

The Role of Financial Inclusion in Providing Protection to Beneficiaries of Financial Services in the Palestinian Banking Sector (2013/2017)

Yasser Ahmed Shaheen

Faculty of Administrative and Financial Sciences || Palestine National University || Palestine

Abstract: The study aimed at examining some of the indicators of financial inclusion in the Palestinian banking sector through published secondary data on the Palestinian banking sector during the period (2013- 2017), as well as to measure the degree of protection for beneficiaries of financial services in the Palestinian banking sector.

The researcher used the descriptive analytical method to suit the purposes of the study. The secondary data published and prepared by the researcher were used to examine the state of financial coverage in the banking sector. A questionnaire has been designed for the purpose of collecting preliminary data regarding the level of protection provided by the banking sector to users of financial banking services through 8 areas of protection developed after reference to literature and previous studies.

The study population consisted of all the beneficiaries of banking financial services in the West Bank. In view of the large size of the study society, a soft sample of (100) conditional on the characteristics of the respondents was used in terms of (banking culture, years of experience in dealing with banks, Sectoral & banking diversification). The researcher reached the following results:

- The Palestinian banking sector promotes the reality of financial inclusion, which contributes significantly to enhancing financial stability. Where banks are strengthening protection for users of banking services, although the level of protection was average (2.78) overall score through the eight areas covered by the study.
- The regulatory and supervisory role of the Palestinian Monetary Authority in this important sector was medium. Consumer protection bodies are required to have an active and proactive role to organize the required protection.

The researcher recommended the importance of financial education to improve the financial personality of individuals and institutions, help them understand their rights and duties in dealing with the services discharged, the importance of the consumer protection associations roles in enhancing banking protection.

Keywords: Financial Inclusion, Consumer Protection for Financial Services, Palestinian Banking Sector.

دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني- الفترة (2013- 2017)

ياسر أحمد شاهين

كلية العلوم الإدارية والمالية || جامعة فلسطين الأهلية || فلسطين

الملخص: هدفت الدراسة إلى فحص واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال البيانات الثانوية المنشورة عن القطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2013- 2017)، وقياس درجة الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض الدراسة، تم الاستعانة بالبيانات الثانوية للقطاع المصرفي،

وكذلك تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات الأولية بخصوص مستوى الحماية الذي يوفره القطاع المصرفي لمستخدمي الخدمات المصرفية من خلال 8 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، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة تم استخدام عينة قصدية ميسرة من (100) مفردة مشروطة بخصائص المبحوثين من حيث (الثقافة المصرفية، سنوات الخبرة في التعامل مع البنوك، المؤهل العلمي، التخصص في المجال المالي، التنوع القطاعي والمصرفي). توصل الباحث للنتائج الآتية:

- يقوم القطاع المصرفي الفلسطيني بتعزيز واقع الشمول المالي الذي يساهم بشكل كبير في تعزيز الاستقرار المالي. حيث تقوم البنوك بتعزيز الحماية للمستفيدين من الخدمات المصرفية، رغم أن مستوى الحماية كان متوسط بالدرجة الكلية (2.78)، من خلال المجالات الثمانية التي تناولتها الدراسة.

- الدور التنظيمي والرقابي لسلطة النقد الفلسطينية على هذا القطاع الهام كان بدرجة متوسطة. والمطلوب من جهات حماية المستهلك أن يكون لها دور متدخل وفاعل لتنظيم الحماية المطلوبة.

من أهم التوصيات: أهمية التثقيف المالي لصقل الشخصية المالية للأفراد والمؤسسات، ومساعدتهم على فهم حقوقهم وواجباتهم في التعااطي مع الخدمات المصرفية، وأهمية دور جمعيات حماية المستهلك في تعزيز الحماية المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، حماية المستهلك للخدمات المالية، القطاع المصرفي الفلسطيني.

1-1 المقدمة:

لقد حظي موضوع الشمول المالي وحماية المستهلك باهتمام كبير على الصعيد المحلي والاقليمي والدولي، كذلك أرسته البنوك المركزية والمؤسسات المالية الدولية منذ سنوات، وكان من بين البنوك المركزية العالمية السباقية في هذا الإطار البنك الفدرالي الاحتياطي الامريكى الذي أصدر عام 1968 قانون الإفصاح في خدمات التمويل، كما أصدرت السلطات البريطانية قانون مماثل عام 1974 تمثل في قانون التمويل الاستهلاكي، هذا الاهتمام الدولي اكدت وشددت عليه مجموعة الدول العشرين باعتمادها المبادئ العامة حول حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية وذلك في أكتوبر 2011. (Anupama Sharma, 2013).

الشمول المالي الذي يعني إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع مؤسسات وأفراد، لتمكينهم من استخدام تلك الخدمات، على أن يتم تقديم الخدمات المالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي العالمي، والتأكيد على ضرورة الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل بما في ذلك المرأة والشباب، وأهمية المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر لضمان وصول الخدمات المالية لهم، ذلك إلى جانب الاهتمام بتحقيق المصلحة الكبرى والتي تتعلق بخلق فرص عمل وتحقيق النمو الاقتصادي ومحاربة الفقر وتحسين توزيع الدخل، والوصول إلى الشرائح المجتمعية التي لا يوجد لها تعاملات مالية. خاصة المهمشة ومنخفضة الدخل، عن طريق تقديم خدمات مالية ميسرة تتناسب مع احتياجاتهم. (مؤتمر شرم الشيخ، 2017). (Gretta Saab, 2017).

تقوم سلطة النقد الفلسطينية بدور هام في تعزيز الشمول المالي، من خلال وضع قواعد وتشريعات، هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها في المناطق الفلسطينية، وكذلك ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، وتعزيز التنافسية بين المؤسسات المصرفية للحفاظ على الخدمات المالية والمصرفية بجودة عالية وبتكاليف معقولة، من خلال تخفيض الرسوم والعمولات المفروضة على الزبائن، ومراعاة ظروفهم لدى التعامل معهم وعدم استغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض. (الموقع الرسمي لسلطة النقد الفلسطينية، 2018).

