

Journal of University Studies for inclusive Research

Vol.1, Issue 3 (2020), 535–553

USRIJ Pvt. Ltd.,

واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين

The Reality of Financial Inclusion in Islamic Banks – Palestine

د. ياسر شاهين/استاذ مشارك العلوم المالية – كلية العلوم الادارية والمالية – جامعة فلسطين الاهلية

Email: y,shaheen@paluniv.edu.ps

سيف الإسلام خميس قفيشة / ماجستير ادارة الاعمال – البنك الاسلامي الفلسطيني

Email: saifislam9@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف على مفهوم وواقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين. إتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين ممثلة في البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي ومصرف الصفا. إستخدمت العينة العشوائية البسيطة التي تكونت من (150) إستبانة تم توزيعها واسترداد (130) منها، كما إستخدمت المقابلة مع عدد من الموظفين لدى البنوك الإسلامية من أجل تعزيز نتائج ونوصيات الدراسة. بينت النتائج وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية لدى المستفيدين، بسبب قلة الجهود المبذولة من البنوك في نشر الوعي حول الثقافة المالية الإسلامية، والتركيز على فئات محددة كقطاع الاعمال والاثرياء بشكل أكبر، والتركيز على بعض صيغ التمويل الاسلامي دون غيرها من طرق التمويل الاسلامية الأخرى، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية وجودتها وإستخدامها، تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومستوى الدخل، ووجود فروق تعزى لجودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب للعميل.

الكلمات الدالة: الشمول المالي، المصارف الاسلامية، القطاع المصرفي الفلسطيني.

Abstract: This study aimed to identify the concept and reality of financial inclusion in Islamic banks in Palestine. The study adopted the descriptive and analytical approach used the questionnaire tool to collect data, the study population was formed from all clients of the Islamic banks operating in Palestine, represented by the Palestinian Islamic Bank, the Arab Islamic Bank and the Safa Bank. A random simple was used consisted of (150) questionnaires that were distributed, (130) were retrieved, and an interview was also used with a number of employees of Islamic banks in order to reinforce the results and recommendations of the study.

The results showed that there is a weakness in the Islamic financial culture among the beneficiaries, due to the lack of efforts made by the banks in spreading awareness about the Islamic financial culture, the focus on specific groups such as the business sector and the more wealthy, and the focus on some forms of Islamic finance without other Islamic financing methods. It was found that there are no statistically significant differences about the degree of access to, quality and use of Islamic financial services due to the educational level variable and income level, and the existence of differences attributable to the quality of Islamic financial services due to the variable of the nature of the customer account.

Key words: financial inclusion, Islamic banks, the Palestinian banking sector.

١- المقدمة:

يعد الشمول المالي من المواضيع الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في العام 2008 م، حيث بات واضح الإهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الإهتمام المالي إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهمية عن ذلك مثل إنشاء مكاتب للإستعلام الإئتماني، وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية إقتصاديات الدول. (نجويني، ٢٠١٩).

يمثل الشمول المالي المتوافق مع الشريعة الاسلامية احدى نماذج التنمية المستدامة التي يمكن أن تكون الحل الأمثل للوصول إلى الخدمات المالية لملايين الفقراء الذين يسعون لتجنب المنتجات المالية الربوية، تتبع أهمية الشمول المالي الاسلامي في خدمة الزبائن، خاصة الطبقات المهمشة والفقيرة، ما يساعد في تحسين جودة حياة الفقراء والمهمشين في المجتمع، من خلال تعزيز فرص العمل واقامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتشجيع الريادة، وخفض مستويات الفقر والبطالة. لذلك يلقي الشمول المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية إهتماماً كبيراً بين مزودي الخدمات المالية، ورغم زيادة مستخدمي الخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، لا يزال هذا القطاع يكافح للعثور على نماذج للأعمال وفق مجموعة من المنتجات التي يمكن أن تلبي الإحتياجات المالية للفئات المحتاجة للخدمات المالية الاسلامية في كافة أنحاء العالم (الزغبى وترزي، 2013).

يعاني الوضع الإقتصادي الفلسطيني العديد من المعوقات من أهمها إرتفاع معدلات البطالة والنمو الإقتصادي البطيء، الذي بدوره أدى إلى عدم إستقرار الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لتحسين الوضع الإقتصادي ركزت الحكومة الفلسطينية وسلطة النقد الفلسطينية على تشجيع الشمول المالي لضمان وصول الخدمات المالية التقليدية والاسلامية إلى كافة فئات المجتمع خاصة المناطق المهمشة والفقيرة بتكاليف مالية مناسبة من خلال التوسع الأفقي والعمودي. (عبد الله، سمير، ٢٠١٦)

٢- مشكلة الدراسة

نشرت (ماس، ٢٠١٦) بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال، دراسة علمية حول الشمول المالي في فلسطين من حيث مفهومه ومقوماته وواقعه، كان من أهم نتائجها أن نسبة الشمول المالي في فلسطين هي 26% وهي نسبة قليلة جداً، وبما ان قطاع العمل المصرفي الاسلامي بدأ يستحوذ على اهتمام الزبائن والباحثين، فقد وجد الباحثان تناول هذا القطاع والتركيز على واقع الشمول المالي أبعاده في المصارف الاسلامية الفلسطينية لخصوصيتها، حيث أظهرت الدراسات والإحصائيات التطور النمو المتسارع في عدد المصارف والفروع وحجم الاعمال في هذا القطاع.

