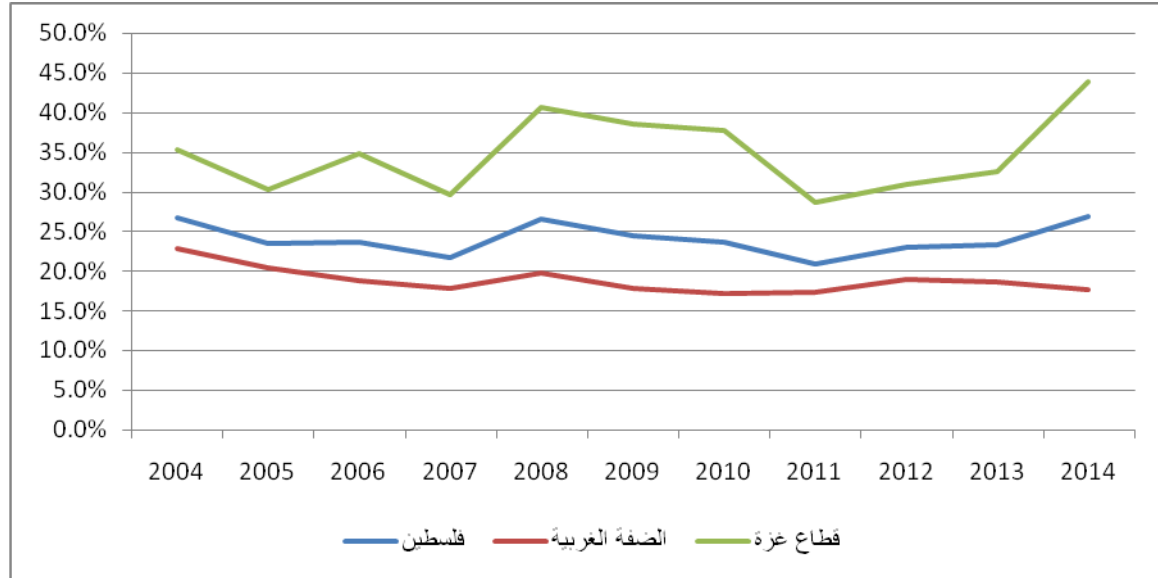
3-2 سوق العمل

كان سوق العمل الفلسطيني الأكثر تأثراً من الهزات الناجمة عن سياسات وإجراءات سلطات الاحتلال العدائية، وبخاصة إغلاق السوق الإسرائيلية أمام العاملين الفلسطينيين عام 2001، وتطبيق سياسة الإغلاق والحصار ونشر الحواجز والعوائق على حركة النقل والتنقل، التي تؤثر بشكل مزدوج على العمال الفلسطينيين، وذلك من خلال الحد من قدرتهم على الحركة والوصول إلى أماكن العمل من جهة، والحد من قدرة الاقتصاد الفلسطيني على فتح فرص عمل جديدة. وكانت النتيجة ترسيخ ظاهرتين مقلقتين في سوق العمل: انخفاض قياسي في نسبة المشاركة الاقتصادية، وارتفاع قياسي في نسبة العاطلين عن العمل. فقد ظلت نسبة المشاركة الاقتصادية أقل من 42% خلال الفترة 2000-2010، وارتفعت تدريجياً لتصل إلى 45.6% عام 2014 بسبب تخفيض إسرائيل للقيود على عمل الفلسطينيين في إسرائيل. أما نسبة البطالة فقد ظلت في حدود 25% خلال نفس الفترة، مع العلم أنها كانت أعلى بكثير في قطاع غزة (35% بالمعدل 2004-2014).

¹⁶ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015)، الحسابات القومية 1994-2014.

مقارنة بالضفة الغربية (19% بالمعدل).¹⁷ وشهد معدل البطالة ارتفاعاً ملموساً مؤخراً، حيث بلغ 26.9% عام 2014، بواقع 17.7% في الضفة الغربية و43.9% في قطاع غزة. وشكل العاطلين عن العمل 38.4% من الإناث و23.9% من الذكور. ومن أهم سمات معدلات البطالة في فلسطين أنها مرتفعة جداً في أواسط الشباب، حيث بلغت نسبتها 43.6% لمن هم في الفئة العمرية 15-24 سنة، و28.1% لمن هم في الفئة العمرية 25-29 سنة. وهذا يشير إلى أن نسبة كبيرة من العاطلين عن العمل هم من الداخلين الجدد لسوق العمل.

الشكل 3: نسبة البطالة في الأراضي الفلسطينية حسب المنطقة 2004-2014



المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

بلغ عدد العاملين الفلسطينيين 917 ألف عامل موزعين على الضفة الغربية (61.1%)، وقطاع غزة (27.2%) وإسرائيل والمستوطنات (11.7%). وتركز 62.3% من العاملين في الاقتصاد الفلسطيني في القطاع الخاص مقابل 22.9% في القطاع العام و3.1% في قطاعات أخرى. وشكل المستخدمون منهم بأجر (64.6%)، والعاملون لحسابهم الخاص (self-employed) (19.5%)، وعضو أسرة غير مدفوع الأجر (8.5%) وصاحب عمل (7.4%). أما توزيعهم بحسب نوع النشاط الاقتصادي، فقد تركز غالبيتهم (64.7%) في قطاعات الخدمات والتجارة، بينما عمل 15.3% في البناء والتشييد، و12.6% في المحاجر والصناعة التحويلية و10.4% في الزراعة.

أما بالنسبة لمعدلات الأجور، فهناك فجوة واضحة بين الأجور في الضفة الغربية وقطاع غزة وإسرائيل والمستوطنات. فالأجر الوسيط اليومي في قطاع غزة (54.1 شيقل) يشكل فقط 67.6% من الأجر الوسيط اليومي في الضفة الغربية (80.0 شيقل) و30.1% من الأجر الوسيط اليومي في إسرائيل والمستوطنات (180 شيقل). وعليه فإن معدلات الفقر في قطاع غزة أعلى منها في الضفة الغربية، مع العلم أنها مرتفعة بشكل عام في جميع الأراضي الفلسطينية. إذ وصل معدل الفقر إلى 25.8% في العام 2011 حسب آخر الإحصاءات، و17.8% في الضفة الغربية و38.8% في قطاع غزة.¹⁸

¹⁷ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2015). مسح القوى العاملة الفلسطينية: التقرير السنوي 1994-2015

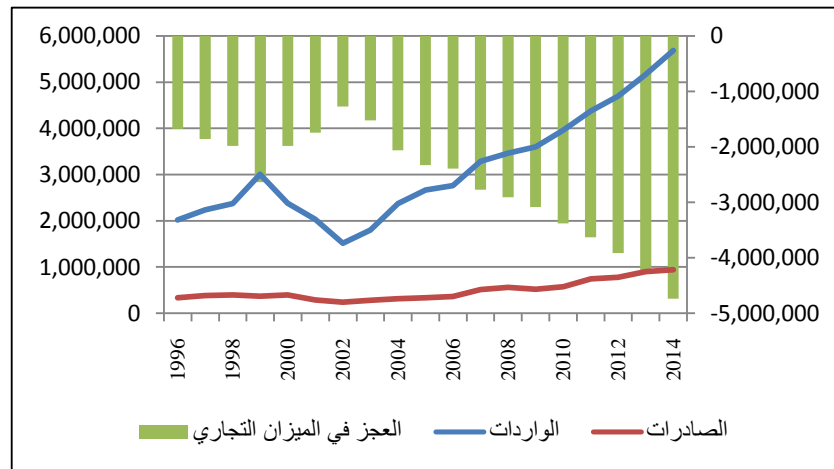
¹⁸ <http://www.pcbs.gov.ps/site/512/default.aspx?tabID=512&lang=ar&ItemID=1166&mid=3265&wversion=Staging>

بالإضافة إلى ذلك، تجدر الإشارة إلى انخفاض الأجر الحقيقي خلال السنوات الخمس الماضية، والذي أدى إلى تدهور في مستوى المعيشة لمعظم الأسر الفلسطينية.¹⁹

2-4 التجارة الخارجية

شكلت نسبة العجز في الميزان التجاري السلعي والخدمي 39.0% من الناتج المحلي الإجمالي في العام 2014. حيث بلغ حجم الواردات من السلع والخدمات 5.7 مليار دولار، بينما شكلت الصادرات 944 مليون دولار. وهذا يدل أن الاقتصاد الفلسطيني يعتمد على الاستيراد من الخارج بالدرجة الأولى وهذا يؤدي إلى تسرب الدخل المحلي إلى الخارج وبالأخص إلى إسرائيل التي تشكل 70% من قيمة الواردات. وكما نلاحظ في الشكل 4 فإن العجز في الميزان التجاري استمر بالتوسع منذ العام 2003 بسبب نمو الواردات بوتيرة أكبر من النمو في الصادرات.

الشكل 4: إجمالي قيمة الصادرات والواردات الفلسطينية المرصودة
خلال الفترة 1996 – 2014



المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

¹⁹ للمزيد من المعلومات يمكن مراجعة المراقب الاقتصادي والاجتماعي الصادر عن معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) بالشراكة مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وسلطة النقد.

الفصل الثالث

مفهوم الشمول المالي ومستوياته في الدول المتقدمة والنامية

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على مفهوم الشمول المالي ونشأته وأبعاده، وعلاقته بالتنمية ومحاربة البطالة والفقر. كما يلقي الضوء على تعاظم اهتمام الدول والمؤسسات الدولية والإقليمية بتحقيقه. ويعطي بعض الأمثلة من الدول المتقدمة والنامية حول مستويات الشمول المالي، مع التركيز على الدول العربية، ومقارنتها بوضع الشمول المالي في دولة فلسطين. كما يهدف الفصل إلى تسليط الضوء على التقدم الحاصل في سياق الشمول المالي في فلسطين وعلى الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي والجهات المسؤولة عن إدارتها.

3-1 مفهوم الشمول المالي: نشأته وتطوره

ظهر مصطلح الشمول (عكس الإقصاء) المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة ليشون وثرفت²⁰ عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية. وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. وفي العام 1999 استُخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.²¹ وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية و/أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها. وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

وإزداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح. ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة. وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية. واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك. وفي عام 2013، أطلقت مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية (مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C-GAP) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.²²

²⁰ Leyshon & Thrift (1993)

²¹ (المفوضية الأوروبية، 2008).

²² (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الثالث 2015).

وعملت العديد من الحكومات على "إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية، وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية. ويشمل ذلك ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية".²³ وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم (في العام 2003)، وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حالياً لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي.

يذكر أن هناك عدد من الدول قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم، ومن أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا، وتسعى حالياً العديد من دول العالم الثالث والمتقدمة لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي حيث برزت أهميتها بعد انتهاء الأزمة المالية العالمية.

وتدرك سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية التحديات الماثلة أمامها لزيادة الشمول المالي، وهما تدركان أن تحقيق ذلك يتطلب الانتقال من الجهود المبعثرة والمبادرات الفردية لتعزيز الشمول المالي إلى توحيد وتأطير هذه المبادرات والجهود تحت مظلة واحدة لتجنب الازدواجية في الجهود وهدر الموارد، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية تضمن الوصول إلى أوسع نطاق ممكن من الشرائح والفئات المستهدفة. وهذا يتطلب تطوير وبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي بمشاركة كافة الجهات المعنية بتحقيق ذلك. وخاصة الهيئات الرقابية الفلسطينية للقطاع المالي، والمؤسسات الحكومية، ومؤسسات المجتمع المدني، والهيئات المستقلة والقطاع الخاص. أما تنفيذ هذه الإستراتيجية فهو يستوجب تحديد المسؤوليات والأدوار والموارد الضرورية لتنفيذها، وتعزيز آليات المتابعة والرقابة للتحقق من بلوغ أهدافها.

3-2 تعريف الشمول المالي

تطور تعريف ومقاييس الشمول المالي وانتقل من تصنيف الأفراد والمؤسسات بشكل بسيط كمشمولين أو غير مشمولين، إلى تعريفات ومقاييس متعددة الأبعاد. فتعريف مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) ينص على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".²⁴

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتنقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتنقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".²⁵

²³ سلطة النقد الفلسطينية، 2015.

²⁴ صندوق النقد العربي، 2015.

²⁵ صندوق النقد العربي، 2015.

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) فتعرف الشمول المالي بأنه: "وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال. ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيداً".²⁶

- ومن خلال التعريفات المختلفة يمكن ملاحظة عدة محاور أساسية يركز عليها الشمول المالي، وهي:
- الحصول على (الوصول إلى) المنتجات والخدمات المالية: توفر خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة، والقدرة على تحمل التكاليف.
- القدرة المالية: إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية: الانتظام، والتكرار، ومدة الاستخدام.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية: الخدمات مصممة لاحتياجات العملاء، وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع.
- التنظيم والرقابة الفعالين بغرض ضمان تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي.

والتعريف الذي سيتم إتباعه في الدراسة هو التعريف الذي تم التوافق عليه ما بين سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال والذي ينص على أن الشمول المالي هو: "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".²⁷

3-3 دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية

بينت التجربة أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانات الكامنة في الاقتصاد. فمثل هذه الخدمات تساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من امتلاك أسباب القوة الاقتصادية، وتوفر لهم القدرة على تنفيذ استثماراتهم الصغيرة المنتجة، وترفع الإنتاجية والدخول، والتي بدورها قد تزيد الاستهلاك وتحرك العجلة الاقتصادية. وقد يساعد فتح حساب جاري في تمهيد الطريق لمجموعة أوسع من الخدمات المالية الأكثر ملائمة، والتي من شأنها "تمكين الأفراد والشركات من تحقيق سلاسة الاستهلاك، وإدارة المخاطر المالية التي يواجهونها، والاستثمار في التعليم والصحة ومشاريع الأعمال".²⁸ لذا حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم وبالأخص النامية منها، لما يحمله من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

وشهد العالم على مدى العقود القليلة الماضية ظهور أنماط مختلفة من الخدمات المالية التي تتيح إمكانيات جديدة للفقراء، ولا تقتصر هذه الخدمات على البنوك، وإنما تشمل الجمعيات التعاونية، وشركات التأمين، والمنظمات غير الحكومية، ومؤسسات التنمية المجتمعية، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، ومؤسسات التمويل التآجيري، وغيرها. ومع التطور الهائل في التكنولوجيا وتسارع نقل المعلومات، وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات

²⁶ <http://www.cgap.org/topics/financial-inclusion>

²⁷ سلطة النقد، 2014

²⁸ (البنك الدولي، 2015)

القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة الشمول المالي.

ولكن تلك التطورات التكنولوجية طرحت في السوق الكثير من المنتجات المالية المبتكرة والمتقدمة، والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، بما في ذلك اكتساب القدرة والثقة بالنفس في استخدام الكمبيوتر وأجهزة الصراف الآلي والتلفونات والكمبيوترات اللوحية الذكية. وزادت بفعل ذلك الحاجة إلى التثقيف المالي لكسر الحاجز المعرفي لتحقيق الشمول المالي، وبخاصة زيادة ثقافة ووعي المستهلكين من فئات الدخل الدنيا والمستثمرين الصغار، وتعريفهم بالمخاطر والمكاسب المرتبطة باستخدام المنتجات المالية المختلفة، وكيفية استخدام وإدارة التمويل الذي تحتاجه المؤسسات الصغيرة للنمو والتوسع، وهذا قد يساعد في تنشيط الابتكار، ودفع ديناميكية الأسواق، وتسريع التغيير والتنمية الاقتصادية، والعمل على الحد من البطالة والفقر. ولذا من المهم أن يبدأ التثقيف المالي في المراحل الأولى من التعليم كي يرسخ المفاهيم المالية لدى الأفراد، ويحفز الابتكار. فالتثقيف المالي بحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) هو "العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين بطبيعة الخدمات والمنتجات المالية المتاحة والمخاطر المصاحبة لاستخداماتها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد و/أو النصيحة الموضوعية المتعلقة بها، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية من خلال زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، وليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة، وتعريفهم بالجهات التي يمكن التوجه لها في حال احتاجوا للمساعدة، واتخاذ خطوات فعالة أخرى من شأنها تحسين الرفاه المالي الخاص بهم." ²⁹ بهذا أصبح من المعترف به عالمياً، أن التثقيف المالي يشكل خطوة أساسية ومحورية لتحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم إجراءً احترازيًا ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي لضمان تحقيق الشمول المالي.

3-4 مؤشرات تطور الشمول المالي في العالم

أظهرت بيانات البنك الدولي للعام 2014 أن حوالي نصف البالغين في العالم، أي ما يعادل 2 مليار نسمة، لا يحصلون على خدمات مالية رسمية، وأن نسبة 70% منهم من سكان الدول النامية. وأنه ما زال 82% من سكان الدول العربية، أي ما يعادل 182 مليون من البالغين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وأظهرت البيانات أيضاً أن 25% فقط من الفقراء البالغين في العالم (ممن يكسبون أقل من دولارين للفرد في اليوم) يدخرون أموالهم في مؤسسات مالية رسمية. ويعد بُعد المسافات، وارتفاع التكاليف، والمتطلبات البيروقراطية المرهقة من أهم الأسباب وراء عدم تعامل (75%) من الفقراء البالغين في العالم مع المؤسسات المالية.

وتشير آخر البيانات المتاحة لعام 2014 أن نسبة البالغين ممن لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية في العالم 62%، وبلغت النسبة بين النساء 58%، وبين أفقر 40% من السكان 46%. وعلى مستوى الدول النامية فقد بلغت نسبة المشاركة لجميع البالغين 54% وللنساء 50%، ولأفقر 40% من البالغين فيها 46%. وعلى مستوى مجموعات الدول بلغت نسبة من لديهم حساب 94% من البالغين في دول منظمة التعاون والتنمية (OECD)، وكانت نسبة الذكور والإناث متساوية، كما أن نسبة المشمولين مالياً لأفقر 40% من السكان بلغت 91%. واحتلت دول شرق آسيا والباسيفيك المرتبة الثانية، حيث بلغت نسبة من لديهم حساب 69% من إجمالي البالغين، وكانت نسبة النساء اللواتي امتلكن حساب مصرفي مقارنة مع مثيلاتها لدى الرجال، حيث بلغت 67%. أما نسبة المشمولين مالياً بين أفقر 40% فقد بلغت 61% من إجمالي

²⁹ صندوق النقد العربي، 2015.

عدهم. تلاها منطقتي أوروبا وآسيا الوسطى، وأميركا اللاتينية حيث بلغت نسبة المشتركين في حسابات مالية رسمية فيهما 51%، وبلغت نسبة شمول النساء في أميركا اللاتينية 49% و 47% في أوروبا وآسيا الوسطى. وجاءت منطقة جنوب آسيا في المرتبة الخامسة، حيث امتلك حساب 46% من البالغين فيها، وكانت نسبة النساء المشمولات مالياً 37% من مجمل البالغين. أما مشاركة أفقر 40% من البالغين فبلغت 38% من إجمالي عددهم. واحتلت دول جنوب الصحراء في إفريقيا المرتبة السادسة، بنسبة مشاركة بلغت 34% من جميع البالغين، ومشاركة 30% من النساء البالغين، و 25% من أفقر 40% من السكان. أما منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فقد احتلت المرتبة الأخيرة، حيث لم تتجاوز نسبة البالغين الذين امتلكوا حساباً مالياً 14%، وأمتلك 9% من النساء البالغين فيها حساباً مالياً. أما أفقر 40% من سكانها البالغين فقد كان لدى 7% منهم حساباً مالياً.

أما أسباب الضعف الشديد للشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بحسب إجابات من لم يشتركوا في حساب مالي، فقد أجاب 77% منهم أنه يعود لعدم توفر مال كافٍ، و 12% لأسباب دينية، و 9% بسبب امتلاك فرد آخر من الأسرة حساباً مالياً، و 21% يعود لارتفاع التكلفة، و 8% لبعد المسافة، و 10% بسبب عدم توفر الوثائق المطلوبة لفتح الحساب، و 10% بسبب عدم الثقة بالمؤسسات المالية، و 7% لم يعطوا سبباً لذلك. وتبين تلك الإجابات أن نسبة من تخلوا طوعاً عن شمولهم مالياً لا تتعدى 12%، أما الباقيون فهم يواجهون حالات من الإقصاء الإجباري، الذي يتطلب من الحكومات والجهات الرقابية العربية تركيز الجهود لمعالجته. وسنحاول في الفقرة اللاحقة تناول بعض المؤشرات الأخرى المتعلقة بالشمول المالي في المنطقة العربية التي تضم دولاً غنية وتمتلك ثروات طائلة، وشهد بعضها تطورات كبيرة في اقتصاداتها وقطاعها المالي المصرفي وغير المصرفي.³⁰

3-4-1 الشمول المالي في الدول العربية

تشير بيانات صندوق النقد الدولي إلى أن مستوى الشمول المالي في الدول العربية سجل أدنى المستويات في العالم. فقد بلغت نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية 18% من المجموع، وبلغت لدى النساء 13%، وهي النسب الأدنى بالمقارنة مع معدلاتها في الدول النامية الأخرى. ولا يرجع المستوى المتدني لنقص الأموال المتاحة للشغل، إذ تمتلك معظم الدول العربية قاعدة ودائع واسعة فاقت أو قاربت في بعضها قيمة ناتجها المحلي الإجمالي عام 2014 ووصلت إلى نفس مستوى الدول المتقدمة. فقد بلغت نسبة الودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي في لبنان (250%)، والأردن (119%)، والإمارات العربية (96%)، والمغرب (86%)، وفلسطين (75%). وكانت هذه النسبة متوسطة في معظم الدول العربية، حيث بلغت في مصر (65%)، وفي تونس (60%)، وفي الكويت (58%)، والسعودية (56%)، وسوريا (50%)، والجزائر (49%)، وكانت متدنية في عُمان (30%)، واليمن (29%)، ولم تتوفر المعلومات عن بقية الدول العربية.

كما شهدت مؤشرات توفر وانتشار المنتجات والخدمات المالية المصرفية تطورات هامة في عدد من الدول العربية. فعلى سبيل المثال بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي (Automatic Teller Machine-ATM) لكل 100 ألف شخص بالغ في عام 2014 في المملكة العربية السعودية (74 جهازاً)، ودولة الإمارات العربية المتحدة (60.9 جهازاً)، والكويت (51.5 جهازاً)، ولبنان (44.3 جهازاً)، والأردن (32.8 جهازاً)، والمغرب (25.8 جهازاً)، وتونس (23.4 جهازاً). أما في الدول العربية

³⁰ World Bank, FINDEX 2014.

الأخرى، فقد كان عدد الأجهزة الآلية فيها لكل 100 ألف شخص متدنية، وتراوح بين 12.7 جهازاً في مصر إلى 5 أجهزة في اليمن.

أما عدد الفروع المصرفية لكل 100 ألف شخص فقد بلغ أعلاها في لبنان (29.9 فرعاً)، والمغرب (24.5 فرعاً) والأردن (19.9 فرعاً) وتونس (18.2 فرعاً)، والكويت (16.9 فرعاً)، وعمان (16 فرعاً)، والإمارات (11.9 فرعاً)، والسعودية (9.23 فرعاً). أما بقية الدول العربية فقد كان عدد الفروع لكل 10 آلاف شخص بالغ متدنية، وتراوح ما بين 5 فروع في الجزائر وأقل من فرعين في اليمن.

وفيما يتعلق بالاستخدامات للمنتجات والخدمات المالية المصرفية، تبوّأت لبنان المرتبة الأولى من حيث عدد حسابات الإيداع لكل 1000 شخص بالغ في عام 2014، حيث بلغت (1317 حساب)، تلتها الكويت (1287 حساباً)، وعمان (1088 حساباً)، والإمارات العربية (1062 حساباً)، والمملكة العربية السعودية (1054 حساباً). وكان عدد الحسابات لكل 1000 شخص بالغ في مستوى متوسط في كل من المغرب (883 حساباً)، والأردن (678 حساباً)، والجزائر (558 حساباً)، ومصر (461 حساباً). أما سوريا واليمن فقد كان عدد حسابات الإيداع فيهما متدنياً جداً وبلغت 207 و129 على التوالي، ولم تتوفر بيانات عن الدول الأخرى.³¹

وبالنسبة إلى نسبة الإقراض إلى الناتج المحلي الإجمالي، فقد سجلت في عام 2014 أعلى مستوياتها في لبنان (99.2%)، والإمارات (93.4%) والمغرب (85%)، وكانت بمستوى متوسط في الأردن (75%)، وتونس (69%)، والكويت (59%)، وسوريا (47% عام 2010)، والسعودية (56%). وكانت متدنية في الجزائر (38%)، ومصر (28%)، ومنتدنية جداً في اليمن (7%).

بالرغم من ازدياد معدلات الإقراض المصرفي إلى الناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، فكما يظهر في الجدول 1، يتبين أن أغلبية المقترضين ما زالوا يعتمدون على الاقتراض من العائلة والأصدقاء كمصدر أول يلجئون إليه، كما في اليمن (51.7%)، والعراق (48.2%)، والمغرب (40.9%)، والصومال (40.7%)، والسودان (38%)، والبحرين (36.4%). وكان الاعتماد على العائلة والأصدقاء الأقل في لبنان (12.9%)، والجزائر (13.2%)، وتونس (16.1%). أما في فلسطين فاحتلت نسبة من يقتضون من العائلة والأصدقاء موقعاً وسطياً بواقع (25%). كما أنه ما زالت نسبة المقترضين من مصادر غير نظامية مرتفعة في العراق (19.8%) والسعودية (18%)، وسوريا (16.9%)، واليمن (15%)، والبحرين (13.3%)، والكويت (12%)، بينما بلغت في فلسطين (8.5%). أما نسبة المقترضين من المصارف فقد بلغت أعلى مستوياتها في البحرين (21.3%)، ولبنان (15.6%)، والإمارات العربية (15.4%)، والكويت (14.1%)، وتلتها الأردن وسوريا التي بلغت نسبة المقترضين من مؤسسات مالية رسمية فيهما 13.6 و13.1 على التوالي. أما نسبة المقترضين من مؤسسات مالية رسمية في فلسطين فقد بلغت 4.2%.

³¹ IFM, ibid

الجدول 1: الافتراض من المصارف التجارية حسب الجنس
ونسبة المقترضين من المصادر الأخرى 2014

البلد	نسبة المقترضين من المصارف			نسبة الافتراض	
	مجموع	ذكور	إناث	غير الرسمي	نسبة المقترضين من العائلة
الجزائر	2.2	1.3	3	1.5	13.2
البحرين	21.3	24.6	15.5	13.3	36.4
جيبوتي	4.5	5.3	3.8	4.8	18.3
مصر	6.3	7.6	4.9	2.5	21.5
العراق	4.2	6.1	2.3	19.8	48.2
الأردن	13.6	16.7	10.3	1.1	17.4
الكويت	14.1	14.5	13.5	12	30.2
لبنان	15.6	20.8	10.9	4.4	12.9
موريتانيا	7.7	8.3	7.1	5.1	29.8
المغرب	4.3	5	3.6	1.9	40.9
عمان	9.2	12.2	6.2	6.6	33.1
قطر	12.6	14.2	9.8	8.9	30.6
السعودية	12.6	16.8	5.7	18.3	37.3
الصومال	2	2.7	1.4	9.3	40.7
السودان	4.2	5	3.4	1.6	38
سوريا	13.1	14.7	11.5	16.9	20.1
تونس	8	9.9	6.2	3.3	16.1
الإمارات العربية المتحدة	15.4	18.1	8.6	5.9	28.5
فلسطين	4.2	5.7	2.8	8.5	25.7
اليمن	0.4	0.4	0.4	15	51.7

المصدر: بيانات البنك الدولي.

تعكس تلك البيانات طبيعة المجتمع العربي الذي ما زال يتميز بكثافة تواجد العائلة الممتدة، والتي ما تزال توفر شبكة أمان لأفرادها، وكملاً للاقتراض عند الحاجة. ولكن هذه الظاهرة لا تنفرد بها المنطقة العربية، فالكثير من الدول النامية مثل كينيا (58%)، واندونيسيا (42%)، والكاميرون (45%) لديها نسب اقتراض من العائلة عالية جداً.³²

وتشير البيانات إلى أن نسبة كبيرة من المشمولين مالياً يفضلون الاقتراض من مؤسسات غير رسمية. وقد يرجع ذلك إلى تركيز البنوك على الشرائح الثرية أو الميسورة، وعدم انفتاحها على شرائح الدخل الدنيا التي تشكل قاعدة الهرم السكاني. وعالجت الدول المتقدمة هذه الظواهر بواسطة التشريعات الملزمة للبنوك للعمل في الأحياء الفقيرة، واعتبار امتلاك الحساب المصرفي حق لكل مواطن كما ذكرنا. ولكن تلك البيانات تشير أيضاً إلى وجود طلب قابل للتحويل مع زيادة التحضر، و/أو من خلال تنفيذ سياسات فعالة لتمكين تلك الشرائح من اللجوء لاستخدام منتجات وخدمات القطاع المالي الرسمي.

³² The World Bank. The Global Findex Database 2012.

وكان من بين الظواهر البارزة في بيانات الشمول المالي في الدول العربية وجود فجوة واسعة بين الذكور والإناث في استخدام المنتجات والخدمات المالية الرسمية. فباستثناء الجزائر، التي زادت فيها نسبة اقتراض النساء من المصارف التجارية عن نسبة اقتراض الرجال، بلغت الفجوة أكثر من الضعف في العراق، والسعودية، والصومال، والإمارات العربية، وفلسطين. وكانت الفجوة أقل نسبياً في بقية الدول العربية.

**الجدول 2: مؤشر الشمول المالي وترتيب الدول العربية
حسب بيانات البنك الدولي 2014**

الدولة	مؤشر الشمول المالي	الترتيب
لبنان	50.83	36
عمان	46.42	42
الكويت	42.01	55
قطر	40.6	57
الأردن	37.11	68
الإمارات	32.6	77
المغرب	30.86	82
تونس	29.29	88
السعودية	24.34	103
ليبيا	22.59	109
الضفة الغربية وقطاع غزة	19.5	121
مصر	18.77	122
سوريا	11.08	138
الجزائر	9.62	141
السودان	5.74	157
اليمن	3.93	170

المصدر: بيانات البنك الدولي

وأكدت دراسة جن-يونغ بارك (2015)³³ الصادرة عن بنك التنمية الآسيوي التي طورت مؤشراً لقياس الشمول المالي على ترتيب دول العالم بواسطة حساب مؤشر جديد لدرجة الشمول المالي باستخدام 5 مؤشرات هي: (1) عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ، (2) عدد فروع البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ، (3) عدد المقترضين من كل 1000 شخص بالغ، (4) عدد المودعين لدى البنوك من كل 1000 بالغ، و(5) نسبة القروض إلى الناتج المحلي الإجمالي. وتم استخدام بيانات البنك الدولي المتوفرة لـ 176 دولة. وتبين من هذه الدراسة أن لبنان احتلت المرتبة 36، تلتها عمان في المرتبة 42، والكويت في المرتبة 55، وقطر في المرتبة 57، والأردن في المرتبة 68، والإمارات في المرتبة 77، والمغرب في المرتبة 88. أما بقية الدول فقد تجاوزت مراتبها المائة، بما فيها فلسطين التي احتلت المرتبة 121. وهذا يؤكد ما جاء في العديد من الدراسات التطبيقية التي تصف حالة الشمول المالي في الدول العربية بأنها متخلفة عن الركب، وهذه السمة لا تستثني الدول الثرية منها.

³³ Gyn-Young Park & Rogelio V. Mercado Jr. pp.6-8.

3-5 الشمول المالي في فلسطين

باشرت سلطة النقد العمل مع مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) في العام 2009. وفي العام 2012 أعلنت سلطة النقد التزامها بمبادئ المايا (Maya Declaration) في جنوب إفريقيا. وفي سياق الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي ومن أجل تعزيز وتطوير إمكانيات وقدرات فئات المجتمع الفلسطيني المستهدفة باستخدام المنتجات المالية لتحسين ظروفهم المعيشية، قامت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وسلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم لقيادة الجهود لبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين وبمشاركة الأطراف ذات العلاقة. وتهدف هذه الإستراتيجية إلى تأسيس وتأسيس جميع الجهود المبذولة من قبل الجهات المختلفة، وذلك ضمن خطة وطنية واضحة المعالم ومحكمة وفقاً للمبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي. ومن الجدير بالذكر هنا أن سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال قد حققتا العديد من الإنجازات في سياق تحقيق الشمول المالي في فلسطين من حيث زيادة الوعي المالي وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية إضافة إلى تعزيز الأطر الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسطين. كما جرى تطوير البيئة التشريعية لعمل المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة، وتنفيذ حملات التوعية المالية مثل حملة حساب لكل مواطن في العام 2012، التي تم خلالها فتح حوالي 80 ألف حساب جديد، كان من ضمنهم المستفيدين من التحويلات الاجتماعية لوزارة الشؤون الاجتماعية الذي يصنفون ضمن فئة الدخل المحدود جداً.

وبالتوازي مع تلك النشاطات، شهدت السنوات القليلة الماضية تحقيق العديد من الإنجازات الإستراتيجية للقطاع المالي، والتي تركزت في تطوير البيئة التمكينية للشمول المالي، والتي كان أبرزها من طرف سلطة النقد؛ انجاز نظام المدفوعات الفلسطيني، ونظام التسويات للمبالغ الكبيرة، ونظام المعلومات الائتماني والتصنيف الائتماني، ونظام الشيكات المعادة، ونظام الحساب البنكي العالمي، ونظام البنية التحتية للمفتاح العام (PKI)، ونظام المقاصة الآلي ونظام المفتاح الوطني (National Switch) والذي يعمل على تعزيز استخدام البطاقات البلاستيكية وخاصة بطاقة الصراف الآلي.

أما من طرف هيئة سوق رأس المال، كان أبرز الإنجازات نفاذ أحكام قانون التأجير التمويلي، وبرنامج التثقيف المالي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، وحملة التوعية "حقك كمساهم"، وحملة التوعية الالكترونية على موقع الهيئة. ذلك بالإضافة إلى مشروع المساعدة الفنية لتطوير قطاع الأوراق المالية (المرحلة الثالثة)، ومشروع تطوير قطاع التأمين ومشروع التمويل الإسلامي الذي يهدف إلى تطوير الأطر القانونية والرقابية اللازمة للرقابة والإشراف على أدوات التمويل الإسلامي في فلسطين.

وبدأت سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال وشركائهما من مختلف القطاعات جهودها في مجال التوعية والتثقيف المصرفي بالإعلان عن تبني فكرة إعداد وتنفيذ إستراتيجية وطنية للشمول المالي، بهدف تعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية واستخدامها، وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة بالإستراتيجية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، لتحسن ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية ولتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي. ومن أهداف الإستراتيجية أيضاً جسر الفجوة في التثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة، وتعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بخصوص ذلك، وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.

واعترافاً من الهيئات الدولية ذات العلاقة، أصدرت مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) تقريراً في العام 2014 يفيد بأن جهود سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال وضعت فلسطين كدولة رائدة في مجال الشمول المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث بينت المؤسسة أن الفلسطينيين تمكنوا خلال عقدين من الزمن من تأسيس قطاعهم المالي بنجاح، رغم القيود المستمرة التي تفرضها إسرائيل على حركة الأفراد والبضائع، علاوة على القيود التي تفرضها على استخدام الموارد الطبيعية والمالية.

وبحسب بيانات البنك الدولي للعام 2014³⁴، حوالي ربع (24.2%) السكان البالغين (15 سنة فأكثر حسب تعريف البنك الدولي) في فلسطين يملكون حساب في مؤسسة مالية، مقارنة مع 14.2% في الشرق الأوسط و 42.7% في الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل. وتشير البيانات أيضاً إلى أن عُشر (10.6%) البالغين في فلسطين يملكون بطاقة صراف آلي وأن ثلث البالغين الذين يملكون حساب في مؤسسة مالية يعتمدون على الصراف الآلي بشكل أساسي في عمليات السحب من الرصيد.³⁵

وشكل الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الصراف الآلي من أجل تغطية الدفعات 3.3% فقط من البالغين، وتتنخفض النسبة إلى 1.0% بين الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الائتمان لنفس الغرض. أما بالنسبة للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت في عمليات الشراء أو دفع الفواتير، فبلغت نسبتهم 1.6% فقط من الأفراد البالغين.

وتشير بيانات البنك الدولي إلى أن 22.9% من الأفراد البالغين قاموا بادخار المال خلال السنة الماضية. و 5.1% فقط من الأفراد البالغين ادخروا أموالهم في مؤسسة مالية خلال العام الماضي، مقابل 7.2% من خلال شخص من خارج العائلة أو جمعية.

وتظهر النتائج أيضاً أن أكثر من ثلث الأفراد البالغين (38.9%) قاموا بالاقتراض خلال السنة الماضية. و 4.2% اقترضوا من مؤسسات مالية، و 25.7% اقترضوا من العائلة والأصدقاء، و 8.5% اقترضوا بشكل غير رسمي. و 2.4% من الأفراد البالغين اقترضوا من أجل مشروع تجاري أو مزرعة، و 5.9% اقترضوا من أجل التعليم. و 4.7% فقط من الأفراد البالغين يملكون رهناً عقارياً لدى إحدى المؤسسات المالية.

3-6 الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي

نظراً لتزايد حاجة مستهلكي الخدمات المالية في فلسطين إلى توعيتهم وتنقيفهم مالياً وتمكينهم من الاندماج والوصول إلى السلع والخدمات المالية بشكل يسير، وفي ضوء قيام بعض الجهات ذات العلاقة بالقطاع المالي في فلسطين بمبادرات فردية لتنفيذ خطط وبرامج لتحقيق الشمول المالي، فقد برزت الحاجة إلى توحيد المبادرات والجهود تحت مظلة واحدة وذلك بهدف تجنب الازدواجية في الجهود والموارد المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تطوير وبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين تضم كافة الجهات ذات العلاقة المعنية بتحقيق الشمول المالي، والتي تشمل الهيئات الرقابية في القطاع المالي والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والهيئات المستقلة والقطاع الخاص.

³⁴ يجب التعامل بتحفظ مع بيانات البنك الدولي وعدم مقارنتها مع نتائج الدراسة لأن منهجية البحث مختلفة.

³⁵ <http://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1>.

وفي هذا السياق تعمل سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال حالياً على قيادة الجهود لبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين وذلك ضمن خطة واضحة المعالم ومحكمة وفقاً للمبادئ الرئيسة لتحقيق الشمول المالي والمعتمدة من قبل مجموعة العشرين (G20)، والبنك الدولي، والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI)، كذلك المبادئ الرئيسة لإنشاء إستراتيجية وطنية للتنقيف المالي المعتمدة من قبل مؤسسة (OECD).

ويكمن الهدف الأساسي من بناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين في توحيد وقيادة الجهود العديدة المبذولة في سبيل زيادة الوعي والتنقيف المالي لدى شرائح المجتمع المختلفة، وضمان عدم ازدواجية الجهود والموارد المبذولة من قبل الأطراف ذات العلاقة، لذا تنشأ الحاجة إلى توحيد الأهداف والرؤيا ضمن إستراتيجية وطنية للشمول المالي تشمل كافة الأطراف المعنية لضمان تحقيق الشمول المالي.

ومن الأهداف الرئيسة للإستراتيجية الوطنية للشمول المالي:

- تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة في الإستراتيجية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، وتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي (Financial & Social Stability).
- جسر الفجوة في التنقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالإستراتيجية.
- تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- وتعد هذه الدراسة من أهم الخطوات الرئيسة في مراحل بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي، وذلك من خلال تحديد الفجوات والتعرف على سبل جسرهما. ويتوقع لنتائج الدراسة أن تشكل الركيزة الأساسية وحجر الزاوية في بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

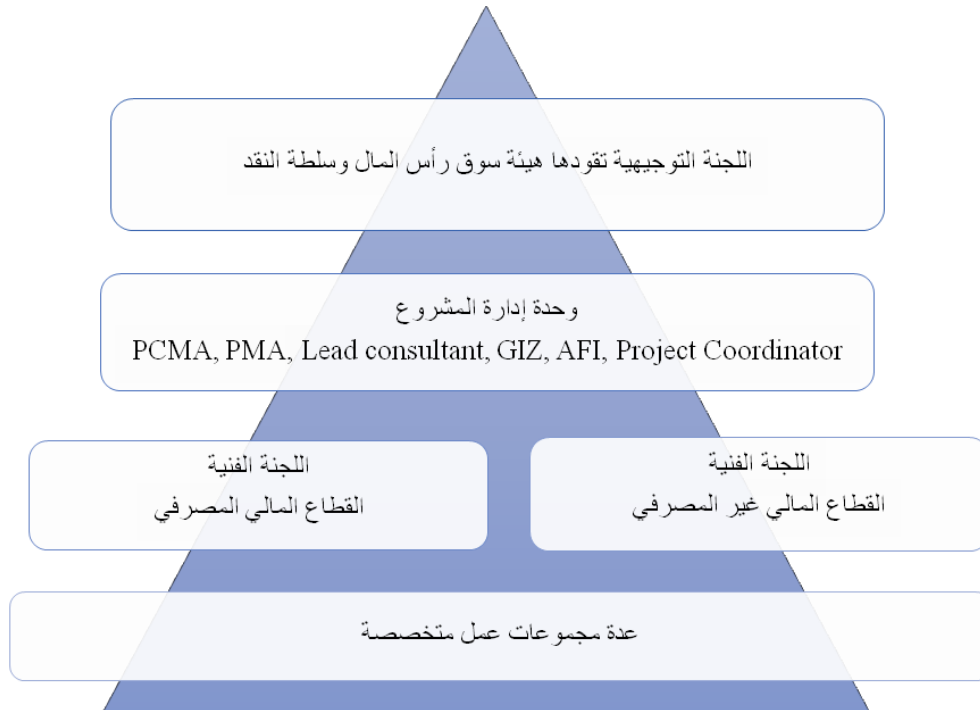
ومن المتوقع أن تستغرق عملية بناء وتطبيق الإستراتيجية حوالي عشرة سنوات، منها سنتين لبناء الإستراتيجية، وخمسة سنوات لتنفيذ الإستراتيجية على القطاعات المالية الواقعة تحت إشراف سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال ويليها ثلاث سنوات لتطبيقها على كافة القطاعات الاقتصادية الأخرى. وبناءً على ما ذكر فإن قياس أثر الإستراتيجية يحتاج إلى عشرة سنوات من لحظة بنائها إلى تطبيقها على كافة القطاعات الفلسطينية.

3-6-1 إدارة مشروع الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي

اتفقت كل من سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال على إنشاء قيادة مشتركة للإستراتيجية الوطنية للشمول المالي بحيث تشكلت لجننتين فئيتين من كل هيئة ترأس كل منهما قطاعاتها التي تنسق معها. ويعمل الفريقان سوياً بالتعاون مع الأطراف المشاركة على انجاز عناصر خطة العمل المحددة لتحقيق الشمول المالي في فلسطين. وتشمل الأطراف المشاركة في المرحلة الأولى كل من سلطة النقد، وهيئة سوق رأس المال، وجمعية البنوك في فلسطين، وزارة التربية والتعليم العالي، ووكالة الغوث الدولية، وبورصة فلسطين، والشبكة الفلسطينية للإقراض (شراكة)، والاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، وجمعية مستهلكي الخدمات المصرفية، والاتحاد الفلسطيني لشركات الأوراق المالية. وتكون هذه الأطراف أعضاء في اللجنة التوجيهية للإستراتيجية الوطنية، هي أعلى جهة إدارية في إدارة مشروع بناء الإستراتيجية الوطنية.

أما في المرحلة الثانية فستشمل الإستراتيجية كافة القطاعات الأخرى أيضاً، وبما فيها القطاعات الخاصة والعامة وأي قطاع له علاقة بموضوع الإستراتيجية، ومنها على سبيل المثال وزارة الاقتصاد، ووزارة المالية، ووزارة التخطيط، وجمعية حماية المستهلك الفلسطيني.

الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين - البناء التنظيمي



الفصل الرابع: القطاع المالي الفلسطيني

يهدف هذا الفصل إلى إعطاء نبذة عن مسيرة تطور جاهزية مكونات القطاع المالي الفلسطيني لتحقيق الشمول المالي. فهو يقدم موجزاً عن ظروف ولادة تلك المكونات وتطور قدراتها رغم الفجوة التي نجمت عن الاحتلال، والشوط الذي قطعته المؤسسات الرقابية في إعداد الأطر القانونية والتنظيمية والمؤسسية، وإعطاء لمحة عن تطور مزودي المنتجات والخدمات المالية، والقدرات الكبيرة نسبياً التي راكمتها خلال العقدين الماضيين.

4-1 لمحة تاريخية

تعاقب على الأراضي الفلسطينية العديد من الأنظمة القانونية التي أثرت على القطاع المالي الفلسطيني خلال القرنين الماضيين، ابتداءً بالتشريعات العثمانية التي سنت حتى العام 1915، ومروراً بتشريعات الانتداب البريطاني التي سنت بعد احتلالها لفلسطين عام 1917 وحتى خروجها عام 1948، والتشريعات الأردنية في الضفة الغربية، والمصرية في قطاع غزة خلال الفترة التي امتدت من 1948 وحتى 1967، وانتهاءً بقوانين دولة الاحتلال الإسرائيلي التي بدأت تطبيقها بعد احتلالها عام 1967 بصورة مخالفة للقانون الدولي على منطقة القدس الشرقية، والأوامر العسكرية الإسرائيلية التي بدأت بسنها وتطبيقها على باقي الأراضي الفلسطينية المحتلة، والتي ما زالت تطبقها في أكثر من 60% من أراضي الضفة الغربية لغاية الآن (المنطقة ج).

وبعد توقيع اتفاقيات أوسلو المؤقتة للمرحلة الانتقالية خلال الفترة 1993-1995 بين منظمة التحرير الفلسطينية وحكومة إسرائيل شرعت السلطة الوطنية الفلسطينية التي نشأت عام 1994 في بناء مؤسساتها وتطوير أطرها القانونية والتنظيمية لتحل محل الأطر المتعددة والمتقادمة في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، بما فيها القطاع المالي بشقيه المصرفي وغير المصرفي. وسنعطي في هذا الفصل من الدراسة لمحة موجزة عن أبرز تلك التطورات وانعكاساتها على تطور مختلف فروع القطاع المالي الفلسطيني. وسنعمد في هذا العرض تصنيفاً إجرائياً يتناوله كشقين متكاملين، الأول: القطاع المصرفي، والثاني: القطاع المالي غير المصرفي. ويضم الأول سلطة النقد والمؤسسات الخاضعة لتنظيم ومراقبة سلطة النقد الفلسطينية، وتضم المصارف، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، ومهنة الصرافة. أما الشق الثاني فيشمل هيئة سوق رأس المال والمؤسسات الخاضعة لتنظيمها ورقابتها والتي تشمل السوق المالي (بورصة فلسطين)، والتأمين، والتأجير التمويلي، والرهن العقاري.

4-2 القطاعات العاملة تحت سلطة النقد

4-2-1 تطور الإطار القانوني والتنظيمي والمؤسسي والبنية التحتية للقطاعات العاملة تحت سلطة النقد

نصت المادة الرابعة من بروتوكول باريس الاقتصادي، الذي شكل أحد ملاحق الاتفاقية المؤقتة الموقعة بين منظمة التحرير الفلسطينية وحكومة دولة الاحتلال-إسرائيل عام 1995، على تولي السلطة الفلسطينية صلاحية إنشاء سلطة نقد فلسطينية لتولي مسؤولية تسجيل البنوك والإشراف عليها، وتولي مهام وسلطات البنك المركزي باستثناء إصدار عملة فلسطينية.

وأصدر رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية في نفس العام المرسوم الرئاسي رقم (184) لعام 1994 بشأن تشكيل سلطة النقد الفلسطينية.

أولت سلطة النقد الفلسطينية بعد تأسيسها عام 1994 اهتماماً خاصاً بإعداد هيكلها الإدارية وتولي صلاحياتها في ترخيص البنوك والرقابة عليها. كما باشرت بإعداد مشاريع القوانين النازمة لعملها ولعمل المؤسسات الواقعة ضمن ولايتها. وكان عليها تحقيق ذلك في ظل الفجوة الكبيرة في الخبرات بسبب انقطاع العمل المصرفي لأكثر من عقدين ونصف، وفي ظل نمو غير مسبوق في عدد البنوك العائدة وتأسيس بنوك جديدة، والظروف السياسية غير المستقرة بسبب استئناف سلطات الاحتلال لإجراءاتها العدائية بعد العام 1996.

وتم إصدار قانون سلطة النقد رقم (2) لسنة 1997، والذي نص على تأسيسها كشخصية اعتبارية مستقلة وبأهلية قانونية كاملة لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات التي تكفل تحقيق الأغراض التي قامت من أجلها. وحدد القانون أهدافها التي شملت كافة الصلاحيات التي تقوم بها البنوك المركزية، بما في ذلك امتياز إصدار العملة الوطنية، وترخيص البنوك وتنظيم الأنشطة المصرفية، والرقابة والإشراف عليها، وتوفير السيولة للمصارف، ووضع وتنظيم وتنفيذ السياسات النقدية، والعمل كبنك للبنوك ومؤسسات الإقراض المتخصصة، ومستشارا للحكومة وتنظيم مهنة الصرافة والشركات المالية وصناديق التنمية والاستثمار. وتلاه إصدار قانون المصارف رقم (2) لعام 2002، الذي حدد شروط الترخيص، والتفرع، والأعمال المصرفية المسموحة والمحظورة، والتدقيق المستقل، وتشكيل مجلس الإدارة، وشروط الإفصاح وإلغاء الترخيص والاندماج مع مصارف أخرى وغيرها.

شكل هذين القانونين الإطار القانوني الذي سمح بتوسع القطاع المصرفي والحفاظ على الاستقرار المالي بأقل قدر من المشكلات حتى العام 2008، حين بدأت سلطة النقد بإعداد وتنفيذ خطة التحول الاستراتيجي نحو إقامة بنك مركزي فلسطيني لديه الجاهزية الكاملة للقيام بكافة المسؤوليات المناطة بالبنوك المركزية. وبدأت بتركيز جهود مكثفة لتحديث القوانين وتطوير النظم الضرورية والمؤسسية والكوادر القادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية ومع المتطلبات الرئيسية لتطبيق مبادئ بازل الجديدة التي نشأت في أعقاب الأزمة المالية العالمية والمخاطر المستجدة الأخرى في أسواق المال والنقد.

وكان من أبرز نتائج المرحلة الجديدة إصدار قانون المصارف رقم (9) لسنة 2010 ليحل محل قانون 2002، والذي جعل العمل المصرفي في فلسطين أكثر توافقاً مع أفضل الممارسات الدولية، وعلى رأسها المبادئ الأساسية للرقابة الفعالة ومتطلبات لجنة بازل للرقابة المصرفية. وخلال هذه المرحلة، وبالأخص في العام 2012 أصدرت سلطة النقد قانون نظم المدفوعات والذي جاء استكمالاً للإطار التشريعي والبنية التحتية الشاملة لتنظيم نظم الدفع والرقابة عليها في فلسطين. ويمثل هذا القانون خطوة هامة نحو استخدام أدوات الدفع الإلكترونية، وإجراء التسوية الإلكترونية لحسابات المصارف والمعاملات المالية الناتجة عن تعاملاتها وبشكل نهائي، وإمكانية إدخال أنظمة المقاصة الإلكترونية بين المصارف باعتماد أسلوب المسح الضوئي، وترحيل صافي العمليات إلى منظومة المقاصة الآلية لتسوية القيم إلكترونياً بين المصارف بكل يسر وأمان. ويهدف استكمال منظومة شبكة الأمان المالي والحفاظ على أموال المودعين وطمأنتهم، أصدرت سلطة النقد قانون المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع في العام 2013. وبموجب هذا القانون تم إنشاء المؤسسة الفلسطينية لضمان الودائع.

وفي ظل الجهود المبذولة وبهدف الحفاظ على سلامة القطاع المالي، صدر في العام 2008 مرسوم رئاسي جديد يحدد ضوابط ترخيص ومراقبة مهنة الصرافة في فلسطين، وفي العام 2011 وضعت سلطة النقد إستراتيجية شاملة لتنظيم مهنة الصرافة، وتفعيل وضبط ورقابة القطاع المصرفي. إضافة إلى إلزام الصرافين بتطبيق نظام مالي ومحاسبي وفق أسس معينة ومواصفات محددة. وفي العام 2011 أصدرت سلطة النقد نظام ترخيص ورقابة مؤسسات الإقراض المتخصصة وبموجب هذا النظام خضعت مؤسسات الإقراض المتخصصة لرقابة وإشراف سلطة النقد.

وبالإضافة إلى ما ذكر، قامت سلطة النقد أيضاً بالعديد من الإنجازات مثل إصدار تعليمات الائتمان العادل، وإطلاق منظومة المعلومات الائتمانية، ونظام تصنيف المقترضين، ونظام الشيكات المعادة الآلي، ونظام الشيكات الموقوفة والمفقودة، ونظام المدفوعات الوطني الإلكتروني، والرقم الدولي للحساب المصرفي آبيان، وغيرها. ولعل أبرز وأحدث هذه الإنجازات هو إطلاق نظام المقاصة الآلي في أيلول عام 2014. ويضمن نظام المقاصة الآلي الجديد تنفيذ عمليات تقاص الشيكات وأدوات الدفع بالتجزئة الأخرى بشكل آلي وسريع وأكثر أماناً. وفي سياق الشمول المالي، قامت سلطة النقد في العام 2012 بإعداد مقترح مشروع يهدف إلى تطوير برنامج للدفع من خلال أجهزة الخلوي من خلال توفر وسائل دفع إلكترونية حديثة وقليلة المخاطر، تتوافق مع معايير قاعدة "اعرف عميلك"، وفعالة من حيث الانتشار والوصول إلى مختلف شرائح المجتمع.

وتعمل سلطة النقد حالياً على تشجيع المصارف العاملة في فلسطين على إصدار بطاقات الدفع الدائنة والمدينة بتكاليف منخفضة نسبياً، وزيادة انتشار نقاط البيع وبطاقات الدفع المسبق والتشجيع على استخدامها وتوفير السيولة اللازمة. كما تسعى أيضاً إلى تمكين كافة الشرائح الاجتماعية من الوصول إلى الخدمات المصرفية خاصة في المناطق النائية والبعيدة التي لا يتوفر فيها فروع لكافة المصارف العاملة في فلسطين، بحيث يكون بإمكان المواطن الاستفادة من أقرب فرع مصرفي يعمل في منطقته دون الحاجة إلى التوجه إلى مراكز المدن الكبرى لتنفيذ عملياته المصرفية. وفي إطار سعي سلطة النقد لتشجيع المواطنين على استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتعزيز استخدام أجهزة الصراف الآلي، طلبت سلطة النقد من المصارف العاملة في فلسطين أن تعمل على توفير خدمتي الانترنت البنكي والرسائل القصيرة SMS بشكل مجاني للجمهور.

أسهمت برامج التطوير لسلطة النقد في تطور ملحوظ في حجم ونوعية الخدمات المالية المقدمة للجمهور. ويظهر ذلك جلياً من خلال زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي بحوالي 129% بين 2008 و2014 من 240 صراف آلي إلى 549 صراف آلي، وترافق ذلك مع زيادة عدد البطاقات وعدد العمليات المنفذة من خلال هذه الأجهزة. حيث ارتفع عدد البطاقات الإلكترونية بشكل كبير (بطاقات الخصم المباشر بنحو 80% وبطاقات الائتمان بنحو 289%)، وشجع على نشر مزيد من نقاط البيع الإلكترونية التي ارتفعت بشكل ملحوظ خلال الفترة ما بين 2008 و2014 ونسبة فاقت 347%، لتصل إلى 5,579 نقطة بيع، وانعكس ذلك في زيادة قيمة العمليات المنفذة بواسطتها.

ومن الجدير بالذكر أن سلطة النقد عملت على رفع مستوى الثقافة المصرفية لدى المواطنين من خلال إطلاق سلسلة حملات التوعية المصرفية، بهدف تحقيق فهم أوسع لطبيعة وأنواع وشروط الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف. إلى جانب حث المصارف على رفع مستويات الإفصاح والشفافية بشأن خدماتها المصرفية المقدمة للجمهور، بما يوفر معلومات واضحة وسهلة الفهم، تمكن المواطن من المفاضلة بين الخدمات المقدمة من المصارف.

4-2-2 القطاع المصرفي

أصبح القطاع المصرفي الفلسطيني في أوائل عام 2016 يضم سبعة عشر مصرفاً، موزعة ما بين مصارف محلية (7) ومصارف وافدة (10). وتعمل هذه المصارف من خلال 258 فرعاً، في الضفة الغربية (210 فرع) وقطاع غزة (48 فرع).

الجدول 3: مؤسسات القطاع المصرفي الفلسطيني كما هي نهاية عام 2014

المصرف	سنة بدء أو استئناف العمل في الأراضي الفلسطينية المحتلة	الفروع
المصارف المحلية		
بنك فلسطين م.ع.م.	1981	54
البنك التجاري الفلسطيني	1994	7
بنك الاستثمار الفلسطيني	1995	14
بنك القدس	1995	27
البنك الإسلامي العربي	1996	12
البنك الإسلامي الفلسطيني	1997	19
البنك الوطني	2006	9
المصارف الوافدة		
بنك القاهرة عمان	1986	21
البنك العربي	1994	27
بنك الأردن	1994	35
البنك العقاري المصري العربي	1994	6
البنك التجاري الأردني	1994	5
البنك الأهلي الأردني	1995	5
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	1995	13
البنك الأردني الكويتي	1995	2
بنك الاتحاد	1995	1

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2014.

تطور أصول القطاع المصرفي

وتظهر أحدث البيانات المالية المتاحة (نهاية عام 2014) إلى أن موجودات الجهاز المصرفي الفلسطيني وصلت إلى 11,815.4 مليون دولار، تشمل محفظة التسهيلات الائتمانية المباشرة 41.4%، وأرصدة لدى المصارف في الخارج (24.0%)، وأرصدة لدى سلطة النقد (8.8%)، ومحفظة الأوراق المالية المحتفظ بها للمتاجرة والاستثمار (8.3%)، ونقد في الصندوق (5.6%)، وأرصدة لدى المصارف في فلسطين (4.3%)، وأصول ثابتة (3.4%) وموجودات أخرى (2.8%). وكانت ودائع العملاء المصدر الرئيسي لموجودات المصارف بنسبة 75.6% أو 8,914.5 مليون دولار، تلتها حقوق الملكية (12.4%)، والودائع المصرفية (6.2%).

مطلوبات الجهاز المصرفي

تشير بيانات سلطة النقد إلى أن إجمالي الودائع لدى المصارف العاملة في فلسطين وصلت إلى 9,662.7 مليون دولار بنهاية العام 2014. واستحوذت الودائع غير المصرفية (ودائع العملاء) على حصة الأسد من إجمالي الودائع (92.5%)، في حين شكلت الودائع المصرفية 7.5% منها. وقد نمت الودائع المصرفية وغير المصرفية بشكل ملحوظ خلال الخمس سنوات الماضية، والسبب وراء ذلك يعود 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.

استحوذ القطاع الخاص على 91.2% من ودائع العملاء، مقابل 8.8% للقطاع العام. وسيطر القطاع الخاص المقيم على الغالبية العظمى من ودائع القطاع الخاص (96.2%). وتتركز ودائع العملاء بشكل كبير في الضفة الغربية بنسبة 88.9% أو 7,940.4، بينما بلغت حصة قطاع غزة 11.1% أو 994.1 مليون دولار. والسبب وراء هذا التفاوت الكبير بين الضفة الغربية وقطاع غزة يعود إلى الظروف الصعبة التي يعاني منها القطاع، والمتمثلة بشكل أساسي بالحصار المفروض من قبل قوات الاحتلال على القطاع أو الهجمات التي شنتها إسرائيل على القطاع في السنوات الماضية، والتي كان لها أثر مباشر على الأوضاع الاقتصادية وأدت إلى تزايد معدلات البطالة والفقر إلى مستويات قياسية.

ويظهر التوزيع الهيكلي لودائع العملاء سيطرة الودائع الجارية على الحصة الأكبر من إجمالي الودائع (40.2%)، مقابل 31.8% لودائع التوفير و29.0% للودائع الآجلة. وهذا هو التوزيع الهيكلي السائد منذ سنوات عديدة، ولكن المصارف تعمل على استقطاب المزيد من ودائع العملاء وبالأخص الآجلة منها لإمكانية استخدامها في مجال منح التمويل والاستثمار متوسط وطويل الأجل. أما بالنسبة لتوزيع الودائع حسب عملة الإيداع، يستحوذ الدولار الأمريكي على الحصة الأكبر (39.7%)، مقابل 30.8% للشيكال الإسرائيلي و25.7% للدينار الأردني.

وتشير بيانات سلطة النقد أن حقوق الملكية شكلت ما نسبته 12.4% (1,464.0 مليون دولار) من مطلوبات الجهاز المصرفي (مصادر أموال) ويعتبر رأس المال المدفوع المكون الرئيسي الأهم لحقوق الملكية مشكلاً 66.7% من صافي حقوق الملكية. تلاه في الأهمية الأرباح قيد الموافقة (10.7%)، ثم الاحتياطي القانوني الذي شكل 9.4%، والاحتياطيات العامة للعمليات المصرفية (5.7%)، والاحتياطيات المعلنة (5.7%)، وينود أخرى (1.8%).

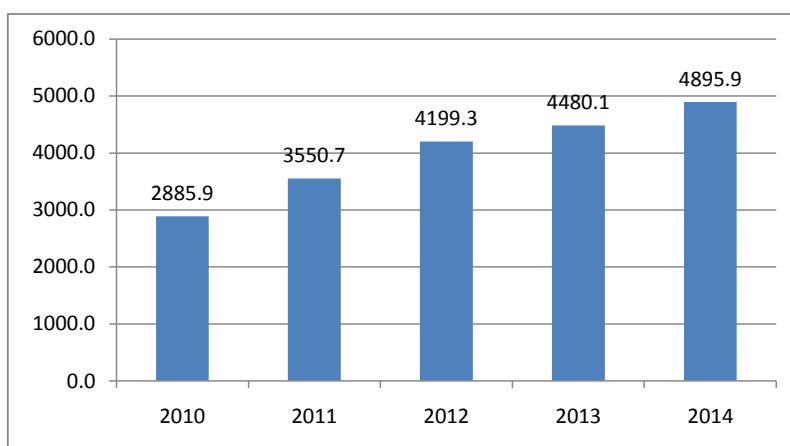
وتشمل البنود الأخرى في مطلوبات البنوك (5.8%) بند القبولات المنفذة والقائمة (مقبول الدفع للمصارف داخل فلسطين وخارجها) والتي بلغت نحو 11.3 مليون دولار، وبند المطلوبات الأخرى التي بلغت 247.6 مليون دولار، وبنود المخصصات المختلفة.

التسهيلات الائتمانية

تشير بيانات سلطة النقد، كما في نهاية عام 2014 إلى استحواذ التسهيلات الائتمانية المباشرة على 41.4% من موجودات الجهاز المصرفي أو حوالي 4,895.9 مليون دولار. وتجدر الإشارة إلى نمو محفظة التسهيلات الائتمانية على مرّ الخمس سنوات الماضية من حيث الحجم والأهمية النسبية، وهذا دليل على توجه المصارف نحو مزيد من الاستخدام والتوظيف لمصادر أموالها في الاقتصاد المحلي. وتوزعت التسهيلات الائتمانية بين الضفة الغربية بنسبة 88.3%، وقطاع غزة بنسبة 11.7%.

وتستحوذ القروض على الحصة الأكبر (78.7%) من إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية، في حين تشكل حصة الجاري مدين 20.9%. أما النسبة الباقية (0.4%) فهي من نصيب التمويل التأجيري. وتسيطر التسهيلات الممنوحة بالدولار الأمريكي على الحصة الأكبر (58.0%) من إجمالي التسهيلات، مقابل 29.5% بالشيكال الإسرائيلي و11.9% بالدينار الأردني.

الشكل 5: التسهيلات الائتمانية المباشرة 2010-2014



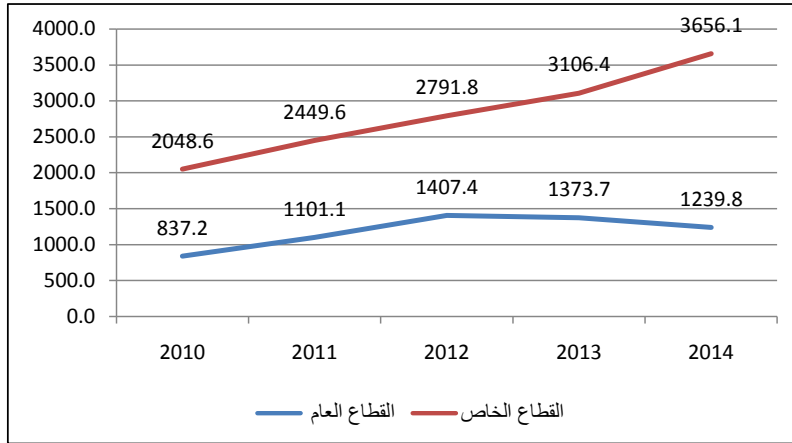
المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2015.

وتوزعت محفظة التسهيلات الائتمانية بين القطاع العام بنسبة 25.3%، والقطاع الخاص بنسبة 74.7%. وهذا يعني أن حصة القطاع العام كانت 1,239.8 مليون دولار وحصة القطاع الخاص 3,653.3 مليون دولار. ويذكر في هذا السياق أن التسهيلات المقدمة للقطاع العام شهدت للعام الثاني على التوالي تراجعاً في قيمتها وفي أهميتها النسبية من إجمالي التسهيلات، مقارنة باتجاهها التصاعدي خلال السنوات السابقة.

وتشكل التوظيفات الخارجية 32.2% من موجودات المصارف العاملة في فلسطين أي حوالي 3,823.5 مليون دولار. وتتكون التوظيفات الخارجية بشكل أساسي من أرصدة المصارف الموظفة في الخارج، والتي شكلت نحو 74.3% من إجمالي التوظيفات بقيمة 2,839.8 مليون دولار. ويعتبر الاستثمار في بعض الأدوات الاستثمارية المكون الثاني للتوظيفات الخارجية (24.2%) والتسهيلات الائتمانية الممنوحة خارج فلسطين المكون الثالث (1.5%).

وتمثل الأرصدة لدى سلطة النقد والمصارف الأخرى المكون الثالث لموجودات المصارف بنسبة 37.2% أي 4,391.1 مليون دولار. تليها المحفظة الاستثمارية بنسبة 9.5%، موزعة بين استثمارات قصيرة الأجل بنسبة 8.3% من إجمالي الموجودات واستثمارات طويلة الأجل بنسبة 1.5%. وما تبقى من الموجودات يأتي على شكل بنود أخرى منها بند النقدية والمعادن الثمينة بنسبة 5.6% من موجودات المصارف وبند الأصول الثابتة بنسبة 3.4%، وغيرها.

الشكل 6: التسهيلات الائتمانية بين القطاع العام والخاص 2010-2014



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2015

4-2-3 مؤسسات الإقراض المتخصصة

كان العدد القليل من مؤسسات الإقراض الصغير النافذة الوحيدة الرسمية المتاحة كمصدر للقروض الصغيرة التي كانت متواجدة في مختلف القطاعات قبل تولي السلطة الوطنية لمسؤولياتها في عام 1994. وقد تم تسجيلها وفق قانون الجمعيات الخيرية الأردني الذي كان نافذاً آنذاك. واستمرت تلك المؤسسات بالعمل وسجل المزيد منها ضمن هذا الإطار، أو كشركات غير هادفة للربح، رغم أن قانون سلطة النقد رقم 2 لعام 1997 وضع تلك المؤسسات ضمن صلاحياتها. وفي ديسمبر 2011 وقع رئيس السلطة الوطنية القرار رقم 132 لعام 2011 بشأن نظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة، الذي تضمن عدم جواز ممارسة الإقراض بدون ترخيص من سلطة النقد، وحدد شروط الترخيص، والتفرع، والرسوم، وخول سلطة النقد بإصدار تعليمات بشأن الأعمال المسموحة والمحظورة ومتطلبات الإفصاح والتقارير ومتطلبات السرية ومتطلبات رأس المال وغيرها.

بلغ عدد مؤسسات الإقراض المتخصصة المرخصة من قبل سلطة النقد 5 مؤسسات في نهاية العام 2014. وهي تعمل من خلال شبكة فروع بلغ عددها 63 فرعاً بما فيها المقرات الرئيسية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك 9 مؤسسات أخرى تعمل في قطاع الإقراض المتخصص ولكنها ما تزال تعمل كجمعيات خيرية.

وبلغ عدد المقترضين من المؤسسات المرخصة 45,152 مقترضاً في نهاية عام 2014، وبلغت قيمة محفظة القروض القائمة حوالي 97.0 مليون دولار، أي أن متوسط قيمة القرض الواحد حوالي 2,141 دولار. ومثلت محفظة الضفة الغربية 72.3% من المحفظة الكلية، وبلغت حصة الإناء من المحفظة الكلية حوالي 38.5%.

وتسيطر مؤسسة واحدة (مؤسسة فاتن) على 63.1% من عدد المقترضين و61.4% من محفظة القروض. وهذا يشير إلى ضعف درجة التنافسية بين مؤسسات الإقراض، الأمر الذي يستلزم بعض الإجراءات الكفيلة بتعزيز التنافسية وتقليل حدة التركيز بين مؤسسات الإقراض. وتعتمد مؤسسات الإقراض بشكل رئيسي على الاقتراض الداخلي والخارجي لزيادة مواردها المالية، إضافة إلى رأس مالها كمصادر للتمويل. ويعتبر حجم عملها صغيراً مقارنة بحجم أعمال المصارف، إذ لا يتعدى

نسبة محفظة قروضها القائمة 2.4% من إجمالي التسهيلات الممنوحة من المصارف، ولكن تأثيره كبير على الشمول المالي بحكم استهدافه للفقراء والمناطق النائية.

4-2-4 شركات ومحال الصرافة

ازدهر نشاط قطاع الصرافة في الأراضي الفلسطينية المحتلة بعد العام 1967 بعد إغلاق سلطات الاحتلال للمصارف، وفرض حكومة الاحتلال عملتها (الليرة الإسرائيلية آنذاك) كعملة قانونية، والتي أصبحت عملة التداول الرئيسية، بينما انحصر دور الدينار الأردني كمخزن للقيمة ولتسديد الإيجارات وشراء العقارات والقروض غير الرسمية بسبب استقرار سعر صرفه. كما ظل تداول الدولار في السوق السوداء كمخزن للقيمة أيضاً. فقد ارتفع عدد محلات الصرافة بشكل عشوائي من بضعة محلات قبل الاحتلال إلى بضعة مئات (بلغ العدد في الضفة الغربية عام 1986 أكثر من 250 في الضفة الغربية وقطاع غزة). وشملت خدمات محلات الصرافة في الضفة الغربية آنذاك على تبديل العملات، وصرف الشيكات المسحوبة على حسابات محلية وأجنبية. وبدأت بعض محلات الصرافة بقبول الودائع والأمانات ومنح القروض وإدارة محافظ استثمارية للمواطنين والشركات. وكانت خدمات محلات الصرافة تعتبر أقل تكلفة وأكثر مرونة من الخدمات البنكية المشابهة (عبد الكريم، 1995).

أما في قطاع غزة فكانت العملة الإسرائيلية هي العملة القانونية الوحيدة المسموح تداولها لذا منعت سلطات الاحتلال تأسيس وتشغيل محلات الصرافة هناك. ومع ذلك، نشأت بعض محلات الصرافة في قطاع غزة وقامت بممارسة نفس نشاط مثيلاتها في الضفة الغربية بدون ترخيص.

تطور الإطار القانوني والتنظيمي

منح قانون سلطة النقد رقم 2 لعام 1997 صلاحية تنظيم مهنة الصرافة لسلطة النقد الفلسطينية، ولكن تدخل سلطة النقد في أعمال القطاع كان في حده الأدنى حتى صدور القرار بقانون رقم (13) لسنة 2008 بشأن نظام ترخيص ورقابة مهنة الصرافة. حيث شرعت سلطة النقد بتنفيذ هذا النظام الذي نص على عدم جواز ممارسة المهنة إلا بترخيص من سلطة النقد. ووضعت سلطة النقد التعليمات التنفيذية بشأن الحد الأدنى لرأس المال الصرافين بالتناسب مع طبيعة وحجم العمليات التي يقوم بها، وتحديد النشاطات المسموح القيام بها والذي انحصر في بيع وشراء العملات والمعادن الثمينة، وإصدار وقبول الحوالات داخل فلسطين، والحوالات الخارجية بشرط تنفيذها بواسطة المصارف المرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية. وحرّم النظام على الصرافين قبول الودائع والأمانات، وتقديم القروض، والمضاربة على أسعار العملات، والحصول على تسهيلات ائتمانية من الخارج، وتنفيذ العمليات الآجلة والتعامل بالهامش وشراء المشتقات المالية لحساب الزبائن.

كما تضمنت التعليمات متطلبات الإفصاح وتقديم التقارير الدورية لسلطة النقد، وتعيين مدقق خارجي مستقل لحساباتهم، والتحقق من الزبائن والإبلاغ عند الاشتباه بعمليات غسل الأموال والعملات المزورة.

شركات ومحلات الصرافة

بلغ عدد شركات ومحال الصرافة المرخصة من سلطة النقد الفلسطينية 280 شركة/محل خلال العام 2014، منها 237 في الضفة الغربية، و43 في قطاع غزة. أما من حيث الشكل القانوني فهناك نحو 199 صرافاً يزاولون مهنة الصرافة بصفة شركة، و81 صرافاً يزاولون هذه المهنة بصفة مؤسسة فردية. تغير نطاق العمليات التي تقوم بها شركات ومحلات

الصرافة بعد تطور انتشار وخدمات القطاع المصرفي، وحظر عليها القيام بأعمال الوساطة المالية (استقبال الودائع والأمانات وتقديم التسهيلات). وحصر عملها في تبديل العملات وتنفيذ الحوالات وشراء الشيكات. ومع ذلك، وبسبب واقع تبادل 3 عملات (الدينار الأردني والدولار الأمريكي والشيك الإسرائيلي)، فإن خدماتهم تعتبر حيوية بالنسبة للمواطنين، لتمكينهم من التحويل من عملة إلى أخرى بتكاليف قليلة بسبب أسعار الصرف التنافسية التي يعرضها الصرافون، والتي يقدمونها طيلة ساعات النهار.

الجدول 4: الصرافون المرخصون حسب الشكل القانوني 2010-2014

الشكل القانوني	2010	2011	2012	2013	2014
شركات	95	154	173	184	199
أفراد	165	130	103	86	81
الإجمالي	260	284	276	270	280

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية.

وتشير بيانات سلطة النقد في العام 2014 إلى وجود 52.9 مليون دولار كموجودات لدى شركات ومحال الصرافة في فلسطين، ورأس مال مساوي لـ 46.4 مليون دولار. وشهد القطاع خلال العام 2014 خسائر بمقدار 847 ألف دولار مقارنة بأرباح بلغت 394 ألف دولار في العام 2013. وبلغت إجمالي الكفالات والودائع النقدية للصرافين لدى سلطة النقد حوالي 3 ملايين دولار، شكلت كفالات التأمين النسبة الأكبر منها (43.3%)، يليها الودائع النقدية بنسبة 31.9%، وتوزعت النسبة الباقية لكفالات تأمين التفرع بنسبة 5.4%، وكفالات بنكية بنسبة 11.7%، وتأمين حوالات بنسبة 7.7%.

الجدول 5: المؤشرات المالية لقطاع الصرافة 2011-2014³⁶

المؤشرات	2011	2012	2013	2014
رأس المال	35.9	42.7	44.5	46.4
إجمالي حقوق الملكية	36.5	48.2	46.6	46.1
الأرباح	1.8	1.8	0.4	0.8-
إجمالي المصاريف	3.6	5.2	5.4	5.0
الأصول المتداولة	35.1	46.8	47.1	49.9
الأصول الثابتة	2.1	2.7	2.5	2.8
إجمالي الموجودات	37.0	49.4	49.6	52.9

ومن المؤشرات المالية لشركات ومحال الصرافة يمكن الاستنتاج أن أثرها على القطاع المالي قليل نسبياً. وفي ضوء التعليمات الرقابية والمتابعة الميدانية التي تقوم بها سلطة النقد انحصرت نشاط مهنة الصرافة بشكل أساسي في تبادل العملات وتنفيذ الحوالات، بعد أن كانت تفتح حسابات وتدير محافظ قبل تنفيذ القانون. ولكن ما زال هذا القطاع يعاني من ظاهرة الصرافين غير المرخصين، وبالأخص في قطاع غزة، ويكمن الخطر الحقيقي لهذه الظاهرة بقيام هؤلاء بمزاولة بعض الأعمال المحظورة كقبول الودائع والأمانات وغيرها، الأمر الذي قد يعرض المواطنين للاستغلال وعمليات النصب والاحتيال.

³⁶ سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2014

4-3 القطاعات التابعة لإشراف وتنظيم ورقابة هيئة سوق رأس المال الفلسطينية

4-3-1 تطور البيئة القانونية والتنظيمية

باستثناء الخدمات المحدودة والضعيفة لقطاع التأمين قبل نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994، فقد خلا الاقتصاد الفلسطيني تماماً من الخدمات المالية غير المصرفية الأخرى. وكان على الفلسطينيين أن يضعوا الأطر القانونية والتنظيمية والمؤسسية لهذا القطاع من نقطة الصفر، ومن الطبيعي أن يترافق هذا الغياب شبه الكلي بانعدام الخبرات الضرورية، وضعف الثقافة المالية بمنتجاته وخدماته لدى الجمهور أيضاً. لذا كان على هذا القطاع أن يمر بكافة مكوناته بمنحنى التعلم (learning curve) لفترة من الوقت. وبدأت وزارة المالية بمنح التراخيص والمراقبة على مزودي خدمات القطاع المالي غير المصرفي، حيث منحت التراخيص لعدد من شركات التأمين وشركة سوق فلسطين للأوراق المالية، وشركة فلسطين للرهن العقاري قبل سن القوانين المناسبة، الأمر الذي أدى إلى العديد من المشكلات. وشكل إصدار قانون هيئة سوق رأس المال رقم 13 لسنة 2004، وإنشاء الهيئة المنظمة كهيئة مستقلة في العام 2005 استناداً إلى المادة رقم (2) من القانون المذكور، وضع اللبنة الأولى لتنظيم وتطوير خدمات هذا القطاع الهام. وقد استفادت الهيئة من آخر ما توصلت له التجربة الدولية في تنظيم ورقابة القطاعات المزودة لخدمات مالية غير مصرفية. وتم إنشاؤها كهيئة عامة تتمتع بشخصية اعتبارية واستقلال مالي وإداري، يشرف عليها مجلس إدارة من شخصيات مهنية مستقلة ومن القطاع الخاص وتمثيل للوزارات ذات العلاقة (المالية والاقتصاد وسلطة النقد).

تأسست هيئة سوق رأس المال الفلسطينية استناداً إلى المادة رقم (2) من قانون هيئة سوق رأس المال رقم (13) لسنة 2004، وهي بذلك تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري والأهلية القانونية لمباشرة كافة الأعمال والتصرفات التي تكفل لها تحقيق أغراضها بما في ذلك تملك الأموال المنقولة وغير المنقولة اللازمة لسير أعمالها وممارسة نشاطاتها والتصرف فيها وفق أحكام القانون.

وتشرف الهيئة على أربعة قطاعات رئيسية وهي:

- قطاع الأوراق المالية
- قطاع تمويل الرهن العقاري
- قطاع التأمين
- قطاع التأجير التمويلي

وهي قطاعات سوق رأس المال المكونة للنظام المالي غير المصرفي وبذلك تعتبر الهيئة نموذجاً فريداً في المنطقة كونها تشرف على أربعة قطاعات حيوية وأساسية في الاقتصاد الوطني، الأمر الذي يعتبر عنصراً إيجابياً في عمليات الرقابة والإشراف من حيث ضمان الانسجام والتوافق في الأطر القانونية والرقابية الناضجة لعمل هذه القطاعات، وتجدر الإشارة إلى أنه نتيجة لتداعيات الأزمات المالية الأخيرة أصبح هناك توجه عالمي إلى توحيد الجهة الرقابية المسؤولة عن الرقابة والإشراف على قطاعات سوق رأس المال.

كما نصت المادة رقم 3 من قانون الهيئة على أن أهداف الهيئة تكمن في تهيئة المناخ المناسب والملائم لتحقيق استقرار ونمو رأس المال، وتنظيم وتطوير ومراقبة سوق رأس المال في فلسطين وحماية حقوق المستثمرين، وعليها في سبيل تحقيق هذه الأهداف القيام بما يلي:

- الإشراف على كل من سوق الأوراق المالية، وشركات التأمين، وشركات التأجير التمويلي، وشركات تمويل الرهن العقاري بما يكفل سلامة التعامل.
- التنظيم والرقابة والإشراف على نشاطات المؤسسات المالية غير المصرفية بما في ذلك تداول الأوراق المالية والخدمات المالية غير المصرفية.
- تنظيم الإفصاح عن أية بيانات مالية أو معلومات تخص القطاع المالي غير المصرفي.
- مراقبة تطور المؤسسات المالية غير المصرفية بما يضمن سلامة عملها.

