



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2016

قسم : العلوم الإقتصادية والتجارية
الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم تجارية
التخصص : تسويق

مذكرة بعنوان:

تأثير العوامل الشخصية في رفع معدل التضمين المالي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم التجارية (ل.م.د) تخصص " تسويق "

إشراف الأستاذ(ة):

- رياض لمزاودة

إعداد الطلبة:

- ريان حرات

- صفية بودبزة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
أ	مقدمة عامة .
-	الفصل الأول :الإطار النظري للخدمات المالية .
01	تمهيد.
02	1-ماهية الخدمات المالية :
02	1-1 تعريف الخدمات المالية.
03	2-1 خصائص الخدمات المالية .
06	3-1 أهمية الخدمات المالية.
07	4-1 مميزات الخدمات المالية.
08	5-1 أسس الخدمات المالية.
09	2-التمويل و الوساطة المالية:
09	1-2 مفهوم الوساطة المالية.
09	2-2 أهمية الوساطة .
10	3-2 أنواع الوساطة المالية .
10	4-2 أشكال الوساطة المالية .
10	5-2 أنواع التمويل .
13	3-العوامل المؤثرة على سلوك المشتري.
13	1-3 الحاجات و الدوافع .
14	2-3 العوامل الثقافية.
15	3-3 العوامل الاجتماعية .
15	4-3 العوامل النفسية .
17	5-3 العوامل الشخصية.
20	خلاصة الفصل .
-	الفصل الثاني:الاطار النظري للتضمين المالي
21	تمهيد
22	1-ماهية التمويل.
22	1-1 تعريف التمويل.
22	2-1 أهمية التمويل.
23	3-1 أشكال التمويل.
23	4-1 وظائف التمويل.
24	5-1 طرق التمويل.
25	2-الاقصاء المالي:
25	1-2 تعريف الإقصاء المالي .
25	2-2 أشكال الإقصاء المالي .

27	3-2 الإقصاء الطوعي.
27	4-2 الإقصاء القصري .
27	5-2 تأثير الإقصاء المالي على الفرد.
28	3 ماهية التضمين المالي:
28	1-3 تعريف التضمين المالي .
28	2-3 أهمية التضمين المالي .
28	3-3 أهداف التضمين المالي .
29	4-3 التمويل الإسلامي
32	5-3 التمويل المصغر .
33	خلاصة الفصل .
–	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي لتأثير العوامل الشخصية في رفع معدل التضمين المالي.
35	تمهيد
35	1-مجالات الدراسة
35	1-1 المجال المكاني .
35	2-1 المجال الزمني .
35	3-1 المجال البشري.
35	2-المجتمع البشري .
35	1-2 تعريف مجتمع الدراسة
35	2-2 حجم العينة
36	3-أدوات جمع المعلومات
36	1-3 الإستبيان
37	2-3 الأدوات الإحصائية
37	4-تحليل البيانات .
37	1-4 بيانات عامة
38	2-4 بيانات متعلقة بمجال الدراسة
51	خلاصة الفصل
52	الخاتمة العامة
54	قائمة المراجع
56	الملاحق
60	قائمة الأشكال
62	قائمة الجداول

الملخص باللغة العربية :

من خلال هذه الدراسة استخلصنا بعض الأسطر العريضة التي تتضمن أهمية التضمين المالي لتحقيق تنمية اقتصادية , الحد من الفقر و البطالة , و كيف يمكن للعوامل الشخصية أن تؤثر في رفع معدل التضمين المالي و تحقيق نمو اقتصادي.

وتوصي الدراسة بضرورة الدقة في العوامل الشخصية للحد من الإقصاء المالي و التنمية الإقتصادية و كذا الزيادة في التمويل الإسلامي و التمويل المصغر بغية تلبية حاجات الأفراد.

الكلمات المفتاحية : التضمين المالي , الإقصاء المالي , التمويل الإسلامي و المصغر

Abstract:

Through the this study, we have drawn some of the braod lines that include the importance of financial inclusion to achieve economic development ,reducing poverty and unemployment, and how can the personal factors that influenced in raising the rate of financial inclusion and achievement Economic growth

The study recommends the need for precision in personal factors to reduce financial exclusion and economic hydration and as well as the increase in Islamic finance and microfinance in order to meet the needs of individuals.

Key words: financial inclusion ,Financial exclusion ,Islamic finance and microfinance.



المقدمة العامة

مقدمة عامة :

يشهد العالم المعاصر تطورات وتغيرات جذرية أثرت بشكل كبير على نمط واتجاهات العلاقات والمتغيرات في العديد من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها ,مما دفع العديد من المؤسسات المالية أن تغير و تطور في طبيعة علاقاتها ومعاملاتها مع المحيط الخارجي وذلك لمواكبة تلك التطورات والتغيرات العالمية , حيث وجدت المؤسسات المالية (المصرفية) نفسها مجبرة على التعامل مع عناصر داخلية كانت مثل (الأفراد) أو خارجية مثل مؤسسات أخرى سواء تعلق الأمر بالمعاملات المصرفية لتطوير وتحديث البنوك و رفع معدل الإدماج المالي وذلك عن طريق تحفيز الأفراد أو المؤسسات على الاندماج والانخراط والتعامل مع البنوك والحد من الإقصاء المالي أو على الأقل التقليل منه.

1- إشكالية البحث

انطلاقا مما سبق، تبرز إشكالية بحثنا فيما يلي:
كيف تأثر العوامل الشخصية في رفع معدل التضمين المالي .
لمعالجة وتحليل هذه الإشكالية، نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ما هي العوامل المؤثرة في التضمين المالي ؟
- ماذا نعني بالإقصاء المالي ؟

2- فرضيات البحث

سنحاول خلال هذه الدراسة الانطلاق من الفرضية الرئيسية التالية:
هناك عوامل شخصية تأثر على معدل التضمين المالي.
و التي تنبثق عنها الفرضيات الجزئية التالية :
- من بين الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التضمين المالي و هو خلق فرص العمل و الحد من الفقر و البطالة و رفع التنمية الاقتصادية في البلاد
- إلا أنه هناك أشخاص لا يستطيعون الانخراط فيها وذلك بسبب عوامل شخصية و هذا ما يسمى بالإقصاء المالي.

3- أهداف البحث

نسعى من خلال قيامنا بهذه الدراسة العلمية إلى تحقيق جملة أهداف أهمها :
- دراسة أهم أشكال الخدمات المالية
- تحليل أثر تأثير العوامل الشخصية على الخدمات المالية .
- معرفة الإقصاء المالي و تأثيراته .
- معرفة مدى تأثير العوامل الشخصية على التضمين المالي وعلاقتها به .

4- أهمية البحث

تمكن أهمية هذا البحث بعلاقته الوطيدة بالاقتصاد و تنميته ، حيث نلاحظ إن التضمين المالي من أهم عناصر التنمية الاقتصادية ، مما جلب فضولنا للإطلاع و محاولة
-أ-

معرفة كل ما يتعلق بهذا العنصر الذي أضحي بشكل عصب الحياة بالنسبة للدولة و الجماعات المحلية حيث تم الاهتمام بالتضمين المالي و التمويل المصغر و التمويل الإسلامي من أجل الرفع في المستوى المعيشي للأفراد.

5- مبررات و دوافع اختيار موضوع البحث :

- هناك عدة مبررات و دوافع دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع أهمها :
- الاهتمام الدولي المتزايد بالتضمين المالي أو الإدراج المالي.
- محاولة رفع المستوى المعيشي للأفراد عن طريق الإدراج المالي .
- الدور الفعال و الضروري الذي يمكن للتضمين المالي أن يحقق بفضل التنمية الاقتصادية.
- أهمية الموضوع بالنسبة لتخصصنا في التسويق حيث درسنا تأثير العوامل الشخصية في رفع معدل التضمين المالي.
- محاولة إثراء المكتبة الجامعية بهذه المواضيع الجديدة و لأهميتها البالغة , وذلك من اجل الاستعانة بها في البحوث و كذلك من اجل التوسع فيها و البحث عن مستجدياتها .