2-1 مشكلة الدراسة:

يواجه المستهلكون للخدمات المالية والمصرفية مخاطر وتحديات كبيرة، وفي ظل تجاهل الكثير من حقوق المستهلكين والقليل من المواد المنشورة عن حماية المستهلكين في الخدمات المصرفية، وصعوبة التوفيق بين تطوير الاقتصاد الوطني والاهتمام بدور المؤسسات المصرفية، وبين ضمان حماية كافية للمستهلك سواء خلال مرحلة التفاوض، أو خلال سريان العلاقة التعاقدية التي يتحول فيها المستهلك إلى زبون، هذه العلاقة قد تشهد بعض الاختلالات التي من شأنها التأثير على الحماية المطلوبة للمستهلكين، لذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في: ما هو واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني، وما هو دور القطاع المصرفي في توفير الحماية المطلوبة للمستفيدين من الخدمات المصرفية. وتم صياغة المشكلة من خلال الاسئلة:

- 1- ما واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال بعض المؤشرات المالية المصرفية الدالة على هذا الواقع؟.
- 2- ما مستوى الحماية المالية للمستفيدين من الخدمات المالية المصرفية المقدمة من القطاع المصرفي الفلسطيني، وكيف يمكن تعزيزها؟.

3-1 أهداف الدراسة:

- 1- فحص بعض المؤشرات الدالة على واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني.
- 2- معرفة مدى تحقيق درجة الحماية المالية للمستفيدين من الخدمات المالية المصرفية المقدمة في القطاع المصرفي الفلسطيني.

4-1 أهمية الدراسة:

العلاقة الوثيقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي في ظل حماية المستفيدين من الخدمات المصرفية، مما يساهم في دعم النمو الاقتصادي والاجتماعي والاهتمام الأكبر بالمهمشين والفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات متناهية الصغر، خاصة وأن نسب غير المتعاملين مع القطاع المالي الرسمي كبيرة.

- تموضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين من خلال سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية في العام 2016، وفي اطار عملية تعزيز الشمول المالي، وكان لابد من حماية حقوق ومصالح الأفراد والجماعات والقطاعات المختلفة، لكي يساهم الشمول المالي المنشود في تعزيز فرص الاستثمار والنمو والاستدامة للاقتصاد الفلسطيني بما يعزز الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية للإنسان.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً/ الإطار النظري:

الشمول المالي: يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتحويل، وكذلك خدمات التأمين والتمويل والائتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف وغالبا ما تكون مرتفعة الأسعار نسبيا، مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية (Iris Benöhr, 2015).

ترجع أهمية الشمول المالي لوجود علاقة وثيقة بينه وبين الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، من خلال إتاحة التمويل للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة لدعم النمو الاقتصادي، ما يؤثر على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر، وخلق فرص عمل للشباب والمهمشين، ما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي، وخفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة، كما ترجع أهمية الشمول المالي إلى ما سيوفره من خدمات مالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف. (المعهد المصرفي الكويتي، 2016)، (مؤتمر ويندسون، 2010).

أهمية الشمول المالي: مع تزايد الاهتمام الدولي والعالمي بتوسيع نطاق الاشتغال المالي، ضمن آليات مشتركة وموحدة تضمن تحقيق الأهداف المالية العالمية للتنسيق والعمل، وترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء/البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، ولتحقيق ذلك كان لا بد من إيجاد عدة توجهات تكفل وجود قنوات متعددة لإيصال خدمات مالية متنوعة إلى الفئات المستبعدة اقتصادياً واجتماعياً، وهنا لا بد من مواجهة ثلاث تحديات رئيسية، ووفقاً للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء- البنك الدولي، فبناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى أكبر عدد ممكن من الفقراء ومحدودي الدخل، لتحقيق ذلك لا بد من إيجاد طرق تكفل وجود قنوات متعددة، تساعد على رفع جودة مستوى الخدمات المالية المقدمة لأكثر عدد ممكن من الفقراء والمهمشين وكذلك تقليل التكلفة للمستفيدين منها. (GPII, 2014).

الارتباط بين الشمول المالي والحماية المالية للمستهلك: موضوع حماية المستهلك المالي من العناصر الرئيسية لتحقيق الشمول المالي، حيث أن وجود إطار شامل لحماية المستهلك المالي يؤدي إلى زيادة الثقة والتنافسية في النظام المالي والمصرفي، وتحسين نوعية وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، كما يساهم في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية والانخراط فيها، وغيابها يجعلهم أكثر عرضة لممارسات المالية التعسفية، والوصول على خدمات ومنتجات مالية غير ملائمة قد تضر بمصالحهم، الأمر الذي يستدعي وجود منظومة لحماية المستهلك المالي تراعي وتحقق المبادئ للتصميم والتقديم الملائم للمنتجات، تجنب الإفراط في المديونية، وتحقيق الشفافية والتسعير والمعاملة العادلة للعملاء، وأهمية خصوصية معلومات العملاء وآليات حل الشكاوي والنزاعات، وتأخذ بعين الاعتبار احتياجاتهم خاصة الذين لا يتمتعون بالثقافة المالية اللازمة. (منشورات البنك المركزي الاردني، 2018)، (صندوق النقد العربي، 2015).

تلعب الجهات الرقابية دوراً مهماً في فهم قضايا ومشاكل المستهلك، ويتم ذلك من خلال تحليل شكاوى المستهلكين ودراسة اتجاهات وممارسات السوق، حيث تقوم الجهات الرقابية في بعض الأحيان باكتشاف ممارسات تضعف من ثقة المستهلك في السوق لدى تقديم الخدمات المالية. ويتضمن توفير الحماية المالية للمستهلك مايلي: (دنيس دياس، 2013). (لجنة بازل، 2009).

الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة: مراعاة تقديم معاملات مالية عادلة دون ممارسة ضغوط للتأثير عليهم، وأن طرق ترويجها ليست مضللة أو صعبة الفهم، وشروط العقد واضحة، وكذلك تيسير حصول العملاء على الخدمات المالية التي تناسب احتياجاتهم وامكانياتهم.

الإفصاح: الكامل عن جميع المعلومات ذات الصلة بالمستهلكين باستخدام لغة سهلة الفهم، بما في ذلك أسعار الفائدة الفعلية وشروط الاقتراض.

الإنصاف: يتعين وضع آليات لمتابعة شكاوى المستهلكين وضمان وصولها إلى مقدمي الخدمة المالية والجهات الرقابية.

التثقيف المالي للمستهلك: يتعين تثقيف المستهلكين ماليًا وتوعيتهم لتحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية وبالأخص للعملاء الجدد .
تقديم المشورة الائتمانية: في حالة زيادة المديونية، فإن خدمات المشورة الائتمانية تكون فعالة في تقديم المساعدة للعملاء غير القادرين على الوفاء بالتزاماتهم المالية .

أركان الحماية: كما أوردها (دنيس دياس، 2013):

أولاً: الحماية القبلية للعملية التعاقدية: يلتزم المقرض بالإعلام والنصيحة لتكوين العقد قبل إبرامه بكافة المعلومات والبيانات الجوهرية، أما النصيحة فيقصد بها تنوير المستهلك لاتخاذ القرار المناسب، من أجل معرفة الزبون والتصرف الأكثر ملاءمة مع مصالحه .

ثانياً: حماية المستهلك إبان سريان العلاقة التعاقدية: حمايته من الشروط التعسفية المتعلقة بتحديد تداير الحماية التنظيمية والقانونية، والتي تصب في مصلحة المستهلك باعتباره طرفاً ضعيفاً في العلاقة التعاقدية التي قد تربطه بالمؤسسة البنكية خاصة ما يتعلق بالشروط التعسفية في العقود المبرمة بين المهنيين والمستهلكين، وكذلك حماية المستهلك من المديونية المفرطة.

أوجه الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية:

إصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء - (موقع شبكة الإنترنت) . (cgap.www) امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية 2012.

(1) حماية أموال العملاء المحتفظ بها في صورة قيمة مخزنة إلكترونياً: حيث إن حماية أموال العملاء من أولويات أية جهة تنظيمية، لتقليل مخاطر خسارة النقود، ولضمان ثقة الجمهور في النظام المالي، حيث يطلب من البنوك الامتثال للقواعد التحوطية لضمان حماية المودعين.

(2) ضمان سلامة وموثوقية الخدمات: من بين العيوب النمطية المهمة للخدمات المالية انعدام الموثوقية والاستمرارية على المدى الطويل، فجهات تقديم الخدمات لديها حوافز أوضح لتقديم خدمات يمكن أن تساعد على الوثوق بالآليات المزودة للتكنولوجيا الأكثر أمناً على تحقيق هذا الهدف .

(3) تقليص فرص الاحتيال والتصرفات الضارة للمستهلك: قيام الوكلاء بعرض ائتمان على المتقاعدين، ثم إعادة بيع القرض عدة مرات إلى بنوك مختلفة، وقيام الوكلاء دون موافقة العميل، للحصول على رسوم إضافية بتوجيه العملاء إلى منتجات معينة من أجل زيادة الدخل من الرسوم .

(4) ضمان الإفصاح الكامل والفعلي للبيانات: والتي قد تؤدي إلى زيادة انعدام تناسق المعلومات، مما يصعب على العملاء معرفة أن كانت ستفرض رسوماً متعددة التكلفة للمعاملة المالية النهائية.

(5) حماية المعلومات الشخصية: مع تزايد نقل بيانات المعاملات والبيانات الشخصية عبر وسائل التواصل وتداولها بواسطة أطراف أخرى مثل الوكلاء والإطلاع عليها من موظفي المؤسسات المالية، ثمة مخاطر للإطلاع عليها واستخدامها على نحو غير ملائم .

(6) ضمان إلمام العميل بإجراءات الانتصاف والشكوى وقدرته على الوصول إليها بكفاءة: للتأكد أن كانت الجهات المقدمة للخدمات تمثل اللوائح التنظيمية المتعلقة بالمستهلكين وتوفر إجراءات للشكوى والانتصاف دون الحاجة للجوء إلى المحاكم .

(7) تحميل الجهات المقدمة للخدمات المالية المسؤولية عن الامتثال الكامل للوائح الداخلية: التأكد من أن الجهات المقدمة للخدمات تمتثل للوائح التنظيمية المعمول بها، تماماً كما لو كانت الخدمات تقدم مباشرة من قبل تلك الجهات.

ثانياً/ الدراسات السابقة:

- دراسة معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، (2016) بعنوان: "الشمول المالي في فلسطين"، نفذت بالتعاون مع وحدة إدارة مشروع بناء الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي، والمكونة من سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال ومؤسسة "AFI" مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي، تناولت مؤشرات الشمول المالي في القطاعات المالية المختلفة، هدف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي "زيادة نسبة الشمول المالي الحالية والبالغة 36.4% من الأفراد البالغين لتصلك حد أدنى إلى 50% نهاية العام 2025" لتعزيز دور القطاع المالي في تقديم خدمات مالية تلي احتياجات فئات المجتمع المستهدفة، وزيادة نسب الوصول والاستخدام للخدمات المالية لفئات المجتمع، ونشر التوعية المالية لتحقيق التنمية المستدامة والحد من الإقصاء المالي لفئات المجتمع.