٣- أسئلة الدراسة

١. ما هو واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الاسلامي في فلسطين؟

٢. ما مدى امكانية الحصول على الخدمات المالية الإسلامية بشكل كافي وجودة في فلسطين ؟

٣. ما هو مستوى ثقافة المواطن في البنوك والخدمات المصرفية الإسلامية ؟

٤. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى إلى

المتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)؟

٤- أهداف الدراسة

١. معرفة واقع الشمول المالي في البنوك الإسلامية في فلسطين.

٢. التعرف على المشاكل التي تواجه الشمول المالي في المصارف الإسلامية.

٥- مصطلحات الدراسة

الشمول المالي : إدخال أو دمج الفئات المهمشة مالياً أو ذوي الدخل المالي المنخفض الذين لا يسمح لها الانخراط في عمليات النظام المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية، بمعنى إتمام جميع التعاملات المالية بطريقة إلكترونية، ويهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية بطرق سهلة بسيطة قليلة التكاليف، كالدفع عن طريق الهاتف المحمول. (جمعة، 2019).

المصرف الإسلامي: منشأة مالية تتاجر بالنقود ولها غرض رئيسي وهو العمل كوسيط بين رؤوس الأموال التي تسعى للبحث عن مجالات الاستثمار ضمن حدود الشريعة الإسلامية. (الهييتي، ٢٠١٠).

٦- الإطار النظري

الشمول المالي

تتبع أهمية الشمول المالي في العلاقة الوثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الإقتصادي، فمن الصعب تصور إستدامة وتطور القطاع الإقتصادي والاجتماعي في أي دولة ما، بينما هناك لا تزال نسبة كبيرة من السكان أو القطاعات الاقتصادية مستبعدة مالياً من النظام الإقتصادي وخدماته، حيث يعمل الشمول المالي على تعزيز فرص التنافس في الوصول للخدمات وتقديمها الأفضل إلى المواطن، من خلال التنوع في المنتجات والخدمات بجودة عالية لجذب أكبر عدد من الزبائن، كما ان الشمول المالي يؤثر على الجانب الإجتماعي والإنساني من حيث الإهتمام بالطبقات محدودة الدخل والفقراء، لمساعدتهم من تزويدهم بطرق التمويل المناسبة، ما يساعد على خفض معدلات البطالة والفقير وتحسين الأوضاع الإجتماعية والإقتصادية ورفع مستوى المعيشة لديهم. (Sami, 2015)، (القرة، ٢٠١٧).

أهداف الشمول المالي

ظهر في الآونة الأخيرة إهتمام عالمي في الشمول المالي، وتم إنشاء مؤتمرات وتحالفات عالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وأهداف واضحة، وعربياً هناك إهتمام كبير من عدد من منظمات ومؤسسات مالية للدول العربية واتحادات للمصارف وخاصة المصارف الإسلامية، وفي فلسطين هناك إهتمام واضح وكبير من سلطة النقد الفلسطينية نحو تعزيز الشمول المالي، ويرى البنك الدولي- المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدوي الدخل. ولتحقيق أهداف الشمول المالي وهي التالية: (صندوق النقد العربي، ٢٠١٥)

١. تعزيز وصول كافة فئات وشرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وكيفية الحصول عليها ومميزاتها وتكاليفها وكيفية تحسين ظروفهم وواقعهم الإجتماعي والإقتصادي.
٢. العمل على تيسير الوصول إلى المؤسسات المالية وطرق التمويل لتحسين الظروف المعيشية.
٣. تعزيز المشاريع الريادية الحرة والعمل الحر.
٤. تعزيز الشركات الصغيرة في الإستثمار والتوسع.
٥. تخفيض مستويات الفقر وتحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعي.

أهمية الشمول المالي

يعاني حوالي مليار شخص تقريباً من الجوع يومياً، ويكافح حوالي 1.2 مليار شخص للعيش على أقل من \$1 في اليوم الواحد حسب تقرير مؤسسة التمويل الدولية، وتشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي (جوبال Findex) أن حوالي 2.7 مليار شخص من البالغين على مستوى العالم أي حوالي نصف السكان البالغين، ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية، في حين تشير قاعدة البيانات أن حوالي 89% من البالغين في البلدان مرتفعة الدخل لديهم حسابات بنكية في مؤسسات مالية، وأن 41% فقط من الأشخاص البالغين في الدول منخفضة الدخل لديهم حسابات بنكية (مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي، 2014)، (Adeyemi, 2017).

من هنا تبرز أهمية الشمول المالي وأهمية تنقيف أفراد المجتمع، في الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة والتي تعمل على تحسين الظروف والواقع الإجتماعي والإقتصادي، وبالتالي فإن للإستبعاد المالي أثر كبير على النمو الإقتصادي ومن أهمها: (عجوز، ٢٠١٧).

١. إنخفاض الوعي والثقافة المالية والمصرفية لدى الأفراد.
٢. صعوبة الحصول على التمويل من مصادر رسمية وأمنة والإتجاه نحو مصادر غير رسمية وغير موثوقة أو باهظة الثمن.