6- المنهج المستخدم في البحث

يهدف دراسة إشكالية هذا البحث و تحليلها و اختبار صحة الفرضيات المقدمة و قد اعتمدنا في دراسة الفصول النظرية على المنهج الوصفي التحليلي، للوقوف على المفاهيم الخاصة بالدراسة و محاولة تحليلها ، حيث وصفنا و عرضنا واقع التضمين المالي و جهود الدولة لتحقيق الإنعاش الاقتصادي والاجتماعي المطموح إليه مع الاستدلال ببعض الأرقام و الإحصاءات المتعلقة بهذه الجوانب أما الجانب التطبيقي فهو دراسة حالة مدينة ميلة من خلال إعداد استمارة و اختيار عينة عشوائية .

7- أدوات الدراسة و مصادر البيانات :

تتمثل أدوات الدراسة و مصادر البيانات فيما يلي :

- بالنسبة للدراسة النظرية فقد اعتمدنا على الكتب باللغة العربية و المجلات و الملتقيات المقالات و الرسائل و الأطروحات و كذلك المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت و مقالات باللغات الإنجليزية و دراسة عينة عشوائية .

8- حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

- الحدود النظرية :** إن دراستنا في الجانب النظري اقتصرنا على مدى مساهمة التضمين المالي في التنمية الاقتصادية و كيفية الحد من الإقصاء المالي أو التخفيض منه لتحقيق الرفاهية في المجتمع.
- الحدود المكانية :** إن الدراسة في الجانب التطبيقي اقتصرنا على ولاية ميلة .
- الحدود الزمنية :** الدراسة التطبيقية كانت خلال الفترة الممتدة من 2015 إلى 2016.

9- هيكل البحث :

لقد قمنا بتحليل إشكالية البحث، و اختبار صحة الفرضيات المقدمة ضمن ثلاث فصول مترابطة كالتالي:

- فقد تعمدنا في الفصل الأول التطرق إلى الإطار العام او الفكري في الخدمات المالية
- أما الفصل الثاني التطرق إلى الإطار العام أو الفكري لتضمين المالي ومدى تأثيره على الفرد
- أما بالنسبة في الفصل الثالث فقمنا بدراسة النقطة الأهم و هي دور التضمين المالي وتأثيره على

العوامل الشخصية و ذلك بالتطرق لدراسة عينات من مختلف الأعمار و معرفة مدى انخراطهم في الخدمات المالية

10- صعوبات الدراسة

- نقص المراجع الملمة بالأحداث الجديدة في المجال التضمين المالي وذلك بسبب ظهور هذا المصطلح الجديد في سنة 2015؛

- ندرة الإحصاءات المتعلقة بالسنوات الأخيرة و كذا صعوبة الحصول على المعلومات

تمهيد:

شهدت صناعة الخدمات المالية في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية وتطورات متسارعة تركت تأثيرا واضحا على هيكل هذه الصناعة وطبيعة المنافسة داخلها, ومن المتعارف عليه أن ممارسة التسويق من قبل المؤسسات المالية ليس لها تاريخ طويل وعلى الرغم من النمو الملحوظ في صناعة الخدمات المالية إلا إن ممارسة هذه المؤسسات للأنشطة السوقية لم يكن يتماشى مع هذا النمو.

ويعود ذلك إلى عدد من العوامل أهمها افتقار المؤسسات المالية إلى العوائد البشرية المديرية التي تتمتع بالخبرة المطلوبة وهذا ما سنحاول التعرف عليه في الفصل الأول وذلك من خلال ماهية الخدمات المالية بتقديم تعريف موسع وشامل و مبسط وتبسيط الضوء على مميزاتها والعوامل المؤثرة على سلوك المشتري وعلى الخدمات المالية ومعرفة التغيرات والعوامل التي حدثت في العقود الأخيرة وتركت أثرا كبيرا على تسويق الخدمات المالية ,بعد ذلك نستعرض بعض التعريفات المختصرة للوصول إلى استنتاج الذي مفاده أن الفكرة الأساسية عن الخدمات المالية هي عملية الربط بين خدمة مالية و عناصرها .

1 - ماهية الخدمات المالية :

1 - 1 تعريف الخدمات المالية:

- تعريف الخدمة:

أ- لغة: هي طلب منفعة شيء ومنه استخدمت، أسألك أن تخدمني أو جعلته كذلك (إبن منظور, 2002)
ب - اصطلاحاً: هو ما يحصل عليه المستهلك من نتائج أعمال الغير كخدمة أصحاب الحرف الصناعات ونحوهم.

يرجع أصل كلمة "خدمة" إلى مصطلح لاتيني والتي تعني العبودية وهذا في وقت كانت تسود فيه ظاهرة الأسياد و العبيد حيث ارتبط مفهوم الخدمة منذ القدم بهذه المعاني السلسلة والتي تدل على البقاء تحت تصرف (مجد سانوني, 2007, ص165).

ج - من المنظور الإسلامي: ظهر مفهوم الخدمة في الإسلام ابتداء من القرن السادس ميلادي في عهد النبي ﷺ لقوله (لأن أمشي مع أخي المسلم في حاجته أحب إلي من أن أعتكف في المسجد شهراً)، إن ما يتضح في هذا الحديث أن النبي (صلى الله عليه و سلم) تطرق إلى مفهوم الخدمة وقال أنها تتمثل في الجهد البشري الذي يقدمه أحد الأفراد إلى شخص آخر وهذا الجهد ليس مادي ولكن يمكن التعرف عليه عن طريق مختلف حواس الإنسان.

د - التعريف الاقتصادي للخدمة: الخدمة و التسويق تعد نظير غير مادي لسلعة وتوفير الخدمة ويعرف كنشاط اقتصادي لا يؤدي إلى الملكية، وهذا هو ما يميزها عن توفير السلع المادية (كوتلر, 2011, ص55).

ويعرف بأنه عملية تحقيق الأرباح إما عن طريق إحداث تغيير في المستهلك نفسه أو تغيير في ممتلكاته المادية أو التغيير في أصوله الغير ملموسة (سامي أحمد مراد, 2004, ص35).

1 - تعريف بانوك باكتريس عام 1997: عرف الخدمات على أنها سلع المستهلك التي تعتبر أساس غير ملموس و يتماشى مع استهلاكها في نفس الوقت الذي تنتج فيه وتعتبر صناعة الخدمة عادة كثيفة العمل (سامي أحمد مراد, 2000, ص35).

2 - تعريف 1973 gree wald : عرف الخدمات على أنها ذلك المكون الناتج القومي الإجمالي الذي يقيس ناتج المفردات غير المنظورة.

3 - تعريف 1981 pearre : عرف الخدمات على أنها ما يتم استهلاكه عند نقطة إنتاجها وهذا التعريف يشتهبه مع التعريف الذي وضعه bannocho. (سامي أحمد مراد, 2005, ص44).

- تعريف الخدمات المالية:

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق و شامل بالمقارنة مع التعريفات السائدة للمنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية مما جعل من الصعب حصر الخصائص والسلوكيات ذات الصلة المباشرة بالخدمات المالية، وهذا يحول دون تمكين مؤسسات الخدمات المالية من وضع سياسات وإستراتيجيات تسويقية فعالة.

إلا أن هذه الحقيقة لا تنفي إطلاقاً وجود محاولات جادة (سبرغور) قطاع الخدمات المالية من خلال العديد من البحوث و الدراسات التي قام بها الأكاديميون و الممارسون و لكن على الرغم من ذلك، فإن القليل منها الذي يتوقف عند تعريف الخدمات كمصطلح يعبر عن قطاع متنام وهام، أن غموضاً ما لا يزال يحيط بمفهوم هذه الخدمات، إذ أن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن تقديم محدد لهذه الخدمات، وقد يكون وراء ذلك أسباب ومبررات عديدة أهمها:

1 - أن الخدمات المالية تخضع للقوانين و التشريعات المالية المعمول بها في كل الدول على حدة و التي تتناسب مع بيئة الأعمال الخاصة لتلك الدولة.