- دراسة (أبو دية، 2016): بعنوان: "دور الاشتغال المصرفي والشمول المالي في الاقتصاد الفلسطيني" رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في الاقتصاد الفلسطيني خلال الفترة (1995 - 2014) وكذلك التعرف على الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الاشتغال المالي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب المختلفة لدور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في الاقتصاد الفلسطيني، كما استخدمت المنهج القياسي لاختبار فرضياتها، وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة وبناء نموذج انحدار خطي متعدد يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة متمثلة في (التفرع المصرفي، وودائع الجمهور، التسهيلات الائتمانية المباشرة، وأعداد العاملين) الناتج المحلي الإجمالي، وخلصت الدراسة إلى النتائج أهمها، وجود علاقة ايجابية بين الشمول المصرفي وانتشار وفعال الخدمات المالية والمصرفية إلى كافة فئات المجتمع، وخاصة الطبقات الفقيرة ومحدودة الدخل، ووجود تأثير ايجابي لانتشار الخدمات المالية والمصرفية على حشد المدخرات وزيادة ودائع الجمهور، ودور ايجابي في زيادة الناتج المحلي الإجمالي.

- دراسة معهد الدراسات المصرفية الكويتي 2017 بعنوان: "الشمول المالي ومحو الأمية المالية"، حيث أوضحت الدراسة أن مستويات الاقتراض من المؤسسات المالية في دولة الكويت على غرار المقاييس العالمية. إلا أن هذه النتيجة الإيجابية قد تخفي وراءها واقعاً تعثره أوجه القلق. إذ أن هناك مستويات مرتفعة من الاقتراض في دولة الكويت. فعلى سبيل المثال، 54% من المقيمين في سن 15 عاماً اقترضوا أموالاً خلال الاثني عشر شهراً السابقة للدراسة المسحية التي أجراها البنك الدولي. ومن شأن المستويات المرتفعة من الاقتراض زيادة المخاوف المتعلقة بمدى قدرة الأفراد على التخطيط ووضع الميزانيات على نحو سليم، والاعتماد الزائد على المصادر غير الرسمية للاقتراض قد يتضمن فهماً غير كافٍ للتكاليف المالية والفوائد المركبة.

3. منهجية الدراسة:

- منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة، تم الاعتماد على البيانات الثانوية لقياس واقع تحقق الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال عدد البنوك العاملة في

فلسطين، بيانات الودائع والتسهيلات وأعداد المتعاملين مع البنوك. كما تم جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة تضمنت ثماني مجالات للحماية المصرفية للمستهلك، لقياس مدى مساهمة القطاع المصرفي في تحقيق الحماية المالية.

- مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع المستهلكين المستفيدين من الخدمات المالية المقدمة من القطاع المصرفي الفلسطيني في الضفة الغربية.
- عينة الدراسة: نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة، تم استخدام عينة قصدية ميسرة تكونت من (100) من أفراد مجتمع الدراسة، وفق شروط تساعد في الحصول على جودة البيانات الأولية المطلوبة كانت: أن لا تقل خبرة التعامل مع الجهاز المصرفي عن 10 سنوات، المؤهل العلمي، والامام بموضوع الشمول المالي وحماية المستهلك، والتنوع القطاعي والمصرفي.
- صدق وثبات المحتوى لأداة الدراسة: للتحقق من صدق أداة الدراسة تم توزيعها على مجموعة من المختصين في مجال الاحصاء وتحليل البيانات، للتأكد من مدى صلاحيتها وقدرتها على تحقيق اهداف الدراسة. ولأغراض التحقق من الاتساق الداخلي لقياس مستوى الحماية، تم اختبار الأداة على عينة استطلاعية للتأكد من صلاحيتها، وكذلك تم اجراء اختبار كرونباخ الفال فحص الثبات.

4. عرض النتائج وتحليل البيانات:

سؤال الدراسة الأول: ما واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني؟

اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية (GPII) من اجل الاشتغال المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (لوس كابوس) في يونيو 2012 على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الاشتغال المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الحصول على الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية. ذكرت الوثيقة مجموعة من المؤشرات التي يستعان بها لقياس مستويات الاشتغال المالي. مرفق بعض البيانات المالية والمصرفية ومؤشرات الاشتغال المالي في القطاع المصرفي:

الجدول رقم (1) عدد البنوك العاملة في فلسطين- بنوك تقليدية وبنوك إسلامية وبنوك وافدة

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب 2015	عدد الفروع والمكاتب 2018
البنوك المحلية			
1	بنك فلسطين	57	72
2	بنك الاستثمار الفلسطيني	13	15
3	البنك التجاري الفلسطيني	6	6
4	بنك القدس	21	31
5	البنك الوطني	8	18
البنوك المحلية الإسلامية			
6	البنك الإسلامي العربي	10	20
7	البنك الإسلامي الفلسطيني	15	37
8	بنك الصفا الاسلامي	-	3
البنوك الوافدة			
9	بنك القاهرة عمان	21	24

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب 2015	عدد الفروع والمكاتب 2018
10	البنك العربي	23	30
11	البنك الأردني الكويتي	2	2
12	البنك الأهلي الأردني	6	8
13	بنك الأردن	33	33
14	البنك العقاري المصري العربي	6	6
15	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	12	18
16	البنك التجاري الأردني	3	3
	المجموع الكلي للفروع والمكاتب	257	326
	معدل النمو خلال الفترة	%100	%126.80
	عدد الأشخاص المتعاملين مع البنوك	1.50 مليون	1.57
	معدل النمو خلال الفترة	%100	% 4.60

المصدر: إعداد الباحث عن (بيانات سلطة النقد الفلسطينية)

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (1) يلاحظ النمو الكبير في أعداد الفروع والمكاتب للمصارف الفلسطينية خلال الفترة من (2015 - 2017) حيث تجاوز عدد الفروع والمكاتب 326 فرعاً بنسبة نمو بلغت 26.80%، تعبر هذه المؤشرات عن النمو في مؤشر الشمول المالي من خلال الانتشار الجغرافي للقطاع المصرفي في كافة المناطق الفلسطينية. أما بخصوص أعداد الأشخاص المتعاملين مع البنوك سواء كانوا أفراداً أم مؤسسات فقد تجاوز عددهم 1.57 مليون شخص أي بنسبة نمو بلغت 4.60%.