وتمكنت الهيئة خلال السنوات القليلة منذ تأسيسها من تحقيق انجازات ملموسة في القطاعات التي تشرف عليها وذلك استناداً إلى خطة إستراتيجية محددة المعالم والأهداف ومرتبطة بجداول زمنية للتنفيذ، حيث أصبحت تشرف وتراقب وترخص جميع العمليات المتعلقة بقطاع الأوراق المالية من اكتتاب عام أو ثانوي أو إدراج أو زيادة رأس المال وغيرها، كما وحققت الهيئة تقدماً ملحوظاً في إدارة وإصلاح قطاع التأمين الذي عانى الكثير خلال السنوات الماضية.

وتعمل الهيئة في الوقت الحاضر على استكمال البيئة القانونية والرقابية النازمة لقطاعات الرهن العقاري والتأجير التمويلي والنشاط المالي غير المصرفي. كما وقطعت الهيئة شوطاً ملحوظاً في اتصالاتها وتنسيق مهامها وبرامجها وخطواتها المستقبلية مع جميع الأطراف المهنية سواء في الوطن أو الخارج مستفيدة من تجارب الدول الناجحة في هذه المجالات.

4-3-2 قطاع التأمين

تأسست أول شركة تأمين فلسطينية (الشركة العربية للتأمين) عام 1969 كوكيل لشركة أجنبية إلى أن استقلت في نشاطها عام 1975، وبقيت الشركة الفلسطينية الوحيدة للتأمين التي تعمل في الضفة الغربية وقطاع غزة حتى بداية عام 1993. أما باقي الشركات والأفراد العاملين في قطاع التأمين فكانوا يعملون كوكلاء لحساب شركات تأمين إسرائيلية أو أجنبية (عبد الكريم، 1995).

وفي أعقاب نشوءها، أشرفت السلطة الوطنية الفلسطينية من خلال وزارة المالية على صناعة التأمين، بما يشمل ترخيص شركات التأمين والوكلاء والإشراف على نشاطهم. حيث دخلت أربع شركات تأمين جديدة على السوق الفلسطيني بين عامي 1993 و1994، اثنتان في الضفة الغربية (شركة المشرق والشركة الوطنية للتأمين) واثنتان في غزة (شركة فلسطين للتأمين والشركة الأهلية للتأمين). وانتشرت فروع ووكالات هذه الشركات في أنحاء الضفة الغربية وقطاع غزة، كما أجازت السلطة الوطنية لبعض شركات التأمين العربية والأجنبية بفتح فروع لها في الضفة والقطاع، حيث وصل عدد شركات التأمين المسجلة في الأراضي الفلسطينية تسع شركات تأمين في العام 2000. ولكن هذا التوسع السريع نسبياً اصطدم بالفجوة المعرفية وصغر السوق للمنتجات والخدمات التأمينية، والذي كان محصوراً في التأمين الإلزامي على السيارات، الذي شكل حوالي 85% من عمل شركات التأمين (محمد نصر، 2003).

وعانى القطاع من غياب تشريعات وآليات الإشراف والرقابة الحكومية وفوضى العمل وضعف الثقة التأمينية لفترة طويلة، إلى أن تأسست هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وأصبحت الجهة المخولة قانونياً في الإشراف والتنظيم والرقابة على أعمال القطاع في أواخر العام 2004، ولقد وفر صدور قانون التأمين رقم (20) لعام 2005 الظروف لإطلاق مرحلة جديدة في إعادة تنظيم قطاع التأمين.

وقامت الهيئة بوضع سياسات مفصلة تهدف لتطوير وتنمية قطاع التأمين وإعداد الأنظمة اللازمة وتوفير المناخ الملائم لنمو وتقديم صناعة التأمين بما يعود بالنفع العام على مجمل النشاط الاقتصادي في فلسطين، بالتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية، وتعمل أيضاً وبشكل مستمر لوضع الخطط الكفيلة بتطوير وتنظيم قطاع التأمين ونشر الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع، وبالتعاون مع جميع مكونات قطاع التأمين، كما تسعى برؤيتها المستقبلية لتحسين أدائها ورفع قدرتها وكفاءتها الرقابية وفقاً لأفضل المعايير والممارسات الدولية من خلال تطوير التشريعات والقواعد ونظم العمل الداخلية بما يحقق الفاعلية في أداء دورها الرقابي.

وأصبح قطاع التأمين يضم 9 شركات تأمين مرخصة في فلسطين عام 2015، تقدم خدماتها من خلال 116 فرعاً ومكتباً موزعة في سائر المحافظات الفلسطينية، ويعمل فيها 1,175 موظفاً. أما موجودات شركات التأمين فقد بلغت 383.0 مليون دولار (2014)، موزعة بشكل رئيسي على الاستثمارات الداخلية (33.7%) والخارجية (16.8%) بصورة عقارات، وأسهم وسندات، وودائع بنكية. وشكلت الذمم المدينة 19.0% من إجمالي الموجودات، ثم عقود التأمين (7.7%) والنقد في البنوك والصناديق (3.6%).

وبلغ إجمالي حقوق الملكية لشركات التأمين 136.7 مليون دولار في نهاية العام 2014، بينما بلغ رأس المال المدفوع 69.7 مليون دولار. وحققت الشركات ربحاً صافياً بعد الضريبة بقيمة 14 مليون دولار. ووصلت أقساط التأمين إلى 171.0 مليون دولار والتعويضات المدفوعة إلى 108.1 مليون دولار خلال نفس الفترة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن أقساط التأمين في فلسطين قد حققت نمواً بمقدار 81% خلال الفترة ما بين 2008 و2014. وتتوزع مصادر أقساط التأمين على المنتجات التالية: تأمين المركبات وتستحوذ على حوالي 58.8% من الإجمالي، و18.4% للتأمين الصحي، و8.7% لتأمين العمال، و4.9% لتأمين الحريق و9.2% لباقي أنواع التأمين. وتستحوذ ثلاث شركات تأمين على 65% تقريباً من إجمالي محفظة التأمين، بالمقارنة مع 35% تقريباً لباقي الشركات.³⁷

الجدول 6: مكونات المحفظة التأمينية للأعوام 2008 و2014

(مليون دولار)

مكونات المحفظة التأمينية	2008	2014	نسبة التغير (%)
مجموع أقساط تأمين المركبات	51.3	100.5	95.9
مجموع أقساط التأمين الصحي	17.9	31.5	75.9
مجموع أقساط تأمين الحريق	6.5	8.3	26.9
مجموع أقساط التأمين البحري	1.2	1.7	43.6
مجموع أقساط تأمين الحياة	3.5	3.9	12.5
مجموع أقساط التأمينات العامة	13.9	25.0	80.5
مجموع أقساط التأمين	94.3	171.0	81.3

المصدر: هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، التقرير السنوي 2014.

³⁷ المصدر: هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، بيانات إدارية منشورة على الموقع الإلكتروني.

4-3-3 قطاع الأوراق المالية

تعود نشأة قطاع الأوراق المالية في فلسطين إلى العام 1995 الذي شهد تأسيس سوق فلسطين للأوراق المالية كشركة مساهمة خاصة بمبادرة من شركة فلسطين للتنمية والاستثمار، وتم توقيع اتفاقية تشغيل السوق في العام 1996. وانهضت أول جلسة تداول في السوق يوم الثلاثاء الموافق 1997/02/18. ويتكون قطاع الأوراق المالية الفلسطيني من عدة مكونات تتولى الهيئة عملية الإشراف والرقابة عليها بموجب قانوني الأوراق المالية رقم "12" وقانون هيئة سوق رأس المال رقم "13" لسنة 2004 وتشمل بورصة فلسطين ومركز الإيداع والتحويل، والشركات المساهمة العامة، وشركات الأوراق المالية الأعضاء في بورصة فلسطين، وأصحاب المهن المالية، وصناديق الاستثمار. وخضعت السوق لرقابة وزارة المالية الفلسطينية منذ تأسيسها حتى العام 2005.

ومنذ ذلك الوقت باشرت الهيئة عملها الناظم والمراقب والمشرف على قطاع الأوراق المالية من خلال دوائرها المختلفة، حيث تم إصدار مجموعة من الأنظمة والتعليمات استناداً إلى قانون الأوراق المالية رقم (12) لعام 2004 والتي تنظم عمل قطاع الأوراق المالية في مجال الإصدار والإفصاح والرقابة والتراخيص وتحديد عمولات التداول.

يذكر أنه وتماشياً مع أفضل الممارسات العالمية وتحديداً تلك الصادرة عن المنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال (IOSCO)، تلك المنظمة التي حصلت الهيئة على عضويتها الكاملة في بداية العام 2014، والممارسات العالمية الفضلى في الحوكمة، تم مؤخراً إعادة هيكلة سوق فلسطين للأوراق المالية بحيث أصبحت شركة مساهمة عامة وإدراج أسهمها في البورصة، وسيتم فصل مركز الإيداع والتحويل عن البورصة في حين تم إنشاء شركة تابعة لسوق فلسطين للأوراق المالية باسم بورصة فلسطين.

في العام 2015 كان هناك 49 شركة مدرجة في قطاع الأوراق المالية (بورصة فلسطين)، وخلال العام تم تداول 175.2 مليون سهم بقيمة 320.4 مليون دولار. واستحوذ قطاع البنوك على الحصة الأكبر من عدد الأسهم المتداولة في العام 2015 وبنحو 54%، وتلاه قطاع الاستثمار الذي استحوذ على 28%، ثم قطاع الخدمات (12%)، وقطاع التأمين (4%)، وقطاع الصناعة (2%). ومع نهاية العام 2015، أغلق مؤشر القدس عند حاجز 532.7 نقطة، وبلغت القيمة السوقية للشركات المدرجة نحو 3,339.2 مليون دولار. ويوجد في فلسطين 8 شركات وساطة مالية مرخصة من قبل هيئة سوق رأس المال وتقوم بتقديم خدمات التعامل في الأوراق المالية في السوق المحلي وفي الأسواق العالمية.

شهد العام 2015 اعتماد تحويل البورصة إلى بيئة Anonymous Market حيث عملت الهيئة على دراسة بيئة هذا السوق من حيث إخفاء رمز الوسيط من شاشات نظامي التداول والإيداع والتحويل سواء في مرحلة إدخال الأوامر أو بعد تنفيذ الصفقة، وتم منح الموافقة على أن يتم التطبيق لهذا التعديل اعتباراً من 2015/5/1، ويأتي هذا القرار ضمن سعي الهيئة نحو توفير سوق كفؤ وتحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة لجميع المتعاملين بالأوراق المالية وتدعيم اتخاذ القرارات الاستثمارية للمتعاملين بالأوراق المالية استناداً إلى أسس استثمارية صحيحة دون الاعتماد على الأطراف المشاركة في عمليات التداول.

وفي إطار سعي الهيئة للحفاظ على سلامة واستقرار القطاع بما يضمن الحرص على استمرار التعامل مع المصارف الأجنبية الخارجية، فقد تقرر إلزام شركات الأوراق المالية بقانون الامتثال الضريبي على الحسابات الخارجية الأمريكية (FATCA) والذي صدر في الولايات المتحدة الأمريكية وتم تعميمه على جميع دول العالم.

ويموجب هذا القانون يتوجب على شركات الأوراق المالية اتخاذ الإجراءات المناسبة لعملية التسجيل المباشر مع مصلحة الضرائب الأمريكية عبر موقعها الإلكتروني، وذلك للحصول على رقم التعريف العالمي قبل تاريخ 22 كانون الثاني 2015 وذلك حتى يظهر اسم الشركة ضمن قائمة المؤسسات المالية الملتزمة والتي سوف تصدرها مصلحة الضرائب الأمريكية.

أما بخصوص الإفصاح وبعد إطلاق نظام "إفصاح" الإلكتروني والمختص بالإفصاح عن البيانات المالية وغير المالية للشركات المدرجة في الربع الأول من العام 2015، فقد تقرر أن يكون العمل إلزامياً على نظام الإفصاح الإلكتروني لجميع الشركات المساهمة العامة المدرجة وذلك وفق التدرج التالي:

1. الشركات المنضوية تحت مؤشر القدس والشركات المنضوية تحت قطاع البنوك والخدمات المالية، تقوم بالإفصاح عبر النظام الإلكتروني بدءاً من إفصاح الربع الأول للعام 2015 من خلال النظام الإلكتروني.
2. الشركات المنضوية تحت قطاعي الصناعة والتأمين، تقوم بالإفصاح عبر النظام الإلكتروني بدءاً من الإفصاح النصف سنوي من العام 2015 وذلك حسب هيكلية البيانات المالية السنوية للعام 2014 والربع الأول 2015.
3. الشركات المنضوية تحت قطاعي الخدمات والاستثمار تقوم بالإفصاح عبر النظام الإلكتروني بدءاً من الربع الثالث من العام 2015 وحسب هيكلية البيانات المالية السنوية للعام 2014 والربع الأول والثاني من العام 2015.

ويتم تباعاً العمل مع البورصة على توحيد بنود القوائم المالية لشركات الأوراق المالية حيث من المتوقع أن يسهم ذلك في تطوير عمليات التحليل وإجراء عمليات المقارنة بين تلك الشركات بالاعتماد على قاعدة البيانات الخاصة بشركات الأوراق المالية عند قيام تلك الشركات بالإفصاح عن البيانات المالية عبر نظام الإفصاح الإلكتروني خلال المرحلة المقبلة.

الجدول 7: نشاط التداول في بورصة فلسطين خلال العامين 2014 - 2015

السنة	عدد جلسات التداول	عدد الأسهم المتداولة	قيمة الأسهم المتداولة (\$)	عدد الصفقات	المعدل اليومي لقيمة الأسهم المتداولة (\$)	القيمة السوقية (\$)
2014	245	181,545,154	353,917,125	41,257	1,444,560	3,187,259,624
2015	246	175,229,463	320,388,214	31,014	1,302,391	3,329,196,379
(%)	0.41	-3.48	-9.47	-24.83	-9.84	4.45

المصدر: هيئة سوق رأس المال، التقارير السنوية 2014، 2015.

يبين الجدول أدناه القيمة السوقية وقيمة التداول كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي للعامين 2014 - 2015:

الجدول 8: نسبة القيمة السوقية وقيمة التداول من الناتج المحلي

الإجمالي للعامين 2014 - 2015

البند	2014 (%)	2015 (%)
القيمة السوقية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الثابتة)	42.71	44.74
قيمة التداول كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الثابتة)	4.74	4.29

المصدر: هيئة سوق رأس المال، التقرير السنوي 2015

(*) تم استخدام الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة للعام 2014 في احتساب النسب؛ لعدم صدور بيانات العام 2015 حتى تاريخ إعداد التقرير.

4-3-4 قطاع التأجير التمويلي

شهد العام 2014 الولادة الرسمية لقطاع التأجير التمويلي، فقد تمت مصادقة الرئيس على القانون بقرار رقم (6) لسنة 2014 للتأجير التمويلي، الذي نشر في الجريدة الرسمية بتاريخ 2014/05/28، وأصبح نافذ المفعول بعد 30 يوماً من تاريخ نشره. استند القانون إلى أفضل الممارسات العالمية، حيث كان الأول في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، من حيث تشابهه مع قانون التأجير التمويلي القياسي المعد من قبل المعهد الدولي لتوحيد القوانين الخاصة في إيطاليا (UNIDROIT). والتأجير التمويلي هو عبارة عن تمويل يستخدم لشراء الأصول الثابتة من خلال قيام شركات التأجير التمويلي بشراء الأصول التي يختارها المستأجر من الموردين، ومن ثم إتاحتها للاستخدام من قبل المستأجر لفترة زمنية محددة مقابل دفعات إيجارية (الملكية الاقتصادية)، مع بقاء الملكية القانونية للأصل للمؤجر، مع وجود خيار التملك في نهاية الفترة. ويتميز هذا النوع من التمويل أنه يتجاوز عقبة توفر الضمانات التي تشكل واحداً من المعوقات الرئيسية للاقتراض في دولة فلسطين.

شهد العام 2015 تطوراً ملحوظاً في أداء شركات التأجير التمويلي العاملة في السوق الفلسطيني، حيث كان هناك نمو كبير في محفظة التأجير التمويلي لهذه الشركات من حيث عدد وحجم العقود المسجلة لدى الهيئة والتنوع في الأصول المؤجرة لتتسع وتشمل أصول إنتاجية إلى جانب المركبات. كما نجحت شركات التأجير التمويلي بتصويب أوضاعها وفقاً لأحكام القرار بقانون رقم (6) لسنة 2014 بشأن التأجير التمويلي، لتصبح جميع الشركات المرخصة والعاملة شركات مستقلة ومتخصصة، حيث بلغ عدد الشركات العاملة (11) شركة بعد أن تم ترخيص شركة جديدة خلال العام 2015.

حقق قطاع التأجير التمويلي نمواً خلال العام 2015 عن العام 2014 بنسبة 165%، حيث بلغت قيمة إجمالي استثمار العقود (إجمالي الاستثمار يمثل: الدفعة المقدمة إن وجدت + (قيمة الدفعة X عدد الدفعات) + خيار الشراء إن وجد) المسجلة لدى الهيئة، ما يقارب 64 مليون دولار أمريكي بواقع 1206 عقداً كما في نهاية كانون الأول 2015، مقارنة بالعام 2014 حيث بلغت قيمة إجمالي استثمار العقود المسجلة 24 مليون دولار أمريكي بواقع 446 عقداً. وتستحوذ محافظة رام الله والبيرة على 39% من العقود، تليها محافظة نابلس (20%)، وجنين (11%)، الخليل (9%). أما باقي المحافظات فتستحوذ على 21% فقط من إجمالي العقود. وتشير بيانات هيئة سوق رأس المال أن غالبية المستأجرين هم من الأفراد وبنسبة 77%، بالمقارنة مع 23% للشركات.³⁸

وباعتبار التأجير التمويلي أداة مالية جديدة، ووسيلة مكملة للانتماء المصرفي، فمن شأنه زيادة العمق المالي، والمساهمة في سرعة التطور الاقتصادي، من خلال زيادة التدفقات النقدية الموجهة للقطاعات المنتجة في الاقتصاد، الأمر الذي يدعم الإنتاج المحلي، ويحسن من ربحية المؤسسات، وبخاصة الصغيرة والمتوسطة منها، ويخلق المزيد من فرص العمل، مما يسهم في التخفيف من حدة البطالة وزيادة معدلات النمو الاقتصادي.

4-3-5 قطاع الرهن العقاري

يشكل الرهن العقاري مكوناً رئيسياً من منظومة التمويل طويل الأجل لشراء المساكن، وبخاصة المساكن الميسرة لشرائح الدخل المتوسط والأدنى. وكان من المتوقع أن يشهد العام 2014 المصادقة النهائية على مشروع قانون الرهن العقاري

³⁸ المصدر: هيئة سوق رأس المال، التقرير السنوي 2015.

الفلسطيني. ولكن هيئة سوق رأس المال بادرت بإعداد التعليمات الفنية المنظمة لقطاع تمويل الرهن العقاري بالتعاون مع مؤسسة (AFI)، شملت كفاية رأس المال، وتعليمات مخصصات القروض لشركات تمويل الرهن العقاري. وتم الوصول لصيغ نهائية ومتفق عليها وهي جاهزة للإقرار والإصدار.

يعاني السوق الأولي لتمويل الرهن العقاري من عدم وجود شركات تمويل رهن عقاري متخصصة حيث يقتصر التعامل في السوق الأولي على البنوك فقط، وتعتمد بعض البنوك على مصادرها الذاتية للتمويل في عمليات الإقراض العقاري، في حين تلجأ البنوك الأخرى إلى إعادة تمويل قروضها من خلال السوق الثانوي لتمويل الرهن العقاري حيث يعمل في هذا السوق شركتان هما "شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري" (PMHC) والتي أسست كشركة مساهمة عامة عام 1999 برأسمال قدره عشرين مليون دولار والشركة التابعة لها "شركة تمويل الرهن العقاري الفلسطينية". أما السوق الثانوي فمصادر تمويله محدودة، وذلك بسبب عدم إقبال شركات إعادة التمويل على إصدار سندات القرض أو السندات المدعومة بموجودات عقارية، علماً بأن السندات المدعومة بموجودات عقارية تحتاج إلى قانون خاص بها لإصدارها.

وفيما يتعلق بأصحاب المهن العقارية، تم منح ترخيص جديد لثلاثة مخمنين خلال العام 2015، بحيث أصبح عدد المخمنين المرخصين حتى نهاية العام (44) مخمناً عقارياً، من ضمنهم أربعة مخمنين في قطاع غزة.

4-4 المؤسسات المالية الخاضعة للإشراف من جهات أخرى

4-4-1 صندوق الطالب³⁹

تم إنشاء صندوق إقراض الطلبة في مؤسسات التعليم العالي في فلسطين بموجب قرار وزير التعليم العالي رقم (1) لعام 2001م، "بهدف تقديم القروض الحسنة لطلبة التعليم الجامعي غير القادرين مادياً على دفع الرسوم التي تحددها مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، واستمرت تبعية الصندوق لهذه الوزارة حتى العام 2012م. وقدم الصندوق منذ نشأته وحتى العام 2011 نحو 120 مليون دولار أميركي، 92% منها قروض لدفع الأقساط الجامعية، و6.6% كمساعدات لدفع الأقساط، و1.4% نفقات معيشية للطلاب⁴⁰. وتم تحويله إلى مؤسسة ذات شخصية مستقلة بعد أن تبين أن نسبة استرداد قروضه كانت ضئيلة جداً، وأصبح غير قادر على حشد التمويل من الجهات المانحة. وتم تحقيق ذلك في العام 2014 بصدر قرار بقانون بشأن إنشاء صندوق إقراض طلبة مؤسسات التعليم العالي (القرار رقم 14/11/12 م.و/س.ف).

4-4-2 المجلس الفلسطيني للإسكان⁴¹

تأسس المجلس الفلسطيني للإسكان عام 1991 في مدينة القدس كمؤسسة غير ربحية، تهدف إلى تطوير قطاع الإسكان والمساهمة في حل مشاكل الإسكان التي تفاقمت نتيجة للوضع الاقتصادي والسياسي المتردي في الأراضي الفلسطينية. استطاع المجلس تجنيد أكثر من (168) مليون دولار للمساهمة في حل مشكلة السكن في فلسطين استقادت منها أكثر من (7) آلاف عائلة فلسطينية عن طريق برامج ومشاريع المجلس المختلفة منها أكثر من ألفي عائلة في مدينة القدس، وساهم المجلس في إعداد الخطط والاستراتيجيات والدراسات في مجال الإسكان للمساهمة في حل مشكلة الإسكان المتراكمة بسبب

³⁹ <http://www.iqrad.edu.ps/infoa/about>.

⁴⁰ المصدر: صندوق إقراض طلبة مؤسسات التعليم العالي في فلسطين.

⁴¹ http://www.phc-pal.org/ar_page.php?id=wVEL1M8P3za169278AFUNbUJEsXu.

مصادرة حكومة الاحتلال لمعظم الأراضي، وشل قدرتهم على بناء مساكنهم في الأراضي التي ظلت تحت تصرفهم كتنقييد منح التراخيص ورفع تكاليفه وغيرها من القيود.

ينفذ مجلس الإسكان الفلسطيني رزمة من برامج القروض لتحقيق أهدافه، وفيما يلي نبذة عن تلك البرامج:

أ. الإقراض الريفي

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الأسر ذات الدخل المحدود والمتدني ممن يملكون أرضاً للبناء من خلال قروض تتراوح بين 5-25 ألف دولار لمدة طويلة.

ب. برنامج الإقراض الفردي في مدينة القدس

ويهدف إلى تمكين الأسر ذات الدخل المحدود والمتدني ممن يملكون أرضاً للبناء ولا يستطيعون إتمام عملية البناء بمفردهم.

ت. برنامج القروض غير المباشرة (بناء المساكن)

يعتمد برنامج القروض غير المباشرة على بناء الوحدات السكنية قليلة التكاليف التي تتراوح قيمتها ما بين 28 إلى 45 ألف دولار للشقة الواحدة، يتم بيعها وفق نظام البيع والإقراض لأجل طويل. وقام المجلس من خلال هذا البرنامج بتوفير 1,789 وحدة سكنية في فلسطين بقيمة (63.8) مليون دولار.

ث. برنامج المنح

يتلخص عمل البرنامج في تقديم منح صغيرة بقيمة تصل إلى 5,000 دولار لصالح الفئات المهمشة والفقيرة، وبشكل خاص النساء المطلقات والأرامل، وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث استطاع المجلس أن يوفر (1,776) منحة لصالح تحسين مساكن الفئات المهمشة بقيمة (5.8) مليون دولار في الضفة وغزة، كما استطاع أن يوفر (200) منحة أخرى بقيمة (915) ألف دولار داخل مدينة القدس.

4-3 مؤسسة إدارة وتنمية أموال اليتامى⁴²

يشرف ويتولى القضاء والمحاكم الشرعية في فلسطين على أموال الأيتام، استناداً لنص المادة 101 من القانون الأساسي التي تنص "على أن الأمور الشرعية تتولاها المحاكم الشرعية على اختلاف درجاتها". وتهدف المؤسسة إلى المحافظة على أموال اليتامى، توفير الاحتياجات السكنية والمعيشية والتعليمية والصحية لليتامى المشمولين في القانون محل البحث وعلى حاجاتهم وما لهم من أرصدة في الصندوق، وإدارة وتنمية واستثمار أموال اليتامى.

وقد أجاز القانون للمؤسسة باستثمار أموال الأيتام في إقامة المشاريع التنموية أو المشاركة بها والدخول في تمويل المشروعات الاقتصادية والاجتماعية، وإنشاء المباني وشراء العقارات وبيعها وتأجيرها، بالإضافة إلى المساهمة في الشركات ذات المسؤولية المحدودة بشرط أن تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية.

يقع المركز الرئيسي للمؤسسة في رام الله، ولديها فروع في كل من نابلس والخليل وغزة.

⁴² http://www.emdo.pna.ps/ar_new/index.php?p=main&id=37.

الفصل الخامس

تحليل الشمول المالي في فلسطين

سنقدم في هذا الفصل تحليل نتائج مسح السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذي أعد خصيصاً لقياس الشمول المالي في دولة فلسطين المحتلة في أيلول-تشرين أول من العام 2015 (لاحقاً المسح). وسنعرض فيه تحليلاً لمستويات توفر وانتشار واستخدام المنتجات والخدمات المالية.

1-5 حالة الانتشار الجغرافي لمزودي المنتجات والخدمات المالية

1-1-5 المصارف

بلغ عدد البنوك في دولة فلسطين المحتلة 17 مصرفاً في بداية عام 2016. وهي تعمل من خلال 272 فرعاً ومكتباً، و548 جهاز صراف آلي. أما توزيعها على الأقاليم، فقد بلغ عدد الفروع في إقليم شمال الضفة الغربية 88 فرعاً ومكتب نقد و171 جهاز صراف آلي، وفي وسطها 75 فرعاً ومكتباً و186 صرافاً آلياً، وفي جنوبها 58 فرعاً ومكتباً و116 صرافاً آلياً، وفي إقليم غزة 51 فرعاً ومكتباً، و75 صراف آلي. وبلغ عدد الفروع 11 فرعاً أو مكتب نقد لكل 100 ألف من السكان البالغين، و4.5 فرع لكل 100 كيلو متر مربع، و22.2 جهاز صراف آلي لكل 100 ألف بالغ (انظر الجدول 9).

الجدول 9: المؤشرات الأساسية لانتشار المصارف في فلسطين حسب المنطقة

المنطقة	عدد السكان (18 سنة فأكثر) ⁴³	عدد الفروع والمكاتب ⁴⁴	عدد الفروع/مئة (كم) ⁴⁵	المساحة (كم) ⁴⁶	عدد الفروع/100 كم مربع	عدد أجهزة الصراف الآلي ⁴⁶	عدد أجهزة الصراف الآلي/مئة ألف بالغ
فلسطين	2,469,045	272.0	11.0	6,020.0	4.5	548	22.2
الضفة الغربية	1,575,293	221	14.0	5,655	3.9	473	30.0
شمال الضفة الغربية	645,144	88.0	13.6	2,206.0	4.0	171	26.5
وسط الضفة الغربية	522,275	75.0	14.4	1,793.0	4.2	186	35.6
جنوب الضفة الغربية	407,874	58.0	14.2	1,656.0	3.5	116	28.4
قطاع غزة	893,749.6	51.0	5.7	365.0	14.0	75	8.4

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، البيانات الإدارية، 2015.

بلغ عدد الفروع والمكاتب لكل 100 ألف مواطن بالغ في منطقة شمال الضفة 13.6 فرعاً ومكتباً، وبلغ عدد الصرافات الآلية 26.6 صرافاً آلياً لكل 100 ألف بالغ، وفي وسط الضفة 14.4 فرعاً ومكتباً، و35.6 جهاز صراف آلي، وفي جنوب الضفة 14.2 فرعاً و28.4 جهازاً لكل 100 ألف بالغ، وفي قطاع غزة 5.7 فرعاً، و75 صرافاً آلياً لكل 100 ألف مواطن بالغ.

⁴³ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، مسح القوى العاملة 2014.

⁴⁴ سلطة النقد الفلسطينية.

⁴⁵ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

⁴⁶ سلطة النقد الفلسطينية.

الملاحظة الرئيسية هنا هي انخفاض عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان البالغين إلى نحو نصف ما هو متاح على مستوى دولة فلسطين، وإلى 35% من عدد الفروع المتاحة للسكان البالغين في جميع المحافظات الشمالية (الضفة الغربية). ويلاحظ أن نفس الوضع ينطبق على عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف من السكان، والتي بلغت في قطاع غزة 38% من المستوى العام لجميع محافظات دولة فلسطين، 28% من معدل توفرها لسكان المحافظات الشمالية. ولكن ليس بالضرورة أن يؤدي هذا الاختلال الحسابي إلى صعوبات أو ارتفاع في تكاليف الوصول للمنتجات والخدمات المصرفية إذا ما أخذنا بالاعتبار مساحة قطاع غزة الضيقة وكثافته السكانية المرتفعة جداً والتي تقدر بـ 2449 فرد بالغ لكل كيلومتر مربع، بالمقارنة مع 279 فرد لكل كيلو متر مربع في الضفة الغربية. ولكن، وحتى يتحقق ذلك، يجب أن تكون فروع البنوك في قطاع غزة ذات قدرة استيعابية كبيرة من حيث عدد الموظفين والمساحة للتعويض عن تدني معدل عدد الفروع لكل 100 ألف بالغ.

5-1-2 خدمات التأمين

بلغ عدد شركات التأمين العاملة في دولة فلسطين 10 شركات، وبلغ عدد فروعها ومكاتبها 111 فرعاً ومكتباً، منها 104 في الضفة الغربية، و7 في قطاع غزة. وبلغ عدد الفروع والمكاتب لكل 100 ألف بالغ في فلسطين 4.5 فرع/مكتب، وتفاوت هذا المعدل بشكل كبير بين الضفة الغربية التي بلغ فيها معدل عدد فروع ومكاتب شركات التأمين 6.6 فرع/مكتب لكل 100 ألف شخص بالغ، وبين قطاع غزة الذي كان معدل عدد الفروع لكل 100 ألف بالغ 0.8 فرع/مكتب. أما من حيث عدد الفروع في كل 100 كيلومتر مربع، تبين نتائج المسح أنه بلغ 1.8 فرع/مكتب على المستوى الكلي، وكان متقارباً في جميع الأقاليم، فقد تراوح بين أعلى نسبة وهي 2.3 فرع/مكتب لكل 100 كيلومتر في منطقة شمال الضفة الغربية وبين أقل نسبة 1.5 فرع/مكتب لكل 100 كيلومتر مربع في منطقة وسط الضفة الغربية. وبالنسبة لعدد وكلاء التأمين فقد بلغ 215 وكيلاً، منهم 210 وكيل في الضفة الغربية، و5 وكلاء في قطاع غزة. وبلغ معدل عدد الوكلاء لكل 100 ألف بالغ 8.7 وكيل على المستوى الوطني (الكلي). وكانت نسبة انتشارهم في كل من الأقاليم الأربعة لكل 100 ألف بالغ بواقع 10.7 وكيل في شمال الضفة الغربية، و16.1 وكيلاً في وسط الضفة الغربية، و14 وكيلاً في جنوب الضفة الغربية، و0.6 وكيل في قطاع غزة. أما عددهم لكل 100 كيلو متر مربع فقد بلغت 3.6 على المستوى الوطني، وكانت مقارنة بواقع 3.1 في شمال الضفة الغربية، و4.7 في وسطها، و3.4 في جنوبها، و1.4 في قطاع غزة.⁴⁷

الجدول 10: عدد فروع ومكاتب ووكلاء شركات التأمين بالنسبة لعدد السكان البالغين في فلسطين

عدد السكان البالغين (18 سنة فأكثر)	المساحة (كم ²)	عدد الفروع والمكاتب	عدد فروع ومكاتب شركات التأمين /مئة ألف بالغ	عدد فروع ومكاتب شركات التأمين /مئة ألف بالغ	عدد الوكلاء	عدد شركات التأمين /مئة ألف بالغ	عدد شركات التأمين /مئة ألف بالغ
فلسطين	2,469,045	6,020.0	111	4.5	1.8	215	8.7
الضفة الغربية	1,575,295	5,655.0	104	6.6	1.8	210	13.3
شمال الضفة الغربية	645,145	2,206.0	51	7.9	2.3	69	10.7
وسط الضفة الغربية	522,276	1,793.0	26	5.0	1.5	84	16.1
جنوب الضفة الغربية	407,875	1,656.0	27	6.6	1.6	57	14.0
قطاع غزة	893,750	365.0	7	0.8	1.9	5	0.6

المصدر: هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، البيانات الإدارية، 2014.

⁴⁷ هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، البيانات الإدارية، 2014

3-1-5 مؤسسات الإقراض المتخصصة

**الجدول 11: عدد فروع ومكاتب مؤسسات الإقراض المتخصصة بالنسبة
لعدد السكان البالغين في فلسطين حسب المنطقة**

عدد البالغين (18 سنة فأكثر)	المساحة (كم ²)	فروع ومكاتب مؤسسات الإقراض	عدد فروع ومكاتب مؤسسات الإقراض مئة ألف بالغ	عدد فروع ومكاتب مؤسسات الإقراض مئة كم ²
2,469,045	6,020.0	85	3.4	1.4
1,575,295	5,655.0	69	4.4	1.2
645,145	2,206.0	34	5.3	1.5
522,276	1,793.0	18	3.4	1.0
407,875	1,656.0	17	4.2	1.0
893,750	365.0	16	1.8	4.4

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، البيانات الإدارية، 2015.

بلغ عدد مؤسسات الإقراض الصغير المرخصة من سلطة النقد الفلسطينية خمس مؤسسات، وبلغ العدد الإجمالي لفروعها 85 فرعاً، موزعة بواقع 34 فرعاً في شمال الضفة الغربية، بمعدل 5.3 فروع لكل 100 ألف بالغ، وبمعدل 1.4 فرع في كل 100 كيلومتر مربع. أما وسط الضفة، فينتشر به 18 فرعاً، بمعدل 3.4 فرع لكل 100 ألف من البالغين، وبمعدل فرع واحد في كل 100 كيلومتر مربع. وبلغ عدد فروع الإقراض الصغير في منطقة جنوب الضفة 17 فرعاً، بمعدل 4.2 فرع لكل 100 ألف فرد بالغ، وبمعدل فرع واحد في كل 100 كيلومتر مربع. أما في قطاع غزة، فقد بلغ عدد فروع مؤسسات الإقراض الرسمية فيها 16 فرعاً، بمعدل 1.8 فرع لكل 100 ألف مواطن بالغ، و4.4 فرع في كل 100 كيلومتر مربع. وما تجدر ملاحظته هنا، ورغم أهمية الدور الذي يقوم به قطاع الإقراض الصغير جداً، والتجربة المتراكمة لما يزيد عن عقدين ونيف على نشوء الإقراض الصغير جداً، ما زالت مؤشرات انتشاره ضعيفة جداً.

4-1-5 مهنة الصرافة

يبين الجدول 12 أدناه أن عدد شركات الصرافة في دولة فلسطين المسجلة لدى سلطة النقد بلغ 270 شركة، توزعت بواقع 230 في الضفة الغربية، و40 في قطاع غزة. وتوزعت شركات الضفة الغربية على الأقاليم بواقع 100 شركة في إقليم الشمال، و68 شركة في الوسط، و62 في جنوب الضفة الغربية. وتبين البيانات أن عدد الصرافين لكل 100 ألف من البالغين بلغ على المستوى الوطني 10.9 شركة صرافة، وكان الأعلى في شمال وجنوب الضفة الغربية بواقع 15.5 و15.2 شركة، والأدنى في قطاع غزة بواقع 4.5 شركة. أما في وسط الضفة الغربية فبلغ 13 شركة. أما نسبة المساحة الجغرافية التي تخدمها تلك الشركات، فقد بلغت على مستوى الوطن 4.5 شركة لكل 100 كيلومتر مربع، وتفاوتت ما بين أعلى مستوى بواقع 11 شركة في قطاع غزة، إلى أدنى مستوى في جنوب الضفة الغربية بواقع 3.7 شركة، وتليها منطقة وسط الضفة الغربية وشمالها بواقع 3.8 و4.5 شركات على التوالي.

الجدول 12: توزيع شركات الصرافة المسجلة لدى سلطة النقد على الأقاليم الجغرافية، وعددها بالنسبة لعدد السكان والمساحة الجغرافية التي تخدمها حسب بيانات 2014

عدد البالغين (18 سنة فأكثر)	المساحة (كم ²)	عدد الصرافين	عدد الصرافين /مئة ألف بالغ	عدد الصرافين /مئة كم ²
2,469,045	6,020.0	270	10.9	4.5
1,575,295	5,655.0	230	14.6	4.1
645,145	2,206.0	100	15.5	4.5
522,276	1,793.0	68	13.0	3.8
407,875	1,656.0	62	15.2	3.7
893,750	365.0	40	4.5	11.0

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

2-5 مستوى استخدام المنتجات والخدمات المالية

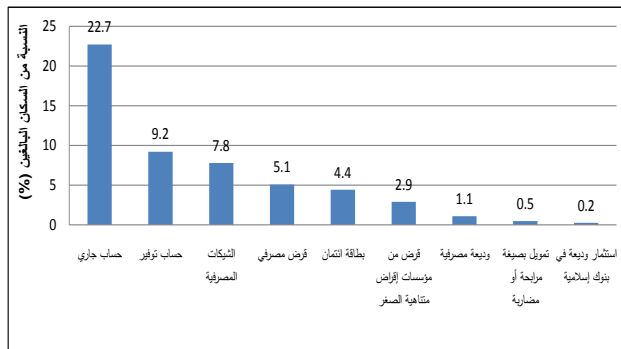
1-2-5 على المستوى الوطني

استخدام الخدمات والمنتجات المالية المصرفية

بينت نتائج المسح الميداني أن نسبة مستخدمي الخدمات المالية المصرفية من السكان البالغين (18 سنة فأكثر) وعددهم (بفترة ثقة بلغت 95%) كانت على الوجه التالي (انظر الشكل 7):

الشكل 7: نسب استخدام الخدمات والمنتجات المصرفية للأفراد البالغين

(18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

- أن نسبة من لديهم حساب جاري بلغ 22.7% (نحو 560 ألف) من الأفراد البالغين ونسبة من يستخدمون دفاتر شيكات 7.8% (197 ألف بالغ).
- بلغت نسبة من لديهم حساب توفير نحو 9.2% (أي 227 ألف).
- بلغت نسبة من يملكون خدمة وديعة مصرفية (time deposit) 1.1% (نحو 27 ألف).

- ومن حصلوا على قروض مصرفية كانت 5.1% (نحو 126 ألف).
- بينت بيانات المسح أن 4.4% (109 ألف) من إجمالي السكان البالغين في الضفة الغربية يمتلكون بطاقات ائتمان.
- أما من يمتلكون خدمات من بنوك إسلامية، فقد حصل 0.5% (12 ألف) من إجمالي البالغين على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة، و 0.2% (5 آلاف) استثمروا وديعة في بنوك إسلامية.
- أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض متناهية الصغر (micro-credit) بلغت نحو 2.9% من الإجمالي (72 ألف مقترض) (تراوحت بين 58 ألف و 85 ألف بالغ بفترة ثقة بنسبة 95%).

قمنا بمقارنة مؤشرات الشمول المالي التي احتسبت من نتائج مسح السكان البالغين مع تلك التي احتسبت من البيانات الإدارية التي تم الحصول عليها من سلطة النقد الفلسطينية (انظر الجدول 13)، وتبين لنا وجود فروقات جوهرية للمؤشرات الرئيسية. فعلى سبيل المثال بلغت نسبة من يمتلكون حساباً جارياً في المسح 22.7% (بفترة ثقة بنسبة 95% تراوحت بين 21%-24%) بينما كانت النسبة من البيانات الإدارية 41.2%، وهذا الوضع ينطبق على نسبة مالكي حساب التوفير التي كانت 9.2% في نتائج المسح، و 40.2% في البيانات الإدارية، وعلى نسبة استخدام الشيكات التي بلغت 7.8% من نتائج المسح و 11.3% من البيانات الإدارية. أما الفروقات في نسب قروض مؤسسات الإقراض، وامتلاك بطاقات التأمين والقروض المصرفية وتمويل بصيغة المرابحة أو المضاربة فكانت متقاربة، وضمن نطاق فترة الثقة في بيانات المسح. ومن الواضح أن السبب قد يعود إلى أن العديد من الناس يفتحون حسابات جارية متعددة في بنك واحد أو في بنوك متعددة، ويضاف إلى ذلك، أنه يسمح فتح حسابات التوفير للأبناء والبنات في أعمار مبكرة (أقل من 18 سنة)، وغيرها من الأسباب. لذا نرى بضرورة معالجة مشكلة التكرار للسماح بالوصول إلى أرقام دقيقة حول الشمول المالي ومتابعة تطوره.

الجدول 13: مقارنة نتائج مسح الشمول المالي مع بيانات المؤسسات المالية والمصرفية

بيانات المسح	فترة الثقة بنسبة 95% لبيانات المسح	بيانات المؤسسات	
امتلاك حساب جاري	22.70%	21% - 24%	41.2%
امتلاك حساب توفير	9.20%	8% - 10%	40.2%
استخدام دفاتر شيكات	7.80%	7% - 9%	11.3%
قروض من مؤسسات الإقراض	2.90%	2% - 3%	2.9%
امتلاك بطاقات ائتمان	4.40%	4% - 5%	3.8%
قروض مصرفية	5.10%	4% - 6%	4.0%
تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	0.50%	0% - 1%	0.8%

المصدر: مسح الشمول المالي 2015، سلطة النقد الفلسطينية بيانات البنوك.

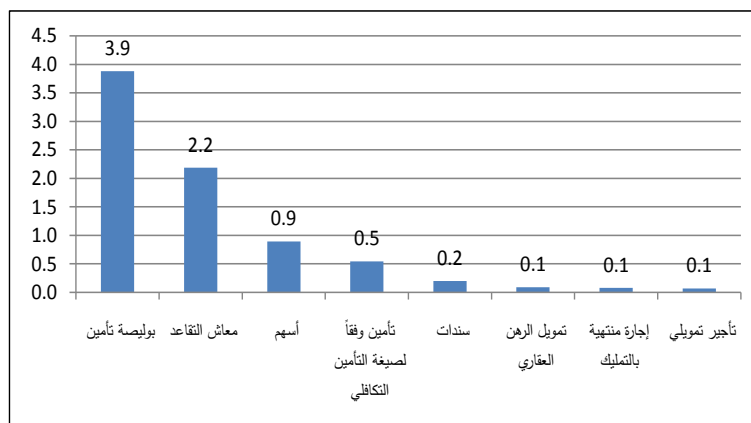
استخدام الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

تبين نتائج بيانات مسح الشمول المالي للأفراد البالغين في دولة فلسطين (18 سنة فأكثر) أن نسبة امتلاك بوليصة تأمين كانت الأعلى بين الخدمات المالية غير المصرفية. إذ تبين أن حوالي 4% من البالغين يمتلكون بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي الخاص)،⁴⁸ تليها خدمة المعاش التقاعدي بواقع 2%، وخدمة تداول الأسهم بواقع 1% من الأفراد،

⁴⁸ باستخدام فترة ثقة لجميع الخدمات المالية غير المصرفية 95%، متوسط عدد الأفراد الذين يمتلكون بوليصة تأمين يقع ما بين 80 ألف و 111 ألف، ولذين يملكون معاش تقاعدي ما بين 42 ألف و 66 ألف، وأسهم ما بين 14 ألف و 30 ألف، وتأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي ما بين 7 آلاف و 20 ألف، وسندات ما بين 9 آلاف، ولتمويل الرهن العقاري والتأجير التمويلي والإجارة منتهية بالتملك ما بين صفر 5 آلاف.

والتأمين التكافلي بنسبة 0.5%، وتداول السندات 0.2% من الأفراد. أما استخدام قروض الرهن العقاري والتأجير التمويلي والإجارة منتهية بالتملك فقد بلغت نسبة استخدامها 0.1% من الأفراد البالغين (انظر الشكل 8).

الشكل 8: نسب امتلاك الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية للأفراد البالغين
(18 سنة فأكثر) في الأراضي الفلسطينية 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

البيانات الإدارية لاستخدام المنتجات المالية غير المصرفية

تشير بيانات شركات التأمين المجمعة في السجلات الإدارية لدى هيئة سوق رأس المال الفلسطينية أن عدد المشتركين (المتعاقدين) الأفراد مع شركات التأمين خلال العام 2014 قد بلغ نحو 260.5 ألف فرد لجميع أنواع عقود التأمين، حيث اشترك نحو 238.4 ألف فرد في خدمة تأمين المركبات، و1,929 فرد اشتركوا في خدمة تأمين إصابات العمل، و314 فرد اشتركوا في خدمة التأمين الصحي (لا يشمل الأفراد المؤمنين من خلال أرباب العمل)، و2,021 فرد اشتركوا في تأمين المسؤولية المدنية، و3,925 فرد اشتركوا في تأمين الحريق، واشترك 1340 فرداً في تأمين الحياة، واشترك 12,573 فرد في تأمينات عامة أخرى. أما بالنسبة للمؤسسات، فقد بلغ عدد المؤسسات التي تعاقدت مع شركات التأمين نحو 32.2 ألف مؤسسة في مختلف أنواع التأمينات الإلزامية والاختيارية، بما يشمل عقود التأمين الصحي الخاص للعاملين في المؤسسات (عقد التأمين الصحي الموقع مع المؤسسة يشمل كل العاملين المؤمنين من خلال المؤسسة).

وفيما يتعلق بالاستثمار في قطاع الأوراق المالية، تشير بيانات مؤسسات الوساطة أن عدد المستثمرين النشطين البالغين (18 سنة فأكثر) قد بلغ في نهاية العام 2014 نحو 35.6 ألف مستثمر، بينما كانت أعمار نحو 2.9 ألف فرد مستثمر أقل من 18 سنة.

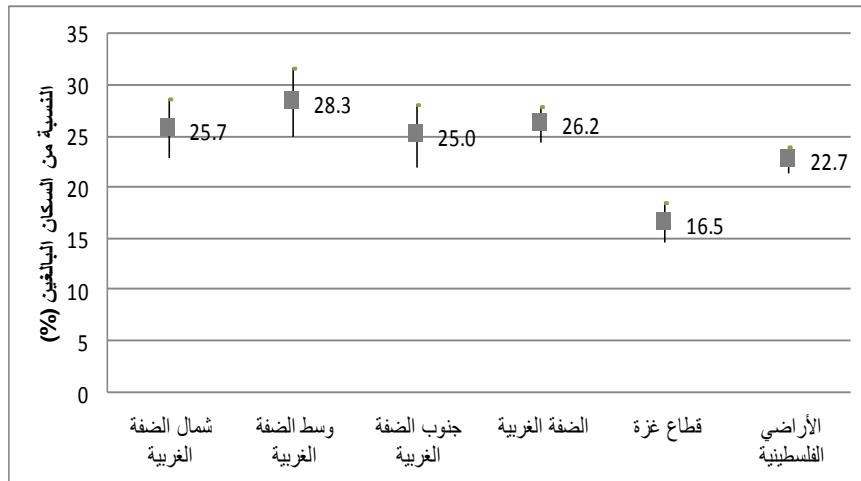
وتشير بيانات مؤسسات التأجير التمويلي بوجود 446 عقداً تأجيرياً في العام 2014، ويواقع 259 عقداً لأفراد (أشخاص طبيعيين)، و187 عقداً لأشخاص معنويين (مؤسسات). وكانت الأغلبية العظمى من هذه العقود التأجيرية لتمويل مركبات، حيث أن 51.7% من العقود هي لتمويل مركبات للاستعمال الشخصي، و47.6% لتمويل مركبات لاستخدام العمل، و0.7% فقط لتمويل ماكينات ومعدات.

الخدمات والمنتجات المالية المصرفية

بشكل عام، أظهرت نتائج المسح الميداني أن 29% من الأفراد البالغين في فلسطين لديهم حساب بنكي، بواقع 35% في الضفة الغربية، و18.5% في قطاع غزة. وعلى صعيد مناطق الضفة الغربية شكلت هذه النسب 39% في وسط الضفة الغربية، و38.4% في شمال الضفة و27.5% في جنوبها.

الحساب الجاري: وعلى صعيد الحساب الجاري، تشير بيانات المسح إلى أن 22.7% من البالغين الفلسطينيين في الأراضي الفلسطينية المحتلة يمتلكون حساباً جارياً، 26.2% (نحو 413 ألف) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية يمتلكون حساباً جارياً (فترة الثقة بنسبة 95% تقع ما بين 384 ألف و441 ألف. وفي شمال الضفة الغربية، تشير بيانات المسح أن 25.7% (نحو 166 ألف فرد) من الأفراد البالغين يمتلكون حساباً جارياً (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 147 ألف و185 ألف)، وحازت منطقة وسط الضفة الغربية على النسبة الأعلى من حيث امتلاك حساب جاري، حيث أظهرت بيانات المسح أن 28.3% (نحو 115 ألف فرد) من الأفراد البالغين يمتلكون حساب جاري (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 101 ألف و130 ألف)، وفي جنوب الضفة الغربية، تشير بيانات المسح أن 25% (نحو 131 ألف فرد) من الأفراد البالغين يمتلكون حساب جاري (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 114 ألف و145 ألف)، وفي قطاع غزة، كانت نسبة امتلاك حساب جاري هي الأقل مقارنة مع المناطق الأخرى، حيث أشارت بيانات المسح أن 16.5% (نحو 145 ألف فرد) من الأفراد البالغين يمتلكون حساب جاري (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 129 ألف و166 ألف (انظر الشكل 9).

الشكل 9: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون حساباً جارياً حسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

حساب التوفير:

أما نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حساب توفير فقد بلغت في الضفة الغربية نحو 13.1% (206 ألف) حسب بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هيما بين 185 ألف و228 ألف)، وبلغت نسبة عدد حسابات التوفير إلى إجمالي السكان البالغين في الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 52.1% (820 ألف). وحازت شمال الضفة الغربية على النسبة الأكبر من حيث امتلاك حساب توفير مقارنة مع المناطق الأخرى، حيث أظهرت بيانات المسح أن نسبة الأفراد البالغين

الذين يملكون حساب توفير قد بلغت 20.5% (132 ألف) (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 115 ألف و150 ألف)، وبلغت نسبة عدد حسابات التوفير إلى إجمالي السكان البالغين في شمال الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 66% (426 ألف). وفي وسط الضفة الغربية، بلغت نسبة الأفراد البالغين الذين يملكون حساب توفير نحو 12.2% (50 ألف) حسب بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 39 ألف و60 ألف)، وبلغت نسبة عدد حسابات التوفير إلى إجمالي السكان البالغين في وسط الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 58% (236 ألف). وفي جنوب الضفة الغربية، أظهرت بيانات المسح أن نسبة الأفراد البالغين الذين يملكون حساب توفير قد بلغت 5.5% (29 ألف) (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 20 ألف و37 ألف)، وبلغت نسبة عدد حسابات التوفير إلى إجمالي السكان البالغين في جنوب الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 30% (158 ألف). وفي قطاع غزة بلغت نسبة الأفراد البالغين الذين يملكون حساب توفير 2.3% (21 ألف)، حسب بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 13 ألف و28 ألف)، وهي النسبة الأقل مقارنة مع المناطق الجغرافية الأخرى. وبلغت نسبة عدد حسابات التوفير إلى إجمالي السكان البالغين في قطاع غزة حسب بيانات البنوك نحو 19.2% (172 ألف) (انظر الشكل 10)

الشكل 10: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون حساب توفير حسب المنطقة الجغرافية 2015



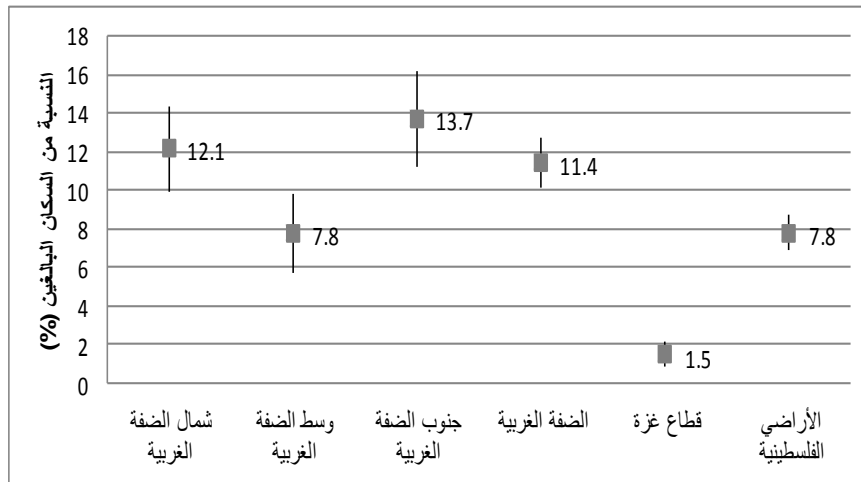
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

استخدام الشيكات المصرفية:

وفيما يتعلق بالشيكات المصرفية، تشير بيانات المسح إلى أن 11.4% (نحو 180 ألف فرد) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية يستخدمون شيكات مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 159 ألف و200 ألف)، وبلغت نسبة عدد الأفراد الذين يمتلكون شيكات مصرفية إلى إجمالي عدد السكان البالغين في الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 16.2% (255 ألف). وفي شمال الضفة الغربية، تشير بيانات المسح أن 12.1% (نحو 78 ألف فرد) من الأفراد البالغين يستخدمون شيكات مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 64 ألف و92 ألف)، وبلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون شيكات مصرفية إلى إجمالي عدد السكان البالغين في شمال الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 14% (91 ألف). وفي وسط الضفة الغربية، أظهرت بيانات المسح أن 7.8% (نحو 32 ألف فرد) من الأفراد البالغين يستخدمون شيكات مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 23 ألف و40 ألف)، وبلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون شيكات مصرفية إلى

إجمالي عدد السكان البالغين في وسط الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 17% (68 ألف). وفي جنوب الضفة الغربية، تشير بيانات المسح أن 13.7% (نحو 72 ألف فرد) من الأفراد البالغين يستخدمون شيكات مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 59 ألف و 84 ألف)، وبلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون شيكات مصرفية إلى إجمالي عدد السكان البالغين في جنوب الضفة الغربية حسب بيانات البنوك نحو 18% (96 ألف). وبالنسبة لقطاع غزة، فقد حازت على النسبة الأقل من حيث استخدامها للشيكات المصرفية، حيث أشارت بيانات المسح أن 1.5% فقط (نحو 13.4 ألف فرد) من الأفراد البالغين في قطاع غزة يستخدمون شيكات مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 7 ألف و 20 ألف)، وبلغت نسبة الأفراد الذين يمتلكون شيكات مصرفية إلى إجمالي عدد السكان البالغين في قطاع غزة حسب بيانات البنوك نحو 2.8% (25 ألف) (انظر الشكل 11).

الشكل 11: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون شيكات مصرفية حسب المنطقة الجغرافية 2015

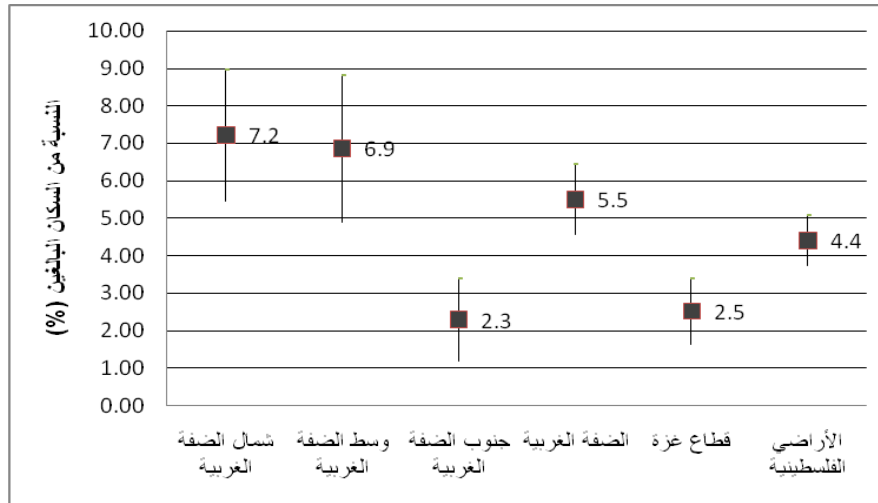


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

ويملك نحو 5.5% (نحو 87 ألف فرد) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية بطاقة ائتمان وذلك حسب ما تشير بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 72 ألف و 101 ألف)، أما بيانات البنوك فتشير إلى أن 4.2% (65.5 ألف) من إجمالي السكان البالغين في الضفة الغربية يمتلكون بطاقات ائتمان. وفي شمال الضفة الغربية، يملك نحو 7.2% (46.5 ألف فرد) من الأفراد البالغين بطاقة ائتمان وذلك حسب ما تشير بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 35 ألف و 58 ألف)، أما بيانات البنوك فتشير إلى أن 3.6% (23 ألف) من إجمالي السكان البالغين في شمال الضفة الغربية يمتلكون بطاقات ائتمان. وفي وسط الضفة الغربية، يملك نحو 6.9% (28 ألف فرد) من الأفراد البالغين بطاقة ائتمان وذلك حسب ما تشير بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 20 ألف و 36 ألف)، أما بيانات البنوك فتشير إلى أن 6.8% (28 ألف) من إجمالي السكان البالغين في وسط الضفة الغربية يمتلكون بطاقات ائتمان. وفي جنوب الضفة الغربية، يملك نحو 2.3% (12 ألف فرد) من الأفراد البالغين بطاقة ائتمان وذلك حسب ما تشير بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 6 ألف و 18 ألف)، أما بيانات البنوك فتشير إلى أن 2.8% (15 ألف) من إجمالي السكان البالغين في جنوب الضفة الغربية يمتلكون بطاقات ائتمان. وفي قطاع غزة، يملك نحو 2.5% (22.3 ألف فرد) من الأفراد البالغين في قطاع غزة بطاقة ائتمان وذلك حسب ما تشير بيانات المسح (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين

15 ألف و 30 ألف)، أما بيانات البنوك فتشير إلى أن 3.1% (27.4 ألف) من إجمالي السكان البالغين في قطاع غزة يمتلكون بطاقات ائتمان (انظر الشكل 12).

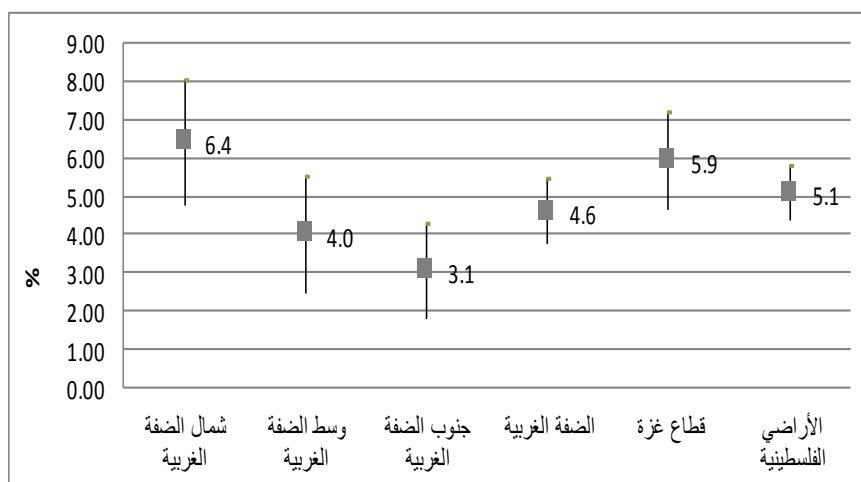
الشكل 12: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون بطاقات ائتمان حسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

ومن حيث القروض المصرفية، يظهر من بيانات المسح أن 4.6% (نحو 72.5 ألف) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية حصلوا على قروض مصرفية، (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 59 ألف و 86 ألف) بينما تشير بيانات البنوك أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض مصرفية من إجمالي السكان البالغين في الضفة الغربية بلغت نحو 4.9% (78 ألف قرض). وفي شمال الضفة الغربية، أشارت بيانات المسح أن 6.4% (نحو 41.3 ألف) من الأفراد البالغين حصلوا على قروض مصرفية، (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 31 ألف و 52 ألف) بينما تشير بيانات البنوك أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض مصرفية من إجمالي السكان البالغين في شمال الضفة الغربية بلغت نحو 4.6% (29.6 ألف قرض). وفي وسط الضفة الغربية، تشير بيانات المسح أن 4% (نحو 16.3 ألف) من الأفراد البالغين حصلوا على قروض مصرفية، (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 10 ألف و 23 ألف) بينما تشير بيانات البنوك أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض مصرفية من إجمالي السكان البالغين في وسط الضفة الغربية بلغت نحو 7.3% (29.9 ألف قرض). وفي جنوب الضفة الغربية، تشير بيانات المسح أن 3.1% (نحو 16.2 ألف) من الأفراد البالغين حصلوا على قروض مصرفية، (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 10 ألف و 23 ألف) بينما تشير بيانات البنوك أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض مصرفية من إجمالي السكان البالغين في جنوب الضفة الغربية بلغت نحو 3.5% (18.3 ألف قرض). وفي قطاع غزة، يظهر من بيانات المسح أن 5.9% (نحو 53 ألف) من الأفراد البالغين في قطاع غزة حصلوا على قروض مصرفية، (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 41 ألف و 64 ألف)، بينما تشير بيانات البنوك أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض مصرفية من إجمالي السكان البالغين في قطاع غزة بلغت نحو 2.3% (20.8 ألف قرض) (انظر الشكل 13).

الشكل 13: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض مصرفية حسب المنطقة الجغرافية 2015



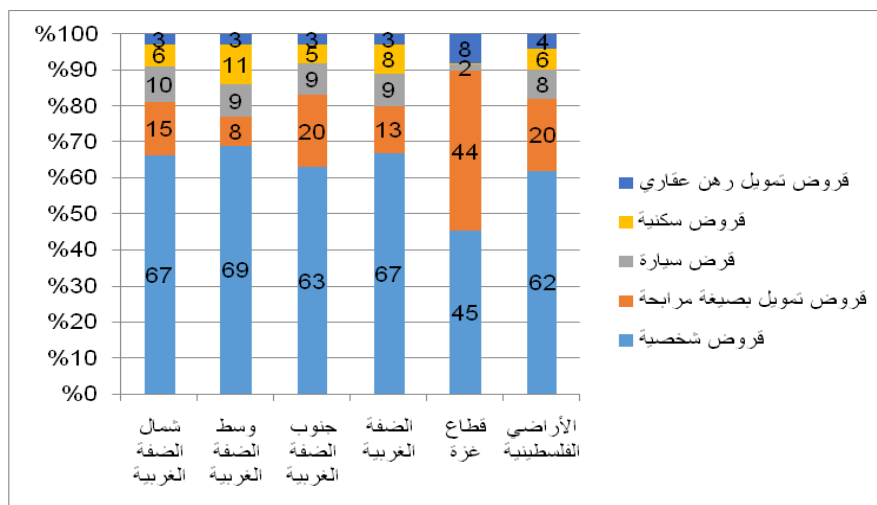
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

ومن حيث أنواع القروض المصرفية يتضح من الشكل 14، أن نسبة القروض الشخصية في مناطق الضفة الغربية كانت أعلى مما هي عليه في قطاع غزة، حيث تشكل قيمتها 67% من إجمالي القروض المصرفية الممنوحة فيها، بينما تشكل نحو 45% من قيمة القروض الممنوحة في قطاع غزة. بالمقابل تزيد قيمة قروض التمويل بصيغة مرابحة في قطاع غزة عما هي في مناطق الضفة الغربية، حيث بلغت 44% من إجمالي القروض في قطاع غزة، مقارنة مع 20% في منطقة جنوب الضفة الغربية، و 15% في شمال الضفة الغربية، و 8% فقط في وسط الضفة الغربية. أما قروض السيارات والقروض السكنية، فيتضح أنها منخفضة جداً في قطاع غزة مقارنة مع الضفة الغربية، حيث بلغت نسبتها نحو 2%، و 0.2% من إجمالي القروض في قطاع غزة. وفيما يتعلق بقروض تمويل الرهن العقاري، نجد أنها أعلى في قطاع غزة مما هي في مناطق الضفة الغربية، حيث بلغت نسبتها من إجمالي القروض في قطاع غزة نحو 8%، مقارنة مع 3% من إجمالي القروض الممنوحة في مناطق الضفة الغربية.

وتشير بيانات المسح أن 3.2% (50.4 ألف) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية حصلوا على قروض صغيرة جداً من مؤسسات الإقراض الصغير (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 39 ألف و 62 ألف)، بينما تظهر بيانات مؤسسات الإقراض الصغير جداً أن نسبة الذين حصلوا على قروض من إجمالي الأفراد البالغين في الضفة الغربية بلغت 3% (47 ألف مقترض). وكانت نسبة المقترضين إلى إجمالي البالغين الأعلى في شمال الضفة الغربية، إذ بلغت حسب بيانات المسح 4.4% (28.4 ألف) من الأفراد البالغين (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 19 ألف و 37 ألف)، أما نسبة المقترضين وفق سجلات مؤسسات الإقراض الصغير فقد بلغت النسبة في شمال الضفة الغربية 3.8% (24.3 ألف مقترض). وتبين من المسح أن نسبة المقترضين من مؤسسات الإقراض الصغير جداً في وسط الضفة الغربية 2.7% (11 ألف) (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 6 ألف و 16 ألف)، وبلغت في بيانات مؤسسات الإقراض 2.6% (10.5 ألف مقترض)، وبلغت حسب بيانات المسح 2.2% (11.5 ألف) من الأفراد البالغين في جنوب الضفة الغربية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 6 ألف و 17 ألف)، في حين تظهر بيانات مؤسسات الإقراض أن نسبة المقترضين بلغت 2.3% (12 ألف مقترض). وفي قطاع غزة، تشير بيانات المسح أن 2.4% (21.5 ألف) من الأفراد البالغين حصلوا على قروض من مؤسسات الإقراض (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 14 ألف و 29 ألف)، وتظهر بيانات مؤسسات الإقراض أن تلك النسبة بلغت 2.7%

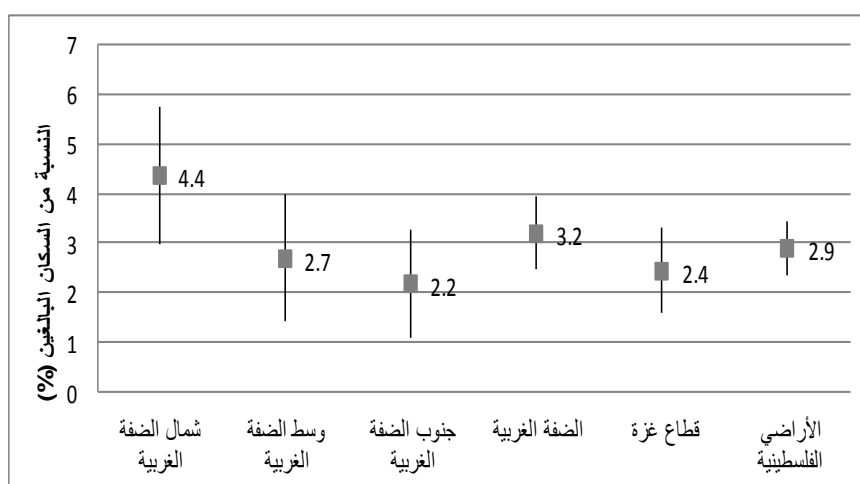
(24.2 ألف مقترض). وتتوزع القروض متناهية الصغر في قطاع غزة ما بين قروض عادية بنسبة 71%، وقروض بصيغة مرابحة بنسبة 29% (انظر الشكل 15).

الشكل 14: التوزيع النسبي للقروض المصرفية حسب نوعها وحسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2015

الشكل 15: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض من مؤسسات إقراض صغير جدا (microfinance) حسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

وفيما يتعلق باستخدام خدمات المصارف الإسلامية الفلسطينية، تبين نتائج المسح أن 1.4% (22 ألف) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية يملكون وديعة مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 14 ألف و30 ألف)، وبينت أيضاً أن 0.4% (6.3 ألف) فقط من الأفراد البالغين لديهم استثمار وديعة في بنوك إسلامية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 2 آلاف و11 ألف) وأن 0.4% (6.3 ألف) من الأفراد البالغين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (فترة الثقة

بنسبة 95% هي ما بين 2 آلاف و 11 آلاف). أما بيانات البنوك الإسلامية فتبين أن نسبة الأفراد الذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة من إجمالي الأفراد البالغين بلغت 0.7% (10.3 ألف فرد).

أما حالة استخدام منتجات وخدمات الصيرفة الإسلامية في الضفة الغربية، بينت نتائج المسح أن 2.9% من البالغين في شمال الضفة الغربية (18.7 ألف) يملكون وديعة مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 11 ألف و 26 ألف)، وبينت أيضا أن 0.5% (3.2 ألف) فقط من الأفراد البالغين في الضفة الغربية لديهم استثمار وديعة في بنوك إسلامية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 0 و 6.6 ألف)، وكذلك 0.9% (5.8 ألف) من الأفراد البالغين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 1.5 ألف و 10.2 ألف). أما سجلات البنوك الإسلامية فتظهر أن نسبة الأفراد الذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة من إجمالي الأفراد البالغين بلغت 0.7% (4.3 ألف فرد).

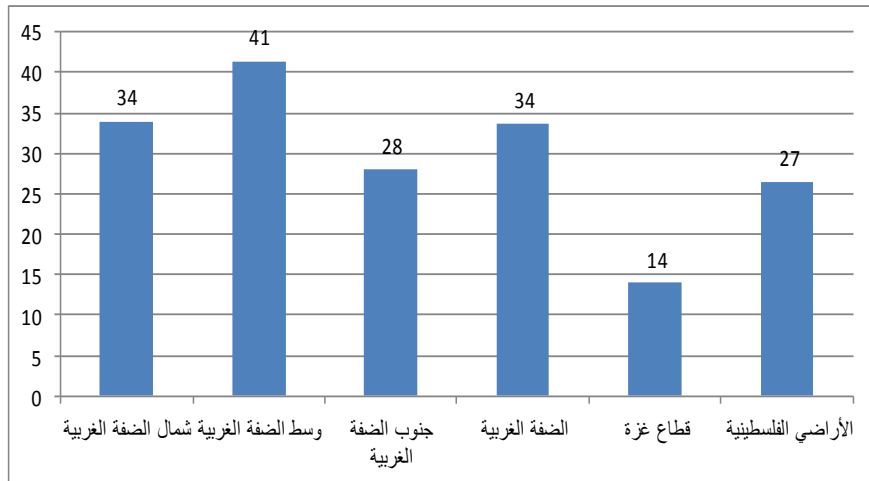
وفي وسط الضفة الغربية، أظهرت بيانات المسح أن 0.4% (1.6 ألف) من الأفراد البالغين يملكون وديعة مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 0 و 4 آلاف). وأن 0.1% (408 فرد) فقط من الأفراد البالغين لديهم استثمار وديعة في بنوك إسلامية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين صفر و 1.7 ألف). وتشير بيانات البنوك أن نسبة الأفراد الذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة من إجمالي الأفراد البالغين بلغت 0.6% (2.4 ألف فرد).

وفي جنوب الضفة الغربية، أشارت بيانات المسح أن 0.5% (2.6 ألف) من الأفراد البالغين يملكون وديعة مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين صفر و 5.5 ألف)، وأشارت إلى أن 0.4% (2000) فقط من الأفراد البالغين لديهم استثمار وديعة في بنوك إسلامية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 0 و 4.7 ألف)، وأن 0.2% (1000) فقط من الأفراد البالغين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين 0 ألف و 3 آلاف). أما بيانات البنوك فقد أوردت أن نسبة الأفراد الذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة من إجمالي الأفراد البالغين بلغت 0.7% (3.6 ألف فرد).

وفي قطاع غزة، أشارت بيانات المسح أن 0.6% (5.4 ألف) من الأفراد البالغين يملكون وديعة مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين صفر و 9 آلاف)، وأن 0.5% (4.5 ألف) من البالغين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة (فترة الثقة بنسبة 95% هي ما بين ألف و 8 آلاف). ومن جهة أخرى سجلت بيانات البنوك الإسلامية أن نسبة الأفراد الذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة من إجمالي الأفراد البالغين بلغت 1% (9.1 ألف فرد). ويلاحظ هنا وجود تباين كبير بين نتائج المسح وبين بيانات البنوك، والذي يصعب تفسيره.

وفيما يتعلق بحيازة بطاقات الخصم (debit card) وبطاقات الصراف الآلي (ATM)، تبين أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون هذا النوع من البطاقات في الضفة الغربية نحو 34% (530.5 ألف) من إجمالي الأفراد البالغين حسب ما يظهر في بيانات البنوك، مع العلم أن هنالك أفراد يمتلكون أكثر من بطاقة ومن أكثر من مصرف. وكانت أعلى نسبة لامتلاك البطاقات المدينة في منطقة وسط الضفة الغربية؛ حيث بلغت 41.4% (169 ألف)، تليها منطقة شمال الضفة الغربية بنسبة 34% (217 ألف)، وكانت منطقة جنوب الضفة الغربية في المرتبة الثالثة حيث بلغت نسبة حيازة بطاقات الخصم والصراف الآلي 28% (144 ألف)، وكانت النسبة الأدنى لانتشار تلك البطاقات في قطاع غزة بنسبة 14% فقط من السكان البالغين (125 ألف) (انظر الشكل 16).

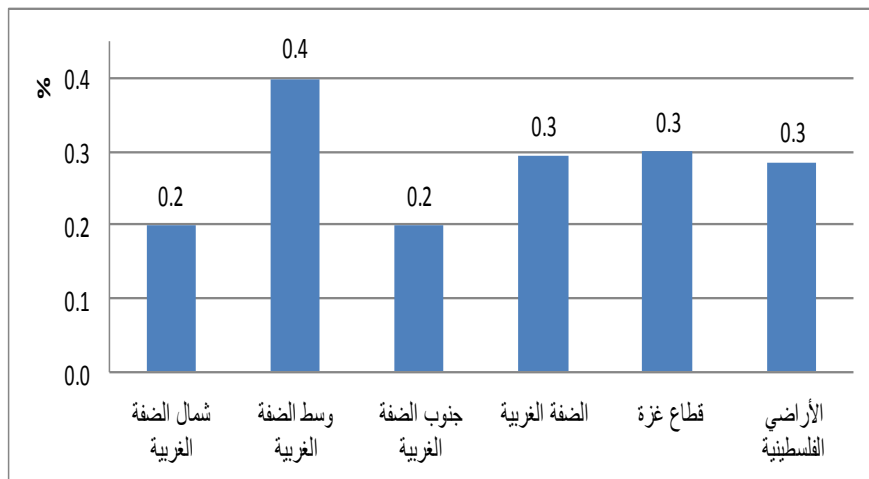
الشكل 16: نسبة الأفراد المالكين لبطاقات مدينة (Debit Card) وبطاقات صرافات آلية (ATM) من إجمالي البالغين (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2015.

أما بالنسبة لنسبة امتلاك الأفراد لبطاقات الشراء عبر الانترنت (internet shopping card) وهي بطاقات دفع مسبق تستخدم للشراء عبر الانترنت لحماية الزبائن، فقد بلغت بحسب سجلات سلطة النقد الفلسطينية 0.3% (4.6 آلاف) فقط من إجمالي الأفراد البالغين في الضفة الغربية، وسجل استخدامها أعلى نسبة في محافظات وسط الضفة الغربية بلغت 0.4% فقط (1.8 ألف فرد)، وبلغت نسبة حيازتها في مناطق شمال وجنوب الضفة الغربية 0.2% لكل منهما (1.6 ألف، و1.2 ألف على التوالي)، وفي قطاع غزة كانت نسبة حيازتها 0.3% (2.4 ألف) (انظر الشكل 17).

الشكل 17: نسبة الأفراد الذين يمتلكون بطاقات شراء عبر الانترنت أو الدفع المسبق من إجمالي البالغين (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة الجغرافية 2015

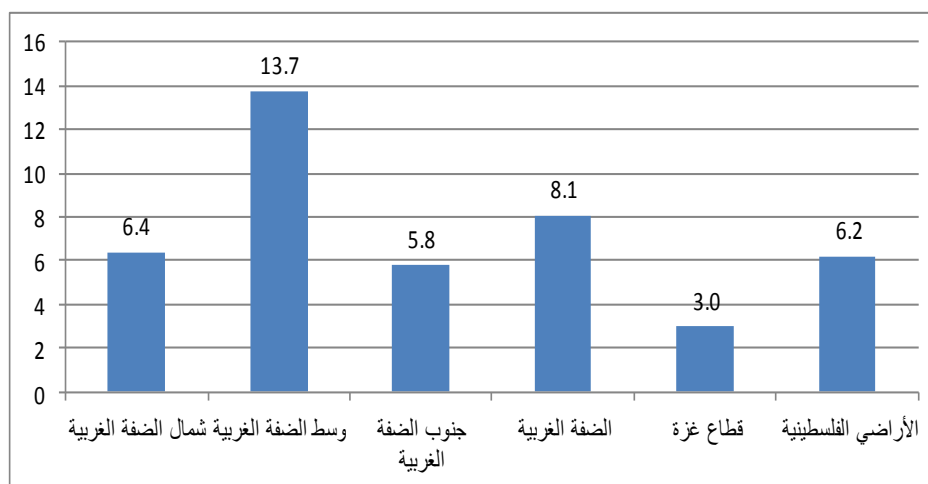


المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2015.

أما نسبة الأفراد المشتركين في خدمة الانترنت البنكي (Internet Banking) إلى إجمالي البالغين فتبلغ 8.1% (127.3 ألف) في الضفة الغربية. وسجلت منطقة وسط الضفة الغربية النسبة الأعلى للمشاركين حيث بلغت 13.7% (56 ألف)،

تليها منطقة شمال الضفة الغربية بنسبة 6.4% (41 ألف)، ومن ثم جنوب الضفة الغربية بنسبة 5.8% (30 ألف)، وكانت النسبة الأقل في منطقة قطاع غزة حيث لما تتجاوز نسبة 3% فقط (26 ألف) من إجمالي البالغين فيها (انظر الشكل 18).

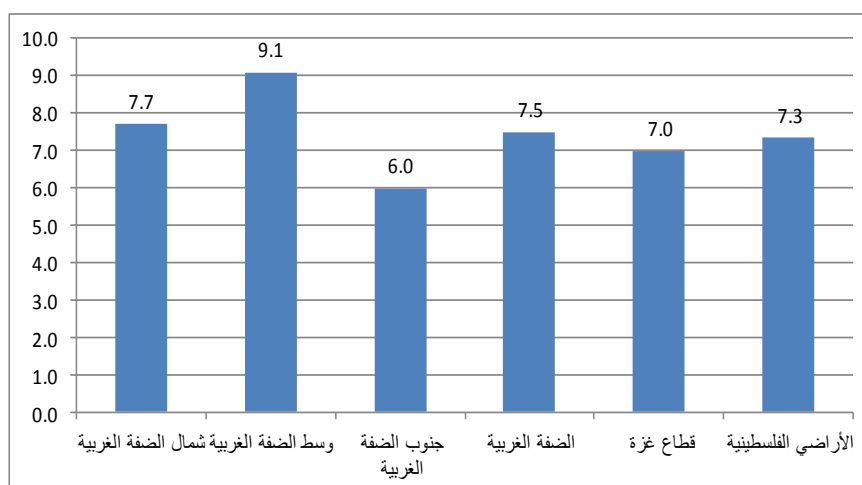
الشكل 18: نسبة الأفراد المشتركين في خدمة الانترنت البنكي من إجمالي البالغين (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2015

وتبلغ نسبة المشتركين بخدمة التسديد الآلي للفواتير (كهرباء، ومياه، وهاتف، وانترنت،...) في الضفة الغربية نحو 7.5% (118 ألف) من إجمالي البالغين. وحازت منطقة وسط الضفة الغربية على النسبة الأعلى من حيث استخدام هذه الخدمة التي شملت 9.1% (37 ألف)، تليها منطقة شمال الضفة الغربية بنسبة 7.7% (50 ألف)، ومن ثم قطاع غزة بنسبة 7% (63 ألف)، وأخيرا منطقة جنوب الضفة الغربية بنسبة 6% (32 ألف) (انظر الشكل 19).