2 - أن تعدد و تنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية مثل: البنوك التجارية والإسلامية و شركات التأمين، شركات الاستثمار، مؤسسات المدخرات والنقود... الخ ويمكن إعطاء تعريف مختصر للخدمات : على أنها عبارة عن خدمة اقتصادية تؤديها المؤسسة المالية التي تشمل طائفة واسعة من المؤسسات التي تدير الأموال بما فيها الاتحادات الائتمانية و البنوك وشركات بطاقات الائتمان و شركات التمويل و شركات المضاربة المالية. (سليمان شكيب الجبوسي، 2009، ص27).

1 - 2 - خصائص الخدمات المالية :

• تتصف الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص تختلف عن تلك المميزة للسلع المادية و عن الخدمات الأخرى وتتمثل فيما يلي:

- نظام تقديم الخدمة على درجة عالية من الخصوصية : تتطلب طبيعة الخدمة المالية توافر درجة عالية من السرعة في التعامل و المحافظة على الأسرار المالية للعملاء، وهذه الخاصية تفرض على الإدارة المصرفية العليا أن تكون قناة توزيع مباشرة وقصيرة لأن إنجاز العمليات المصرفية يحتاج إلى تفاعل شخص بين العميل و البنك فلا مجال هنا للوسطاء لتوزيع الخدمة. (سامي أحمد مراد، 2004، ص37)

- التفتت الجغرافي: ليس هناك حدود جغرافية للمطالب و الاحتياجات المصرفية للعملاء فهناك طلب على التحويلات المصرفية بين الدول باستخدام بطاقات الائتمان خارج حدود الدولة المصدرة للبطاقة وعلى هذا فإن كافة الخدمات على اختلاف أنواعها يجب تقديمها للعميل حين يطلبها في أقرب مكان

يناسب مع طلب العميل مما يجب للعميل على الاستمرار في التعامل مع البنك .(محسن أحمد الخضري,1999,ص52).

-لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها: فمن المستحيل إنتاج خدمة مالية وتخزينها في انتظار طلب العميل, فالخدمة تعد من طرف الموظف عند حضور العميل إلى البنك ويتم إنتاجها بما يتناسب مع طلبه.

- لا يمكن إنتاج عينات من الخدمة المالية: يقوم الموظف بإنتاج وتقديم الخدمة وذلك عن طريق ما اكتسبه من خبرة, فهو لا يستطيع أن ينتج عينات من هذه الخدمات لكي يرسلها إلى طالب الخدمة ليحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها وليس من الهين على البنك أن يوفر نموذج موحد لإرضاء كل العملاء.

- الخدمة المصرفية غير محسوسة: تتصف الخدمة المالية بأنها غير محسوسة حيث يتعذر على الشخص طلبها أن يلمس الخصائص المادية و النفعية لها كما هو الحال بالنسبة للسلعة, فالمنفعة التي يحصل عليها العميل من وراء اقتناء الخدمة المالية ليس محسوسة, ولهذا تسعى البنوك إلى الاعتماد على الجهود الترويجية التي يمكن من خلالها تكوين صورة ذهنية إيجابية عن البنك لدى العميل .

- الخدمات المالية تنتج و تستهلك في نفس الوقت وغير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: يقوم العميل باستهلاك الخدمة المالية التي تقدم إليه في نفس اللحظة أو إنتاجها و العميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث.

كما أن الخدمات المالية بمجرد صنعها وتقديمها للعميل تصبح غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى.

- العلاقة الوظيفية بين الطلب على الخدمة و النشاط الاقتصادي: يوجد تأثير متبادل بين الأنشطة الاقتصادية في المجتمع و النشاط المالي إذ أن للبنوك التجارية عامل يؤثر و يتأثر بكافة القرارات الاقتصادية في أي مجتمع كما أن زيادة الحجم الاقتصادي يؤدي إلى تصاعد أعمال البنوك و العكس صحيح.

- تصاعد أهمية كفاءة العنصر البشري: إن طبيعة التعامل المالي وما يحتاجه من سرعة في أداء العمليات المصرفية وتوفير الراحة للعميل يتطلب توافر مهارات عالية لدى العاملين, ونظرا لكبر حجم المخاطر التي تتعرض لها البنوك باعتبارها منشآت تتعامل في النقد السائل فإن التدريب المالي(المصرفي) يحتاج إلى وقت كبير حتى يكون ملما بكافة القواعد التنظيمية والأنظمة المتعلقة بالعميل واستعداده للتعامل مع البنك واستمرار تعامله معه مستقبلا يرتبط بحد كبير بانطباعه الشخصي الذي حدث لديه من التعامل مع موظفي البنك.(عوض بريد حداد,2004,ص52).

• خصائص الخدمات المالية و انعكاساتها على سلوك المشتري:

هناك سمات وخصائص تميز الخدمات المالية عن المنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية, وهي على

النحو التالي:

✓ المسؤولية الإئتمانية .

✓ اللاملموسية .

✓ التلازمية.

✓ قابلية الخدمة المالية لنفاذ أو الاستخدام بسرعة.

✓ عدم التجانسية .

إن معظم أدبيات التسويق التي تناولت هذه الاختلافات ,كانت تميل إلى دراستها من وجهة نظر منتج أو مورد الخدمة المالية, أي المؤسسة المالية دون الأخذ بعين الاعتبار مدى تأثيرها على المشتري لهذه الخدمات ,وما يمكن أن تحدثه من تفاوت في عمليات التقييم و اتخاذ القرارات التي يقوم بها وما يتعلق باختيار وشراء الخدمات المالية ,وأیضا ما يتعلق باختيار موردي أو منتجي هذه الخدمة. ويبقى أن نشير إلى أن الخدمات المالية وعلى عكس العديد من السلع المادية (الملموسة) لا يمكن اعتبارها مشتريات تحدد لمرة واحدة فقط لكنها تتضمن سلسلة من التفاعلات ضمن علاقات واسعة تمتد لفترات زمنية طويلة, وعليه فإن تفاعل بين المشتري و المستفيد من الخدمة المالية و المؤسسة المالية لا تتأثر معهم على السلوك الشرائي لهذا المشتري.

أظهرت العديد من الدراسات و الأبحاث أن الخصائص الرئيسية المميزة للخدمات المالية تنتج عنها بعض الاختلافات في سلوك المشتريين لهذه الخدمات مقارنة بسلوك المشتريين السلع , فالخدمات المالية معروفة باللاملموسية وعليه فإن تقييم العملاء للخدمة عموما و الخدمات المالية تحديدا يتسم بالصعوبة و التعقيد و ليس إعطاء تقييم للخدمة كما هو الحال في السلع .

يترتب على اللاملموسية للخدمات المالية نوعان من المشاكل التي تواجهها المؤسسات المالية أثناء عرضها للخدمات على المشتريين الحاليين أو المحتملين هما:

✓ أن هذه السمة تجعل من الصعب وصف الخدمات المالية ,أو من خلال ما يسمى باللموسة

الذهنية وهذا يساهم في تعقيد عملية اتخاذ القرار الشرائي للخدمات المالية إذ يستلزم البحث على

مزيد من المعلومات المتعلقة بالخدمة.

✓ أن الخدمات و المنتجات غالبا لا يمكن عرضها أو تجربتها بشكل ملموس للعملاء مما قد يخلق

مشاكل أثناء القيام بحملات آنية أو اختبار أو تجربة الخدمة المالية.

✓ إن انعكاس و اختيار المشتري وسلوكه الشرائي يسمى بالتلازمية التي تسمى بإنتاج الخدمة المالية

و التفاعل معها أو استهلاكها في نفس الوقت سينتج عنها بعض الاختلافات في النوعية والتي

سيكون لها أثر في خبرة المشتري للخدمة المالية.(سليمان شكيب الجيلوسي,2009,ص27).