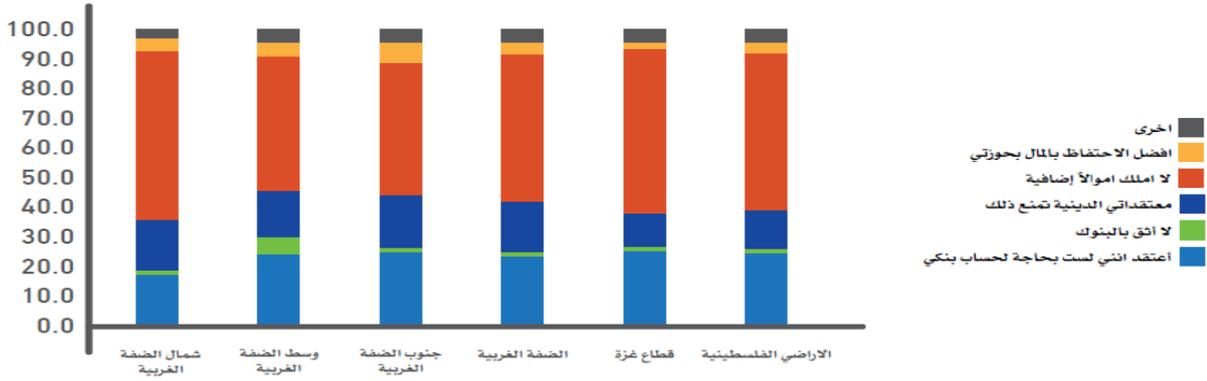
٣. الإنخفاض العام في كمية الإيداع والإستثمار للدولة.
٤. إرتفاع معدلات البطالة والتضخم.
٥. ضعف وتراجع في المشاريع الصغيرة والقطاع الخاص الذي يعد المحرك لإقتصاد الدولة.
٦. إنتشار الفقر والفساد والجريمة في المجتمع.
٧. ضعف الأنظمة البنكية والمصرفية في الإستمرار والتطور.

الشمول المالي في فلسطين

وفق تقارير (سلطة النقد ٢٠١٨) فقد تطور القطاع المصرفي المالي في فلسطين بشكل كبير في السنوات الأخيرة، تم إفتتاح مصرف إسلامي جديدة وهو مصرف الصفا الإسلامي، وتم التوسع والإنتشار لدى البنوك الإسلامية من خلال فتح العديد من الفروع والمكاتب والصراف الآلي في المدن والقرى الفلسطينية، وتطوير الأنظمة البنكية وخاصة أنظمة الخدمات الإلكترونية مما يسهل عملية الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية الإسلامية بشكل أسهل وأيسر، تشير الإحصائيات ان نسبة الذين يملكون حساباً جارياً 22.7%، ويستخدمون الشيكات المصرفية 7.8%، والذين لديهم حسابات توفير 9.2%، ويمتلكون بطاقات إئتمانية 4.4% والذين حصلو على تمويل إسلامي 0.5% مقارنة مع الذين حصلو على قروض ربوية 5.1%، والذين استثمروا وديعة لدى البنوك الإسلامية 0.2%.



واقع الشمول المالي في فلسطين من بين إجمالي السكان البالغين (سلطة النقد الفلسطينية 2018).



التوزيع النسبي للأفراد البالغين (18 سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الإمتناع والمنطقة (سلطة النقد الفلسطينية 2018).

البنوك الإسلامية في فلسطين

وفق تقارير سلطة النقد ٢٠١٩، يعمل في فلسطين ثلاث مصارف إسلامية هي البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي، ومصرف الصفا، وتشكل حصة سوقية تقدر ١١٪ من السوق المصرفية، مقارنة مع حصة الصيرفة الإسلامية العالمية البالغة ٢٥٪ تقريباً. حيث تأسس البنك الإسلامي العربي كأول مصرف إسلامي يعمل في فلسطين منذ عام ١٩٩٥، وهو شركة مساهمة عامة، بدء نشاطه المصرفي مطلع العام 1996، والبنك الإسلامي الفلسطيني الذي تأسس كشركة مساهمة عامة عام 1995 حيث بدأ نشاطه المصرفي مطلع العام ١٩٩٧. وفي عام 2005 قام بشراء صافي موجودات بنك القاهرة عمان- فرع المعاملات الإسلامية، وشراء بنك الأقصى الإسلامي، ويعمل من خلال مقره الرئيسي بمدينة رام الله وفروعه المنتشرة والبالغ عددها 49 فرعاً ومكتباً. أما المصرف الثالث فهو مصرف الصفا الإسلامي، تأسس عام 2016 ويعمل في ٥ مدن رئيسية في الضفة الغربية ويتطلع إلى التوسع الجغرافي.

في دراسة قامت بها جمعية البنوك في فلسطين بعنوان "دراسات مصرفية" لعام 2018، جاء فيها العديد من الإحصائيات للبنوك الإسلامية في فلسطين: (تقارير سلطة النقد، ٢٠١٨).