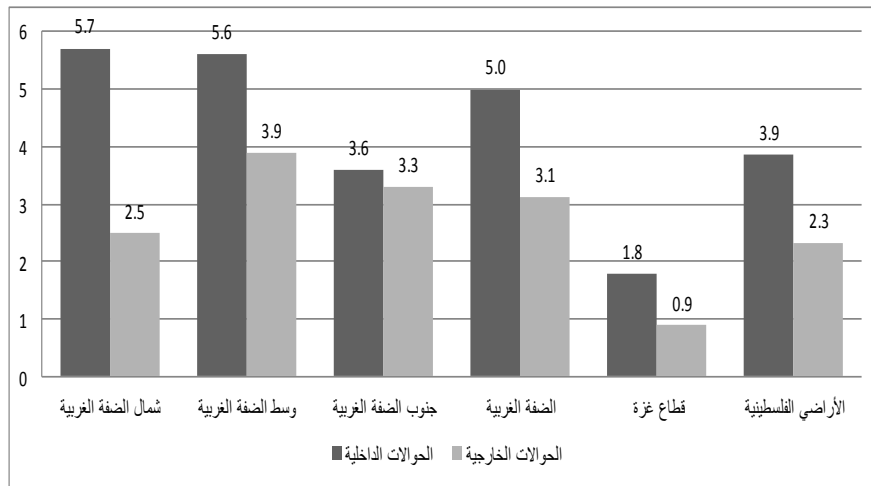
الشكل 19: نسبة الأفراد المشتركين في خدمة التسديد الآلي للفواتير من إجمالي البالغين (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة الجغرافية 2015



المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2015

ومن حيث استخدام الحوالات، تبين أن 3.9% من البالغين أجروا حوالات داخلية، و2.3% أجروا حوالات خارجية. وتفاوتت نسب استخدام الحوالات بين الضفة وغزة بشكل كبير حيث تبين أن 5% (78.7 ألف) من الأفراد البالغين في الضفة الغربية أجروا حوالات داخلية، بينما أجرى 3.1% (49.2 ألف) منهم حوالات خارجية. بالمقابل أجرى 1.8% و0.9% من البالغين في قطاع غزة حوالات داخلية وخارجية على التوالي. وبالنسبة لأقاليم الضفة الغربية تبين 5.7% (37 ألف) من الأفراد البالغين في منطقة شمال الضفة الغربية استخدموا خدمة الحوالات الداخلية، و2.5% (16 ألف) منهم استخدموا الحوالات الخارجية. وفي منطقة وسط الضفة الغربية، يستخدم 5.6% (22.7 ألف) من الأفراد البالغين خدمة الحوالات الداخلية، بينما يستخدم 3.9% (16 ألف) منهم خدمة الحوالات الخارجية. وفي جنوب الضفة الغربية، يستخدم 3.6% (19 ألف) من الأفراد البالغين خدمة الحوالات الداخلية، بينما يستخدم 3.3% (17.3 ألف) منهم خدمة الحوالات الخارجية. وفي قطاع غزة، يستخدم 1.8% (16.5 ألف) من الأفراد البالغين خدمة الحوالات الداخلية، بينما يستخدم 0.9% (8.3 ألف) منهم خدمة الحوالات الخارجية (انظر الشكل 20).

الشكل 20: نسبة الأفراد الذين يستخدمون خدمات الحوالات الداخلية والخارجية من إجمالي البالغين (18 سنة فأكثر) حسب المنطقة الجغرافية 2015

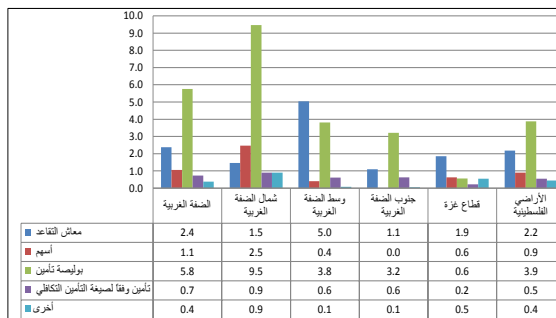


المصدر: سلطة النقد الفلسطينية، بيانات غير منشورة، 2015

الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

يظهر من بيانات مسح الشمول المالي وجود تفاوت في نسب امتلاك بعض الخدمات على صعيد الأقاليم، حيث بلغت نسبة الأفراد المالكين لبوليصة تأمين في شمال الضفة الغربية 9.5% مقابل 0.6% في غزة. أما بالنسبة لمن لديهم معاش تقاعدي فقد بلغت في وسط الضفة الغربية 5.0% من الأفراد مقابل 1.1% من الأفراد في جنوب الضفة الغربية. وامتلك 2.5% من الأفراد في شمال الضفة الغربية أسهم، مقابل 0.6% من الأفراد في قطاع غزة. أما خدمة التأمين التكافلي فقد بلغت نسبة مستخدميها 0.9% في شمال الضفة الغربية مقابل 0.2% في قطاع غزة. وبلغت نسبة الحاصلين على الخدمات الأخرى (السندات، والرهن العقاري، والتأجير التمويلي، والإجارة المنتهية بالتملك) 0.4% في الضفة الغربية، بواقع 0.9% في شمال الضفة الغربية، و0.1% في كل من وسط وجنوب الضفة الغربية، وفي قطاع غزة بلغت نسبة ملكية الخدمات الأخرى 0.5% (انظر الشكل 21).

الشكل 21: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية
حسب التوزيع الجغرافي 2015

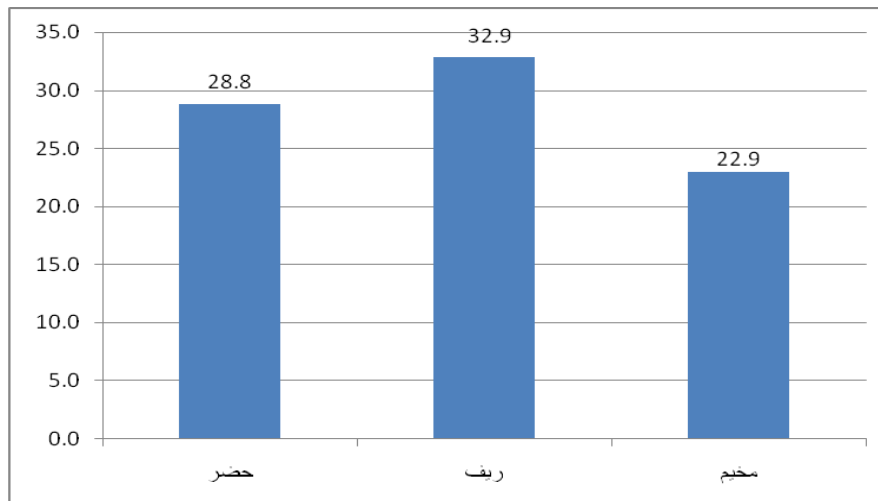


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

5-2-3 حسب نوع التجمع السكاني

الخدمات والمنتجات المالية المصرفية بشكل عام، وحسب نتائج التحليل (الشكل 22) تبين أن 32.9% من الأفراد البالغين في الريف يملكون حساباً بنكياً، بالمقارنة مع 28.8% في الحضر، وحوالي 23% في المخيمات.

الشكل 22: معدل امتلاك الأفراد البالغين حساباً بنكياً حسب نوع التجمع السكاني

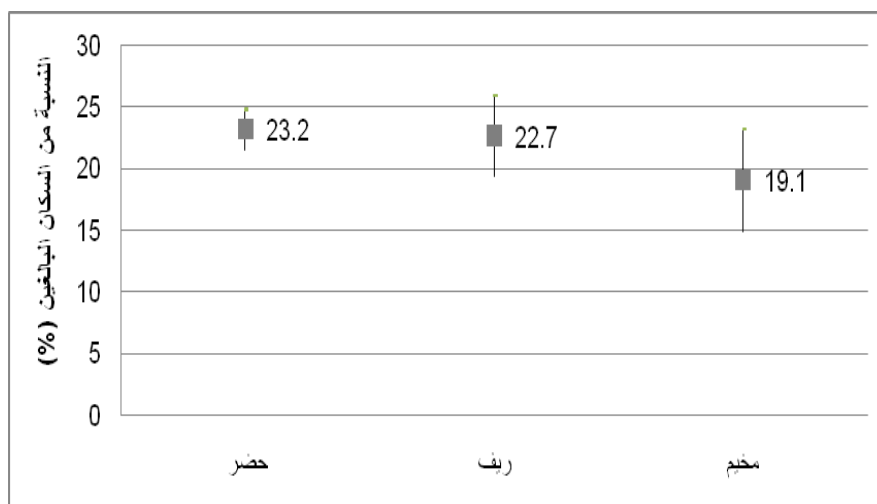


وعلى صعيد الحساب الجاري، تشير بيانات مسح الشمول المالي أنه لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لنسب امتلاك الأفراد البالغين لحسابات جارية في التجمعات السكانية المختلفة (الحضرية والريفية ومخيمات اللاجئين) كما بين اختبار كاي تربيع عند مستوى دلالة معنوية 5%. فقد بلغت نسبة امتلاك سكان المناطق الحضرية البالغين لحساب جاري نحو 23.2% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 386 ألف و445 ألف)، وللتجمعات الريفية نحو 22.7%

(فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 88 ألف و117 ألف)، وللمخيمات نحو 19.1% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 34 ألف و53 ألف) (انظر الشكل 23).

الشكل 23: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون

حساباً جارياً حسب نوع التجمع السكاني، 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

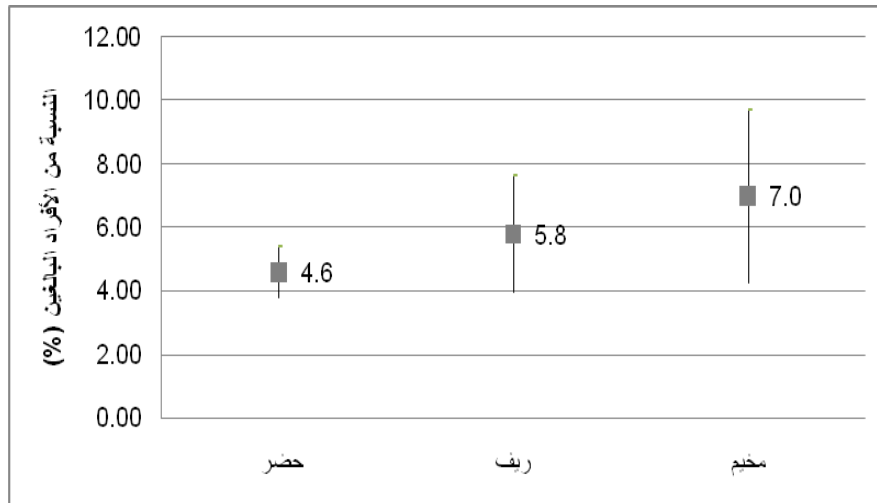
وفيما يتعلق بامتلاك حساب توفير، يشير اختبار كاي تربيع عند مستوى دلالة معنوية 5% بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التجمعات السكانية المختلفة حسب امتلاك الأفراد البالغين لحساب توفير، وتميل هذه الفروق لصالح سكان المناطق الريفية، حيث تبين نتائج المسح أن نسبة الأفراد البالغين الذين يملكون حساب توفير بلغت نحو 13% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 47 ألف و70 ألف)، وتليها التجمعات الحضرية بنسبة 8.7% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 136 ألف و175 ألف)، والمخيمات بنسبة 5.7% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 7 آلاف و18 ألف).

ويظهر اختبار كاي تربيع أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التجمعات السكانية من حيث استخدام الشيكات المصرفية. وتبين نتائج المسح أن هذه الفروق تميل لصالح التجمعات الريفية، إذ يستخدم 9.4% من البالغين في هذه التجمعات الشيكات المصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 32 ألف و53 ألف)، وتليها التجمعات الحضرية بنسبة 7.8% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 121 ألف و158 ألف)، والمخيمات بنسبة 5.2% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 6 آلاف و17 ألف).

وكما تبين نتائج المسح أنه لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين التجمعات السكانية المختلفة فيما يتعلق بامتلاك أفرادها البالغين لبطاقات ائتمان، كما أشار اختبار كاي تربيع عند مستوى دلالة معنوية 5%. فقد تبين أن 4.4% من أفراد المناطق الحضرية البالغين (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 65 ألف و93 ألف)، وأن 5.4% من أفراد التجمعات الريفية (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 16 ألف و34 ألف)، و3% من الأفراد القاطنين في مخيمات اللاجئين (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 3 آلاف و11 ألف) يمتلكون بطاقات ائتمان.

وفيما يتعلق بالحصول على قروض مصرفية، يشير اختبار كاي تربيع عند مستوى دلالة معنوية 5% بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نسب استخدام القروض المصرفية في التجمعات السكانية المختلفة، حيث تشير بيانات المسح أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا على قروض في التجمعات الحضرية بلغت نحو 4.6% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 68 ألف و 97 ألف)، وفي التجمعات الريفية نحو 5.8% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 18 ألف و 35 ألف)، والمخيمات بنسبة 7% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 10 آلاف و 22 ألف) (انظر الشكل 24).

الشكل 24: نسبة السكان البالغين (18 سنة فأكثر) الذين حصلوا على قروض مصرفية حسب التجمع السكاني 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

ويظهر اختبار كاي تربيع وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التجمعات السكانية من حيث الحصول على قروض صغيرة جداً، حيث تشير بيانات مسح السكان البالغين أن هذه الفروق تميل لصالح المخيمات، التي حصل 4.8% من البالغين فيها على قروض مصرفية (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 6 آلاف و 16 ألف)، تليها التجمعات الريفية بنسبة 3.8% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 10 آلاف و 24 ألف)، والتجمعات الحضرية بنسبة 4.2% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 32 ألف و 54 ألف). وهذا يعكس توجه اجتماعي واضح لاستهداف الإقراض الصغير جداً للفقراء، والذي يجب أن يستمر اهتمام الجهات الرقابية وصانعي السياسات.

وفيما يتعلق بامتلاك وديعة مصرفية (time deposit)، فيشير اختبار كاي تربيع إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين التجمعات السكانية من حيث امتلاك السكان البالغين لوديعة مصرفية. فقد بينت نتائج المسح أن نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون وديعة مصرفية في التجمعات الحضرية بلغت نحو 1.1% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 12 ألف و 27 ألف)، وفي التجمعات الريفية نحو 0.6% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 6 آلاف و 400 ألف)، والمخيمات بنسبة 1.6% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 400 ألف و 7 آلاف).

أما بالنسبة للحصول على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة، فيشير اختبار كاي تربيع إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين أنواع التجمعات السكانية. فقد بينت نتائج المسح أن نسبة الأفراد البالغين الذين حصلوا

على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة في التجمعات الحضرية بلغت نحو 0.4% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين 3 آلاف و 11 ألف)، ونفس النسبة أيضاً في التجمعات الريفية (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين صفر و 4 آلاف)، والمخيمات بنسبة 0.8% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين صفر و 4 آلاف).

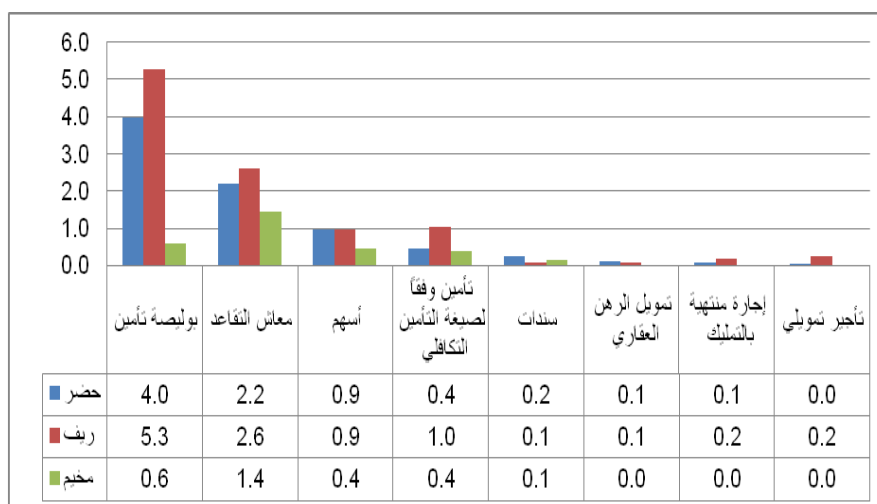
ومن حيث استثمار وديعة في مصارف إسلامية، يشير اختبار كاي تربيع إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% بين أنواع التجمعات السكانية. فقد أظهرت نتائج المسح أن نسبة الأفراد البالغين الذين استثمروا وديعة في مصارف إسلامية في التجمعات الحضرية بلغت نحو 0.3% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين ألف و 9 آلاف)، وفي التجمعات الريفية بنسبة 0.2% (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين صفر و 3 آلاف)، والمخيمات بنسبة 0.1% فقط (فترة الثقة بنسبة 95% لعدد الأفراد هي ما بين صفر وألف).

الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

بينت نتائج المسح (كما يتضح من الشكل 25) أن التجمعات السكانية الريفية سجلت أعلى نسبة استخدام لحوالص التأمين ونسبة بلغت 5.3% من السكان البالغين فيها، تلتها التجمعات السكانية الحضرية بنسبة 4%، والمخيمات بنسبة 0.6% فقط. ومن حيث امتلاك المعاش النقاعي، تبين أن التجمعات الريفية أيضاً كانت الأكثر امتلاكاً لهذه الخدمة، ونسبة 2.6% بين أفرادها، وتلتها التجمعات الحضرية بنسبة 2.2%، والمخيمات بنسبة 1.4%. وفيما يتعلق بالاستثمار في الأسهم في الأسواق المالية، تشير بيانات المسح إلى أن 0.9% فقط من البالغين في كل من التجمعات الحضرية والريفية يستثمرون بالأسهم حالياً، و0.4% فقط للبالغين في المخيمات. وبخصوص التأمين بصيغة التأمين التكافلي، فقد كانت التجمعات الريفية هي الأكثر امتلاكاً لهذه الخدمة ونسبة 1% من أفرادها البالغين، ومن ثم التجمعات الحضرية والمخيمات بنسبة 0.4% من البالغين فيها. أما بالنسبة لبقية الخدمات المالية غير المصرفية والتي تشمل السندات، وتمويل الرهن العقاري، وإجارة منتهية بالتملك، والتأجير التمويلي، فقد أكدت بيانات المسح على أن نسبة مستخدميها كانت ضئيلة في كافة التجمعات.

الشكل 25: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

حسب التجمع السكاني 2015



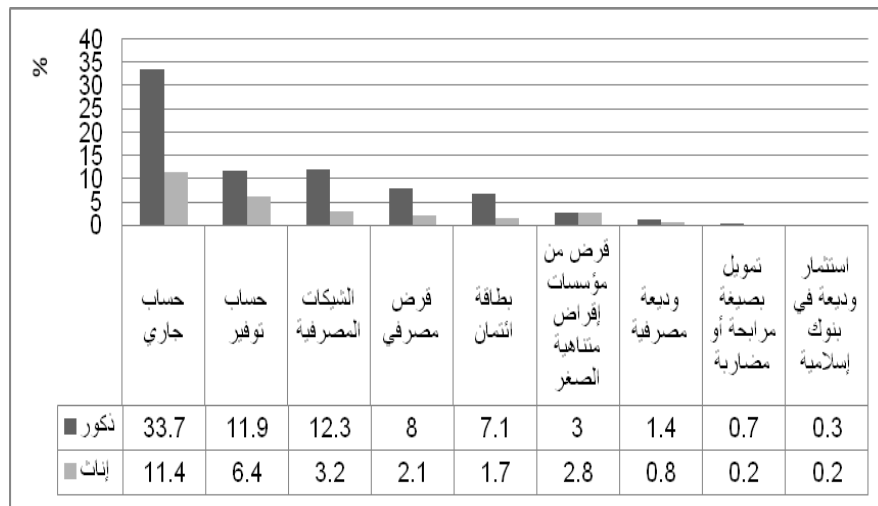
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

5-2-4 حسب النوع الاجتماعي

الخدمات والمنتجات المالية المصرفية

تشير نتائج المسح إلى وجود فجوة كبيرة بين الذكور والإناث من حيث امتلاك واستخدام الخدمات المالية المصرفية. فعلى الصعيد العام، 42.1% من الأفراد البالغين الذكور لديهم حساب بنكي مقابل 15.4% من الإناث. وكما يتضح في الشكل 26، يلاحظ أن نسب الشمول المالي للبالغين من الذكور تزيد عن الإناث بنسبة 196% من حيث امتلاك حساب جاري، و 86% من حيث امتلاك حساب توفير، و 284% من حيث استخدام الشيكات المصرفية، و 281% من حيث الحصول على قرض مصرفي، و 318% من حيث امتلاك بطاقة ائتمان، و 250% من حيث الحصول على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة. بالمقابل، وجدنا أن الفروقات بين الذكور والإناث في الحصول على قروض من مؤسسات إقراض صغير جدا قليلة جداً. فقد بين اختبار كاي تربيع بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%. ويعود انعدام الفجوة بين الجنسين إلى اهتمام مزودي القروض الصغيرة جداً باستهداف النساء، وهذا يعتبر من النتائج الهامة التي تتطلب أخذها بالاعتبار لدى وضع الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

الشكل 26: نسب استخدام المنتجات والخدمات المصرفية من قبل الأفراد البالغين (18 سنة فأكثر) حسب النوع الاجتماعي 2015

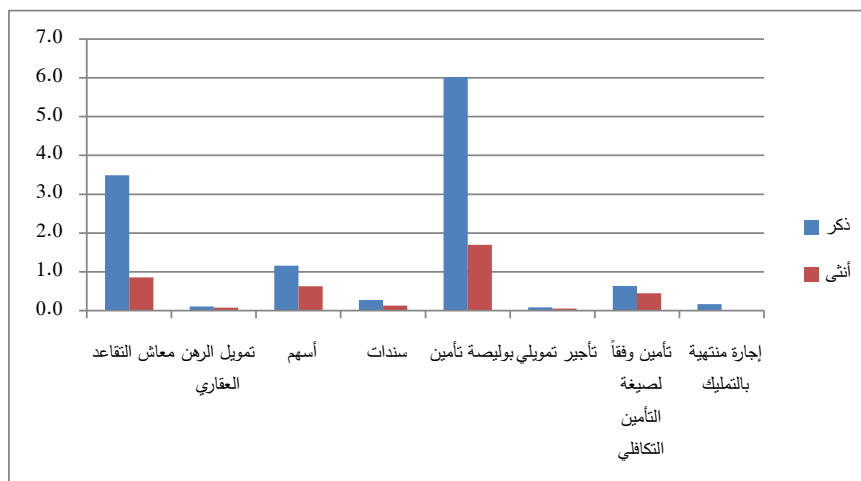


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

أظهرت بيانات المسح أن نسبة استخدام الذكور للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية كانت أعلى من نسبة استخدام الإناث في معظمها، ومساوية لها في أحسن الأحوال. فقد تبين أن 6% من الذكور يملكون بوليصة تأمين مقابل 1.7% فقط من الإناث. و 3.5% من الذكور يمتلكون معاش تقاعديا مقابل 0.9% فقط من الإناث. و 1.2% من الذكور يمتلكون أسهما مقابل 0.6% من الإناث. ويقل التفاوت بين الذكور والإناث في الخدمات والمنتجات الأخرى، حيث أن 0.6% من الذكور يمتلكون تأمين تكافلي مقابل 0.4% من الإناث. و 0.3% من الذكور يمتلكون سندات مقابل 0.1% من الإناث. وتساوى الجنسين في استخدام التأجير التمويلي وتمويل الرهن العقاري بواقع 0.1% لكل منهما. وحصل 0.2% من الذكور على إجازة منتهية بالتأميل في حين لم يظهر حالات لاستخدام الإناث لهذه الخدمة (انظر الشكل 27).

الشكل 27: الشمول المالي للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية
حسب النوع الاجتماعي 2015



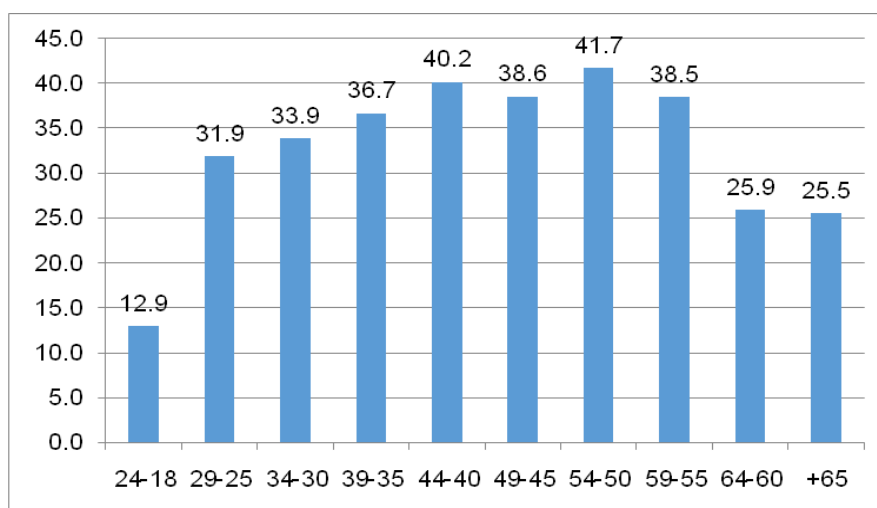
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

5-2-5 حسب الفئات العمرية

حساب بنكي

تشير نتائج المسح الميداني (الشكل 28) أن الفئات العمرية المتوسطة هي الأكثر امتلاكاً للحسابات البنكية، وكانت النسبة الأعلى لمن يمتلكون حساباً جارياً هم أفراد الفئة العمرية (50-54) سنة، ونسبة 42%، تليها الفئة (45-49) بنسبة 38.6%. أما الفئة العمرية الأقل امتلاكاً للحساب الجاري، فكانت الفئة العمرية الصغرى (18-24) بنسبة 12.9%، وتليها مباشرة الفئة العمرية للأكبر سناً (65 سنة فأكثر) بنسبة 26%. ويتضح من خلال الشكل، أن العلاقة ما بين العمر وما بين امتلاك حساب تكون إيجابية في المراحل الأولى، حيث تزيد نسبة امتلاك الحساب الجاري مع تقدم العمر للسكان حتى بلوغ الـ 50 عاماً (تقريباً)، وتقل بعد ذلك نسبة امتلاك حساب جارٍ مع التقدم في العمر.

الشكل 28: معدل امتلاك الأفراد البالغين حساباً بنكياً حسب الفئة العمرية

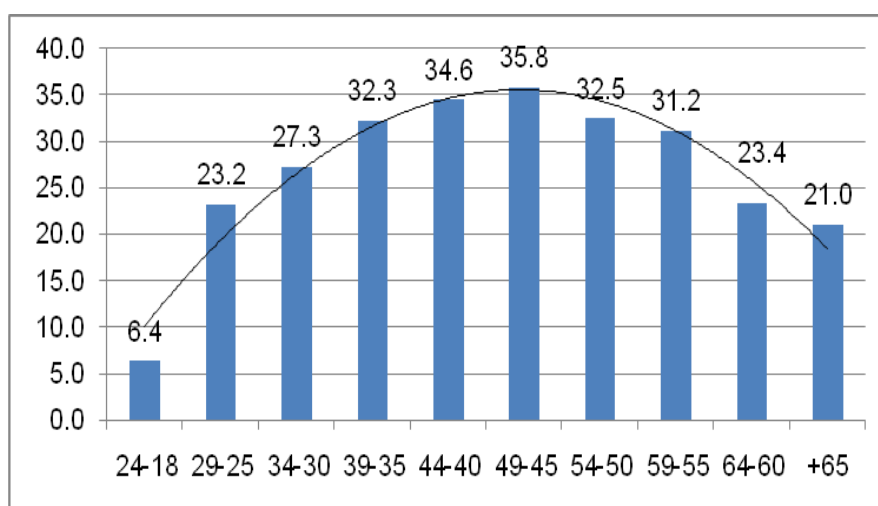


المصدر: مسح الشمول المالي 2015.

حساب جاري

بينت نتائج المسح (كما يتضح من الشكل 29)، أن الفئات العمرية المتوسطة هي الأكثر امتلاكاً للحسابات الجارية، وكانت النسبة الأعلى لمن يمتلكون حساباً جاريّاً هم أفراد للفئة العمرية (45-49) سنة، ونسبة 35.8%، تليها الفئة (40-44) بنسبة 34.6%. أما الفئة العمرية الأقل امتلاكاً للحساب الجاري، فكانت الفئة العمرية الصغرى (18-24) بنسبة 6.4%، وتليها مباشرة الفئة العمرية للأكبر سناً (65 سنة فأكثر) بنسبة 21%. ويتضح من خلال الشكل، أن العلاقة ما بين العمر وما بين امتلاك حساب تكون ايجابية في المراحل الأولى، حيث تزيد نسبة امتلاك الحساب الجاري مع تقدم العمر للسكان حتى بلوغ الـ 50 عاماً (تقريباً)، وتقل بعد ذلك نسبة امتلاك حساب جاري مع التقدم في العمر.

الشكل 29: نسب امتلاك حساب جاري حسب الفئات العمرية 2015

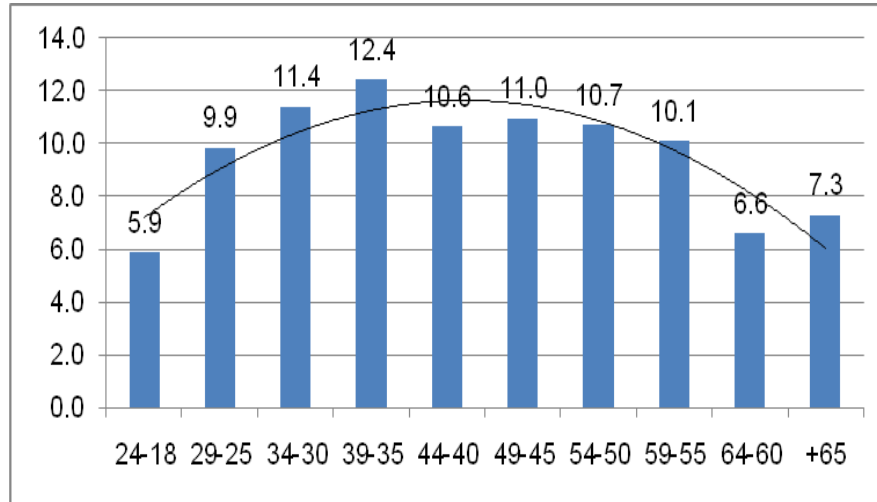


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

حساب توفير

تشير البيانات الميدانية إلى تشابه كبير في منحنى امتلاك الحساب الجاري وحساب التوفير، مع ملاحظة أن التغير في نسبة المستخدمين للحساب الجاري إلى مجموع السكان البالغين تتطور بانتظام في مراحل العمر المتتابعة ولا يواجه عدد الحسابات هزات كبيرة في الأحوال الاعتيادية كما في عدد مستخدمي حساب التوفير. ويرجع ذلك إلى اختلاف وظيفة كل حساب عن الآخر. فالغرض من الحساب الجاري هو تسهيل المدفوعات سواء كانت للأغراض الشخصية كمشتريات الأسرة من السلع والخدمات أم تسديد الأجور ومشتريات مستلزمات الإنتاج للمصالح التجارية. أما حساب التوفير فغرضه مراكمة الأموال لمواجهة خطط مستقبلية كالزواج وبناء أو شراء المنزل وتعليم البنات والأبناء والتقاعد، وتحوطاً للطوارئ أيضاً كالمرض والبطالة وما شابه ذلك. لذا يرتفع عدد الحسابات اعتباراً من فئة الشباب المبكر ولغاية سن الأربعين، ليبدأ بالتناقص بعد ذلك. إذ كانت نسب امتلاكهم لحساب توفير 5.9% في المرحلة الأولى للشباب المبكر في الفئة العمرية (18-24)، وهي الأدنى بالمقارنة مع بقية الفئات. وارتفعت النسبة للأفراد في مرحلة الشباب المبكر الثانية (25-29) إلى 9%. أما فئات الأعمار المتوسطة، والتي تشمل الأفراد الذين تتراوح أعمارهم في الفترة (30-59)، فكانت نسبة امتلاكهم لحساب توفير الأعلى مقارنة مع بقية الفئات، إذ بلغت نحو 11.2%. أما الفئة الثالثة فهي لكبار السن الأكبر من 60 سنة فأكثر، شكل عدد الحسابات هبوطاً إلى 6.6% للفئة (60-64)، و 7.3% لمن هم في سن 65 سنة فأكثر.

الشكل 30: نسب امتلاك حساب توفير حسب الفئات العمرية 2015

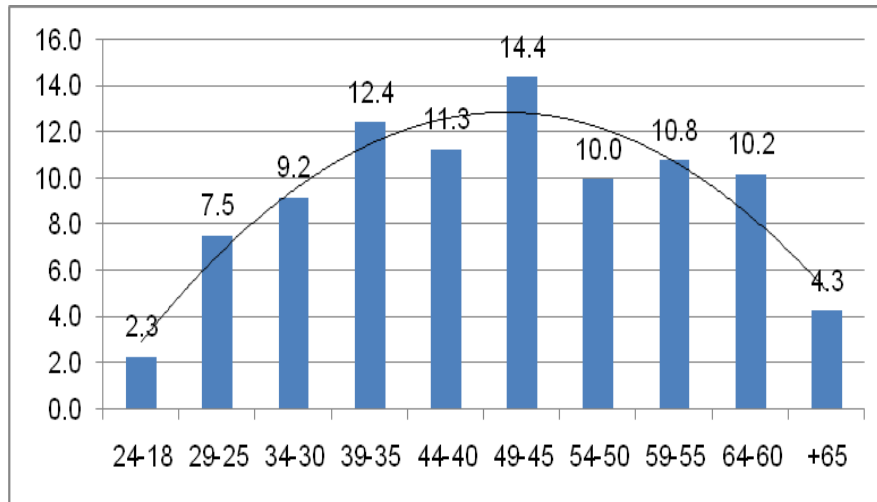


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

الشيكات المصرفية

يشير الشكل 31 إلى أن الفئة العمرية الأكثر استخداماً للشيكات المصرفية هي (49-45)، ونسبة 14.4%، تليها الفئة (39-35) ونسبة 12.4%. بينما الفئة الأقل استخداماً هي (24-18) ونسبة 2.3%، وتليها الفئة الأكبر من 64 سنة ونسبة 4.3%.

الشكل 31: نسب استخدام الشيكات المصرفية حسب الفئات العمرية 2015



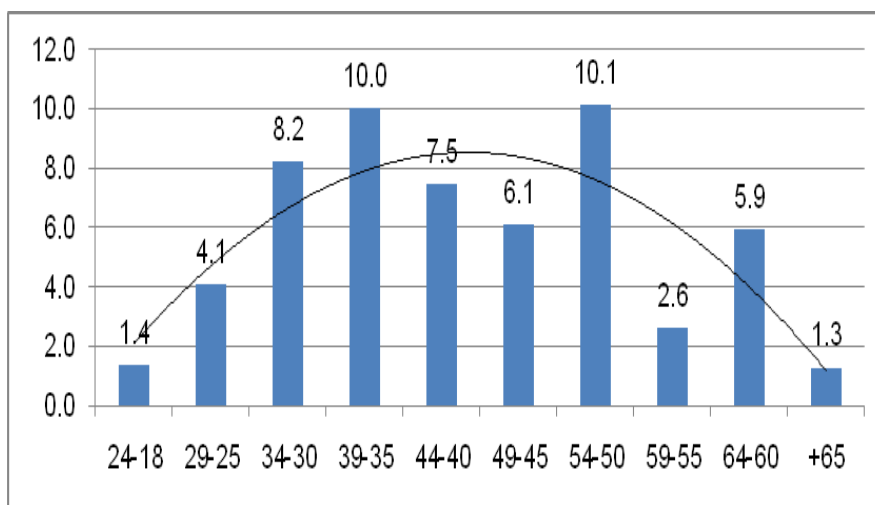
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

قرض مصرفي

يتضح من الشكل 32 أدناه إلى أن الفئات العمرية الأكثر اقتراضاً من المصارف هي الفئات (39-35) و(54-50)، حيث أن من بين 100 فرد ضمن هاتين الفئتين، حصل 10 أفراد منهم على قروض مصرفية. وتليهما الفئة (34-30) بنسبة

8.2%. بينما كانت فئات الشباب صغار السن (18-24 سنة) وفئة الكبار في السن (65 سنة فأكثر) هما الفئات الأقل حصولاً على قروض مصرفية ونسبة 1.4% و 1.3% على التوالي.

الشكل 32: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب الفئات العمرية 2015

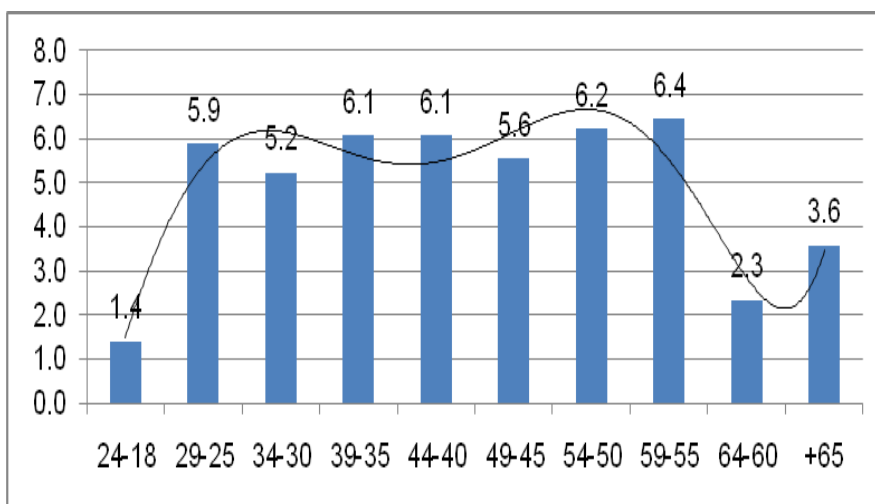


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

بطاقات الائتمان

يشير الشكل 33 إلى قلة استخدام كل من الشباب المبكر (18-24 سنة) وكبار السن (60 سنة فأكثر) لبطاقات الائتمان مقارنة مع بقية الفئات العمرية (25-59 سنة). حيث أنه من بين 100 فرد من كل فئة عمرية، هنالك حوالي شخص واحد من الفئة العمرية (24-18) يمتلك بطاقة ائتمان، وشخصان من الفئة العمرية (60-64)، و 4 أفراد من الفئة العمرية (65 سنة فأكثر)، وحوالي (5-6) أفراد لكل من الفئات العمرية ما بين 25 سنة و 59 سنة.

الشكل 33: نسب امتلاك بطاقات ائتمان حسب الفئات العمرية 2015



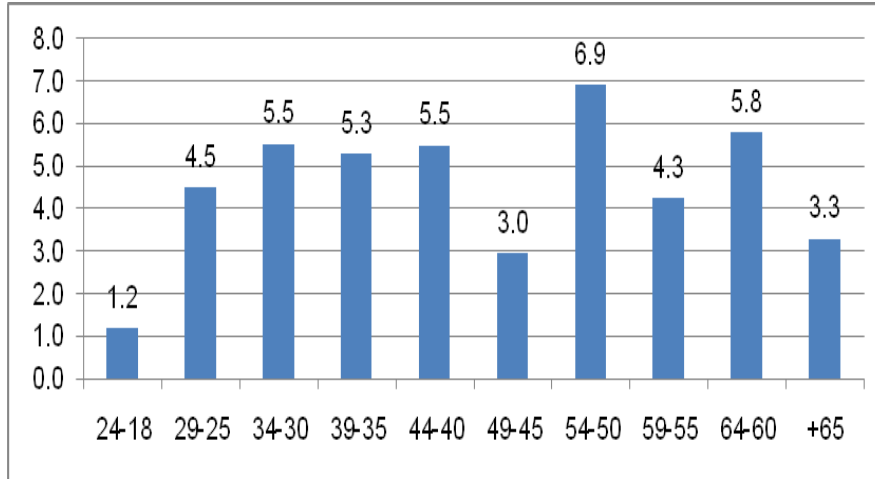
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

بوليصة التأمين:

بيّنت نتائج المسح (الشكل 34) أن أفراد الفئة العمرية (54-50) عاماً كانوا الأكثر امتلاكاً لبوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي) بواقع 6.9% من مجموع السكان فيها، وتلتها الفئة (64-60) بنسبة 5.8%. وكانت نسبة الحائزين لبوليصة تأمين الأدنى بين أفراد فئة الشباب المبكر (18-24) حيث بلغت 1.2%. ويلاحظ أيضاً أن نسبة امتلاك بوالص التأمين كانت متقاربة بين معظم فئات العمر الأخرى (25-29 و 60-64) تركزت بين 4.5% و 5.8% من المجموع.

الشكل 34: نسب امتلاك بوالص تأمين خاص (باستثناء التأمين الصحي)

بين الأفراد البالغين حسب الفئات العمرية 2015

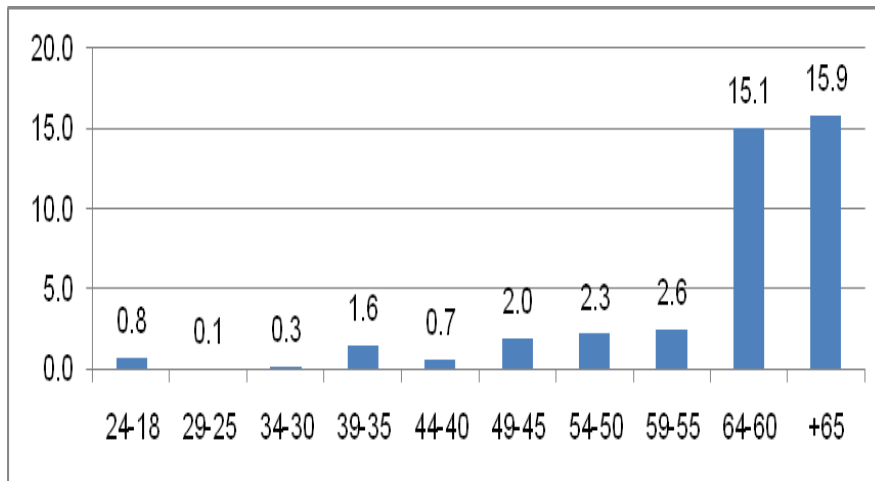


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

معاش التقاعد:

يتضح من الشكل 35، وكما هو متوقع، أن معاش التقاعد ينتشر بشكل أكبر لدى كبار السن (أكبر من 60 سنة)، وبنسبة بلغت 15.9%. ويلاحظ أن أفراد الفئات العمرية الصغيرة والمتوسطة تمتلك معاشاً تقاعدياً ولكن بشكل طفيف، وهذا يرجع لاستمرار صرف المعاش التقاعدي لزوجات الشخص صاحب المعاش التقاعدي، ولأبنائه القصر ولبناته غير المتزوجات وفق القانون.

الشكل 35: نسب امتلاك معاش تقاعد بين الأفراد البالغين حسب الفئات العمرية 2015

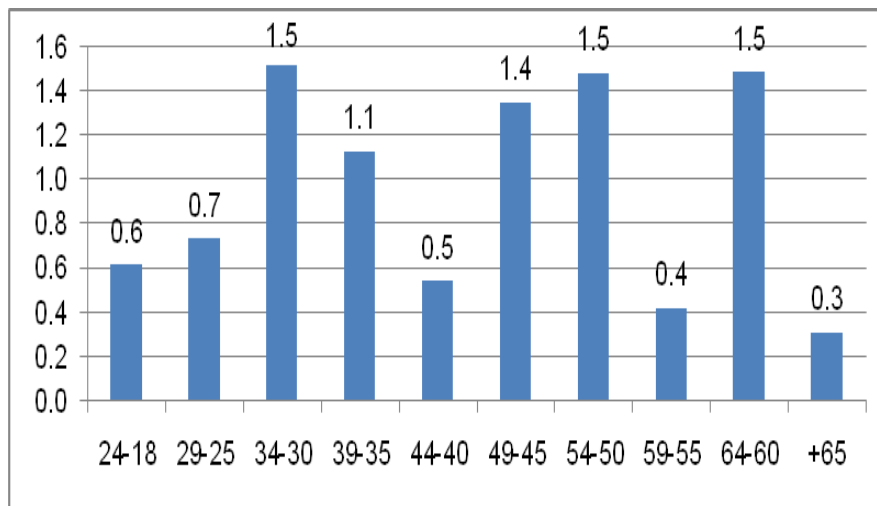


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

استثمار في الأسهم:

يشير الشكل 36 إلى وجود تفاوت ما بين الفئات العمرية المختلفة من حيث استثمار أفرادها في الأسهم، حيث كانت الفئات الأكثر استثماراً في الأسهم هي (30-34)، و(50-54)، و(60-64)، ونسبة 1.5% لكل منها. وتليهم الفئة العمرية (45-49) ونسبة 1.4%. وكان الأفراد الأقل استثماراً هم كبار السن (أكثر من 65 سنة) ونسبة 0.3%. ويمكن تفسير التفاوت ما بين الفئات العمرية من حيث استثمارها في شراء الأسهم باختلاف مقدار الادخار ما بين فئة وأخرى، حيث يقل الادخار في الفئات العمرية الصغرى والكبرى، وبالتالي من المتوقع أن يقل الاستثمار في الأسهم، وترتفع نسب الادخار في الفئات العمرية المتوسطة وبالتالي من المتوقع أن يرتفع استثمارهم في الأسهم.

الشكل 36: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين حسب الفئات العمرية 2015



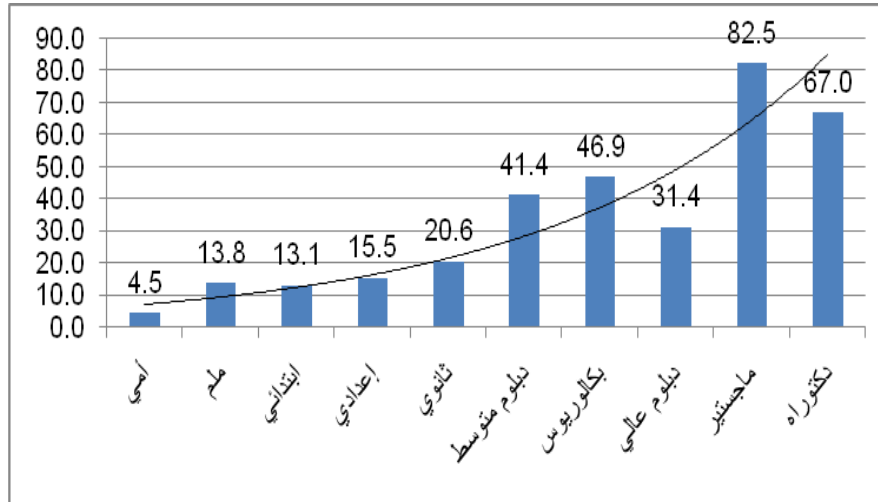
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

5-2-6 حسب مستوى التعليم

حساب جاري

يشير الشكل 37 إلى وجود تأثير إيجابي لمستوى التعليم على امتلاك الأفراد البالغين لحساب جاري، حيث أنه وبشكل عام، كلما ارتفع مستوى التعليم، نجد أن نسبة امتلاك حساب جاري بين الأفراد ترتفع (عدا الدبلوم العالي والدكتوراه وذلك نظراً لقلة تمثيلهما في عينة الدراسة). ونلاحظ من خلال الشكل وجود فجوة كبيرة بين امتلاك حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة أو أقل وبين حملة الشهادات المتوسطة (دبلوم وبكالوريوس)، حيث تزيد نسبة امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري بـ 128% مقارنة مع حملة شهادة الثانوية العامة، وكذلك نلاحظ وجود فجوة بين حملة الشهادات المتوسطة وحملة شهادات الدراسات العليا، حيث تزيد نسبة امتلاك حملة الماجستير لحساب جاري بـ 76% مقارنة مع حملة شهادة البكالوريوس.

الشكل 37: نسب امتلاك حساب جاري حسب مستوى التعليم 2015

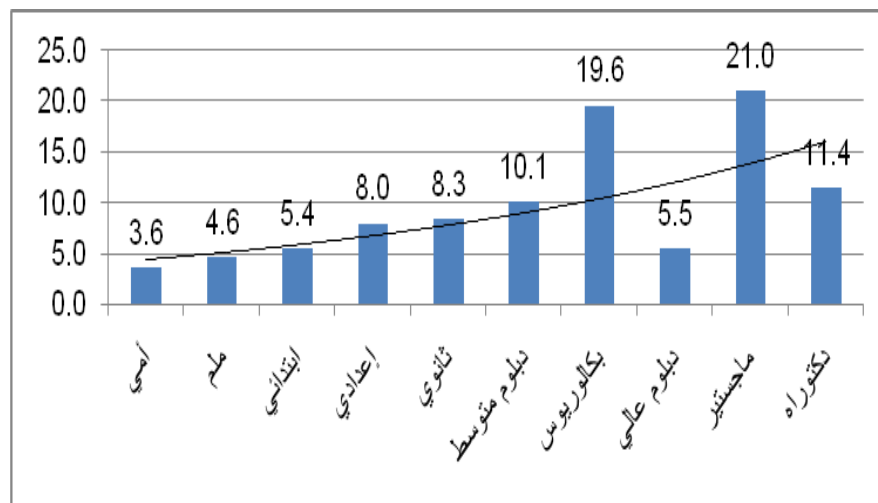


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

حساب توفير

يشير الشكل 38 إلى وجود علاقة مشابهة لامتلاك حساب جاري، حيث نلاحظ وجود تأثير إيجابي لمستوى التعليم على امتلاك الأفراد البالغين لحساب توفير، حيث أنه وبشكل عام، كلما ارتفع مستوى التعليم، نجد أن نسبة امتلاك حساب توفير بين الأفراد البالغين ترتفع (عدا الدبلوم العالي والدكتوراه وذلك نظراً لقلّة تمثيلهما في عينة الدراسة). ونلاحظ من خلال الشكل وجود فجوة كبيرة بين امتلاك حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة أو أقل وبين حملة الشهادات المتوسطة (دبلوم وبكالوريوس)، حيث تزيد نسبة امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري بـ 135% مقارنة مع حملة شهادة الثانوية العامة.

الشكل 38: نسب امتلاك حساب توفير حسب مستوى التعليم 2015



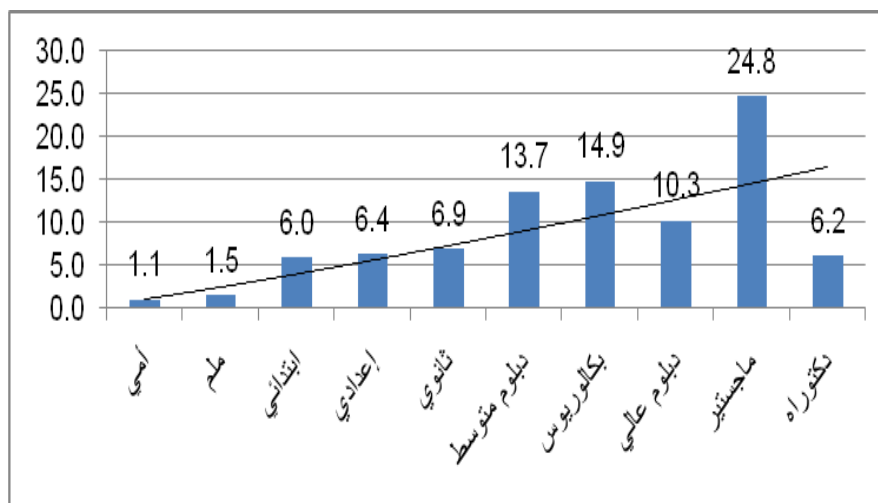
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

شيكات مصرفية

وكحال الحساب الجاري وحساب التوفير، يشير الشكل 39 إلى وجود تأثير إيجابي لمستوى التعليم على استخدام الأفراد البالغين للشيكات المصرفية، حيث أنه وبشكل عام، كلما ارتفع مستوى التعليم، نجد أن نسبة استخدام الشيكات المصرفية

بين الأفراد البالغين ترتفع (عدا الدبلوم العالي والدكتوراه وذلك نظراً لقلة تمثيلهما في عينة الدراسة). ونلاحظ من خلال الشكل وجود فجوة كبيرة بين امتلاك حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة أو أقل وبين حملة الشهادات المتوسط (دبلوم و بكالوريوس)، حيث تزيد نسبة امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري بـ 115% مقارنة مع حملة شهادة الثانوية العامة.

الشكل 39: نسب استخدام الشيكات المصرفية حسب مستوى التعليم 2015

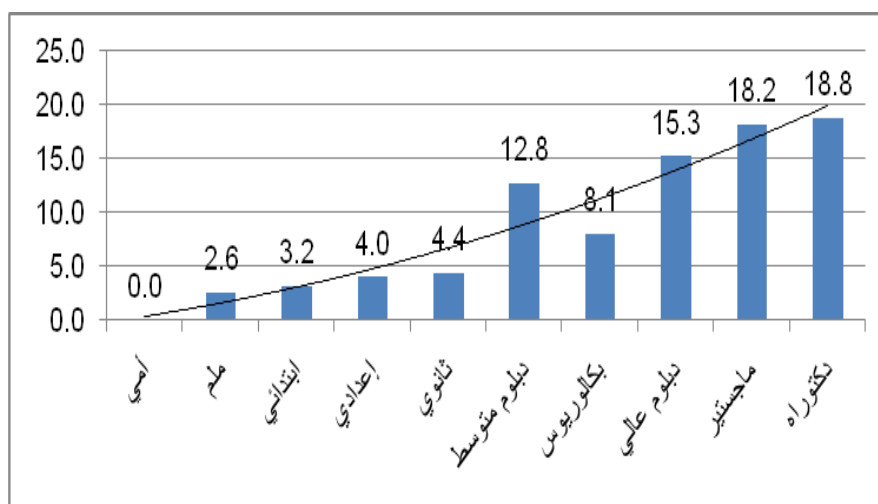


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

قرض مصرفي

يشير الشكل 40 إلى وجود تأثير إيجابي لمستوى التعليم على استخدام الأفراد البالغين للشيكات المصرفية، حيث أنه وبشكل عام، كلما ارتفع مستوى التعليم، نجد أن نسبة استخدام الشيكات المصرفية بين الأفراد البالغين ترتفع (عدا الدبلوم العالي والدكتوراه وذلك نظراً لقلة تمثيلهما في عينة الدراسة). ونلاحظ من خلال الشكل وجود فجوة كبيرة بين امتلاك حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة أو أقل وبين حملة الشهادات المتوسطة (دبلوم و بكالوريوس)، حيث تزيد نسبة امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري بـ 115% مقارنة مع حملة شهادة الثانوية العامة.

الشكل 40: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب مستوى التعليم 2015

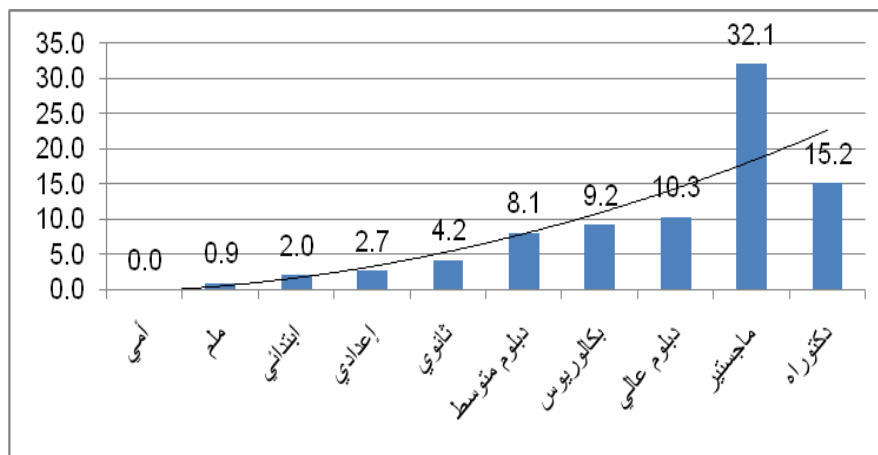


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

بطاقة ائتمان

يشير الشكل 41 إلى وجود تأثير إيجابي لمستوى التعليم على امتلاك الأفراد البالغين لبطاقات ائتمان، حيث أنه ويشكل عام، كلما ارتفع مستوى التعليم، نجد أن نسبة امتلاك بطاقات ائتمان بين الأفراد البالغين ترتفع (عدا الدكتوراه وذلك نظراً لقلة تمثيلها في عينة الدراسة). ونلاحظ من خلال الشكل وجود فجوة كبيرة بين امتلاك حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة أو أقل وبين حملة الشهادات المتوسطة (دبلوم و بكالوريوس)، حيث تزيد نسبة امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري بـ 119% مقارنة مع حملة شهادة الثانوية العامة.

الشكل 41: نسب امتلاك بطاقة ائتمان حسب مستوى التعليم 2015

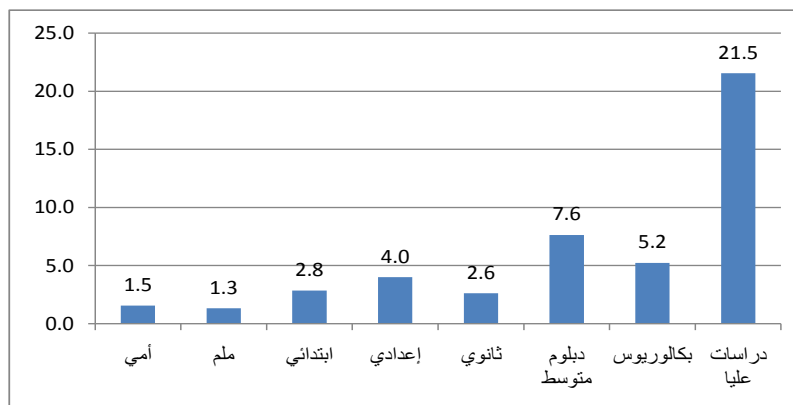


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

بوليصة تأمين

يتضح من الشكل 42 وجود علاقة ايجابية بين مستوى التعليم وبين امتلاك بوليصة تأمين، حيث ترتفع نسبة امتلاك بالاصل تأمين بين حملة شهادات الدراسات العليا 21.5%، (وبواقع 25% لحملة الدكتوراه، و24% لحملة شهادة الماجستير)، وتتنخفض إلى نحو 8% بين حملة البكالوريوس، وإلى نحو 3% فقط بين حملة الثانوية العامة، وإلى فقط 1.5% بين الأميين.

الشكل 42: نسب امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي) حسب مستوى التعليم 2015

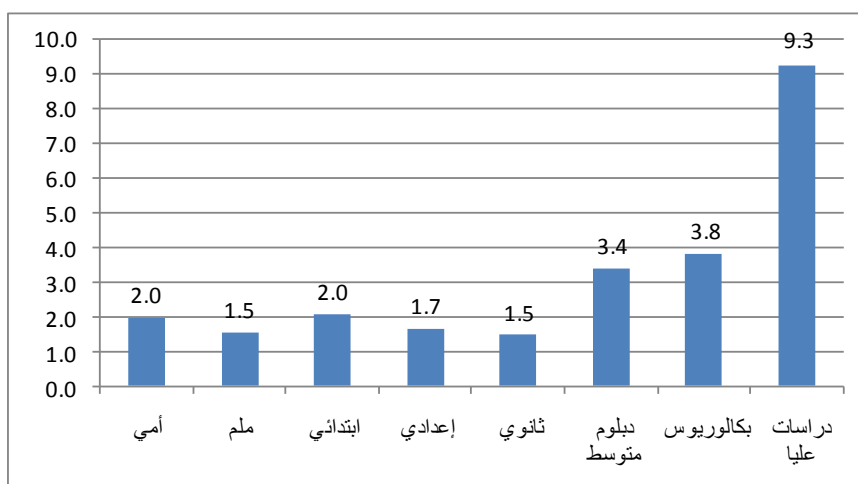


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

معاش التقاعد

يشير الشكل 43 إلى أن نسب امتلاك معاش تقاعد ترتفع كلما ارتفع مستوى التعليم بين الأفراد، حيث يمتلك نحو 9% من حملة الدراسات العليا معاش تقاعد، (14% الدكتوراه و11% الماجستير)، و4% لحملة البكالوريوس، و1.5% لحملة الثانوية العامة، و2% للأُميين. وهذا يعود لامتلاك الأفراد ذوي التعليم العالي وظائف ودخول مستقرة، منحهم القدرة على الاشتراك في صناديق التقاعد الخاصة، كالمهندسين والأطباء، وموظفي الحكومة.

الشكل 43: نسب امتلاك معاش تقاعد حسب مستوى التعليم 2015

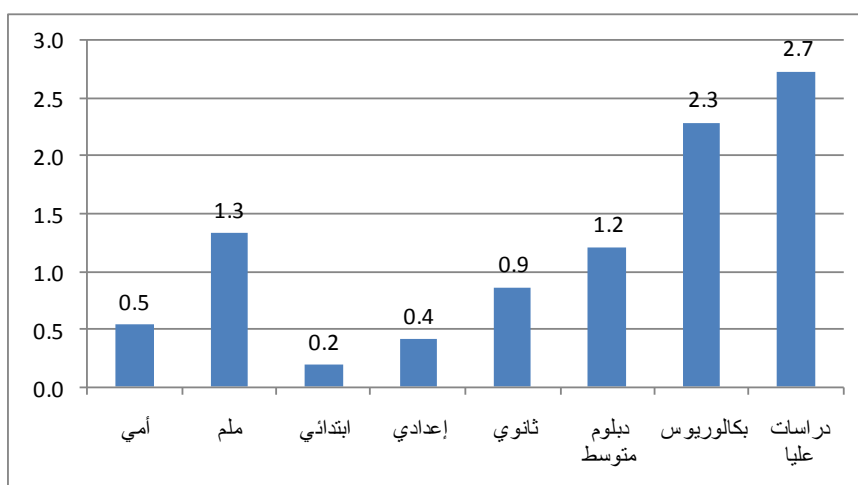


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

الاستثمار في الأسهم:

تبين نتائج المسح (الشكل 44) أن حملة شهادة الدراسات العليا هم الأكثر استثماراً في الأسهم وبنسبة 2.7% من إجمالي عددهم، تلاهم حملة شهادة البكالوريوس بنسبة 2.3%، أما بقية المستويات التعليمية، فكانت نسبة المستثمرين في الأسهم منها ضئيلة.

الشكل 44: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين حسب مستوى التعليم 2015



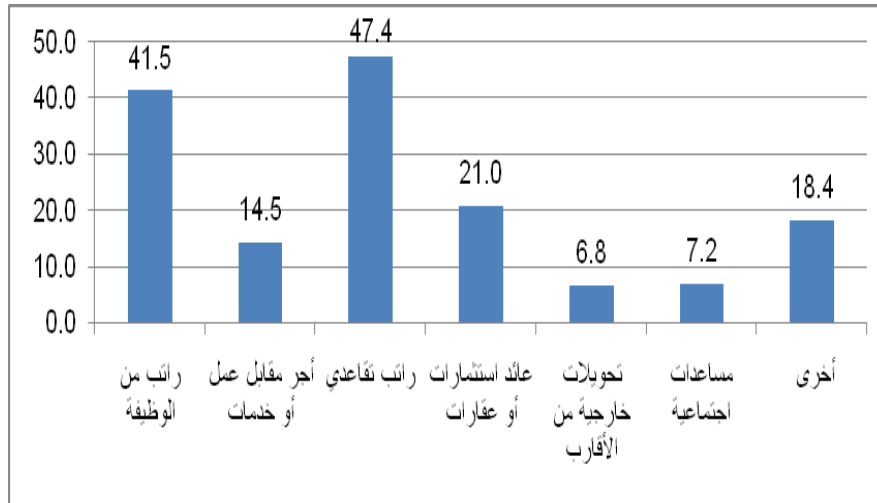
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

5-2-7 حسب مستوى ومصادر الدخل الرئيسية للأسرة

حساب جاري

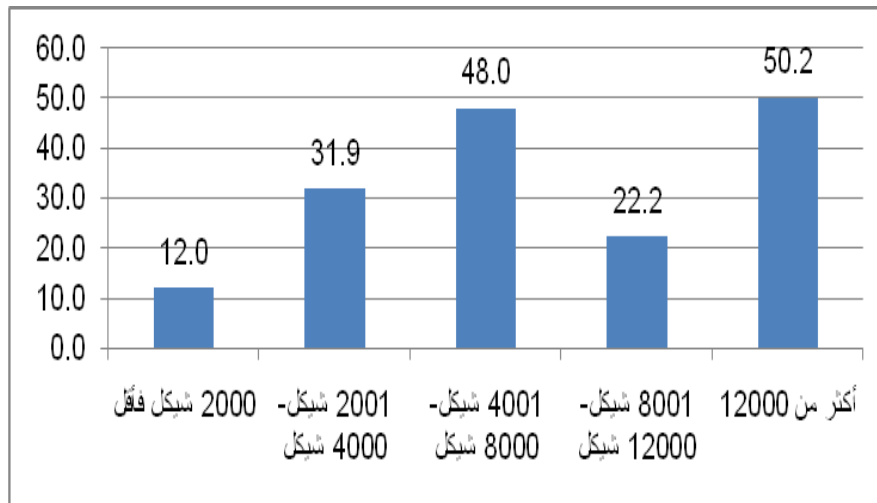
يتضح من الشكل 45 أن الأفراد الأكثر امتلاكاً لحساب جاري هم من يشكل الراتب التقاعدي لهم مصدراً رئيسياً لدخل الأسرة وبنسبة 47%، يليه الراتب من الوظيفة بنسبة 42%. ومن جهة أخرى فإن الأفراد الذين يعتمدون على التحويلات الخارجية من الأقارب كمصدر رئيسي لدخل أسرهم هم الأقل امتلاكاً لحساب جاري وبنسبة 6.8%.

الشكل 45: نسب امتلاك حساب جاري حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

الشكل 46: نسب امتلاك حساب جاري حسب مستوى دخل الأسرة 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

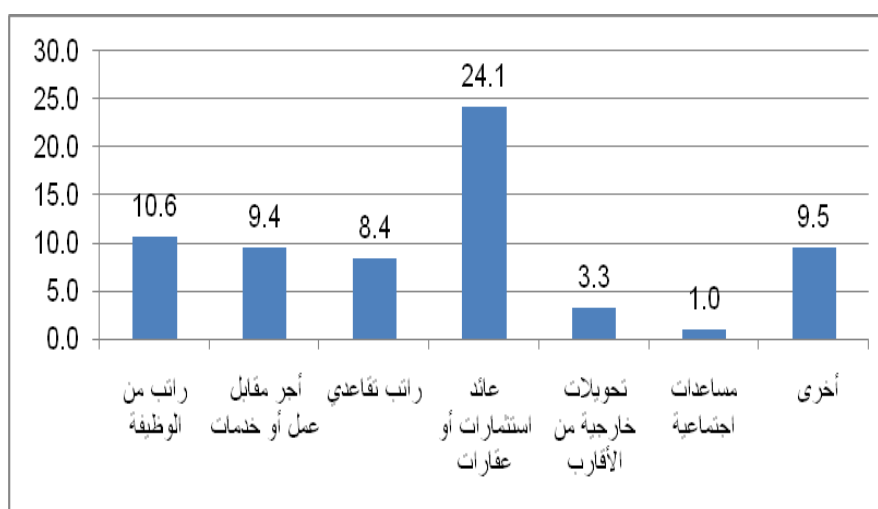
أما من حيث مستوى دخل الأسرة، فيتضح حسب الشكل 46 أن فئة الأفراد الأكثر امتلاكاً لحساب جاري هي التي يشكل دخل الأسرة لديهم أكثر من 12 ألف شيكل وبنسبة 50.2%، وتليها الفئة من 4 آلاف ولغاية 8 آلاف شيكل وبنسبة

48%. ويشكل عام يتضح أن هنالك علاقة ايجابية نوعاً ما بين مستوى دخل الأسرة وامتلاك حساب جاري، باستثناء الفئة من 8 آلاف ولغاية 12 ألف شيكل، حيث تقل نسبة امتلاك أفرادها لحساب بنحو 26 نقطة مئوية عن الفئة التي تسبقها مباشرة. ويعود ذلك بشكل أساسي إلى خصائص هذه الفئة، حيث أن مصدر الدخل الرئيسي لأسر هذه الفئة هو المصادر الأخرى بنسبة 41%، تليها الخدمات أو العمل مقابل أجر بنسبة 36%، والوظيفة من الراتب بنسبة 17%. أما الفئات الأخرى، فتشكل المصادر الأخرى للدخل الرئيسي للأسرة نحو 8% فقط، والخدمات أو العمل مقابل أجر نحو 43%، والوظيفة من راتب نحو 29%.

حساب توفير

يتضح من الشكل 47 أن الأفراد الأكثر امتلاكاً لحساب توفير هم من يشكل العائد من الاستثمارات أو العقارات مصدراً رئيسياً لدخل الأسرة وبنسبة 24%، يليه الراتب من الوظيفة بنسبة 11%. ومن جهة أخرى فإن الأفراد الذين يعتمدون على المساعدات الاجتماعية كمصدر رئيسي لدخل أسرهم هم الأقل امتلاكاً لحساب توفير وبنسبة 1% فقط.

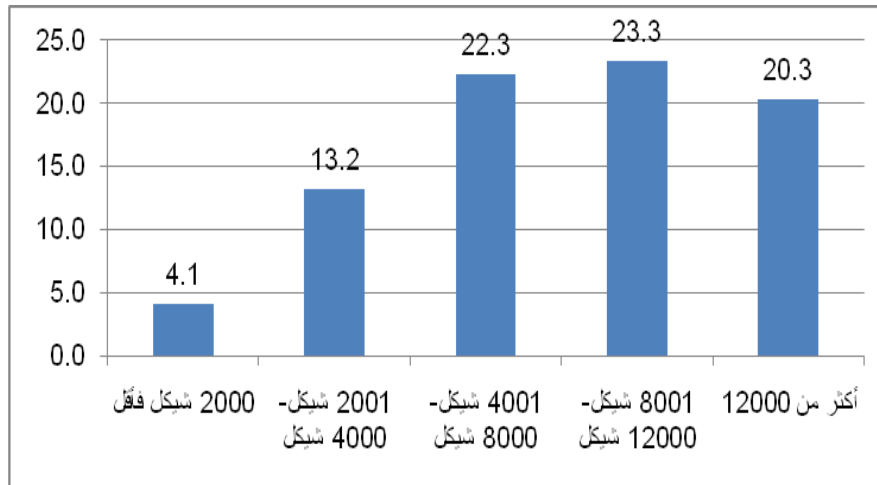
الشكل 47: نسب امتلاك حساب توفير حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

أما من حيث مستوى دخل الأسرة، فيتضح حسب الشكل 48 أن فئة الأفراد الأكثر امتلاكاً لحساب توفير هي التي يشكل دخل الأسرة الشهري لديها ما بين 8 آلاف شيكل و12 ألف شيكل وبنسبة 23.2%، وتليها الفئة من 4 آلاف ولغاية 8 آلاف وبنسبة 22.3%. بينما كانت الفئة الأقل امتلاكاً لحساب توفير هي الفئة التي يقل دخل أسرها عن ألفي شيكل. وبشكل عام يشير الشكل إلى وجود علاقة ايجابية ما بين مستوى الدخل وامتلاك حساب توفير.

الشكل 48: نسب امتلاك حساب توفير حسب مستوى دخل الأسرة 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

الشيكات المصرفية

يتضح من الشكل 49 أن الأفراد الأكثر استخداماً للشيكات المصرفية هم من يشكل العائد من الاستثمارات أو العقارات مصدراً رئيسياً لدخل الأسرة وبنسبة 14%، يليه الراتب من الوظيفة بنسبة 12%. ومن جهة أخرى فإن الأفراد الذين يعتمدون على التحويلات الخارجية من الأقارب كمصدر رئيسي لدخل أسرهم، لا يستخدمون الشيكات المصرفية.

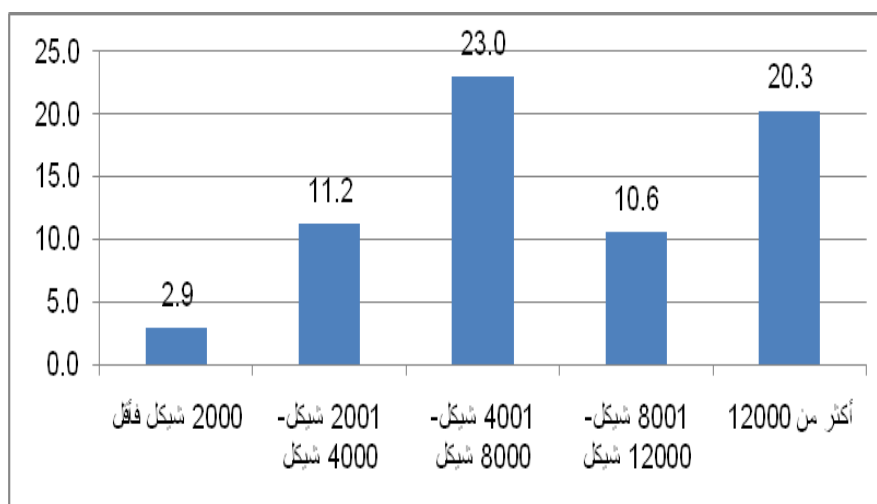
الشكل 49: نسب استخدام شيكات مصرفية حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

أما من حيث مستوى دخل الأسرة، فيتضح حسب الشكل 50 أن فئة الأفراد الأكثر استخداماً للشيكات المصرفية هي التي يشكل دخل الأسرة لديها ما بين 4 آلاف شيكل و 8 آلاف شيكل، وبنسبة 23%، وتليها الفئة الأكثر من 12 ألف شيكل وبنسبة 20.3%. بينما كانت الفئة الأقل استخداماً للشيكات المصرفية هي الفئة التي يقل دخل أسرها الشهري عن ألفي شيكل وبنسبة 2.9%.

الشكل 50: نسب استخدام الشيكات المصرفية حسب مستوى دخل الأسرة 2015

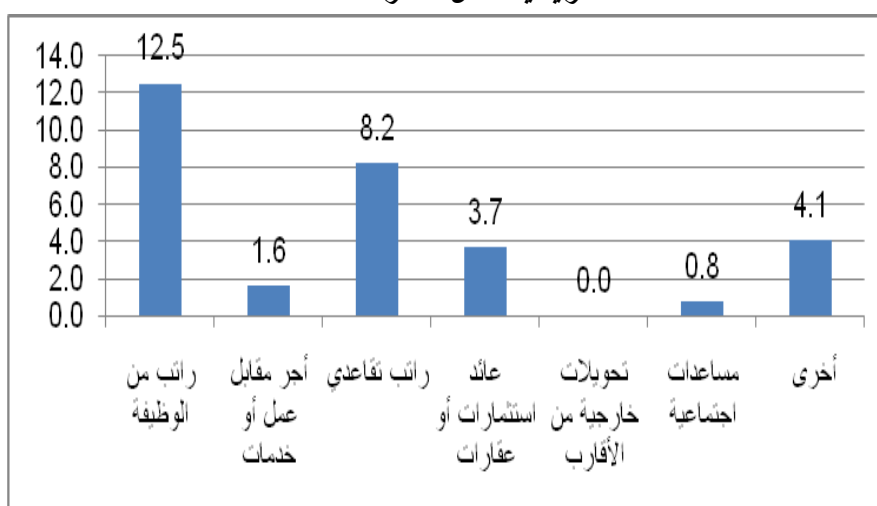


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

القروض المصرفية

يتضح من الشكل 51 أن الأفراد الأكثر اعتماداً على الراتب كمصدر رئيسي لدخل الأسرة كانوا الأكثر حصولاً على قروض مصرفية، حيث حصل 12.5% منهم على قروض مصرفية. وجاء بعدهم أصحاب الراتب التقاعدي الذين حصل 8.2% منهم على قروض مصرفية. أما المعتمدين على التحويلات الخارجية كمصدر رئيسي للدخل فلم يسبق أن حصلوا على قروض مصرفية، ونسبة ضئيلة بلغت 0.8% ممن يعتمدون على المساعدات الاجتماعية حصلوا على قروض مصرفية أيضاً.

الشكل 51: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب المصادر الرئيسية لدخل الأسرة 2015

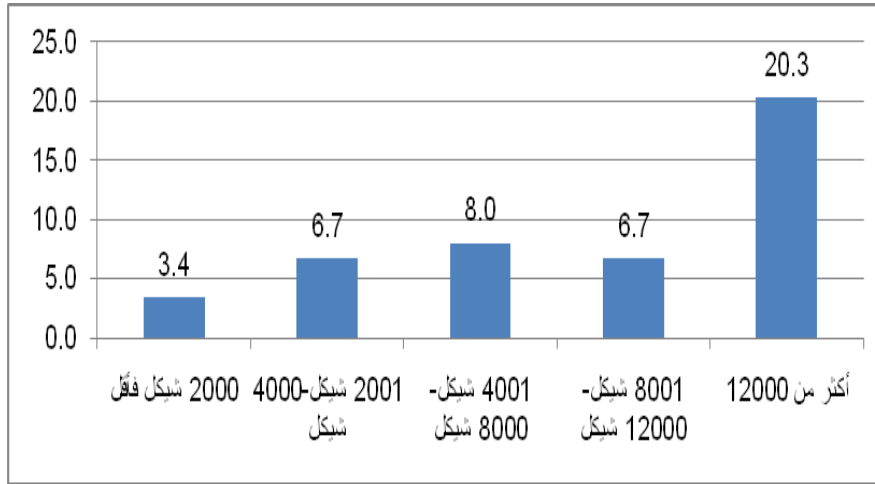


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

أما من حيث نسب الاقتراض حسب مستويات دخل الأسرة، فكما يتضح من الشكل 52 كانت فئة الأفراد البالغين الأكثر حصولاً على قروض مصرفية هي من يشكل دخل أسر أفرادهم أكثر من 12 ألف شيكل، حيث بلغت نسبة المقترضين لديها 20.3%، وتليها الفئة التي يتراوح دخل أسرها من 4-8 آلاف شيكل التي حصل 8% من أفرادها على قرض. بينما كانت

الفئة الأقل حظاً في الحصول على قروض مصرفية هي التي يقل دخل أسرها الشهري عن ألفي شيكل، حيث تمكن 3.4% من أفرادها الاقتراض من البنوك. وبشكل عام يتضح وجود علاقة ايجابية ما بين مستوى دخل الأسرة والحصول على قروض مصرفية، وكذلك يتضح من الشكل أن هنالك فجوة كبيرة ما بين فئة الدخل الذي يزيد دخل أسرها عن 12 ألف شيكل وبقيّة فئات دخل الأسرة الأخرى، حيث تزيد فرصة حصول أفراد هذه الفئة على قروض مصرفية عن أقرب الفئات لها (4001-8000) بأكثر من 2.5 مرة.

الشكل 52: نسب الحصول على قروض مصرفية حسب مستوى دخل الأسرة 2015

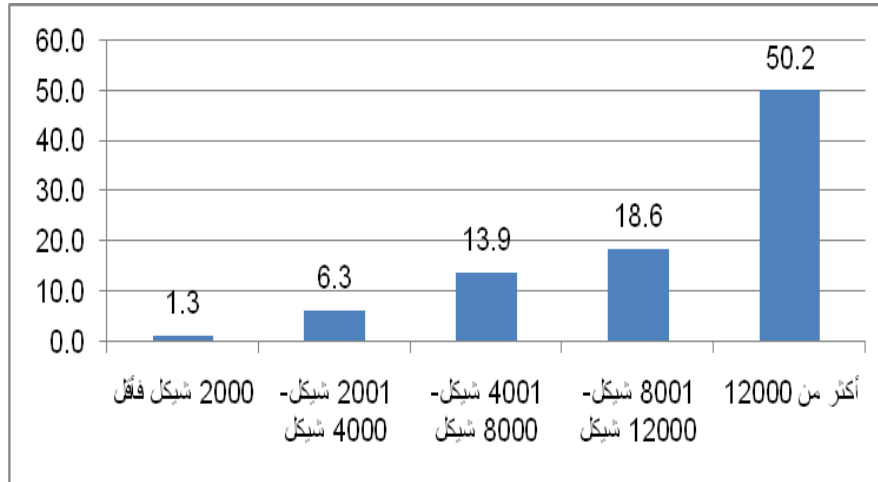


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

بطاقة ائتمان (Credit Card)

يتضح حسب الشكل 53 أن فئة الأفراد الأكثر امتلاكاً لبطاقة ائتمان هي التي يشكل دخل الأسرة لديها أكثر من 12 ألف شيكل وبنسبة 50.2%، وتليها الفئة الأكثر من 8 آلاف شيكل إلى 12 ألف شيكل وبنسبة 19%. بينما كانت الفئة الأقل امتلاكاً لبطاقة ائتمان هي الفئة التي يقل دخل أسرها الشهري عن ألفي شيكل وبنسبة 1.3% فقط. وبشكل عام يتضح وجود علاقة ايجابية ما بين مستوى دخل الأسرة وامتلاك بطاقة ائتمان، وكذلك يتضح من الشكل أن هنالك فجوة كبيرة ما بين فئة الأكثر من 12 ألف شيكل وبقيّة فئات دخل الأسرة، حيث تزيد نسبة امتلاك أفراد هذه الفئة لبطاقات ائتمان عن أقرب الفئات لها (8,000 - 12,000) بنحو 170%.