1 - 3 - أهمية الخدمات المالية :

تزداد أهمية الخدمات المالية وتسويقها ليس بخصائص المنتج أو خصائص الخدمات المالية بل نتيجة عوامل أخرى أهمها كالتالي:

✓ تنامي حدث المنافسة بين المصارف لجذب أكبر عدد ممكن من الأفراد بمعنى زيادة الحصة السوقية وهذه الحصص تقاس بعدد العملاء المتعاملين مع المصرف و الممولين له.

✓ تلبية و تحقيق متطلبات العملاء و السماح لهم بالقيام بمشاريع عن طريق التمويل و التخزين للأموال.

✓ تنامي حالة التنوع و التعقيد في رغبات واحتياجات ودوافع و ميول هؤلاء العملاء فالعميل لم يعد ساذجا كما أن رغبته لم تعد بسيطة أو سهلة مما يتوجب عليهم القيام بالخدمة المصرفية المثلى.

✓ زيادة سرعة التطور التكنولوجي و إدخال ابتكارات و اختراعات تكنولوجية جديدة في النشاط المصرفي.

✓ جذب مجاميع جديدة من العملاء ذوي الرغبة الخاصة .

✓ زيادة التكلفة المترتبة على إشباع حاجات و رغبات العميل المصرفية ,وتحقيق الربحية المناسبة لهذا النشاط.(أحمد محمود زامل, محمد سعود,2012,ص 63).

1 - 4 - مميزات الخدمات المالية:

إن الخدمة المالية تركز على ثلاث مميزات أو صفات هذه المميزات من المحتمل أن يكون لها تأثير على عمليات التقييم التي يقوم بهاو المشتري أثناء اختياره أو شرائه للخدمات المالية, و تكون على النحو التالي:

➤ مميزات البحث.

➤ مميزات الخبرة.

➤ مميزات التصديق.

1 - 4 - 1 مميزات البحث:

وتصف سمات الخدمات المالية التي يمكن تحديدها و تقييمها قبل الشراء ,إن العديد من الخدمات المالية تتضمن عناصر ملموسة يمكن تقييمها أو الحكم عليها إذ أنها تمنح للمشتري أدلة مادية يعتمد عليها عند الاختيار والشراء , مثل(المعدات و الأدوات) المستخدمة من قبل المؤسسة المالية وغيرها من الخدمات الأخرى.

1 - 4 - 2 مميزات الخبرة :

تصف السمات التي من الممكن ملاحظتها أثناء استخدام الخدمة المالية أو بعد شرائها و الانتفاع بها وتتضمن الخبرة في استخدام التكنولوجيا مثل: استخدام الهاتف المصرفي.

1 - 4 - 3 مميزات التصديق:

وهي السمات التي يستحيل على العميل أو المشتري تقييمها حتى بعد شرائه للخدمة المالية وانتفاعه بها وهناك العديد من الخدمات المالية التي تغلب عليها مميزات التصديق على سبيل المثال الخدمات المالية التي تتسم بدرجة من التعقيد مثل: خدمات صناديق التقاعد.

إن صعوبة الربط بين خيارات التقييم للخدمة التي تسيطر عليها مميزات التصديق تقود العميل لأن يعتمد بشكل كامل على ما يحصل عليه من خلال الاتصال الشفهي مع الأفراد.

▪ وفي النهاية قد يكون من اللازم أن تلتفت النظر إلى أن احتمال السيطرة و التغلب على مميزات الخبرة و التصديق في بعض الخدمات المالية و قد تجبر العميل على استخدام وتوظيف عمليات تقييم مختلفة مقارنة بالخدمات المالية التي تسيطر عليها مميزات البحث(خالد أمين عبد الله, إسماعيل إبراهيم الطرد, 2006, ص73).

1 - 5 أسس الخدمات المالية :

تتمتع الخدمات المالية بأسس تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى :

1 - 5 - 1 السيولة:

السيولة تعني قابلية الأصل للتحويل إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر لمواجهة الالتزامات مستحقة الدفع حالياً أو خلال فترة قصيرة, والسيولة أول ما تهتم به البنوك من الناحية التشغيلية لأن توفيرها مرتبط بوجود البنك وكيانه إذ أن البنك لا يستطيع أن يقول للمودعين (تعالوا غدا إذا طلبوا سحب جزء من الودائع أو سحبها جميعاً) إن قدرة البنك على مواجهة الصعوبات العادية و المفاجئة تسمى مبدأ السيولة العامة وتقوم على درجة ثبات الودائع وقدرة المصرف على الاحتفاظ بهاو عند المستوى الذي يناسب سياسة الائتمان.

و سيولة كل عملية من عمليات الإقراض الذي يعقدها هو ما نعبر عنه بسيولة العملية الائتمانية وتجدر الإشارة إلى أن البنك التجاري ينبغي عليه أن يكون في كامل الاستعداد للوفاء بالسحوبات لأن بمجرد انتشار إشاعة من عدم توفير السيولة الكافية لدى أي بنك كفيل بأن يزعزع ثقة المودعين في العملية الائتمانية إلى النقود, فهذه السهولة ترجع إلى قدرة التعامل و الوفاء بالالتزامات في موعدها أما السرعة فتكمن في قصر آجال العملية.

1 - 5 - 2 الأمان و الضمان :

إن كل عمليات التوظيف للأموال بالبنك أساسها الثقة ,حيث أن الأموال التي يقرضها العميل للبنك سوف تعود له في الأجل المحدد.

من الواضح أن البنك يمكن أن يوظف أمواله في نواحي مضمونة من حيث الربح و من حيث قلة المخاطر وجعل البنك في مستوى أمان مقبول من ناحية عدة مخاطر (السرقه,الاختلاس). ولأن رأس مال البنك يتسم بالصغر , إذ لا تزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10%. وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذي يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار , فالبنك لاستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإذا ازدادت الخسارة عن ذلك فقد تستهدف جزء من أموال المودعين و النتيجة هي الإعلان عن إفلاس البنك , ومنه تعرض البنك إلى التصفية الإجبارية بصفة تلقائية .

1 - 5 - 3 الربحية:

إن هدف تحقيق الربح وتعظيمه هو أول ما تهتم به البنوك التجارية ,ولكي يحقق البنك هذه الأرباح يتوجب عليه توظيف الأموال التي تحصل عليها من مصادر مختلفة وأن يحفظ نفقاته و تكاليفه لأن الأرباح هي الفرق بين الإيرادات الإجمالية و النفقات الكلية.(زياد سليم رمضان محفوظ, 1996,ص95). باعتبار أن الخدمات المالية عملية متبادلة بين الأفراد والبنوك فهي بدورها تحتاج إلى وسطاء ماليين يقومون ويشرفون على عملية التمويل و التبادل المالي سنتطرق إليها في العناصر الموالية .

2- الوساطة المالية و التمويل :

2 - 1 مفهوم الوساطة المالية:

تعرف الوساطة المالية على أنها تلك الهيئات التي تسمح بتحويل علاقة التمويل المباشر بين المقرضين و المقترضين المحتملين إلى علاقة غير مباشرة, فهي تخلق قناة جديدة تمر عبرها الأموال بين أصحاب الفائض و أصحاب العجز , و بهذه تصل بين طرفين متناقضين في أوضاعهما و أهدافهما المستقبلية.

2 - 2 أهمية الوسطاء الماليين:

- القضاء على صعوبات التمويل الناجمة عن علاقة التمويل المباشر .
 - تعتبر الوساطة أذات صانعة للتمويل ,حيث أنها من أهم النتائج التي يحققها التمويل.
 - تسمح بالإقراض لفترات طويلة مستعملة .
- التوفير بين الأهداف المتعارضة لمختلف أطراف العلاقة و ذلك من خلال (السيولة, الربحية, المخاطرة).