- مجموع الموجودات : إرتفاع بـ 154 مليون دولار بمعدل 7% لتصل إلى 2.3 مليار دولار.
- صافي التمويلات المباشرة : إرتفاع بـ 216 مليون دولار بمعدل 17% لتصل إلى 1.4 مليار
- مجموع المطلوبات : إرتفاع بـ 155 مليون دولار بمعدل 8% لتصل إلى 2 مليار دولار.
- ودائع العملاء : إرتفاع بـ 199 مليون دولار بمعدل 12% لتصل إلى 1.8 مليار دولار.
- مجموع حقوق الملكية: إنخفاض بـ 945 ألف دولار بمعدل 0.3% لتصل إلى 286 مليون
- رأس المال المدفوع : إرتفاع بـ 5 مليون دولار بمعدل 2% لتصل إلى 224 مليون دولار.
- إيرادات التمويل والاستثمارات : إرتفاع بـ 14 مليون دولار بمعدل 19% لتصل إلى 87 مليون.

- عائد أصحاب حسابات الإستثمار المطلقة: إرتفاع بـ 4 مليون دولار لتصل إلى 12 مليون دولار.
- مجموع الإيرادات : إرتفاع بـ 16 مليون دولار بمعدل % 18 لتصل إلى 103 مليون دولار.
- مجموع المصاريف : إرتفاع بـ 16 مليون دولار بمعدل % 26 لتصل إلى 78 مليون دولار.
- لأرباح قبل الضرائب : إنخفاض بـ 423 ألف دولار بمعدل % 2 لتصل إلى 25 مليون
- صافي الأرباح : إرتفاع بـ 1 مليون دولار بمعدل % 5 لتصل إلى 19 مليون دولار.

الدراسات السابقة :

١- دراسة شاهين، ياسر(2019)، بعنوان: دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني- الفترة (٢٠١٣/٢٠١٧)، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد6 ، والمجلد3.

هدفت الدراسة فحص واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال البيانات الثانوية المنشورة عن القطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٧)، وقياس درجة الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني. إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تم الإستعانة بالبيانات الثانوية للقطاع المصرفي، وكذلك تم تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات الأولية بخصوص مستوى الحماية الذي يوفره القطاع المصرفي لمستخدمي الخدمات المصرفية من خلال ٨ مجالات للحماية تم تطويرها بعد الرجوع للأدبيات والدراسات السابقة في مجال الحماية التنظيمية المصرفية. تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من الخدمات المالية المصرفية في الضفة الغربية، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم إستخدام عينة قصدية ميسرة من (١٠٠) مفردة مشروطة بخصائص المبحوثين من حيث (الثقافة المصرفية، سنوات الخبرة في التعامل مع البنوك، المؤهل العلمي، التخصص في المجال المالي، التنوع القطاعي والمصرفي). أهم النتائج: يقوم القطاع المصرفي الفلسطيني بتعزيز واقع الشمول المالي الذي يساهم بشكل كبير في تعزيز الإستقرار المالي، وتقوم البنوك بتعزيز الحماية للمستفيدين من الخدمات المصرفية، رغم أن مستوى الحماية كان متوسط بالدرجة الكلية (٢,٧٨)، من خلال المجالات الثمانية التي تناولتها الدراسة.

٢- دراسة معهد أبحاث السياسات الإقتصادية الفلسطينية (ماس)(2016) بعنوان "الشمول المالي في فلسطين"، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على القطاع المصرفي في فلسطين من حيث النشأة وتوزيع الفروع ومدى الإنتشار والوصول إلى فئات الشعب المختلفة، حيث يعمل في فلسطين خمسة عشر مصرفاً من خلال ٢٨٥ فرعاً ومكتب وموجودات وصلت إلى ٩,٥٩٩,١٢ مليون دولار نهاية العام ٢٠١٥. يضم القطاع المالي ٩ شركات تأمين مرخصة، تقدم خدماتها من خلال ١١٦ فرعاً ومكتبا موزعة في المحافظات الفلسطينية، وموجودات بلغت ٣٨٣ مليون دولار، وكذلك ٦ مؤسسات إقراض متخصصة مرخصة تعمل من خلال شبكة فروع عددها ٦٣ فرعاً ، وإجمالي تسهيلات بلغت

حوالي ٧,١٣٦ مليون دولار، وعدد شركات الصرافة المرخصة ٢٨٠ شركة، إجمالي موجودات 8.66 مليون دولار. خلال العقد الماضيين تم إدراج ٤٩ شركة في قطاع الأوراق المالية، وتم تداول ٢,١٧٥ مليون سهم بقيمة ٤,٣٢٠ مليون دولار. أما قطاع التأجير التمويلي فهو قطاع ناشئ وشهد إنطلاقة مهمة في العام ٢٠١٤ بعد مصادقة الرئيس على القانون بقرار رقم (٦) لسنة ٢٠١٤ للتأجير التمويلي، ويعمل فيه الآن ١١ شركة بإجمالي استثمار عقود ما يقارب ٦٤ مليون دولار أمريكي.

٧- منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة واقع " الشمول المالي في البنوك الإسلامية في فلسطين"، وقد تم جمع البيانات من المصادر التالية :

١- المصادر الأولية: توزيع الاستبيانات لدراسة متغيرات البحث، تم جمع البيانات اللازمة وتفريغها وتحليلها احصائياً، واستخدامت الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلات.

٢- المصادر الثانوية: قام الباحث باستخدام مصادر البيانات الثانوية من خلال:

١. الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت ذات العلاقة .
٢. الدوريات والمقالات والدراسات المنشورة ذات العلاقة .
٣. التقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز ذات العلاقة .
٤. مواقع ومننديات ذات العلاقة على الشبكة العنكبوتية المنشورة عن موضوع البحث .