الشكل 53: نسب امتلاك بطاقة ائتمان حسب مستوى دخل الأسرة 2015



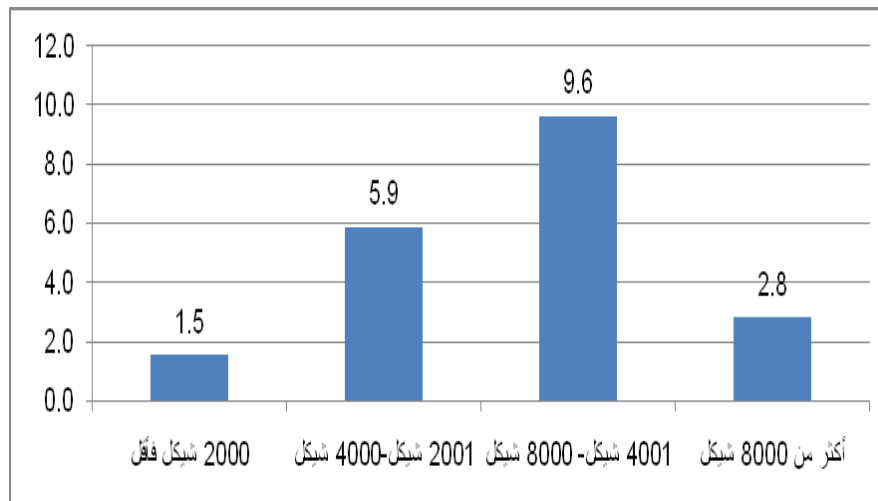
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

بوليصة التأمين

بيّنت نتائج المسح (الشكل 54) أن امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي) مرتفعة نسبياً بين الأفراد البالغين الذين يتراوح دخل أسرهم الشهري ما بين 4 آلاف و8 آلاف شيكل شهرياً بالمقارنة مع فئات الدخل الأخرى، حيث بلغت 9.6% من مجموع أفرادها. وكانت نسبة من لديهم بوليصة تأمين 5.9% للأفراد الذين يتراوح دخل أسرهم الشهري ما بين ألفين و4 آلاف شيكل، وهو يقل بنحو 3.5 نقطة مئوية عن فئة الدخل الأعلى. وتبين أيضاً أن الأفراد الذين يقل دخل أسرهم الشهري عن ألفي شيكل كانوا الأقل امتلاكاً لبوليصة التأمين، حيث بلغت نسبة من لديهم بوليصة تأمين 1.5% فقط. أما نسبة من يمتلكون بوليصة تأمين لأفراد فئة الدخل التي يزيد دخل أسرها عن 8 آلاف شيكل فهي غير منطقية، ويجب استبعادها من التحليل بسبب صغر نسبتهم في العينة العشوائية والتي لم تتجاوز 0.7%.

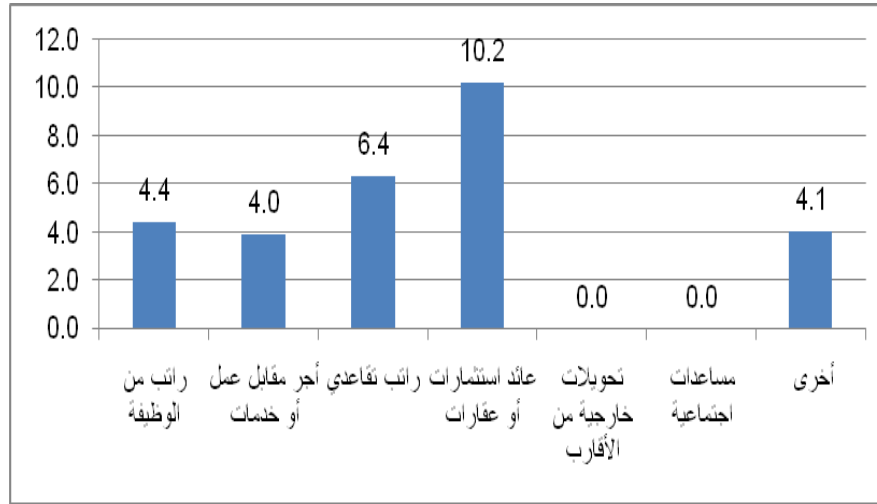
الشكل 54: نسب امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)

حسب مستوى الدخل الأسرة الشهري 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الشكل 55: نسب امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)
حسب المصدر الرئيسي لدخل الأسرة 2015



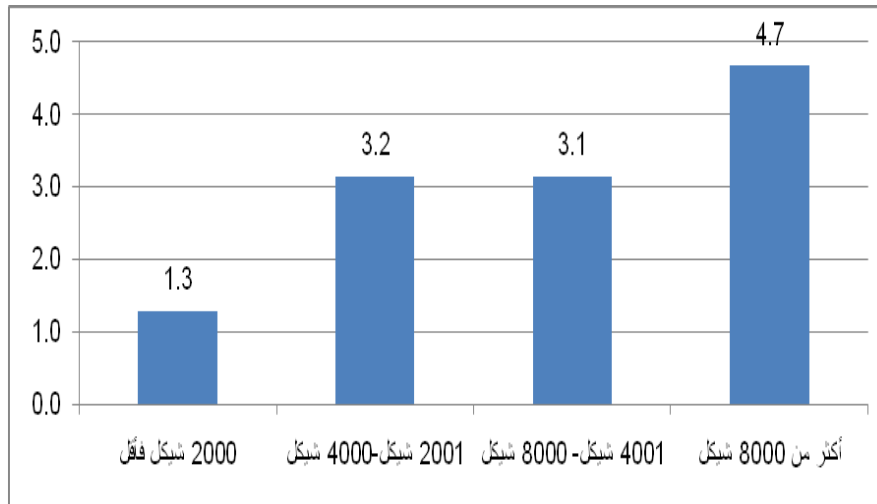
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وتظهر نتائج المسح (الشكل 55) أن الأفراد البالغين الذين ينتمون لأسر كان مصدر دخل أسرها الرئيسي من العائد على الاستثمارات أو من العقارات، فقد كانوا الأكثر امتلاكاً لبوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)، حيث بلغت نسبتهم 10.2% من مجموع الأفراد في تلك الفئة، وكانت تفوق نسبة أفراد الأسر التي تعتمد على الراتب النقاعي كمصدر رئيسي للدخل بنحو 3.8 نقطة مئوية. كما تبين أن متلقي الرواتب من الوظائف والأجور مقابل أعمال أو خدمات فبلغت نسبة امتلاكهم لبوليصة تأمين 4.4% و 4% على التوالي. أما الأفراد الذين كانت نسب امتلاكهم لبوليصة تأمين متدنية، فقد كانوا ينتمون لأسر تعتمد على المساعدات الاجتماعية أو على تحويلات الأقارب من الخارج كمصدر رئيسي للدخل.

معاش التقاعد

تشير نتائج المسح (الشكل 56) إلى أن امتلاك المعاش التقاعدي ينتشر بين الأفراد البالغين الذين يزيد دخل أسرهم الشهري عن 8 آلاف شيكل بشكل أكبر من فئات الدخل الأخرى، حيث بلغت نسبة امتلاكهم للمعاش التقاعدي بنسبة 4.7% من مجموع أفراد تلك الفئة الدخلية، وكانت تزيد عن نسبة امتلاك المعاش التقاعدي للأفراد الذين يتراوح دخل أسرهم ما بين ألفين و 4 آلاف شيكل بنحو 1.5 نقطة مئوية. ويتضح من الشكل، أن الذين يقل دخل أسرهم الشهري عن ألفي شيكل كانوا الأقل امتلاكاً للمعاش التقاعدي، وبلغت نسبتهم 1.3% فقط من جميع أقرانهم.

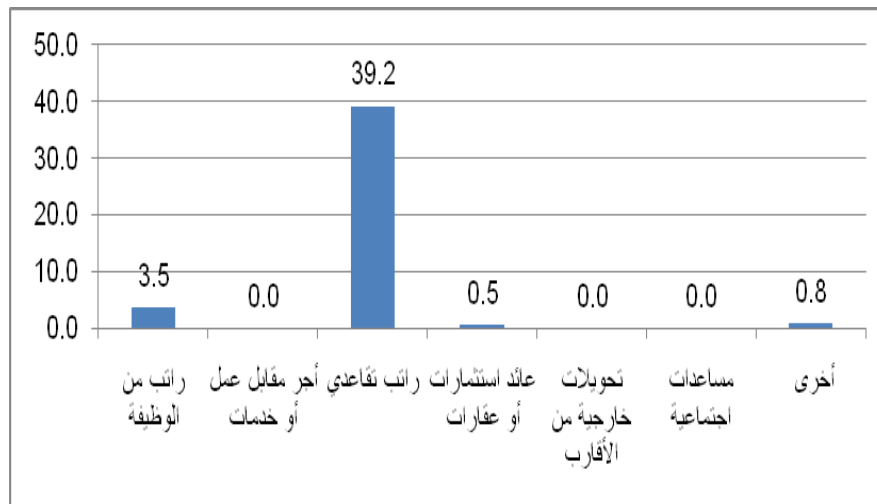
الشكل 56: نسب امتلاك معاش تقاعد حسب مستوى دخل الأسرة الشهري 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

كشف المسح أيضا (الشكل 57)، وكما هو متوقع، أن الأفراد البالغين الذين ينتمون لأسر مصدرها الرئيسي للدخل هو المعاش التقاعدي هم الأكثر امتلاكاً له ونسبة 39.2%، (ليست 100% بسبب وجود أفراد آخرين من الأسرة لديهم معاش تقاعدي).

الشكل 57: نسب امتلاك معاش تقاعد حسب المصدر الرئيسي لدخل الأسرة 2015

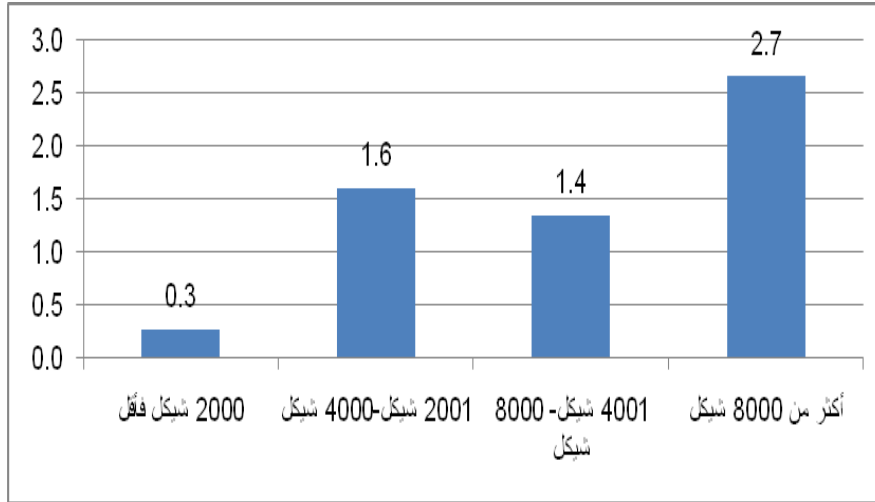


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الاستثمار في الأسهم

حسب فئات الدخل: تبين من المسح (الشكل 58) أن الاستثمار في الأسهم ينتشر بين الأفراد البالغين الذين يزيد دخل أسرهم الشهري عن 8 آلاف ش.م بشكل أكبر من الفئات الأخرى ونسبة 2.7% بين أفرادها. والتي تزيد عن الأفراد الذين يتراوح دخل أسرهم ما بين ألفين و 4 آلاف ش.م بنحو 1.1 نقطة مئوية. ويتضح من الشكل، وكما هو متوقع، أن الذين يقل دخل أسرهم الشهري عن ألفي ش.م هم الأقل استثماراً في السوق المالي (الأسهم) ونسبة 0.3% فقط.

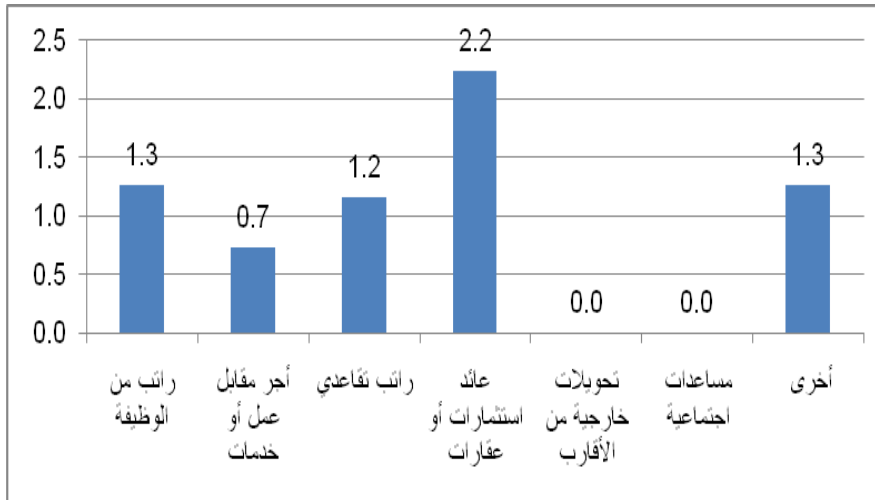
الشكل 58: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين
حسب مستوى دخل الأسرة الشهري 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

حسب المصدر الأول لدخل الأسرة: اتضح من المسح (الشكل 59) أن الأفراد البالغين الذين ينتمون لأسر مصدرها الرئيسي للدخل هو العائد من الاستثمارات أو العقارات هم الأكثر استثماراً في السوق المالي (الأسهم)، حيث بلغت نسبتهم 2.2% من جميع أقرانهم، وتجاوزوا بنحو 0.9 نقطة مئوية على الأفراد الذين ينتمون لأسر تعتمد على الراتب من الوظيفة كمصدر رئيسي للدخل، والذين جاءوا في المرتبة الثانية. أما أقل الأفراد استثماراً في الأسهم، فكانوا ينتمون لأسر تعتمد على المساعدات الاجتماعية أو على تحويلات الأقارب من الخارج كمصدر رئيسي للدخل.

الشكل 59: نسب الاستثمار في الأسهم بين الأفراد البالغين
حسب المصدر الرئيسي لدخل الأسرة 2015



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

3-5 معدل وطبيعة استخدام بعض الخدمات والمنتجات المالية

1-3-5 الحساب البنكي

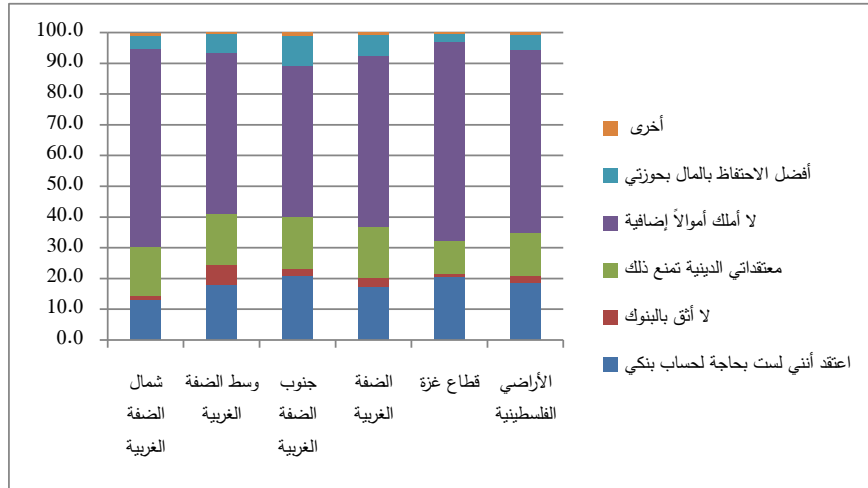
تشير البيانات حسب الجدول 5-25 (في الملحق رقم 1) أن متوسط حركة تغطية الشيكات في الشهر هي الأكثر استخداماً وبلغت 2.2 حركة شهرياً، يليها السحب النقدي من الصراف الآلي وتغطية مصاريف بطاقة الائتمان 1.7 حركة شهرياً، ثم الإيداع النقدي من خلال الصراف الآلي 1.6 حركة شهرياً، ويليها الإيداع النقدي مباشرة في الفرع والتحويلات بكافة أشكالها 1.5 و 1.4 حركة شهرياً، ثم السحب النقدي مباشرة من الفرع 1.3 حركة شهرياً، وأقل الحركات كانت دفع الفواتير عبر الانترنت وتطبيقات الهاتف النقال 1.2 حركة شهرياً. وبالنسبة للأفراد البالغين في الضفة الغربية تظهر النتائج أن تغطية الشيكات هي أكثر حركة يستخدمها الأفراد حيث بلغ معدلها 2.2 حركة شهرياً، بينما أقلها دفع الفواتير عبر الانترنت وتطبيقات الهاتف النقال 1.2 حركة شهرياً. أما في قطاع غزة فمتوسط عدد الحركات أقل من الضفة الغربية بشكل عام.

وعلى صعيد التجمع السكاني تشير البيانات حسب الجدول 5-26 (في الملحق رقم 1) إلى أن الحركة الأكثر تداولاً بين سكان الحضر هي تغطية الشيكات 2.2 حركة شهرياً، والأقل تداولاً هي الحوالات ودفع الفواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال (1.2%). أما بالنسبة لسكان الريف فلم تختلف الحركة الأكثر استخداماً عن سكان الحضر ولكن أقل حركة كانت تغطية مصاريف بطاقة الائتمان. وأما في المخيمات فالحركة الأكثر تداولاً هي تغطية مصاريف بطاقة الائتمان 14.4 حركة شهرياً بينما أقلها هي دفع الفواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال بواقع حركة واحدة شهرياً.

أما من حيث الفئة العمرية، تظهر النتائج حسب الجدول 5-27 (في الملحق رقم 1) أنه لا يوجد تفاوت كبير بين معدلات قيام الأفراد بالحركات على الحساب البنكي وإن اختلفت فئاتهم العمرية إلا بخصوص بعض الحركات. حيث توضح البيانات أن الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (30-34) سنة يقومون بتغطية مصاريف بطاقة الائتمان بمعدل 6.4 حركة شهرياً، بينما الأفراد (35-39) سنة يقومون بتغطية الشيكات بمعدل 4.2 حركة شهرياً، كما تشير البيانات إلى أنه لا يوجد أي حركة للأفراد (60-64) سنة لتغطية مصاريف بطاقة الائتمان.

سبب الامتناع عن استخدام حساب بنكي بشكل عام، وحسب نتائج المسح الميداني في الشكل 60، 18.7% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية الذين لا يملكون حساب بنكي أفادوا بأنهم ليسوا بحاجة إلى مثل هذه الخدمة، بواقع 17.4% في الضفة الغربية و20.6% في قطاع غزة. أكثر من نصف الأفراد الذين لا يملكون حساب بنكي أوضحوا أنهم لا يملكون أموالاً إضافية ولذلك فهم ليسوا بحاجة إلى الحساب، شكلت نسبتهم 55.6% في الضفة الغربية و64.9% في قطاع غزة. ويلاحظ أيضاً أن 13.9% من الأفراد لا يملكون حساب بنكي لأن معتقداتهم الدينية تمنع ذلك، وبنسبة أعلى في الضفة الغربية (15.7%) عنها في قطاع غزة (10.6%). 5.0% من الأفراد الذين لا يملكون حساب بنكي أفادوا بأنهم يفضلون الاحتفاظ بالمال بحوزتهم و2.2% قالوا أنهم لا يتقنون بالبنوك.

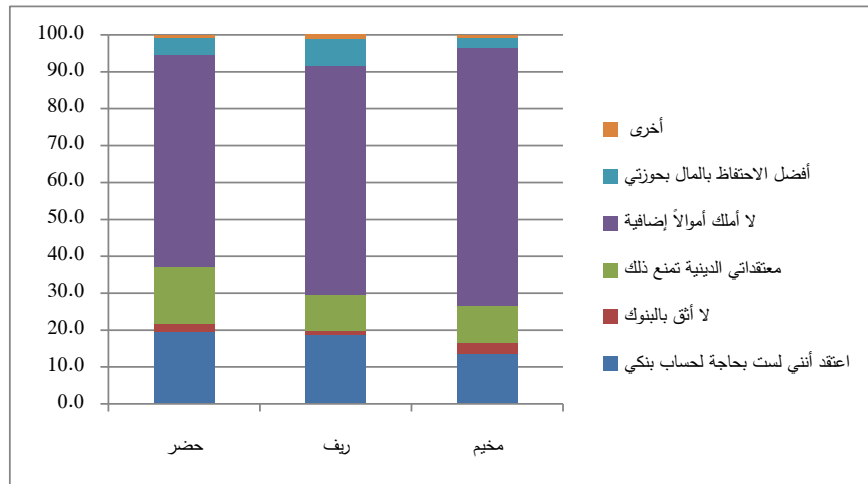
الشكل 60: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الامتناع والمنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث نوع التجمع السكاني (الشكل 61)، أفاد 69.9% من سكان المخيمات أنهم لا يملكون أموالاً إضافية ولذلك فهم ليسوا بحاجة إلى حساب بنكي. شكلت هذه النسبة 62.3% في الريف و57.2% في الحضر. بالمقابل، أفاد 19.5% من سكان الحضر الذين لا يملكون حساب بنكي أنهم ليسوا بحاجة إليه، بالمقارنة مع 18.5% في الريف و13.6% في المخيمات. أيضاً، أفاد 15.5% من سكان الحضر أن معتقداتهم الدينية تمنع استخدام الحساب البنكي، مقابل 10.1% في المخيمات و9.7% في الريف. وحسب البيانات فإن 7.1% من سكان الريف الذين لا يملكون حساب بنكي يفضلون الاحتفاظ بالمال بحوزتهم، بالمقارنة مع 4.9% في الحضر و2.8% في المخيمات. 2.8% من سكان الريف الذين لا يملكون حساب بنكي لا يثقون بالبنوك، بالمقارنة مع 2.3% في الحضر و1.3% في الريف.

الشكل 61: التوزيع النسبي للأفراد البالغين ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الامتناع ونوع التجمع السكاني

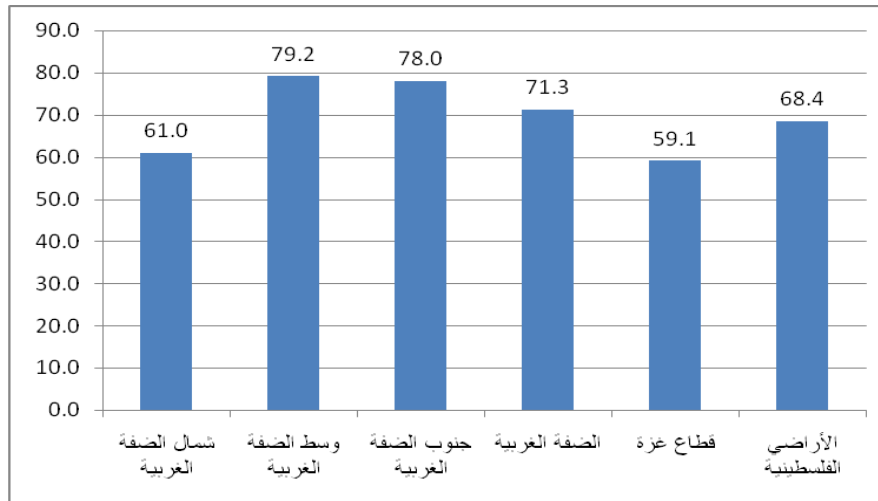


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015. وعلى صعيد الفئة العمرية الجدول 5-42 (في الملحق رقم 1)، يلاحظ انخفاض نسبة الأفراد الذين لا يستخدمون حساباً بنكياً بسبب عدم امتلاك أموال إضافية مع التقدم في العمر، حيث شكلت هذه النسبة 61.0% في الفئة العمرية 18-24 و 44.7% في الفئة العمرية 65 سنة فأكثر. ويلاحظ أيضاً ارتفاع نسبة الأفراد الذين لا يملكون حساب بنكي بسبب معتقداتهم الدينية مع التقدم في العمر، حيث شكلت هذه النسبة 8.5% بين الأفراد في الفئة العمرية 18-24 سنة، و 27.3% بين الأفراد أكبر من 65 سنة. ويلاحظ في الجدول تفاوت نسب الأفراد الذين لا يملكون حساباً بنكياً بسبب عدم الحاجة، حيث كانت أعلى نسبة في الفئة العمرية 60-64 سنة وأقل نسبة في الفئة العمرية 50-54 سنة.

5-3-2 بطاقة الصراف الآلي

تشير بيانات المسح (الشكل 62) إلى معدل امتلاك الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم حساب بنكي بطاقة صراف آلي حسب المنطقة، حيث تظهر البيانات أن 68.4% من الأفراد البالغين في فلسطين الذين لديهم حساباً بنكياً يملكون بطاقة صراف آلي، بواقع 71.3% في الضفة الغربية، و 59.1% في قطاع غزة. أما على صعيد مناطق الضفة الغربية، تظهر النتائج أن 79.2% من الأفراد في وسط الضفة الذين لديهم حساباً بنكياً يملكون بطاقة صراف آلي، و 78% جنوب الضفة، و 61.0% شمال الضفة، و 68.4% جنوب الضفة.

الشكل 62: معدل استخدام الأفراد البالغين ممن يملكون حساب بنكي،
بطاقة صراف آلي حسب المنطقة

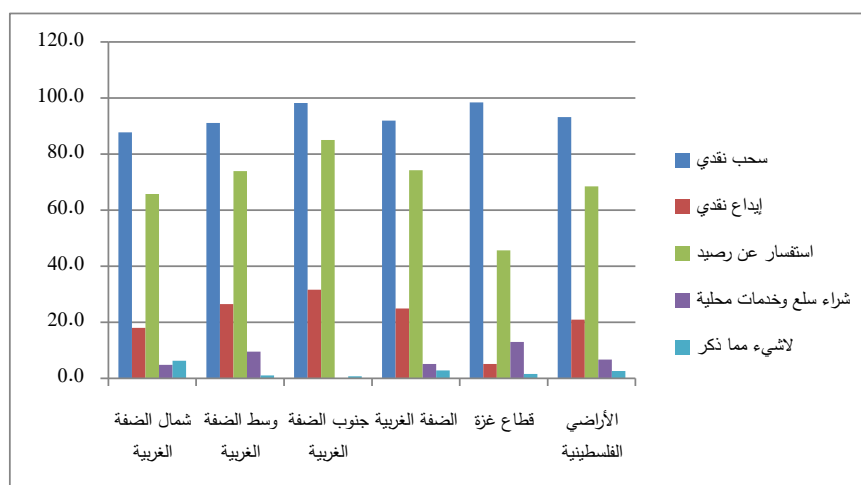


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

وتوضح البيانات في الشكل 63 طبيعة استخدام بطاقة الصراف الآلي، حيث تشير البيانات إلى أن 93.2% من الأفراد البالغين الذين يملكون بطاقة صراف آلي يستخدمونها للسحب النقدي، بينما 68.5% يستخدمونها للاستفسار عن الرصيد، و 21% يستخدمونها للإيداع النقدي، و 6.7% لشراء سلع وخدمات محلية، و 2.6% لأغراض أخرى. وبالنسبة لسكان الضفة الغربية الذين يملكون بطاقة صراف آلي، 92% منهم يستخدمونها للسحب النقدي، و 74.2% للاستفسار عن الرصيد، و 24.9% يستخدمونها للإيداع النقدي، و 5.1% لشراء السلع والخدمات المحلية. أما في قطاع غزة، 98.4%

يستخدمونها للسحب النقدي، و45.6% للاستفسار عن الرصيد، و13% لشراء سلع وخدمات محلية، و5.1% يستخدمونها للإيداع النقدي.

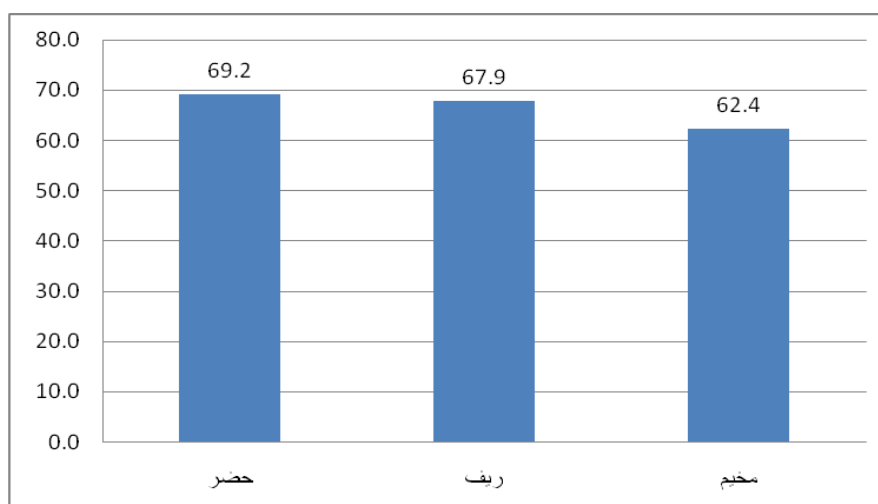
الشكل 63: طبيعة استخدام بطاقة الصراف الآلي حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015

تشير نتائج المسح في الشكل 64 إلى أن 69.2% من الأفراد البالغين في الحضر الذين يملكون حساباً بنكياً لديهم بطاقة صراف آلي، وشكلت هذه النسبة 67.9% في الريف و62.4% في المخيمات.

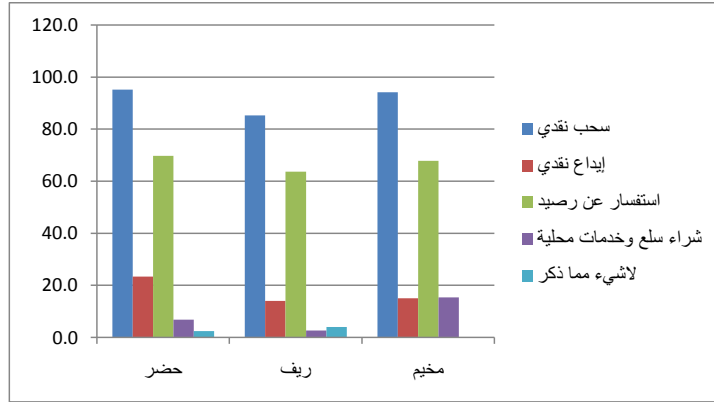
الشكل 64: معدل امتلاك الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي - بطاقة الصراف الآلي حسب نوع التجمع السكاني



وحسب الشكل 65، الغالبية العظمى من الأفراد الذين يملكون بطاقة صراف آلي في الحضر والريف والمخيمات يستخدمونها لسحب النقود (95.3%، و94.2% و85.3% على التوالي). كما أن ثلثي الأفراد البالغين في الحضر والريف والمخيمات تقريباً يستخدمون بطاقة الصراف الآلي للاستفسار عن الرصيد. ولكن تتباين النسب من حيث استخدام بطاقة

الصراف الآلي لإيداع النقود حيث شكلت 23.4% في الحضر، 15.1% في المخيمات و 14.1% في الريف. وتتباين أيضاً من حيث شراء سلع وخدمات محلية بواقع 15.4% في المخيمات، 6.8% في الحضر و 2.7% في الريف.

الشكل 65: طبيعة استخدام بطاقة الصراف الآلي حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث الفئة العمرية، يلاحظ في الجدول 5-38 (في الملحق رقم 1) ارتفاع نسبة الأفراد الذين يملكون بطاقة صراف آلي مع التقدم في العمر حتى تصل إلى أعلى نسبة في الفئة العمرية 45-49 سنة (81.6%) ومن ثم تأخذ بالانحدار مع التقدم في العمر حتى تصل إلى أقل نسبة في الفئة العمرية 65 سنة فأكثر (32.0%). كما تشير البيانات في الجدول (5-39) إلى تقارب نسبة الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الصراف الآلي للسحب النقدي وللاستئصال عن الرصيد حسب الفئات العمرية المختلفة، ولكنها تتفاوت من حيث الإيداع النقدي، وكما هو واضح في الجدول، تقل نسبة الأفراد الذين يقومون باستخدام بطاقة الصراف الآلي للإيداع النقدي مع التقدم في العمر حيث شكلت هذه النسبة 29.4% في الفئة العمرية 18-24 سنة و 6.3% في الفئة العمرية 65 سنة فأكثر. ويظهر الجدول أيضاً تبايناً في النسب من حيث شراء سلع وخدمات محلية من خلال بطاقة الصراف الآلي، حيث شكلت 13.2% في الفئة العمرية 18-24، 17.6% في الفئة العمرية 65 فأكثر و 3.1% في الفئة العمرية 40-44 سنة.

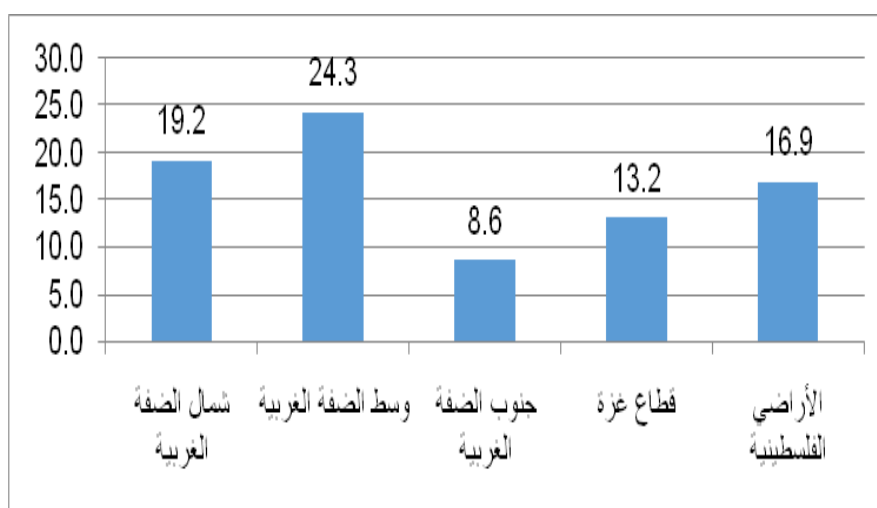
5-3-3 بطاقة الائتمان المصرفي

تشير البيانات (الشكل 66) إلى أن 16.9% من الأفراد البالغين في فلسطين الذين لديهم حساب بنكي يملكون بطاقة ائتمان مصرفي، حيث أن 18.1% منهم من سكان الضفة الغربية توزعوا كالتالي: (24.3% وسط الضفة، و 19.2% شمال الضفة، و 8.6% جنوب الضفة)، بينما 13.2% من سكان قطاع غزة ممن يملكون حساباً بنكياً لديهم بطاقة ائتمان مصرفي.

بشكل عام وحسب النتائج (انظر الشكل 66)، تبين أن 14.2% من الأفراد البالغين الذين يملكون بطاقة ائتمان لم يستخدموها أبداً، و 41.4% يستخدمونها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط، و 28.3% يستخدمونها في بعض الأحيان للشراء و 2.7% لدفع الفواتير المستحقة، و 13.4% يستخدمونها فقط أثناء السفر. وعلى صعيد التوزيع الجغرافي يتضح أن

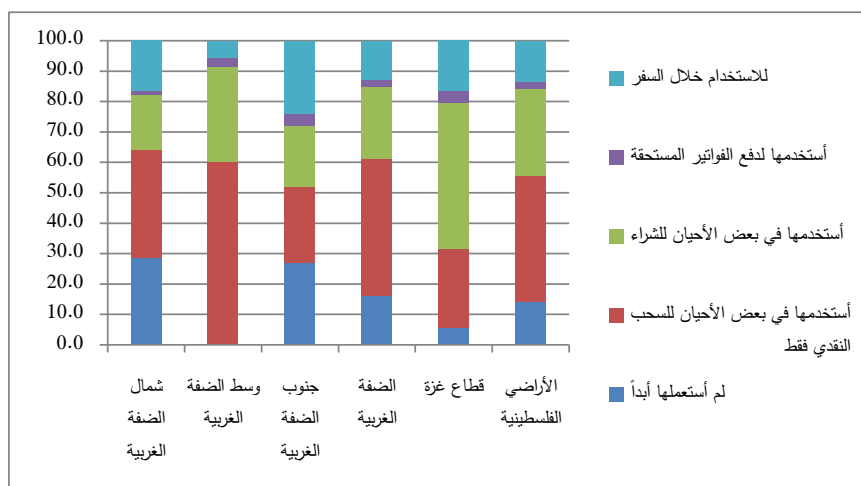
16.1% من الأفراد في الضفة الغربية الذين يملكون بطاقة ائتمان لم يستخدموها أبداً، وفي المقابل تشكل هذه النسبة 5.7% فقط في قطاع غزة. ومن الجدير بالذكر هنا أن 0.0% من الأفراد البالغين في وسط الضفة الغربية لديهم بطاقة ائتمان ولم يستخدموها أبداً. وبالنسبة للأفراد الذين يستخدمونها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط، شكلت نسبتهم 44.8% في الضفة الغربية و25.8% في قطاع غزة. في حين يلاحظ في الشكل 67 ارتفاع نسبة الأفراد الذين يقومون باستعمال بطاقة الائتمان في بعض الأحيان للشراء في قطاع غزة (48.2%) عنها في الضفة الغربية (23.9%). أما الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الائتمان لدفع الفواتير المستحقة فإن نسبتهم لا تتعدى 2.4% في الضفة الغربية و3.8% في قطاع غزة. وأخيراً شكلت نسبة الأفراد الذين يستخدمون بطاقة الائتمان أثناء السفر 12.7% في الضفة الغربية و16.5% في قطاع غزة.

الشكل 66: نسبة الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي، ويمتلكون بطاقة ائتمان مصرفي حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

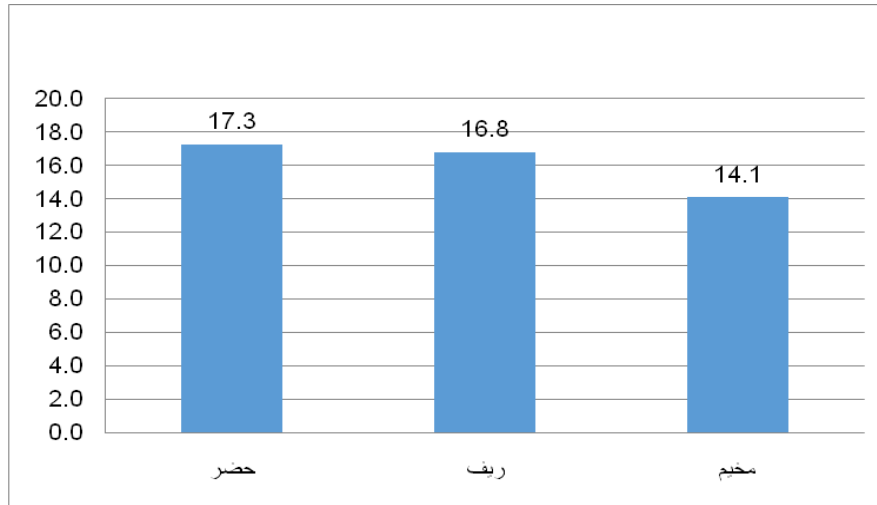
الشكل 67: التوزيع النسبي للأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية حسب طبيعة استخدام بطاقة الائتمان المصرفي



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث نوع التجمع السكاني أظهرت نتائج التحليل (الشكل 68) أن 17.3% من الأفراد البالغين الذين يملكون حساباً بنكياً في الحضر لديهم بطاقة ائتمان مصرفي، وشكلت هذه النسبة 16.8% في الريف و 14.1% في المخيمات. وتشير الإحصائيات الجدول 5-36 (في الملحق رقم 1) إلى تباين في طبيعة استخدام بطاقة الائتمان المصرفي في الحضر والريف والمخيمات. حيث أن 12.9% من سكان الحضر الذين يملكون بطاقة ائتمان لم يستخدموها أبداً، و 43.9% يستخدمونها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط، و 25.8% يستخدمونها في بعض الأحيان للشراء، و 3.8% لدفع الفواتير المستحقة، و 13.6% خلال السفر. أما في الريف، تبين أن 18.9% من الذين يملكون بطاقة ائتمان لم يستخدموها أبداً و 37.8% يستخدمونها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط، و 27.0% يستخدمونها في بعض الأحيان للشراء، و 16.2% خلال السفر. وبالنسبة لسكان المخيمات تشير النتائج إلى أن 16.7% من الذين يملكون بطاقة ائتمان لم يستخدموها أبداً و 25.0% يستخدمونها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط، و 58.3% يستخدمونها في بعض الأحيان للشراء.

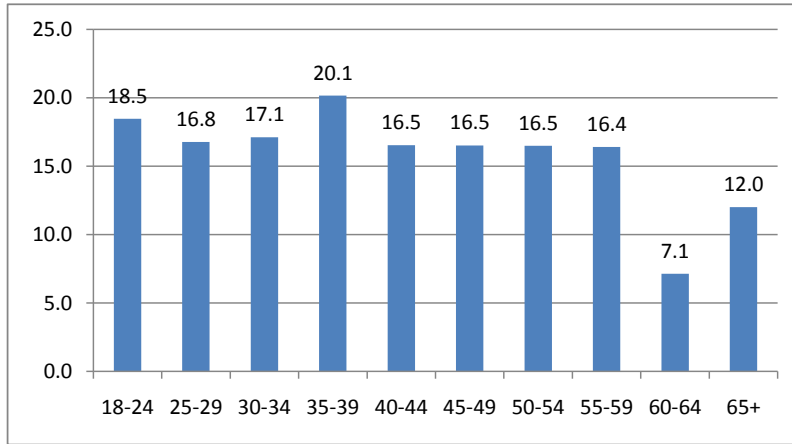
الشكل 68: معدل امتلاك الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي بطاقة ائتمان مصرفي حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وعلى صعيد الفئة العمرية، يلاحظ من الشكل 69 أن أعلى نسبة من الأفراد الذين يملكون حساباً بنكياً ولديهم بطاقة ائتمان تقع في الفئة العمرية 35-39 (20.1%)، وأقلها تقع في الفئة العمرية 60-64 سنة (7.1%). وأظهرت النتائج في (الجدول 5-41 في الملحق رقم 1)، أن ثلث الأفراد في الفئات العمرية 40-44 سنة و 50-54 سنة الذين يملكون بطاقة ائتمان لم يستخدموها أبداً. وأن حوالي 54.2% من الأفراد في الفئة العمرية 18-24 سنة الذين يملكون بطاقة ائتمان يستخدمونها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط، وتتنخفض النسبة إلى 46.7% في الفئة العمرية 25-29 عام، فيما كانت النسبة الأكبر منها في الفئة العمرية 60-64 عام (100%) والنسبة الأقل منها في الفئة العمرية 50-54 (13.3%). أما بين الأفراد الذين يملكون بطاقة ائتمان ويستخدمونها في بعض الأحيان للشراء كانت النسبة الأكبر في الفئة العمرية أكبر من 65 سنة (42.9%)، تلتها الفئة العمرية 30-34 سنة (42.3%) والفئة العمرية 18-24 سنة (33.3%).

الشكل 69: معدل استخدام الأفراد البالغين ممن لديهم حساب بنكي، وبطاقة ائتمان حسب الفئة العمرية

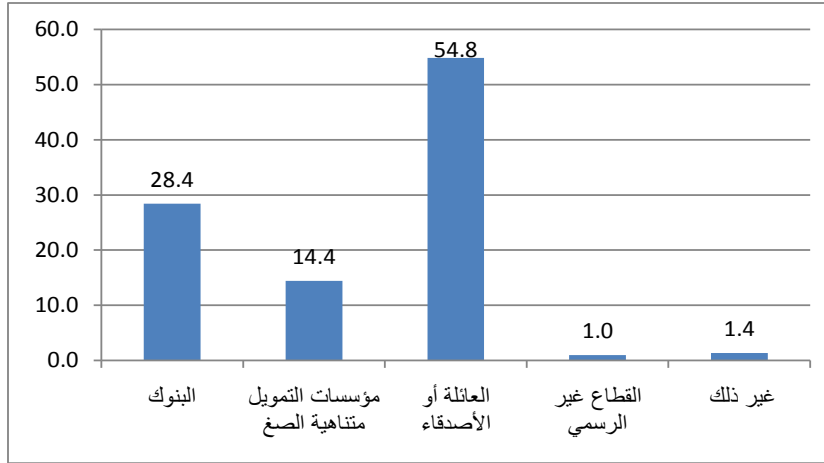


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

4-3-5 الاقتراض

بشكل عام، أظهرت نتائج المسح الميداني أن 20.8% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية قاموا باقتراض المال، 70.6% منهم قد قاموا بالاقتراض خلال الإثني عشر شهراً الماضية، و 53.6% قاموا بالاقتراض قبل أكثر من اثني عشر شهراً (الجدول 3-5 و 4-5 في الملحق رقم 1). وتظهر النتائج في الشكل أن النسبة الأكبر من الأفراد المقترضين لجأوا للاقتراض من خلال العائلة أو الأصدقاء، حيث وصلت نسبتهم إلى 54.8%، بينما استخدم 28.4% البنوك كمصدر للاقتراض، و 14.4% مؤسسات التمويل المتناهي الصغر، و 1% و 1.4% من الأفراد قد اقترضوا من القطاع غير الرسمي، ومصادر أخرى، على التوالي.

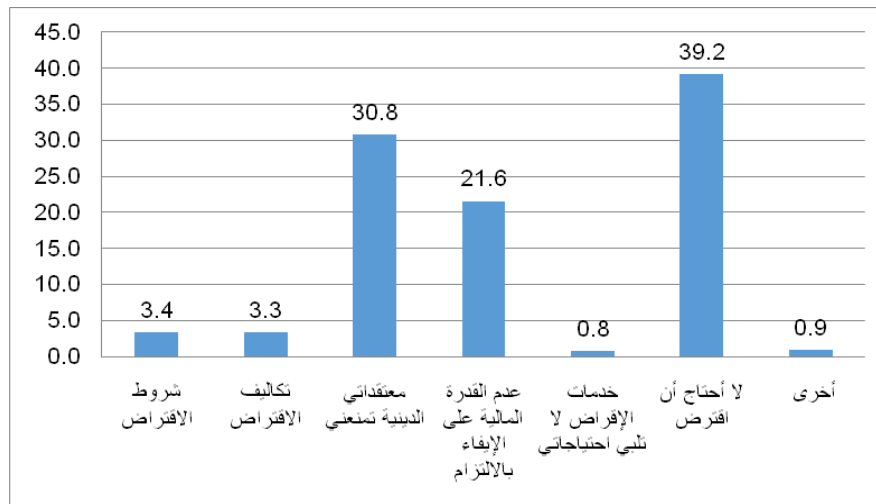
الشكل 70: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين قاموا باقتراض المال حسب مصدر القرض



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

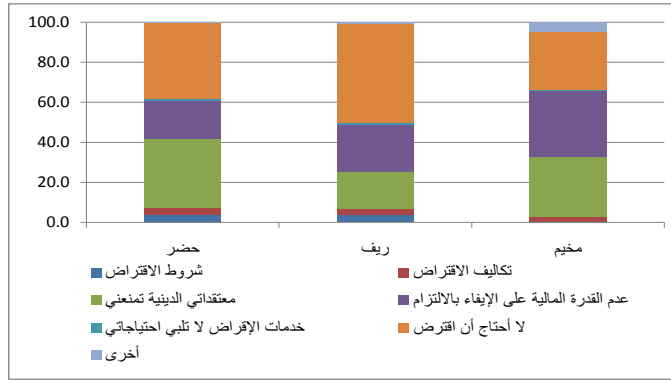
فيما أرجع الأفراد غير المقترضين أسباب امتناعهم عن الاقتراض إلى الأسباب الموضحة في الشكل 71، حيث أظهرت النتائج أن النسبة الأكبر من غير المقترضين ليسوا بحاجة إلى الاقتراض (39.2%). ثم تبعها الامتناع عن الاقتراض لأسباب لها علاقة بالمعتقدات الدينية (30.8%). يلي السببين السابقين، سبب ثالث لعدم الاقتراض وهو عدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام (21.6%). ويلي هذه الأسباب، شروط الاقتراض (3.4%)، تكاليف الاقتراض (3.3%)، وأسباب أخرى (0.9%)، أما من يرون أن خدمات الاقتراض لا تلبي احتياجاتهم لا تتجاوز نسبتهم (0.8%) من الأفراد البالغين غير المقترضين في فلسطين.

الشكل 71: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين لم يقوموا بالاقتراض حسب أسباب عدم الاقتراض



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الشكل 72: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين لم يقوموا بالاقتراض حسب أسباب عدم الاقتراض ونوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

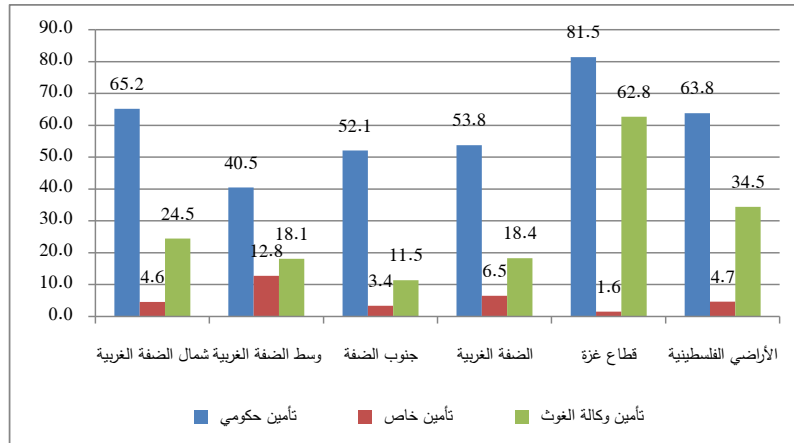
وأظهرت النتائج في الشكل 72 اختلاف أسباب عدم الاقتراض في فلسطين من تجمع لآخر، إذ تبين أن أهم أسباب امتناع سكان الحضر عن الاقتراض هو عدم الحاجة للاقتراض (37.8%)، ويليه المعتقدات الدينية (34.3%)، وعدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزامات المترتبة على الاقتراض (19.4%). بينما اختلفت درجة تأثر سكان الريف بالأسباب التي أثرت على سكان الحضر فتظهر البيانات أن 49.4% من الريفيين لا يحتاجون للاقتراض و23.8% لا يستطيعون الإيفاء بالالتزامات المترتبة على القروض، و18.5% يرجعون سبب امتناعهم إلى المعتقدات الدينية. أما بالنسبة للمخيمات، فيظهر تقارب أهمية الأسباب الرئيسية الثلاثة.

4-5 استخدام خدمات التأمين الصحي

1-4-5 معدلات استخدام خدمات التأمين الصحي حسب نوع التأمين

بشكل عام، أظهرت بيانات المسح الميداني في الشكل 73 أن 63.8% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لديهم تأمين حكومي، و34.5% لديهم تأمين وكالة الغوث و4.7% فقط لديهم تأمين خاص. وعلى مستوى الأقاليم تبين أن حوالي 53.8% من الأفراد في الضفة الغربية لديهم تأمين صحي حكومي، وتمثلت النسبة الأكبر منهم في شمال الضفة بواقع 65.2%، يليها جنوب الضفة الغربية 52.1% ووسط الضفة الغربية 40.5% وفي قطاع غزة شكلت نسبة الأفراد الذين يملكون تأميناً صحياً حكومياً 81.5%. وأظهرت النتائج أن 6.5% من الأفراد في الضفة الغربية يملكون تأميناً صحياً خاصاً، وكانت النسبة الأكبر في وسط الضفة الغربية (12.8%) وأقل نسبة في قطاع غزة 1.6% فقط. وتشير النتائج إلى أن 18.4% من الأفراد في الضفة الغربية يملكون تأمين وكالة الغوث، بالمقارنة مع 62.8% في قطاع غزة. ويتضح من النتائج أعلاه أن عدداً كبيراً من البالغين لديهم اشتراكات في أكثر من تأمين صحي، وبخاصة في قطاع غزة.

الشكل 73: معدلات استخدام خدمات التأمين حسب نوع التأمين والمنطقة

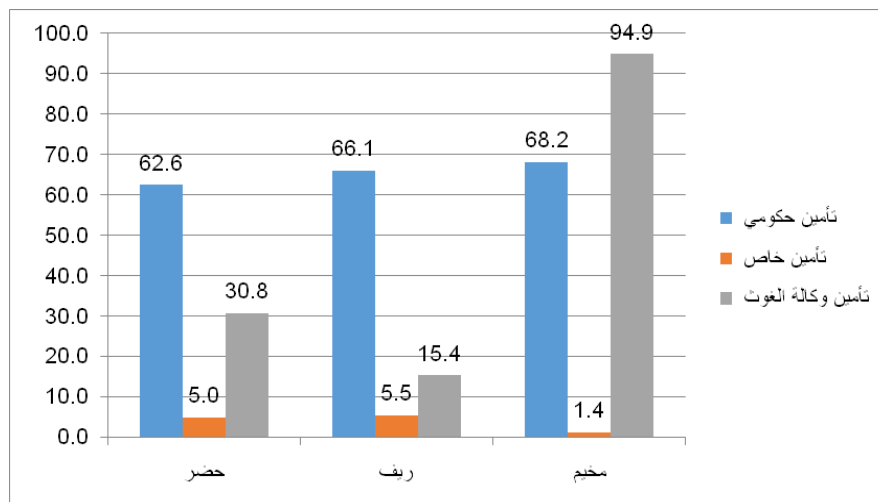


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

2-4-5 ملكية التأمين الصحي حسب نوع التجمع السكاني

أما نسبة الاستخدامات حسب نوع التجمع السكاني (الشكل 74)، تبين أن 62.6% من الأفراد البالغين في الحضر لديهم تأمين حكومي و 5.0% لديهم تأمين خاص و 30.8% لديهم تأمين وكالة غوث. وفي الريف، كان 66.1% لديهم تأمين حكومي و 5.5% لديهم تأمين خاص و 15.4% لديهم تأمين وكالة الغوث. وكانت النسبة الأكبر من حاملي تأمين وكالة الغوث من سكان المخيمات الفلسطينية بواقع (94.9%)، تلاها حاملي التأمين الحكومي بنسبة 68.2%، وكانت نسبة حاملي التأمين الخاص الأدنى بواقع (1.4% فقط). وهنا يظهر بوضوح أن كل بالغ من ساكني المخيمات لديه 1.65 بوليصة تأمين صحي.

الشكل 74: معدلات استخدام خدمات التأمين حسب نوع التأمين ونوع التجمع السكاني

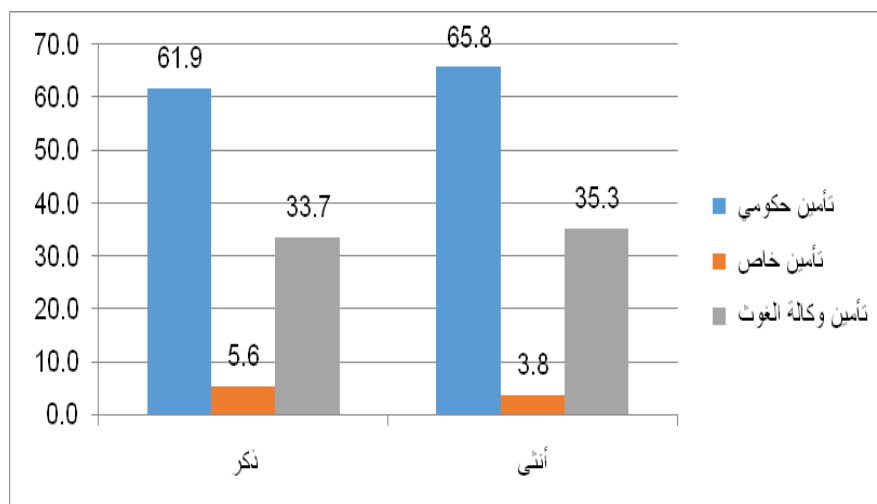


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

3-4-5 ملكية التأمين الصحي حسب الجنس

أظهرت نتائج المسح (الشكل 75) أن 61.9% من الذكور لديهم تأمين صحي حكومي و5.6% لديهم تأمين خاص، و33.7% لديهم تأمين وكالة الغوث. وكانت نسب امتلاك الإناث للتأمين الصحي أعلى من الذكور في حالتي التأمين الصحي الحكومي بواقع 3.9 نقاط مئوية، وتأمين وكالة الغوث بواقع 1.3 نقطة مئوية، ولكن ملكية النساء لبوالص التأمين الصحي الخاص فقد كانت أقل بواقع 0.9 نقطة مئوية.

الشكل 75: معدلات استخدام خدمات التأمين حسب نوع التأمين والجنس



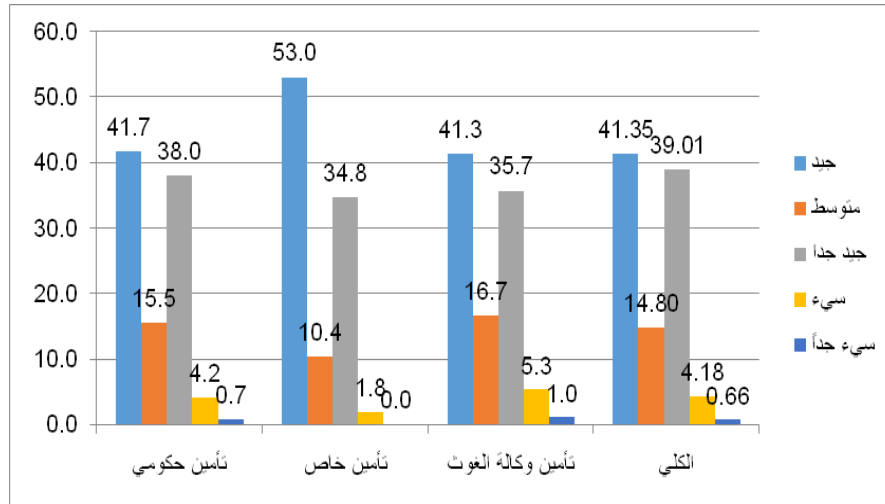
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

4-4-5 ملكية التأمين الصحي حسب الفئة العمرية

وعلى صعيد الفئة العمرية (الجدول 4-8 في الملحق رقم 1)، تظهر البيانات أن 60.7% من الأفراد في الفئة العمرية 18-24 لديهم تأمين حكومي و3.8% لديهم تأمين خاص و34.6% تأمين وكالة الغوث. أما في الفئة العمرية 25-29 فيتضح أن 62.6% لديهم تأمين حكومي و4.5% لديهم تأمين خاص وحوالي 32% يمتلكون تأمين وكالة الغوث. وفي الفئات العمرية الأكبر من 29 سنة، كانت أكبر نسبة امتلاك تأمين حكومي للفئة العمرية 40-44 سنة بنسبة 71.2% وأقل نسبة امتلاك في الفئة العمرية 55-59 سنة. في المقابل كانت أعلى نسبة امتلاك لتأمين خاص في الفئة العمرية 35-39 سنة (7.1%) وأقل نسبة في الفئة العمرية 60-64 سنة. أما تأمين وكالة الغوث، كانت أعلى نسبة لأفراد الفئة العمرية 45-49 سنة (38.2%) وأقل نسبة لأفراد الفئة العمرية (60-64 سنة) بواقع (30.6%).

أما من حيث معدل استخدام الأفراد البالغين لخدمات التأمين بأنواعه حسب وضعهم الصحي، فقد بينت النتائج (الشكل 76) أن 38.0% من الأفراد الذين يملكون تأمين صحي حكومي أفادوا أن وضعهم الصحي جيد جداً، و41.7% أنه جيد، و15.5% أنه متوسط، بينما أفاد 4.2% منهم أن وضعهم الصحي سيء، و0.7% سيء جداً. وتشير النتائج أيضاً إلى أن 34.8% من الأفراد الذين يملكون تأميناً صحياً خاصاً صنفوا وضعهم الصحي على أنه جيد جداً، و53.0% على أنه جيد و10.4% على أنه متوسط، وأشار 1.8% فقط منهم أن وضعهم الصحي سيء. وعلى صعيد تأمين وكالة الغوث، أفاد 35.7% منهم أن وضعهم الصحي جيد جداً، و41.3% على أنه جيد و16.7% على أنه متوسط، في حين قال 5.3% منهم أن وضعهم الصحي سيء و1% أنه سيء جداً. وبصورة عامة، أشار 39.0% من الأفراد البالغين أن وضعهم الصحي جيد جداً، و41.4% أن وضعهم الصحي جيد، و14.8% أنه متوسط، في حين أشار 4.2% أن وضعهم الصحي سيء، و0.7% أنه سيء جداً.

الشكل 76: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب وضعهم الصحي وامتلاكهم لخدمات التأمين

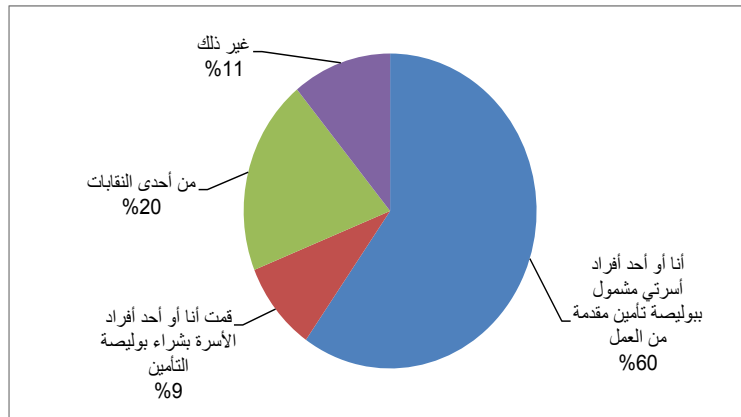


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

5-4-5 معدلات استخدام خدمات التأمين الصحي الخاص حسب طريقة الحصول عليه

يبين الشكل 77 أن 59.8% من الأفراد الذين يملكون تأميناً صحياً خاصاً حصلوا عليه من خلال العمل،⁴⁹ وتشير النتائج إلى أن 20.1% من الأفراد الذين يملكون تأميناً خاصاً حصلوا عليه من إحدى النقابات، و 9.1% قاموا بشراء البوليصة بأنفسهم و/أو لأفراد العائلة. و 11.0% حصلوا على التأمين الخاص من خلال "وسائل أخرى".

الشكل 77: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب طريقة الحصول على التأمين الخاص أو تأمين وكالة الغوث

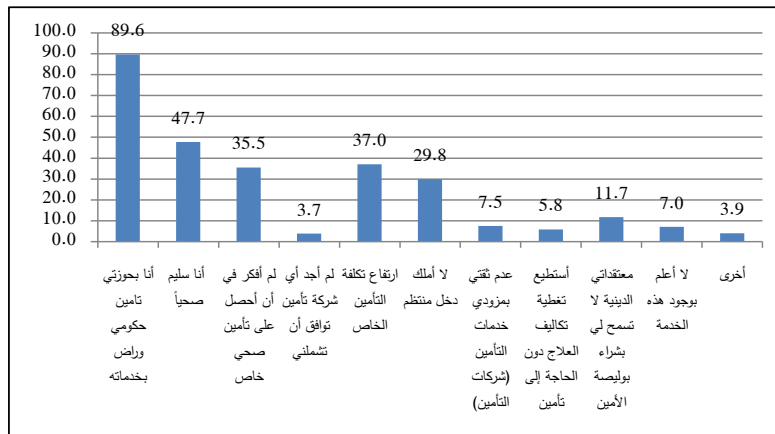


⁴⁹ يمكن أن يكون الشخص مشمول في بوليصة تأمين مقدمة لأحد أفراد الأسرة من العمل.

5-4-6 الأسباب وراء امتناع الأفراد البالغين عن امتلاك بوليصة تأمين صحي خاص

أظهرت نتائج المسح الميداني (الشكل 78) أن 89.6% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية أفادوا أنهم لم يحصلوا على تأمين صحي خاص لأنهم يملكون تأميناً حكومياً وهم راضون عن خدماته، وأن 47.7% من الأفراد أفادوا بأنهم سليمين صحياً ويشعرون أنهم ليسوا بحاجة إلى تأمين صحي، و35.5% لم يفكروا بالحصول على تأمين صحي. وأقر 37.0% من الأفراد الذين لا يمتلكون بوليصة تأمين صحي أن السبب الرئيسي هو ارتفاع تكاليف التأمين الخاص، و29.8% لأنهم لا يملكون دخلاً منتظماً، و11.7% لأن معتقداتهم الدينية لا تسمح لهم بشراء التأمين، وأن 7.5% منهم لا يتقنون بمزودي خدمات التأمين، وأن 7.05% لا يعلمون بوجود هذه الخدمة. 3.7% لم يجدوا شركة تأمين توافق على اشتراكهم في تأمينها الصحي.

الشكل 78: أسباب الامتناع عن امتلاك بوليصة تأمين صحي خاص أو تأمين وكالة غوث



5-5 وسائل فحص الرصيد

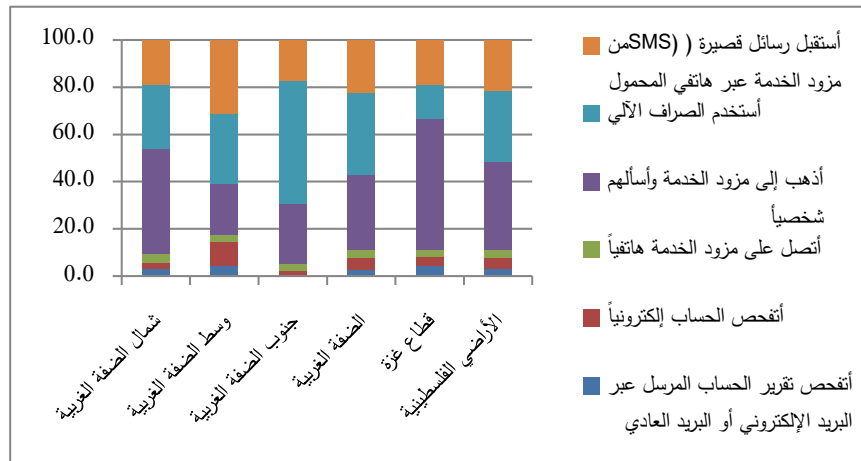
وسائل فحص الرصيد في الحسابات المصرفية

يمثل الشكل 79 معدل استخدام الأفراد البالغين الذين يملكون حساباً بنكياً لوسائل فحص الرصيد حسب المنطقة، إذ تشير البيانات أن 37.5% من أفراد فلسطين البالغين يذهبون مباشرة إلى مزود الخدمة، و55.8% منهم في قطاع غزة، وحوالي 32% في الضفة الغربية. وعلى مستوى الضفة الغربية، أعلى نسبة كانت في شمال الضفة الغربية 44.1%، و25.1% و21.5% في جنوبها ووسطها على التوالي. كما يستخدم 30% من الأفراد البالغين في فلسطين الصراف الآلي لفحص

رصيدهم بواقع 34.7% في الضفة الغربية (55.2% جنوب الضفة، و30% وسط الضفة، و27.5% شمال الضفة)، و14.5% في قطاع غزة. أما الوسيلة الثالثة الأكثر استخداماً لفحص الرصيد فهي استقبال رسائل قصيرة من مزود الخدمة عبر الهاتف المحمول، حيث بلغت نسبتهم 21.5%، بواقع 22.3% في الضفة الغربية (31.1% وسط الضفة، و18.7% شمال الضفة، و17.2% جنوب الضفة)، و18.8% في قطاع غزة. كما يستخدم الأفراد وسائل أخرى ولكن بشكل أقل كتفحص الرصيد إلكترونياً (4.7%)، والاتصال على مزود الخدمة هاتفياً (3.3%)، واستخدام البريد الإلكتروني (3%).

الشكل 79: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن يمتلكون

حساباً بنكياً ووسائل فحص الرصيد حسب المنطقة

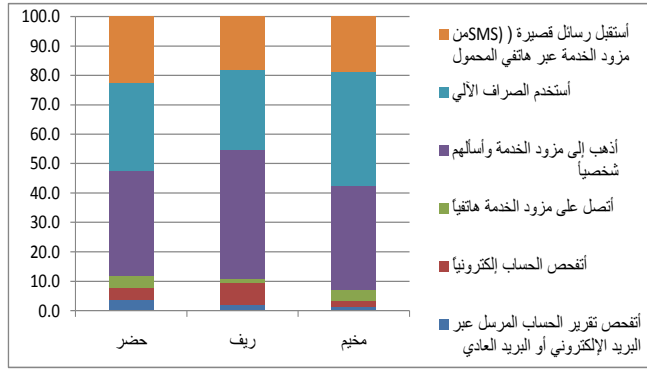


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما من حيث التجمع السكاني فتشير البيانات (الشكل 80) إلى أن 35.9% من سكان الحضر الذين يملكون حساباً بنكياً يذهبون إلى مزود الخدمة مباشرة لفحص رصيدهم، و29.8% يستخدمون الصراف الآلي، و22.7% من خلال استقبال رسائل قصيرة عبر الهاتف المحمول. أما بالنسبة لسكان الريف فبلغت نسبة من يذهبون إلى مزود الخدمة مباشرة 43.6%، و27.3% يستخدمون الصراف الآلي، و18.2% من خلال استقبال رسائل قصيرة عبر الهاتف المحمول. وأما بالنسبة لسكان المخيمات والريف فبلغت نسبة من يذهبون إلى مزود الخدمة مباشرة 43.6%، و27.3% يستخدمون الصراف الآلي، و18.2% من خلال استقبال رسائل قصيرة عبر الهاتف المحمول. أما بالنسبة للوسائل الأخرى فيقل استخدامها من جميع التجمعات.

الشكل 80: معدل استخدام الأفراد البالغين ممن يمتلكون حساباً بنكياً

ووسائل فحص الرصيد حسب نوع التجمع السكاني



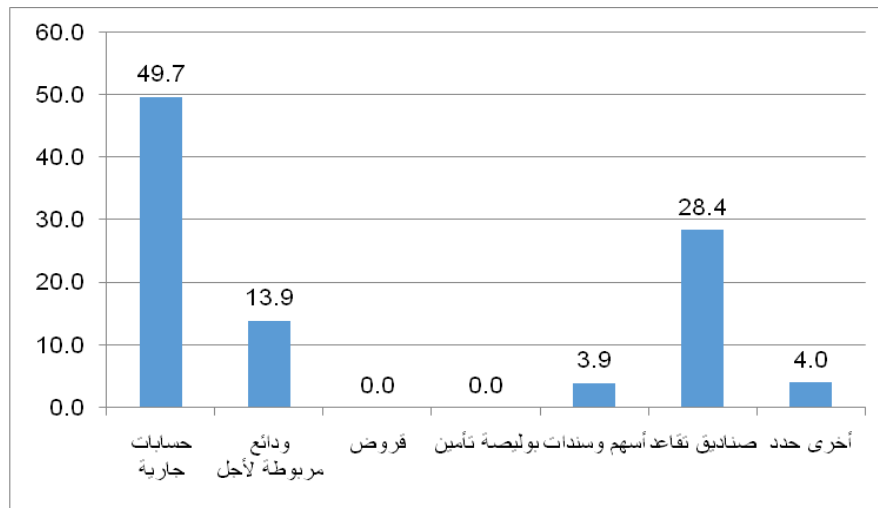
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وأما من حيث الفئة العمرية فتشير البيانات (حسب الجدول 5-24 في الملحق رقم 1) إلى أن أغلب الأفراد الذين يملكون حساباً بنكياً على اختلاف أعمارهم يفضلون الذهاب مباشرة إلى مزود الخدمة، واستقبال رسائل قصيرة عبر الهاتف المحمول، واستخدام الصراف الآلي للاستفسار عن رصيد حسابات المنتجات والخدمات المالية الخاصة بهم وذلك بدرجات متفاوتة. إذ يظهر جلياً أن الأفراد الذين تجاوزوا سن الخامسة والخمسين يفضلون الذهاب مباشرة إلى مزود الخدمة حيث تجاوزت نسبتهم 60% ويقل استخدامهم للوسائل الأخرى. بينما الأفراد من 18-55 سنة تتقارب نسبة استخدامهم لوسائل فحص الرصيد الأكثر أهمية وإن قلت للوسائل الأخرى باستثناء الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (25-29)، حيث أن 10% منهم يتفحصون الحساب إلكترونياً.

5-6 استخدام الخدمات والمنتجات المالية التابعة لمؤسسات مالية خارج فلسطين

أظهرت نتائج المسح الميداني أن 1.1% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يملكون منتجات وخدمات مالية خارج فلسطين، وتشير البيانات إلى أن 1.2% من سكان الضفة الغربية البالغين يستخدمون خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد، وتوزعوا كالتالي: 1.2% من محافظات شمال الضفة الغربية، و2.2% من وسط الضفة الغربية، و0.4% من جنوب الضفة الغربية، بينما شكلت هذه النسبة 1% من سكان محافظات قطاع غزة. أما بخصوص المنتجات والخدمات التي يستخدمونها فيوضح الشكل السلع والخدمات الأكثر استخداماً، حيث تظهر النتائج أن 50% من الأفراد البالغين الذين يستخدمون خدمات ومنتجات مالية لمؤسسات خارج فلسطين يمتلكون حساباً جارياً، و28% لديهم حساب تقاعد، و14% ودائع لأجل، و4% لديهم أسهم وسندات. كما يظهر (الجدول 5-9 في الملحق رقم 1)، التوزيع الجغرافي لهذه المنتجات والخدمات، إذ تبين النتائج أن 41% من سكان الضفة الغربية لديهم حساب تقاعد، و29% لديهم حساب جاري، و20% لديهم ودائع لأجل، و4% لديهم أسهم وسندات. أما سكان قطاع غزة فتظهر النتائج أن 96.4% من الذين يملكون خدمات ومنتجات مالية خارج فلسطين لديهم حساب جاري، و3.6% لديهم أسهم وسندات (انظر الشكل 81).

الشكل 81: التوزيع النسبي للأفراد البالغين الذين يملكون خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج فلسطين حسب نوع الخدمة والمنتج



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الفصل السادس

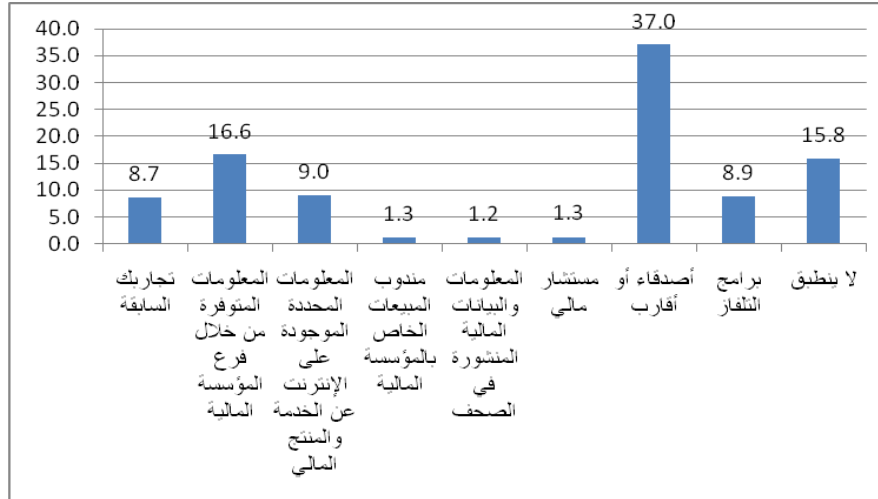
القدرة المالية

يتناول هذا الفصل نتائج مسح الشمول المالي المتعلقة بمصادر المعلومات المفضلة التي يلجأ إليها البالغون للحصول على المنتجات والخدمات المالية المتنوعة، والعوامل المؤثرة في خياراتهم لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية ومستويات الثقافة المالية لدى البالغين أيضاً. وتم عرض تلك النتائج حسب التوزيع الجغرافي ومستويات التعليم، والفئات العمرية وطبيعة العمل وغيرها، مع الاهتمام بتحليل الفجوة بين الجنسين في مختلف الأبعاد المدروسة في هذا الفصل.

6-1 مصادر المعلومات عن الخدمات والمنتجات المالية

أظهرت نتائج مسح الشمول المالي (الشكل 82)، أن 37% من الأفراد البالغين في دولة فلسطين أفادوا أنهم علموا عن الخدمات والمنتجات المالية من الأصدقاء والأقارب، و16.6% اعتمدوا على المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية. وتبين النتائج أيضاً أن نسبة الاعتماد على المعلومات من خلال الإنترنت أو برامج التلفاز بلغت 9% لكل منهما، واعتمد 8.7% من البالغين على تجاربهم السابقة، بينما كانت نسبة من لجئوا للمصادر الأخرى (مندوبي المبيعات، والمستشارين الماليين، والبيانات المالية المنشورة في الصحف) هامشية في حدود 1% من السكان البالغين لكل مصدر.

الشكل 82: التوزيع النسبي للأفراد حسب أهم مصدر للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

6-1-1 الوسائل المتبعة للحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات والمنتجات المصرفية

ويختص أهم مصادر المعلومات عن المنتجات والخدمات المالية المصرفية التي يمتلكونها (جدول 5-1 في الملحق رقم 1) تبين أن معظمهم يعتمدون بشكل كبير على تجاربهم السابقة، والمعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية،

والأصدقاء والأقارب، بينما يعتمدون بشكل أقل على المستشار المالي والمعلومات المالية المنشورة بالصحف، ومندوب المبيعات الخاص بالمؤسسة المالية. ويلاحظ أن الأفراد البالغين الذين يملكون بطاقة ائتمان يعتمدون على تجاربهم السابقة بشكل أكبر (36.1%) من الأفراد الذين يمتلكون الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، بينما يعتمد الذين يملكون حساباً جارياً بشكل أكبر على المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية، والأفراد الذين يملكون قرضاً من مؤسسة إقراض يعتمدون بشكل كبير على الأصدقاء والأقارب.

6-1-2 الوسائل المتبعة للحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

وبخصوص الحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية غير المصرفية (جدول 4-1 في الملحق رقم 1)، أفاد 47.4% من أفراد عينة السكان البالغين ممن لديهم معاش تقاعدي أنهم يعتمدون على تجاربهم السابقة للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية، و18.4% يعتمدون على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة، و14.5% على الأصدقاء والأقارب، و9.2% يعتمدون على المعلومات الموجودة في الإنترنت. أما باقي الوسائل فشكّلت نسبتها 2.6% باستثناء برامج التلفاز (1.3%).

وأفاد 25% من أفراد العينة الذين يملكون أسهما أنهم يعتمدون على تجاربهم السابقة، و22.9% يعتمدون على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة أو على الأصدقاء والأقارب. وأظهرت النتائج أيضاً أن 8.6% منهم يعتمدون على المعلومات الموجودة على الإنترنت أو على برامج التلفاز. وشكّلت نسبة الاعتماد على مندوب المبيعات أو على المعلومات والبيانات المالية المنشورة في الصحف 2.9%. وكانت المفاجأة أن أي من أفراد العينة ممن يملكون أسهما يعتمد على المستشار المالي للحصول على معلومات بخصوص الأسهم.

أما الأفراد الذين يمتلكون بوليصة تأمين فقد تبين أن 26.8% منهم يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات المالية، و23.9% يعتمدون على تجاربهم السابقة، و17.4% على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة المالية، و13.8% على برامج التلفاز، و10.1% منهم يعتمدون على المعلومات من الإنترنت، بينما يعتمد 2.2% منهم على مندوب مبيعات المؤسسة المالية، و1.4% على المعلومات والبيانات المالية المنشورة في الصحف، و0.7% على المستشار المالي.

وبالنسبة للأفراد الذين يملكون باقي الخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية، أفاد 75% من الأفراد الذين يملكون تمويلاً لرهن عقاري، و37.5% من الذين يملكون أسهماً، و33.3% تأجير تمويلي، و40.0% تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، و66.7% من الذين يستخدمون إجارة منتهية بالتملك، أنهم يعتمدون على تجاربهم السابقة للحصول على المعلومات الخاصة بمنتجاتهم المالية غير المصرفية. وأشار 25.0% من الأفراد الذين يملكون سندات، و25.0% من الذين يملكون تأميناً وفقاً لصيغة التأمين التكافلي، و33.3% من الذين يستخدمون إجارة منتهية بالتملك أنهم يعتمدون على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة المالية. ويلاحظ في الجدول أن 25% الأفراد الذين يملكون تمويلاً لرهن عقاري أو سندات يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات حول خدماتهم ومنتجاتهم المالية.

6-1-3 مصادر المعلومات حسب إلمام الأفراد عن الخدمات والمنتجات المالية المصرفية

يبين الجدول (5-2 في الملحق رقم 1) نتائج المسح المتعلقة بإلمام الأفراد البالغين في فلسطين عن الخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب مصدر المعلومات، حيث تشير البيانات أن حوالي 35% من الأفراد البالغين سمعوا عن الخدمات والمنتجات المالية المصرفية من خلال الأصدقاء والأقارب. أما من سمعوا عن هذه الخدمات والمنتجات من خلال المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية فقد بلغت نسبتهم حوالي 20%. بينما قلت نسبة الأفراد الذين سمعوا عن الخدمات والمنتجات المالية المصرفية من خلال المستشار المالي، ومنذوب المبيعات الخاص بالشركة، والمعلومات المالية المنشورة بالصحف، إذ لم تتجاوز نسبتهم 4%.

6-1-4 مصادر المعلومات حسب إلمام الأفراد بالخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية

أظهرت النتائج في (الشكل 4-2) أن 36.6% من الأفراد الذين يعلمون عن معاش التقاعد يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتج، و18.5% يعتمدون على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة المالية، وتقريبا 10% يعتمدون على تجاربهم السابقة، أو الإنترنت، أو برامج التلفاز. أقل من 2% يعتمدون على وسائل المعلومات الأخرى. ويشير التحليل أيضا إلى أن 34.6% من الأفراد الذين يعلمون عن الأسهم يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بها، و19.7% يعتمدون على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة المالية، وتقريبا 10% يعتمدون على تجاربهم السابقة، أو الإنترنت، أو برامج التلفاز. أقل من 2% يعتمدون على وسائل المعلومات الأخرى. وعلى صعيد الأفراد الذين يعلمون عن بوليصة التأمين، 33.6% يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات المالية، و19.2% يعتمدون على المعلومات المتوفرة في فرع المؤسسة المالية، وتقريبا 11% يعتمدون على تجاربهم السابقة، أو على الإنترنت. 9.0% يعتمدون على برامج التلفاز وأقل من 2% يعتمدون على وسائل المعلومات الأخرى. وتتقارب النسب للمنتجات والخدمات المالية غير المصرفية الأخرى مع وجود بعض التباينات البسيطة.