2- 3 أنواع الوسطاء الماليون:

هناك نوعان:

➤ وسطاء نقديون:

هم الوسطاء القادرون على خلق النقود أو القيام بعمليات اشتقاق النقود من الودائع و ينقسم الوسطاء الماليون إلى بنوك مركزية و بنوك تجارية.

➤ وسطاء غير نقديون :

وصف هذه المؤسسة بأنها غير نقدية لا يعني أنها لاستخدم النقود لكن تكون طبيعية ومواردها لا تسمح لها بإنشاء وخلق النقود على خلاف المؤسسة المالية لهذه البنوك و الحصول علي ودائع جارية.

وهذا هو السبب في عدم قدرتها على إنشاء نقود الودائع وعليه فإن الجزء الأكبر من مواردها من أموالها الخاصة مثل (شركات التأمين, شركات الادخار...).

2 - 4 أشكال الوساطة المالية :

هناك عدة أشكال سنذكرها كالتالي:

- ✓ الوساطة المالية لفئة معينة .
- ✓ الوساطة في تجنب خطر المدخر .
- ✓ الوساطة المحددة للأجل .
- ✓ وساطة المعلومات .
- ✓ الوساطة في بوتقة توزيع المخاطر.(بباس منيرة, 2010).

2- 5 أنواع التمويل:

من المعروف أن هناك نوعان أساسيين من طرق التمويل في الخدمات المالية وهما التمويل المباشر و التمويل الغير مباشر لكن في حقيقة الأمر يوجد هناك ثلاثة أنواع للتمويل في الخدمات المالية و هي كالتالي:

2- 5- 1 التمويل المباشر:

هو الحلقة التي يتم من خلالها تلبية حاجات أصحاب العجز (المقترضين) مباشرة من طرف أصحاب الفائض, بحيث يصدر أصحاب العجز أوراق مالية تعرف بالأوراق الأولية و التي تحصل مباشرة من طرف أصحاب الفائض وتتميز هذه الأوراق بجلمة من الخصائص.

-السيولة.

-العائد.

-درجة المخاطرة.

وتتطلب هذه الأوراق وجود سوق ثانوي و الذي من شأنه أن يسهل على المقرض استرجاع مدخراته.(عبد الغفار حنفي ,2002,ص18).

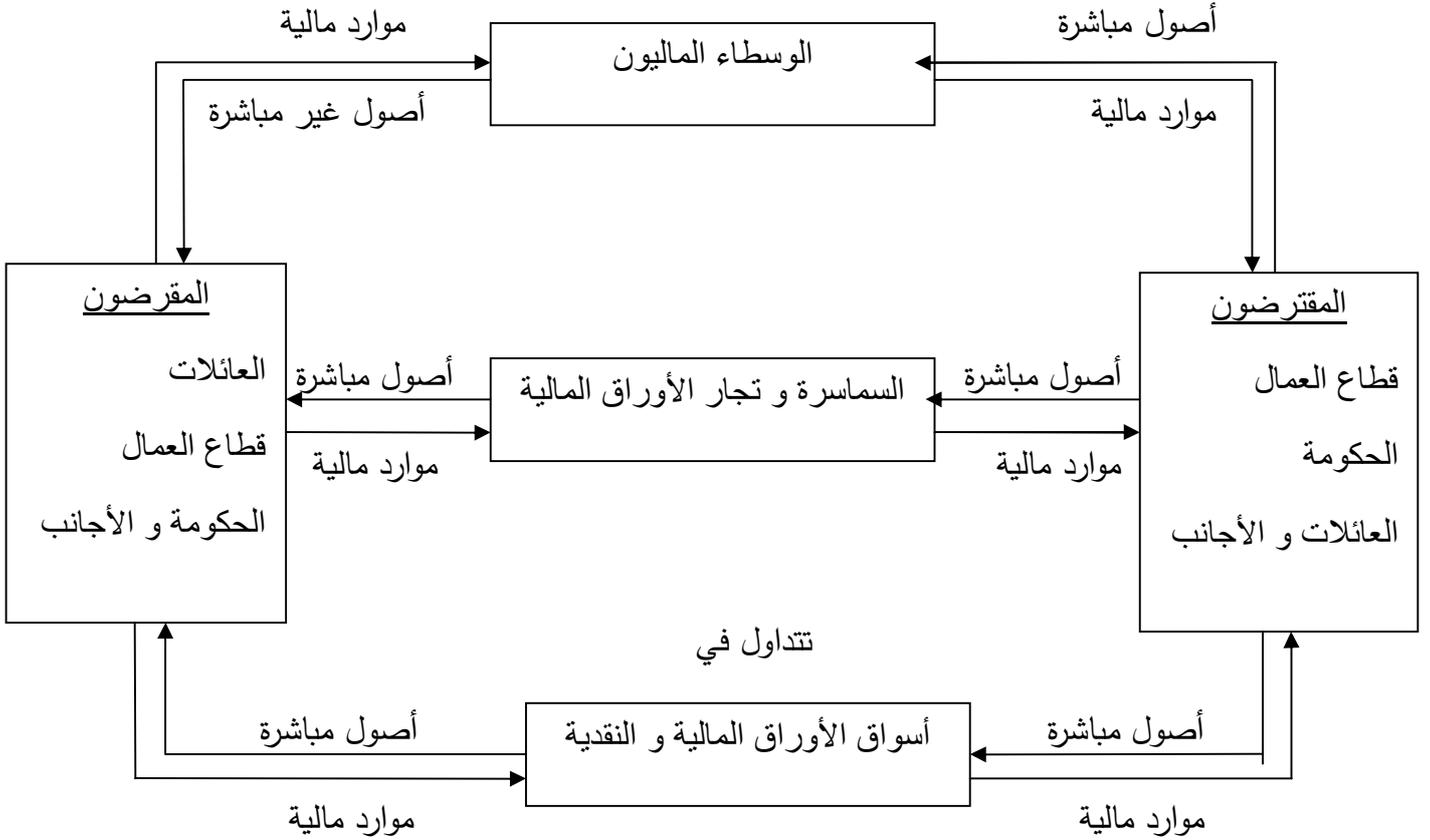
2- 5 - 2 التمويل الشبه مباشر :

يعرف ذلك التمويل بالتمويل النصف مباشر ويتم هذا التمويل من خلال السماسرة وتجار الأوراق المالية حيث يتوسط هؤلاء بين أصحاب السيولة وأصحاب العجز. لذا فإن المهمة الأساسية للسماسرة وتجار الأوراق المالية خلق و تنشيط السوق الثانوي لضمان سيولة الأوراق المالية.

2 - 5 - 3 التمويل الغير مباشر :

من أجل التغلب على الصعوبات و التحديات التي تحدث أثناء التمويل المباشر و النصف مباشر ظهر ما يعرف بوسطاء ماليون حيث يقوم هؤلاء الوسطاء بتعبئة الموارد الادخارية من أعوان الفائض التمويلي وإقراضها لأعوان العجز .(محمد صالح الحناوي ,والسيدة عبد الفتاح عبد السلام ,2001) من خلال ما تطرقنا له استطعنا في الأخير أن نقدم مخطط يوضح لنا طرق التمويل.

مخطط 1 : طرق التمويل



المصدر: (محمود يونس , عبد المنعم مبارك , 2002).

ملاحظة: من خلال المخطط نلاحظ أن العائلات غالباً ما تتمثل المقرض الأول الصافي في الاقتصاد في حين يعتبر قطاع العمال أكبر ثاني مقرض ثم الحكومة .

-ونظراً للمزايا التي تقدمها البنوك و ذلك من ناحية تعبئة الموارد الادخارية, إعادة توزيعها في شكل قروض بمبالغ و آجال مختلفة أو من ناحية تحمل المخاطر وتسهيل المعاملات بين المتعاملين الاقتصاديين بغية تسليط الضوء يجب معرفة الوساطة المالية حيث تعرف الوساطة المالية على أنها مجموع المؤسسات المالية التي تقوم بتعبئة الموارد الادخارية من أعوان الفائض التمويلي وتوجيهها في شكل قروض لتمويل الحاجات لدي أصحاب العجز ويمكن توضيح أهمية الوساطة المالية في الشكل التالي :

جدول رقم 1: أهمية الوساطة المالية .