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي البنوك الإسلامية الفلسطينية، والعملاء الذين لديهم حسابات فعالة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي ومصرف الصفا.

أداة الدراسة: الاستبانة بالإضافة الى المقابلات الشخصية لموظفين البنوك الإسلامية.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) فرداً اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

ثبات أداة الدراسة: تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا لكل بعد من أبعاد الدراسة على عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول (١).

جدول رقم (١) قيم معامل الثبات لمحاو الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا
أبعاد الشمول المالي		
الوصول إلى الخدمات المالية	12	.61
استخدام الخدمات المالية	6	.44
جودة الخدمات المالية	10	.88

تحليل النتائج

السؤال الأول: ما هو واقع الشمول المالي لدى المصارف الإسلامية في فلسطين من خلال البيانات والأرقام في النمو الكبير لدى المصارف الإسلامية كما في الجدول رقم (٢):-

جدول رقم (٢): عدد البنوك العاملة في فلسطين - بنوك تقليدية وبنوك إسلامية وبنوك وافدة

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب 2015	عدد الفروع والمكاتب 2018	عدد الفروع والمكاتب 2019
البنوك المحلية				
١	بنك فلسطين	٥٧	٧٢	٧٧
٢	بنك الاستثمار الفلسطيني	١٣	١٥	٢٠
٣	البنك التجاري الأردني	٦	٦	٦
٤	بنك القدس	٢١	٣١	٤١
٥	البنك الوطني	٨	١٨	٢٦
البنوك المحلية الإسلامية				
٦	البنك الإسلامي العربي	١٠	٢٠	٢٢
٧	البنك الإسلامي الفلسطيني	١٥	٣٧	٤٠
٨	بنك الصفا الاسلامي	-	٣	٥
البنوك الوافدة				
٩	بنك القاهرة عمان	٢١	٢٤	٢٤
١٠	البنك العربي	٢٣	٣٠	٣٢
١١	البنك الأردني الكويتي	٢	٢	٢
١٢	البنك الأهلي الأردني	٦	٨	١٠
١٣	بنك الأردن	٣٣	٣٣	٣٣
١٤	البنك العقاري المصري العربي	٦	٦	٨
١٥	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	١٢	١٨	١٨
١٦	البنك التجاري الأردني	٣	٣	٦
المجموع الكلي للفروع والمكاتب		٢٥٧	٣٢٦	٣٦٠

معدل النمو خلال الفترة	%١٠٠	%١٢٦,٨٠	%١٤٠
عدد الاشخاص المتعاملين مع البنوك	١,٥٠ مليون	١,٥٧	١,٨٢
معدل النمو خلال الفترة	%١٠٠	% ٤,٦٠	% ٢١,٣٣

المصدر: بيانات سلطة النقد الفلسطينية 2019.

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (٢) يلاحظ النمو المتزايد والكبير لأعداد الفروع والمكاتب للمصارف الإسلامية الفلسطينية خلال الفترة من (2015 - 2019) حيث تجاوز عدد الفروع والمكاتب الجدد 35 فرعاً بنسبة نمو بلغت 12.25%، وتجاوز عدد الزبائن سواء كانوا أفراد أم مؤسسات حدود 1,82 مليون شخص أي بنسبة نمو بلغت ٢١,٣٣%.

جدول (٣): النمو في الموجودات والودائع والتسهيلات للقطاع المصرفي الفلسطيني

السنوات	2013	2015	2016	2017	2019
حجم الموجودات	11.190.785.47 4	12.602.347.774	13.859.455.383	15.472.566.496	17.825.515.371
نمو الموجودات	11.10 %	% 8.10	%10	%11.60	%13.19
الودائع	8.306.247.172	9.654.597.508	10.595.777.751	11.973.385.261	12.865.307.856
النمو في الودائع	10.98%	8%	9.75%	13%	13%
التسهيلات	4.480.286.185	5.824.694.875	6.865.906.898	8027555950	8973268192
نمو التسهيلات	8.97%	19%	17.87%	16.90%	12%
عدد الحسابات	2.100.000	2.700.000	3.000.000	3.200.000	3.400.000

المصدر: إعداد الباحث عن (بيانات سلطة النقد الفلسطينية) 2019

الجدول رقم (٣) يبين معدلات النمو في الموجودات للبنوك العاملة المحلية التقليدية او الاسلامية وكذلك البنوك الوافدة، خلال الفترة (٢٠١٤-٢٠١٩) وتظهر البيانات نمو تراوح بين ٤-١١% . فيما يخص الودائع فقد تراوحت نسبة النمو من ٨-١٣% . اما معدلات النمو للتسهيلات المصرفية خلال نفس الفترة فقد اظهرت نسبة نمو تراوحت بين ٨-١٩%، وهي تظهر توجه قوي لدى البنوك لاستخدام النمو في الودائع على شكل تسهيلات مختلفة.