6-2 الوسائل المفضلة للحصول على الخدمات والمنتجات المالية

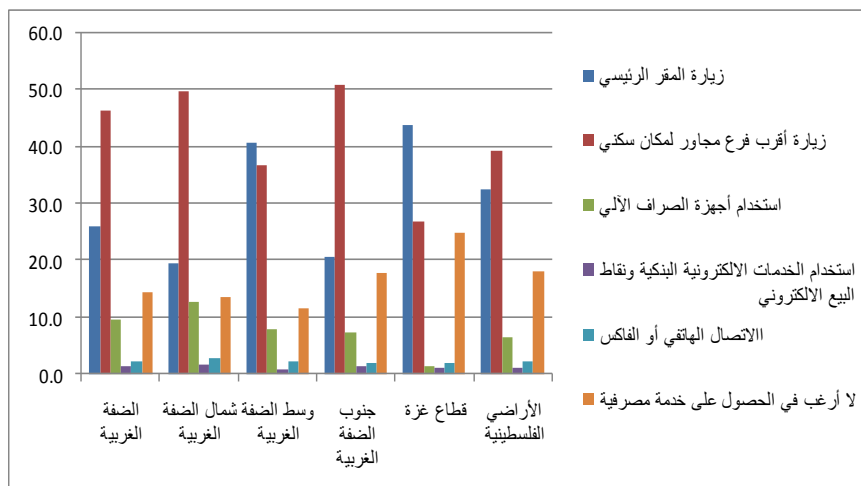
6-2-1 الحصول على الخدمات والمنتجات المصرفية

أظهرت نتائج المسح الميداني (كما في الشكل 83) أن 39.4% من الأفراد يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن، و32.5% يفضلون زيارة المقر الرئيسي للشركة المزودة. ويلاحظ من النتائج تدني نسبة الأفراد الذين يفضلون استخدام أجهزة الصراف الآلي (6.6%) والاتصال الهاتفي أو الفاكس (2.2%) والخدمات الإلكترونية (1.2%). أفاد 18.1% من الأفراد البالغين أنهم لا يرغبون في الحصول على خدمة مصرفية.

وعلى مستوى الأقاليم، كانت النسبة الأكبر من الأفراد الذين يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن في جنوب الضفة الغربية بواقع 51% ويليهما في شمال الضفة 49.7% وثم في وسطها 36.7%، وقلت هذه النسبة في قطاع غزة إلى حوالي 27%. وكانت نسبة الأفراد الذين يفضلون زيارة المقر الرئيسي 26% في الضفة الغربية حيث شكلت وسط الضفة النسبة الأكبر بواقع 40.8% وقلت في جنوب وشمال الضفة إلى 20.6% و19.5% على التوالي، في حين كانت في قطاع

غزة 43.8%. بينما كانت نسبة الأفراد الذين يفضلون استخدام الصراف الآلي 9.6% في الضفة الغربية (شكل شمال الضفة النسبة الأكبر بواقع 12.7%) وشكل القطاع 1.4%.

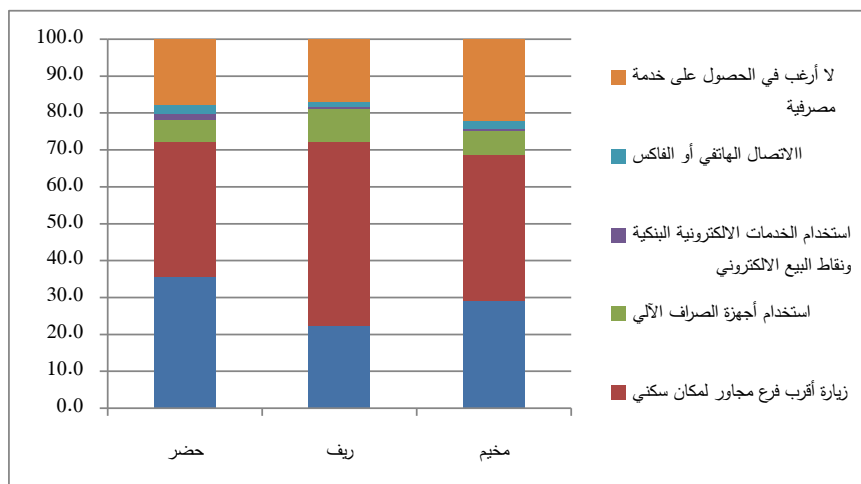
الشكل 83: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على الخدمات والمنتجات المالية المصرفية والمنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما على صعيد التجمع السكاني تشير البيانات (الشكل 84) إلى أن 36.7% من الأفراد في الحضر يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن، و35.5% يفضلون زيارة المقر الرئيسي، و6% يفضلون استخدام أجهزة الصراف الآلي ونسب قليلة للوسائل الأخرى. أما سكان الريف فبلغت نسبة الأفراد الذين يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن حوالي 50%، و22.5% يفضلون زيارة المقر الرئيسي، و9% يفضلون استخدام أجهزة الصراف الآلي ونسب قليلة للوسائل الأخرى. وأما بالنسبة لسكان المخيمات فبلغت نسبة الأفراد الذين يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن حوالي 39.8%، و29% يفضلون زيارة المقر الرئيسي، و6.5% يفضلون استخدام أجهزة الصراف الآلي ونسب قليلة للوسائل الأخرى.

الشكل 84: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على الخدمات والمنتجات المالية المصرفية، ونوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما من حيث الفئة العمرية فتوضح البيانات (حسب الجدول 5-20 في الملحق رقم 1) أن جميع الأفراد على اختلاف أعمارهم يفضلون زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن وزيارة المقر الرئيسي للحصول على الخدمات والمنتجات المالية ولكن بنسب متفاوتة. ونسب قليلة من الأفراد يفضلون استخدام الوسائل الأخرى. من ناحية أخرى تظهر البيانات أن حوالي 40% من الأفراد البالغين الذين تجاوزوا الستين عاماً لا يرغبون في الحصول على خدمات ومنتجات مالية مصرفية.

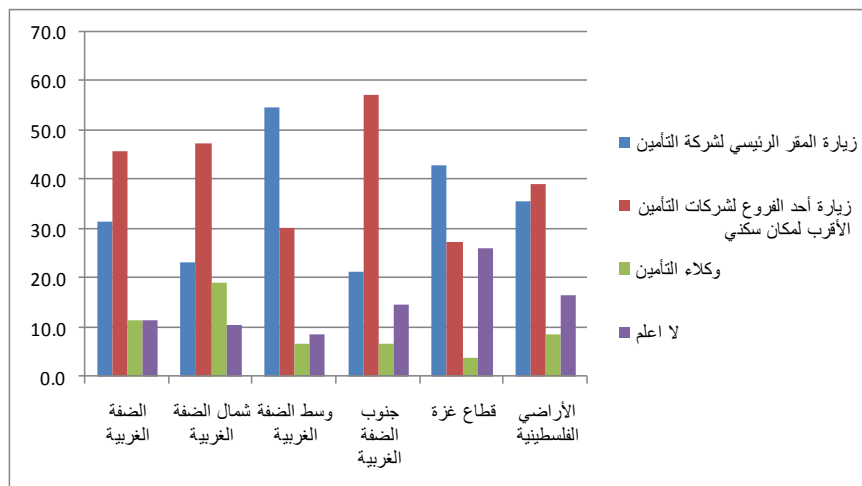
6-2-2 الحصول على الخدمات والمنتجات غير المصرفية

التأمين

تشير نتائج المسح (الشكل 85) إلى أن 35.7% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين بهدف شراء خدمات التأمين، ترتفع هذه النسبة إلى 39.0% بين الأفراد الذين يفضلون زيارة أحد فروع شركات التأمين الأقرب إلى مكان سكنهم. وتظهر النتائج أن 8.6% فقط من الأفراد البالغين يفضلون اللجوء إلى وكيل التأمين بهدف الحصول على الخدمات المذكورة، وأفاد 16.7% من الأفراد البالغين أنهم لا يعلمون.

وأظهرت النتائج تفاوت نسب استخدام الوسائل المختلفة لشراء خدمات التأمين فيما بين المناطق المختلفة. فقد بلغت نسبة الأفراد الذين يقومون بزيارة أحد فروع شركات التأمين الأقرب إلى مكان سكنهم 46% في الضفة الغربية، بواقع 57.3% في جنوب الضفة الغربية، و47.3% في شمال الضفة الغربية، و30.3% في وسط الضفة الغربية، وكانت هذه النسبة 27.3% في قطاع غزة. وبالمقابل بلغت نسبة من يقومون بزيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين 21.3% في جنوب الضفة الغربية، و23.2% في شمال الضفة الغربية، و54.6% في وسط الضفة الغربية (31.6% على مستوى الضفة الغربية ككل)، وحوالي 43% في قطاع غزة. أما من يقومون بزيارة وكلاء التأمين، فقد بلغت نسبتهم 11.3% في الضفة الغربية بواقع 19.0% في شمال الضفة الغربية، و6.7% في جنوب الضفة الغربية، و6.6% في وسط الضفة الغربية، و3.9% في قطاع غزة.

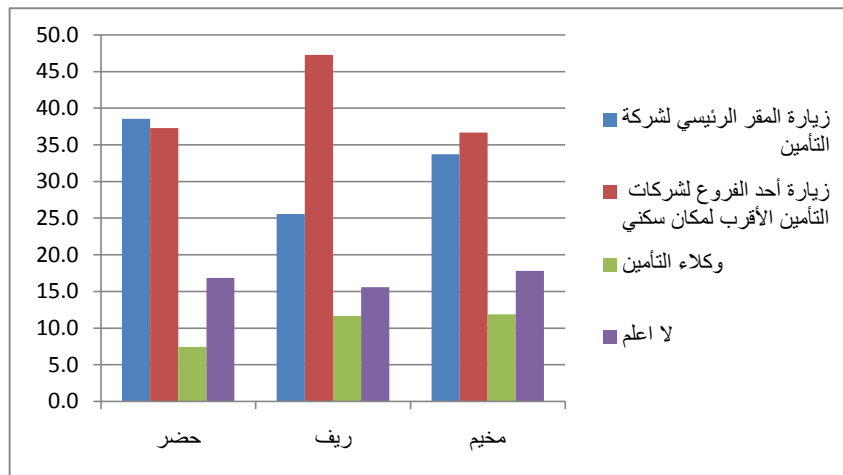
الشكل 85: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات التأمين والمنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث الطريقة المفضلة للحصول على خدمات التأمين حسب نوع التجمع السكاني (الشكل 86)، تبين أن 38.5% من سكان الحضر يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركات التأمين، بينما تنخفض هذه النسبة في المخيمات والريف إلى 33.7% و 25.6% على التوالي. وكانت نسبة الأفراد البالغين في الريف الذين يفضلون زيارة أحد فروع شركات التأمين 47.2%، في حين شكلت هذه النسبة 37.3% و 36.7% في الحضر والمخيمات على التوالي. وتشير البيانات إلى تقارب نسبة الأفراد البالغين في الريف والمخيمات الذين يفضلون الحصول على خدمات التأمين من الوكلاء (تقريباً 12%) وتنخفض هذه النسبة عند سكان الحضر إلى 7.4%.

الشكل 86: توزيع الأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات التأمين حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

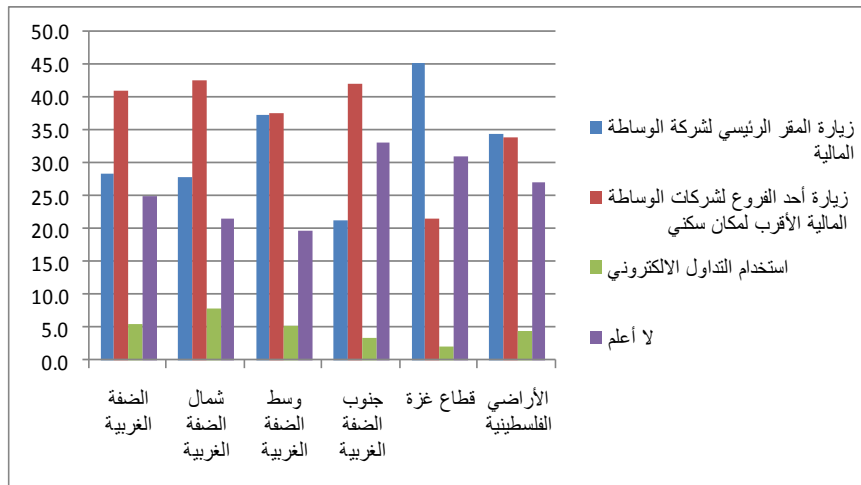
وعلى صعيد الفئة العمرية (الجدول 4-51 في الملحق رقم 1)، تشير نتائج المسح أن 38.8% من أفراد الفئة العمرية (18-24) يفضلون خيار زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين لشراء خدمات التأمين، وكانت النسبة الأعلى بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، بينما بلغت نسبة الذين يفضلون هذا الخيار من أفراد الفئة العمرية (60-64) سنة نحو 27.8%، وكانت النسبة الأصغر في استخدام هذا الخيار. وبخصوص خيار "زيارة أحد فروع شركات التأمين الأقرب إلى مكان السكن" فكان الخيار المفضل لأفراد الفئة العمرية (35-39)، حيث (45.4%) من أفرادها يستخدمونه لشراء خدمات التأمين، بينما كان هذا الخيار الأقل استخداماً (27.6%) بين أفراد الفئة العمرية 65 سنة فأكثر. ويلاحظ انخفاض نسبة من يلجئون لخيار "وكلاء التأمين" مع التقدم في العمر، فقد سجلت أعلى نسبة استعانة (12.1%) بوكلاء التأمين من قبل أفراد الفئة العمرية الشابة (25-29)، وسجلت النسبة الأدنى (3.5%) بين أفراد الفئة 65 سنة فأكثر.

شراء أو بيع الأوراق المالية

تشير نتائج المسح (الشكل 87) إلى أن 34.5% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية لشراء أو بيع الأوراق المالية، ونسبة متقاربة (34.0%) من الأفراد البالغين يفضلون زيارة أحد فروع شركات الوساطة المالية الأقرب إلى مكان سكنهم. وتظهر النتائج أيضاً أن 4.3% فقط من الأفراد البالغين يفضلون استخدام التداول الإلكتروني لشراء وبيع الأوراق المالية، وأفاد 27.2% من الأفراد البالغين أنهم لا يعلمون.

وأظهرت نتائج المسح وجود تفاوت في تفضيلات الأفراد البالغين فيما بين المناطق الجغرافية الفلسطينية. فقد أفاد 28.4% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية أنهم يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركات الوساطة المالية 28.4% لشراء أو بيع الأوراق المالية بواقع 37.3% في وسط الضفة الغربية، و 27.8% في شمال الضفة الغربية، و 21.3% في جنوبها، بينما بلغت نسبة من يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية حوالي 45% في قطاع غزة. وبلغت نسبة من يفضلون زيارة أحد فروع شركات الوساطة الأقرب إلى مكان سكنهم 41.0% في الضفة الغربية وينسب متقاربة على مستوى أقاليم الضفة الغربية، بينما بلغت نسبة من يفضلون هذا الخيار في قطاع غزة 21.6%. أما نسبة من يفضلون استخدام التداول الإلكتروني فقد بلغت 5.6% في الضفة الغربية، بواقع 7.9% في شمال الضفة الغربية و 5.4% في وسط الضفة الغربية، و 3.3% في جنوب الضفة الغربية، بينما بلغت هذه النسبة 2.1% في قطاع غزة. أما نسبة الأفراد الذين أفادوا أنهم لا يعلمون خياراتهم فقد بلغت نسبتهم 25% في الضفة الغربية، بواقع 33.2% في جنوب الضفة الغربية، و 21.7% في شمال الضفة الغربية و 19.7% في وسط الضفة الغربية وبلغت 31.1% في قطاع غزة.

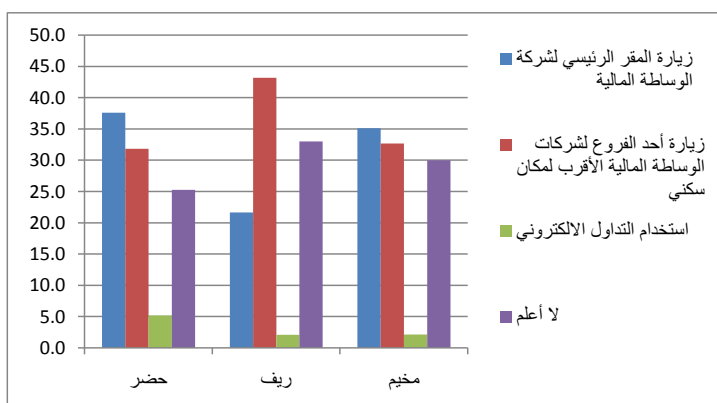
الشكل 87: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث نوع التجمع السكاني (الشكل 88)، 37.6% من سكان الحضر يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركات الوساطة المالية بهدف الحصول على خدمات الوساطة المالية، بينما تنخفض هذه النسبة في المخيمات والريف إلى 35.1% و 21.7% على التوالي. وكانت نسبة الأفراد البالغين في الريف الذين يفضلون زيارة أحد فروع شركات الوساطة المالية 43.2%، في حين شكلت هذه النسبة 31.9% و 32.7% في الحضر والمخيمات على التوالي. وتشير البيانات إلى تقارب نسبة الأفراد البالغين في الريف والمخيمات الذين يفضلون استخدام التداول الإلكتروني (تقريباً 2.0%) وترتفع هذه النسبة عند سكان الحضر إلى 5.2%.

الشكل 88: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الوسيلة المفضلة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وعلى صعيد الفئة العمرية (الجدول 4-52 في الملحق رقم 1)، تشير نتائج التحليل إلى أن أعلى نسبة بين الأفراد الذين يفضلون زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية كانت في الفئة العمرية (45-49) سنة (37.6%) وأقل نسبة كانت للفئة العمرية أكبر من 65 سنة بواقع 27.8%. أما خيار "زيارة أحد فروع شركات الوساطة المالية الأقرب إلى مكان السكن" فكان للأفراد في الفئة العمرية (30-34) النسبة الأكبر (38.5%) والنسبة الأصغر (27.8%) كانت للأفراد بين (60-64) سنة. ويلاحظ في خيار "استخدام التداول الإلكتروني" انخفاض النسبة مع التقدم في العمر، حيث كان للأفراد في الفئة العمرية (18-24) النسبة الأكبر (7.1%) وللأفراد في الفئة العمرية (55-59) سنة النسبة الأقل (0.6%).

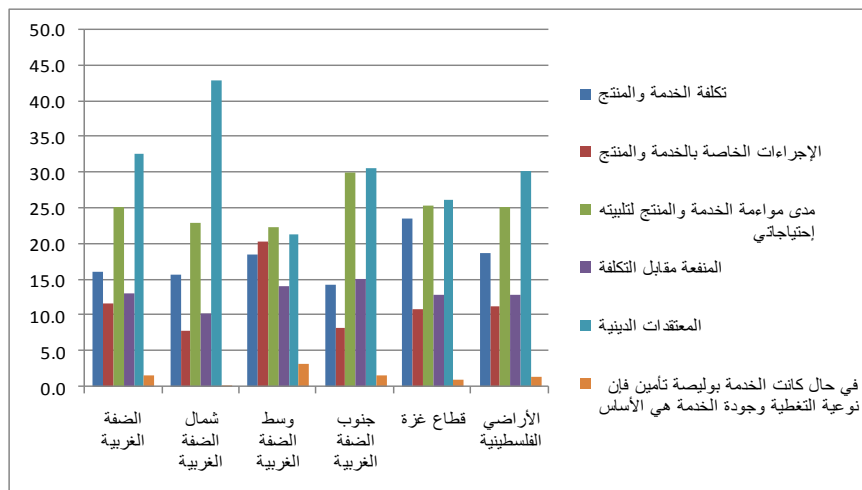
3-6 أهم عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية

أظهرت نتائج المسح (الشكل 89) أن 30.3% من الأفراد البالغين أفادوا أن "المعتقدات الدينية" هي العامل الأكثر أهمية في التأثير على اختيار الخدمات والمنتجات المالية في فلسطين. وأفاد 25.3% أن اختيارهم يتوقف على مدى مواءمة الخدمة والمنتج لتلبية احتياجات الفرد، واحتل عامل "تكلفة الخدمة والمنتج المرتبة الثالثة، حيث أفاد (18.8%) من البالغين أن التكلفة تؤثر في خياراتهم، تلاه 13% من البالغين عامل "المنفعة مقابل التكلفة" (13.0%)، و"الإجراءات الخاصة بالمنتج" بواقع 11.4%. وكان الخيار الأقل أهمية هو "في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن نوعية التغطية وجودة الخدمة هي الأساس" بواقع 1.3%.

ولوحظ وجود تفاوت في أهمية الاعتبارات المؤثرة على شراء الخدمات والمنتجات المالية فيما بين المناطق الجغرافية. فقد تبين أن 32.6% من البالغين في الضفة الغربية أفادوا بأن المعتقدات الدينية تشكل الاعتبار الأهم في اختيار الخدمات والمنتجات المالية، وتظهر النتائج ارتفاع أهمية المعتقدات الدينية في شمال الضفة الغربية (42.9%) بالمقارنة مع منطقتي الجنوب والوسط. بينما أفاد 26.3% في قطاع غزة أن المعتقدات الدينية هي العامل الأهم في تحديد خياراتهم.

وأفاد 23.6% من البالغين في قطاع غزة أن تكلفة الخدمة والمنتج تشكل العامل الثاني من حيث الأهمية في اختياراتهم للخدمات، بينما أفاد 16.1% من البالغين في الضفة الغربية بأن عامل التكلفة اعتبار مهم لدى شراء الخدمات. كما تشير النتائج إلى ارتفاع أهمية "تكلفة الخدمة والمنتج" و"الإجراءات الخاصة بالخدمة والمنتج" في وسط الضفة الغربية (18.5% و20.3% على التوالي) بالمقارنة مع منطقتي الشمال والجنوب. في المقابل، ترتفع أهمية "مدى مواءمة الخدمة والمنتج لتلبية احتياجات الفرد" و"المنفعة مقابل التكلفة" في جنوب الضفة الغربية بالمقارنة مع منطقتي الشمال والوسط. وتتقارب أهمية باقي الخيارات على مستوى الأقاليم.

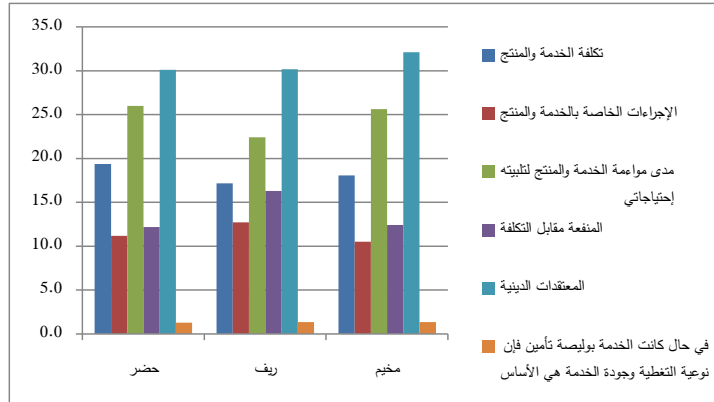
الشكل 89: معدل اعتماد الأفراد البالغين على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وتظهر النتائج في (الشكل 90) تقارب في أهمية العوامل المؤثرة في اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني، 19.3% من سكان الحضر يعتمدون على تكلفة الخدمة المالية في حين شكلت هذه النسبة 17.2% و18.1% في الريف والمخيمات على التوالي. وكانت نسبة الأفراد البالغين في الريف الذين يعتمدون على الإجراءات الخاصة بالخدمة المالية حوالي 13% بينما شكلت 11.1% في الحضر و10.5% في المخيمات. وكانت نسبة الأفراد الذين يعتمدون على مدى مواءمة الخدمة والمنتج لتلبية احتياجاتهم 26.0% في الحضر، 22.4% في الريف و25.6% في المخيمات. أما من يعتمدون على "المنفعة مقابل التكلفة" لاختيار المنتجات والخدمات المالية فقد شكلت نسبتهم 12.2% في الحضر، 16.3% في الريف و12.4% في المخيمات. في المقابل شكلت نسبة الأفراد الذين يعتمدون في اختيارهم على المعتقدات الدينية 30.1% في الحضر والريف، و32.1% في المخيمات. وأخيراً كانت نسبة الأفراد الذين يعتمدون على نوعية التغطية التأمينية وجودة الخدمة في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين متساوية في كافة أنواع التجمعات السكانية بواقع 1.3%.

الشكل 90: معدل اعتماد الأفراد البالغين على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

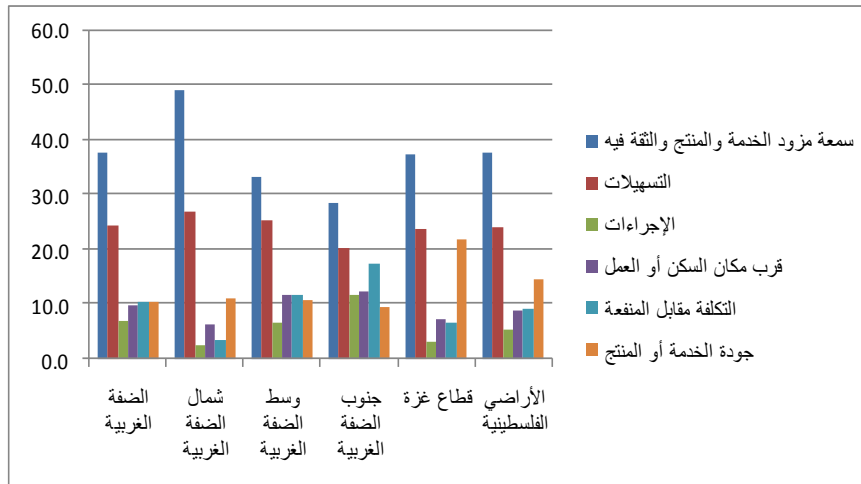
وعلى صعيد الفئة العمرية (الجدول 4-53 في الملحق رقم 1)، يلاحظ ارتفاع أهمية المعتقدات الدينية في اختيار الخدمات والمنتجات المالية مع تقدم الأفراد في العمر، حيث أن 25.3% من الأفراد في الفئة العمرية (18-24) سنة أفادوا أن المعتقدات الدينية هي الأهم بالنسبة لهم في اختيار الخدمات والمنتجات المالية، في المقابل شكلت هذه النسبة 43.2% من الأفراد أكبر من 65 سنة. ولكن لا يوجد نمط واضح للعلاقة ما بين أهمية الخيارات الأخرى والفئة العمرية، فعلى سبيل المثال أعلى أهمية لتكلفة الخدمة والمنتج المالي كانت في الفئة العمرية (18-24) (22.6%) وأقلها في الفئة العمرية (45-49) سنة. أيضاً، أعلى أهمية للمنفعة مقابل التكلفة كانت للفئة العمرية (40-44) سنة وأقلها للفئة العمرية (60-64) سنة. بالإضافة إلى ذلك، أعلى أهمية للإجراءات الخاصة بالخدمة والمنتج المالي كانت في الفئة العمرية (50-54) سنة وأقلها في الفئة العمرية (60-64) سنة.

4-6 العوامل المحددة لاختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب الأهمية

بشكل عام وحسب نتائج التحليل في (الشكل 91)، النسبة الأكبر (37.6%) من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يعيرون السمعة الأهمية الأبرز في اختيار مزود الخدمة أو المنتج المالي. تأتي التسهيلات في المركز الثاني من حيث الأهمية وبمعدل 24.1%، تليها جودة الخدمات المقدمة بمعدل 14.6% و"التكلفة مقابل المنفعة" بمعدل 9.1%. بعد ذلك يأتي قرب مزود الخدمة من مكان السكن أو العمل بنسبة 9.0% والأقل أهمية هي الإجراءات بنسبة 5.5%.

وعلى مستوى الأقاليم، تظهر النتائج وجود تباين في درجة أهمية العوامل المحددة لخيارات البالغين فيما بين الأقاليم. إذ يرى 49.1% من البالغين في شمال الضفة الغربية أن سمعة مزود الخدمة هي المحدد الأهم لخياراتهم، مقابل 28.6% من البالغين في جنوب الضفة الغربية. وتظهر أيضاً تباين بين شمال الضفة وجنوبها من حيث الإجراءات (2.7% و 11.7% على التوالي) ومن حيث التكلفة مقابل المنفعة (3.6% و 17.4% على التوالي). وتظهر النتائج أيضاً تباين بين الضفة الغربية ككل (10.6%) وقطاع غزة (21.8%) من حيث جودة الخدمة المقدمة والتكلفة مقابل المنفعة (10.5% في الضفة الغربية و 6.6% في قطاع غزة) والإجراءات (6.9% في الضفة و 3.1% في القطاع).

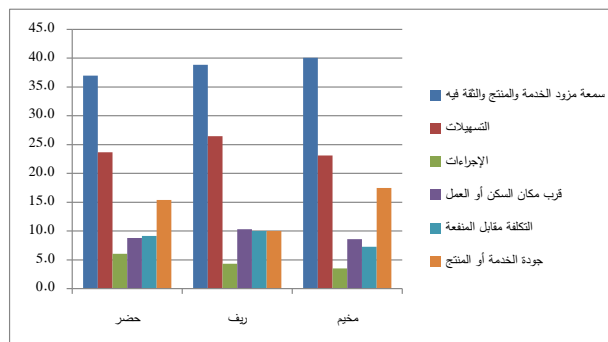
الشكل 91: أهم عوامل في اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وتظهر النتائج في (الشكل 92) تقارب في أهمية العوامل المؤثرة في اختيار مزود الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني باستثناء جودة الخدمة المقدمة، حيث ظهر تفاوت واضح بين المخيمات (17.5%) والريف (10.0%)، وكانت نسبة الأفراد البالغين في الحضر الذين يعتمدون على الإجراءات 6.0% بينما شكلت 4.3% في الريف و3.5% في المخيمات.

الشكل 92: أهم عوامل اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وعلى صعيد الفئة العمرية (الجدول 4-54 في الملحق رقم 1)، أعلى أهمية لسمعة مزود الخدمة كانت في الفئة العمرية (54-50) سنة (52.1%)، وأقلها في الفئة العمرية (45-49) سنة (33.5%). وأعلى أهمية للتسهيلات في اختيار مزود الخدمة والمنتج المالي كانت في الفئة العمرية (60-64) سنة (26.9%) وأقلها في الفئة العمرية (25-29) سنة

(20.9%)، أيضاً، أعلى أهمية للتكلفة مقابل المنفعة كانت للفئة العمرية (30-34) سنة وأقلها للفئة العمرية أكبر من 65 سنة. بالإضافة إلى ذلك، أعلى أهمية للإجراءات كانت في الفئة العمرية (45-49) سنة وأقلها في الفئة العمرية (50-54) سنة.

5-6 الثقافة المالية

تضمنت استمارة المسح أسئلة مباشرة كمية ونوعية لفحص الثقافة المالية للأفراد البالغين. حيث اشتملت على أربعة عشر سؤالاً موزعة على ثلاثة أقسام رئيسية تتمثل بمدى معرفة الحسابات المالية البسيطة، والمصطلحات المالية، والجهات الرقابية المسؤولة عن القطاعات المالية.

بداية تم سؤال عينة المسح سؤالاً واحداً يتعلق بحساب الفائدة السنوية على الودائع، إذ كان السؤال حول المبلغ الذي يحصل عليه الشخص الذي أودع 100 دولار في حسابه ويأخذ فائدة 2% سنوياً، أي بنهاية السنة سيكون في حسابه 102 دولار، وحسب التحليل أجاب نحو 29.2% من الأفراد البالغين في فلسطين بشكل صحيح على هذا السؤال. كما تم قياس مدى معرفة الأفراد بتأثير معدل الفائدة على أسعار الأسهم حيث أنها تتخفض بارتفاع معدل الفائدة، إذ بلغ معدل الإجابة الصحيحة نحو 15.7% فقط.

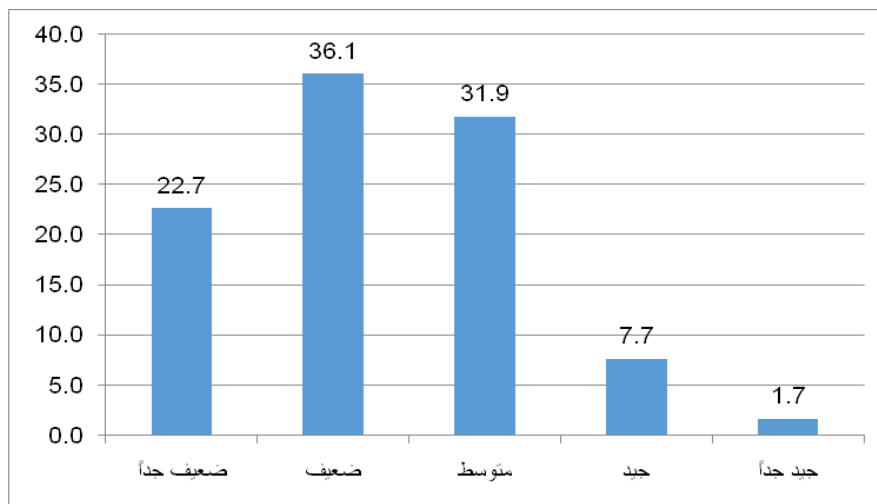
أما بخصوص معرفة المصطلحات المالية، فاحتوت الاستمارة على أسئلة حول مواضيع مختلفة بصيغة تمييز العبارة الصحيحة من الخاطئة. أولاً، المخاطرة المترتبة على الاستثمار بصيغة أن "الاستثمار الذي يحقق عائدات كبيرة، تكون فيه المخاطرة عالية" حيث كان معدل الإجابة الصحيحة 68.3%. ثانياً، "معدل التضخم المرتفع يعني أن تكاليف المعيشة ترتفع بسرعة" وبلغ معدل الإجابة بشكل صحيح 68%. ثالثاً، "من الممكن تقليل المخاطرة في الاستثمار إذا تم الاستثمار في مجالات متنوعة" وأجاب نحو 59% بشكل صحيح. رابعاً، "سداد قرض الرهن العقاري على فترة أقل يتطلب دفعة شهرية أكبر والفائدة ستكون أقل" حيث أجاب نحو 50.3% بشكل صحيح. كما تضمنت الاستمارة سؤالاً آخر يتعلق بتعريف التضخم، وسئل على الشكل التالي: "إذا كنت تمتلك ألف دينار ومعدل التضخم بقي على حاله، هل تتغير قدرتك الشرائية بعد عام؟" حيث بلغ معدل الإجابة الصحيحة 26.2%.

كما تم اختبار معرفة الأفراد بالجهات المسؤولة عن الإشراف والرقابة على القطاعات المالية الرئيسية في فلسطين، والتي تتمثل بسلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال. فبخصوص الجهة المشرفة على المصارف، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، والصرافين أجاب 48.6%، 19.2%، 31.7% على التوالي بشكل صحيح، أما فيما يتعلق بالجهة المسؤولة عن قطاع التأمين، وقطاع الأوراق المالية، وتمويل الرهن العقاري، والتأجير التمويلي أجاب 15.5%، 22.2%، 13.3%، 12.6% على التوالي بشكل صحيح.

وبشكل عام تم قياس الثقافة المالية للأفراد البالغين على خمسة مستويات حسب مجموع الإجابات الصحيحة على الأسئلة عشر سؤالاً كالتالي: جيد جداً (12-14)، جيد (9-11)، متوسط (6-8)، ضعيف (3-5)، ضعيف جداً (0-2).

تشير البيانات (حسب الشكل 93) إلى مستوى المعرفة المالية لدى الأفراد البالغين، حيث تبين أن 59% من الأفراد البالغين في فلسطين حصلوا على درجة ضعيف وضعيف جداً، بينما 41% حصلوا على درجة متوسط فما فوق، وهذا يعكس ضعف الثقافة المالية في المجتمع الفلسطيني.

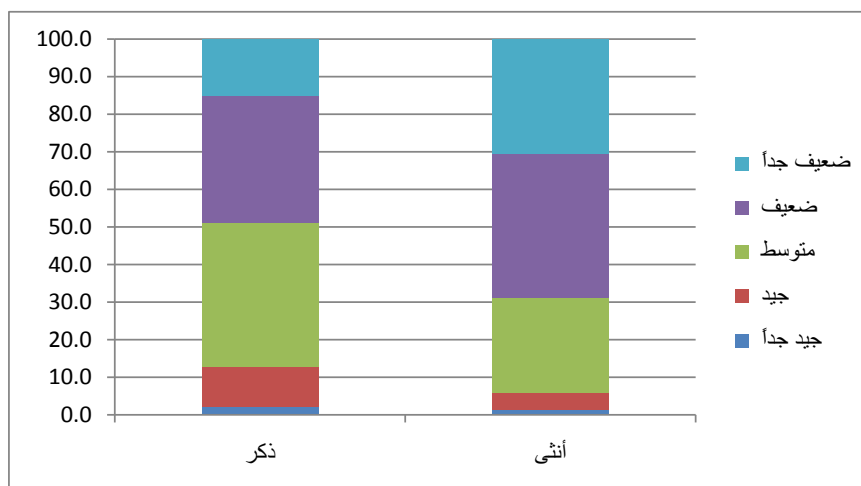
الشكل 93: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين في فلسطين



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وعلى صعيد المناطق والمحافظات، تشير البيانات إلى أن أكثر من نصف سكان الضفة الغربية ذو ثقافة مالية متدنية (وأعلاهم في الشمال ثم الوسط ثم الجنوب)، وعلى الرغم من ذلك كان مستوى إجاباتهم أفضل بكثير من سكان القطاع، الذين كانت إجاباتهم تليهم تقريباً في مستوى ضعيف فما دون. وتشير البيانات إلى تقارب في مستوى الثقافة المالية حسب نوع التجمع السكاني. وتظهر البيانات في الشكل 94 أن مستوى معرفة الذكور المالية أعلى بكثير من الإناث.

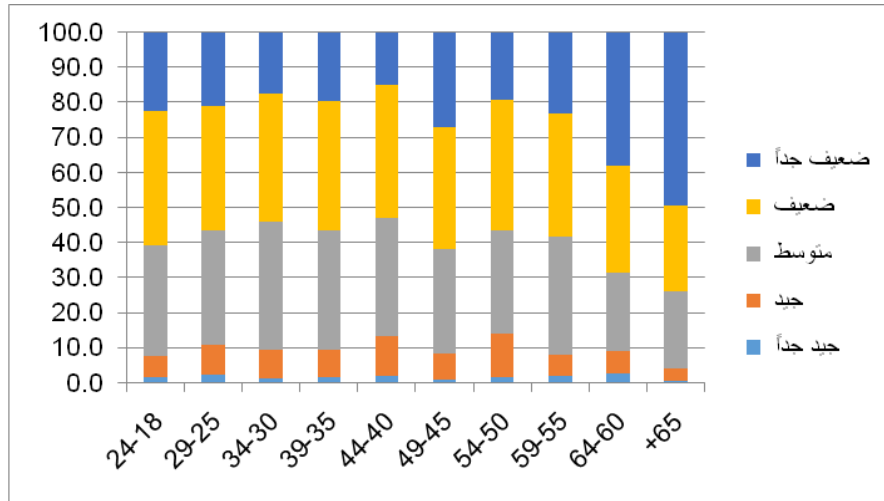
الشكل 94: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب الجنس



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما من حيث الفئة العمرية فتشير بيانات المسح (الشكل 95) إلى تقارب مستوى المعرفة لدى الأفراد على اختلاف فئاتهم العمرية باستثناء الأفراد الذين تجاوزت أعمارهم الستين عاماً والذين لديهم مستوى متدنٍ جداً من المعرفة المالية.

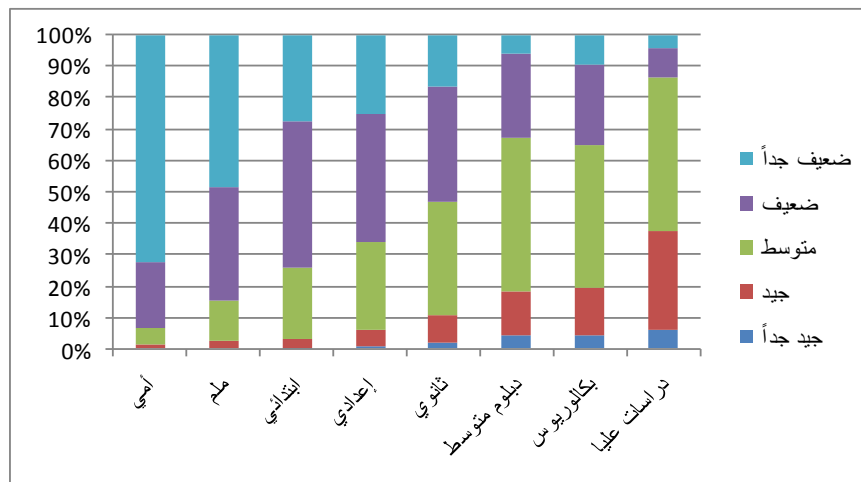
الشكل 95: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب الفئة العمرية



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث الارتباط بين مستوى الثقافة المالية والمستوى التعليمي تبين من بيانات المسح (حسب الشكل 96) وجود علاقة إيجابية، أي كلما ارتفع المستوى التعليمي للفرد ارتفع مستوى الثقافة المالية لديه.

الشكل 96: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين حسب مستوى التعليم



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الفصل السابع

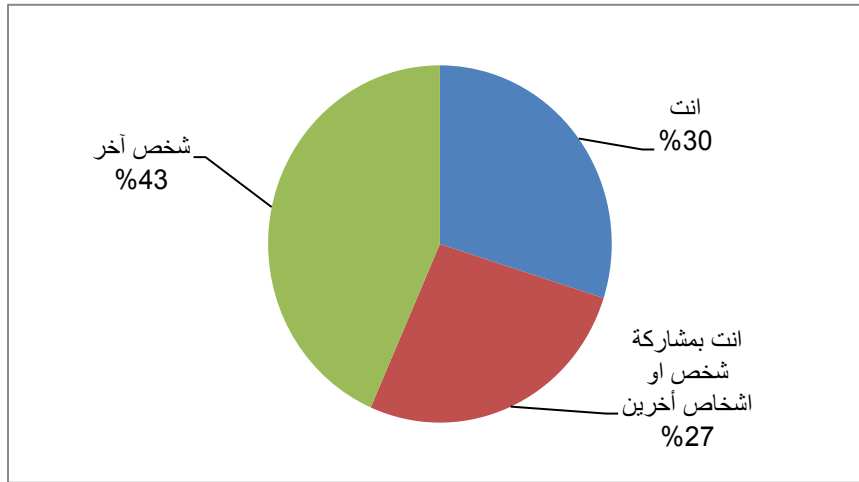
الإدارة والتخطيط المالي

يبحث هذا الفصل في سلوك الأسر الفلسطينية تجاه إدارة شؤونها المالية والتخطيط للتقاعد وكيفية تحقيق أهدافها، وطرق تكيفها في حالة حدوث أزمات سيولة بسبب فقدان مصدر الدخل، ومستويات معرفة الأسر لحقوقها والطرق والوسائل التي تتبعها لتحقيق تلك الحقوق عند اللزوم. وتم تناول تلك المؤشرات للسكان البالغين على المستوى الكلي وفي الأقاليم، وحسب نوع التجمع السكاني والمستوى التعليمي والفئات العمرية، وتم التطرق إلى الفجوة بين الذكور والإناث في جميع المؤشرات المستخدمة في هذا الفصل.

1-7 الإدارة المالية في الأسرة

أظهرت نتائج التحليل في (الشكل 97) أن حوالي 30% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يتولون إدارة الأمور المالية في المنزل و26.6% يقومون بذلك بمشاركة بعض أعضاء الأسرة، و43.4% من الأفراد المبحوثين قالوا أن شخص آخر يقوم بإدارة الأمور المالية في المنزل. 0.2% لا يعلمون من يقوم بإدارة الأمور المالية في المنزل.

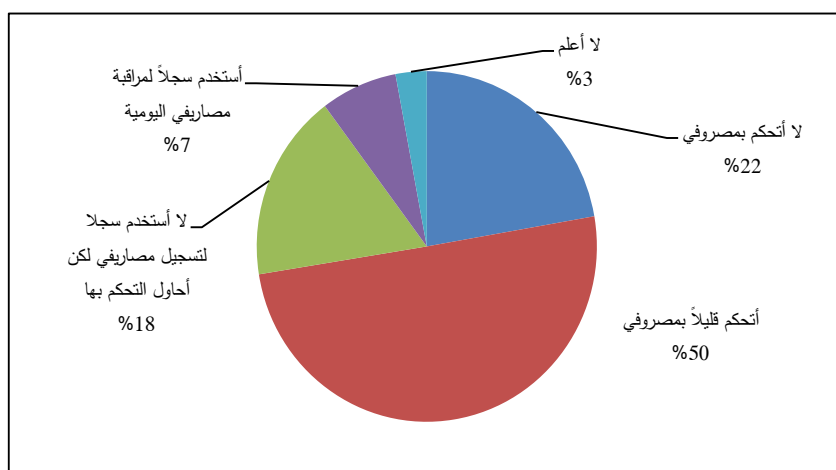
الشكل 97: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب إدارة الأمور المالية في المنزل



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وتشير البيانات في الشكل 98 إلى أن 7.3% فقط من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لديهم سجل لمراقبة مصاريفهم اليومية، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لا يملكون سجلاً لمراقبة مصاريفهم اليومية ولكنهم يحاولون التحكم بها 17.3%، ونسبة الأفراد المتحكمين قليلاً في مصروفهم حوالي 50% من مجموع الأفراد. و22.2% من الأفراد المبحوثين لا يتحكمون بمصروفهم.

الشكل 98: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الطريقة المستخدمة لضبط المصاريف الشخصية

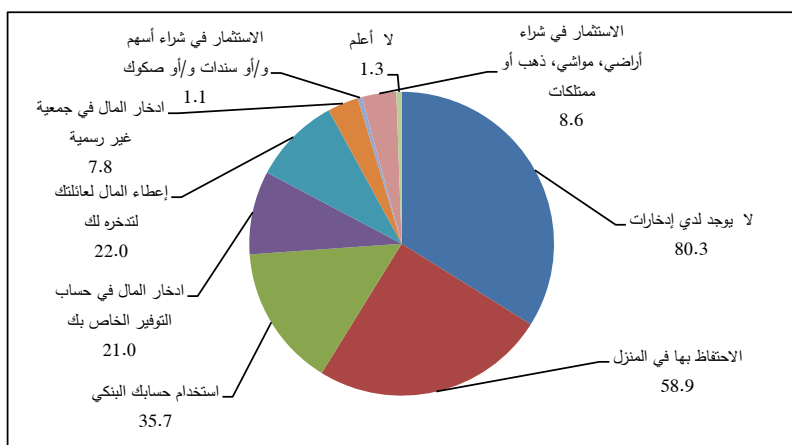


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-2 مدخرات الأسرة

واتضح أيضاً من (الشكل 99) أن 80.3% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لم يتوفر عندهم أي مدخرات وقت إجراء المسح. ومن حيث الطرق المتبعة لادخار أو استثمار المال، أجاب 58.9% من المبحوثين أنهم يدخرون أموالهم في المنزل، و35.7% يستخدمون الحساب البنكي، و22.0% يقومون بادخار أموالهم مع أحد أفراد العائلة، بينما يقوم 21.0% منهم بادخار أموالهم في حساب التوفير الخاص بهم. وشكلت نسبة الذين يدخرون أموالهم في جمعيات غير رسمية حوالي 7.8%، أما الأفراد الذين يستثمرون أموالهم في شراء الأراضي والممتلكات فشكلت نسبتهم 8.6%. وأخيراً كانت نسبة الأفراد الذين يستثمرون أموالهم في الأسهم أو السندات 1.1%.

الشكل 99: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الطريقة المتبعة لادخار أو استثمار المال الذي تم الحصول عليه خلال الاثنا عشر شهراً الماضية

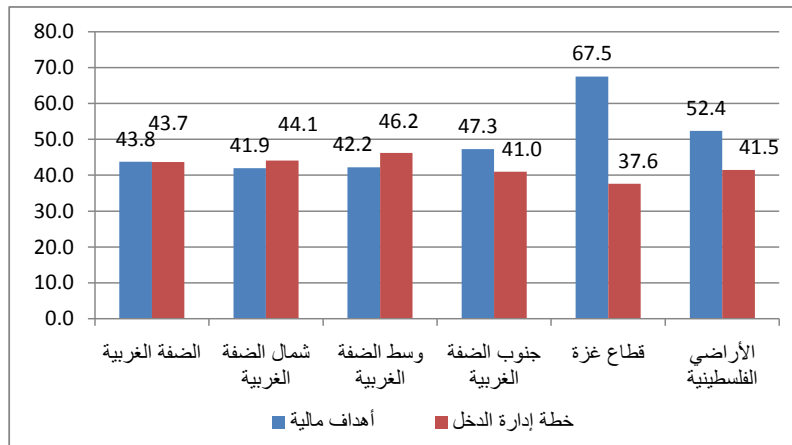


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-3 امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل

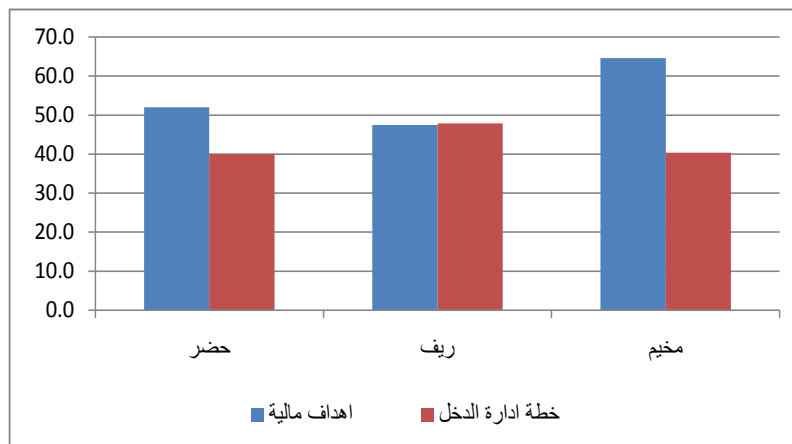
أظهرت نتائج المسح الميداني (الشكل 100) أن 41.5% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لديهم خطة لإدارة الدخل و52.4% لديهم أهداف مالية. وعلى صعيد التوزيع الجغرافي (الجدول 4-18 في الملحق رقم 1)، تشير النتائج إلى أن 43.8% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية لديهم أهداف مالية، تركزت النسبة الأكبر منها في جنوب الضفة الغربية بواقع 47.3% وقلت في شمال الضفة ووسطها إلى 41.9% و42.2% على التوالي. ونلاحظ ارتفاع هذه النسبة في قطاع غزة إلى 67.5% حيث كانت النسبة الأكبر في مدينة دير البلح بواقع 91.1%. من جهة أخرى، شكلت نسبة الأفراد الذين لديهم خطة لإدارة الدخل في الضفة الغربية 43.7% تمثلت النسبة الأكبر منها في وسط الضفة الغربية بواقع 46.2% وتندنت في شمال وجنوب الضفة إلى 44.1% و41% على التوالي. وفي قطاع غزة كانت نسبة الأفراد الذين لديهم خطة لإدارة الدخل حوالي 38% والنسبة الأكبر في مدينة رفح (46.5%).

الشكل 100: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الشكل 101: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب نوع التجمع السكاني

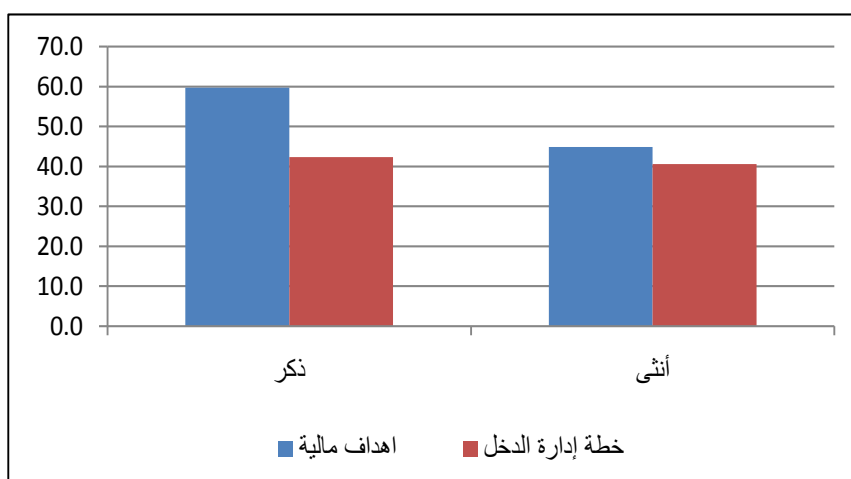


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما من حيث نوع التجمع السكاني (الشكل 101)، أظهرت الإحصائيات أن نصف سكان الحضر والريف تقريبا لديهم أهدافا مالية، فيما ارتفعت النسبة في المخيمات إلى حوالي 60%. وشكلت نسبة من يمتلكون خطة لإدارة الدخل في الحضر والمخيمات حوالي 40% فيما زادت في الريف إلى 50% تقريبا.

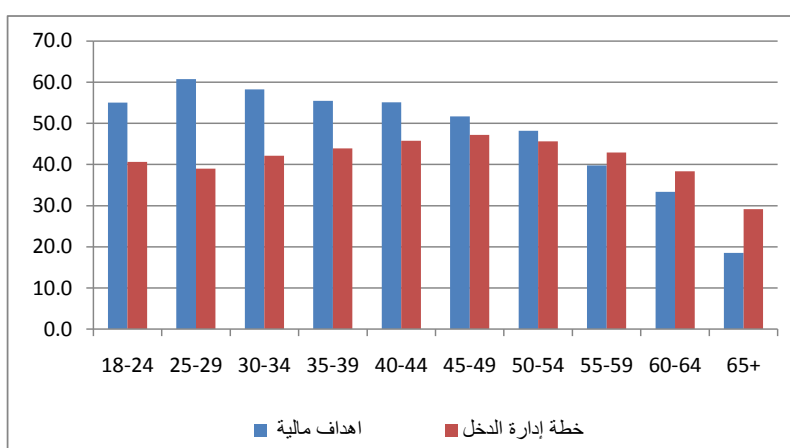
ومن حيث الجنس، يشير (الشكل 102) إلى أن 59.7% من الذكور لديهم أهداف مالية، مقابل 44.9% لدى الإناث. ويظهر الجدول أيضا أن 42.3% من الذكور يضعون خطة لإدارة الدخل، بينما قلت هذه النسبة عند الإناث إلى 40.5%.

الشكل 102: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب الجنس



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الشكل 103: معدلات امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب الفئة العمرية



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

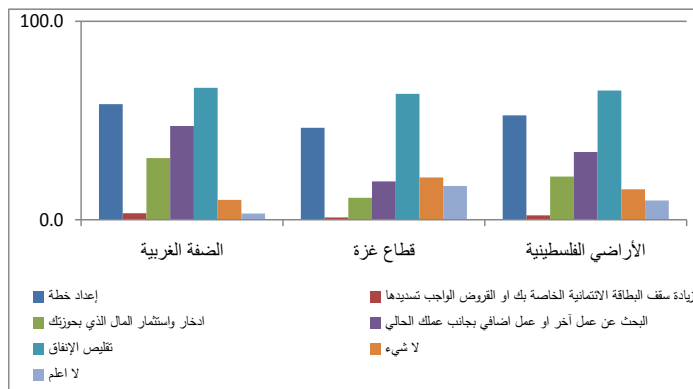
وحسب الفئة العمرية، اتضح من بيانات المسح (الشكل 103) أن 55.0% من الأفراد في الفئة العمرية (18-24) سنة لديهم أهداف مالية. وترتفع هذه النسبة إلى 60.7% في الفئة العمرية (25-29) سنة، وكانت النسبة الأعلى من بين جميع الفئات العمرية. إذ تبدأ نسبة الأفراد الذين لديهم أهداف مالية بالتراجع تدريجيا بعد ذلك مع التقدم في العمر، حتى تصل

إلى 18.5% في الفئة العمرية 65 فأكثر. ولكن يلاحظ وجود أنماط مختلفة بين الفئات العمرية من حيث امتلاك خطة لإدارة الدخل، حيث كانت النسبة الأكبر (47.2%) في الفئة العمرية (45-49) سنة والنسبة الأصغر (29.1%) في الفئة العمرية 65 سنة فأكثر.

7-4 الطريقة المتبعة لدى الأفراد البالغين لتحقيق الأهداف المالية

تبين بيانات المسح أن 65.1% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية (الشكل 104) يعملون على تقليص إنفاقهم بهدف تحقيق أهدافهم المالية، و52.7% يقومون بإعداد خطة، و34.2% يبحثون عن عمل آخر بأجر أعلى أو عمل إضافي بجانب العمل الحالي، و21.8% يقومون بادخار واستثمار المال الذي بحوزتهم، و2.3% يقومون بزيادة سقف البطاقة الائتمانية الخاصة بهم، أو القروض الواجب تسديدها بهدف تحقيق أهدافهم المالية. 15.4% لا يقومون بأي شيء بهدف تحقيق أهدافهم المالية و9.7% لا يعلمون.

الشكل 104: الطريقة المتبعة لتحقيق الأهداف المالية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وأظهرت البيانات أن 66.6% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية يقومون بتقليص إنفاقهم بهدف تحقيق أهدافهم المالية، وترتفع هذه النسبة إلى 72.7% في شمال الضفة الغربية وتتنخفض إلى 62.3% في شمال الضفة. وفي قطاع غزة شكلت هذه النسبة 63.5%.

ويظهر التحليل أن 58.3% من سكان الضفة الغربية يقومون بإعداد خطة بهدف تحقيق أهدافهم المالية، تركزت النسبة الأكبر منهم في وسط الضفة الغربية (66.2%). وفي قطاع غزة شكلت هذه النسبة 46.4%، تركزت النسبة الأكبر منها في مدينة رفح (51.4%).

وكشفت النتائج أن 47.3% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية يقومون بالبحث عن عمل آخر أو عمل إضافي بهدف تحقيق أهدافهم المالية، ترتفع هذه النسبة إلى 55.8% في جنوب الضفة الغربية وتتنخفض إلى 37.3% في شمال الضفة. وفي قطاع غزة شكلت هذه النسبة 19.4%.

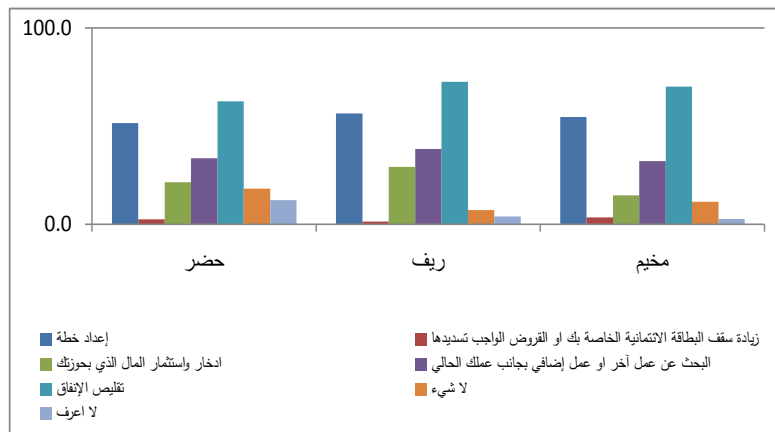
وبين التحليل أن 31.2% من سكان الضفة الغربية يقومون بادخار واستثمار المال الذي بحوزتهم بهدف تحقيق أهدافهم المالية، تركزت النسبة الأكبر منهم في وسط الضفة الغربية (43.8%) ، وفي قطاع غزة شكلت هذه النسبة 11.2%.

وتبين أن 10% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية لا يقومون بأي شيء بهدف تحقيق أهدافهم المالية، مقارنة مع 21.4% في قطاع غزة.

أما نسبة من يقومون بزيادة سقف البطاقة الائتمانية الخاصة بهم أو القروض الواجب تسديدها بهدف تحقيق أهدافهم المالية فقد بلغت 3.3% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية، 9.4% في وسط الضفة الغربية، 1.2% في جنوب الضفة الغربية و 0.9% في شمال الضفة الغربية.

وعلى صعيد نوع التجمع السكاني (الشكل 105)، 51.5% من سكان الحضر يعملون على إعداد خطة لتحقيق أهدافهم المالية، وترتفع النسبة إلى 56.3% و 54.6% في الريف والمخيمات على التوالي، وبلغت نسبة الأفراد الذين يعملون على زيادة سقف البطاقة الائتمانية الخاصة بهم أو القروض الواجب تسديدها ويقطنون في المخيمات 2.4% فيما بلغت 2.4% في الحضر و 1.3% في الريف. أما بالنسبة للأفراد الذين يعملون على ادخار أو استثمار المال الذي بحوزتهم فقد شكلت نسبتهم في الريف 29.1% وقلت في الحضر إلى 21.4% وفي المخيمات إلى 14.7%. في حين شكلت نسبة الأفراد الذين يبحثون عن عمل آخر أو يحاولون الحصول على عمل آخر بجانب عملهم الحالي 33.6% من مجموع الأفراد البالغين في الحضر، مقابل 38.3% في الريف و 32.1% في المخيمات. وكانت النسبة الأكبر لتقليص الإنفاق في جميع المناطق، حيث شكلت 62.6% في الحضر و 72.5% في الريف و 70.0% في المخيمات.

الشكل 105: الطريقة المتبعة لتحقيق الأهداف المالية حسب نوع التجمع السكاني



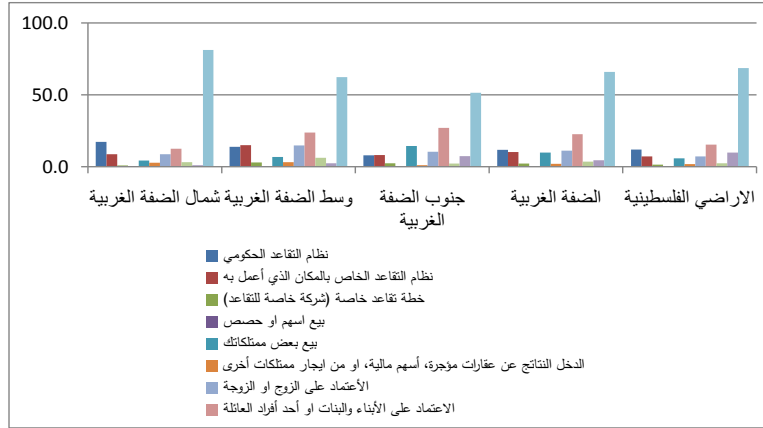
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-5 مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد

أظهرت النتائج كما في (الشكل 106) أن النسبة الأكبر من الأفراد البالغين (15.5%) يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد، و 12.1% يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي، و 7.3% يعتمدون على الزوج أو الزوجة و 7.2% يعتمدون على نظام تقاعد خاص تم توفيره من مكان العمل. بالإضافة إلى ذلك،

6.0% يعتمدون على بيع بعض ممتلكاتهم، و1.9% من خلال الدخل الناتج عن أصول مالية و0.2% يلجئون إلى بيع أسهم أو حصص. 1.6% فقط يعتمدون على خطة تقاعد خاصة تم شرائها من شركة خاصة. 68.5% أفادوا ب "لا ينطبق" و4.5% "لا أعلم".

الشكل 106: مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

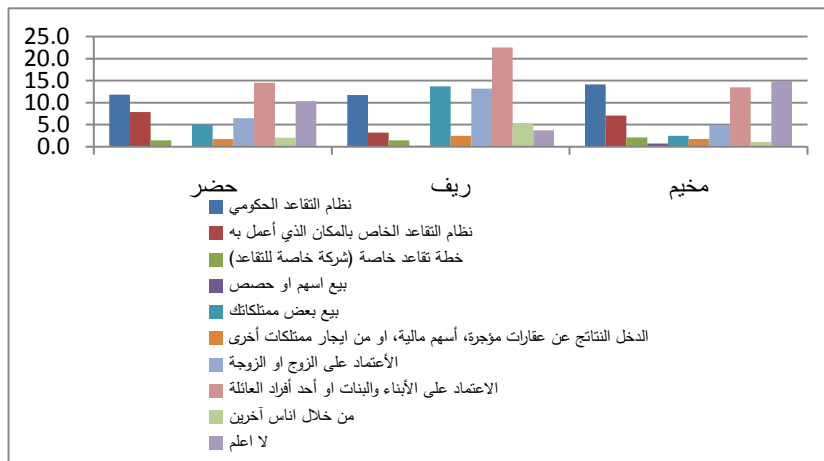
وتشير البيانات أن 22.6% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد، و11.2% يعتمدون على الزوج أو الزوجة. 11.8% من الأفراد في الضفة الغربية يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي، و10.2% يعتمدون على نظام تقاعد خاص تم توفيره من مكان العمل، و2.3% يعتمدون على خطة تقاعد خاصة تم شرائها من شركة خاصة. بالإضافة إلى ذلك، 10.0% يعتمدون على بيع بعض ممتلكاتهم، و2.2% من خلال الدخل الناتج عن أصول مالية و0.2% يلجئون إلى بيع أسهم أو حصص. 4.5% أفادوا بأنهم لا يعلمون و65.9% بأنه لا ينطبق.

يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد في جنوب الضفة الغربية (27.0%) بالمقارنة مع 12.5% في شمال الضفة الغربية، و23.8% في وسطها، و6.8% في قطاع غزة. بالمقابل يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي في شمال الضفة الغربية (17.3%) وارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على نظام تقاعد خاص تم توفيره من مكان العمل في وسط الضفة الغربية (15.0%).

وحسب التحليل، 12.3% من الأفراد البالغين في قطاع غزة يعتمدون على نظام التقاعد الحكومي، و6.8% يعتمدون على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد، و3.4% يعتمدون على نظام تقاعد خاص تم توفيره من مكان العمل، و2.3% يعتمدون على الزوج أو الزوجة و1.6% على الدخل الناتج عن أصول مالية، و16.4% من الأفراد البالغين في قطاع غزة لا يعلمون و73.2% أفادوا بأنه لا ينطبق.

وعلى صعيد نوع التجمع السكاني (الشكل 107)، تبين أن أعلى نسبة اعتماد على الأبناء والبنات أو أحد أفراد العائلة من أجل تأمين الاحتياجات بعد التقاعد كانت في الريف، بواقع 22.5%، مقارنة مع 14.5% في الحضر و 13.5% في المخيمات. وتشير البيانات أن 11.8% من سكان الريف يعتمدون على نظام تقاعد حكومي، بالمقارنة مع 14.1% من سكان المخيمات و 11.7% بين سكان الريف. كما تبين أن 13.2% من سكان الريف يعتمدون على الزوج أو الزوجة، بينما تقل هذه النسبة في الحضر إلى 6.5% وفي المخيمات إلى 5.0%. أيضا يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يعتمدون على بيع بعض الممتلكات في الريف (13.7%) بالمقارنة مع الحضر (5.0%) والمخيمات (2.5%). في المقابل، ترتفع نسبة الأفراد البالغين الذين يعتمدون على نظام تقاعد خاص تم توفيره من مكان العمل في الحضر (7.9%) مقارنة مع الريف (3.2%) والمخيمات (7.1%). وأفاد 14.9% من الأفراد البالغين في المخيمات و 10.4% في الحضر و 3.7% في الريف بأنهم لا يعلمون.

الشكل 107: مصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد حسب نوع التجمع السكاني

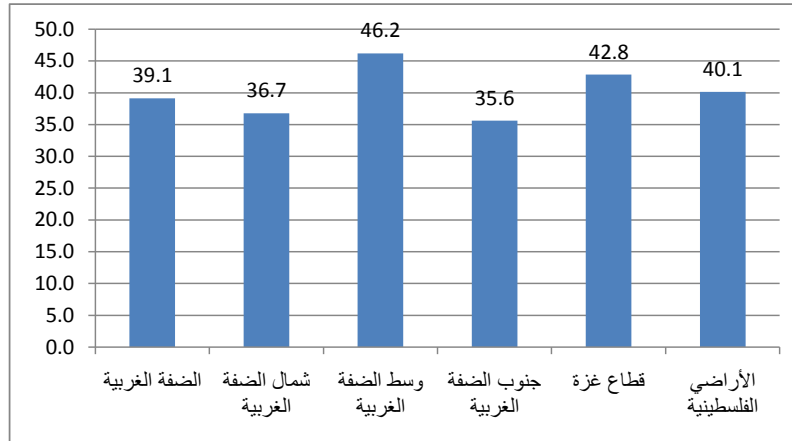


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

6-7 المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد

أظهرت نتائج البحث (الشكل الشكل 108) أن المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد حسب إفادات المبحوثين هو 40 سنة، وتراوح المتوسط لجميع المناطق حول نفس القيمة، وكان الأعلى في وسط الضفة الغربية بواقع 46 سنة تقريباً، وبلغ 37 سنة في شمال الضفة الغربية، وأقل متوسط كان في جنوب الضفة الغربية بواقع 36 سنة تقريباً، أما في قطاع غزة فقد بلغ 43 سنة. وينتقارب المتوسط بشكل أكبر حسب نوع التجمع السكاني، حيث شكل 40 سنة تقريباً في الحضر والمخيمات، و 39 سنة تقريباً في الريف.

الشكل 108: المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد حسب المنطقة

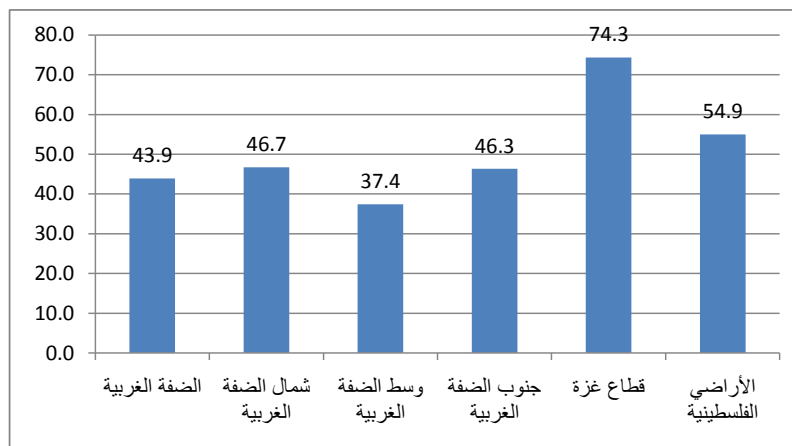


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-7 وسائل مواجهة حالات عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية

أظهرت النتائج (الشكل 109) أن 54.9% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية عانوا من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية على الأقل مرة واحدة خلال الإثني عشر شهراً الماضية. وتبين وجود تفاوت في نسبة الذين واجهوا تلك المشكلة بين الأقاليم الفلسطينية حيث بلغت نسبتهم 74.3% من البالغين في قطاع غزة، مقابل 43.9% في الضفة الغربية، وبلغت 46.7% شمال الضفة الغربية، و46.3% في جنوب الضفة الغربية، بينما كانت نسبتهم أقل في وسط الضفة الغربية بواقع 37.4%.

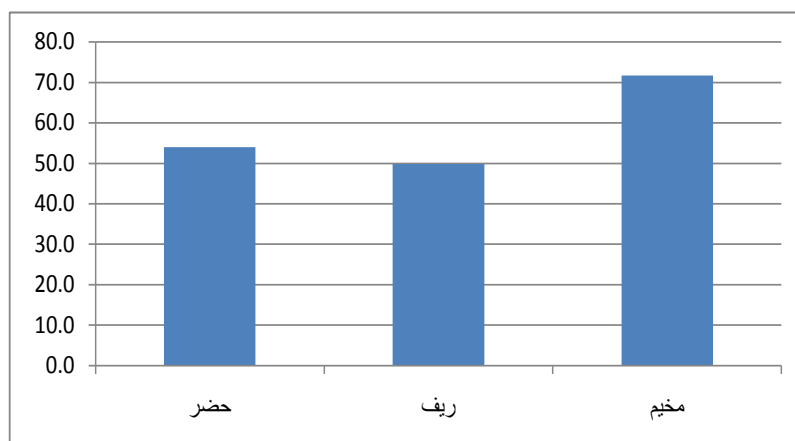
الشكل 109: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهراً الماضية على مستوى المناطق



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما نسبة الذين واجهوا مشكلة عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة واحدة على الأقل خلال الأشهر الإثني عشر السابقة حسب نوع التجمع السكاني (الشكل 110)، تبين أنها بلغت 53.9% من الأفراد البالغين الساكنين في المناطق الحضرية، و49.8% من سكان الريف و71.7% من سكان المخيمات.

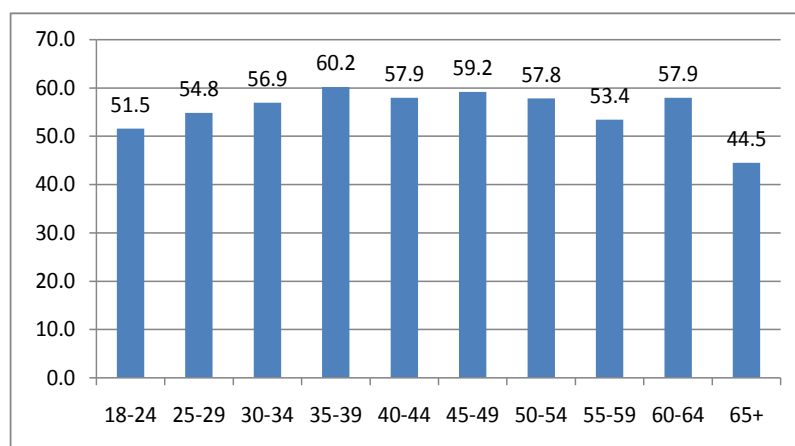
الشكل 110: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهراً الماضية على مستوى نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما نسبة من واجهوا نفس المشكلة حسب الفئة العمرية (الشكل 111) لوحظ ارتفاعها لدى كافة الفئات العمرية، وبخاصة الفئات العمرية الوسطى (30- 54 سنة)، بينما كانت أقل حدة لدى فئة الشباب المبكر (18-24)، ومن هم أعلى من 65 سنة.

الشكل 111: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهراً الماضية على مستوى الفئة العمرية

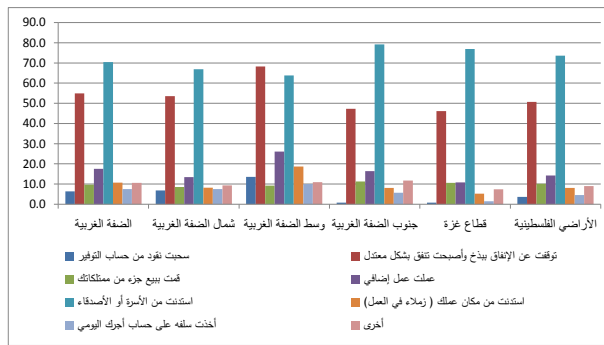


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-7-1 الطريقة المتبعة لتجاوز مشكلة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية

تبين نتائج المسح أن غالبية الأفراد البالغين (الشكل 112)، أي نحو (73.6%) قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية المصاريف اليومية. ونصف المبحوثين (50.6%) أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 29.8% من المبحوثين أنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة. 14.2% قالوا أنهم قاموا بعمل إضافي، و10.1% قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم، و8.1% قاموا بالاستدانة من مكان العمل. تظهر النتائج أيضاً أن 4.5% أخذوا سلفه على حساب أجرهم اليومي و3.6% قاموا بسحب نقود من حساب التوفير الخاص بهم أو حولوا مبلغ من النقود من حساب التوفير الخاص بهم إلى حسابهم الجاري. 1.7% قاموا بالاقتراض من جمعية و1.3% حصلوا على قرض غير رسمي. 0.6% قاموا باستخدام إحدى التسهيلات الائتمانية المتاحة و0.5% سحبوا من مدخرات التقاعد.

الشكل 112: الطريقة المتبعة في حال عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث التوزيع الجغرافي، تشير بيانات المسح أن 70.4% من الأفراد البالغين في الضفة الغربية قاموا بالاستدانة من الأسرة لتغطية مصاريفهم اليومية، و54.9% أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 33.8% من البالغين في الضفة الغربية أنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة، و17.6% قالوا أنهم قاموا بعمل إضافي، و9.7% قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم، و10.8% قاموا بالاستدانة من مكان العمل. تظهر النتائج أيضاً أن 7.5% أخذوا سلفه على حساب أجرهم اليومي و6.4% قاموا بسحب نقود من حساب التوفير الخاص بهم أو حولوا مبلغ من النقود من حسابهم التوفير إلى حسابهم الجاري. 1.8% قاموا بالاقتراض من جمعية و1.3% حصلوا على قرض غير رسمي. 0.6% قاموا باستخدام إحدى التسهيلات الائتمانية المتاحة و0.5% سحبوا من مدخرات التقاعد.

وعلى مستوى قطاع غزة، أفاد 76.9% من الأفراد البالغين أنهم يقومون بالاستدانة من الأسرة في حالة عدم تمكنهم من تغطية المصاريف اليومية، و46.2% أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل، وأفاد 25.6% من المبحوثين أنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة، و10.8% قالوا أنهم قاموا بعمل إضافي، و10.6% قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم، و5.3% قاموا بالاستدانة من مكان العمل، وأن 1.5% أخذوا سلفه على حساب أجرهم اليومي و1.6% قاموا

بالاقتراض من جمعية، و1.4% حصلوا على قرض غير رسمي، و0.8% قاموا بسحب نقود من حساب التوفير الخاص بهم أو حولوا مبلغا من النقود من حساب التوفير الخاص بهم إلى حسابهم الجاري، و0.5% قاموا باستخدام إحدى التسهيلات الائتمانية المتاحة، و0.6% سحبوا من مدخرات التقاعد.

وعلى صعيد نوع التجمع السكاني، تشير نتائج المسح (جدول 4-34 في الملحق رقم 1) أن غالبية الأفراد البالغين (71.7%) في الحضر قاموا بالاستدانة من الأسرة لدى عدم المقدرة على تغطية المصاريف اليومية، وترتفع هذه النسبة في الريف والمخيمات إلى حوالي 78%. وتقريبا نصف المبحوثين في الحضر والمخيمات (49.2% و48.7% على التوالي) أفادوا بأنهم توقفوا عن الإنفاق ببذخ وحاولوا الإنفاق بشكل معتدل، بالمقارنة مع 58.6% في الريف. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 29.8% من المبحوثين في الحضر أنهم قاموا بتأخير دفع الفواتير المستحقة، وتتنخفض هذه النسبة إلى 21.1% في المخيمات ولكنها ترتفع إلى 39.3% في الريف. وتتقارب نسب الأفراد البالغين الذين قالوا أنهم قاموا بعمل إضافي في الحضر والريف والمخيمات (حوالي 14%)، ولكنها تتفاوت بين الأفراد الذين قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم حيث أنها شكلت 10.4% في الحضر، و13.2% في الريف و4.9% في المخيمات. ومن حيث الاستدانة من مكان العمل، شكلت هذه النسبة 8.8% في الحضر، و5.4% في الريف و7.5% في المخيمات. أما باقي الطرق فقد شكلت أقل من 5% على مستوى جميع التجمعات السكانية باستثناء "سحب نقود من حساب التوفير أو تحويل مبلغ من النقود من حساب التوفير إلى الحساب الجاري" بنسبة 9.0% في الريف، و"أخذ سلفة على حساب الأجر اليومي" بنسبة 6.4% في المخيمات.

أما تأقلم البالغين مع حالة عدم القدرة على تغطية نفقات الأسرة اليومية حسب الفئة العمرية (انظر الجدول 4-39 في الملحق رقم 1)، فتشير إلى تفاوت فيما بين سلوك الفئات المختلفة. فعلى صعيد الاستدانة من الأسرة أو الأصدقاء كانت أعلى نسبة (78.7%) في الفئة العمرية (30-34) سنة وأقل نسبة (67.7%) في الفئة العمرية (60-64) سنة. ومن حيث الاقتصاد في الإنفاق كانت أعلى نسبة في الفئة العمرية (45-49) سنة (54.4%) وأقل نسبة في الفئة العمرية (55-59) سنة. أما تأخير دفع الفواتير، أعلى نسبة (39.9%) كانت بين الفئة العمرية (45-49) سنة وأقل نسبة بين الفئة العمرية أكثر من 65 سنة (20.5%). وبالنسبة للأفراد الذين قاموا بعمل إضافي، أعلى نسبة كانت بين الفئة العمرية (40-44) سنة (18.6%) وأقل نسبة بين الفئة العمرية (55-59) سنة. وتشير النتائج في الجدول أن 1.1% من الأفراد في الفئة العمرية (18-24) سنة سحبوا من خلال حساب التوفير الخاص بهم بهدف تغطية مصاريفهم اليومية، وزادت هذه النسبة في الفئات العمرية (25-29) و(30-34) و(35-39) و(40-44) إلى 4.1% و5.1% و6.1% و5.5% على التوالي، في حين شكلت الفئة العمرية أكبر من 65 سنة النسبة الأكبر بواقع 6.8%. في حين أن النسبة الأكبر للأفراد الذين قاموا ببيع جزء من ممتلكاتهم كانت في الفئة العمرية (55-59) سنة (17.4%)، وكانت النسبة الأصغر في الفئة العمرية (40-44) سنة (6.0%). ومن ناحية أخرى شكلت الفئة العمرية أكبر من 65 عام النسبة الأكبر من الأفراد الذين سحبوا من مدخرات التقاعد بواقع 7.9%، في حين أن الفئة العمرية (25-29) سنة كان لها النصيب الأكبر بين الذين استخدموا إحدى التسهيلات الائتمانية المتاحة بواقع 1.9%. وأعلى نسبة بين الأفراد الذين قاموا بأخذ سلفة على حساب أجرهم اليومي كانت في الفئة العمرية (40-44) سنة، وأخيراً تركزت النسبة الأكبر من الأفراد الذين أخذوا قرضا غير رسمي في الفئة العمرية (18-24) سنة بواقع 3.1%.