الوسطاء	الاقتصاد	أعوان العجز	أعوان الفائض
-استعمال موارد غير مكلفة أو أن تكلفتها رمزية . -إنشاء النقود الكتابية انطلاقا من الودائع المحصلة مما يزيد في أرباح البنوك التجارية .	-تقادي عرقلة النشاط الاقتصادي بسبب عدم توافق رغبات أصحاب الفائض مع أصحاب العجز . -تعبئة موارد التمويل اللازمة . -تقليص اللجوء إلى الإصدار النقدي كوسيلة تمويل .	-توفير الأموال اللازمة بالكميات المناسبة و في الوقت المناسب , أي وفقا لاحتياجات المقترضين . -اقتصاد الوقت والجهد في البحث عن المقترضين . -الاقتصاد في تكاليف الحصول على القروض .	-مصادقية الوسيط المالي مؤكدة بفعل قوانين . -الحصول على السيولة في أي وقت . -تجنب مخاطر عدم التسديد . -اقتصاد الوقت و الجهد . -تحقيق عائد أكبر بفعل تخفيض التكاليف . -مساعدة المدخرين الصغار على التدخل في سوق الأوراق المالية .

المصدر: (إعداد الطالب).

إن معظم المعاملات المالية بما فيها التمويل و الوساطة المالية لها تأثير مباشر كان أو غير مباشر على سلوك الفرد, فيما يلي سنتعرف على بعض العوامل التي قد تؤثر على سلوك المشتري.

3 - العوامل المؤثرة على سلوك المشتري للخدمات المالية:

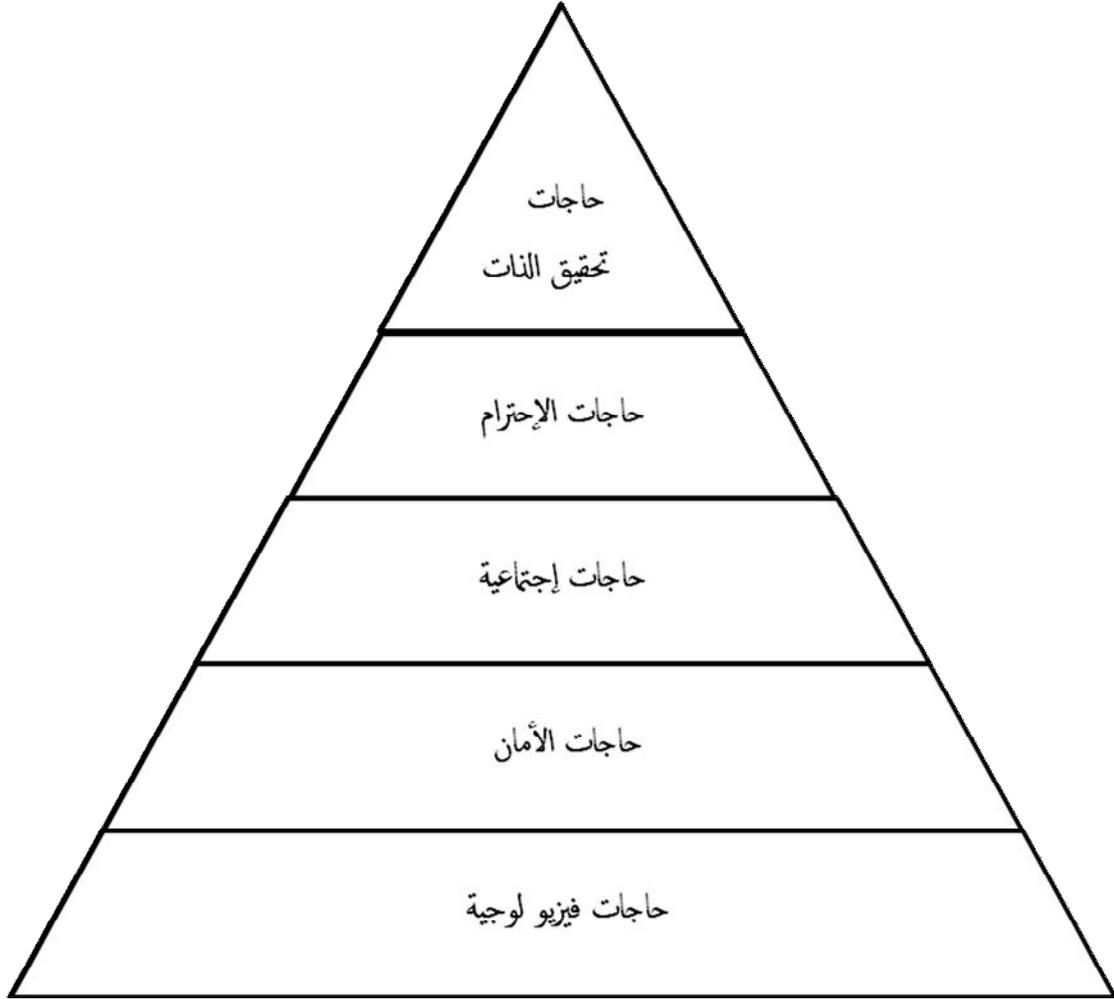
3 - 1 الحاجات و الدوافع :

لا توجد قائمة أساسية واحدة ومتعارف عليها لحاجات الإنسان و لكن توجد تصنيفات مختلفة لهذه الحاجات و الرغبات , ومن أهم ما ظهر في هذا المجال نظرية ماسلو للحاجات و هي تقوم على عدد من الافتراضات :

- إن الدوافع في الفرد معقدة للغاية و ليس لدافع معين أثر على السلوك إذ أن السلوك ناجم عن تأثير مجموعة من الدوافع.
- إن حاجات الإنسان يمكن ترتيبها بشكل هرمي حسب أهميتها بدءا من الحاجات الدنيا ووصولاً إلى تحقيق الذات.
- إن الحاجة المشبعة لا تشكل دافعا فعندما يتم إشباع إحدى الحاجات تبرز أخرى لتحل محلها تحتاج إلى إشباع.
- بالإمكان إشباع الحاجات في المستويات العليا للأفراد , بطرق كثيرة مختلفة عن تلك الخاصة بالحاجات الدنيا. وقد قام ماسلو سنة 1996 بتحديد خمس حاجات للأفراد وفق تدرج هرمي كما

هو مبين في الشكل الآتي:

شكل رقم (2): هرم ماسلو للحاجات الإنسانية.



المصدر: (سليمان شكيب الجيوسي, 2009).

3 - 2 العوامل الثقافية :

- الثقافة: تشتمل الثقافة على المفاهيم و العادات و المهارات و فن المؤسسات و القيم لمجموعة معينة من الأشخاص يعيشون في مكان معين ووقت معين.
- تساعد الثقافة المجتمعات على تحويل ما تؤمن به من قيم روحية ومادية إلى واقع ملموس يشكل أنماطها السلوكية تجاه الأشياء و المواقف.
- الطبقة الاجتماعية: من المحددات المتعارف عليها لطبقة الاجتماعية, مستوى الدخل, المستوى التعليمي الوظيفة, الثروة الموروثة, المنطقة السكنية ونوع السكن.
- ويتضح تأثير الطبقات الاجتماعية على سلوك العميل أو المستفيد من الخدمة على النحو التالي:

(أ) - مصادر المعلومات: المجالات ,الصحف المتعلقة بالخدمات المالية التي يحتاجونها.
(ب) - عادات الاستثمار و التوفير: يتجه أفراد الطبقة العليا إلى استثمار أموالهم في الأسهم والسندات والتأمين على الحياة أو إيداعها مقابل فائدة محدد.