جدول (٤): النمو في بعض المؤشرات للقطاع المصرفي الفلسطيني والسكان والناجح المحلي

السنوات	2013	2014	2015	2017	2019
عدد اجهزة الصراف الالي	488	549	592	654	692
بطاقات الصراف الالي	132758	163074	179642	204783	210349
بطاقات الائتمان	62931	70029	93229	103437	107397
شيكات المقاصة	4.346.427	4.346.427	4.962.416	5.680.974	6.560.373
قيمة المقاصة	10567	11055.2	11825	13542.8	12760
عدد السكان (مليون)	4420.50	4550	4680	4950	4976
الناجح المحلي (مليون)	12476	12765.3	13263.14	14180.3	16276

المصدر: (بيانات مركز الاحصاء الفلسطيني وسلطة النقد الفلسطينية 2019)

الجدول رقم (٤) يبين معدلات النمو في عدد اجهزة الصراف الالي والتي بلغت ٥% سنويا في المتوسط للبنوك العاملة في فلسطين خلال الفترة (٢٠١٣-٢٠١٩). اما فيما يخص بطاقات الصراف الالي وبطاقات الائتمان المصرفي فقد تراوحت نسبة النمو من ٨-١٠% . اما نسبة النمو في شيكات المقاصة وقيمة المقاصة فقد اظهرت نسبة نمو تراوحت بين ٨-١٩%، ومعدل النمو في الناجح المحلي الاجمالي الفلسطيني من ٣,٢ - ٣,٩٠% ، وعدد السكان ٢,٨ - ٣,٢%.

السؤال الثاني: ما مدى امكانية الحصول على الخدمات المالية الإسلامية بشكل كافي في فلسطين؟

جدول رقم (٥) التكرارات والنسب المئوية لفقرات الوصول إلى الخدمات المالية

الرقم	فقرات الوصول إلى الخدمات المالية	التكرارات		النسب المئوية	
		لا	نعم	لا	نعم
1	يوجد فرع لأي بنك اسلامي في منطقة إقامتك؟	36	94	27.7%	72.3%
٢	يوجد صراف آلي قريب من مكان إقامتك للبنك الذي تتعامل معه	36	94	27.7%	72.3%
٣	يوجد لديك حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الإنترنت البنكي (عبر الموقع أو الهاتف الذكي) ؟	66	64	50.8%	49.2%

مرتفعة	0.70	1.26	3.48	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية.	٤
متوسطة	0.66	1.25	3.29	يوجد عدد من الصرافات الآلية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية.	٥
متوسطة	0.61	1.41	3.06	تؤثر طبيعة عملك على مدى الحصول على الخدمات البنكية (خاصة من ناحية الوقت والمكان)؟	٦
متوسطة	0.60	1.20	3.01	تتطلب المعاملات والخدمات البنكية ضمانات وكفالات كبيرة من العميل ووقت طويل للرد .	٧
مرتفعة	0.71	1.31	3.57	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد ما يسهل ويسرع الوصول وإنجاز الخدمات البنكية	٨
مرتفعة	0.74	1.38	3.70	إستخدام الهاتف الذكي في المعاملات البنكية يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية.	٩
متوسطة	0.67	1.29	3.33	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول إلى الخدمات البنكية .	١٠

الرقم	فقرات إستخدام الخدمات المالية		التكرارات		النسب المئوية	
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم
1	تمتلك حساب مالي فعال؟		17	113	13.1 %	86.9 %
2	حصلت على تمويلات أو تسهيلات؟		92	38	70.8 %	29.2 %
3	تستخدم الخدمات المالية غير النقدية؟		66	64	50.8 %	49.2 %
4	متوسطة	0.66	1.52	3.32	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخداماتك للخدمات البنكية.	
5	منخفضة	0.57	1.37	2.84	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة.	
6	منخفضة	0.52	1.29	2.58	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية.	

السؤال الثالث: مدى جودة الخدمات المالية المقدمة من البنوك الإسلامية؟

جدول رقم (٦) التكرارات والنسب المئوية لفقرات إستخدام الخدمات المالية

الرقم	فقرات جودة الخدمات المالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	يتم تقديم الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك	3.53	1.21	0.71	مرتفعة

				في الوقت المناسب.
مرتفعة	0.74	1.23	3.69	٢ تشعر بالثقة والأمان من ناحية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك.
مرتفعة	0.73	1.18	3.67	٣ تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة.
مرتفعة	0.69	1.22	3.46	٤ تتلقى معلومات وشروط واضحة وكافية من قبل البنك والموظفين حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك ، بحيث تكون بلغة واضحة وأسلوب مناسب.
مرتفعة	0.68	1.24	3.42	٥ تستطيع تقديم شكوى للبنك بطريقة سهلة وآمنة وعبر أكثر من وسيلة متاحة.
متوسطة	0.67	1.22	3.33	٦ يعتبر متوسط الوقت الذي تقضيه في الانتظار للحصول على الخدمة طويلاً.
متوسطة	0.66	1.16	3.28	٧ متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات المباشرة المقدمة من البنك الاسلامي الذي تتعامل معه تكلفة مقبولة.
متوسطة	0.65	1.03	3.24	٨ يعتبر متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات غير المباشرة تكلفة مقبولة.
مرتفعة	0.69	0.84	3.43	الدرجة الكلية

السؤال الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالات إحصائية في الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)؟
جدول (٧) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الدالة الاحصائية	قيمة (f) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
		.318	3	.955	بين المجموعات
.242	1.41	.225	126	28.40	داخل المجموعات
			129	29.36	المجموع

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.242) أكبر من 0.05. وهي غير دالة إحصائياً.