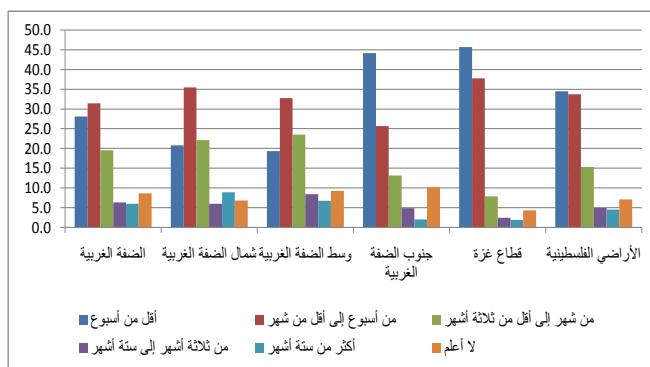
7-7-2 أقصى فترة تستطيع أسر الأفراد المبحوثين تغطية مصاريفها في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل

لدى سؤال أفراد العينة عن أقصى فترة تستطيع أسرهم تغطية مصاريفها في حال فقدت مصدر دخلها الرئيسي أفاد (انظر الشكل 113) 34.5% منهم أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة أقل من أسبوع، وأفاد 33.7% منهم أن المدة تتراوح بين أسبوع إلى شهر، وأفاد 15.3% منهم أن المدة شهر إلى ثلاث شهور، و 5% أفادوا أن المدة تتراوح بين ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر، و 4.5% قالوا أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة تزيد عن ستة أشهر، وأفاد 7.1% أنهم لا يستطيعون تحديد هذه المدة.

وعلى مستوى الضفة الغربية، أفاد 28.1% من الأفراد البالغين أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة أقل من أسبوع، وأفاد 31.4% أن المدة تتراوح بين أسبوع إلى شهر، و 19.5% منهم قالوا أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة شهر إلى ثلاثة شهور، وأفاد 6.3% أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة ثلاثة إلى ستة أشهر، بينما قال 6.0% فقط من الأفراد البالغين أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفها لمدة تزيد عن ستة أشهر، و 8.6% أفادوا أنهم لا يستطيعون تحديد هذه المدة.

وعلى مستوى المناطق في الضفة الغربية كانت أفضل النتائج في وسط الضفة الغربية وأسوأها في جنوب الضفة الغربية. حيث أفاد 44.2% من الأفراد البالغين في جنوب الضفة الغربية أن أسرهم تستطيع تغطية مصاريفهم لمدة أقل من أسبوع، بالمقارنة مع 19.3% في وسط الضفة الغربية. وأفاد 2.0% فقط من المبحوثين في جنوب الضفة الغربية أنهم يستطيعون تغطية مصاريفهم لمدة تزيد عن ستة أشهر، بالمقارنة مع 6.7% في وسط الضفة الغربية.

الشكل 113: أقصى مدى يستطيع الفرد خلالها تغطية مصاريفه في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل حسب المنطقة

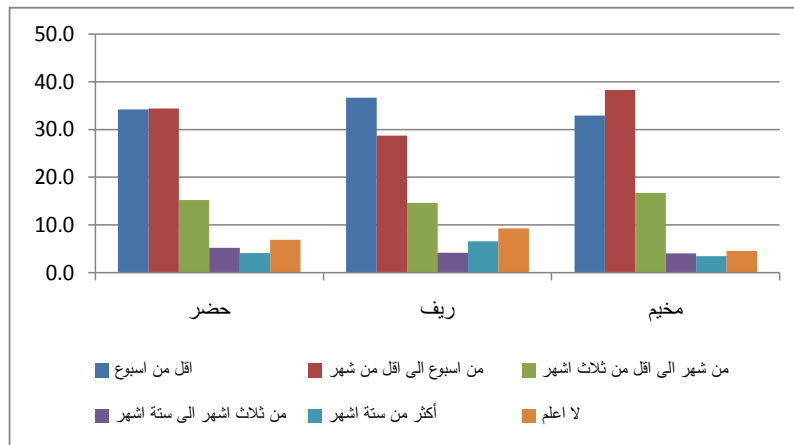


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

وفي قطاع غزة، تبين أن 45.7% من الأسر تستطيع تغطية مصاريفها لمدة أقل من أسبوع، وأن 37.8% لمدة من أسبوع إلى شهر، و 7.8% لمدة شهر إلى ثلاثة شهور، و 2.4% لمدة ثلاثة إلى ستة أشهر، و 1.9% فقط من الأسر أنهم يستطيعون تغطية مصاريفهم لمدة تزيد عن ستة أشهر، بينما أفاد 4.3% من البالغين أنهم لا يستطيعون تحديد هذه المدة.

ومن حيث الفترة القصوى التي تستطيع الأسر خلالها تغطية تكاليفها في حال انقطاع مصدر دخلها حسب نوع التجمع السكاني (الشكل 114)، تبين أن حوالي 37% من الأسر الريفية تستطيع تغطية مصاريفها لفترة تقل عن أسبوع، وتقل النسبة في الحضر والمخيمات إلى حوالي 34% و33% على التوالي. وكانت نسبة الأسر التي تستطيع تغطية مصاريفها في فترة أسبوع إلى شهر 38.3% في المخيمات، وحوالي 29% في الريف و34.4% في المناطق الحضرية. أما من تستطيع أسرهم تغطية مصاريفها لمدة شهر إلى 3 أشهر فقد بلغت نسبتهم 16.7% في المخيمات و15.3% في الحضر، و14.6% في الريف. أما الأسر التي تستطيع تغطية مصاريفها لمدة 3-6 أشهر وما يزيد عن ستة أشهر في المناطق الحضرية فقد بلغت 5.2%، و4.1% على التوالي. أما في الريف فقد شكلت هذه النسب 4.2% و6.6% على التوالي، وفي المخيمات 4.0% و3.5% على التوالي.

الشكل 114: أقصى فترة تستطيع الأسر تغطية مصاريفها في حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل دون اللجوء إلى الافتراض حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-8 الحقوق المالية

يواجه الأفراد أحياناً بعض المشاكل المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، وحينها يتوجب عليهم البحث عن الحل الأفضل والأسرع من أجل الانتفاع الكامل من هذه الخدمات والمنتجات، وعليه يقوم هذا الجزء من الدراسة بتحليل بعض الجوانب المتعلقة بمعرفة الأفراد البالغين عن الحقوق والواجبات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم والجهة المفضلة لتقديم الشكاوي في حال واجه الأفراد أي مشكلة بتلك الخدمات والمنتجات.

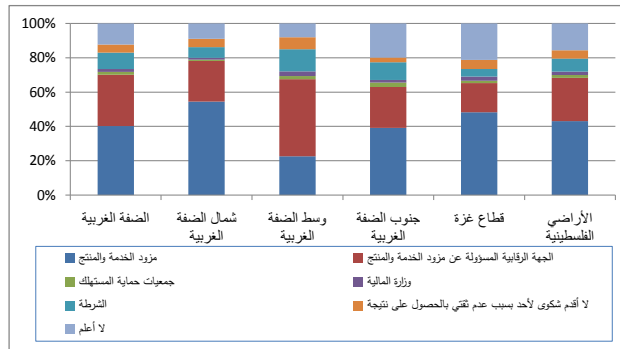
7-8-1 الجهة المفضلة لدى الأفراد لتقديم الشكاوي على المنتجات والخدمات المالية

أظهرت نتائج المسح الميداني كما في الشكل 115 أن النسبة الأكبر من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يفضلون تقديم شكاوهم إلى مزود الخدمة والمنتج (43.1%)، ويأتي في المركز الثاني من حيث التفضيل الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج بواقع 25.2%، ويليهما الشرطة بمعدل 7.7%. وأفاد 4.9% من المبحوثين أنهم لا يقدمون شكاوي لأحد لأنهم يعتقدون أنها لن تؤدي إلى نتيجة. بالإضافة إلى ذلك، أفاد 15.6% من الأفراد البالغين أنهم لا يعلمون لمن

يقدمون شكاوهم. ويلاحظ من الشكل تقارب النتائج في الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث الأهمية، إلا أن 17.0% و4.5% من الأفراد البالغين في قطاع غزة أفادوا بأنهم يفضلون تقديم الشكاوي إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج والى الشرطة، على التوالي، بالمقارنة مع 29.9% و9.5% في الضفة الغربية. بالإضافة إلى ذلك، 21.3% من الأفراد البالغين في قطاع غزة لا يعلمون لمن يقدمون شكاوهم بالمقارنة مع 12.3% في الضفة الغربية.

وعلى صعيد مناطق الضفة الغربية يلاحظ أن الأفراد البالغين في شمال الضفة الغربية وجنوبها يفضلون تقديم الشكاوى إلى مزود الخدمة والمنتج حيث بلغت نسبتهم 54.5% و39.1% على التوالي، يليها تقديم الشكاوى إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج وقد شكلت نسبتهم حوالي 24% من سكان شمال الضفة وجنوبها أما بالنسبة للأفراد البالغين في وسط الضفة الغربية فيفضلون تقديم الشكاوى إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج حيث شكلت نسبتهم 45%، يليها تقديم الشكاوى إلى مزود الخدمة والمنتج 22.6%.

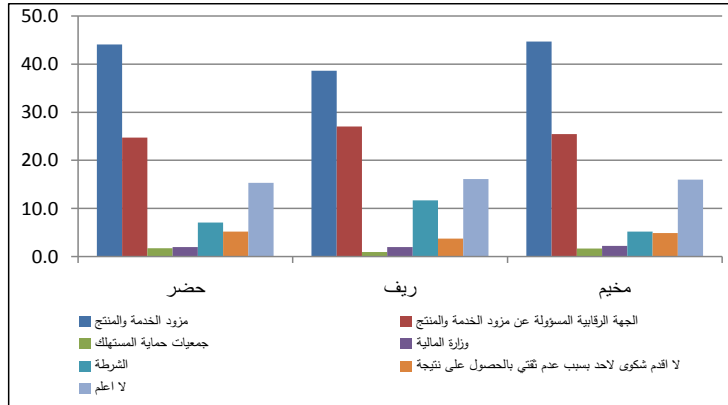
الشكل 115: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكاوى إليها والمنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما من حيث نوع التجمع السكاني، فتشير البيانات (الشكل 116) إلى تباين بسيط في النسب بين الحضر والريف والمخيمات من حيث الجهة التي يفضل الأفراد تقديم الشكاوى إليها، ولكن مع تطابق من حيث الأهمية. حيث أظهرت النتائج أن أغلب الأفراد في التجمعات الثلاثة يفضلون تقديم شكاوهم إلى مزود الخدمة والمنتج، ثم إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج، وبنسبة أقل لباقي الجهات، كما أن حوالي 16% منهم لا يعلمون لمن يقدمون شكاوهم. ولكن يلاحظ ارتفاع نسبة الأفراد الذين يفضلون تقديم الشكاوى إلى الشرطة في الريف (11.6%) على حساب تقديمها إلى مزود الخدمة والمنتج (38.7%).

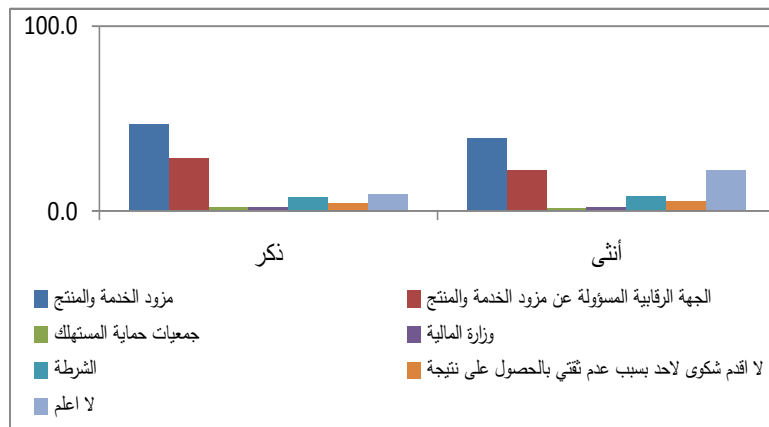
الشكل 116: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها ونوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما من حيث الجنس فتوضح البيانات (الشكل 117) أن كلا الجنسين يفضلون تقديم الشكوى إلى مزود الخدمة والمنتج كخيار أول، ثم إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج، وبنسبة أقل لباقي الجهات، بينما ترتفع نسبة الإناث (22.1%) عن الذكور (9.2%) من ناحية عدم معرفتهم لمن تقدم الشكوى.

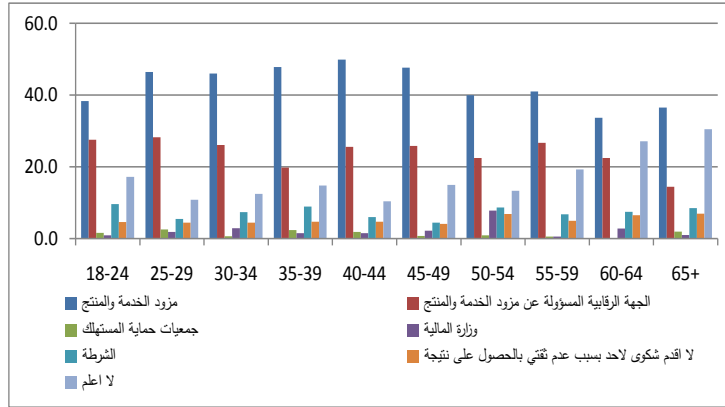
الشكل 117: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها والجنس



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

أما على صعيد الفئة العمرية فتشير البيانات (الشكل 118) إلى أن النسبة الكبرى من الأفراد البالغين على اختلاف أعمارهم يفضلون تقديم الشكوى إلى مزود الخدمة والمنتج كخيار أول ثم إلى الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج، وبنسبة أقل لباقي الجهات، كما توضح النتائج ارتفاع نسبة من لا يعلمون لمن يتوجهون لتقديم الشكوى للذين تجاوزوا سن الخمسين.

الشكل 118: التوزيع النسبي للأفراد البالغين حسب الجهة التي يفضلون تقديم الشكوى إليها والفئة العمرية



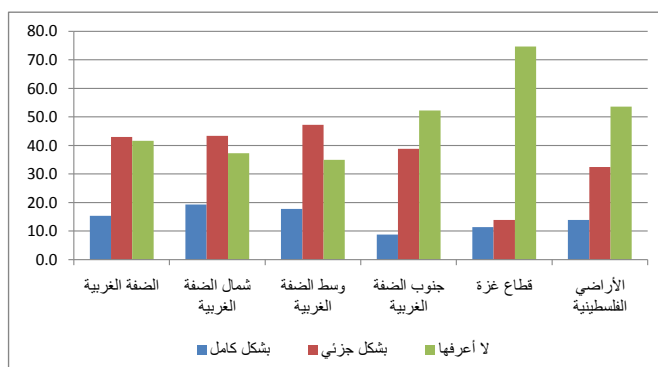
المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-8-2 معدل معرفة الأفراد عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم

تشير النتائج في الشكل 119 أن 13.9% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية أفادوا بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، بينما أفاد 32.4% أنهم على دراية بتلك الحقوق والواجبات بشكل جزئي. حوالي نصف المبحوثين أفادوا بأنهم لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم. وعلى صعيد الضفة الغربية، أفاد 15.4% من الأفراد أنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، بينما أفاد 43.0% أنهم على دراية بتلك الحقوق والواجبات بشكل جزئي، و 41.6% أنهم لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم. ويلاحظ من الشكل أن ثلث أرباع (74.7%) الأفراد المبحوثين في قطاع غزة لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، في حين أن 11.4% يعلمون عن تلك الحقوق والواجبات بشكل كامل، و 13.9% بشكل جزئي.

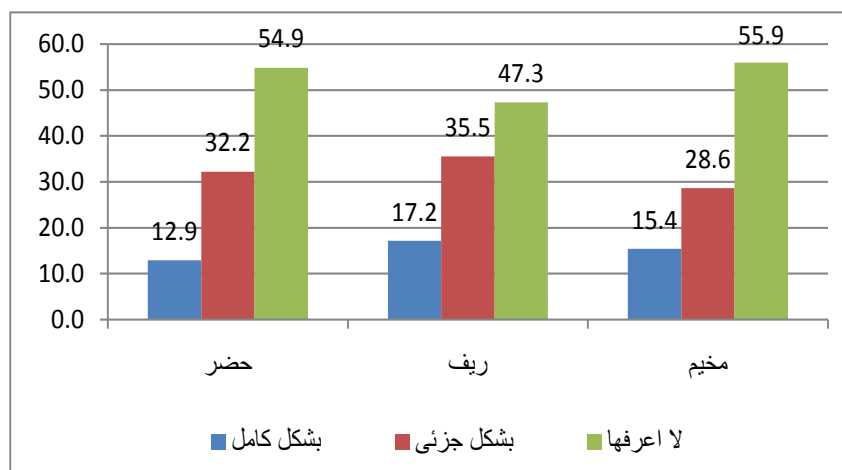
وعلى صعيد نوع التجمع السكاني (الشكل 120)، أفاد 12.9% من الأفراد البالغين في الحضر أنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، بينما أفاد 32.2% أنهم على دراية بتلك الحقوق والواجبات بشكل جزئي، و 54.9% أنهم لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم. ويلاحظ من الشكل أن 47.3% من الأفراد المبحوثين في الريف يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم بشكل كامل، في حين أن 35.5% يعلمون عن تلك الحقوق والواجبات بشكل جزئي، و 47.3% يعرفون تلك الحقوق والواجبات. أما في المخيمات، 15.4% من الأفراد البالغين أفادوا بأنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، و 32.4% أنهم على دراية بتلك الحقوق والواجبات بشكل جزئي، و 55.9% لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم.

الشكل 119: معدل معرفة لأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

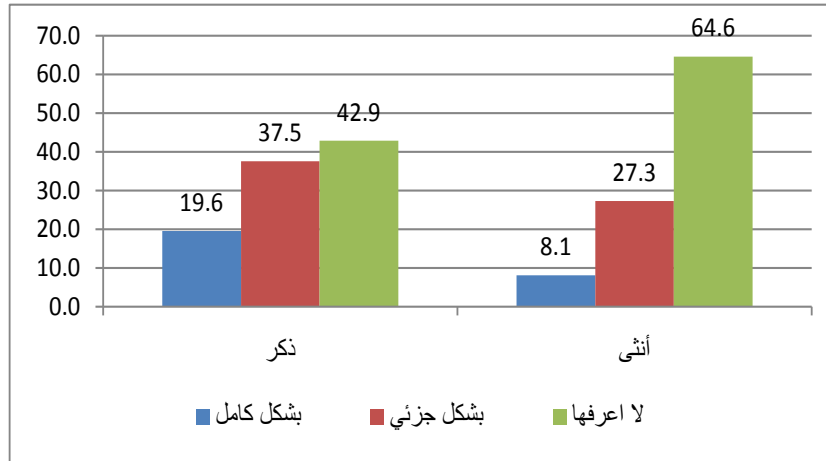
الشكل 120: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ومن حيث الجنس (الشكل 121)، أفاد 19.6% من الذكور أنهم على دراية كاملة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، بينما أفاد 37.5% أنهم على دراية بتلك الحقوق والواجبات بشكل جزئي، و 42.9% أنهم لا يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم. ويلاحظ من الشكل انخفاض نسب المعرفة عن تلك الحقوق والواجبات عند الإناث، حيث أقر 65.6% من الإناث أنهم لا يعرفون الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم و 8.1% يعلمون عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم بشكل كامل، و 27.3% بشكل جزئي.

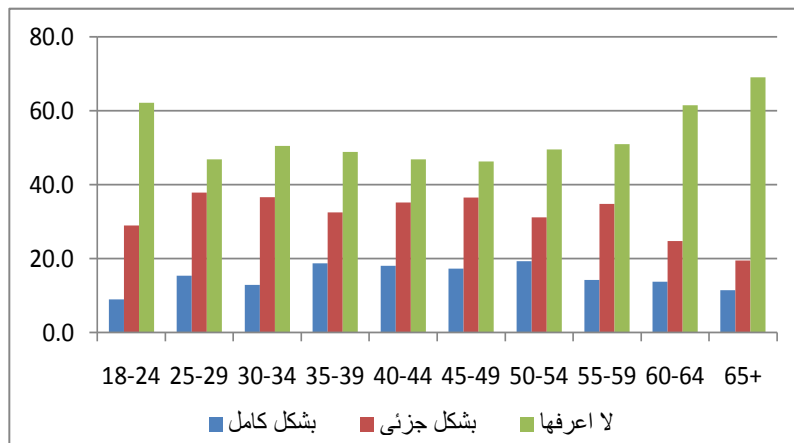
الشكل 121: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الجنس



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

ويلاحظ من الشكل أن الفئات العمرية (18-24) سنة و(60-64) سنة، وأكبر من 65 سنة لديها أقل معدلات معرفة عن الحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، وترتفع هذه المعدلات في الفئات العمرية بين 25 و54 سنة.

الشكل 122: معدل معرفة الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الفئة العمرية

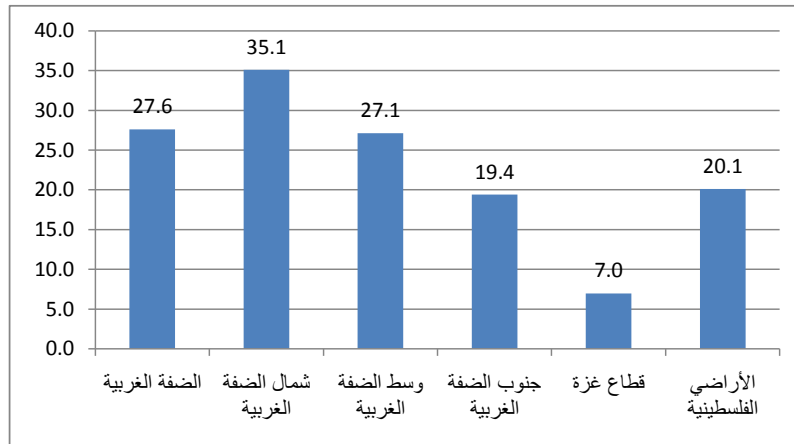


المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

7-8-3 حق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية

أظهرت نتائج المسح في الشكل 123 أن 20.1% من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية على دراية بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية، بواقع 27.6% في الضفة الغربية و 7.0% في قطاع غزة. وعلى مستوى المناطق في الضفة الغربية، يلاحظ ارتفاع معدلات المعرفة عن حق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية في شمال الضفة الغربية (35.1%) بالمقارنة مع الوسط (27.1%) والجنوب (19.4%). وعلى صعيد نوع التجمع السكاني (الجدول 5-6) يلاحظ ارتفاع معدلات المعرفة عن حق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية في الريف (23.6%) بالمقارنة مع الحضر (19.8%) والمخيمات (15.9%). أما من حيث الجنس، تشير النتائج في الجدول 6-8 أن 28.3% من الذكور على دراية بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية بالمقارنة مع 11.7% من الإناث. ومن حيث الفئة العمرية (الجدول 6-11)، يلاحظ ارتفاع معدلات المعرفة بحق الحصول على نسخة من التقرير الائتماني مع التقدم في العمر حتى تصل إلى أعلى نسبة في الفئة العمرية (50-54) سنة، ولكنها تنخفض إلى حوالي 19% في الفئات العمرية أكبر من 54 سنة.

الشكل 123: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بحق الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية حسب المنطقة



المصدر: مسح الشمول المالي، 2015.

الفصل الثامن

نموذج الانحدار اللوجستي (Logistic Regression)

لقياس العوامل المؤثرة على امتلاك الخدمات المالية

يستخدم نموذج الانحدار اللوجستي عندما يكون المتغير التابع (Y) متغيراً ثنائياً (Binary Variable) يأخذ قيمتين فقط، بحيث لا يمكن استخدام طريقة المربعات الصغرى في حال كان المتغير التابع من هذا النوع. وتأخذ إحدى قيم المتغير الثنائي (وقوع الحدث) القيمة (1)، وبإحتمال مقداره (p)، بينما تأخذ الأخرى والمتمثلة بعدم وقوع الحدث القيمة (0) وبإحتمال قيمته (1-p). ومن الجدير ذكره أنه لا يوجد أي قيود على المتغيرات المستقلة في هذا النموذج، حيث من الممكن أن تكون المتغيرات متصلة (Contionous variables) أو متغيرات فئوية (Discrete variables)، أو خليط فيما بينهم (Park, Hyeoun-Ae 2013). ويتمثل نموذج الانحدار اللوجستي في حال وجود متغير مستقل واحد بالمعادلة التالية:

$$Ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = \beta_0 + \beta_1 X$$

وبصورة أخرى يمكن كتابة المعادلة السابقة كما يلي:

$$\rightarrow p = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X}} \left(\frac{p}{1-p} \right) = e^{\beta_0 + \beta_1 X}$$

حيث أن:

p: احتمال وقوع الحدث محل الاهتمام (احتمال النجاح).

1-p: احتمال وقوع الحدث ليس محل الاهتمام (احتمال الفشل).

$\left(\frac{p}{1-p}\right)$: نسبة الترجيح للحدث محل الاهتمام (Odd).

وبناء على ما سبق يمكن كتابة معادلة الانحدار اللوجستي في حال وجود (k) متغيرات مستقلة، كما يلي:

$$Ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

ويتم تقدير معالم (Coefficeints) نموذج الانحدار اللوجستي باستخدام طريقة الأرجحية العظمى (Maximum Likelihood)، والتي تعتبر من طرق التقدير الإحصائية المعروفة حيث تقيس دالة الأرجحية العظمى الاحتمالات المشاهدة لعدد K من المتغيرات المستقلة التي تتم دراستها ولكن $p_1 p_2 \dots p_k$ ، وتكون هذه الدالة هي حاصل ضرب هذه الاحتمالات (Park, Hyeoun-Ae 2013).

ويتمتع نموذج الانحدار اللوجستي بعدة مميزات تجعله ملائماً لاستخدامه في مثل هذه الحالات، حيث أنه يوفر فكرة عن مقدار تأثير المتغير المستقل على احتمالية وقوع المتغير التابع (المتغير الثنائي)، وكذلك يعمل هذا النموذج على ترتيب المتغيرات المستقلة حسب الأكثر تأثيراً، والذي يمكن من خلاله استنتاج العوامل الأكثر تأثيراً من غيرها على المتغير التابع. ويتميز هذا النموذج أيضاً بأنه لا يشترط أن تتبع المتغيرات المستقلة التوزيع الطبيعي (كطريقة المربعات الصغرى)،

ولا أن تكون العلاقة ما بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع خطية. وكذلك يمكن التأكد من ملائمة نموذج الانحدار اللوجستي عبر التحقق من ملائمة النموذج ككل، وكذلك عبر اختبار الدلالة الاحصائية لكل متغير على حدة.

وفي هذه الدراسة سيتم تقدير دالة الانحدار اللوجستي لثلاث خدمات مالية رئيسية وهي:

- امتلاك حساب جاري.
 - الحصول على قرض مصرفي.
 - امتلاك بوليصة تأمين.
- حيث أن المتغير التابع هو امتلاك الخدمة المالية والذي يأخذ قيمتين وهما امتلاك الأفراد البالغين للخدمة وهي التي تأخذ القيمة (1)، والقيمة الثانية وهي عدم امتلاك الخدمة وتأخذ القيمة (0). أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة، فقد اشتملت على المتغيرات التالية:
- النوع الاجتماعي: وهو متغير فئوي، بحيث كانت القيمة (1) للذكور، والقيمة (0) للإناث، أي أن الإناث هي الفئة المرجعية في النماذج.
 - مستوى التعليم: وله ثلاث قيم وهي؛ ثانوية عامة فأقل، وشهادات متوسطة (دبلوم متوسط وبكالوريوس)، وشهادات عليا (دبلوم عالي فأعلى)، وكانت الفئة المرجعية لهذا المتغير في النماذج هي فئة الثانوية العامة فأقل، وبالتالي سيتم تمثيل هذا المتغير في النموذجين بمتغيرين من النوع الثنائي.
 - العمر: وهو متغير متصل، وتم افتراض وجود علاقة تربيعية مع امتلاك الخدمة المالية (كما اشار التحليل الوصفي).
 - طبيعة العمل: وهو متغير فئوي له سبع قيم، وهي العمل في القطاع الخاص، والعمل في القطاع العام، والعاملين لحسابهم (يعمل لحسابه أو صاحب عامل أو يعمل لأسرة)، والعمل في المنظمات الأهلية، والعمل في إسرائيل والمستوطنات، والعاطلين عن العمل، والأفراد خارج القوى العاملة. وكانت الفئة المرجعية لهذا المتغير هي فئة العاملين في القطاع الخاص. وسيتم تمثيل هذا المتغير في النموذج بست متغيرات من النوع الثنائي.
 - التجمع السكاني: وهو متغير فئوي له ثلاث قيم، وهي التجمعات الحضرية (الفئة المرجعية)، والتجمعات الريفية، والمخيمات. وسيتم تمثيل هذا المتغير في النموذج بمتغيرين من النوع الثنائي.
 - الثقافة المالية: وهو متغير متصل، والذي تم احتسابه من الأسئلة ذات العلاقة في استبيان مسح الشمول المالي، بحث أن قيمه هي ما بين (1 و 100).
 - امتلاك أراضي: وله قيمتين وهما أن الفرد يمتلك أراضي والقيمة هي (1)، أو لا يمتلك والقيمة هي (0).
 - امتلاك مركبات: وله قيمتين وهما أن الفرد يمتلك مركبات والقيمة هي (1)، أو لا يمتلك والقيمة هي (0).
 - امتلاك عقارات (شقق، محلات،...): وله قيمتين وهما أن الفرد يمتلك عقارات والقيمة هي (1)، أو لا يمتلك والقيمة هي (0).
 - امتلاك معادن ثمينة: وله قيمتين وهما أن الفرد يمتلك معادن ثمينة والقيمة هي (1)، أو لا يمتلك والقيمة هي (0).
 - مستوى دخل الأسرة: وهو متغير فئوي له 5 قيم، وهي فئة الأفراد الذين يقل دخل أسرهم عن 2000 شيكل (الفئة المرجعية)، والفئة (2001-4000) شيكل، والفئة (4001-8000) شيكل، والفئة (8001-12000) شيكل، والفئة الأكثر من 12 ألف شيكل. وسيتم تمثيل هذا المتغير في النموذج بأربع متغيرات من النوع الثنائي.
 - المصدر الرئيسي لدخل الأسرة: وهو متغير فئوي له 7 قيم، وهي فئة الأفراد الذين تعتمد أسرهم على الراتب من الوظيفة كمصدر رئيسي للدخل (الفئة المرجعية)، وفئة الذين يعتمدون على أجر مقابل خدمات أو أعمال، وفئة الذين يعتمدون على الراتب التقاعدي، وفئة الذين يعتمدون على العائد من الاستثمارات أو العقارات، وفئة الذين يعتمدون

على تحويلات الأقارب من الخارج، وفئة الذين يعتمدون على المساعدات الاجتماعية، وفئة الذين يعتمدون على مصادر أخرى. وسيتم تمثيل هذا المتغير في النموذج بست متغيرات من النوع الثنائي.

وبعد فحص الارتباطات الخطية بين المتغيرات المستقلة، تبين وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity)، وهذا يعني وجود ارتباط أو علاقة خطية بين المتغيرات المستقلة (التفسيرية)، وينتج عن هذه المشكلة عدم دقة المعلومات المقدرة، إضافة إلى أن الأخطاء المعيارية للمعالم المقدرة تصبح كبيرة جداً، وبالتالي قد يشير النموذج المقدر إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير مستقل ما على المتغير التابع، مع العلم أنه في الواقع ذو دلالة معنوية. وللتخلص من آثار هذه المشكلة سيتم تقدير النموذج باستخدام طريقة الانحدار اللوجستي التدريجي (Stepwise logistic regression)، والذي يعمل على حذف المتغيرات المستقلة التي لا يوجد لها دلالة معنوية من النموذج بالتدريج، ليصل في النهاية إلى نموذج يحتوي على المتغيرات المستقلة ذات الدلالة المعنوية فقط.

8-1 نموذج امتلاك حساب جاري

قبل عرض نتائج هذا النموذج، لا بد من توضيح مدى ملائمة النموذج ككل في تقدير العوامل المؤثرة على احتمالية امتلاك حساب جاري، وهناك عدة مقاييس لاختبار ذلك، سنستخدم منها اختبار كاي تربيع (χ^2)، وإحصاءات R^2 ، واختبار كفاءة تصنيف النموذج، وتحليل منحنى ROC.

1. اختبار كاي تربيع (χ^2)

يشير اختبار كاي تربيع إلى أن نموذج الانحدار اللوجستي ذو دلالة معنوية في تقدير احتمالية امتلاك حساب جاري، حيث بلغت قيمة كاي تربيع نحو 1686 كما يتضح في جدول 14، وبدلالة معنوية (0.000)، وهو ما يدل على أن المتغيرات المستقلة لها أهمية وتأثير ومساهمة ذات دلالة إحصائية في امتلاك أو عدم امتلاك الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لحساب جاري.

الجدول 14: اختبار الدلالة الإحصائية لنموذج

الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك حساب جاري

الدلالة المعنوية (p-value)	كاي تربيع (χ^2)
0.0000	1686.13

2. إحصاءات R^2

بلغت قيمة ($Pseudo R^2$) للنموذج نحو 39.3%، وهذا يعني أن جميع المتغيرات المستقلة في النموذج تفسر نحو 39.3% من التغير في المتغير التابع، وهذا يعني أن هنالك نسبة من التغير في المتغير التابع تعود لمتغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج، وبشكل عام تعتبر هذه النسبة جيدة جداً في تحليل الانحدار لبيانات مقطعية (cross section data).

3. اختبار كفاءة تصنيف النموذج

ويعد هذا الاختبار أحد طرق فحص مدى كفاءة النموذج، حيث يتضح من الجدول 15، أن النموذج في الخطوة الخامسة حقق نسبة تصنيف كلية صحيحة بنسبة 85% (عدد التنبؤات الصحيحة مقسومة على العدد الكلي لعينة الدراسة)، وتعد هذه النسبة مرتفعة ودليلاً على كفاءة النموذج المقدر.

الجدول 15: كفاءة تصنيف نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير

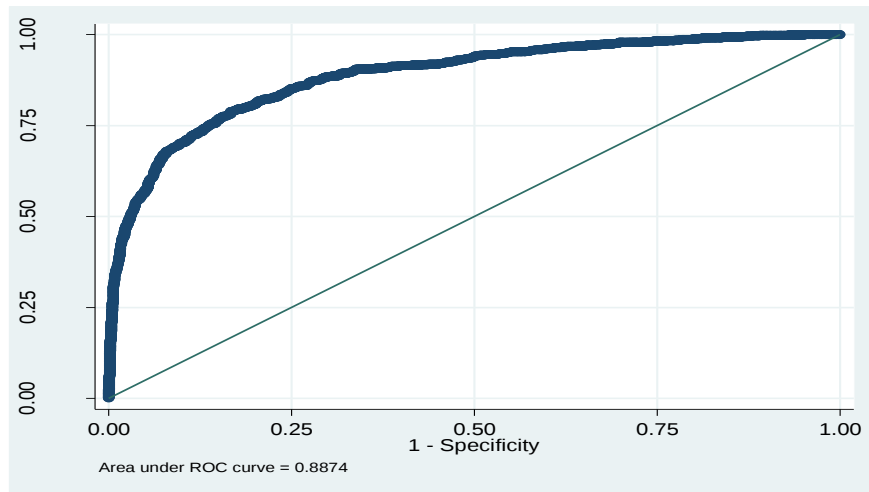
دالة امتلاك حساب جاري

نسبة التصنيف الصحيحة %	المتوقع (Predicted)		التصنيف
	-	+	
61.90	376	611	المشاهد +
93.79	2536	168	(Observed) -
85.26	نسبة التصنيف الكلية الصحيحة %		

4. منحنى ROC

يعتبر منحنى ROC من أهم طرق اختبار كفاءة النموذج اللوجستي، حيث تنص الفرضية الصفرية على أن المساحة تحت منحنى ROC الناتج عن تحليل الانحدار اللوجستي لا تختلف عن نسبة الصدفة (0.5)، ويتضح من شكل 124، أن منحنى ROC الناتج عن دالة الانحدار اللوجستي لامتلاك حساب جاري بعيد عن عامل الصدفة، حيث يبتعد بشكل واضح عن قطر الصدفة والذي يحصر تحته 50% من المساحة، وبذلك يعطي مساحة أكبر مما تعطيه الصدفة. حيث يتبين من الشكل أن المساحة تحت المنحنى تبلغ نحو 89%، وهي نسبة ممتازة، وتمكننا من رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي فإن النموذج يساعد على التنبؤ بتصنيف حالات المتغير التابع أكثر من الصدفة.

الشكل 124: منحنى ROC، لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك حساب جاري



5. نتائج تحليل الانحدار اللوجستي لامتلاك حساب جاري

المتغيرات المحذوفة من النموذج

- تم حذف 8 متغيرات من النموذج المقدر بطريقة الانحدار اللوجستي التدريجي، وهذه المتغيرات هي:
- امتلاك أراضي: حيث لم يكن لامتلاك الأفراد البالغين لأراضي تأثير ذو دلالة معنوية على امتلاكهم لحساب جاري في أحد المصارف، وهذه النتيجة متوقعة نظراً لأن معظم الأراضي الخاصة في الضفة الغربية غير مسجلة في سجلات الأراضي (طابو)، أو أنها مسجلة على الشيوع كحصص بسبب كون امتلاك الأراضي ناتج عن وراثتها من الآباء.
 - امتلاك معادن ثمينة: حيث لم يكن لامتلاك الأفراد البالغين لمعادن ثمينة (الذهب، الفضة،...) تأثير ذو دلالة معنوية على امتلاكهم لحساب جاري في أحد المصارف.
 - مصدر الدخل الرئيسي للأسرة هو العائد من الاستثمارات أو العقارات: ويدل حذف هذا المتغير على عدم وجود فروق بين الأفراد الذين تعتمد أسرهم على الراتب من الوظيفة كمصدر رئيسي للدخل وبين الذين يعتمدون على العائد من الاستثمارات أو العقارات من حيث امتلاك حساب جاري.
 - مصدر الدخل الرئيسي للأسرة هو مصادر الدخل الأخرى: ويدل حذف هذا المتغير على عدم وجود فروق بين الأفراد الذين تعتمد أسرهم على مصادر أخرى للدخل (لم يتم تحديدها من قبل أفراد العينة) كمصدر رئيسي للدخل وبين الذين يعتمدون على الراتب من الوظيفة من حيث امتلاك حساب جاري.
 - مصدر الدخل الرئيسي للأسرة هو تحويلات الأقارب من الخارج: ويدل حذف هذا المتغير على عدم وجود فروق بين الأفراد الذين تعتمد أسرهم على تحويلات الأقارب من الخارج كمصدر رئيسي للدخل وبين الذين يعتمدون على الراتب من الوظيفة من حيث امتلاك حساب جاري.
 - مستوى دخل الأسرة هو أكثر من 12 ألف شيكل: ويدل حذف هذا المتغير على عدم وجود فروق بين الأفراد الذين يزيد مستوى دخل أسرهم عن 12 ألف شيكل وبين الذين يقل دخل أسرهم عن ألفي شيكل من حيث امتلاك حساب جاري، ومن الجدير ذكره أن عدم ظهور الفروق يعود بشكل أساسي إلى الأفراد في العينة الذي ينتمون لأسر يزيد دخلها عن 12 ألف شيكل (عدد الأفراد في العينة فقط ثلاثة).
 - العمل في منظمات أهلية: ويدل حذف هذا المتغير على عدم وجود فروق بين الأفراد الذين يعملون في منظمات أهلية وبين الذين يعملون بأجر في القطاع الخاص من حيث امتلاك حساب جاري.
 - العمل في إسرائيل والمستوطنات: ويدل حذف هذا المتغير على عدم وجود فروق بين الأفراد الذين يعملون في إسرائيل والمستوطنات وبين الذين يعملون بأجر في القطاع الخاص من حيث امتلاك حساب جاري.

المتغيرات ذات الدلالة المعنوية

يشير جدول 16 إلى نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك حساب جاري، ويشتمل هذا النموذج على جميع المتغيرات المستقلة ذات الدلالة المعنوية عند مستوى 10%. وفيما يلي توضيح لأثر كل متغير من المتغيرات المستقلة على امتلاك الأفراد لحساب جاري:

الجنس: يتبين من نتائج النموذج القياسي أن الذكور هم الأكثر احتمالية لامتلاك حساب جاري مقارنة مع الإناث، حيث أن أرجحية الذكور لامتلاك حساب جاري هي نحو (1.54) من امتلاك الإناث.

مستوى التعليم: تشير نتائج النموذج القياسي إلى أن احتمالية امتلاك الأفراد الذين يحملون شهادات عليا أو شهادات متوسطة (بكالوريوس ودبلوم متوسط) لحساب جاري هي أكثر من ضعفي احتمالية امتلاك الأفراد الذي يحملون شهادة الثانوية العامة أو أقل.

العمر: تشير النتائج إلى أن احتمالية امتلاك الأفراد لحساب جاري مع تقدمهم في العمر تزيد بمعدل متناقص في المراحل العمرية الأولى، ومن ثم تبدأ بالانخفاض بعد الوصول إلى مرحلة عمرية معينة.

العمل: يظهر من نتائج النموذج القياسي أن احتمالية امتلاك العاملين في القطاع العام لحساب جاري هي نحو 8.8 ضعف احتمال امتلاك العاملين في القطاع الخاص، بينما كانت احتمالية امتلاك العاملين لحساب جاري هي نحو 0.5 احتمالية امتلاك العاملين في القطاع الخاص، أما الذين لا يعملون فقد كان احتمالية امتلاكهم لحساب جاري هي 0.22 من احتمالية العاملين في القطاع الخاص، وكذلك الأمر بالنسبة للأفراد خارج القوى العاملة حيث أن احتمالية امتلاكهم لحساب جاري هي 0.25 من احتمالية العاملين في القطاع الخاص. ويمكن تقسيم طبيعة العمل حسب الأكثر تأثيراً على امتلاك الأفراد الحساب الجاري إلى أربعة مستويات، كما يلي: العاملين في القطاع العام في المستوى الأول، العاملين في القطاع الخاص وفي المنظمات الأهلية وفي إسرائيل والمستوطنات في المستوى الثاني، والعاملين لحسابهم في المستوى الثالث، والذين لا يعملون أو الذين لا ينتمون إلى القوى العاملة في المستوى الرابع.

الثقافة المالية: تشير بيانات النموذج إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد البالغين، وبين امتلاك حساب جاري، حيث أنه مع ثبات العوامل الأخرى، كلما ارتفع مستوى الثقافة المالية لدى شخص ما بنسبة 1% فإن احتمالية امتلاك هذا الشخص لحساب جاري ترتفع إلى نحو 1.02 من المستوى الأول (قبل زيادة الثقافة المالية).

امتلاك مركبات: يتبين من نتائج النموذج القياسي أن الأفراد الذين يمتلكون مركبات هم الأكثر احتمالية لامتلاك حساب جاري مقارنة مع غيرهم، حيث أن أرجحية امتلاكهم لحساب جاري هي 1.62 من عدم امتلاكهم لمركبات.

امتلاك عقارات: تشير نتائج النموذج القياسي أن الأفراد الذين يمتلكون عقارات (شقق، محلات، ...) (باستثناء الأراضي) هم الأكثر احتمالية لامتلاك حساب جاري مقارنة مع غيرهم، حيث أن أرجحية امتلاكهم لحساب جاري هي 1.52 من عدم امتلاكهم لعقارات.

المصدر الرئيسي لدخل الأسرة: يظهر من نتائج النموذج القياسي أن احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على أجر مقابل خدمات أو أعمال كمصدر رئيسي للدخل لحساب جاري هي نحو 0.7 من احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على الراتب من الوظيفة كمصدر رئيسي للدخل (الفئة المرجعية)، بينما كانت احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على راتب تقاعدي كمصدر رئيسي للدخل لحساب جاري هي نحو 6.4 أضعاف الفئة المرجعية. أما بالنسبة للأفراد الذين تعتمد أسرهم على المساعدات الاجتماعية فإن احتمالية امتلاكهم لحساب جاري هي 1.8 مرة مقارنة مع الفئة المرجعية. ويمكن تقسيم المصدر الرئيسي لدخل الأسرة حسب الأكثر تأثيراً على امتلاك الأفراد الحساب الجاري إلى أربعة مستويات، وهي: الراتب التقاعدي في المستوى الأول، والمساعدات الاجتماعية في المستوى الثاني، والراتب من الوظيفة والعائد من الاستثمارات أو العقارات وتحويلات الأقارب من الخارج والمصادر الأخرى في المستوى الثالث، والأجر مقابل عمل أو خدمات في المستوى الرابع.

مستوى دخل الأسرة: تشير نتائج النموذج القياسي إلى أنه مقارنة مع الفئة المرجعية (مستوى دخل الأسرة اقل من ألفي شيكل)، فإن احتمالية امتلاك حساب جاري تزيد مع ارتفاع مستوى دخل الأسرة، وبأرجحية مقدارها 1.9 لفئة الدخل (2001-4000) شيكل، و3.2 لفئة الدخل (4001-8000 شيكل)، و4.25 لفئة الدخل (8001-12000) شيكل. ومن الجدير ذكره أن عدم ظهور الفروق لصالح الفئة الأكثر من 12 ألف شيكل يعود إلى قلة الأفراد المنتمين لهذه الفئة.

الجدول 16: نتائج الانحدار اللوجستي التدريجي (Stepwise logistic regression)

لدالة امتلاك حساب جاري

المتغير المستقل			المتغير التابع: امتلاك حساب جاري
المعامل	الأرجحية	p-value	
الجنس (ذكر)	0.429	1.54	0.003
بكالوريوس ودبلوم متوسط	0.852	2.34	0.000
دراسات عليا	0.71	2.03	0.095
العمر	0.07	1.07	0.001
العمر ²	-0.0005	0.99	0.025
يعمل في قطاع عام	2.17	8.78	0.000
يعمل لحسابه	-0.71	0.493	0.000
لا يعمل	-1.53	0.22	0.000
خارج القوى العاملة	-1.37	0.25	0.000
الثقافة المالية	0.022	1.02	0.000
امتلاك مركبات	0.48	1.62	0.000
امتلاك عقارات	0.42	1.52	0.000
مصدر دخل الأسرة هو أجر مقابل عمل أو خدمات	-0.30	0.74	0.011
مصدر دخل الأسرة هو راتب تقاعدي	1.86	6.42	0.000
مصدر دخل الأسرة هو مساعدات اجتماعية	0.60	1.82	0.004
مستوى دخل الأسرة هو 2001-4000 شيكل	0.65	1.91	0.000
مستوى دخل الأسرة هو 4001-8000 شيكل	1.17	3.22	0.000
مستوى دخل الأسرة هو 8001-12000 شيكل	1.45	4.25	0.000
المعامل الثابت (Constant)	-4.32	0.013	0.000

8-2 نموذج القرض المصرفي

كما في النموذج السابق، وقبل عرض نتائج هذا النموذج، لا بد من توضيح مدى ملائمة النموذج ككل في تقدير العوامل المؤثرة على احتمالية امتلاك قرض مصرفي، وهناك عدة مقاييس لاختبار ذلك، سنستخدم منها اختبار كاي تربيع (χ^2)، واحصاءات R^2 ، واختبار كفاءة تصنيف النموذج، وتحليل منحنى ROC.

1. اختبار كاي تربيع (χ^2)

يشير اختبار كاي تربيع إلى أن نموذج الانحدار اللوجستي ذو دلالة معنوية في تقدير احتمالية امتلاك قرض مصرفي، حيث بلغت قيمة كاي تربيع نحو 445.8 كما يتضح في جدول 17، وبدلالة معنوية (0.000)، وهو ما يدل على أن المتغيرات المستقلة لها أهمية وتأثير ومساهمة ذات دلالة إحصائية في امتلاك أو عدم امتلاك الافراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لقرض مصرفي.

جدول 17: اختبار الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي

الدلالة المعنوية (p-value)	كاي تربيع (χ^2)
0.0000	445.8

2. إحصاءات R^2

بلغت قيمة ($Pseudo R^2$) للنموذج نحو 24.7%، وهذا يعني أن جميع المتغيرات المستقلة في النموذج تفسر نحو 24.7% من التغير في المتغير التابع، وهذا يعني أن هنالك نسبة من التغير في المتغير التابع تعود لمتغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج، وبشكل عام تعتبر هذه النسبة جيدة جداً في تحليل الانحدار لبيانات مقطعية (cross section data).

3. اختبار كفاءة تصنيف النموذج

ويعد هذا الاختبار من أحد طرق فحص مدى كفاءة النموذج، حيث يتضح من جدول 18، أن النموذج في الخطوة الخامسة حقق نسبة تصنيف كلية صحيحة بنسبة 85% (عدد التنبؤات الصحيحة مقسومة على العدد الكلي لعينة الدراسة)، وتعد هذه النسبة مرتفعة ودليلاً على كفاءة النموذج المقدر.

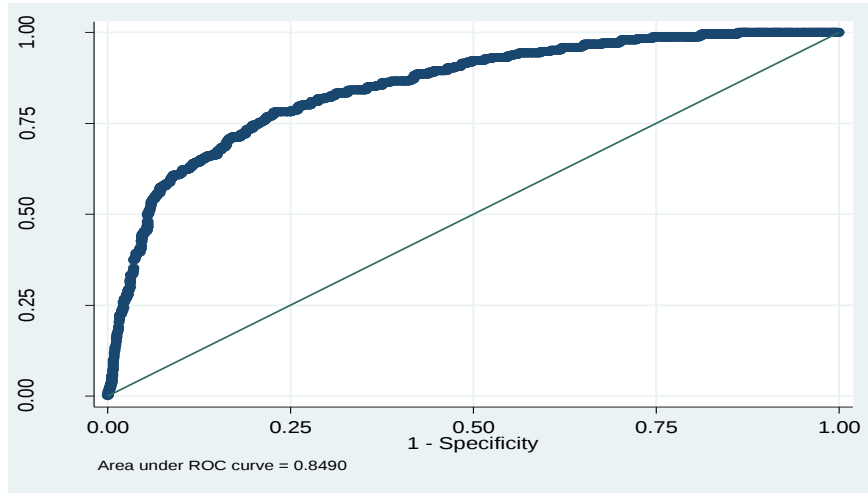
جدول 18: كفاءة تصنيف نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي

نسبة التصنيف الصحيحة %	المتوقع (Predicted)		التصنيف
	-	+	
65.59	85	162	المشاهد +
86.61	2950	456	(Observed) -
1985.	نسبة التصنيف الكلية الصحيحة %		

4. منحنى ROC

يعتبر منحنى ROC من أهم طرق اختبار كفاءة النموذج اللوجستي، حيث تنص الفرضية الصفرية على أن المساحة تحت منحنى ROC الناتج عن تحليل الانحدار اللوجستي لا تختلف عن نسبة الصدفة (0.5)، ويتضح من شكل 125، أن منحنى ROC الناتج عن دالة الانحدار اللوجستي لامتلاك قرض مصرفي بعيد عن عامل الصدفة، حيث يبتعد بشكل واضح عن قطر الصدفة والذي يحصر تحته 50% من المساحة، وبذلك يعطي مساحة أكبر مما تعطيه الصدفة. حيث يتبين من الشكل أن المساحة تحت المنحنى تبلغ نحو 84.9%، وهي نسبة ممتازة، وتمكننا من رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي فإن النموذج يساعد على التنبؤ بتصنيف حالات المتغير التابع أكثر من الصدفة.

شكل 125: منحى ROC، لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي



5. نتائج تحليل الانحدار اللوجستي لامتلاك قرض مصرفي

المتغيرات ذات الدلالة المعنوية

يشير جدول 19 إلى نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك قرض مصرفي، ويشتمل هذا النموذج على جميع المتغيرات المستقلة ذات الدلالة المعنوية عند مستوى 10%. وفيما يلي توضيح لأثر كل متغير من المتغيرات المستقلة على امتلاك الأفراد لقرض مصرفي:

الجنس: يتبين من نتائج النموذج القياسي أن الذكور هم الأكثر احتمالية لامتلاك قرض مصرفي مقارنة مع الإناث، حيث أن أرجحية امتلاك الذكور لقرض مصرفي هي نحو (1.7) من امتلاك الإناث.

العمر: تشير النتائج إلى أن احتمالية امتلاك الأفراد لقرض مصرفي كلما تقدم الأفراد في العمر تزيد بمعدل متناقص في المراحل العمرية الأولى، ومن ثم تبدأ بالانخفاض بعد الوصول إلى مرحلة عمرية معينة.

العمل: يظهر من نتائج النموذج القياسي أن احتمالية امتلاك العاملين في القطاع العام لقرض مصرفي هي نحو 4.5 ضعف احتمال امتلاك العاملين في القطاع الخاص، أما الذين لا يعملون فاحتمالية امتلاكهم لقرض مصرفي 0.37 من احتمالية العاملين في القطاع الخاص، وكذلك الأمر بالنسبة للأفراد خارج القوى العاملة حيث أن احتمالية امتلاكهم لقرض مصرفي 0.58 من احتمالية العاملين في القطاع الخاص. ويمكن تقسيم طبيعة العمل حسب الأكثر تأثيراً على امتلاك الأفراد للقرض المصرفي إلى ثلاثة مستويات، كما يلي: العاملين في القطاع العام في المستوى الأول، العاملين في القطاع الخاص المستوى الثاني، والذين لا يعملون أو الذين لا ينتمون إلى القوى العاملة في المستوى الثالث.

الثقافة المالية: تشير بيانات النموذج إلى وجود علاقة ايجابية بين مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد البالغين، وبين امتلاك قرض مصرفي، حيث أنه مع ثبات العوامل الأخرى، كلما ارتفع مستوى الثقافة المالية لدى شخص ما بنسبة 1% فإن احتمالية امتلاك هذا الشخص لقرض مصرفي ترتفع إلى نحو 1.01 من المستوى الأول (قبل زيادة الثقافة المالية).

المصدر الرئيسي لدخل الأسرة: يظهر من نتائج النموذج القياسي أن احتمالية امتلاك الأفراد، الذين تعتمد أسرهم على راتب تقاعدي كمصدر رئيسي للدخل، لقرض مصرفي هي نحو 2.94 ضعف احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على الراتب من الوظيفة، كمصدر رئيسي للدخل (الفئة المرجعية)، بينما كانت احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على راتب أو أجر مقابل خدمة كمصدر رئيسي للدخل لقرض مصرفي نحو 0.43 من الفئة المرجعية، كما أن احتمالية امتلاك الأفراد الذين تعتمد أسرهم على المساعدات الاجتماعية لقرض مصرفي 0.28 مقارنة مع الفئة المرجعية. ويمكن تقسيم المصدر الرئيسي لدخل الأسرة حسب الأكثر تأثيراً على امتلاك الأفراد لقرض مصرفي إلى ثلاثة مستويات، وهي: الراتب التقاعدي في المستوى الأول، والمساعدات الاجتماعية في المستوى الثاني، والأجر مقابل عمل أو خدمات في المستوى الثالث.

مستوى دخل الأسرة: تشير نتائج النموذج القياسي إلى أنه مقارنة مع الفئة المرجعية (مستوى دخل الأسرة اقل من ألفي شكيل)، فإن احتمالية امتلاك قرض مصرفي تزيد مع ارتفاع مستوى دخل الأسرة، وبأرجحية مقدارها 4.4 مرة لفئة الدخل (8001-12000) شكيل.

الجدول 19: نتائج الانحدار اللوجستي التدريجي (Stepwise logistic regression)

لدالة امتلاك قرض مصرفي

المتغير المستقل			المتغير التابع: امتلاك قرض مصرفي
المعامل	الأرجحية	p-value	
الجنس (نكر)	0.528	1.69	90.00
العمر ²	19-0.00	1.0	000.0
يعمل في قطاع عام	1.51	4.55	0.000
لا يعمل	0.98-	0.37	480.0
خارج القوى العاملة	0.54-	0.58	460.0
الثقافة المالية	140.0	1.01	0.000
مصدر دخل الأسرة هو أجر مقابل عمل أو خدمات	84-0.	0.43	000.0
مصدر دخل الأسرة هو راتب تقاعدي	1.08	2.95	130.0
مصدر دخل الأسرة هو مساعدات اجتماعية	-1.27	0.28	400.0
مستوى دخل الأسرة هو 8001 - 12000 شكيل	081.	4.37	250.0
المعامل الثابت (Constant)	6.30-	0.0018	0.000

8-3 نموذج امتلاك بوليصة تأمين

كما في النماذج السابقة وقبل عرض نتائج هذا النموذج، لا بد من توضيح مدى ملائمة النموذج ككل في تقدير العوامل المؤثرة على احتمالية امتلاك بوليصة تأمين، وهناك عدة مقاييس لاختبار ذلك، سنستخدم منها اختبار كاي تربيع (χ^2)، وإحصاءات R^2 ، واختبار كفاءة تصنيف النموذج، وتحليل منحنى ROC.

1. اختبار كاي تربيع (χ^2)

يشير اختبار كاي تربيع إلى أن نموذج الانحدار اللوجستي ذو دلالة معنوية في تقدير احتمالية امتلاك بوليصة تأمين، حيث بلغت قيمة كاي تربيع نحو 325.35 كما يتضح في جدول 7، وبدلالة معنوية (0.000)، وهو ما يدل على أن المتغيرات المستقلة لها أهمية وتأثير ومساهمة ذات دلالة إحصائية في امتلاك أو عدم امتلاك الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية لبوليصة تأمين.

جدول 20: اختبار الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار

اللوجستي لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين

الدلالة المعنوية (p-value)	كاي تربيع (χ^2)
0.0000	325.35

2. إحصاءات R^2

بلغت قيمة ($Pseudo R^2$) للنموذج نحو 25.8%، وهذا يعني أن جميع المتغيرات المستقلة في النموذج تفسر نحو 25.8% من التغير في المتغير التابع، وهذا يعني أن هنالك نسبة من التغير في المتغير التابع تعود لمتغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج، وبشكل عام تعتبر هذه النسبة جيدة في تحليل الانحدار لبيانات مقطعية (cross section data).

3. اختبار كفاءة تصنيف النموذج

ويعد هذا الاختبار من أحد طرق فحص مدى كفاءة النموذج، حيث يتضح من جدول 21، أن النموذج في الخطوة الخامسة حقق نسبة تصنيف كلية صحيحة بنسبة 87.26% (عدد التنبؤات الصحيحة مقسومة على العدد الكلي لعينة الدراسة)، وتعد هذه النسبة مرتفعة ودليلاً على كفاءة النموذج المقدر.

جدول 21: كفاءة تصنيف نموذج الانحدار اللوجستي

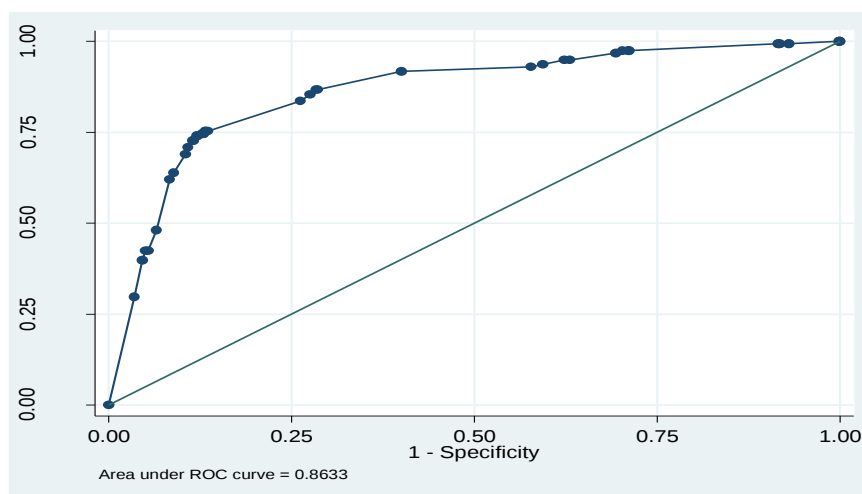
لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين

نسبة التصنيف الصحيحة %	المتوقع (Predicted)		التصنيف
	-	+	
74.05	41	117	المشاهد +
87.94	2706	371	(Observed) -
87.26	نسبة التصنيف الكلية الصحيحة %		

4. منحنى ROC

يعتبر منحنى ROC من أهم طرق اختبار كفاءة النموذج اللوجستي، حيث تنص الفرضية الصفرية على أن المساحة تحت منحنى ROC الناتج عن تحليل الانحدار اللوجستي لا تختلف عن نسبة الصدفة (0.5)، ويتضح من شكل 126، أن منحنى ROC الناتج عن دالة الانحدار اللوجستي لامتلاك بوليصة تأمين بعيد عن عامل الصدفة، حيث يبتعد بشكل واضح عن قطر الصدفة والذي يحصر تحته 50% من المساحة، وبذلك يعطي مساحة أكبر مما تعطيه الصدفة. حيث يتبين من الشكل أن المساحة تحت المنحنى تبلغ نحو 86.3%، وهي نسبة ممتازة، وتمكننا من رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي فإن النموذج يساعد على التنبؤ بتصنيف حالات المتغير التابع أكثر من الصدفة.

شكل 126: منحنى ROC، لنموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين



4. نتائج تحليل الانحدار اللوجستي لامتلاك بوليصة تأمين

المتغيرات ذات الدلالة المعنوية

يشير جدول 22 إلى نموذج الانحدار اللوجستي لتقدير دالة امتلاك بوليصة تأمين، ويشتمل هذا النموذج على جميع المتغيرات المستقلة ذات الدلالة المعنوية عند مستوى 10%. وفيما يلي توضيح لأثر كل متغير من المتغيرات المستقلة على امتلاك الأفراد لبوليصة تأمين:

جدول 22: نتائج الانحدار اللوجستي التدريجي

لدالة امتلاك بوليصة تأمين (Stepwise logistic regression)

المتغير التابع: امتلاك بوليصة تأمين			المتغير المستقل
p-value	الأرجحية	المعامل	
10.00	2.066	0.73	الجنس (ذكر)
010.0	0.37	-0.99	يعمل في إسرائيل والمستوطنات
0.000	14.73	2.7	امتلاك مركبات
70.0	0.59	-0.53	امتلاك معادن ثمينة
0.000	2.28	0.82	مستوى دخل الأسرة هو 2001-4000 شيكل
170.0	2.035	0.71	مستوى دخل الأسرة هو 4001-8000 شيكل
0.000	0.0072	93-4.	المعامل الثابت (Constant)

الجنس: يتبين من نتائج النموذج القياسي أن الذكور هم الأكثر احتمالية لامتلاك بوليصة تأمين مقارنة مع الإناث، حيث أن أرجحية الذكور لامتلاك بوليصة تأمين هي نحو (2.07) من امتلاك الإناث.

العمل: يظهر من نتائج النموذج القياسي أن احتمالية امتلاك العاملين في إسرائيل والمستوطنات لبوليصة تأمين هي نحو 0.37 من احتمالية امتلاك العاملين في القطاع الخاص.

امتلاك مركبات: يتبين من نتائج النموذج القياسي أن الأفراد الذين يمتلكون مركبات هم الأكثر احتمالية لامتلاك بوليصة تأمين مقارنة مع غيرهم، حيث أن أرجحية امتلاكهم بوليصة تأمين هي 14.7 ضعف الذين لا يمتلكون مركبات.

امتلاك معادن ثمينة: تشير نتائج النموذج القياسي أن الأفراد الذين يمتلكون معادن ثمينة (مجوهرات، ...) هم الأكثر احتمالية لامتلاك بوليصة تأمين مقارنة مع غيرهم، حيث أن أرجحية امتلاكهم بوليصة تأمين هي 0.60 من الذين لا يمتلكون معادن ثمينة.

مستوى دخل الأسرة: تشير نتائج النموذج القياسي إلى أنه مقارنة مع الفئة المرجعية (مستوى دخل الأسرة اقل من ألفي شيكل)، فإن احتمالية امتلاك بوليصة تأمين تزيد مع ارتفاع مستوى دخل الأسرة، وبأرجحية مقدارها 2.3 مرة لفئة الدخل (2001-4000) شيكل، و 2.04 لفئة الدخل (4001-8000 شيكل).

الفصل التاسع

نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجه الشمول المالي الفلسطيني

يركز هذا الفصل على تلخيص نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية لمزودي المنتجات والخدمات المالية، والفرص والتحديات في بيئة عملهم الخارجية التي ظهرت من نتائج مسوحات مزودي المنتجات والخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية (جانب العرض)، وتلخيص نقاط القوة والضعف في سمات وخصائص وسلوك السكان البالغين تجاه المنتجات والخدمات المالية، والفرص والتحديات التي تواجه وصولهم واستخدامهم لها التي كشفت عنها نتائج مسح الشمول المالي للسكان البالغين (جانب الطلب). والغرض من ذلك تحديد أبرز الفجوات والنواقص والصعوبات المطلوب معالجتها، والتعرف على أبرز وأهم الفرص المطلوب استغلالها، والتحديات التي يجب مواجهتها لتعزيز وزيادة الشمول المالي على مستوى القطاع المالي ككل، وعلى مستوى فروعته المختلفة أيضاً. وبذلك فإن هذا الفصل المركز يخلص البيانات والمعلومات الضرورية التي توصلنا لإعداد الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي في دولة فلسطين. وقد استخدمنا منهجية التحليل الرباعي (SWOT) لغرض الإيجاز والشمول وتقديم صورة متكاملة للنتائج التي تم التوصل لها في الفصول السابقة.

9-1 جانب العرض - المستوى الكلي

تبين نتائج البيانات الإدارية التي حصلنا عليها من سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال ونتائج مسح مزودي الخدمات المالية أن القطاع المالي قطع شوطاً هاماً في تطوره رغم السياق السياسي غير المواتي. فقد تمكن القطاع خلال العقدين الماضيين من جسر الفجوة الكبيرة والمتعددة الأبعاد التي تراكمت خلال الفترة 1967-1994 التي حذر فيها نشاط معظم مكونات القطاع المالي. فقد تمكنت سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال اللتان نشأتا بعد العام 1995 من تطوير الإطار القانوني والتنظيمي والمؤسسي، وإنشاء البنية التحتية المالية من نقطة الصفر، وتوفير البيئة التمكينية لعودة البنوك من الخارج وإعادة فتح فروعها في المدن الفلسطينية، ولتأسيس بنوك فلسطينية وشركات تأمين جديدة بمبادرة من رجال الأعمال الفلسطينيين من الداخل والخارج. وقامت تلك المؤسسات ببناء القدرات والخبرات والشروع في تزويد المواطنين والشركات بمنتجات وخدمات مالية عصرية ومتنوعة، وتمكنت من الوصول بالشمول المالي إلى المستويات التي شهدناها في الفصول السابقة، والتي تجاوزت العديد من الدول العربية والنامية.

ولكن الإنجازات المتحققة على المستوى الكلي ما تزال أقل من طموحات الجهات الرقابية التي تنظر للشمول المالي كرافعة للنمو الاقتصادي الشامل، من خلال توسيع الشمول المالي لإدماج الفقراء والمناطق النائية والمهمشة في العملية التنموية، مع التركيز على إدماج المرأة وعنصر الشباب. كما أن مزودي المنتجات والخدمات المالية ينظرون بإيجابية إلى جهود الجهات الرقابية، ويرون أنها تقود لتوسيع السوق أمامهم، وزيادة قاعدة زبائنهم، وأرباحهم، وهم سيكونون مستعدون للمساهمة في تلك الجهود في إطار الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي. وهم يتوقعون أيضاً أن تتضمن تلك الإستراتيجية التحسينات والتطويرات المطلوبة لتطوير بيئة عملهم الداخلية والخارجية من خلال تعزيز نقاط القوة، والتخلص من نقاط الضعف والمساعدة في استغلال الفرص ومواجهة التحديات التي تواجه مزودي الخدمات والمنتجات في بيئة عملهم

الخارجية، والتي سنلخصها في البنود اللاحقة بشكل تفصيلي. ولكن قبل ذلك نود هنا تلخيص أبرز نقاط الضعف والتحديات التي تواجه القطاع المالي على المستوى العام، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. استكمال الإطار القانوني وبخاصة إقرار قانون الرهن العقاري، وتشجيع إنشاء الشركات لتزويد خدمات الرهن العقاري، كونه يشكل الأساس لتقديم خدمات ومنتجات حيوية جداً لتوسيع السوق أمام منح التمويل طويل الأجل لتمكين المواطنين من بناء أو شراء مساكنهم.
2. زيادة فعالية منظومة العدالة في تحقيق الوفاء بالتعاقدات المالية، وبت المحاكم السريع في المنازعات المالية بسرعة كافية وبما يضمن تحقيق العدالة.
3. ضرورة رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية لدى السكان من خلال تضمين المناهج في مراحل التعليم المختلفة تعريفاً بالمنتجات والخدمات المالية، وتحضير موارد بشرية مؤهلة للعمل في مختلف فروع القطاع المالي.
4. تدقيق منظومة القوانين وتفتيتها من البنود والتوجهات التي تعرقل وصول النساء للخدمات والمنتجات المالية لإزالة الفجوة في شمولها المالي وتمكينها من استغلال فرص التمويل لتحقيق مشاركتها الاقتصادية على قدم المساواة مع الرجال.
5. ضرورة تركيز الاهتمام على تطوير الشمول المالي في قطاع غزة لمعالجة الفجوة الكبيرة لمستويات الشمول المالي بالمقارنة مع الضفة الغربية في الوصول والاستخدام للمنتجات والخدمات المالية على المستوى العام، وعلى مستوى تفرعات القطاع المالي أيضاً.
6. موائمة منهجية إعداد البيانات لدى مزودي الخدمات والجهات الرقابية بما يمكنها من استخراج ومراقبة تطور مؤشرات الشمول المالي بصورة سنوية، ودون الحاجة إلى إجراء مسوحات مكلفة. وهذا يتطلب معالجة التكرار في عدد الحسابات للشخص الواحد فيما بين البنوك، وشطب الحسابات الجارية التي لم تجر عليها حركات خلال السنة وما شابه ذلك.
7. تشجيع زيادة عدد فروع مزودي الخدمات في قطاع غزة.

9-2 على المستوى القطاعي

أما على المستوى القطاعي نورد فيما يلي تلخيصاً لنتائج تحليل مسوحات جانب العرض، ونتائج مسح جانب الطلب حول نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتحديات المتوقعة في بيئة عمل مزودي الخدمات والمنتجات المالية، التي تساعد واضعي الإستراتيجية الوطنية لتحديد الأولويات وأشكال التدخلات المطلوبة للتعامل معها بغرض النهوض في الشمول المالي.

9-2-1 القطاع المصرفي

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. تطور قدرات سلطة النقد كجهة رقابية وتنظيمية فعالة أثبتت جدارتها في تحقيق الاستقرار المالي في بيئة سياسية صعبة. 2. تطور الإطار القانوني والبنية التحتية والمؤسسية لزيادة الشمول المالي: نظام الاستعلام عن المقترضين، ونظام الشيكات، ونظام المدفوعات، والمقاصة الآلية، و national switch 3. تقدم خبرات العاملين في القطاع المصرفي ووجود كادر وظيفي وإداري قدير. 4. قاعدة ودائع وحسابات نامية وتوفر مستوى كاف للسيولة. 5. زيادة ثقة المودعين الصغار بالبنوك بإقامة المؤسسة المصرفية لضمان الودائع. 6. تنافسية السوق المصرفي عالية وتشكل دافعاً قوياً لمواصلة التطوير. 7. وجود منتجات وخدمات تستهدف المؤسسات الأهلية، والشباب والنساء.	1. عدم وجود عملة وطنية كأداة من أدوات السياسة النقدية وعدم وجود بنك مركزي. 2. ازدواجية الإشراف بين بنك البلد الأم وسلطة النقد الفلسطينية. 3. عدم وجود تصنيف للبنوك، وضعف سوق الإقراض بين البنوك. 4. ضرورة استيفاء الزبائن بعض الشروط الإلزامية للوصول للخدمات المصرفية، واضطرار أغلبية الزبائن لزيارة مراكز البنوك وفروعها لتسليم كافة المستندات المطلوبة. 5. امتلاك الثروة ما زال عنصراً مهماً، ويشكل حاجزاً أمام وصول الكثيرين للخدمات المصرفية.
الفرص المتاحة	التحديات
1. فرص زيادة الطلب على الخدمات المصرفية واعدة جداً في حال رفع أو تخفيف القيود وتحسن المناخ السياسي، واستعادة المصادر المحتجزة (القدس الشرقية وما يسمى المنطقة ج)، بما في ذلك منتجات وخدمات البنوك الإسلامية. 2. تطور البرمجيات الرقمية واستخدامات الانترنت وتقليص تكاليف الخدمات المصرفية وتقديم خدمات جديدة. 3. استمرار تدفق الدعم الخارجي، وفتح فرص استثمارية جديدة وتويعها يزيد من الطلب على الخدمات المصرفية. 4. عدم تشبع السوق بالخدمات المصرفية يسمح بالتوسع والانتشار الداخلي، وخاصة في القرى والمخيمات. 5. إمكانات واسعة أمام ارتفاع نسبة الشمول المصرفي وزيادة الودائع وزيادة الطلب على الخدمات المصرفية.	1. حالة عدم الاستقرار السياسي والسلوك الإسرائيلي العدائي والمتقلب تجاه القطاع المصرفي الفلسطيني. 2. ومعوقات ومخاطر فتح فروع مصرفية لتقديم خدمات مصرفية لسكان منطقة القدس والمنطقة (ج). 3. الانقسام الداخلي واحتمالات التدخل في عمل البنوك في قطاع غزة. 4. المعتقدات الدينية، وضعف الثقافة المالية. 5. ضعف استخدام الانترنت والهاتف المحمول. 6. احتمالات استمرار حالة الركود والتراجع الاقتصادي. 7. ضعف الإجراءات القانونية والخبرة الكافية للبت السريع في القضايا أمام المحاكم والبطء في تنفيذها أيضاً.

9-2-2 قطاع الإقراض الصغير

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. ضمانات بسيطة ومتنوعة وفي متناول شرائح واسعة. 2. تكاليف الانتشار محدودة، والوصول للخدمات سهل. 3. التوسع الحالي يغطي أغلب المناطق الريفية والمدن. 4. شروط وإجراءات الإقراض بسيطة بالمقارنة مع البنوك. 5. خبرات الإدارات والموظفين المتراكمة جيدة جداً. 6. منتجات متنوعة تتلائم مع الاحتياجات والحساسية الدينية. 7. استهداف النساء والشباب والمشاريع الناشئة. 8. استخدام نظم تقوم على التكنولوجيا الحديثة.	1. ضعف الضمانات المقدمة من الفئات المستهدفة وارتفاع نسبة المخاطرة والتعثر. 2. الاعتماد على مصادر تمويل خارجية وغير مستقرة. 3. أسعار الفوائد مرتفعة بالمقارنة مع البنوك. 4. متطلبات الترخيص وصعوبات دخول السوق من مؤسسات جديدة يحد من توسع الإقراض الصغير. 5. الأنظمة ومتطلبات التنظيم تحد من قدرة شركات الإقراض الصغير على التوسع.

التحديات	الفرص
1. حساسية مرتفعة للمخاطر السياسية والحواجز التي تحد من التواصل مع الزبائن وزيادة التعثر.	1. إمكانات التوسع كبيرة لتغطية الفئات المستهدفة في كافة المناطق الجغرافية في فلسطين وبخاصة في مناطق C.
2. عدم توفر مصادر تمويل محلية واعتمادها على التمويل الخارجي يزيد من تكاليف الإقراض.	2. ازدياد الطلب على القروض الصغيرة جدا والصغيرة.
3. ثقافة الاقتراض يمنع الكثيرين من الوصول إلى منتجات القروض.	3. فرص كبيرة أمام برامج الإقراض الجديدة وتويعها، بما في ذلك تصميم منتجات تتناسب مع الشريعة الإسلامية.
4. ضعف تعاون القضاء في البت في تحصيل الديون من المتعثرين.	4. فرص كبيرة للتوسع في القطاع النسوي والمشاريع المنزلية والعائلية والاستهلاكية وغير المنظمة.
	5. فرص واعدة للحصول على التمويل من البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

9-2-3 قطاع الصرافة

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. سهولة الوصول والاستخدام لخدمات الصرافة وساعات عمل طويلة مناسبة لكل الزبائن.	1. وجود عدد كبير من الصرافين غير مرخصين، وانتشار ظاهرة الصرافين المتجولين في الشوارع.
2. خبرة طويلة وجيدة للعاملين في المهنة.	2. وجود أكثر من جهة مسؤولة عن قطاع الصرافين والتعقيدات في القوانين من قبل سلطة النقد.
3. قاعدة رأس مال شركات الصرافة جيدة ولديها القدرة على تحمل المخاطر والصمود في ظل تقلب العملات.	3. يتوجب الحصول على ترخيص للعمل في مجال الصرافة.
4. سوق واسعة بسبب تداول عدة عملات وضرورات الانتقال فيما بينها لتسوية الصفقات أو لأغراض السفر والتحويلات.	4. تكاليف فتح وتشغيل فروع جديدة مرتفعة.
5. الرقابة والتفتيش على الصرافين وضبط عملهم ووجود أنظمة وقوانين وتشريعات منظمة للقطاع تعزز الثقة بالقطاع.	5. مخاطر شراء الشيكات المسحوبة على البنوك العاملة في فلسطين وفي الخارج مرتفعة.
6. تنافسية خدمات الصرافين حادة وهامش الربح (العمولة) منافس لأسعار الصرف لدى المصارف.	
الفرص	التحديات
1. العمل في الحوالات المالية الداخلية والخارجية والشيكات وتسهيل شروط الحصول على ترخيص العمل بالحوالات.	1. الوضع الاقتصادي العام والمخاطر السياسية والمخاطر الأمنية
2. التعاون بين الصرافين واندماج محلات الصرافة.	2. متطلبات إدارية من سلطة النقد تحد من دخول السوق والصمود فيه.
3. زيادة التنسيق والتعاون مع البنوك تقلل من المخاطر.	3. عدم التزام البنوك بالقانون تجاه الصرافين ووجود مكاتب صرافة داخل البنوك.
4. فرص متاحة للتوسع في الأرياف والمخيمات.	4. ارتفاع مخاطر تقلبات أسعار العملات بشكل مستمر وشبه يومي.
5. ثقة الزبائن والمصدقية والشفافية.	5. ضعف السيولة النقدية بسبب التراجع في النشاط الاقتصادي.
6. استمرار التعامل بعدة عملات حالياً، وآفاق التوسع قائمة في حال تطور القطاع السياحي.	6. عدم وجود عملة وطنية وبنك مركزي فلسطيني.

9-2-4 قطاع التأمين

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. تتمتع معظم إدارات وكوادر التأمين بخبرات واسعة. 2. انتشار وكالات ومكاتب التأمين في جميع المحافظات الفلسطينية. 3. منافسة قوية بين شركات التأمين مما يحفز تقديم خدمات أفضل للزبائن. 4. الثقة والمصداقية لدى شركات التأمين والوكلاء.	1. المنافسة السلبية بين شركات التأمين. 2. ارتفاع تكاليف التأمين على الزبائن بسبب الارتباط بإسرائيل. 3. ثقافة متدنية بأهمية خدمات التأمين. 4. ضعف تسويق الخدمة التأمينية وعدم تطوير وتحديث البرامج التأمينية. 5. ضعف استخدام خدمات التأمين في قطاع غزة والمخيمات. 6. فوضى إدارة التأمين الصحي الحكومي، وتدني خدماته.
الفرص	التحديات
1. ابتكار منتجات وبرامج جديدة مكمل للبرامج الموجودة حالياً في شركات التأمين. 2. إنشاء برامج تعليم وتدريب متخصصة في مجال التأمين. 3. وجود عدد من خدمات التأمين الإلزامية لحماية الأفراد والشركات وبخاصة تأمين حوادث العمل وتأمين المركبات. 4. آفاق واسعة للتوسع مع زيادة وعي المواطنين والمؤسسات بأهمية خدمات القطاع.	1. عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي ووجود الاحتلال الإسرائيلي. 2. نقص الوعي لدى الجمهور الفلسطيني بما يتعلق بالتأمين. 3. وانظرة المشككة حول مشروعية التأمين من ناحية إسلامية. 3. ضعف الرقابة الرسمية على أسعار التأمين. 4. عدم الامتثال في تطبيق التأمينات الإلزامية، وتلك الأجهزة المختصة بتحقيق ذلك. 5. قلة الخبرة في مجال التأمين وعدم توفر كليات أو معاهد تعمل على تدريس التخصصات الخاصة بالتأمين.