الجدول رقم (2) يبين معدلات النمو في الموجودات للبنوك العاملة في فلسطين سواء البنوك المحلية التقليدية أو الإسلامية وكذلك البنوك الوافدة

الجدول رقم (2): النمو في الموجودات والودائع والتسهيلات للقطاع المصرفي الفلسطيني

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017
حجم الموجودات	11.190.785.474	11.656.100.652	12.602.347.774	13.859.455.383	15.472.566.496
نمو الموجودات	11.10 %	4.10 %	8.10 %	10 %	11.60 %
الودائع	8.306.247.172	8.935.342.947	9.654.597.508	10.595.777.751	11.973.385.261
النمو في الودائع	10.98%	7.57%	8%	9.75%	13%
التسهيلات	4.480.286.185	4.895.882.595	5.824.694.875	6.865.906.898	8.027.555.950
نمو التسهيلات	8.97%	9.28%	19%	17.87%	16.90%
عدد حسابات الأشخاص	2.100.000	2.500.000	2.700.000	3.000.000	3.200.000

المصدر: (بيانات سلطة النقد الفلسطينية)

تظهر البيانات نمو تراوح بين 4- 11%. أما فيما يخص الودائع فقد تراوحت نسبة النمو من 8- 13%. أما معدلات النمو للتسهيلات المصرفية خلال نفس الفترة فقد أظهرت نسبة نمو تراوحت بين 8- 19%. وهي تظهر توجه قوي لدى البنوك لاستخدام النمو في الودائع على شكل تسهيلات مختلفة.

الجدول رقم (3) يبين معدلات النمو في عدد أجهزة الصراف الآلي كالتالي

الجدول رقم (3) النمو في بعض المؤشرات للقطاع المصرفي الفلسطيني والسكان والنتائج المحلي

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017
عدد أجهزة الصراف الآلي	488	549	592	622	654
بطاقات الصراف الآلي	132758	163074	179642	194864	204783
بطاقات الائتمان	62931	70029			
شيكات المقاصة	4.346.427	4.637.772	4.962.416	5.360.410	5.680.974
قيمة المقاصة	10567	11055.2	11825	12775.4	13542.8
عدد السكان (مليون)	4420.50	4550	4680	4810	4950
النتائج المحلي (مليون)	12476	12765.3	13263.14	13688	14180.3

المصدر: إعداد الباحث عن (بيانات مركز الاحصاء الفلسطيني وسلطة النقد الفلسطينية)

بلغ معدلات النمو في عدد أجهزة الصراف الآلي 5% سنويا في المتوسط للبنوك العاملة في فلسطين خلال الفترة (2013-2017). اما فيما يخص بطاقات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان المصرفي فقد تراوحت نسبة النمو من 8-10%. اما نسبة النمو في شيكات المقاصة وقيمة المقاصة فقد اظهرت نسبة نمو تراوحت بين 8-19%، ومعدل النمو في النتائج المحلي الاجمالي الفلسطيني من 3.2 - 3.90%، وعدد السكان 2.8-3.2%.

المؤشرات السابقة تظهر بوضوح أن هنالك نموا في كل المؤشرات الديمغرافية والاقتصادية والمالية التي تؤكد على حرص القطاع المصرفي وسلطة النقد الفلسطينية للتوسع والانتشار في تقديم الخدمات المالية والمصرفية للراغبين الحصول عليها، ويؤكد التوجه لتحقيق الشمول المالي المنشود.

السؤال الثاني: ما مستوى الحماية المالية للمستفيدين من الخدمات المصرفية المقدمة من قبل القطاع المصرفي الفلسطيني:

بعد اختبار صدق المحتوى والثبات لأداة الدراسة، تم جمع البيانات الأولية وتحليلها واستخراج المعلمات الوصفية الوسط الحسابي والانحراف المعياري: وتم ترتيب الفقرات في كل مجال من المجالات الثمانية للحماية المصرفية من مستوى الحماية الأكثر فالأقل. واعتمد السلم الثلاثي لقياس مستوى تحقيق الحماية للمستهلكين للخدمات المالية المصرفية في القطاع المصرفي الفلسطيني وفق الآتي: اقل من 2.33 درجة ضعيفة و 2.34-3.66 درجة متوسطة واعلى من 3.66 عالية.

الجدول التالي رقم (4) يبين مستوى الحماية المصرفية الكلية لمجالات الحماية الثمانية والتي تناولتها الدراسة وبلغت (2.78) وهي بدرجة متوسطة.

(جدول رقم 4) الدرجة الكلية لمستوى الحماية للمستخدمين من خلال جميع المحاور

الترتيب	المحاور للحماية المصرفية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	حماية أموال الزبائن في صورة قيمة ومخزنة إلكترونياً	3.18	0.74	متوسطة
2	ضمان سلامة وموثوقية الخدمات	3.24	0.65	متوسطة
3	تقليص فرص احتيال وتلاعب والسلوك الضارة للموظفين	2.86	0.82	متوسطة
4	ضمان الافصاح الواضح والفعلية للبيانات	2.67	0.69	متوسطة
5	حماية البيانات الشخصية للزبون	2.98	0.70	متوسطة

الترتيب	المحاور للحماية المصرفية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
6	ضمان المام الزبون بإجراءات الانتصاف والشكاوى والوصول إليها بكفاءة	2.18	0.76	ضعيفة
7	تحمل إدارة المصرف للمسؤولية في حال وقوع الضرر	2.65	0.72	متوسطة
8	حماية الزبائن من خلال رقابة سلطة النقد على البنوك	2.48	0.84	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.78	0.74	متوسطة