3-3 العوامل الاجتماعية:

تعد العوامل الاجتماعية من العوامل التي تؤثر على السلوك الشرائي للأفراد أو المستفيدين من الخدمات المالية وهذه العوامل تتمثل فيما يلي:

(أ) - الجماعات المرجعية : يظهر تأثير حاجات المشتري للانتماء للآخرين على سلوكه الشرائي على النحو التالي:

- حالة التأثير الإيجابي للجماعات المرجعية.
- حالة التأثير السلبي للجماعات المرجعية.
- عندما تكون هناك حالة من عدم التأكد لدى المشتري من الخدمة المالية إزاء متطلبات الجماعات المرجعية بخصوص خدمة مالية معينة.

(ب) - الأسرة: تعد الأسرة من أقوى مصادر التأثير الاجتماعي على السلوك الشخصي للعملاء اتجاه الخدمات المالية و هذه الحقيقة تنطبق بوجه عام على مختلف الخدمات المالية.

(ج) - الأدوار و المكان: ينتمي الفرد إلى جماعات متعددة وله دور محدد أو مكان معين ضمن كل جماعة ,على سبيل المثال ضمن الأسرة الواحدة, فقد تلعب المرأة دور الزوجة و الأم, أما عندما تذهب نفس المرأة إلى عملها خارج المنزل فقد تكون وظيفتها مديرة مبيعات إذ كل دور من هذه الأدوار ينعكس على سلوكها خاصة عند قيامها بشراء ما يلزمها من متطلبات تساعد على القيام بهذا الدور .

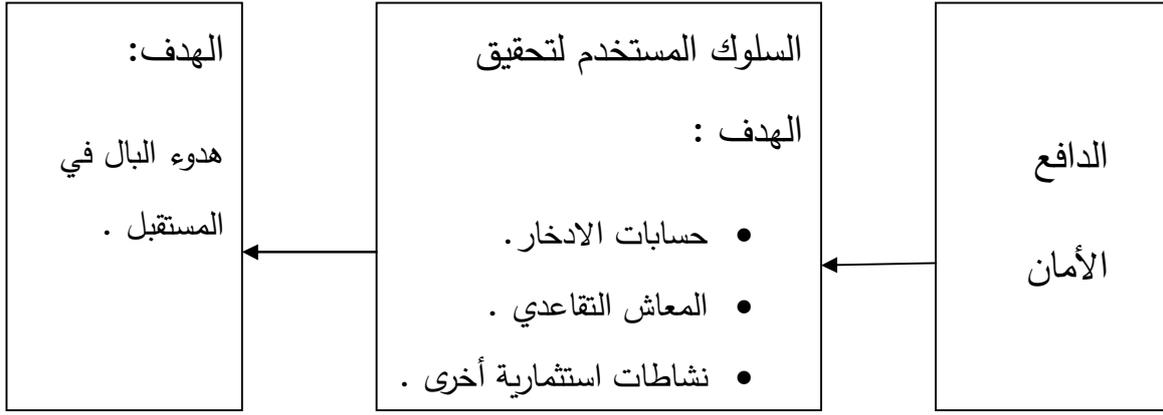
3-4 العوامل النفسية:

هناك عدة عوامل نفسية يجب على المؤسسة المالية محاولة فهمها وهي كالتالي:

(أ) -الدافعية : أشرنا سابقا أن نظرية الحاجات ترتكز على سلوك العميل الناشئ عن الحاجات الغير مشبعة ,أما الآن سنقوم بالتركيز على نظرية الدافعية التي ترتكز على الغايات التي يسعى إليها العميل.

فالدافعية ينظر إليها على أنها القوة الداخلية التي توجه وتقود أنشطة سلوك العميل نحو إشباع حاجاته, أو تحقيق أهدافه المحددة.

شكل رقم (3): نموذج مبسط لعملية الدوافع .



المصدر : (سليمان شكيب الجبوسي 2009).

(ب)- الإدراك: يقصد بالإدراك العمليات الذهنية التي تتعلق بالاستقبال و التسجيل وتصنيف المحفزات, بيانات, معلومات حقائق الموجودة في البيئة المحيطة وتحليلها وتفسيرها بغرض التوصل إلى معاني ومفاهيم والتي قد

تختلف أحيانا عن الحقيقة أو الواقع اختلافا كبيرا ,ويتم استقبال هذه المحفزات من خلال مختلف وسائل الاستقبال الحية لدى الأفراد الحواس الخمسة.

ويتأثر السلوك الشرائي للعملاء المؤسسات المالية بشدة بتلك العمليات الذهنية ,فلو أدرك بعض العملاء عناصر و ملامح خدمة مالية معينة و الحصول على هذه الخدمة بطرق مختلفة ,فإنه سيؤدي إلى تباين سلوكهم تجاه هذه الخدمة.(سليمان شكيب الجبوسي, 2009,ص90)

(ج)- الاتجاهات: يعرف كوتلر و أرمسترانج الاتجاهات بأنه استعداد سلوكي نحو شيء ما قد يكون سلعة أو إعلان أو رجل مبيعات أو مؤسسة, أو فكرة ويتضمن ذلك شعورا معيننا نحو هذا الشيء و يتكون الاتجاه من ثلاث

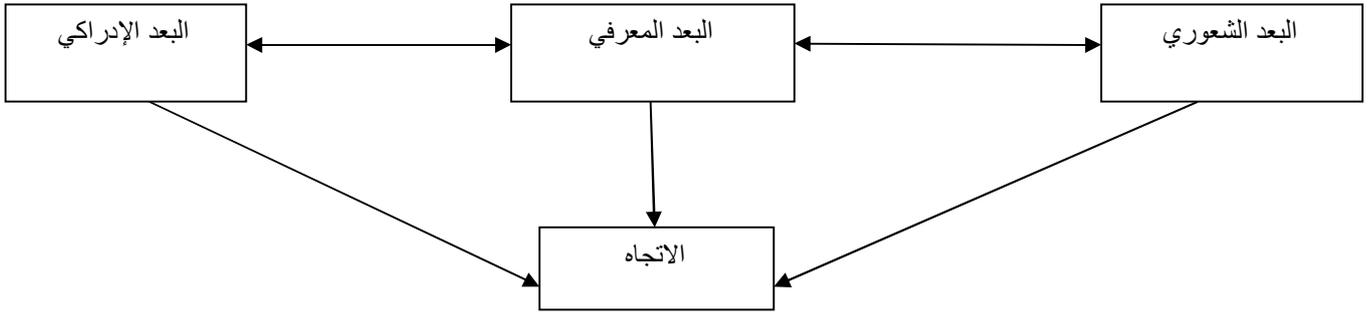
أبعاد و هي :

- البعد الشعوري.

-البعد المعرفي .

- البعد الإدراكي .(سليمان شكيب الجبوسي, 2009,ص110)

شكل رقم (4) : أبعاد الاتجاه .



المصدر : (سليمان شكيب الجيوسي, 2009).

(د) - التعليم :

يقصد بالتعليم كافة الإجراءات التي يتم بواسطته إما تعديل الأنماط السلوكية الحالية أو تطوير أنماط أخرى جديدة , من النماذج التي نالت اهتماما كبيرا في مجال التعليم , وذلك النموذج التي يتم تطويره بواسطة العالم السلوكي بافلوف 2002 , ويقوم على أساس نظرية المؤثر و الاستجابة. تحتوي هذه النظرية على أربع عناصر رئيسية هي :

- قوة دافعية داخلية كالحاجات إلى مراكز جيدة أو سمعة طيبة لدى الناس.
- منبه صادر من البيئة الخارجية ويؤثر على استجابة الشخص للقوة الدافعية كالإعلانات وباقي المنبهات التسويقية الأخرى.

- الاستجابة للمنبهات الصادرة من البيئة الخارجية .

- يتم التعزيز إذا كانت نتيجة الاستجابة إيجابية .

3 - 5 العوامل الشخصية :

وتشمل عوامل عدة من أهمها العمر و المرحلة في دورة الحياة الشخصية و الظروف الاقتصادية وغيرها و سنتناول بالشرح و التحليل أهم هذه العوامل, والتي في اعتقادنا لها تأثير كبير في سلوك المشتري للخدمة المالية.