9-2-5 قطاع الأوراق المالية

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. الهيئة الرقابية المستقلة والأنظمة الجيدة والرقابة الفعالة من قبلها ضمان لنزاهة التعاملات. 2. نظام إفصاح كفؤ والتزام جيد من قبل معظم الشركات المدرجة. 3. الاعتراف الدولي بالقطاع من خلال عضويته في المنظمات والاتحادات المتخصصة. 4. وجود قاعدة واسعة نسبياً من الكوادر من ذوي الخبرة الجيدة. 5. تنافسية سوق الوساطة مرتفعة.	1. صغر قطاع الأوراق المالية بسبب القيود على حركة المستثمرين. 2. ارتفاع تكلفة العمولة على المستثمرين. 3. ضعف تنوع فرص الاستثمار المالي. 4. محدودية معرفة الجمهور وضعف متابعته لفرص الاستثمار. 5. التشريعات حول استحداث أدوات مالية جديدة بطيئة ولم تستكمل - السندات والصكوك.
الفرص	التحديات
1. زيادة عدد المستفيدين من القطاع المالي من خلال التوجه محلياً وجذب مستثمرين خارجيين. 2. التوسع والانتشار في مجال تكنولوجيا المعلومات. 3. توفر ودائع مالية ضخمة في البنوك. 4. انخفاض أسعار الفائدة على العملات.	1. الوضع السياسي وحالة عدم الاستقرار تحبط الاستثمار في الأسهم. 2. ضعف الوعي الاستثماري لدى الجمهور الواسع. 3. محدودية عدد العملاء في القطاع المالي. 4. ضعف الأداء الاقتصادي العام في فلسطين وضعف

5. إدخال أدوات مالية جديدة مما يساعد على تنويع الاستثمار والتحوط وإدارة المخاطر.	السيولة.
6. استحداث خدمات مالية جديدة تراعي احتياجات الجمهور المحلي والأجنبي.	5. عدم اليقين في السياسة الضريبية وبسبب التعديلات المتكررة.
7. فتح قنوات التواصل والتشبيك مع القطاعات المالية والاستثمارية العالمية.	6. طي صفحة انهيار السوق التي حدثت عام 2006.
8. عشرات من الشركات المساهمة العامة مؤهلة لإدراج أسهمها في السوق المالي.	

9-2-6 قطاع التأجير التمويلي الفلسطيني

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. يقدم تمويل هذا القطاع حلاً مثالياً لمشكلة ضعف قاعدة الضمانات المطلوبة لأشكال التمويل الأخرى. 2. سهولة الإجراءات بشكل عام. 3. الامتيازات التي يقدمها التأجير التمويلي أفضل من الامتيازات التي تقدمها البنوك. 4. موائمة الخدمات مع التمويل الإسلامي. 5. يتسم بالمرونة لدى التعامل مع حالات التعثر المالي. 6. سوق تنافسية لتجارة السيارات فيما بين الشركات المزودة وفيما بينها وبين أشكال التمويل الآخر (البنوك).	1. بعض الثغرات في القوانين والتشريعات ذات العلاقة. 2. ضعف التنسيق بين الجهات ذات العلاقة مثل أجهزة الضرائب وهيئة سوق رأس المال ودوائر الترخيص. 3. ندرة الكوادر والخبراء المدربين في مجال التأجير التمويلي. 4. تكلفة الاستعلام عن الزبائن مرتفعة خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة.
الفرص	التحديات
1. سوق واعدة وبالتزامن مع نشر هذه الثقافة وزيادة وعي الناس بمنتجات وخدمات التأجير التمويلي. 2. تنوع مجالات استخدام التأجير التمويلي ليشمل العقارات والسيارات ومعدات إنشائية على مختلف أنواعها. 3. آفاق واسعة لتوسع نشاطات التأجير التمويلي، وتوسع مجالاته لدى انتعاش الاقتصاد. 4. محدودية قاعدة الضمانات المقبولة لدى البنوك تشكل فرصة كبيرة لزيادة الطلب على خدمات القطاع.	1. تقلب الوضع السياسي حيث يتأثر الاستثمار بشكل كبير بهذا التقلب على جميع الأصعدة. 2. صعوبة الاستيراد والتصدير بسبب قيود الاحتلال وسياساته. 3. قلة التدريب في هذا القطاع في برامج التعليم وفي مؤسسات التدريب. 4. ضعف الوعي والمعرفة بخدمات ومنتجات هذا القطاع. 5. استكمال تطوير التشريعات الثانوية اللازمة لتسهيل تطبيق القانون وتسهيل عمل القطاع بفعالية.

9-3 جانب الطلب - سمات وخصائص وثقافة السكان البالغين

نقاط القوة	نقاط الضعف
1. مستويات الشمول المالي منخفضة وهي متماثلة في الحضر والريف والمخيمات. 2. عوامل اختيار مزود الخدمة: سمعة المزود، التسهيلات، جودة الخدمة. والإجابة متشابهة حسب نوع السكن، وحسب الأقاليم. 3. علاقة إيجابية بين نسبة الشمول المالي ومستوى التعليم. 4. توسع فرص الشراكة بين مزودي الخدمات المالية وشركات الاتصالات ونقاط البيع، تسهل وصول السكان للخدمات المالية.	1. أكثر من نصف السكان لا يتعاملون مع مزودي الخدمات المالية. 2. نسبة كبيرة من السكان البالغين ليس لديهم ثقافة مالية، بمن فيهم ذوي مستويات تعليم ثانوي وتعليم عالي، وخصوصاً لدى النساء. 3. نسبة كبيرة من السكان لا ترغب التعامل مع البنوك وشركات التأمين بسبب معتقداتهم الدينية. 4. أكثر من نصف الأسر الفلسطينية (59%) ليس لديها خطة لإدارة دخلها. 5. ما زالت النسبة الأكبر تقوم بزيارة مراكز أو فروع مزودي الخدمة للحصول على الخدمة، وعدم الثقة بالمنتجات والخدمات المالية الديجيتالية.
الفرص	التحديات
1. ارتفاع مستوى التعليم يسهل الشمول المالي. 2. آفاق واسعة للخدمات والمنتجات المالية الإسلامية. 3. وفرة السيولة والمنافسة بين البنوك تشكل فرصة كبيرة. لتخفيض تكاليف الخدمات المالية المصرفية وزيادة استخداماتها. 4. استخدام التكنولوجيا الحديثة يخفض تكاليف الوصول والاستخدام للمنتجات المالية، بما في ذلك للفقراء من الشباب والنساء.	1. ارتفاع نسبة البطالة والفقر. 2. نسبة مرتفعة تعتمد على الاقتراض من أفراد الأسرة والأصدقاء. 3. تفاوت كبير في نسبة المستخدمين للخدمات المالية بين أقاليم الضفة الغربية وقطاع غزة فيما عدا حالة القروض. 4. العوامل الرئيسية في اختيار الخدمة من قبل السكان البالغين: المعتقدات، وموائمتها مع الحاجة، وتكلفتها. 5. مصادر المعلومات الرئيسية للمعرفة والاستفسار عن الخدمة. لمستخدمي تلك الخدمات هي: التجربة السابقة، زيارة فرع المؤسسة، الأصدقاء والأقارب. وتأتي زيارة الفرع في المرتبة الأولى في حالات الحساب الجاري، وديعة مربوطة، استثمار وديعة، وتمويل مرابحة أو مضاربة. اعتماد ضعيف جداً على المستشار المالي، والإنترنت.

الفصل العاشر

النتائج والتوصيات

أكدت التجربة الدولية بشكل قاطع حقيقتين، الأولى أن الشمول المالي يلعب دوراً إيجابياً ملموساً في النهوض بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، بما في ذلك مكافحة الفقر والبطالة، وتحسين نوعية الحياة في مختلف الدول النامية والمتقدمة على حد سواء. والحقيقة الثانية أن آلية السوق فشلت في تحقيق الشمول المالي لشرائح واسعة من السكان حتى في الدول المتقدمة، وبخاصة للفقراء منهم. لذا يتطلب تحقيق الشمول المالي تدخل الجهات الرقابية المسؤولة عن تنظيم مختلف مكونات القطاع المالي. وانطلاقاً من هاتين الحقيقتين، تسعى المؤسسات الرقابية الفلسطينية إلى توحيد جهود المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والهيئات المستقلة والقطاع الخاص لبناء شراكة شاملة لتلك الأطراف لتحقيق الشمول المالي، وذلك للانتقال من حالة تنفيذ النشاطات والبرامج المبعثرة إلى حالة جديدة تسودها وحدة الأهداف والرؤية لجميع الشركاء، وبلورة تلك الأهداف والتدخلات في إطار إستراتيجية وطنية للشمول المالي. وتتلخص وظيفة الإستراتيجية الوطنية في أنها ستشكل تجسيدا للرؤية والأهداف والأولويات المشتركة، وآلية لتوحيد المبادرات والجهود والموارد لتحقيق تلك الأهداف، هذا بالإضافة إلى تحمل المسؤولية بشكل مشترك بين جميع الشركاء للوصول إلى جميع القطاعات والأماكن المستهدفة.

وفي هذا السياق تعمل سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال حالياً على قيادة الجهود لبناء تلك الإستراتيجية، وذلك ضمن خطة واضحة المعالم تستند للمبادئ الرئيسة لتحقيق الشمول المالي المعتمدة من قبل مجموعة العشرين (G20) والبنك الدولي والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) وكذلك المبادئ الرئيسة لإنشاء إستراتيجية وطنية للتنقيف المالي المعتمدة من قبل مؤسسة (OECD).

ونعتبر هذه الدراسة الخطوة التحضيرية الأولى لصياغة الإستراتيجية الوطنية. فهي وفرت قاعدة المعلومات الرئيسة لمؤشرات الشمول المالي في دولة فلسطين بصورة تفصيلية، وتحديد الصعوبات والعوائق التي تمنع أو تعطل الشمول المالي للسكان البالغين في جميع الأقاليم الفلسطينية وحسب نوع التجمع السكاني، ومصادر ومستوى الدخل، ومستوى المعرفة والثقافة المالية، وتحديد الفجوات بين المناطق الجغرافية والسمات الديمغرافية المختلفة. كما قدمت تحليلاً معمقاً وشاملاً حول نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية لعمل مزودي الخدمات المالية، والفرص والتحديات التي تواجههم في الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع في جميع أنحاء دولة فلسطين، وتحديد الفجوات الموجودة في مختلف أبعاد الشمول المالي، وتقديم توصيات بشأن سبل جسرهما.

النتائج

من حيث الانتشار الجغرافي لمزودي المنتجات والخدمات المالية، تبين أن هناك حاجة للنزوع ونشر الصرافات الآلية، وبخاصة في قطاع غزة وفي الأرياف وفي مخيمات الضفة الغربية أيضاً. كما لوحظ تدني معدلات انتشار الإقراض الصغير، وانعدام انتشار شركات الوساطة المالية والتأجير التمويلي حيث أنها متركزة فقط في بعض المدن في الضفة الغربية.

ومن حيث مستوى استخدام المنتجات المالية المصرفية من قبل الأفراد البالغين في دولة فلسطين في العام 2015، فقد بلغت نسبة الذين يمتلكون حساباً جارياً نحو 22.7%، والذين يستخدمون خدمة الشيكات المصرفية نحو 7.8%، والذين لديهم حساب توفير نحو 9.2%، والذين حصلوا على قروض مصرفية نحو 5.1%، والذين يملكون خدمة الوديعة المصرفية نحو 1.1%، والذين يمتلكون بطاقات ائتمان نحو 4.4%، والذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة نحو 0.5% فقط، والذين استثمروا وديعة في بنوك إسلامية نحو 0.2%، أما الذين حصلوا على قروض من مؤسسات الإقراض الصغير فقد بلغت نسبتهم نحو 2.9% من الأفراد البالغين.

أما بالنسبة لاستخدام الخدمات المالية غير المصرفية في فلسطين، أظهرت النتائج مستويات متدنية جداً بالمقارنة مع استخدام المنتجات المالية المصرفية، حيث لم يتجاوز امتلاك/استخدام أي من الخدمات والمنتجات غير المصرفية المبحوثة حاجز الـ 5%. وتبين أيضاً أن بوليصة التأمين (ما عدا التأمين الصحي) هي الأكثر استخداماً (بواقع 4%) من قبل الأفراد البالغين في فلسطين بالمقارنة مع باقي الخدمات المالية غير المصرفية.

وتبين وجود فجوات كبيرة في نسب استخدام المنتجات والخدمات المالية فيما بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وفيما بين النساء والرجال. حيث تزيد نسبة امتلاك سكان الضفة الغربية لحساب جاري بنحو 1.6 ضعف امتلاك سكان قطاع غزة، أما القروض المصرفية، فتزيد نسبة الحصول عليها من قبل سكان قطاع غزة بنحو 1.3 نقطة مئوية عن استخدامها من قبل سكان الضفة الغربية. وكذلك الأمر بالنسبة لسكان المخيمات البالغين، حيث يقل امتلاكهم لحساب جاري بنحو 3.6 نقطة مئوية عن سكان الأرياف، وبنحو 4.2 نقطة مئوية عن سكان التجمعات الحضرية. وتجدر الإشارة هنا إلى شبه انعدام استخدام خدمات التأمين في قطاع غزة وفي المخيمات الفلسطينية، ويفسر ارتباط قطاع غزة بالمخيمات بأن 60% تقريباً من سكان القطاع يقيمون في المخيمات.

ومن حيث الجنس، تبين أن نسبة استخدام النساء للمنتجات والخدمات المالية المصرفية لا تزيد عن ثلث النسبة لدى الرجال. أما بالنسبة للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية، أظهرت بيانات المسح أنّ نسبة استخدام الذكور كانت في معظمها أعلى من نسبة استخدام الإناث، ومساوية لها في أحسن الأحوال. فقد تبين أنّ 6% من الذكور يملكون بوليصة تأمين مقابل 1.7% فقط من الإناث. و3.5% من الذكور يمتلكون معاشاً تقاعدياً مقابل 0.9% فقط من الإناث. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى التعليم وبين امتلاك بوليصة تأمين، حيث ترتفع نسبة امتلاك بوالص تأمين بين حملة شهادات الدراسات العليا 21.5%، وتنخفض إلى نحو 1.5% فقط بين الأميين.

كان امتلاك بوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي) مرتفعة نسبياً بين الأفراد البالغين الذين يتراوح دخل أسرهم الشهري ما بين 4 آلاف و8 آلاف شيكل شهرياً بالمقارنة مع فئات الدخل الأخرى، حيث بلغت 9.6% من مجموع أفرادها. وتبين أيضاً أن الأفراد الذين يقل دخل أسرهم الشهري عن ألفي شيكل كانوا الأقل امتلاكاً لبوليصة التأمين، حيث بلغت نسبتهم 1.5% فقط. ويلاحظ أيضاً أن الأفراد البالغين الذين ينتمون لأسر كان مصدر دخل أسرها الرئيسي من العائد على الاستثمارات أو من العقارات كانوا الأكثر امتلاكاً لبوليصة تأمين (باستثناء التأمين الصحي)، حيث بلغت نسبتهم 10.2% من مجموع الأفراد في تلك الفئة، كما تبين أن 4% تقريباً من متلقي الرواتب من الوظائف، ومن الأجور مقابل أعمال أو خدمات، يمتلكون بوليصة تأمين.

أما نسب استخدام المنتجات المصرفية حسب فئات العمر، فقد تبين وجود علاقة على شكل معكوس يو (Inverse U shaped) بين أعمار الأفراد وبين امتلاك الخدمات، حيث يزيد معدل استخدام الأفراد للخدمات والمنتجات المالية كلما تقدموا في العمر لغاية الفئات المتوسطة، وتبدأ بعد ذلك بالنقصان. أما من حيث المستوى التعليمي، ف لوحظ وجود علاقة طردية بين مستوى التعليم وبين معدل امتلاك الأفراد البالغين للخدمات والمنتجات المالية، فعلى سبيل المثال، بلغ معدل امتلاك حملة البكالوريوس لحساب جاري نحو 46.9%، مقارنة مع 82.5% لحملة الماجستير، و 4.5% لغير المتعلمين (الملمين).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي عدم تطابق البيانات الإدارية المستقاة من مزودي الخدمات وبين بيانات المسح بسبب عدم تنقية بيانات المزودين من التكرار، وعدم ربط استخدام/امتلاك الخدمات والمنتجات المالية برمز خاص لكل فرد يحتوي على جميع المعلومات المطلوبة لغرض دراسة الشمول المالي وأي دراسات مستقبلية أخرى. فبالإضافة إلى توفير الجهد والوقت، والحصول على مؤشرات دقيقة للشمول المالي، وتمكين الجهات الرقابية من مراقبة تطور الشمول المالي بصورة متكررة، سيساعد مثل هذا النظام في عملية منع تبيض الأموال ومكافحة الفساد. وفي نفس السياق، أدى استخدام عدد بوالص التأمين الصحي بدل عدد الأفراد المستفيدين من التأمين إلى اختلاف البيانات الإدارية عن نتائج الدراسة ولذلك تنصح شركات التأمين من خلال هيئة سوق رأس المال بتجميع/توفير بيانات عن الأفراد المشمولين في بوالص التأمين الصحي وليس فقط عدد البوالص المقدمة للأفراد وللشركات⁵⁰.

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

وأظهرت الدراسة أن النسبة الكبرى للأفراد البالغين في فلسطين يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها وبدرجة أقل على المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية. كما تناولت الدراسة الوسائل التي يفضلها الأفراد للحصول على الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن زيارة أقرب فرع مجاور لمكان السكن وزيارة المقر الرئيسي للشركة هما الوسيلتان الأبرز. وتعرض الدراسة أهم العوامل التي يأخذها الأفراد في فلسطين باعتباراتهم لاختيار الخدمات والمنتجات المالية، إذ تبين أن العامل الديني ومدى تلبية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات الأفراد والتكاليف المترتبة على استخدام هذه الخدمات والمنتجات على الترتيب كانت العوامل الأهم التي يراعيها الأفراد في اختيار المنتجات والخدمات المالية. أما من ناحية اختيار أفراد العينة لمزودي الخدمات والمنتجات المالية فقد أفادوا أنهم يولون الأهمية الكبرى لسمعة مزود الخدمة، ثم طبيعة التسهيلات المقدمة، وجودة الخدمة والمنتج في اختياراتهم لمزودي الخدمات والمنتجات المالية. وبالنسبة لمن يمتنعون عن استخدام الحسابات البنكية فقد تبين أن الأغلبية لا يحتاجون لهذه الخدمة بسبب عدم امتلاكهم لأموال إضافية والمعتقدات الدينية تحول دون استخدامهم للحسابات البنكية.

⁵⁰ جميع الأفراد وعائلاتهم الذين يعملون في الشركات مشمولين تحت بوليصة تأمين صحي خاص واحدة.

وكأحد مؤشرات القدرة المالية، قامت الدراسة بتحليل مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد البالغين في فلسطين، حيث تبين ضعف ثقافة المجتمع الفلسطيني مالياً على جميع المستويات وإن كان مستوى الذكور أعلى من مستوى الإناث. كما ويلاحظ ارتفاع مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد مع ارتفاع مستويات تعليمهم.

وفي نفس السياق، تناولت الدراسة موضوع الإدارة المالية في الأسرة، إذ تبين أن ثلث الأفراد البالغين قيد الدراسة تقريباً يتولون الإدارة المالية في المنزل. ومؤشر مدّخرات الأسرة، حيث اتضح من البيانات أنّ الغالبية العظمى ليس لديهم أو لدى أسرهم مدّخرات. أمّا بالنسبة لمؤشر امتلاك أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل فقد اتضح أن أكثر من نصف الأفراد في فلسطين لديهم أهداف مالية بينما حوالي 40% ليس لديهم خطة لإدارة الدخل. وتعددت الطرق التي يتبعها البالغين لتحقيق الأهداف المالية، بين إعداد الخطط وزيادة سقف البطاقة الائتمانية أو ادخار أو البحث عن عمل آخر أو تقليص الإنفاق، ولكن الإقبال الأكبر كان على تقليص الإنفاق من أجل تحقيق الأهداف المالية.

وبالنسبة لمصادر تأمين احتياجات الأفراد بعد التقاعد فقد شهد تفاوت بين المناطق في فلسطين وبخاصة بين الضفة وغزة، ولكن بشكل عام في فلسطين كان الاعتماد الأكبر على الأبناء أو البنات أو أحد أفراد العائلة. وبالنسبة للمتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد، فقد أظهرت نتائج البحث أنّ المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد هو 40 سنة.

أمّا مؤشر مواجهة حالة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية، ظهرت بشكل كبير جداً في قطاع غزة حيث أنّ نحو ثلاثة أرباع البالغين واجهوا هذه المشكلة. وتبين أنّ أبرز الطرق المتبعة في تجاوز مشكلة عدم القدرة على تغطية المصاريف اليومية بالاستدانة من أحد أفراد الأسرة أو من صديق، تلتها في المرتبة الثانية التوقف عن الإنفاق ببذخ والإنفاق بشكل معتدل. كما تبين هشاشة الوضع المالي للأسر الفلسطينية خصوصاً في قطاع غزة والمخيمات. ويبرز ذلك في قصر الفترة التي تستطيع تلك الأسر تدبير مصاريفها دون الاستدانة من البنوك.

أمّا بالنسبة لتقديم الشكاوي من قبل الأفراد، فالنسبة الأكبر من الأفراد البالغين في الأراضي الفلسطينية يفضلون تقديم شكاوهم إلى مزود الخدمة والمنتج ويأتي في المركز الثاني من حيث التفضيل الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج.

كما عرض هذا الفصل مدى معرفة الأفراد بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم، حيث تبين أن أكثر الأفراد لا يعرفون ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات بخصوص المنتجات والخدمات المالية. كما تبين أن حوالي 20% فقط يعرفون عن حقهم بالحصول على نسخة من التقارير الائتمانية الخاصة بالخدمات والمنتجات المالية.

التوصيات

- تركيز الجهود لتقليص الفجوات في مؤشرات الشمول المالي بين الضفة الغربية وقطاع غزة بشكل عام وبين المحافظات الفلسطينية في الضفة الغربية، وبالأخص في منطقة القدس (J2)، وفي محافظة بيت لحم وقلقيلية والخليل.
- تركيز الجهود لتقليص الفجوة بين الرجال والنساء في استخدام الخدمات والمنتجات المالية، وتحفيز ابتكار خدمات ومنتجات مالية تستهدف المرأة.

- العمل على وضع سياسات وخطط لزيادة استخدام الشباب ما بين 18 إلى 29 عاماً للخدمات والمنتجات المالية، وزيادة ثقافتهم ووعيهم المالي، ومعرفتهم عن الخدمات والمنتجات المالية المقدمة في فلسطين وأهمية الادخار والاستثمار في سن مبكر لما يحمله من تأثير بسبب مضاعف معدل العائد.
- أظهرت الدراسة تدني استخدام الخدمات والمنتجات المالية بين شرائح الدخل أقل من 4000 شيكل مما يؤكد الحاجة إلى رسم سياسات تستهدف هذه الفئات من أجل الوصول إلى الشمول المالي.
- إدخال موضوعات زيادة الثقافة المالية إلى المناهج المدرسية، وتعرض الطلاب للمصطلحات الاقتصادية والمالية الأساسية من الصفوف الأساسية وإدخالها في أدوات التقييم (الامتحانات والأبحاث).
- إطلاق حملات توعية لزيادة مستوى الثقافة المالية بين الأفراد البالغين وبالأخص في قطاع غزة وفي محافظة بيت لحم والقدس (J2) في الضفة الغربية، واستهداف النساء بشكل خاص.
- تعظيم الاستفادة من التطور التكنولوجي والطرق الحديثة من أجل الوصول إلى فئات أكبر من المجتمع، وتحفيز الابتكار التكنولوجي في مجال الخدمات والمنتجات المالية.
- استخدام الحوالات الحكومية كمحفز للشمول المالي من خلال تحويلها إلى حسابات في البنوك بدل توزيعها عن طريق صرافي البنك أو مكاتب البريد، مما يتيح الفرصة أمام الفئات المستفيدة من هذه الحوالات لاستخدام الحسابات المصرفية وكمدخل لاستخدام خدمات ومنتجات مالية أخرى تلبي احتياجاتهم.
- مع تزايد وصول الأفراد إلى الخدمات والمنتجات المالية تظهر أهمية متزايدة لحملات ومؤسسات حماية المستهلك لكي تساعد العملاء الجدد والحاليين على اتخاذ قرارات مستنيرة حول أفضل الطرق لإدارة واستخدام الخدمات المالية، وذلك لأنه مع توسع قاعدة العملاء، وظهور خدمات وآليات وصول جديدة، سيزداد المجال لخداع المستهلك وسوء المعاملة والوقوع في أخطاء غير مقصودة.
- تقديم واعتماد المزيد من الخدمات والمنتجات المالية الإسلامية وبالأخص تلك التي تستهدف ذوي الدخل المتدني والمؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر. ومن المهم التنويه هنا إلى أهمية تطوير منتجات وخدمات مالية إسلامية جاذبة بما فيه الكفاية، وقادرة على المنافسة مع المنتجات التقليدية من حيث السعر والشفافية، ووقتاً للمعالجة، والعبء على العميل، وإلا فإنها لن تخدم الهدف المطلوب.
- بذل المزيد من الجهود لتنفيذ التأمينات الإلزامية وفق القانون: التأمين الإلزامي للسيارات، وتأمين حوادث العمل، والمسؤولية المدنية، والأبنية تحت الإنشاء...الخ.
- العمل على إصلاح التأمين الصحي الحكومي بحيث يتم إعفاء غير القادرين من دفع الأقساط كلياً أو جزئياً، وإلزام القادرين على دفع الرسوم التي تحقق استعادة التكاليف على الأقل لبناء تأمين صحي قابل للاستمرار ولتقديم خدمات صحية لاثقة. والمطلوب أيضاً زيادة الثقافة التأمينية لتشجيع المواطنين على إدارة مخاطرهم بصورة حكيمة، وخصوصاً فيما يتعلق باستخدام التأمين الصحي الخاص في قطاع غزة ومحافظة قلقيلية والقدس (J1)، وبيت لحم.
- إطلاق حملات توعية عن أهمية اشتراك الشركات والأفراد في صندوق الضمان الاجتماعي (التقاعد)، وبالأخص لموظفي القطاع الخاص.
- زيادة انتشار فروع مزودي الخدمات والمنتجات المالية بما أنها الوسيلة الأكثر تفضيلاً بين الأفراد البالغين للحصول على المنتجات والخدمات المالية. أيضاً زيادة التوسع في نقاط البيع، واستخدام البطاقات المدينة والدائنة...الخ.
- تعريف الأفراد البالغين بالحقوق والواجبات المرتبطة باستخدام الخدمات والمنتجات المالية، والجهات الرقابية المسؤولة عن مزودي الخدمات وطرق ووسائل التقدم بالشكاوي وإبراز دور جمعيات حماية المستهلك.

- العمل على حل معضلة تدني استخدام الخدمات المالية غير المصرفية ودراسة أسبابها بشكل مفصل وإطلاق خدمات قادرة على تلبية احتياجات المواطنين.
- تشجيع استخدام الخدمات والمنتجات المالية المختلفة بين موظفي القطاع الخاص وأصحاب المهن الحرة.
- العمل على إطلاق برامج لتحفيز القطاع الخاص على تحويل رواتب/أجور الموظفين عن طريق المؤسسات المصرفية، وذلك لتدني استخدام موظفي القطاع الخاص للخدمات والمنتجات المصرفية.
- إعادة هيكلة البيانات الإدارية المتوفرة لدى البنوك والمؤسسات المالية غير المصرفية لبناء قواعد البيانات لديهم بطريقة تزيل التكرار وعدم الدقة في تسجيل البيانات، بما يسمح باستخدامها لمراقبة تطور الشمول المالي دون الحاجة إلى عمل مسح مالي جديد.

ملحق رقم 1: جداول دراسة الشمول المالي في فلسطين

جدول 1-1: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب المنطقة والمحافظه

النسبة (%)	المحافظة
63.8	الضفة الغربية
24.2	شمال الضفة الغربية
6.6	جنين
1.6	سلفيت
1.7	طوباس
3.8	طولكرم
2.4	قلقيلية
8.1	نابلس
18.4	وسط الضفة الغربية
1.1	اريجا والاغوار
8.3	رام الله و البيرة
5.4	القدس (j1)
3.7	القدس (j2)
21.1	جنوب الضفة الغربية
4.8	بيت لحم
16.3	الخليل
36.2	قطاع غزة
6.7	شمال غزة
13.0	غزة
6.6	خان يونس
5.3	دير البلح
4.6	رفح

جدول 1-2: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب نوع التجمع السكاني

النسبة (%)	نوع التجمع السكاني
71.8	حضر
18.1	ريف
10.0	مخيم

**جدول 1-3: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب الجنس**

الجنس	النسبة (%)
ذكر	50.6
أنثى	49.4

**جدول 1-4: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب الفئة العمرية**

الفئة العمرية	النسبة (%)
18-24	27.4
25-29	15.7
30-34	12.1
35-39	10.3
40-44	8.6
45-49	7.2
50-54	5.9
55-59	4.4
60-64	2.9
65+	5.4

**جدول 1-5: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب الحالة الاجتماعية**

الحالة الاجتماعية	النسبة (%)
لم يتزوج (تتزوج) أبداً	26.6
عقد (عقدت) لأول مرة ولم يتم الدخول	2.3
متزوج/ة	66.0
مطلق/ة	1.1
أرمل/أرملة	3.8
منفصل/منفصلة	0.1

**جدول 1-6: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب مستوى التعليم**

النسبة (%)	مستوى التعليم
4.0	أمي
5.2	ملم
14.6	ابتدائي
28.4	إعدادي
26.3	ثانوي
6.2	دبلوم متوسط
13.9	بكالوريوس
0.3	دبلوم عالي
0.9	ماجستير
0.3	دكتوراه

**جدول 1-7: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب طبيعة العمل**

النسبة (%)	طبيعة العمل
9.6	موظف بأجر لدى القطاع الخاص
8.4	موظف بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)
7.8	أعمل لحسابي الخاص
2.8	صاحب عمل
1.4	عامل بأجر لدى مؤسسات أهلية أو دولية
6.6	عامل بأجر في إسرائيل والمستوطنات
1.5	عضو أسرة غير مدفوع الأجر
11.2	عاطل عن العمل
1.0	متقاعد
8.9	طالب
32.8	ربة منزل
3.5	كبير السن
1.1	المرض
3.4	غير ذلك حدد

**جدول 1-8: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب مستوى دخل الأسرة**

النسبة (%)	مستوى دخل الأسرة
52.50	2000 شيكل فأقل
38.68	2001 - 4000 شيكل
8.13	4001 - 8000 شيكل
0.69	أكثر من 8000 شيكل

**جدول 1-9: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب مصدر الدخل الرئيسي**

النسبة (%)	مصدر الدخل
28.7	راتب من الوظيفة
43.4	أجر مقابل عمل أو خدمات
2.8	راتب تقاعدي
3.6	عائد استثمارات أو عقارات
1.3	تحويلات خارجية من الأقارب
11.9	مساعداة اجتماعية
8.4	أخرى

**جدول 1-10: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب ما يمتلكونه من أصول**

النسبة (%)	الممتلكات
13.9	أراضي
13.5	مركبات
29.6	عقار مثل شقه
14.8	معادن ثمينة

جدول 1-11: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب الأعمال التي يقومون بها
بشكل دوري (مرة واحدة بالأسبوع على الأقل).

النسبة (%)	الأعمال
21.8	قراءة مجلات
29.0	قراءة صحف
72.5	الاستماع إلى المذياع (الراديو)
45.6	استعمال الحاسوب (الكمبيوتر)
52.8	تصفح الانترنت
34.3	إرسال أو استقبال رسائل عبر البريد الإلكتروني
93.1	مشاهدة التلفاز
87.3	استعمال الهاتف الخليوي (الموبايل)
24.5	اللعبة على الألعاب الإلكترونية
47.3	تصفح مواقع التواصل الاجتماعي

جدول 1-12: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب ملكية المنزل

النسبة (%)	الملكية
6.73	أستأجره
23.33	أنا
20.26	زوجك / زوجتك (ملك تام)
46.43	ملك للوالدين/ أحد أفراد الأسرة
0.01	قرض شخصي من البنك لغايات السكن
0.20	قرض رهن عقاري من البنك
0.03	الإجارة المنتهية بالتمليك أو مرابحة (من خلال مؤسسة إسلامية)
3.00	أخرى

**جدول 1-13: التوزيع النسبي للأفراد
البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب استخدام الخدمات أو منتجات المالية**

الخدمة أو المنتج	النسبة (%)
معاش التقاعد	2.2
تمويل الرهن العقاري	0.1
قرض مصرفي	5.1
بطاقة ائتمان	4.4
وديعة مصرفية	1.1
حساب جاري	22.7
أسهم	0.9
سندات	0.2
حساب توفير	9.2
قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	2.9
بوليصة تأمين	3.9
تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	0.5
تأجير تمويلي	0.1
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	0.5
استثمار وديعة في بنوك إسلامية	0.2
إجارة منتهية بالتمليك	0.1
الشيكات المصرفية	7.8

**جدول 1-14: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب استخدام خدمات أو
منتجات مالية غير مصرفية**

الخدمة أو المنتج (غير مصرفي/ة)	النسبة (%)
معاش التقاعد	2.2
تمويل الرهن العقاري	0.1
أسهم	0.9
سندات	0.2
بوليصة تأمين	3.9
تأجير تمويلي	0.1
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	0.5

0.1	إجارة منتهية بالتملك
-----	----------------------

**جدول 1-15: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب استخدام خدمات
أو منتجات مالية مصرفية**

النسبة (%)	الخدمة أو المنتج (مصرفي/ة)
5.1	قرض مصرفي
4.4	بطاقة ائتمان
1.1	وديعة مصرفية
22.7	حساب جاري
9.2	حساب توفير
2.9	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر
0.5	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة
0.2	استثمار وديعة في بنوك إسلامية
7.8	الشيكات المصرفية

**جدول 1-16: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب عدد المنتجات
والخدمات المالية التي يستخدمونها**

النسبة (%)	العدد
68.25	0
31.75	1+
16.34	2+
7.73	3+
3.83	4+
1.45	5+
0.46	6+
0.26	7+
0.02	8

جدول 1-17: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب، عدد المنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها، والمحافظة

8	7+	6+	5+	4+	3+	2+	1+	0	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.02	0.02	0.31	1.99	4.94	9.92	20.21	38.42	61.6	الضفة الغربية
0.06	0.06	0.74	3.39	7.17	14.36	24.11	44.70	55.3	شمال الضفة الغربية
0.00	0.00	0.92	5.36	9.81	18.31	25.94	49.35	50.7	جنين
0.41	0.41	0.65	1.81	3.92	13.37	21.09	41.66	58.3	طولكرم
0.00	0.00	1.03	3.62	8.18	14.98	26.05	46.32	53.7	نابلس
0.00	0.00	0.33	0.54	5.49	8.59	17.04	37.56	62.4	طوباس
0.00	0.00	0.33	3.91	7.37	14.79	32.40	52.57	47.4	سلفيت
0.00	0.00	0.00	1.30	2.68	6.81	16.68	31.01	69.0	قلقيلية
0.00	0.00	0.04	1.72	4.84	8.89	19.65	36.94	63.1	وسط الضفة الغربية
0.00	0.00	0.00	2.06	5.69	10.14	25.32	41.47	58.5	رام الله و البيرة
0.00	0.00	0.00	1.34	3.01	6.28	14.15	40.41	59.6	القدس (j1)
0.00	0.00	0.00	1.40	5.50	8.54	13.77	21.27	78.7	القدس (j2)
0.00	0.00	0.59	2.11	5.25	13.30	23.50	38.20	61.8	أريحا و الأغوار
0.00	0.00	0.06	0.63	2.47	5.74	16.24	32.52	67.5	جنوب الضفة الغربية
0.00	0.00	0.00	0.40	2.54	4.98	15.98	33.16	66.8	الخليل
0.00	0.00	0.25	1.43	2.27	8.32	17.11	30.33	69.7	بيت لحم
0.00	0.00	0.16	0.50	1.89	3.87	9.53	20.01	80.0	قطاع غزة
0.00	0.00	0.00	0.73	1.97	3.99	7.72	21.56	78.4	شمال غزة
0.00	0.00	0.44	1.02	3.22	4.74	10.96	19.46	80.5	غزة
0.00	0.00	0.00	0.00	1.37	4.47	9.96	18.86	81.1	خان يونس
0.00	0.00	0.00	0.00	0.63	3.02	8.65	21.71	78.3	دير البلح
0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	1.37	8.52	19.03	81.0	رفح
0.02	0.02	0.26	1.45	3.83	7.73	16.34	31.75	68.2	الكلي

جدول 1-18: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب، عدد المنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها، والتجمع السكاني

8	7+	6+	5+	4+	3+	2+	1+	0	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.02	0.24	0.43	1.28	3.80	7.47	15.86	31.85	68.15	حضر
0.00	0.43	0.54	2.13	4.24	9.95	20.17	34.37	65.63	ريف
0.00	0.07	0.55	1.44	3.38	5.57	12.86	26.33	73.67	مخيم
0.02	0.26	0.46	1.45	3.83	7.73	16.34	31.75	68.25	الكلي

جدول 1-19: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب، عدد المنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها، والجنس.

	0	1+	2+	3+	4+	5+	6+	7+	8
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ذكر	56.09	43.91	24.74	11.68	6.30	2.47	0.74	0.44	0.03
أنثى	80.70	19.30	7.74	3.68	1.31	0.41	0.18	0.07	0.00
الكل	68.25	31.75	16.34	7.73	3.83	1.45	0.46	0.26	0.02

جدول 1-20: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب، عدد المنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها، والفئة العمرية

	0	1+	2+	3+	4+	5+	6+	7+	8
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
18-24	85.78	14.22	5.57	1.74	0.50	0.21	0.00	0.00	0.00
25-29	67.18	32.82	16.62	8.01	3.63	0.62	0.62	0.47	0.00
30-34	62.55	37.45	17.93	10.30	6.02	3.00	0.75	0.25	0.13
35-39	60.13	39.87	24.27	13.61	7.60	2.64	0.52	0.52	0.00
40-44	55.31	44.69	23.26	9.66	4.25	1.60	0.60	0.14	0.00
45-49	57.20	42.80	25.13	12.79	5.03	1.13	0.61	0.15	0.00
50-54	58.12	41.88	22.71	10.33	6.27	4.70	1.76	1.14	0.00
55-59	58.08	41.92	17.12	9.05	4.53	1.45	0.35	0.00	0.00
60-64	62.83	37.17	19.86	9.17	6.49	3.12	0.23	0.23	0.00
65+	68.26	31.74	19.29	5.82	2.39	0.17	0.00	0.00	0.00
الكل	68.25	31.75	16.34	7.73	3.83	1.45	0.46	0.26	0.02

جدول 1-21: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب، عدد المنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها، ومستوى الدخل

	0	1+	2+	3+	4+	5+	6+	7+	8
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2000 شيكل فأقل	81.68	18.32	6.98	2.64	1.23	0.33	0.06	0.00	0.00
2001 شيكل - 4000 شيكل	55.95	44.05	24.47	11.38	5.53	2.06	0.65	0.35	0.04
4001 شيكل - 8000 شيكل	41.67	58.33	38.12	22.62	11.77	5.12	1.75	1.39	0.00
8001 شيكل - 12000 شيكل	48.67	51.33	14.99	12.90	12.90	8.75	5.27	0.00	0.00
أكثر من 12000 شيكل	49.78	50.22	50.22	50.22	20.27	20.27	20.27	20.27	0.00
الكل	68.25	31.75	16.34	7.73	3.83	1.45	0.46	0.26	0.02

جدول 1-22: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية حسب عددها

	معاش التقاعد	تمويل الرهن العقاري	قرض مصرفي	بطاقة ائتمان	وديعة مصرفية	حساب جاري	أسهم	سندات	حساب توفير	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	بوليصة تأمين	تمويل بصيغة مربحة أو مضاربة	تأجير تمويلي	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	إجارة منتهية بالتملك	الشيكات المصرفية
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
1+	6.9	0.3	16.0	13.9	3.5	71.5	2.8	0.6	29.0	9.1	12.2	1.4	0.2	1.7	0.8	0.3	24.6
2+	10.3	0.6	27.7	26.4	6.5	87.9	4.7	1.2	39.3	12.1	16.4	2.6	0.3	3.0	1.2	0.5	43.6
3+	10.3	0.9	40.3	46.3	9.3	93.7	6.2	2.1	51.6	17.8	25.3	4.1	0.6	4.3	2.5	1.1	61.7
4+	12.5	0.4	47.8	61.6	15.2	97.4	9.8	3.7	57.6	22.2	37.0	6.5	1.1	4.7	3.0	1.4	74.9
5+	15.1	1.1	63.2	70.9	25.9	97.3	14.0	7.2	58.4	23.9	55.8	9.3	3.0	7.5	8.0	1.1	88.7
6+	6.4	3.3	58.1	84.3	32.1	100.0	35.5	22.6	73.7	25.4	62.4	16.6	4.2	13.3	21.5	3.3	95.7
7+	2.6	0.0	44.5	79.8	40.4	100.0	60.6	41.1	92.0	11.3	57.3	22.4	0.0	17.6	30.3	6.0	100.0
8	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
الكل	2.2	0.1	5.1	4.4	1.1	22.7	0.9	0.2	9.2	2.9	3.9	0.5	0.1	0.5	0.2	0.1	7.8

جدول 2-1: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية غير المصرفية حسب المنطقة والمحافظه.

إجارة منتهية بالتمليك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.1	0.7	0.1	5.8	0.1	1.1	0.1	2.4	الضفة الغربية
0.2	0.9	0.2	9.5	0.4	2.5	0.1	1.5	شمال الضفة الغربية
0.0	1.5	0.3	18.4	0.8	0.9	0.5	1.2	جنين
0.4	1.4	0.0	4.3	0.0	0.2	0.0	1.4	طولكرم
0.4	0.6	0.2	7.6	0.4	5.8	0.0	0.9	نابلس
0.0	1.2	0.0	9.5	0.0	0.3	0.0	0.1	طوباس
0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	3.5	0.0	3.3	سلفيت
0.0	0.0	0.8	4.8	0.0	0.0	0.0	3.7	قلقيلية
0.0	0.6	0.0	3.8	0.0	0.4	0.1	5.0	وسط الضفة الغربية
0.0	1.4	0.0	6.6	0.0	0.9	0.0	3.7	رام الله و البيرة
0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.3	4.2	القدس(j1)
0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	10.1	القدس(j2)
0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	2.6	اريجا و الاغوار
0.0	0.6	0.0	3.2	0.0	0.0	0.1	1.1	جنوب الضفة الغربية
0.0	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	1.1	الخليل
0.0	2.8	0.0	1.6	0.0	0.0	0.2	1.1	بيت لحم
0.1	0.2	0.0	0.6	0.3	0.6	0.1	1.9	قطاع غزة
0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.3	0.0	0.6	شمال غزة
0.3	0.3	0.1	0.9	0.4	1.4	0.0	2.1	غزة
0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.4	1.8	خان يونس
0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.5	0.0	1.4	دير البلح
0.0	0.9	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	3.4	رفح
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكلي

جدول 2-2: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب نوع التجمع السكاني

	معاش التقاعد	تمويل الرهن العقاري	أسهم	سندات	بوليصة تأمين	تأجير تمويلي	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	إجارة منتهية بالتمليك
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	2.2	0.1	0.9	0.2	4.0	0.0	0.4	0.1
ريف	2.6	0.1	0.9	0.1	5.3	0.2	1.0	0.2
مخيم	1.4	0.0	0.4	0.1	0.6	0.0	0.4	0.0
الكلي	2.2	0.1	0.9	0.2	3.9	0.1	0.5	0.1

جدول 2-3: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب الجنس

	معاش التقاعد	تمويل الرهن العقاري	أسهم	سندات	بوليصة تأمين	تأجير تمويلي	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	إجارة منتهية بالتمليك
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ذكر	3.5	0.1	1.2	0.3	6.0	0.1	0.6	0.2
أنثى	0.9	0.1	0.6	0.1	1.7	0.1	0.4	0.0
الكلي	2.2	0.1	0.9	0.2	3.9	0.1	0.5	0.1

جدول 2-4: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب الفئة العمرية

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.0	0.6	0.0	1.2	0.0	0.6	0.0	0.8	18-24
0.0	0.7	0.1	4.5	0.5	0.7	0.0	0.1	25-29
0.1	0.5	0.1	5.5	0.2	1.5	0.1	0.3	30-34
0.4	1.0	0.0	5.3	0.6	1.1	0.0	1.6	35-39
0.0	0.1	0.2	5.5	0.0	0.5	0.2	0.7	40-44
0.4	0.9	0.0	3.0	0.0	1.4	0.3	2.0	45-49
0.0	0.0	0.2	6.9	0.8	1.5	0.0	2.3	50-54
0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.4	0.4	2.6	55-59
0.0	0.5	0.5	5.8	0.0	1.5	0.3	15.1	60-64
0.0	0.2	0.0	3.3	0.0	0.3	0.2	15.9	65+
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكلي

جدول 2-5: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب الحالة الاجتماعية

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.0	1.2	0.0	3.4	0.1	0.8	0.0	1.1	لم يتزوج (نتزوج) أبداً
0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	عقد (عقدت) لأول مرة ولم يتم الدخول
0.1	0.3	0.1	4.3	0.3	1.0	0.1	2.6	متزوج/ة
0.0	0.0	0.0	6.9	0.0	1.6	0.0	1.2	مطلق/ة
0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.9	0.0	2.6	أرمل/أرملة
0.0	0.0	0.0	7.5	0.0	0.0	0.0	31.0	منفصل/منفصلة
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكلي

جدول 2-6: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب مستوى دخل الأسرة

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.1	0.3	0.0	1.5	0.1	0.3	0.1	1.3	2000 شيكل فأقل
0.1	1.0	0.1	5.9	0.2	1.6	0.0	3.2	2001 شيكل - 4000 شيكل
0.0	0.1	0.0	9.6	0.8	1.4	0.4	3.1	4001 شيكل - 8000 شيكل
0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	2.8	2.3	2.8	8001 شيكل - 12000 شيكل
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.2	أكثر من 12000
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكل

جدول 2-7: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب ما يمتلكونه من أصول

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.2	0.7	0.4	9.3	0.5	1.8	0.2	7.6	أراضي
0.3	1.6	0.4	22.2	0.6	1.4	0.5	2.3	مركبات
0.1	0.7	0.2	7.4	0.5	1.4	0.1	4.6	عقار مثل شقه ...
0.0	0.3	0.1	2.7	0.0	0.9	0.0	2.5	معادن ثمينة
0.0	8.2	0.0	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	غير ذلك
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكل

جدول 2-8: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب مستوى التعليم

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.5	0.0	2.0	أمي
0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.3	0.0	1.5	ملم
0.0	0.0	0.2	2.8	0.1	0.2	0.0	2.0	ابتدائي
0.1	0.2	0.0	4.0	0.0	0.4	0.0	1.7	إعدادي
0.0	0.6	0.0	2.6	0.4	0.9	0.1	1.5	ثانوي
0.0	0.4	0.0	7.6	0.0	1.2	0.6	3.4	دبلوم متوسط
0.4	2.0	0.2	5.2	0.4	2.3	0.1	3.8	بكالوريوس
0.0	6.3	0.0	12.6	0.0	0.0	0.0	1.5	دبلوم عالي
0.0	0.0	0.0	23.8	3.5	4.5	0.0	10.6	ماجستير
0.0	0.0	0.0	24.8	0.0	0.0	5.9	14.2	دكتوراه
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكلي

جدول 2-9: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب طبيعة العمل

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.4	0.4	0.0	7.8	1.1	2.2	0.2	1.0	موظف بأجر لدى القطاع الخاص
0.2	0.8	0.0	5.2	0.7	2.1	0.5	8.7	موظف بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)
0.0	3.1	0.4	9.8	0.0	0.7	0.2	0.0	أعمل لحسابي الخاص
0.0	0.3	0.4	15.4	0.0	4.3	0.0	0.0	صاحب عمل
0.0	0.0	0.0	11.9	0.0	0.0	0.0	0.0	عامل بأجر لدى مؤسسات أهلية أو دولية
0.5	0.0	0.0	4.9	0.0	1.1	0.0	0.5	عامل بأجر في إسرائيل والمستوطنات
0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	عضو أسرة غير مدفوع الأجر
0.0	1.2	0.0	0.8	0.0	0.3	0.0	0.5	عاطل عن العمل
0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	1.1	91.9	متقاعد
0.0	0.5	0.0	1.7	0.0	0.5	0.0	0.1	طالب
0.0	0.0	0.1	1.2	0.1	0.6	0.0	0.3	ربة منزل
0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.3	6.6	كبير السن
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	المرض
0.0	0.0	0.0	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	غير ذلك
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكلي

جدول 2-10: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية غير المصرفية حسب مصدر الدخل الرئيسي

إجارة منتهية بالتملك	تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	تأجير تمويلي	بوليصة تأمين	سندات	أسهم	تمويل الرهن العقاري	معاش التقاعد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.2	0.4	0.1	4.4	0.6	1.3	0.2	3.5	راتب من الوظيفة
0.1	0.6	0.0	4.0	0.1	0.7	0.0	0.0	أجر مقابل عمل أو خدمات
0.0	0.3	0.0	6.4	0.0	1.2	0.4	39.2	راتب تقاعدي
0.0	1.2	0.8	10.2	0.0	2.2	0.0	0.5	عائد استثمارات أو عقارات
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	تحويلات خارجية من الأقارب
0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	مساعداة اجتماعية
0.0	0.9	0.0	4.1	0.0	1.3	0.0	0.8	أخرى
0.1	0.5	0.1	3.9	0.2	0.9	0.1	2.2	الكلي

جدول 3-1: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب المنطقة والمحافظه.

الخدمات المصرفية	التيكاات المصرفية	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	حساب توفير	حساب جاري	وديعة مصرفية	بطاقة ائتمان	قرض مصرفي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
11.4	0.4	0.4	3.2	13.1	26.2	1.4	5.5	4.6		الضفة الغربية
12.1	0.5	0.9	4.4	20.5	25.7	2.9	7.2	6.4		شمال الضفة الغربية
12.8	0.7	1.9	4.0	18.5	29.6	2.1	9.4	8.5		جنين
12.0	0.0	1.4	5.0	22.1	26.3	0.8	5.2	3.2		طولكرم
11.3	0.9	0.5	5.5	23.8	23.6	5.6	8.4	6.9		نابلس
10.0	0.0	0.2	1.9	18.0	17.9	1.1	6.1	3.3		طوباس
17.9	0.0	0.2	2.8	27.3	32.6	3.3	6.5	13.1		سلفيت
11.0	0.0	0.0	3.1	9.6	21.7	0.3	1.8	1.7		قلقيلية
7.8	0.1	0.0	2.7	12.2	28.3	0.4	6.9	4.0		وسط الضفة الغربية
10.9	0.0	0.0	4.9	16.2	31.0	0.1	4.0	5.1		رام الله و البيرة
4.3	0.3	0.0	0.3	5.9	34.6	0.0	9.8	3.4		القدس(j1)
6.2	0.0	0.0	0.3	8.4	12.9	1.4	10.4	0.5		القدس(j2)
5.8	0.0	0.0	6.0	26.3	28.2	1.0	2.4	10.8		اريجا و الاغوار
13.7	0.4	0.2	2.2	5.5	25.0	0.5	2.3	3.1		جنوب الضفة الغربية
14.7	0.5	0.0	2.1	3.7	26.1	0.5	1.9	2.7		الخليل
10.3	0.2	0.8	2.3	11.6	21.3	0.5	3.7	4.3		بيت لحم
1.5	0.0	0.5	2.4	2.3	16.5	0.6	2.5	5.9		قطاع غزة
2.4	0.3	1.4	3.5	1.3	18.2	1.1	2.4	3.9		شمال غزة
1.5	0.0	0.2	2.7	4.5	14.8	0.8	3.9	6.4		غزة
2.0	0.0	0.8	2.9	1.0	17.1	0.4	1.0	6.0		خان يونس
0.3	0.0	0.6	1.4	0.6	19.9	0.0	2.2	6.9		دير البلح
0.4	0.0	0.0	0.8	1.2	14.5	0.0	1.3	6.4		رفح
7.8	0.2	0.5	2.9	9.2	22.7	1.1	4.4	5.1		الكلبي

جدول 3-2: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب نوع التجمع السكاني.

	قرض مصرفي	بطاقة ائتمان	وديعة مصرفية	حساب جاري	حساب توفير	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	الشيكات المصرفية
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ذكر	8.0	7.1	1.4	33.7	11.9	3.0	0.7	0.3	12.3
أنثى	2.1	1.7	0.8	11.4	6.4	2.8	0.2	0.2	3.2
الكلي	5.1	4.4	1.1	22.7	9.2	2.9	0.5	0.2	7.8

جدول 3-4: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب والفئة العمرية.

	قرض مصرفي	بطاقة ائتمان	وديعة مصرفية	حساب جاري	حساب توفير	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	الشيكات المصرفية
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
18-24	1.4	1.4	0.5	6.4	5.9	1.2	0.0	0.0	2.3
25-29	4.1	5.9	1.4	23.2	9.9	3.4	0.5	0.3	7.5
30-34	8.2	5.2	1.7	27.3	11.4	3.5	0.8	0.1	9.2
35-39	10.0	6.1	0.8	32.3	12.4	4.2	0.8	0.0	12.4
40-44	7.5	6.1	1.5	34.6	10.6	3.9	0.6	0.9	11.3
45-49	6.1	5.6	1.0	35.8	11.0	5.1	0.7	0.1	14.4
50-54	10.1	6.2	2.4	32.5	10.7	4.1	0.4	0.8	10.0
55-59	2.6	6.4	0.0	31.2	10.1	3.6	0.8	1.2	10.8
60-64	5.9	2.3	0.2	23.4	6.6	2.8	1.1	0.0	10.2
65+	1.3	3.6	2.1	21.0	7.3	0.0	0.0	0.0	4.3
الكلي	5.1	4.4	1.1	22.7	9.2	2.9	0.5	0.2	7.8

جدول 3-5: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب الحالة الاجتماعية

الشيكات المصرفية	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	تمويل بصيغة مربحة أو مضاربة	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	حساب توفير	حساب جاري	وديعة مصرفية	بطاقة ائتمان	قرض مصرفي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
2.9	0.0	0.0	1.0	9.2	13.0	0.9	3.9	1.8	لم يتزوج (تتزوج) أبداً
8.0	0.0	0.0	3.8	2.6	21.2	0.0	4.7	11.7	عقد (عقدت) لأول مرة ولم يتم الدخول
10.1	0.3	0.6	3.7	9.5	26.5	1.2	4.7	6.2	متزوج/ة
8.4	0.0	3.4	0.0	15.6	28.2	0.0	1.6	5.9	مطلق/ة
1.6	1.0	0.0	2.0	6.3	24.2	1.2	2.3	5.2	أرملة/أرملة
18.8	0.0	0.0	0.0	7.5	68.2	0.0	18.8	0.0	منفصل/منفصلة
7.8	0.2	0.5	2.9	9.2	22.7	1.1	4.4	5.1	الكلية

جدول 3-6: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب مستوى دخل الأسرة.

الشيكات المصرفية	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	تمويل بصيغة مربحة أو مضاربة	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	حساب توفير	حساب جاري	وديعة مصرفية	بطاقة ائتمان	قرض مصرفي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
2.9	0.1	0.2	1.7	4.1	12.0	0.2	1.3	3.4	2000 شيكل فأقل
11.2	0.2	0.8	4.3	13.2	31.9	1.9	6.3	6.7	2001 شيكل - 4000 شيكل
23.0	0.9	0.7	3.6	22.3	48.0	3.1	13.9	8.0	4001 شيكل - 8000 شيكل
10.6	2.3	0.0	8.0	23.3	22.2	0.7	18.6	6.7	8001 شيكل - 12000 شيكل
20.3	0.0	0.0	0.0	20.3	50.2	20.3	50.2	20.3	أكثر من 12000
7.8	0.2	0.5	2.9	9.2	22.7	1.1	4.4	5.1	الكلية

جدول 3-7: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب الأصول التي يمتلكونها.

الشيكات المصرفية	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	حساب توفير	حساب جاري	وديعة مصرفية	بطاقة ائتمان	قرض مصرفي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
18.7	1.0	1.4	3.7	17.4	37.1	2.3	8.9	9.0	أراضي
22.1	0.7	1.3	4.2	20.1	50.0	2.6	13.9	8.3	مركبات
15.4	0.5	1.0	3.9	12.3	40.8	1.6	7.1	9.5	عقار مثل شقه ...
4.6	0.1	0.1	1.3	9.8	17.8	1.6	3.1	2.8	معادن ثمينة
6.9	0.0	0.0	8.2	8.7	44.4	0.0	36.0	0.0	غير ذلك
7.8	0.2	0.5	2.9	9.2	22.7	1.1	4.3	5.1	الكلي

جدول 3-8: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب مستوى التعليم.

الشيكات المصرفية	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	حساب توفير	حساب جاري	وديعة مصرفية	بطاقة ائتمان	قرض مصرفي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
1.1	1.1	0.0	0.2	3.6	4.5	0.9	0.0	0.0	أمي
1.5	0.2	0.0	1.1	4.6	13.8	0.3	0.9	2.6	ملم
6.0	0.0	0.0	2.9	5.4	13.1	0.3	2.0	3.2	ابتدائي
6.4	0.3	0.3	3.8	8.0	15.5	1.1	2.7	4.0	إعدادي
6.9	0.2	0.6	1.8	8.3	20.6	0.7	4.2	4.4	ثانوي
13.7	0.0	0.7	6.4	10.1	41.4	1.7	8.1	12.8	دبلوم متوسط
14.9	0.4	1.2	2.8	19.6	46.9	2.6	9.2	8.1	بكالوريوس
10.3	0.0	6.3	0.0	5.5	31.4	4.0	10.3	15.3	دبلوم عالي
24.8	0.0	0.4	7.5	21.0	82.5	2.2	32.1	18.2	ماجستير
6.2	5.9	0.0	5.9	11.4	67.0	2.5	15.2	18.8	دكتوراه
7.8	0.2	0.5	2.9	9.2	22.7	1.1	4.3	5.1	الكلي

جدول 3-9: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات
والمنتجات المالية المصرفية حسب طبيعة العمل.

المنتجات المالية المصرفية	قرض مصرفي	بطاقة ائتمان	وديعة مصرفية	حساب جاري	حساب توفير	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	الشركات المصرفية
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
موظف بأجر لدى القطاع الخاص	5.6	6.3	2.9	32.5	14.7	2.3	0.6	0.0	11.0
موظف بأجر لدى القطاع الحكومي (العام)	33.1	15.0	3.3	86.2	17.2	8.7	2.6	1.4	23.5
أعمل لحسابي الخاص	4.3	4.7	1.0	23.7	14.7	6.2	0.2	0.2	16.8
صاحب عمل	2.5	12.0	4.7	39.3	19.9	2.2	1.6	1.9	27.4
عامل بأجر لدى مؤسسات أهلية أو دولية	6.2	12.7	0.0	47.6	22.2	4.4	2.2	0.0	24.4
عامل بأجر في إسرائيل والمستوطنات	3.7	8.9	1.2	41.3	13.7	1.6	0.0	0.7	17.9
عضو أسرة غير مدفوع الأجر	5.0	1.8	0.0	1.8	1.8	0.5	0.0	0.0	0.0
عاطل عن العمل	1.1	1.1	0.0	10.1	5.4	1.1	0.0	0.0	1.6
متقاعد	12.3	11.8	2.3	94.0	11.7	0.0	3.2	0.0	16.9
طالب	1.4	1.2	0.0	7.7	5.9	0.5	0.0	0.0	0.3
ربة منزل	1.6	1.0	0.7	6.1	4.3	3.2	0.2	0.0	1.6
كبر السن	0.0	1.8	0.4	8.3	2.3	0.0	0.0	0.0	0.5
المرض	2.9	0.0	0.0	29.2	8.3	0.0	0.0	0.0	3.1
غير ذلك	0.7	8.6	0.0	16.7	16.0	0.4	0.0	0.0	5.3
الكلية	5.1	4.4	1.1	22.7	9.2	2.9	0.5	0.2	7.8

جدول 3-10: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للخدمات والمنتجات المالية المصرفية حسب مصدر الدخل الرئيسي.

الشيكات المصرفية	استثمار وديعة في بنوك إسلامية	تمويل بصيغة مربحة أو مضاربة	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر	حساب توفير	حساب جاري	وديعة مصرفية	بطاقة ائتمان	قرض مصرفي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
11.9	0.5	1.0	4.2	10.6	41.5	1.3	7.6	12.5	راتب من الوظيفة
6.3	0.1	0.1	2.7	9.4	14.5	1.0	3.5	1.6	أجر مقابل عمل أو خدمات
5.4	0.0	1.2	0.0	8.4	47.4	4.1	9.8	8.2	راتب نقاعي
14.0	1.7	0.7	2.8	24.1	21.0	3.4	8.9	3.7	عائد استثمارات أو عقارات
0.0	0.0	0.0	0.5	3.3	6.8	0.0	0.6	0.0	تحويلات خارجية من الأقارب
1.2	0.0	0.3	0.8	1.0	7.2	0.0	0.0	0.8	مساعات اجتماعية
10.3	0.0	0.3	3.9	9.5	18.4	0.7	1.3	4.1	أخرى
7.8	0.2	0.5	2.9	9.2	22.7	1.1	4.4	5.1	الكلي

جدول 4-1: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للمنتجات والخدمات المالية حسب المصدر المفضل للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية

مصدر المعلومات	تجاربك السابقة	المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية	المعلومات المحددة الموجودة على الإنترنت عن الخدمة والمنتج المالي	مندوب المبيعات الخاص بالمؤسسة المالية	المعلومات والبيانات المالية المنشورة في الصحف	مستشار مالي	أصدقاء أو أقارب	برامج التلفاز	لا ينطبق
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
معاش التقاعد	47.4	18.4	9.2	2.6	2.6	2.6	14.5	1.3	1.3
تمويل الرهن العقاري	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
أسهم	25.7	22.9	8.6	2.9	2.9	0.0	22.9	8.6	5.7
سندات	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	12.5	0.0
بوليصة تأمين	23.9	17.4	10.1	2.2	1.4	0.7	26.8	13.8	3.6
تأجير تمويلي	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	40.0	25.0	15.0	0.0	0.0	0.0	15.0	5.0	0.0
إجارة منتهية بالتمليك	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
الكل	8.7	16.6	9.0	1.3	1.2	1.3	37.0	8.9	15.8

جدول 4-2: معدل معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) عن المنتجات والخدمات المالية حسب المصدر المفضل الذي يستخدمونه للحصول على المعلومات المالية الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية

مصدر المعلومات	تجاريك السابقة	المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية	المعلومات المحددة الموجودة على الإنترنت عن الخدمة والمنتج المالي	مندوب المبيعات الخاص بالمؤسسة المالية	المعلومات والبيانات المالية المنشورة في الصحف	مستشار مالي	أصدقاء أو	برامج التلفاز
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
معاش التقاعد	10.0	18.5	10.3	1.4	1.3	1.6	36.6	9.4
تمويل الرهن العقاري	13.7	22.5	11.4	2.2	1.1	2.9	27.8	8.1
أسهم	10.3	19.7	10.0	1.6	1.5	1.8	34.6	9.4
سندات	11.3	19.8	10.4	1.7	1.5	2.0	33.2	9.5
بوليصة تأمين	11.6	19.2	10.9	1.3	1.6	1.5	33.6	9.0
تأجير تمويلي	12.8	19.8	9.7	1.8	0.9	3.1	30.7	9.9
تأمين وفقاً لصيغة التأمين التكافلي	13.2	22.9	11.1	1.4	1.2	2.7	30.0	8.7
إجارة منتهية بالتمليك	13.0	21.7	11.2	1.5	1.3	2.2	29.7	8.8
الكل	8.7	16.6	9.0	1.3	1.2	1.3	37.0	8.9
معاش التقاعد	10.0	18.5	10.3	1.4	1.3	1.6	36.6	9.4

**جدول 4-3: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
لخدمات التأمين بأنواعه حسب الوضع الصحي**

	جيد	متوسط	جيد جداً	سوء	سوء جداً
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
تأمين حكومي	41.7	15.5	38.0	4.2	0.7
تأمين خاص	53.0	10.4	34.8	1.8	0.0
تأمين وكالة الغوث	41.3	16.7	35.7	5.3	1.0
الكل	41.4	14.8	39.0	4.2	0.7

**جدول 4-4: معدل استخدام الأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) للتأمين الخاص أو
وكالة الغوث حسب طريقة الحصول عليه**

	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة	من إحدى النقابات	غير ذلك
	(%)	(%)	(%)	(%)
تأمين خاص	59.8	9.1	20.1	11.0
تأمين وكالة الغوث	6.9	0.2	3.1	89.8
الكل	12.0	1.2	5.0	81.8

**جدول 4-5: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
لخدمات التأمين بأنواعه حسب المنطقة والمحافظه**

	تأمين حكومي	تأمين خاص	تأمين وكالة الغوث
	(%)	(%)	(%)
الضفة الغربية	53.8	6.5	18.4
شمال الضفة الغربية	65.2	4.6	24.5
جنين	77.8	6.1	27.3
طولكرم	64.3	3.2	25.2
نابلس	59.8	4.8	25.0
طوباس	71.9	4.7	14.7
سلفيت	57.9	5.8	4.4
قلقيلية	51.0	0.9	34.9
وسط الضفة الغربية	40.5	12.8	18.1
رام الله والبيرة	55.8	15.6	23.6
القدس(1)	0.9	0.9	10.4
القدس(2)	50.0	26.9	15.3
اريا و الاغوار	88.4	2.8	24.6
جنوب الضفة	52.1	3.4	11.5
الخليل	46.7	4.0	8.9
بيت لحم	70.7	1.3	20.1

تأمين حكومي	تأمين خاص	تأمين وكالة الغوث	
(%)	(%)	(%)	
81.5	1.6	62.8	قطاع غزة
87.9	0.3	56.5	شمال غزة
76.0	3.4	50.7	غزة
80.9	1.0	54.4	خان يونس
85.3	0.4	95.2	دير البلح
83.8	0.3	80.6	رفح
63.8	4.7	34.5	الكلي

الجدول 4-6: معدل استخدام الأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) لخدمات التأمين بأنواعه
حسب نوع التجمع السكاني.

تأمين حكومي	تأمين خاص	تأمين وكالة الغوث	
(%)	(%)	(%)	
62.6	5.0	30.8	حضر
66.1	5.5	15.4	ريف
68.2	1.4	94.9	مخيم
63.8	4.7	34.5	الكلي

جدول 4-7: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة
فما فوق) لخدمات التأمين بأنواعه حسب الجنس.

تأمين حكومي	تأمين خاص	تأمين وكالة الغوث	
(%)	(%)	(%)	
61.9	5.6	33.7	ذكر
65.8	3.8	35.3	أنثى
63.8	4.7	34.5	الكلي

جدول 4-8: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) لخدمات التأمين بأنواعه حسب الفئة العمرية.

	تأمين حكومي	تأمين خاص	تأمين وكالة الغوث
	(%)	(%)	(%)
18-24	60.7	3.8	34.6
25-29	62.6	4.5	32.1
30-34	68.3	5.3	34.3
35-39	62.0	7.1	38.0
40-44	71.2	6.3	30.7
45-49	64.8	4.9	38.2
50-54	64.1	4.6	37.6
55-59	61.5	5.6	31.7
60-64	66.7	2.8	30.6
65+	63.5	3.0	35.5
الكل	63.8	4.7	34.5

الجدول 4-9: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) لخدمات التأمين الخاص أو وكالة الغوث حسب طريقة الحصول عليه، المنطقة والمحافظة.

	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة	من إحدى النقابات	غير ذلك
	(%)	(%)	(%)	(%)
الضفة الغربية	30.8	2.8	10.6	55.7
شمال الضفة الغربية	13.1	1.8	4.5	80.5
جنين	7.7	2.8	6.5	83.0
طولكرم	6.9	4.2	0.0	88.9
نابلس	22.6	1.0	5.8	70.6
طوباس	9.8	0.0	0.0	90.2
سلفيت	52.3	0.0	23.4	24.3
قلقيلية	1.5	0.0	0.0	98.5
وسط الضفة الغربية	62.3	3.8	20.9	12.9
رام الله و البيرة	61.2	5.3	21.9	11.6
القدس(j1)	88.6	0.0	0.0	11.4
القدس(j2)	64.7	3.0	32.3	0.0
اريجا والاغوار	14.1	0.0	0.0	85.9
جنوب الضفة الغربية	16.9	3.4	6.5	73.2
الخليل	22.1	5.1	9.6	63.2
بيت لحم	6.0	0.0	0.0	94.0
قطاع غزة	1.0	0.2	0.8	98.1
شمال غزة	0.4	0.0	0.5	99.1
غزة	2.7	0.0	2.1	95.2
خان يونس	0.0	1.2	0.0	98.8
دير البلح	0.2	0.0	0.0	99.8
رفح	0.3	0.0	0.3	99.5
الكل	12.9	1.2	4.7	81.2

جدول 4-10: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) لخدمات التأمين الخاص أو وكالة الغوث حسب طريقة الحصول عليه ونوع التجمع السكاني.

	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة	من إحدى النقابات	غير ذلك
	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	13.9	1.4	5.0	79.7
ريف	21.7	2.9	2.9	72.5
مخيم	6.8	0.3	4.5	88.5
الكل	12.9	1.3	4.7	81.2

جدول 4-11: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) لخدمات التأمين الخاص أو وكالة الغوث حسب طريقة الحصول عليه والجنس

	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة	من إحدى النقابات	غير ذلك
	(%)	(%)	(%)	(%)
ذكر	13.7	1.8	4.3	80.1
أنثى	12.0	0.6	5.0	82.5
الكل	12.9	1.2	4.7	81.3

جدول 4-12: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) لخدمات التأمين الخاص أو وكالة الغوث حسب طريقة الحصول عليه والفئة العمرية.

	أنا أو أحد أفراد أسرتي مشمول ببوليصة تأمين مقدمة من العمل	اشتريت هذه البوليصة لي ولأفراد الأسرة	من إحدى النقابات	غير ذلك
	(%)	(%)	(%)	(%)
18-24	10.9	0.5	4.2	84.4
25-29	13.2	0.5	4.7	81.6
30-34	12.1	2.3	4.0	81.6
35-39	19.4	0.6	4.8	75.2
40-44	13.4	0.9	5.4	80.4
45-49	14.5	2.7	2.7	80.0
50-54	12.4	2.2	10.1	75.3
55-59	10.0	1.7	1.7	86.7
60-64	14.3	0.0	2.9	82.9
65+	8.2	0.0	9.6	82.2
الكل	12.9	1.1	4.8	81.3

جدول 4-13: معدلات امتناع الأفراد لأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب سبب الامتناع عن الحصول على بوليصة تأمين
صحي خاص أو وكالة غوث

النسبة (%)	السبب
89.6	أنا بحوزتي تأمين حكومي وراض بخدماته
47.7	أنا سليم صحياً
35.5	لم أفكر في أن أحصل على تأمين صحي خاص
3.7	لم أجد أي شركة تأمين توافق أن تشملني
37.0	ارتفاع تكلفة التأمين الخاص
29.8	لا أملك دخل منتظم
7.5	عدم تقتي بمزودي خدمات التأمين (شركات التأمين)
5.8	أستطيع تغطية تكاليف العلاج دون الحاجة إلى تأمين
11.7	معتقداتي الدينية لا تسمح لي بشراء بوليصة التأمين
7.0	لا أعلم بوجود هذه الخدمة
3.9	أخرى

جدول 4-14: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب المسؤول عن إدارة الأمور المالية في المنزل

النسبة (%)	المسؤول
29.9	أنت
26.6	أنت بمشاركة شخص أو أشخاص آخرين
43.3	شخص آخر
0.2	لا أعلم

جدول 4-15: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب وجود خطة
لإدارة الدخل ووجود أهداف مالية لهم

النسبة (%)	
41.5	خطة لإدارة الدخل
52.4	أهداف مالية

جدول 4-16: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب الطريقة المستخدمة
لضبط المصاريف الشخصية

النسبة (%)	الطريقة
22.2	لا أتحكم بمصروفي
50.2	أتحكم قليلاً بمصروفي
17.3	لا أستخدم سجلاً لتسجيل مصاريفي لكن أحاول التحكم بها
7.3	أستخدم سجلاً لمراقبة مصاريفي اليومية
3.0	لا أعلم

جدول 4-17: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حسب وجود ادخارات لديهم والطريقة المستخدمة لادخار أو
استثمار المال الذي تم الحصول عليه خلال الإثنا عشر شهراً الماضيين

النسبة (%)	الطريقة
80.3	لا يوجد لدي إدخارات
58.9	الاحتفاظ بها في المنزل
35.7	استخدام حسابك البنكي
21.0	ادخار المال في حساب التوفير الخاص بك
22.0	إعطاء المال لعائلتك لتدخره لك
7.8	ادخار المال في جمعية غير رسمية
1.1	الاستثمار في شراء أسهم و/أو سندات و/أو صكوك
8.6	الاستثمار في شراء أراضي، مواشي، ذهب أو ممتلكات
1.3	لا أعلم

جدول 4-18: معدلات امتلاك الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
أهداف مالية وخطة لإدارة الدخل حسب المنطقة والمحافظة

خطة إدارة الدخل	أهداف مالية	
(%)	(%)	
43.7	43.8	الضفة الغربية
44.1	41.9	شمال الضفة الغربية
52.5	30.5	جنين
31.4	37.5	طولكرم
40.8	51.4	نابلس
53.3	41.9	طوباس
35.2	50.9	سلفيت
52.0	42.5	قلقيلية
46.2	42.2	وسط الضفة الغربية
70.5	49.7	رام الله و البيرة
34.6	42.8	القدس(j1)
16.3	27.4	القدس(j2)
23.3	33.2	اريا والاغوار
41.0	47.3	جنوب الضفة الغربية
40.3	45.0	الخليل
43.1	55.0	بيت لحم
37.6	67.5	قطاع غزة
30.3	58.3	شمال غزة
42.4	71.8	غزة
28.5	63.4	خان يونس
38.7	91.1	دير البلح
46.5	47.9	رفح
41.5	52.4	الكلي

جدول 4-19: معدلات امتلاك الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
أهداف مالية وخطّة لإدارة الدخل حسب نوع التجمع السكاني

خطّة إدارة الدخل	أهداف مالية	
(%)	(%)	
40.0	52.0	حضر
47.8	47.4	ريف
40.3	64.6	مخيم
41.5	52.4	الكلي

جدول 4-20: معدلات امتلاك الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
أهداف مالية وخطّة لإدارة الدخل حسب الجنس

خطّة إدارة الدخل	أهداف مالية	
(%)	(%)	
42.3	59.7	ذكر
40.5	44.9	أنثى
41.5	52.4	الكلي

جدول 4-21: معدلات امتلاك الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
أهداف مالية وخطّة لإدارة الدخل حسب الفئة العمرية

خطّة إدارة الدخل	أهداف مالية	
(%)	(%)	
40.6	55.0	18-24
38.9	60.7	25-29
42.1	58.3	30-34
43.9	55.4	35-39
45.7	55.1	40-44
47.2	51.7	45-49
45.6	48.2	50-54
42.9	39.8	55-59
38.3	33.3	60-64
29.1	18.5	65+
47.6	52.4	الكلي

جدول 4-22: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم أهداف مالية حسب الطريقة المتبعة لتحقيق الأهداف المالية، المنطقة والمحافظه

إعداد خطة	زيادة سقف البطاقة الائتمانية الخاصة بك أو القروض الواجب تسديدها	ادخار واستثمار المال الذي بحوزتك	البحث عن عمل آخر أو عمل إضافي بجانب عملك الحالي	تقليص الإنفاق	لا شيء	لا أعلم	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
58.3	3.3	31.2	47.3	66.6	10.1	3.2	الضفة الغربية
64.1	0.9	30.6	37.3	72.7	5.8	5.2	شمال الضفة الغربية
64.0	0.0	19.2	37.9	88.5	1.0	0.0	جنين
72.3	0.0	40.3	33.9	47.3	0.0	0.9	طولكرم
51.5	1.0	24.5	36.9	69.1	6.9	5.7	نابلس
87.6	0.0	45.0	56.4	84.6	28.7	30.0	طوباس
88.1	6.4	53.0	52.9	69.8	0.0	0.0	سلفيت
68.0	0.0	36.1	16.9	84.0	7.8	6.3	قلقيلية
66.2	9.4	43.8	49.2	64.2	10.6	3.6	وسط الضفة الغربية
75.5	0.2	55.1	54.9	77.7	0.0	0.0	رام الله و البيرة
57.4	23.3	22.6	41.0	38.8	24.6	1.4	القدس(j1)
44.4	16.1	50.7	40.4	59.4	22.4	22.4	القدس(j2)
79.7	2.0	36.5	61.5	89.8	0.0	1.7	أريحا و الأغوار
46.4	1.2	22.2	55.8	62.3	14.0	0.8	جنوب الضفة الغربية
39.5	1.3	16.8	62.8	74.3	13.3	0.5	الخليل
65.6	0.9	37.2	36.4	29.0	15.9	1.6	بيت لحم
46.4	1.2	11.2	19.4	63.5	21.4	17.1	قطاع غزة
39.6	1.7	6.3	9.3	55.1	27.8	28.2	شمال غزة
44.1	0.4	16.4	13.2	60.3	25.4	25.6	غزة
50.5	1.7	4.0	39.4	66.2	9.6	7.5	خان يونس
50.7	1.8	9.8	22.4	60.4	24.6	3.6	دير البلح
51.4	1.5	14.1	19.5	93.3	8.0	8.5	رفح
52.7	2.3	21.8	34.2	65.1	15.4	9.7	الكلية

جدول 4-23: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب مصدر تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد عن العمل، المنطقة والمحافظه

نظام التقاعد الحكومي	نظام التقاعد الخاص بالمكان الذي أعمل به	خطة تقاعد خاصة (شركة خاصة للتقاعد)	بيع أسهم أو حصص	بيع بعض ممتلكاتك	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	من خلال أناس آخرين	لا أعلم	لا ينطبق
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
الضفة الغربية	11.8	10.2	2.3	0.2	10.0	2.2	11.2	3.6	4.5	65.9
شمال الضفة الغربية	17.3	8.8	1.0	0.6	4.5	2.9	8.8	3.2	1.2	81.1
جنين	10.0	4.6	0.3	0.0	1.5	0.4	1.9	0.0	0.0	83.8
طولكرم	46.1	21.9	0.0	0.0	7.0	0.0	3.5	3.4	0.0	89.4
نابلس	23.6	11.9	2.2	1.6	3.2	4.5	5.0	0.4	2.2	83.8
طوباس	53.0	32.0	1.3	6.8	11.9	14.8	11.8	10.2	5.3	89.9
سلفيت	16.0	10.2	2.1	1.0	13.5	7.1	41.2	18.4	2.8	13.1
قلقيلية	41.0	24.5	0.0	0.0	18.8	15.3	5.0	0.0	7.1	91.4
وسط الضفة الغربية	13.8	15.0	3.1	0.3	6.9	3.2	14.8	6.2	2.4	62.4
رام الله و البيرة	14.6	13.6	4.5	0.0	9.2	2.8	14.5	9.2	0.9	56.5
القدس(j1)	21.0	23.0	0.7	1.2	5.8	5.5	9.2	0.0	9.4	63.9
القدس(j2)	5.1	13.0	0.3	0.0	0.0	0.0	16.1	2.6	0.0	91.8
اريجا والاغوار	13.9	8.9	8.3	0.0	13.2	7.8	25.9	13.9	0.0	0.3
جنوب الضفة الغربية	8.0	8.2	2.6	0.0	14.5	1.2	10.4	2.4	7.4	51.5
الخليل	8.0	9.1	1.7	0.0	17.5	1.4	12.0	3.0	6.7	49.8
بيت لحم	7.8	5.4	5.4	0.0	4.4	0.4	5.2	0.0	10.0	57.3
قطاع غزة	12.3	3.4	0.6	0.3	1.0	1.6	2.4	1.0	16.4	73.2
شمال غزة	11.9	5.5	0.2	0.0	1.9	2.4	0.6	0.0	9.5	69.8
غزة	11.1	2.4	1.3	0.4	0.7	1.9	0.6	0.2	12.2	71.8
خان يونس	15.0	2.0	0.0	0.8	0.2	1.5	5.6	2.4	8.6	78.0
دير البلح	13.5	3.4	0.5	0.0	1.1	0.9	1.5	0.6	18.0	79.1
رفح	11.3	4.7	0.0	0.0	1.7	0.5	7.1	3.1	46.8	68.6
الكلية	12.1	7.2	1.6	0.2	6.0	1.9	7.3	2.4	9.9	68.5

الجدول 4-24: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم أهداف مالية حسب الطريقة المتبعة لتحقيق الأهداف المالية ونوع التجمع السكاني

إعداد خطة	زيادة سقف البطاقة الائتمانية الخاصة بك أو القروض الواجب تسديدها	ادخار واستثمار المال الذي بحوزتك	البحث عن عمل آخر أو عمل إضافي بجانب عملك الحالي	تقليص الإنفاق	لا شيء	لا أعلم
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	51.5	2.4	21.4	33.6	62.6	12.2
ريف	56.3	1.3	29.1	38.3	72.5	3.9
مخيم	54.6	3.4	14.7	32.1	70.0	2.5
الكلية	52.7	2.3	21.8	34.2	65.1	9.7

جدول 4-25: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 فما فوق) حسب مصدر تأمين احتياجاتهم بعد التقاعد عن العمل ونوع التجمع السكاني

	نظام التقاعد الحكومي	نظام التقاعد الخاص بالمكان الذي أعمل به	خطة تقاعد خاصة (شركة خاصة للتقاعد)	بيع أسهم أو حصص	بيع بعض ممتلكاتك	الدخل الناتج عن عقارات مؤجرة، أسهم مالية، أو من إيجار ممتلكات أخرى	الاعتماد على الأبناء والبنات أو أحد أفراد عائلتك	من خلال أناس آخرين	لا أعلم	لا ينطبق
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	11.8	7.9	1.5	0.2	5.0	1.8	6.5	2.0	10.4	67.3
ريف	11.7	3.2	1.5	0.2	13.7	2.4	13.2	5.4	3.7	70.9
مخيم	14.1	7.1	2.1	0.7	2.5	1.8	5.0	1.1	14.9	73.6
الكلّي	12.0	7.2	1.5	0.3	5.9	1.9	7.3	2.4	9.9	68.5