المحور الأول: (جدول رقم 5) حماية أموال الزبائن في صورة قيمة ومخزنة إلكترونياً

الترتيب	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	يتم تأمين الودائع البنكية من خلال مؤسسة ضمان الودائع	3.43	0.71	مرتفعة
2	يرسل البنك تقارير وبيانات دورية للزبائن تتضمن الحركة على حساباتهم	3.38	0.65	متوسطة
3	يمثل البنك للقواعد التحوطية الموضوعة لضمان حماية أموال المودعين	3.31	0.70	متوسطة
4	يلتزم البنك بالاحتفاظ بالنقود السائلة بما يكافئ القيمة الالكترونية	3.02	0.74	متوسطة
5	يقوم البنك بالتحويل للعملات من حسابات الزبائن بعد اعلامهم واخذ موافقتهم المسبقة	2.80	0.91	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.18	0.74	متوسطة

تشير الدرجة الكلية في الجدول رقم (5) أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.18) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.74)، مما يدل على أن درجة الحماية للمستفيدين للخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة. وقد رتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (يتم تأمين الودائع البنكية من خلال مؤسسة ضمان الودائع).

المحور الثاني: جدول رقم (6) ضمان سلامة وموثوقية الخدمات

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	يتم إبرام اتفاقية فتح حساب مكتوبة بين الزبون والبنوك	3.94	0.41	مرتفعة
2	تستخدم التكنولوجيا الموثوقة لضمان سلامة الخدمات المقدمة	3.46	0.63	مرتفعة
3	يتوفر لدى البنك اجراءات واضحة ومحددة لضمان سلامة الخدمات المقدمة	3.26	0.68	متوسطة
	يتوفر لدى البنك سياسات واضحة ومحددة لضمان سلامة الخدمات المقدمة	3.08	0.74	متوسطة
4	تقوم سلطة النقد الفلسطينية بالرقابة على كل الخدمات التي يقدمها البنك لضمان سلامة المنتج واجراءات تقديمه للزبون	2.36	0.81	ضعيفة
	الدرجة الكلية	3.24	0.65	متوسطة

تشير الدرجة الكلية في الجدول رقم (6) أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.24) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.65)، مما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (يتم إبرام اتفاقية فتح حساب مكتوبة بين الزبون والبنوك).

المحور الثالث: جدول رقم (7) تقليص فرص احتيال وتلاعب والسلوك الضارة للموظفين.

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	هنالك لوائح تنظيمية لضمان حماية الزبائن من الاحتيال والتلاعب	3.36	0.76	متوسطة
2	يتم مراجعة الضوابط والعمليات الداخلية الخاصة بالعمليات بشكل دوري	3.28	0.75	متوسطة
3	يقوم البنك بزيادة الوعي لدى المستخدمين فيما يخص كيفية الوقاية من الاحتيال والتلاعب.	3.14	0.70	متوسطة
4	يتوفر لدى البنك اجراءات واضحة لضمان حماية الزبائن من التعرض للاحتيال والتزوير.	2.30	0.84	ضعيفة
5	يتم متابعة قضايا الاحتيال والتلاعب من قبل إدارة البنك وحلها	2.22	1.05	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.86	0.82	متوسطة

تشير الدرجة الكلية في الجدول أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.86) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.70)، ما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (هنالك لوائح تنظيمية لضمان حماية الزبائن من الاحتيال والتلاعب).

المحور الرابع: جدول رقم (8) ضمان الافصاح الواضح والفعلي للبيانات

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	يقوم البنك بإعلام المستفيدين بكل ما يستجد على خدماته المصرفية	3.31	0.71	مرتفعة
2	يتم استخدام طرق الاتصال الحديثة للإفصاح عن البيانات	3.26	0.60	متوسطة
3	يتم تحديد الجهة المسؤولة عن كل اجراء يتعلق بالخدمات المقدمة	3.06	0.71	متوسطة
4	يتأكد البنك من فهم الزبائن للإجراءات الخاصة بالعمليات	2.24	0.74	ضعيفة
5	يتم نشر شروط تسعير الخدمات البنكية مسبقا بشكل واضح	2.18	0.84	ضعيفة
6	يتم اطلاع الزبائن على كيفية احتساب تكاليف العمليات بشكل شفاف واضح	2.00	0.56	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.67	0.69	متوسطة

تشير الدرجة الكلية في الجدول رقم (8) أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.67) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.69)، ما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (يقوم البنك بإعلام المستفيدين بكل ما يستجد على خدماته المصرفية).

المحور الخامس: جدول رقم (9) حماية البيانات الشخصية للزبون

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	الوسائل التي يتم من خلالها ارسال البيانات للزبائن محمية من الاختراق والوصول	3.43	0.71	مرتفعة
2	يفصح البنك عن البيانات المتاحة للغير للاطلاع عليها عن زبائنه	3.40	0.65	متوسطة
3	يتم التنسيق بين الجهات التنظيمية والرقابية في البنك لتوفير وسائل الحماية المناسبة للزبون	3.31	0.70	متوسطة
4	تقوم سلطة النقد بإصدار تعليمات لحماية بيانات الزبائن	3.20	0.74	متوسطة
5	يوفر البنك البيئة الداخلية التي تكفل تحقيق الامن والسرية لكافة البيانات المتاحة لديها عن الزبائن	2.35	0.82	ضعيفة
6	يوفر البنك كل وسائل الامان المتاحة للزبائن	2.24	0.58	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.98	0.70	متوسطة

تشير الدرجة الكلية في الجدول رقم (9) أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.98) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.70)، ما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (الوسائل التي يتم من خلالها ارسال البيانات للزبائن محمية من الاختراق والوصول).