جدول (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.

الدالة الإحصائية	قيمة (f) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.407	.974	.222	3	.666	بين المجموعات
		.228	126	28.69	داخل المجموعات
			129	29.36	المجموع

يشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (.407) أكبر من 0.05. وهي غير دالة إحصائياً.

جدول رقم (٩) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.

الدالة الإحصائية	قيمة (f) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.012	4.626	3.130	2	6.260	بين المجموعات
		.677	127	85.93	داخل المجموعات
			129	92.19	المجموع

تشير معطيات الجدول 4-17 إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (.012) أصغر من 0.05. وهي دالة إحصائياً.

تحليل المقابلات:

السؤال الأول: ما واقع الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين ؟

تساهم المصارف الإسلامية في فلسطين بتعزيز الشمول المالي ولكن ما زال هناك تقصير، خاصة في مجال ذوي الدخل المحدود، والطبقة العاملة، وفئات النساء والشباب، المصارف تتوجه بالتركيز على الطبقات الغنية والشركات أكثر من التوجه إلى ذوي الدخل والمحدود، وكذلك هناك تقصير في تعزيز الشمول المالي من خلال التنوع في تطبيق صيغ التمويل، والتركيز على المربحة فقط، يجب تعزيز

الشمول المالي عن طريق التمويل من خلال تفعيل مزيد من صيغ التمويل الإسلامي، وان تكون مناسبة مع الوضع الاقتصادي الصعب في فلسطين، ومن اهمها تفعيل المضاربة والمشاركة، والاستصناع في قطاع الصناعة والمشاريع الانتشائية والبناء، والسلم في قطاع الزراعة، والاجارة المنتهية بالتمليك في قطاع العقار، وتعزيز الشمول المالي من خلال الانتشار الجغرافي وأهمها استخدام الفروع المتنقلة "سيارات متنقلة" خاصة في المناطق المصنفة C .

السؤال الثاني: ما هي معوقات تطبيق الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين ؟
معوقات سياسية، اقتصادية، الوضع غير مستقر، قد نكون بحاجة لمزيد من التعليمات من الجهات الرقابة لإلزام المصارف بتعزيز الشمول المالي على جميع مستوياته " المالي، الانتشار، تنويع الصيغ التمويلية، ونقص الوعي لدى الجمهور بثقافة الصيرفة الإسلامية، نقص اعتماد التكنولوجيا الرقمية، غياب عملة وطنية وبنك مركزي، ضعف استخدام التكنولوجيا لدى الجمهور وخاصة كبار السن.

السؤال الثالث: مدى مساهمة البنوك الإسلامية في فلسطين لزيادة الثقافة المالية الإسلامية المصرفية؟
تعمل المصارف على نشر الوعي، لكن ما زالت الجهود متواضعة، المطلوب استخدام كافة الوسائل لنشر الفكر المصرفي الاسلامي من خلال الوسائل المسموعة والمرئية والمقروئة، ووسائل التواصل الاجتماعي والندوات واللقاءات بشكل دوري، وتعيين موظفين مختصين في دوائر التسويق ليكونوا قادرين على نشر الفكرة والترويج لها ومناقشة الجمهور، وان تقوم المصارف الإسلامية بتأسيس مركز للاقتصاد الاسلامي للتدريب والبحوث، واستخدام التكنولوجيا المالية الرقمية الحديثة، وتطبيق البنك المتنقل داخل المدن والقرى، توزيع نشرات توعوية بشكل دوري.

السؤال الرابع: أثر تطبيق التكنولوجيا في زيادة الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين ؟
لا شك أنه سيكون أثر واضح في تعزيز الشمول وبشكل فعال وسهل، ونحن نعيش بعصر التكنولوجيا والرقمنة، علينا اللحاق بركب التكنولوجيا وتطبيقها في مجالات المعاملات المصرفية المالية الإسلامية، وسيساهم ذلك بشكل ممتاز في تعزيز الشمول المالي هذا كله سيزيد حجم الارباح لتلك المصارف. هذا يتطلب دعم من الجهات المعنية للقدرة على شراء احدث التطبيقات التكنولوجية والبرنامج الدولية.

النتائج:

- واقع الشمول المالي في فلسطين يشير إلى تدني نسبة الوصول وإستخدام المواطنين للخدمات والمنتجات المالية الإسلامية والتي بلغت تقريباً ٣٦%، حيث أظهرت إحصائية قامت بها سلطة النقد الفلسطينية عام ٢٠١٩ أن نسبة من يمتلك حساب مالي ٢٢,٧%، وأظهرت نتائج مسح الشمول المالي في فلسطين أن ٥٩% من الأفراد البالغين لديهم مستوى ضعيف إلى ضعيف جداً في الثقافة المالية، حيث تبين إرتفاع نسبة الثقافة المالية عند الذكور بنسبة ٥١% وعند الإناث ٣١%.