جدول 4-26: المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد حسب نوع التجمع السكاني

التجمع السكاني	متوسط العمر
حضر	40.4
ريف	39.2
مخيم	39.9
الكلّي	40.1

جدول 4-27: المتوسط العمري لإعداد خطة ما بعد التقاعد حسب المنطقة والمحافظه

المنطقة	متوسط العمر
الضفة الغربية	39.1
شمال الضفة الغربية	36.7
جنين	40.0
طولكرم	37.5
نابلس	35.5
طوباس	44.9
سلفيت	34.8
قلقيلية	37.6
وسط الضفة الغربية	46.2
رام الله و البيرة	46.5
القدس(1)	49.7
القدس(2)	44.2
جنوب الضفة الغربية	35.6
قطاع غزة	42.8
شمال غزة	43.9
غزة	41.6
خان يونس	42.0
دير البلح	42.2
رفح	45.2
الكلّي	40.1

جدول 4-28: التوزيع النسبي للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب معاناتهم من عدم القدرة على
تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال
الاثنا عشر شهرا الماضية ، المنطقة والمحافظه

النسبة (%)	
43.9	الضفة الغربية
46.7	شمال الضفة الغربية
53.8	جنين
25.5	طولكرم
48.1	نابلس
43.0	طوباس
49.6	سلفيت
56.4	قلقيلية
37.4	وسط الضفة الغربية
46.8	رام الله و البيرة
20.9	القدس(j1)
41.6	القدس(j2)
34.4	اريجا و الاغوار
46.3	جنوب الضفة الغربية
46.2	الخليل
46.8	بيت لحم
74.3	قطاع غزة
69.9	شمال غزة
74.0	غزة
71.5	خان يونس
82.5	دير البلح
76.2	رفح
54.9	الكلية

جدول 4-29: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) الذين عانوا من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية، حسب الطريقة التي استخدموها لتجاوز هذه المشكلة، المنطقة والمحافظة

	سحبت نقود من خلال حساب التوفير الخاص بك أو حولت النقود من حساب التوفير إلى الحساب الجاري	توقفت عن الإنفاق ببذخ وأصبحت تتفق بشكل معتدل	قمت ببيع جزء من ممتلكاتك	عملت عمل إضافي	استدنت من الأسرة أو الأصدقاء	استدنت من مكان عملك (زملاء في العمل)	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	أخرى
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
الضفة الغربية	6.4	54.9	9.7	17.6	70.4	10.8	1.8	0.5	0.6	7.5	1.3	33.8	6.4
شمال الضفة الغربية	6.8	53.5	8.6	13.5	66.8	8.2	3.0	0.4	0.3	7.5	0.8	23.8	4.9
جنين	2.5	61.8	3.5	14.8	71.0	8.1	1.7	0.0	0.3	10.7	0.5	13.4	2.8
طولكرم	14.8	52.0	16.3	20.5	68.1	6.6	1.6	0.0	0.0	5.6	0.0	45.0	0.0
نابلس	8.8	52.5	11.6	11.0	62.5	10.3	2.3	1.0	0.6	8.1	0.8	26.4	4.0
طوباس	15.7	57.5	2.4	24.7	65.1	6.0	4.9	0.0	0.0	1.2	2.0	14.9	19.4
سلفيت	7.4	47.7	13.2	15.3	71.9	6.5	15.3	0.4	0.0	7.5	0.9	36.4	1.6
قلقيلية	1.9	37.2	8.3	5.3	65.3	5.8	0.8	0.0	0.0	1.9	1.6	25.6	10.9
وسط الضفة الغربية	13.5	68.3	9.2	26.1	63.8	18.7	1.9	0.6	2.1	10.1	3.9	25.6	2.5
رام الله و البيرة	13.4	70.5	12.7	29.4	64.3	27.0	1.8	0.0	3.8	16.7	6.9	33.7	2.2
القدس(j1)	1.7	40.9	7.0	18.6	44.6	6.5	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	8.1	7.6
القدس(j2)	23.1	89.9	3.9	20.3	75.1	10.7	3.5	0.3	0.0	0.9	0.0	13.1	0.0
اربحا و الاغوار	11.7	41.0	1.7	38.1	70.5	4.8	1.9	0.0	0.0	9.6	0.0	45.9	0.0
جنوب الضفة الغربية	0.9	47.3	11.3	16.4	79.1	8.1	0.3	0.5	0.0	5.7	0.0	51.2	10.9
الخليل	1.1	44.5	12.9	17.9	82.2	8.6	0.4	0.4	0.0	6.7	0.0	48.4	13.5
بيت لحم	0.0	56.5	6.0	11.5	68.9	6.4	0.0	0.7	0.0	2.3	0.0	60.8	2.4
قطاع غزة	0.8	46.2	10.6	10.8	76.9	5.3	1.6	0.6	0.5	1.5	1.4	25.6	3.4
شمال غزة	0.3	28.3	12.0	8.3	89.2	2.6	2.5	0.0	0.3	0.0	1.5	11.2	0.4
غزة	0.8	46.4	11.5	8.4	75.1	8.4	1.8	0.5	1.2	1.6	2.3	21.9	2.8
خان يونس	0.6	38.2	7.8	21.2	78.3	2.1	0.3	0.0	0.0	0.6	0.9	43.2	9.6
دير البلح	0.9	60.4	9.5	12.6	67.3	6.3	2.1	0.4	0.0	4.9	0.9	27.4	3.0
رفح	1.5	62.5	11.6	4.2	75.3	3.3	1.0	2.5	0.5	0.3	0.0	29.3	0.6
الكلى	3.6	50.6	10.1	14.2	73.6	8.1	1.7	0.5	0.6	4.5	1.3	29.8	4.9

جدول 4-30: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب المدة التي يستطيعون فيها تغطية مصاريفهم حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل، المنطقة والمحافظه

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	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
28.1	31.4	19.5	6.3	6.0	8.6	الضفة الغربية
20.8	35.5	22.1	6.0	8.9	6.8	شمال الضفة الغربية
21.2	39.0	26.2	4.8	7.0	1.8	جنين
19.9	33.2	23.4	7.8	10.2	5.5	طولكرم
23.2	36.8	17.7	3.3	8.3	10.6	نابلس
33.7	31.0	16.0	3.3	7.4	8.7	طوباس
16.6	40.7	20.5	3.4	10.3	8.5	سلفيت
6.7	24.3	29.2	18.7	14.0	7.1	قلقيلية
19.3	32.8	23.5	8.4	6.7	9.3	وسط الضفة الغربية
29.2	31.2	16.0	11.5	10.3	1.8	رام الله و البيرة
9.2	30.1	39.8	10.0	3.5	7.4	القدس(j1)
8.9	38.4	15.9	0.4	5.2	31.2	القدس(j2)
30.4	38.7	24.2	5.2	1.0	0.5	اريحا و الاغوار
44.2	25.7	13.1	4.9	2.0	10.2	جنوب الضفة الغربية
45.1	26.9	13.1	5.1	1.1	8.7	الخليل
41.0	21.7	13.1	4.1	4.9	15.1	بيت لحم
45.7	37.8	7.8	2.4	1.9	4.3	قطاع غزة
54.7	30.4	5.1	3.0	0.3	6.5	شمال غزة
51.2	33.8	6.6	3.0	3.0	2.4	غزة
43.2	37.6	13.6	1.9	1.1	2.6	خان يونس
39.0	42.3	10.3	2.1	3.5	2.7	دير البلح
28.5	54.6	4.5	1.0	0.2	11.1	رفح
34.5	33.7	15.3	4.9	4.5	7.1	الكلية

جدول 4-31: معدل رضى الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) عن الخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم حسب المنطقة والمحافظه

غير راض تماماً (%)	غير راض (%)	راض أحياناً (%)	راض (%)	راض تماماً (%)	
2.5	15.0	25.1	52.2	5.1	الضفة الغربية
3.0	18.9	20.9	52.5	4.7	شمال الضفة الغربية
3.1	23.4	24.2	40.6	8.6	جنين
0.0	18.3	31.7	50.0	0.0	طولكرم
3.8	22.4	17.3	51.9	4.5	نابلس
0.0	0.0	17.4	82.6	0.0	طوباس
14.3	0.0	21.4	64.3	0.0	سلفيت
0.0	0.0	0.0	95.2	4.8	قلقيلية
2.2	11.5	27.4	52.4	6.5	وسط الضفة الغربية
1.7	16.9	28.8	48.0	4.5	رام الله و البيرة
4.2	12.6	25.3	46.8	11.1	القدس(j1)
0.0	1.7	30.2	66.4	1.7	القدس(j2)
0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	اريجا و الاغوار
2.4	15.6	27.1	51.5	3.4	جنوب الضفة الغربية
2.9	16.7	26.7	52.9	0.8	الخليل
0.0	10.9	29.1	45.5	14.5	بيت لحم
14.6	29.3	24.3	25.5	6.2	قطاع غزة
19.2	38.5	12.8	20.5	9.0	شمال غزة
12.8	21.3	24.5	30.9	10.6	غزة
1.5	30.3	34.8	30.3	3.0	خان يونس
26.4	28.3	20.8	22.6	1.9	دير البلح
16.7	30.0	36.7	16.7	0.0	رفح
5.1	18.0	25.0	46.5	5.4	الكلي

جدول 4-32: معدل اهتمام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بمراقبة الأسواق المالية حسب نوع السوق، المنطقة والمحافظه

سوق العقار	سوق الأوراق المالية	سوق العملات	أسعار الفائدة	التضخم	الضرائب	سوق العمل	خطط التقاعد	لاشيء مما ذكر
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
6.3	5.2	38.9	6.6	28.7	7.3	24.0	5.6	44.9
7.0	3.5	40.3	3.8	31.3	8.0	22.9	4.7	41.3
5.2	1.4	34.0	2.5	27.9	6.5	28.1	6.8	45.2
9.9	3.7	39.9	4.0	33.3	5.5	21.0	3.0	39.3
6.7	3.9	44.0	3.1	23.2	5.9	14.9	2.5	43.5
5.9	6.5	46.2	3.4	46.8	13.9	26.3	7.2	31.5
7.2	8.8	46.9	10.4	93.9	25.6	58.8	12.9	5.2
8.7	1.5	37.4	4.7	11.6	6.6	11.6	1.7	57.6
6.5	7.3	36.4	11.8	25.3	6.9	18.0	4.4	47.0
9.2	5.4	49.1	14.1	29.7	6.5	22.5	7.9	40.2
6.8	15.6	21.8	0.6	10.3	12.1	22.7	1.7	53.9
0.0	0.0	33.5	23.8	31.1	0.2	0.7	1.2	52.9
5.5	4.8	25.2	9.9	46.1	6.2	19.7	2.6	43.1
5.5	5.5	39.5	5.2	28.6	7.0	30.6	7.7	47.1
4.2	5.6	37.3	4.0	24.7	5.7	30.0	7.5	50.9
9.7	5.0	46.8	9.1	41.6	11.4	32.7	8.3	34.5
7.4	6.7	32.1	5.1	5.6	4.6	27.4	5.0	53.9
7.0	3.0	27.0	6.0	8.8	7.7	34.7	4.6	50.4
8.6	8.9	32.8	3.3	3.9	2.7	17.1	1.3	61.9
5.0	4.1	27.4	9.4	0.6	1.8	23.0	4.6	59.6
6.6	7.5	33.0	3.8	6.0	3.8	36.9	6.5	44.6
9.2	8.6	43.2	4.1	12.4	10.0	41.2	14.6	39.3
6.7	5.7	36.4	6.0	20.3	6.3	25.3	5.4	48.2

جدول 4-33: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية ونوع التجمع السكاني

النسبة (%)	التجمع السكاني
53.9	حضر
49.8	ريف
71.7	مخيم
55.0	الكلية

جدول 4-34: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية ونوع التجمع السكاني

سحبت نقود من خلال حساب التوفير الخاص بك أو حولت النقود من حساب التوفير إلى الحساب الجاري	توقفت عن الإنفاق ببذخ وأصبحت تنفق بشكل معتدل	قمت ببيع جزء من ممتلكاتك	عملت عمل إضافي	استدنت من الأسرة أو الأصدقاء	استدنت من مكان عملك (زملاء في العمل)	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	أخرى
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	2.8	49.2	10.4	14.3	71.7	8.8	1.2	0.6	0.5	4.2	29.2	5.4
ريف	9.0	58.6	13.2	14.7	78.1	5.4	1.5	0.6	0.0	4.5	39.3	3.4
مخيم	1.5	48.7	4.9	13.2	78.2	7.5	4.5	0.4	1.9	6.4	21.1	4.2
الكلي	3.7	50.6	10.1	14.3	73.6	8.0	1.7	0.5	0.5	4.6	29.8	4.9

جدول 4-35: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب المدة التي يستطيعون فيها تغطية مصاريفهم حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل ونوع التجمع السكاني

	أقل من أسبوع	من أسبوع إلى أقل من ثلاثة أشهر	من ثلاثة أشهر إلى ستة أشهر	أكثر من ستة أشهر	لا أعلم
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	34.2	34.4	15.3	5.2	4.1
ريف	36.6	28.7	14.6	4.2	6.6
مخيم	32.9	38.3	16.7	4.0	3.5
الكلي	34.5	33.7	15.3	4.9	4.5

جدول 4-36: معدل رضى الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) عن الخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم حسب نوع التجمع السكاني

	غير راض تماماً	غير راض	راض أحيانا	راض	راض تماماً
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	4.9	18.0	26.2	45.2	5.6
ريف	4.0	15.6	23.3	52.7	4.4
مخيم	9.6	24.3	16.5	44.3	5.2
الكلي	5.1	18.0	25.0	46.5	5.4

جدول 4-37: معدل اهتمام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بمراقبة الأسواق المالية حسب نوع السوق ونوع التجمع السكاني

	سوق العقار	سوق الأوراق المالية	سوق العملات	أسعار الفائدة	التضخم	الضرائب	سوق العمل	خطط التقاعد	لاشيء مما ذكر
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	7.2	6.3	37.2	6.6	17.1	6.9	24.2	5.8	49.1
ريف	4.3	3.3	36.0	3.6	33.5	4.9	26.5	3.4	46.3
مخيم	7.8	5.9	32.1	6.2	19.4	4.6	30.7	6.2	45.0
الكل	6.7	5.7	36.4	6.0	20.3	6.3	25.3	5.4	48.1

جدول 4-38: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب معاناتهم من عدم القدرة على تغطية مصاريفهم اليومية مرة على الأقل خلال الاثنا عشر شهرا الماضية والفئة العمرية

النسبة (%)	
51.5	18-24
54.8	25-29
56.9	30-34
60.2	35-39
57.9	40-44
59.2	45-49
57.8	50-54
53.4	55-59
57.9	60-64
44.5	65+
54.9	الكل

الجدول 4-39: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن سبق لهم أن عانوا من عدم القدرة على تغطية احتياجاتهم خلال الإثنا عشر شهراً الماضية حسب طريقة توفير الاحتياجات والفئة العمرية

	سحبت نقود من خلال حساب التوفير الخاص بك أو حولت النقود من حساب التوفير إلى الحساب الجاري	توقفت عن الإنفاق ببذخ وأصبحت تنفق بشكل معتدل	قمت ببيع جزء من ممتلكاتك	عملت عمل إضافي	استدنت من الأسرة أو الأصدقاء	استدنت من مكان عملك (زملاء في العمل)	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	أخرى
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
18-24	1.1	52.9	8.4	15.1	73.2	6.3	1.0	0.0	0.0	5.0	3.1	23.6	5.0
25-29	4.1	50.0	11.0	13.5	73.0	9.7	1.9	0.0	1.9	4.1	0.3	26.1	4.4
30-34	5.1	52.2	8.6	16.9	78.7	13.3	2.4	0.8	0.8	5.1	0.8	35.3	4.7
35-39	6.1	47.4	10.5	14.9	71.9	10.1	3.1	0.4	0.4	5.7	1.8	34.6	4.0
40-44	5.5	51.4	6.0	18.6	76.0	8.7	2.2	0.0	0.5	6.0	0.0	36.6	4.9
45-49	3.8	54.4	15.9	15.9	73.4	8.9	1.9	0.0	0.6	3.2	1.3	39.9	0.6
50-54	4.0	52.4	12.7	15.1	70.6	5.6	1.6	0.0	0.0	5.6	0.0	29.4	8.7
55-59	1.2	39.5	17.4	3.5	76.7	2.3	0.0	0.0	0.0	5.8	0.0	32.6	5.9
60-64	0.0	49.2	8.1	4.8	67.7	1.6	1.6	1.6	0.0	0.0	0.0	25.8	6.3
65+	6.8	43.8	9.0	6.8	69.7	0.0	0.0	7.9	0.0	0.0	1.1	20.5	9.0
الكل	3.7	50.6	10.1	14.3	73.6	8.0	1.7	0.5	0.5	4.6	1.3	29.8	4.9

جدول 4-40: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب المدة التي يستطيعون فيها تغطية مصاريفهم حال فقدان المصدر الرئيسي للدخل والفئة العمرية

	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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
18-24	35.1	33.7	15.5	4.1	2.9	8.7
25-29	36.3	33.6	13.6	5.3	4.3	6.9
30-34	39.6	30.7	14.3	5.1	5.8	4.5
35-39	34.3	32.2	18.2	5.3	2.6	7.4
40-44	29.2	38.1	17.5	6.0	3.5	5.7
45-49	34.6	33.5	14.3	7.5	4.9	5.3
50-54	28.4	37.6	12.8	3.7	9.2	8.3
55-59	31.7	37.9	18.0	2.5	6.2	3.7
60-64	33.9	32.1	16.5	2.8	10.1	4.6
65+	31.5	31.5	13.5	6.0	5.5	12.0
الكلية	34.5	33.8	15.3	4.9	4.5	7.1

جدول 4-41: معدل رضى الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) عن الخدمات والمنتجات المالية التي بحوزتهم حسب الفئة العمرية

	غير راضٍ تماماً	غير راضٍ	راضٍ أحياناً	راضٍ	راضٍ تماماً
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
18-24	5.0	19.5	31.5	37.1	7.0
25-29	2.6	13.2	22.8	56.6	4.8
30-34	4.5	19.9	26.4	44.3	5.0
35-39	7.1	19.1	24.6	43.2	6.0
40-44	3.1	25.2	17.6	49.7	4.4
45-49	6.5	16.1	15.3	58.1	4.0
50-54	3.3	20.0	27.5	40.0	9.2
55-59	9.7	13.9	29.2	43.1	4.2
60-64	2.8	11.1	13.9	72.2	0.0
65+	11.0	12.2	30.5	43.9	2.4
الكلية	5.1	18.0	25.0	46.5	5.4

جدول 4-42: معدل اهتمام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
بمراقبة الأسواق المالية حسب نوع السوق والفئة العمرية

سوق العقار	سوق الأوراق المالية	سوق العملات	أسعار الفائدة	التضخم	الضرائب	سوق العمل	خطط التقاعد	لا شيء مما ذكر	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
4.8	5.8	39.2	7.4	18.4	4.9	30.0	1.5	46.9	18-24
7.2	7.9	34.8	5.5	16.9	5.5	34.5	4.5	45.7	25-29
7.2	5.1	38.6	6.5	21.7	6.3	27.9	6.0	46.0	30-34
6.9	6.3	39.1	6.3	21.4	7.9	18.7	6.6	47.8	35-39
9.2	5.1	40.5	6.6	29.1	7.0	23.4	9.2	44.7	40-44
8.3	4.1	41.0	6.0	23.2	7.1	24.0	10.2	45.1	45-49
7.8	7.8	32.6	5.5	21.1	10.6	22.0	7.8	48.8	50-54
12.4	5.0	35.4	3.7	18.0	11.8	16.1	8.1	51.3	55-59
3.7	2.8	26.9	1.9	25.0	2.8	9.3	8.3	50.0	60-64
3.5	2.5	15.6	2.5	15.6	4.0	5.5	4.5	73.0	65+
6.7	5.7	36.4	6.0	20.3	6.3	25.3	5.4	48.1	الكل

جدول 4-43: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للوسائل المستخدمة للحصول على منتجات التأمين حسب المنطقة والمحافظه

زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين	زيارة أحد الفروع لشركات التأمين الأقرب لمكان سكني	وكلاء التأمين	لا اعلم
(%)	(%)	(%)	(%)
31.6	45.7	11.3	11.4
23.2	47.3	19.0	10.5
23.4	56.9	14.1	5.5
26.2	45.1	15.7	13.1
24.5	38.4	24.6	12.5
14.9	57.5	19.1	8.5
47.4	33.8	14.9	3.9
3.2	56.1	21.3	19.3
54.6	30.3	6.6	8.6
39.9	44.5	1.5	14.1
64.6	16.3	17.2	2.0
82.9	10.9	1.2	5.0
20.2	57.7	10.2	12.0
21.3	57.3	6.7	14.8
19.1	64.0	2.0	14.9
28.8	34.5	22.4	14.3
42.9	27.3	3.9	26.0
27.6	47.9	3.3	21.3
63.8	15.3	5.1	15.7
29.0	24.7	2.5	43.8
39.8	36.7	4.4	19.1
29.7	23.6	2.5	44.1
35.7	39.0	8.6	16.7

جدول 4-44: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
للولساتل المستخدمة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب المنطقة والمحافطة

لا أعلم	استخدام التداول الالكترونى	زيارة أحد الفروع لشركات الوساطة المالية الأقرب لمكان سكنى	زيارة المقر الرئيسى لشركة الوساطة المالية	
(%)	(%)	(%)	(%)	
25.0	5.6	41.0	28.4	الضفة الغربية
21.7	7.9	42.7	27.8	شمال الضفة الغربية
13.8	11.6	49.0	25.6	جنين
23.4	5.8	41.6	29.2	طولكرم
24.3	7.2	36.2	32.4	نابلس
25.7	4.9	51.3	18.1	طوباس
10.5	4.9	31.4	53.3	سلفيت
36.7	7.5	50.2	5.6	قلقيلية
19.7	5.4	37.6	37.3	وسط الضفة الغربية
18.5	7.2	35.1	39.2	رام الله و البيرة
31.0	3.8	23.6	41.7	القدس(j1)
7.4	2.1	58.3	32.2	القدس(j2)
14.6	10.7	54.7	20.1	اريجا و الاغوار
33.2	3.3	42.1	21.3	جنوب الضفة الغربية
33.6	2.4	45.1	18.9	الخليل
32.2	6.4	31.9	29.5	بيت لحم
31.1	2.1	21.6	45.2	قطاع غزة
24.0	2.4	39.1	34.4	شمال غزة
18.8	2.5	12.4	66.3	غزة
46.7	0.6	19.5	33.1	خان يونس
23.8	3.3	32.0	40.9	دير البلح
61.7	0.9	13.1	24.3	رفح
27.2	4.3	34.0	34.5	الكلي

جدول 4-45: معدل اعتماد الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة والمحافظه.

في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن نوعية التغطية وجودة الخدمة هي الأساس	المعتقدات الدينية	المنفعة مقابل التكلفة	مدى مواءمة الخدمة والمنتج لتلبية احتياجاتي	الإجراءات الخاصة بالخدمة والمنتج	تكلفة الخدمة والمنتج	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
1.5	32.6	13.0	25.2	11.6	16.1	الضفة الغربية
0.2	42.9	10.3	23.1	7.8	15.8	شمال الضفة الغربية
0.0	45.8	16.4	19.7	6.4	11.8	جنين
0.8	42.9	6.5	25.1	6.0	18.7	طولكرم
0.0	48.3	6.5	27.2	7.1	10.9	نابلس
0.4	33.0	12.2	22.5	9.8	22.1	طوباس
0.4	11.2	21.2	28.8	9.4	28.8	سلفيت
0.0	44.8	3.3	12.0	14.8	25.0	قلقيلية
3.2	21.3	14.2	22.4	20.3	18.5	وسط الضفة الغربية
5.2	18.7	15.8	30.5	20.2	9.7	رام الله و البيرة
3.2	28.8	21.3	20.6	10.6	15.5	القدس(j1)
0.0	11.9	2.1	7.9	37.4	40.7	القدس(j2)
0.0	35.4	8.6	19.5	12.1	24.4	اريجا و الاغوار
1.5	30.6	15.2	29.9	8.4	14.4	جنوب الضفة الغربية
0.4	31.1	18.0	29.9	6.2	14.4	الخليل
5.4	28.8	5.7	30.2	15.7	14.2	بيت لحم
0.9	26.3	12.8	25.5	10.9	23.6	قطاع غزة
2.7	33.6	10.7	20.4	7.8	24.8	شمال غزة
0.0	20.7	15.4	29.7	9.9	24.3	غزة
0.0	22.9	17.2	24.4	17.1	18.4	خان يونس
2.8	29.4	11.2	19.7	4.5	32.4	دير البلح
0.0	32.5	4.0	29.0	17.0	17.4	رفح
1.3	30.3	13.0	25.3	11.4	18.8	الكلي

جدول 4-46: معدل اعتماد الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
على عوامل اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة والمحافظه

سمعة مزود الخدمة والمنتج والثقة فيه	التسهيلات	الإجراءات	قرب مكان السكن أو العمل	التكلفة مقابل المنفعة	جودة الخدمة أو المنتج	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
37.8	24.3	6.9	9.9	10.5	10.6	الضفة الغربية
49.1	27.1	2.7	6.3	3.6	11.2	شمال الضفة الغربية
44.1	34.8	3.1	5.7	4.2	8.2	جنين
46.6	17.6	3.8	7.1	2.6	22.3	طولكرم
53.0	31.5	1.7	6.0	2.8	5.0	نابلس
56.8	16.3	2.3	17.5	4.7	2.4	طوباس
54.7	18.4	4.0	5.2	6.0	11.8	سلفيت
44.2	19.4	2.7	1.1	4.0	28.6	قلقيلية
33.4	25.3	6.8	11.9	11.8	10.8	وسط الضفة الغربية
34.1	20.8	6.1	10.2	13.1	15.8	رام الله و البيرة
26.6	24.8	6.5	16.4	15.5	10.2	القدس(j1)
41.1	34.2	9.3	9.0	3.4	2.9	القدس(j2)
36.2	31.1	5.3	11.8	11.9	3.7	اريجا و الاغوار
28.6	20.3	11.7	12.4	17.4	9.6	جنوب الضفة الغربية
28.5	17.2	12.0	12.7	21.1	8.4	الخليل
29.2	30.8	10.7	11.1	4.8	13.5	بيت لحم
37.3	23.8	3.1	7.4	6.6	21.8	قطاع غزة
52.3	13.1	1.7	8.1	5.4	19.4	شمال غزة
35.7	23.6	2.4	4.5	5.4	28.3	غزة
33.7	18.4	7.1	11.1	10.6	19.1	خان يونس
48.9	21.5	0.8	2.7	7.1	19.0	دير البلح
12.1	50.5	3.6	14.5	5.0	14.3	رفح
37.6	24.1	5.5	9.0	9.1	14.6	الكلية

جدول 4-47: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
للولوسائل المستخدمة للحصول على منتجات التأمين حسب المنطقة والمحافظه

زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين	زيارة أحد الفروع لشركات التأمين الأقرب لمكان سكني	وكلاء التأمين	لا اعلم	
(%)	(%)	(%)	(%)	
38.5	37.3	7.4	16.8	حضر
25.6	47.2	11.7	15.5	ريف
33.7	36.7	11.9	17.8	مخيم
35.7	39.0	8.6	16.7	الكلية

جدول 4-48: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للوسائل المستخدمة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب نوع التجمع السكاني

	زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية	زيارة أحد الفروع لشركات الوساطة المالية الأقرب لمكان سكني	استخدام التداول الإلكتروني	لا أعلم
	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	37.6	31.9	5.2	25.3
ريف	21.7	43.2	2.1	33.0
مخيم	35.1	32.7	2.2	30.0
الكلي	34.5	34.0	4.3	27.2

جدول 4-49: معدل اعتماد الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني

	تكلفة الخدمة والمنتج	الإجراءات الخاصة بالخدمة والمنتج	مدى مواءمة الخدمة والمنتج لتلبيته إحتياجاتي	المنفعة مقابل التكلفة	المعتقدات الدينية	في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن نوعية التغطية وجودة الخدمة هي الأساس
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	19.3	11.1	26.0	12.2	30.1	1.3
ريف	17.2	12.7	22.4	16.3	30.1	1.3
مخيم	18.1	10.5	25.6	12.4	32.1	1.3
الكلي	18.8	11.4	25.3	12.9	30.3	1.3

جدول 4-50: معدل اعتماد الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) على عوامل اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني

	سمعة مزود الخدمة والمنتج والثقة فيه	التسهيلات	الإجراءات	قرب مكان السكن أو العمل	التكلفة مقابل المنفعة	جودة الخدمة أو المنتج
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	37.0	23.7	6.0	8.8	9.1	15.4
ريف	38.9	26.5	4.3	10.3	10.0	10.0
مخيم	40.1	23.1	3.5	8.6	7.3	17.5
الكلي	37.6	24.1	5.5	9.0	9.1	14.6

جدول 4-51: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
للولوسائل المستخدمة للحصول على منتجات التأمين حسب الفئة العمرية

لا أعلم	وكلاء التأمين	زيارة أحد الفروع لشركات التأمين الأقرب لمكان سكني	زيارة المقر الرئيسي لشركة التأمين	
(%)	(%)	(%)	(%)	
16.7	9.2	35.3	38.8	18-24
14.1	12.1	40.2	33.6	25-29
9.8	9.8	44.0	36.4	30-34
14.5	7.1	45.4	33.0	35-39
14.8	7.6	41.3	36.3	40-44
16.2	7.1	40.6	36.1	45-49
17.4	8.7	38.1	35.8	50-54
18.8	6.9	40.0	34.4	55-59
32.4	3.7	36.1	27.8	60-64
35.7	3.5	27.6	33.2	65+
16.6	8.6	39.0	35.7	الكل

جدول 4-52: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
للولوسائل المستخدمة للحصول على خدمات شركات الوساطة المالية حسب الفئة العمرية

لا أعلم	استخدام التداول الإلكتروني	زيارة أحد الفروع لشركات الوساطة المالية الأقرب لمكان سكني	زيارة المقر الرئيسي لشركة الوساطة المالية	
(%)	(%)	(%)	(%)	
25.3	7.1	32.0	35.6	18-24
21.6	6.0	35.9	36.6	25-29
21.4	2.9	38.5	37.2	30-34
25.9	4.2	38.1	31.7	35-39
26.6	3.5	35.1	34.8	40-44
30.1	2.3	30.1	37.6	45-49
30.3	1.8	35.3	32.6	50-54
31.7	0.6	31.7	36.0	55-59
46.3	0.9	27.8	25.0	60-64
47.3	1.0	27.9	23.9	65+
27.1	4.4	34.0	34.5	الكل

جدول 4-53: معدل اعتماد الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
على عوامل اختيار الخدمات والمنتجات المالية حسب الفئة العمرية

تكلفة الخدمة والمنتج	الإجراءات الخاصة بالخدمة والمنتج	مدى مواءمة الخدمة والمنتج لتلبيته إحتياجاتي	المنفعة مقابل التكلفة	المعتقدات الدينية	في حال كانت الخدمة بوليصة تأمين فإن نوعية التغطية وجودة الخدمة هي الأساس	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
22.6	12.3	25.5	13.3	25.3	1.0	18-24
19.8	9.3	28.1	16.0	25.6	1.2	25-29
14.9	12.5	27.4	13.8	29.8	1.6	30-34
18.3	10.3	24.3	11.9	33.9	1.3	35-39
17.7	9.1	28.4	13.9	29.0	1.9	40-44
14.6	11.6	24.7	10.9	36.3	1.9	45-49
11.0	16.1	25.2	12.8	32.6	2.3	50-54
21.7	11.8	18.0	9.3	38.5	0.6	55-59
21.5	4.7	26.2	7.5	40.2	0.0	60-64
18.6	13.6	15.1	9.0	43.2	0.5	65+
18.8	11.4	25.3	12.9	30.3	1.3	الكل

جدول 4-54: معدل اعتماد الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
على عوامل اختيار مزودي الخدمات والمنتجات المالية حسب الفئة العمرية

سمعة مزود الخدمة والمنتج والثقة فيه	التسهيلات	الإجراءات	قرب مكان السكن أو العمل	التكلفة مقابل المنفعة	جودة الخدمة أو المنتج	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
33.7	24.9	5.1	9.3	10.5	16.5	18-24
40.3	20.9	6.2	9.1	8.1	15.3	25-29
34.7	26.7	5.1	6.5	13.1	13.8	30-34
38.0	24.3	6.3	7.4	10.3	13.7	35-39
39.4	22.2	4.1	9.8	8.9	15.6	40-44
33.5	26.3	7.5	9.0	5.3	18.4	45-49
52.1	22.1	3.7	7.4	6.5	8.3	50-54
37.3	22.4	6.8	10.6	8.7	14.3	55-59
36.1	26.9	5.6	8.3	6.5	16.7	60-64
43.9	26.8	4.0	16.2	3.0	6.1	65+
37.6	24.2	5.5	9.0	9.1	14.6	الكل

جدول 5-1: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للمنتجات والخدمات المالية
حسب المصدر المفضل للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية

لا ينطبق	برامج التلفاز	أصدقاء أو أقارب	مستشار مالي	المعلومات والبيانات المالية المنشورة في الصحف	مندوب المبيعات الخاص بالمؤسسة المالية	المعلومات المحددة الموجودة على الإنترنت عن الخدمة والمنتج المالي	المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية	تجاربك السابقة	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.0	5.5	25.7	0.5	1.6	2.2	6.0	24.0	34.4	قرض مصرفي
0.6	3.2	14.8	0.0	0.0	1.9	11.6	31.6	36.1	بطاقة ائتمان
4.9	4.9	29.3	0.0	0.0	2.4	7.3	29.3	22.0	وديعة مصرفية
0.5	6.0	20.2	0.5	1.1	2.1	12.1	33.5	24.0	حساب جاري
1.9	5.3	28.4	0.9	0.6	2.2	10.3	27.5	22.8	حساب توفير
1.8	8.0	31.0	0.0	0.9	3.5	5.3	16.8	32.7	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر
0.0	13.3	13.3	0.0	6.7	0.0	6.7	33.3	26.7	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة
0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	25.0	استثمار وديعة في بنوك إسلامية
0.0	6.0	15.8	1.4	0.7	1.8	13.7	32.3	28.4	الشيكات المصرفية
15.8	8.9	37.0	1.3	1.2	1.3	9.0	16.6	8.7	الكلي

جدول 5-2: معدل معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) عن المنتجات والخدمات المالية حسب المصدر المفضل الذي يستخدمونه للحصول على المعلومات المالية الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية

لا ينطبق	برامج التلفزيون	أصدقاء أو أقارب	مستشار مالي	المعلومات والبيانات المالية المنشورة في الصحف	مندوب المبيعات الخاص بالمؤسسة المالية	المعلومات المحددة الموجودة على الإنترنت عن الخدمة والمنتج المالي	المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية	تجاريك السابقة	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
11.1	8.9	38.0	1.5	1.4	1.3	9.7	18.1	9.9	قرض مصرفي
9.7	9.0	32.5	2.1	1.5	1.7	11.7	19.8	12.0	بطاقة ائتمان
10.3	8.5	33.4	1.9	1.8	1.7	10.2	20.8	11.4	وديعة مصرفية
10.2	9.4	35.5	1.6	1.5	1.4	10.7	19.8	10.1	حساب جاري
11.3	9.4	36.3	1.6	1.4	1.4	9.8	18.9	9.9	حساب توفير
10.8	9.8	36.3	1.5	1.4	1.1	10.0	18.8	10.2	قرض من مؤسسات إقراض متناهية الصغر
7.5	8.8	34.8	2.1	1.3	1.4	10.1	21.2	12.7	تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة
9.2	9.6	34.1	1.8	1.6	1.4	10.8	20.1	11.3	استثمار وديعة في بنوك إسلامية
11.0	9.5	38.6	1.2	1.4	1.1	9.4	18.2	9.6	الشبكات المصرفية
15.8	8.9	37.0	1.3	1.2	1.3	9.0	16.6	8.7	الكلي

جدول 5-3: معدل قيام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بالاقتراض

النسبة (%)	
20.8	نعم
79.2	لا

جدول 5-4: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) الذين قاموا بالاقتراض حسب الفترة التي تم خلالها الاقتراض

النسبة (%)	الفترة
70.6	خلال الإثنا عشر شهراً الماضية
53.6	قبل أكثر من اثنا عشر شهراً الماضية

جدول 5-5: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) الذين قاموا بالاقتراض حسب مصدر القرض

النسبة (%)	المصدر
28.4	البنوك
14.4	مؤسسات التمويل متناهية الصغ
54.8	العائلة أو الأصدقاء
1.0	القطاع غير الرسمي
1.4	غير ذلك حدد

جدول 5-6: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) الذين لم يقوموا بالاقتراض حسب أسباب عدم الاقتراض

النسبة (%)	السبب
3.4	شروط الاقتراض
3.3	تكاليف الاقتراض
30.8	معتقداتي الدينية تمنعني
21.6	عدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام
0.8	خدمات الإقراض لا تلبي احتياجاتي
39.2	لا أحتاج أن اقترض
0.9	أخرى حدد

جدول 5-7: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) الذين لم يقوموا بالاقتراض حسب أسباب عدم الاقتراض، ونوع التجمع السكاني

أخرى	لا أحتاج أن اقترض	خدمات الإقراض لا تلبي احتياجاتي	عدم القدرة المالية على الإيفاء بالالتزام	معتقداتي الدينية تمنعني	تكاليف الاقتراض	شروط الاقتراض	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.4	37.8	0.8	19.4	34.3	3.7	3.6	حضر
0.7	49.4	1.1	23.8	18.5	2.5	4.1	ريف
4.5	29.5	0.3	32.9	30.1	2.4	0.3	مخيم
0.9	39.2	0.8	21.6	30.8	3.3	3.4	الكلي

جدول 5-8: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد حسب المنطقة والمحافظه

النسبة (%)	
1.2	شمال الضفة الغربية
1.2	الضفة الغربية
1.6	جنين
0.7	طولكرم
1.0	نابلس
0.0	سلفيت
3.2	طوباس
1.1	قلقيلية
2.2	وسط الضفة الغربية
0.0	رام الله و البيرة
0.5	القدس(1)
10.3	القدس(2)
0.0	اريجا و الاغوار
0.4	جنوب الضفة الغربية
0.2	الخليل
1.1	بيت لحم
1.0	قطاع غزة
0.8	شمال غزة
1.7	غزة
0.8	خان يونس
1.0	دير البلح
0.0	رفح
1.1	الكلي

جدول 5-9: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن يملكون خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد حسب نوع الخدمة والمنتج، المنطقة والمحافظه

أخرى حدد	صناديق تقاعد	أسهم وسندات	بوليصة تأمين	قروض	ودائع مربوطة لأجل	حسابات جارية	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
5.8	41.1	4.1	0.0	0.0	20.1	28.9	الضفة الغربية
14.9	12.7	10.4	0.0	0.0	23.6	38.4	شمال الضفة الغربية
20.8	34.3	0.0	0.0	0.0	44.9	0.0	جنين
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	طولكرم
0.0	0.0	38.3	0.0	0.0	25.6	36.1	نابلس
10.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	89.4	طوباس
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	سلفيت
100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	قلقيلية
0.0	70.6	0.0	0.0	0.0	21.3	8.1	وسط الضفة الغربية
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	رام الله و البيرة
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	القدس(j1)
0.0	75.7	0.0	0.0	0.0	21.0	3.3	القدس(j2)
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	اريجا و الاغوار
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	جنوب الضفة الغربية
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	الخليل
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	بيت لحم
0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	96.4	قطاع غزة
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	شمال غزة
0.0	0.0	6.4	0.0	0.0	0.0	93.6	غزة
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	خان يونس
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	0.0	رفح
4.0	28.4	3.9	0.0	0.0	13.9	49.7	الكلية

جدول 5-10: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 فما فوق) حسب، الوسيلة
المفضل استخدامها للحصول على الخدمات والمنتجات المالية المصرفية، المنطقة والمحافظه

زيارة المقر الرئيسي	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني	استخدام أجهزة الصراف الآلي	استخدام الخدمات الالكترونية البنكية ونقاط البيع الالكتروني	الاتصال الهاتفي أو الفاكس	لا أرغب في الحصول على خدمة مصرفية
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
26.0	46.4	9.6	1.4	2.3	14.3
19.5	49.7	12.7	1.8	2.7	13.5
17.4	50.5	6.7	3.9	2.6	18.9
31.1	39.1	12.2	0.9	0.4	16.4
16.5	49.6	20.5	1.2	4.5	7.7
5.3	65.8	12.5	0.5	2.3	13.6
55.4	24.0	10.8	2.1	1.0	6.5
2.9	70.9	5.4	0.0	2.5	18.3
40.8	36.7	8.0	0.7	2.2	11.5
20.6	49.3	9.0	1.4	1.7	17.9
47.6	32.9	11.1	0.3	3.1	4.8
82.0	9.2	2.7	0.0	0.0	6.1
18.3	53.9	3.6	0.0	8.9	15.3
20.6	51.0	7.3	1.5	1.9	17.7
20.9	59.3	3.3	0.4	0.3	15.7
19.6	22.6	21.2	4.9	7.3	24.4
43.8	27.0	1.4	1.0	2.0	24.8
39.2	38.7	0.8	1.3	0.3	19.7
57.7	17.9	2.2	1.8	2.8	17.6
31.9	24.6	0.4	0.2	0.6	42.3
27.4	38.9	0.8	0.4	3.2	29.3
47.7	25.1	2.4	0.0	2.8	22.0
32.5	39.4	6.6	1.2	2.2	18.1

جدول 5-11: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
حساباً بنكياً حسب المنطقة والمحافظه

النسبة (%)	
34.9	الضفة الغربية
38.4	شمال الضفة الغربية
40.0	جنين
40.0	طولكرم
39.7	نابلس
30.1	طوباس
47.3	سلفيت
26.8	قلقيلية
38.9	وسط الضفة الغربية
43.2	رام الله و البيرة
38.1	القدس(j1)
30.5	القدس(j2)
38.3	اريجا و الاغوار
27.5	جنوب الضفة الغربية
27.3	الخليل
28.2	بيت لحم
18.5	قطاع غزة
20.2	شمال غزة
15.8	غزة
19.8	خان يونس
22.7	دير البلح
16.9	رفح
29.0	الكلي

جدول 5-12: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن يملكون حساباً بنكياً وسائل فحص الرصيد حسب الوسيلة، المنطقة والمحافظه

أستقبل رسائل قصيرة (SMS) من مزود الخدمة عبر هاتفي المحمول	أستخدم الصراف الآلي	أذهب إلى مزود الخدمة وأسألهم شخصياً	أتصل على مزود الخدمة هاتفياً	أتفحص الحساب إلكترونياً	أتفحص تقرير الحساب المرسل عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
22.3	34.7	31.9	3.4	5.0	2.7	الضفة الغربية
18.7	27.5	44.1	3.9	2.9	2.9	شمال الضفة الغربية
16.2	31.7	43.9	2.2	2.0	4.0	جنين
18.5	37.5	34.4	0.0	4.2	5.5	طولكرم
19.4	26.2	45.0	5.9	2.1	1.4	نابلس
14.1	22.0	44.7	9.0	10.2	0.0	طوباس
22.7	23.0	42.0	5.5	4.4	2.5	سلفيت
25.0	3.1	65.2	4.5	0.0	2.3	قلقيلية
31.1	29.9	21.5	2.8	10.3	4.3	وسط الضفة الغربية
18.1	39.0	24.4	1.0	10.1	7.4	رام الله و البيرة
57.7	18.0	14.1	6.1	1.9	2.2	القدس(1)
24.6	27.7	16.2	3.8	27.7	0.0	القدس(2)
27.4	17.3	47.6	0.0	7.7	0.0	اريحا و الاغوار
17.2	52.2	25.1	3.3	1.8	0.3	جنوب الضفة الغربية
15.2	57.3	25.6	0.0	1.5	0.4	الخليل
23.7	35.6	23.8	14.0	2.9	0.0	بيت لحم
18.8	14.5	55.8	2.8	3.8	4.3	قطاع غزة
17.7	22.0	53.3	0.0	7.0	0.0	شمال غزة
17.8	16.5	49.0	3.5	6.7	6.5	غزة
31.4	3.4	64.2	0.0	0.0	1.0	خان يونس
17.8	19.7	53.9	3.5	1.0	4.2	دير البلح
3.9	6.4	67.1	9.8	1.5	11.3	رفح
21.5	30.0	37.5	3.3	4.7	3.0	الكلي

جدول 5-13: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد حسب نوع التجمع السكاني

النسبة (%)	
0.6	حضر
2.4	ريف
2.4	مخيم
1.1	الكلي

جدول 5-14: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد حسب نوع الخدمة والمنتج، ونوع التجمع السكاني

	حسابات جارية	ودائع مربوطة لأجل	أسهم وسندات	صناديق تقاعد	أخرى حدد
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	52.9	17.6	11.8	5.9	11.8
ريف	17.6	17.6	0.0	64.7	0.0
مخيم	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
الكلي	48.8	14.0	4.7	27.9	4.7

جدول 5-15: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 فما فوق) حسب، الوسيلة المفضل
استخدامها للحصول على الخدمات والمنتجات المالية، ونوع التجمع السكاني

	زيارة المقر الرئيسي	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني	استخدام أجهزة الصراف الآلي	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني	الاتصال الهاتفي أو الفاكس	لا أرغب في الحصول على خدمة مصرفية
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	35.5	36.7	6.0	1.5	2.4	17.9
ريف	22.5	49.9	9.0	0.3	1.5	16.9
مخيم	29.0	39.8	6.5	0.5	1.9	22.2
الكلي	32.5	39.4	6.6	1.2	2.2	18.1

جدول 5-16: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)

حساباً بنكياً حسب نوع التجمع السكاني

النسبة (%)	
28.8	حضر
32.9	ريف
22.9	مخيم
29.0	الكلي

جدول 5-17: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن يملكون

حساباً بنكياً وسائل فحص الرصيد حسب الوسيلة، ونوع التجمع السكاني

أستقبل رسائل قصيرة (SMS) من مزود الخدمة عبر هاتفي المحمول	أستخدم الصراف الآلي	أذهب إلى مزود الخدمة وأسألهم شخصياً	أتصل على مزود الخدمة هاتفياً	أتفحص الحساب إلكترونياً	أتفحص تقرير الحساب المرسل عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
22.7	29.8	35.9	3.8	4.2	3.7	حضر
18.2	27.3	43.6	1.4	7.7	1.8	ريف
18.8	38.8	35.3	3.5	2.4	1.2	مخيم
21.4	30.0	37.5	3.3	4.8	3.1	الكلي

جدول 5-18: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)

خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	
0.3	18-24
3.6	25-29
1.1	30-34
1.1	35-39
0.0	40-44
0.4	45-49
0.5	50-54
0.0	55-59
2.8	60-64
1.5	65+
1.1	الكلي

جدول 5-19: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) خدمات ومنتجات مؤسسات مالية خارج البلد حسب نوع الخدمة والمنتج، والفئة العمرية

حسابات جارية	ودائع مربوطة لأجل	أسهم وسندات	صناديق تقاعد	أخرى حدد	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	18-24
42.9	0.0	0.0	57.1	0.0	25-29
40.0	20.0	20.0	0.0	20.0	30-34
100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	35-39
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40-44
100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	45-49
100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50-54
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	55-59
66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	60-64
0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	65+
51.2	14.6	2.4	29.3	2.4	الكلي

جدول 5-20: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 فما فوق) حسب، الوسيلة المفضل استخدامها للحصول على الخدمات والمنتجات المالية، الفئة العمرية

زيارة المقر الرئيسي	زيارة أقرب فرع مجاور لمكان سكني	استخدام أجهزة الصراف الآلي	استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية ونقاط البيع الإلكتروني	الاتصال الهاتفي أو الفاكس	لا أرغب في الحصول على خدمة مصرفية	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
36.5	38.6	5.5	1.2	1.4	16.8	18-24
32.9	36.9	9.1	2.6	3.1	15.3	25-29
27.2	45.7	9.1	2.4	1.6	14.0	30-34
31.2	43.1	7.4	1.1	3.2	14.0	35-39
33.0	40.3	5.7	0.6	1.3	19.0	40-44
29.6	45.7	6.7	0.4	4.1	13.5	45-49
33.3	35.6	8.2	0.5	2.7	19.6	50-54
32.9	38.5	5.0	0.0	3.1	20.5	55-59
19.4	38.0	1.9	0.0	1.9	38.9	60-64
33.2	23.6	2.0	0.0	1.0	40.2	65+
32.4	39.3	6.7	1.2	2.2	18.1	الكلي

جدول 5-21: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حساباً بنكياً حسب الجنس

النسبة	
42.1	ذكر
15.4	أنثى
29.0	الكلي

جدول 5-22: معدل قيام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بالاقتراض حسب الجنس

النسبة (%)	
23.3	ذكر
18.2	أنثى
20.8	الكلي

جدول 5-23: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حساباً بنكياً حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	
12.9	18-24
31.9	25-29
33.9	30-34
36.7	35-39
40.2	40-44
38.6	45-49
41.7	50-54
38.5	55-59
25.9	60-64
25.5	65+
29.0	الكلي

جدول 5-24: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
 ممن يملكون حساباً بنكياً وسائل فحص الرصيد حسب الوسيلة، والفئة العمرية

أستقبل رسائل قصيرة (SMS) من مزود الخدمة عبر هاتفي المحمول	أستخدم الصراف الآلي	أذهب إلى مزود الخدمة وأسألهم شخصياً	أتصل على مزود الخدمة هاتفياً	أتفحص الحساب إلكترونياً	أتفحص تقرير الحساب المرسل عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
24.6	20.0	42.3	2.3	5.4	5.4	18-24
16.3	42.9	25.5	3.8	9.8	1.6	25-29
24.8	26.8	39.2	3.3	2.6	3.3	30-34
28.8	25.9	34.5	2.9	2.9	5.0	35-39
24.4	37.8	32.3	1.6	3.1	0.8	40-44
17.6	41.2	28.4	2.9	2.9	6.9	45-49
26.4	25.3	37.4	4.4	5.5	1.1	50-54
16.7	16.7	58.3	1.7	5.0	1.7	55-59
7.1	28.6	60.7	3.6	0.0	0.0	60-64
8.0	14.0	68.0	6.0	4.0	0.0	65+
21.5	30.1	37.6	3.1	4.7	3.0	الكل

جدول 5-25: متوسط عدد مرات استخدام الحساب البنكي في الشهر حسب الحركة والمحافظة

الضفة الغربية	السحب النقدي مباشرة من الفرع	سحب نقدي من خلال ATM	الإيداع النقدي مباشرة في الفرع	إيداع نقدي من خلال ATM	تغطية الشيكات فقط	حوالات (تحويل من حساب) لجميع أنواع التحويلات	تغطية مصاريف بطاقة الائتمان	دفع فواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال
الضفة الغربية	1.3	1.9	1.6	1.6	2.2	1.5	1.8	1.2
شمال الضفة الغربية	1.3	2.1	1.7	2.1	3.1	2.0	2.4	1.3
جنين	1.3	2.3	2.0	3.2	6.2	1.2	1.4	1.4
طولكرم	1.3	1.9	1.2	1.0	1.9	3.7	13.7	1.3
نابلس	1.4	2.3	1.8	1.4	3.1	1.7	1.5	1.3
طوباس	1.5	2.3	1.3	1.4	1.7	1.1	1.0	1.0
سلفيت	1.2	1.4	1.1	1.0	1.2	1.0	1.0	1.0
قلقيلية	1.6	1.5	1.8		2.6	1.0	5.0	1.2
وسط الضفة الغربية	1.4	1.9	1.4	1.4	1.9	1.0	1.4	1.3
رام الله و البيرة	1.3	2.2	1.6	1.2	2.1	1.0	1.6	1.5
القدس (j1)	1.4	1.6	1.3	1.5	1.8	1.8	1.4	1.2
القدس (j2)	1.4	1.8	1.2	1.8	1.7	1.0	1.0	1.0
جنوب الضفة الغربية	1.3	1.7	1.6	1.5	1.7	1.0	1.0	1.1
الخليل	1.3	1.7	1.6	1.6	1.7	1.0	1.0	1.0
بيت لحم	1.2	1.7	1.4	1.2	1.9	1.0	1.1	1.2
قطاع غزة	1.1	1.1	1.5	1.5	1.2	1.2	1.2	1.1
شمال غزة	1.3	1.1	1.3	2.2	1.0	1.2	1.3	1.0
غزة	1.1	1.1	2.1	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0
خان يونس	1.0	1.1	1.1	1.0	1.0	1.1	0.0	1.2
دير البلح	1.1	1.0	1.4	2.0	2.0	2.0	1.3	1.5
رفح	1.1	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
الكلي	1.3	1.7	1.5	1.6	2.2	1.4	1.7	1.2

جدول 5-26: متوسط عدد مرات استخدام الحساب البنكي في الشهر حسب الحركة والتجمع السكاني

	السحب النقدي مباشرة من الفرع	سحب نقدي من خلال ATM	الإيداع النقدي مباشرة في الفرع	إيداع نقدي من خلال ATM	تغطية الشيكات فقط	حوالات (تحويل من حساب) لجميع أنواع التحويلات	تغطية مصاريف بطاقة الائتمان	دفع فواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال
حضر	1.3	1.8	1.6	1.6	2.2	1.2	1.4	1.2
ريف	1.2	1.6	1.6	1.6	2.1	1.1	1.0	1.3
مخيم	1.2	1.5	1.2	1.9	1.4	3.9	14.4	1.0
الكلي	1.3	1.7	1.5	1.6	2.2	1.4	1.7	1.2

جدول 5-27: متوسط عدد مرات استخدام الحساب البنكي في الشهر حسب الحركة والفئة العمرية

	السحب النقدي مباشرة من الفرع	سحب نقدي من خلال ATM	الإيداع النقدي مباشرة في الفرع	إيداع نقدي من خلال ATM	تغطية الشيكات فقط	حوالات (تحويل من حساب) لجميع أنواع التحويلات	تغطية مصاريف بطاقة الائتمان	دفع فواتير عبر الانترنت أو تطبيقات الهاتف النقال
18-24	1.3	2.1	1.5	1.4	2.1	1.0	1.5	1.3
25-29	1.2	2.1	1.6	1.8	1.7	1.0	1.0	1.3
30-34	1.3	1.9	1.5	1.2	1.5	2.6	6.4	1.3
35-39	1.3	1.5	1.6	1.9	4.2	1.5	1.4	1.2
40-44	1.2	1.5	1.9	1.9	2.2	1.1	1.2	1.0
45-49	1.3	1.5	1.3	1.3	1.6	1.0	1.0	1.3
50-54	1.3	1.7	1.5	1.2	1.5	1.3	1.6	1.1
55-59	1.3	1.9	1.8	1.3	2.3	1.0	2.1	1.0
60-64	1.1	1.6	1.2	5.0	1.0	2.0	0.0	1.0
65+	1.2	1.7	1.1	2.5	2.3	1.2	1.4	1.1
الكلي	1.3	1.7	1.5	1.6	2.2	1.4	1.7	1.2

جدول 5-28: معدل استخدام الأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) ممن لديهم حساب بنكي بطاقة
صراف آلي حسب المنطقة والمحافظه

النسبة (%)	
71.3	الضفة الغربية
61.0	شمال الضفة الغربية
65.2	جنين
56.8	طولكرم
59.5	نابلس
56.9	طوباس
66.9	سلفيت
57.3	قلقيلية
79.2	وسط الضفة الغربية
81.0	رام الله و البيرة
77.8	القدس(j1)
84.6	القدس(j2)
56.4	اريجا و الاغوار
78.0	جنوب الضفة الغربية
81.5	الخليل
66.5	بيت لحم
59.1	قطاع غزة
65.6	شمال غزة
47.5	غزة
54.4	خان يونس
61.0	دير البلح
83.0	رفح
68.4	الكلي

جدول 5-29: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم بطاقة صراف آلي حسب، طبيعة الاستخدام، المنطقة والمحافظه

إيداع نقدي	سحب نقدي	استفسار عن رصيد	شراء سلع وخدمات محلية	لاشيء مما ذكر	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
24.9	91.9	74.2	5.1	2.9	الضفة الغربية
18.0	87.7	65.7	4.8	6.2	شمال الضفة الغربية
19.1	90.8	57.7	6.1	0.4	جنين
22.8	89.3	82.8	6.8	6.5	طولكرم
11.5	80.7	58.4	1.9	14.3	نابلس
21.3	86.4	77.1	11.5	5.8	طوباس
36.6	99.1	95.6	3.9	0.0	سلفيت
7.5	90.8	51.0	5.7	0.0	قلقيلية
26.5	91.1	74.0	9.6	1.1	وسط الضفة الغربية
15.5	96.2	89.0	4.9	1.1	رام الله و البيرة
46.7	100.0	55.7	11.2	0.0	القدس(j1)
25.1	59.6	62.3	23.3	2.4	القدس(j2)
26.9	95.7	63.8	0.0	2.4	اريحا و الاغوار
31.6	98.2	85.0	0.0	0.7	جنوب الضفة الغربية
33.1	99.0	87.2	0.0	0.4	الخليل
25.7	95.0	76.2	0.0	2.0	بيت لحم
5.1	98.4	45.6	13.0	1.5	قطاع غزة
2.2	100.0	42.5	12.8	0.0	شمال غزة
10.7	96.5	64.2	17.2	4.3	غزة
0.0	100.0	23.1	16.9	0.0	خان يونس
0.0	97.5	34.3	0.0	2.5	دير البلح
12.0	98.6	59.4	17.3	0.0	رفح
21.0	93.2	68.5	6.7	2.6	الكلي

جدول 5-30: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
 ممن لديهم حساب بنكي بطاقة انتمان مصرفي حسب المنطقة والمحافظه

النسبة (%)	
18.1	الضفة الغربية
19.2	شمال الضفة الغربية
22.2	جنين
12.9	طولكرم
22.4	نابلس
19.5	طوباس
17.7	سلفيت
7.2	قلقيلية
24.3	وسط الضفة الغربية
8.6	رام الله و البيرة
49.1	القدس(j1)
36.8	القدس(j2)
2.7	اريجا و الاغوار
8.6	جنوب الضفة الغربية
7.5	الخليل
12.4	بيت لحم
13.2	قطاع غزة
9.4	شمال غزة
22.3	غزة
8.2	خان يونس
8.3	دير البلح
11.7	رفح
16.9	الكلي

جدول 5-31: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
ممن لديهم بطاقة انتماء مصرفي حسب، طبيعة الاستخدام ، المنطقة والمحافظه

لم أستعملها أبداً (%)	أستخدمها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط (%)	أستخدمها في بعض الأحيان للشراء (%)	أستخدمها لدفع الفواتير المستحقة (%)	للاستخدام خلال السفر (%)	
16.1	44.8	23.9	2.4	12.7	الضفة الغربية
28.7	35.5	18.1	1.2	16.5	شمال الضفة الغربية
28.5	51.7	4.2	0.0	15.6	جنين
20.6	14.3	46.5	7.6	11.0	طولكرم
29.4	23.5	23.6	0.0	23.5	نابلس
59.9	13.8	20.0	6.3	0.0	طوباس
6.0	87.2	3.9	0.0	2.9	سلفيت
54.6	0.0	27.3	0.0	18.1	قلقيلية
0.0	60.2	31.2	3.1	5.5	وسط الضفة الغربية
0.0	0.0	75.5	17.9	6.6	رام الله و البيرة
0.0	76.4	17.3	0.0	6.3	القدس (j1)
0.0	65.2	31.9	0.0	2.9	القدس (j2)
0.0	35.3	64.7	0.0	0.0	اريحا و الاغوار
27.1	25.0	19.8	4.2	23.9	جنوب الضفة الغربية
34.1	37.6	0.0	6.3	21.9	الخليل
13.2	0.0	58.9	0.0	27.9	بيت لحم
5.7	25.8	48.2	3.8	16.5	قطاع غزة
14.2	55.1	17.4	0.0	13.3	شمال غزة
3.0	7.0	65.8	2.8	21.4	غزة
0.0	76.9	23.1	0.0	0.0	خان يونس
18.6	27.8	32.3	21.3	0.0	دير البلح
0.0	17.1	49.2	0.0	33.8	رفح
14.2	41.4	28.3	2.7	13.4	الكلي

جدول 5-32: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب، سبب الامتناع، والفئة العمرية

أخرى	أفضل الاحتفاظ بالمال بحوزتي	لا أملك أموالاً إضافية	معتقداتي الدينية تمنع ذلك	لا أثق بالبنوك	اعتقد أنني لست بحاجة لحساب بنكي	
0.9	6.8	55.6	16.3	3.1	17.4	الضفة الغربية
1.0	4.4	64.4	15.7	1.4	13.1	شمال الضفة الغربية
0.0	2.9	55.0	27.0	0.0	15.2	جنين
0.7	6.0	54.4	11.8	0.5	26.7	طولكرم
1.2	3.6	78.1	5.6	2.3	9.2	نابلس
6.0	3.9	72.6	8.9	2.0	6.7	طوباس
0.0	0.8	78.3	3.0	5.9	12.0	سلفيت
0.0	10.1	49.0	33.0	1.2	6.7	قلقيلية
0.5	6.1	52.3	16.7	6.3	18.2	وسط الضفة الغربية
1.2	4.8	70.0	1.0	2.7	20.3	رام الله و البيرة
0.0	10.7	17.9	35.1	14.2	22.1	القدس(1)
0.0	0.4	62.8	22.0	3.7	11.2	القدس(2)
0.0	13.8	58.0	16.0	2.0	10.3	اريحا و الاغوار
1.1	9.7	49.4	16.6	2.3	21.0	جنوب الضفة الغربية
0.8	8.7	48.6	18.3	1.7	21.9	الخليل
2.0	13.1	51.9	10.7	4.6	17.6	بيت لحم
0.5	2.5	64.9	10.6	1.0	20.6	قطاع غزة
0.0	2.2	68.4	11.7	0.6	17.0	شمال غزة
0.3	2.4	64.9	9.3	2.0	21.2	غزة
0.8	2.8	63.9	9.0	0.4	23.1	خان يونس
1.5	4.0	75.5	7.0	0.3	11.6	دير البلح
0.3	1.4	49.9	18.5	0.0	30.0	رفح
0.7	5.0	59.4	13.9	2.2	18.7	الكلي

جدول 5-33: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم حساب بنكي بطاقة صراف آلي حسب نوع التجمع السكاني

النسبة (%)	
69.2	حضر
67.9	ريف
62.4	مخيم
68.4	الكلي

جدول 5-34: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
ممن لديهم بطاقة صراف آلي حسب، طبيعة الاستخدام ونوع التجمع السكاني

	سحب نقدي	إيداع نقدي	استفسار عن رصيد	شراء سلع وخدمات محلية	لاشيء مما ذكر
حضر	95.3	23.4	69.8	6.8	2.5
ريف	85.3	14.1	63.8	2.7	4.1
مخيم	94.2	15.1	67.9	15.4	0.0
الكلي	93.4	6.6	68.4	6.6	2.8

جدول 5-35: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم حساب بنكي بطاقة ائتمان مصرفي حسب نوع التجمع السكاني

النسبة (%)	
17.3	حضر
16.8	ريف
14.1	مخيم
16.9	الكلي

جدول 5-36: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
ممن لديهم بطاقة ائتمان مصرفي حسب، طبيعة الاستخدام ونوع التجمع السكاني

	لم أستخدمها أبداً	أستخدمها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط	أستخدمها في بعض الأحيان للشراء	أستخدمها لدفع الفواتير المستحقة	للاستخدام خلال السفر
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
حضر	12.9	43.9	25.8	3.8	13.6
ريف	18.9	37.8	27.0	0.0	16.2
مخيم	16.7	25.0	58.3	0.0	0.0
الكلي	14.4	41.4	28.2	2.8	13.3

جدول 5-37: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب، سبب الامتناع، ونوع التجمع السكاني

أخرى	أفضل الاحتفاظ بالمال بحوزتي	لا أملك أموالاً إضافية	معتقداتي الدينية تمنع ذلك	لا أثق بالبنوك	اعتقد أنني لست بحاجة لحساب بنكي	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
0.6	4.9	57.2	15.5	2.3	19.5	حضر
1.1	7.1	62.3	9.7	1.3	18.5	ريف
0.7	2.8	69.9	10.1	2.8	13.6	مخيم
0.7	5.0	59.4	13.9	2.2	18.7	الكلي

جدول 5-38: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم حساب بنكي بطاقة صراف آلي حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	
51.9	18-24
72.4	25-29
69.9	30-34
75.5	35-39
77.2	40-44
81.6	45-49
76.9	50-54
50.0	55-59
62.1	60-64
32.0	65+
68.3	الكلي

جدول 5-39: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
ممن لديهم بطاقة صراف آلي حسب، طبيعة الاستخدام والفئة العمرية

سحب نقدي	إيداع نقدي	استفسار عن رصيد	شراء سلع وخدمات محلية	لاشيء مما ذكر	
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
95.6	29.4	68.1	13.2	1.6	18-24
88.1	30.6	74.6	8.1	0.0	25-29
93.5	25.2	66.4	4.7	4.7	30-34
94.3	15.4	65.7	5.7	3.9	35-39
93.9	18.2	70.4	3.1	3.1	40-44
94.0	14.5	71.4	7.1	3.6	45-49
94.3	17.1	65.7	5.6	0.0	50-54
96.8	16.1	71.0	6.5	3.3	55-59
100.0	5.6	47.1	5.6	0.0	60-64
93.8	6.3	56.3	17.6	6.3	65+
93.4	6.6	68.4	6.6	2.8	الكلي

جدول 5-40: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
ممن لديهم حساب بنكي بطاقة انتمان مصرفي حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	
18.5	18-24
16.8	25-29
17.1	30-34
20.1	35-39
16.5	40-44
16.5	45-49
16.5	50-54
16.4	55-59
7.1	60-64
12.0	65+
16.9	الكلي

جدول 5-41: معدل استخدام الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن لديهم بطاقة ائتمان مصرفي حسب، طبيعة الاستخدام والفئة العمرية

لم أستخدمها أبداً (%)	أستخدمها في بعض الأحيان للسحب النقدي فقط (%)	أستخدمها في بعض الأحيان للشراء (%)	أستخدمها لدفع الفواتير المستحقة (%)	للاستخدام خلال السفر (%)	
0.0	54.2	33.3	0.0	12.5	18-24
10.0	46.7	23.3	0.0	20.0	25-29
11.5	38.5	42.3	0.0	7.7	30-34
10.3	44.8	27.6	13.8	3.4	35-39
33.3	28.6	28.6	0.0	9.5	40-44
11.8	47.1	23.5	0.0	17.6	45-49
33.3	13.3	20.0	0.0	33.3	50-54
18.2	27.3	18.2	9.1	27.3	55-59
0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	60-64
0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	65+
13.7	41.2	28.6	2.7	13.7	الكل

جدول 5-42: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب، سبب الامتناع، والفئة العمرية

اعتقد أنني لست بحاجة لحساب بنكي (%)	لا أتق بالبنوك (%)	معتقداتي الدينية تمنع ذلك (%)	لا أملك أموالاً إضافية (%)	أفضل الاحتفاظ بالمال بحوزتي (%)	أخرى (%)	
22.5	1.8	8.5	61.0	5.2	1.0	18-24
15.7	3.0	11.4	62.9	6.0	1.0	25-29
14.2	2.0	15.5	63.5	4.1	0.7	30-34
17.8	0.8	14.9	58.1	7.9	0.4	35-39
23.2	2.6	15.8	53.7	4.7	0.0	40-44
11.6	3.0	21.3	61.0	2.4	0.6	45-49
9.5	3.2	16.7	65.9	4.8	0.0	50-54
22.0	3.0	18.0	53.0	3.0	1.0	55-59
24.1	0.0	22.8	49.4	3.8	0.0	60-64
19.3	2.7	27.3	44.7	4.7	1.3	65+
18.7	2.2	13.9	59.4	5.0	0.8	الكل

جدول 6-1: نسبة تفضيل الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للجهة التي يقدمون لها الشكوى حال واجهتهم مشكلة بالخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة والمحافظه

الضفة الغربية	مزود الخدمة والمنتج (%)	الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج (%)	جمعيات حماية المستهلك (%)	وزارة المالية (%)	الشرطة (%)	لا أقدم شكوى لأحد بسبب عدم ثقتي بالحصول على نتيجة (%)	لا أعلم (%)
الضفة الغربية	40.2	29.9	1.7	1.7	9.5	4.7	12.3
شمال الضفة الغربية	54.5	23.7	0.8	1.0	6.2	4.9	8.9
جنين	43.7	39.7	0.0	0.7	2.5	3.9	9.5
طولكرم	63.6	2.7	2.4	1.3	9.6	6.0	14.3
نابلس	59.7	23.5	0.3	1.1	4.3	5.7	5.4
طوباس	26.6	42.3	1.3	0.3	16.1	6.6	6.9
سلفيت	53.5	15.0	1.6	0.8	17.2	3.7	8.3
قلقيلية	72.6	6.1	1.3	2.2	3.1	2.6	12.1
وسط الضفة الغربية	22.6	45.0	1.8	2.8	12.9	6.9	8.1
رام الله و البيرة	11.6	51.9	2.1	1.9	17.1	4.1	11.4
القدس (j1)	18.5	62.2	1.3	2.0	6.0	5.4	4.5
القدس (j2)	49.7	11.9	2.1	6.3	7.0	16.8	6.3
اريجا و الاغوار	32.5	21.4	0.8	0.6	35.2	2.0	7.5
جنوب الضفة الغربية	39.1	23.9	2.6	1.5	10.4	2.7	19.9
الخليل	36.9	23.9	2.3	0.9	10.4	2.2	23.4
بيت لحم	46.5	23.9	3.7	3.4	10.2	4.4	7.9
قطاع غزة	48.3	17.0	1.4	2.4	4.5	5.2	21.3
شمال غزة	38.8	32.6	0.4	4.4	4.3	4.9	14.5
غزة	70.9	7.6	2.0	2.8	4.0	4.7	8.0
خان يونس	35.4	9.5	0.9	1.1	3.0	5.3	44.7
دير البلح	38.6	32.1	1.6	1.7	3.4	5.7	16.8
رفح	28.0	13.8	1.2	1.0	9.3	6.1	40.6
الكلبي	43.1	25.2	1.6	1.9	7.7	4.9	15.6

جدول 6-2: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ب
حقهم الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	
27.6	الضفة الغربية
35.1	شمال الضفة الغربية
31.2	جنين
35.4	طولكرم
40.5	نابلس
28.5	طوباس
39.0	سلفيت
28.9	قلقيلية
27.1	وسط الضفة الغربية
18.8	رام الله و البيرة
39.6	القدس(j1)
25.9	القدس(j2)
31.7	اريحا والاغوار
19.4	جنوب الضفة الغربية
19.6	الخليل
18.6	بيت لحم
7.0	قطاع غزة
8.2	شمال غزة
9.6	غزة
4.9	خان يونس
2.5	دير البلح
5.6	رفح
20.1	الكلي

جدول 6-3: معدل معرفة لأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب المنطقة والمحافظه

	بشكل كامل (%)	بشكل جزئي (%)	لا أعرفها (%)
الضفة الغربية	15.4	43.0	41.6
شمال الضفة الغربية	19.3	43.4	37.3
جنين	22.7	48.2	29.1
طولكرم	21.1	51.4	27.5
نابلس	14.8	46.0	39.2
طوباس	35.5	33.2	31.2
سلفيت	21.4	31.0	47.6
قلقيلية	9.4	24.9	65.6
وسط الضفة الغربية	17.7	47.3	35.0
رام الله و البيرة	13.4	56.9	29.7
القدس(j1)	22.1	60.8	17.1
القدس(j2)	22.1	11.7	66.2
اريجا و الاغوار	13.6	29.3	57.0
جنوب الضفة الغربية	8.8	38.9	52.3
الخليل	8.3	40.3	51.3
بيت لحم	10.5	33.8	55.6
قطاع غزة	11.4	13.9	74.7
شمال غزة	10.9	11.1	78.0
غزة	11.4	10.9	77.6
خان يونس	12.6	16.2	71.2
دير البلح	13.4	16.4	70.3
رفح	8.4	20.0	71.6
الكلية	13.9	32.4	53.6

جدول 4-6: نسبة تفضيل الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للجهة التي يقدمون لها الشكوى
 حال واجهتهم مشكلة بالخدمات والمنتجات المالية حسب نوع التجمع السكاني.

	مزود الخدمة والمنتج (%)	الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج (%)	جمعيات حماية المستهلك (%)	وزارة المالية (%)	الشرطة (%)	لا أقدم شكوى لأحد بسبب عدم ثقتي بالحصول على نتيجة (%)	لا أعلم (%)
حضر	44.1	24.7	1.7	1.9	7.0	5.2	15.3
ريف	38.7	27.0	0.9	1.9	11.6	3.7	16.1
مخيم	44.7	25.5	1.6	2.2	5.1	4.9	16.0
الكلي	43.2	25.2	1.5	2.0	7.7	4.9	15.5

جدول 5-6: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
 بحقوق الحصول على نسخة من التقارير الانتمائية
 حسب نوع التجمع السكاني

النسبة (%)	
19.8	حضر
23.6	ريف
15.9	مخيم
20.1	الكلي

جدول 6-6: معدل معرفة لأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
 بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية
 حسب نوع التجمع السكاني.

بشكل كامل (%)	بشكل جزئي (%)	لا أعرفها (%)	
12.9	32.2	54.9	حضر
17.2	35.5	47.3	ريف
15.4	28.6	55.9	مخيم
13.9	32.5	53.6	الكلي

جدول 6-7: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بحقوقهم الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية حسب الجنس

	مزود الخدمة والمنتج (%)	الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج (%)	جمعيات حماية المستهلك (%)	وزارة المالية (%)	الشرطة (%)	لا أقدم شكوى لأحد بسبب عدم ثقتي بالحصول على نتيجة (%)	لا أعلم (%)
ذكر	46.9	28.4	1.7	1.8	7.7	4.3	9.2
أنثى	39.3	21.9	1.4	2.1	7.7	5.5	22.1
الكل	43.2	25.2	1.5	2.0	7.7	4.9	15.6

جدول 6-8: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بحقوقهم الحصول على نسخة من التقارير الائتمانية حسب الجنس

النسبة (%)	
28.3	ذكر
11.7	أنثى
20.1	الكل

جدول 6-9: التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب مدى المعرفة بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية، والجنس

	بشكل كامل (%)	بشكل جزئي (%)	لا أعرفها (%)
ذكر	19.6	37.5	42.9
أنثى	8.1	27.3	64.6
الكل	13.9	32.5	53.6

جدول 6-10: نسبة تفضيل الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) للجهة التي يقدمون لها الشكوى حال واجهتهم مشكلة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الفئة العمرية.

	مزود الخدمة والمنتج (%)	الجهة الرقابية المسؤولة عن مزود الخدمة والمنتج (%)	جمعيات حماية المستهلك (%)	وزارة المالية (%)	الشرطة (%)	لا أقدم شكوى لأحد بسبب عدم ثقتي بالحصول على نتيجة (%)	لا أعلم (%)
18-24	38.3	27.5	1.7	1.0	9.7	4.6	17.3
25-29	46.4	28.3	2.6	1.9	5.5	4.5	10.9
30-34	46.0	26.1	0.7	2.9	7.4	4.5	12.5
35-39	47.8	19.8	2.4	1.6	9.0	4.7	14.8
40-44	49.8	25.6	1.9	1.6	6.0	4.7	10.4
45-49	47.6	25.8	0.7	2.2	4.5	4.1	15.0
50-54	39.9	22.5	0.9	7.8	8.7	6.9	13.3
55-59	41.0	26.7	0.6	0.6	6.8	5.0	19.3
60-64	33.6	22.4	0.0	2.8	7.5	6.5	27.1
65+	36.5	14.5	2.0	1.0	8.5	7.0	30.5
الكل	43.1	25.2	1.6	2.0	7.7	4.9	15.5

جدول 6-11: نسبة معرفة الأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) بحقوقهم الحصول على نسخة من التقارير الانتمائية حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	
12.4	18-24
20.2	25-29
22.5	30-34
24.0	35-39
25.9	40-44
27.1	45-49
29.7	50-54
18.6	55-59
18.5	60-64
19.0	65+
20.1	الكل

جدول 6-12: معدل معرفة لأفراد البالغين (18 سنة فما فوق)
 بالحقوق والواجبات المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية حسب الفئة العمرية

بشكل كامل (%)	بشكل جزئي (%)	لا أعرفها (%)	
9.0	28.9	62.1	18-24
15.4	37.8	46.8	25-29
12.9	36.6	50.4	30-34
18.7	32.5	48.8	35-39
18.0	35.1	46.8	40-44
17.3	36.5	46.2	45-49
19.3	31.2	49.5	50-54
14.3	34.8	50.9	55-59
13.8	24.8	61.5	60-64
11.5	19.5	69.0	65+
14.0	32.4	53.6	الكل

جدول 7-1: معدل الثقافة المالية للأفراد
البالغين (18 سنة فما فوق)

النسبة (%)	
22.7	ضعيف جداً
36.1	ضعيف
31.9	متوسط
7.7	جيد
1.7	جيد جداً

جدول 7-2: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب المنطقة والمحافظه.

جيد جداً (%)	جيد (%)	متوسط (%)	ضعيف (%)	ضعيف جداً (%)	
1.9	9.7	34.3	36.5	17.6	الضفة الغربية
2.0	12.9	35.6	36.9	12.6	شمال الضفة الغربية
0.3	11.2	39.4	39.7	9.5	جنين
5.0	8.2	30.5	42.4	13.8	طولكرم
0.6	12.4	39.8	33.6	13.6	نابلس
0.0	7.7	30.6	49.5	12.2	طوباس
8.0	28.9	33.0	22.3	7.8	سلفيت
4.2	19.3	24.3	32.4	19.8	قلقيلية
2.9	8.5	35.0	38.8	14.9	وسط الضفة الغربية
4.9	12.0	42.7	26.3	14.0	رام الله و البيرة
0.9	7.2	34.4	36.5	21.0	القدس (j1)
0.0	0.0	19.6	71.2	9.1	القدس (j2)
6.4	16.2	30.6	36.1	10.8	اريجا و الاغوار
0.9	7.0	32.4	34.0	25.7	جنوب الضفة الغربية
1.1	8.4	32.8	30.3	27.4	الخليل
0.2	2.1	31.0	46.7	20.0	بيت لحم
1.3	4.2	27.5	35.4	31.6	قطاع غزة
0.0	6.9	33.1	31.3	28.7	شمال غزة
0.3	2.4	24.8	39.8	32.6	غزة
6.6	6.9	26.2	22.8	37.6	خان يونس
0.0	1.7	40.3	41.7	16.3	دير البلح
0.2	4.5	14.0	39.4	41.8	رفح
1.7	7.7	31.9	36.1	22.7	الكلي

جدول 7-3: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين
(18 سنة فما فوق) حسب نوع التجمع السكاني.

	جيد جداً (%)	جيد (%)	متوسط (%)	ضعيف (%)	ضعيف جداً (%)
حضر	1.8	7.3	31.5	34.4	25.0
ريف	1.6	8.8	31.9	40.0	17.6
مخيم	0.8	8.9	34.4	40.9	15.1
الكلي	1.7	7.7	31.9	36.1	22.7

جدول 7-4: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب الجنس

	جيد جداً (%)	جيد (%)	متوسط (%)	ضعيف (%)	ضعيف جداً (%)
ذكر	2.2	10.6	38.2	34.0	15.0
أنثى	1.2	4.7	25.3	38.2	30.6
الكلي	1.7	7.7	31.8	36.1	22.7

جدول 7-5: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب الفئة العمرية.

	جيد جداً (%)	جيد (%)	متوسط (%)	ضعيف (%)	ضعيف جداً (%)
18-24	1.8	5.9	31.6	38.4	22.2
25-29	2.2	8.6	32.8	35.3	21.0
30-34	1.3	8.2	36.3	36.5	17.6
35-39	1.6	7.9	34.2	36.8	19.5
40-44	1.9	11.6	33.5	37.9	15.0
45-49	1.1	7.1	30.0	34.8	27.0
50-54	1.8	12.3	29.5	37.3	19.1
55-59	1.9	6.3	33.8	35.0	23.1
60-64	2.8	6.5	22.2	30.6	38.0
65+	0.5	3.5	22.1	24.6	49.2
الكلي	1.7	7.7	31.9	36.1	22.7

جدول 6-7: معدل الثقافة المالية للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) حسب مستوى التعليم

	جيد جداً (%)	جيد (%)	متوسط (%)	ضعيف (%)	ضعيف جداً (%)
أُمي	0.0	1.4	4.8	21.2	72.6
ملم	0.0	2.1	13.0	36.5	48.4
ابتدائي	0.2	2.8	22.9	46.6	27.6
إعدادي	0.9	5.0	28.0	40.9	25.3
ثانوي	1.8	8.8	36.0	36.8	16.6
دبلوم متوسط	4.3	13.9	49.1	26.5	6.1
بكالوريوس	4.3	15.2	45.6	25.5	9.4
دبلوم عالي	0.0	0.0	81.8	18.2	0.0
ماجستير	6.1	39.4	42.4	9.1	3.0
دكتوراه	10.0	40.0	40.0	0.0	10.0
الكلّي	1.7	7.7	31.8	36.2	22.7