المحور السادس: جدول (10) ضمان المام الزبون بإجراءات الانتصاف والشكاوى والوصول اليها بكفاءة

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	يقوم البنك بتوعية وتثقيف الزبائن بالخدمات المقدمة من قبل البنك لضمان عدم وقوع الزبائن الاخطاء المصرفية	2.60	0.72	متوسطة
2	هنالك وحدة متخصصة لدى البنك تتكفل بالإشراف ومتابعة شكاوى زبائن البنك	2.30	0.65	ضعيفة
3	يوفر البنك وسائل واجراءات واضحة للشكاوى والانصاف دون الرجوع للمحاكم	2.12	0.70	ضعيفة
4	وسائل واجراءات الانصاف معلنة بشكل واضح للزبائن	2.02	0.74	ضعيفة
5	هنالك نظام واضح ومعلن عنه للشكاوى للزبائن	1.85	1.01	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.18	0.76	ضعيفة

تشير الدرجة الكلية أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.18) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.76)، ما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة ضعيفة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (يقوم البنك بتوعية وتثقيف الزبائن بالخدمات المقدمة من قبل البنك لضمان عدم وقوع الزبائن الأخطاء المصرفية).

المحور السابع: جدول رقم (11) تحمل إدارة المصرف للمسؤولية في حال وقوع الضرر

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	تمثل الإدارة اللوائح التنظيمية المعمول بها في البنك والقطاع المصرفي في حال وقوع الخطأ	3.43	0.71	مرتفعة
2	يتم إبلاغ الزبون بطريقة معالجة الضرر الواقع عليه.	3.40	0.65	متوسطة
3	هناك دائرة متخصصة للإبلاغ في حال وقوع أي خطأ مع الزبائن	2.31	0.70	ضعيفة
4	يتم معالجة أي ضرر تعرض له الزبائن خلال مدة زمنية معقولة	2.20	0.74	ضعيفة
5	تقوم سلطة النقد بمتابعة معالجة أي ضرر يقع على أي من الزبائن المتعاملين مع البنوك	1.95	0.81	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.65	0.72	متوسطة

تشير الدرجة الكلية في الجدول السابق أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.65) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.72)، ما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة متوسطة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (تمثل الإدارة للوائح التنظيمية المعمول بها في البنك والقطاع المصرفي في حال وقوع الخطأ).

المحور الثامن: جدول رقم (12) حماية الزبائن من خلال رقابة سلطة النقد على البنوك

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
1	تتم موافقة سلطة النقد على أي منتج مصرفي قبل طرحه على الزبائن وبدا التعامل به	3.48	0.78	متوسطة
2	تتم موافقة سلطة النقد على الاعلانات ومواد الترويج التي يقوم بها البنك لجذب زبائنه والاعلان عن منتجاته.	3.40	0.74	متوسطة
3	يتم تطبيق عقوبات واجراءات تأديبية على البنوك في حال عدم تقيدها بالتعليمات الخاصة بالتعامل مع الزبائن وحمايتهم	2.31	1.02	ضعيفة
4	هنالك تشريعات وقوانين لدى سلطة النقد خاصة بحماية حقوق المستهلك للخدمات المصرفية	2.20	0.82	ضعيفة
5	تقوم سلطة النقد بتحديد الرسوم والعمولات المفروضة على الخدمات التي تقدمها البنوك	1.85	0.81	ضعيفة

#	فقرات الاستبانة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الحماية
6	تقوم سلطة النقد بالزام البنوك الافصاح عن معدل الفائدة الفعلية وتكاليف التمويل المختلفة بشكل واضح وشفاف للزبائن	1.70	0.88	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.48	0.84	ضعيفة

تشير الدرجة الكلية إلى أن اتجاهات المستفيدين من الحماية المصرفية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.48) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.72)، ما يدل على أن درجة الحماية للمستهلكين للخدمات المصرفية كانت بدرجة ضعيفة. جاء في مقدمة هذه الفقرات الفقرة (تتم موافقة سلطة النقد على أي منتج مصرفي قبل طرحه على الزبائن وبدا التعامل به).

5-1 الاستنتاجات:

1. هنالك نمواً في المؤشرات المالية المصرفية التي تؤكد حرص القطاع المصرفي على التوسع والانتشار والشمول المالي في تقديم خدماته لكل القطاعات والأفراد الراغبين في الحصول عليها.
2. حماية المستهلك بالقطاع المصرفي أصبحت في مقدمة أوليات الجهات الرقابية في ظل تنوع وتطور الأدوات والمنتجات المالية الإلكترونية الحديثة، التي تتطلب تشديد التشريعات والإجراءات بما يكفل حماية حقوق المستهلك، وإن مفهوم حماية المستهلك سوف يغير طريقة التعاطي مع المستهلك.
3. رغم الإجراءات إلا أن نسبة كبيرة من عملاء البنوك مازالت تعاني من ممارسات تقوم بها بعض البنوك تتنافى مع معايير الحماية التي وضعتها سلطة النقد الفلسطينية، وتتجاوز قواعد وتوجيهات مظلة حماية المستهلك في الخدمات المصرفية، ومن بعض أشكال الخروقات في الحماية ما يتعلق برسوم بطاقات الائتمان وتكاليف التسهيلات والتحويلات بين العملات، والاتصالات المتكررة من مندوبي التسويق والإلحاح لمنح خدمة معينة أو بطاقات ائتمانية أو قرض لسيارة.
4. انشاء وحدة لحماية المستهلك في البنوك ضمن دائرة الرقابة على المصارف وتحت رقابة سلطة النقد الفلسطينية تنسق مع الهيكل التنظيمي للمصرف، يتم من خلالها استقبال عملاء البنوك الذين يرغبون في تقديم شكاوى أو استفسارات بشأن الخدمات المقدمة، تهدف إلى ضمان حصول المستهلك على خدمات بمستوى عالٍ من الشفافية والإنصاف، عند تعاملهم مع البنوك الخاضعة لرقابة سلطة النقد، مع ضمان حصولهم على خدمات ذات جودة عالية وبأسعار معقولة.