- حظي محور الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ متوسط الوزن النسبي 68% حيث كانت أعلى نسبة مئوية لوجود فروع قريبة للبنك الإسلامي الذي تتعامل معه بنسبة 78.5% وأقل نسبة مئوية 49.2% لوجود حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات المالية.
- حظي محور استخدام الخدمات المالية الإسلامية بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ متوسط الوزن النسبي 55%. كانت أعلى نسبة مئوية 86.9% على السؤال الأول وهو وجود حساب مالي فعال، وأقل نسبة مئوية 49.2% على استخدام الخدمات المالية غير النقدية .
- حظي محور جودة الخدمات المالية الإسلامية بدرجة مرتفعة بلغ متوسط الوزن النسبي 69%، كانت أعلى نسبة مئوية للشعور بالثقة والأمان من ناحية البيانات والمعلومات المالية المقدمة من البنك بنسبة 74% وأقل نسبة مئوية لمتوسط تكلفة الخدمات والمعاملات غير المباشرة بنسبة 65% .
- اشارت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومتغير مستوى الدخل وهي غير دالة احصائياً.
- اشارت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي حيث بلغت الدلالة الاحصائية (0.012). أصغر من 0.05. وهي دالة احصائياً.
- اظهرت نتائج المقابلات وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية في فلسطين، وقلة الجهود المبذولة في نشر الوعي للثقافة المالية الإسلامية، والتركيز على الطبقات الغنية بشكل أكبر من الطبقات محدودة الدخل، والتركيز على صيغ المراهجة الإسلامية دون صيغ التمويل الإسلامي الأخرى.

الاستنتاجات

لاحظ الباحث ان النمو الكبير في المؤشرات المالية المصرفية لدى المصارف الإسلامية في التوسع والإنتشار، من خلال زيادة عدد الفروع والصرافات الآلية وعدد البطاقات الآلية وغيرها من المؤشرات. إستنتج الباحثان وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية بشكل عام، وفي موضوع الشمول المالي بشكل خاص، ما يستدعي الحاجة إلى تعزيز الوعي والثقافة في العمل المصرفي الإسلامي وتظافر كل الجهود من الجهات الرقابية والمصارف الإسلامية والجامعات ووزارة الأوقاف والشؤون الدينية. هنالك حاجة للعمل على زيادة الرقابة بشكل أكبر من قبل سلطة النقد الفلسطينية وإدارة المصارف الإسلامية، بشقيها الرقابة الداخلية والشرعية على المعاملات المالية اليومية والإعلانات عن المنتجات والخدمات وتطبيقها ومتابعة الشكاوى من الزبائن وزيادة جودة تطبيق الخدمات المالية المقدمة. يرى الباحثان أن استخدام التكنولوجيا في المصارف الإسلامية لا يزال متواضعاً، ويحتاج إلى تطوير بشكل أفقي وعمودي، والعمل على الإستفادة من الدول الإسلامية والعالمية في هذا المجال.

التوصيات

- نشر التوعوية لزيادة الثقافة في العمل المصرفي الإسلامي لدى المواطنين وخاصة لدى الفئات والمناطق المهمشة، وإستخدام البنك المتنقل داخل القرى والمناطق المهمشه من أجل توسيع دائرة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية.
- تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة عدد الفروع والصرافات وخاصة في القرى المناطق البعيدة، والإبتكار وتنويع المنتجات المالية الإسلامية وملائمتها لجميع فئات المجتمع.
- العمل على تعزيز دور الجهات الرقابية الشرعية للفصل في النزاعات بين العملاء والبنوك الإسلامية بحيث تكون حيادية ومستقلة.
- زيادة الإستخدام التكنولوجي من خلال زيادة خدمات الصرافات الآلية، وزيادة الخدمات المقدمة في خلال الموقع الإلكتروني والتطبيق الإلكتروني.

المصادر والمراجع

- ١- الزغبى، ميادة وترزي، مايكل.(2013). الإتجاهات العامة للإشتمال المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية، مذكرة مناقشة مركزة رقم ٨٤، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية : المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء.
- ٢- القره داغي، بهناز،(2017). الشمول المالي:دولة قطر أنموذجاً، مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد الثاني، العدد الأول، لندن، المملكة المتحدة.
- ٣- الهيتي، عبد الرزاق(2010)، المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن.
- ٤- تقارير سلطة النقد الفلسطينية. (2018). مفهوم الإشتمال المالي وأهدافه، الموقع الإلكتروني: <http://www.pma.ps>
- ٥- تقارير مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، ٢٠١٤ م .
- ٦- شاهين، ياسر (2019) دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني - الفترة 2013/2017، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث العدد 6 والمجلد 3.
- ٧- صندوق النقد العربي (2015) بعنوان "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي".
- ٨- عبد الله، سمير، (2016). الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).
- ٩- عجور، حنين،(2017). دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة-البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، الجامعة الإسلامية، غزة.

<https://samacares.sa>

واقع البنوك الإسلامية في فلسطين،(2019) مجلة الإقتصادي .

1- Ben Naceur Sami, Barajas Adolfo, and Massara Alexander, can Islamic banking increase financial inclusion?, IMF working paper, 2015.

2- Adeyemi Adewale Abideen, Pramanik Ataul Huq, Meera Ahmaed Kameel Mydin, The measurement Model of the Determinants of financial Exclusion among Musilm Mic-entrepreneurs in Ilorin, Nigeria, Journal of Islamic finance, Vol.1 No. 1 (2012), IIUM institutie of Islamic Banking and Finance, ISSN 2289-2117 (O)/2289-2109(P).