الخلاصة:

يعتقد الباحث أن هنالك ثمة مخاطر حقيقية يواجهها المستهلكون للخدمات المصرفية الفلسطينية، ولا توجد طريقة تنظيمية بعينها تؤدي إلى التخلص من المخاطر، لكن تبقى الفوائد التي تعود من هذه الخدمات تفوق مخاطرها، وبالتالي فإنه مع تزايد الاستخدامات المصرفية في فلسطين يجب الموازنة بين ضمان تقديم خدمات مصرفية جيدة من قبل القطاع المصرفي الفلسطيني، وبين مبادئ وقواعد حماية المستهلك التي لم تجد طريقها حتى الآن من خلال قانون واضح لحمايتهم سواء من سلطة النقد الفلسطينية أو من قبل جمعيات حماية المستهلك الفلسطيني.

6-1 التوصيات:

- 1- الحاجة لمزيد من التثقيف المالي لصقل الشخصية المالية للأفراد والمؤسسات، ومساعدتهم على فهم حقوقهم وواجباتهم أكثر في التعاطي مع الخدمات المصرفية المقدمة.
- 2- التعاون بين الهيئات الرقابية الرسمية والمدنية للحماية بما يتفق وتعليمات بازل، وخاصة جمعيات حماية المستهلك وهو المدخل الرئيس لإحداث التغيير المطلوب قانونياً وتنظيماً.
- 3- معالجة لشكاوى الغموض في المنتجات واثناء توقيع العقود التي يجب أن تسلك طريقها القانوني والشفاف، والاقرار أن المستهلك فهم كل تفاصيل المنتج الذي يشتريه والعقد الذي يبرمه.
- 4- الرقابة على الاعلانات المهمة أو التي تتضمن التباساً مقصوداً هدفه غش المستهلك وتغييره.
- 5- عدم إفشاء الأسرار البنكية التي أودعها المستهلك أو التي اطلع عليها الموظفين بفعل الممارسة المهنية، باعتباره مبدأ من المبادئ العامة بخصوص حقوق وحماية المستهلك.
- 6- مراجعة الجهات الرقابية للضوابط والعمليات الداخلية الخاصة بالجهة المقدمة للخدمات بغية الوقوف على تلك المخاطر وقياس حجمها والتخفيف من آثارها، وضمان وجود وتفعيل الأنظمة اللازمة للتعامل مع شكاوى المستهلكين حيال تصرفات بعض الموظفين في الفروع المنتشرة.
- 7- حماية المستفيدين من التمويل الاصغر (Micro- Finance)، وخاصة المقترضين لأغراض حرفية أو زراعية، بما يكفل حقوقهم المالية وإطلاعهم بالمخاطر المحيطة بالخدمات المالية وتكاليفها المرتفعة، لتجنبهم الافراط في المديونية غير الملائمة لظروفهم.

قائمة المراجع:

- أبو دية، (2016): دور الاشتغال المصرفي والشمول المالي في الاقتصاد الفلسطيني، دراسة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة.
- امانة مجلس محافظي البنوك المركزية والمصارف العربية(2015): العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، وحماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية. سلسلة الكتيبات الصادرة عن امانة مجلس محافظي البنوك المركزية والمصارف العربية. صندوق النقد العربي 2015
- امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية " حماية المستهلك العميل في الخدمات المصرفية " اللجنة العربية للرقابة المصرفية. صندوق النقد العربي، ورقة مقدمة في الاجتماع السنوي الثاني والعشرين، ابوظبي خلال الفترة 25- 26 نوفمبر 2012.
- البنك المركزي الاردني، حماية المستهلك للخدمات المصرفية، موقع البنك المركزي الاردني (2018).
- تجربة المستهلك مع الخدمات المصرفية بدون فروع." عرض توضيحي في مؤتمر ويندسور الثالث للريادة العالمية في 2010 داريل كورليز.
- تنظيم الخدمات المصرفية بدون فروع، ويندسور، المملكة المتحدة. 2009 داريل كورليز، جوناثان مردوخ، ستيوارت رذرفورد، وأورلاندا رذفين لمحات عن الفقراء: كيف يعيش فقراء العالم بدون فروع في اليوم الواحد. نيو جيرسي: إصدار جامعة برينستون.
- دنيس دياس (2013): " تطبيق حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية- دليل فني للجهات الرقابية على البنوك " 16 اب 2013.
- سلطة النقد الفلسطينية(2018): الموقع الرسمي لسلطة النقد الفلسطينية 2018.

- لجنة بازل للإشراف المصرفي <http://www.bis.org/publ/joint12.htm>.تنظيم حماية المستهلك في البيانات ذات الإمكانات المتدنية: فرص تشجيع التمويل المسؤول."مذكرة 2009. لوار بريكس وكاثرين ملكي. واشنطن- المجموعة الاستشارية.
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء(2018): إصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء- موقع المجموعة على شبكة الإنترنت.www.cgap.org
- معهد الدراسات المصرفية الكويتي (2017): "الشمول المالي ومحو الأمية المالية"، دولة الكويت.
- معهد الدراسات المصرفية، بدولة الكويت(2016): إضاءات نشرة يصدرها معهد الدراسات المصرفية، دولة الكويت فبراير 2016.السلسلة الثامنة، العدد 7
- مؤتمر شرم الشيخ 14- 9- 2017. الشمول المالي في الأسواق المالية العربية.
- Anupama Sharma, Ms. SumitaKukreja. [2013]. " An Analytical Study: Relevance ofFinancial Inclusion For Developing Nations", International Journal Of Engineering AndScience, Vol.2, Issue 6 ,Pp 15- 20
- GPMI,(2014),Financial Inclusion Action Plan(FIAP).
- Gretta SAAB "Financial inclusion and growth"University of Balamand, The Business and Management Review, Volume 8 Number 4 April 2017
- Gretta Saab, 2017. The Business and Management review. 4 april, volume 8- 3 Anupama Sharma. Research Inveny: International Journal Of Engineering And Science, Issn: 2278- 4721, Vol.2, Issue 6 (March 2013), Pp 15- 20
- Iris Benöhr, "Financial Consumer Protection in the Banking Sector". UNCTAD Research Partnership Platform, 6th Meeting Geneva, 10 July 2015.