(أ) - العمر و مرحلة دورة الحياة :

وتختلف طبيعة الخدمات المالية التي يحتاج إليها ويشتريها الفرد باختلاف عمره , وعليه فإن دورة حياة الأسرة التي تتضمن العمر , حجم الأسرة (عدد أفرادها) وبالتالي حجم الدخل المتاح للإنفاق غالبا ما يستخدم في قطاع الخدمات المالية فقط لدراسة العوامل المؤثرة في سلوك المستفيدين من الخدمة المالية. تستطيع المؤسسات المالية التعرف على حاجات ورغبات الأفراد من خلال النظر إلى المراحل العمرية المختلفة التي يمر بها هؤلاء الأفراد, ومحاولة تحديد الخدمات المالية المناسبة التي ربما يحتاجونها في كل مرحلة عمرية.

(ب) - الشخصية:

يمكن تعريف الشخصية بأنها مجموع صفات العميل التي تجعله متميزا عن الآخرين, وهناك عدة أنواع من الشخصيات ففي دراسة قام بها لوسي 1996 وجد أن مستخدمي الصراف الآلي لهم صفات تميزهم عن الأشخاص الذين لا يستخدمونه, أهمها الاعتماد على النفس, الرغبة في التجديد, حب الاستطلاع كما أنهم يعيشون حياة تتسم بالنشاط و الحيوية وعليه فقد تم تصميم إعلان لترويج استخدام الصراف الآلي و كان ناجحا إذ يعتقد رجال التسويق أن الشخصية تأثر في السلوك الشرائي للعملاء (سليمان شكيب الجيلوسي, 2009, ص 119)

ويتطلب هذا من المؤسسات المالية أن تتكيف مع شخصيات عملائها من خلال معرفة فئات هذه الشخصية وتقديم الخدمات المالية التي تلائم كل فئة من هذه الفئات.

حيث سنوضح ذلك في جدول يبين تأثير العمر و دورة الحياة في الخدمات المصرفية:

جدول رقم (2) : العمر و المرحلة في دورة الحياة للخدمات المالية.

المرحلة العمرية	الحاجات	المنتجات أو الخدمات المالية المطلوبة
- طالب 21 سنة فما دون .	- توفير النقدية .	- حساب مصرفي . - قرض الطالب .
-شباب أعزب و موظف مبتدئ 22-25 سنة.	-ادخار . -قرض سيارة .	-حساب توفير . -بطاقة ائتمانية أو مدينة . -قروض شخصية . -خدمات نقل الأموال .
-متزوجون جدد بدون أطفال 26-30 سنة .	- تمويل لشراء منزل جديد . - ادخار .	-قرض لشراء منزل . -التأمين على المنزل . -استثمارات .
-متزوجون و متوسطي العمر ولديهم أطفال 31- 44 سنة.	-تمويل لشراء منزل أكبر . -توفير دخل في حالة المرض أو الموت . -الادخار للأطفال . - اقتراض من أجل العطل و الرحلات .	- قرض لشراء منزل كبير . -توفير تغطية للتأمين على الحياة . - تأمين صحي . -حسابات ادخار طويلة المدى لتمويل التعليم . -قروض شخصية .
-كبار السن متزوجون بدون أبناء في المنزل 45 سنة فما فوق لكن قبل التقاعد .	-ادخار و استثمار .	-راتب تقاعدي . -ادخار و استثمار . -المشاركة في صندوق رأس المال المتغير و تقديم النصيحة اللازمة .
-متقاعدون كبار في السن 60-65 سنة فما فوق .	-استثمار مبلغ التقاعد . -عناية أو تغطية مصاريف طبية . -وجود حماية في حالة وفاة الزوج أو الزوجة	-تقديم خدمات وحدات استثمار . -النصائح المالية . -إدارة رأس المال الدخل .

المصدر: (سليمان شكيب الجيوسي, 2009).

(ج) - الظروف الاقتصادية:

حيث إن دخل الفرد يتغير مع الوقت كذلك فإن قدراته على الانتفاع من الخدمات المالية تتغير عن العوامل الاقتصادية للفرد مثل الدخل قيمة الأصول التي يمتلكها بالإضافة إلى قدراته على الاقتراض.

تؤثر على سلوكياته عند محاولته شراء أي نوع من السلع والخدمات إلا أن تأثير هذه العوامل يكون أقوى عندما يحاول الفرد الاستفادة من الخدمات المالية المختلفة فعلى سبيل المثال الدخل المرتفعة سيكونون أهدافا مناسبة للخدمات الشخصية التي تقدمها المؤسسات المالية .

كما أن الأفراد أصحاب الثروات الخاصة الكبيرة سيكونون من العملاء المرشحون بقوة للخدمات الاستثمارية و التأمينية ومماثلها من الخدمات المالية, أما ذوي الدخل المحدودة فسيكونون بحاجة إلى الخدمات المالية تشييع حاجاتهم دون أن تكون تكاليفهم مرتفعة كخدمة الحساب الجاري التي تسمح للعميل باستخدام عدد محدود من الشيكات بدون أي عمولات أو بعملات بسيطة (محمد سعود, 2012,ص65).

خلاصة الفصل:

بغرض تمويل المؤسسات الاقتصادية تقوم البنوك و المصارف بتقديم خدمات مالية لصالحهم تتمثل في تقديم قروض ,حسابات إيداع تحويلات مالية....الخ عن طريق وسطاء ماليين وتستفيد هذه المصارف مقابل تقديمها لهذه الخدمة من فوائد عند استرجاع هذه القروض ويأخذ هذا التمويل ثلاث أشكال مباشر أي من البنك إلى الأشخاص المعنيين مباشرة ,شبه مباشر أي عن طريق السماسرة وتجار الأوراق المالية بهدف تنشيط السوق الثانوي أما التمويل الغير مباشر فهو يكون عن طريق الوسطاء الماليين الذين ينقلون الموارد الادخارية من أصحاب الفائض إلى أصحاب العجز .

تمهيد:

يعتبر التمويل من الوظائف بالغة الأهمية و ذلك لما توفره من سيولة نقدية جاهزة لتغطية نفقات المشاريع, ومن المتعارف عليه أن التمويل تطور بشكل ملحوظ حيث أصبح لا غنى عنه في المعاملات الخاصة بالمؤسسة.

إذ سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم التمويل و أهميته و أنواعه لنعطي فكرة عنه و يكون مدخلا هاما لعناصرنا الأخرى, إذ نتعرف على الفئات المقصاة و المحرومة ماليا من التمويل و الخدمات المالية الأخرى مما يطلق عليهم مصطلح الإقصاء المالي و معرفة أسبابه و أشكاله و العوامل الشخصية المؤثرة فيه, و نتحدث أيضا عن إمكانية الحد منه أو التقليل منه عن طريق رفع معدل التضمين المالي و إعطاء مفاهيم عامة عن هذا التضمين و في الأخير سنتحدث عن التمويل الإسلامي و التمويل المصغر للوصول إلى استنتاج مفاده بأن هناك عوامل شخصية تؤثر في رفع معدل التضمين المالي .

1- ماهية التمويل :

1-1 مفهوم التمويل :

- ظهر التمويل وتطور بشكل ملحوظ وكان ضروريا للتغلب على التحديات المختلفة التي تواجهها الأعمال الاستثمارية , ما يدفع بالمستثمرين و رجال الأعمال إلى البحث عن مصادر متعددة ومن هنا نستنتج مفاهيم أخرى للتمويل:
- من حيث النظرة الضيقة: تعني كلمة التمويل مجموع وسائل الإقراض التي تضمن للمؤسسة استمرار نشاطها.(محسن أحمد الخضري,1999,ص113).
- أما النظرة الواسعة : التمويل هو مجمل العمليات التي من خلالها تقوم المؤسسة أو الفرد بتلبية حاجاته و متطلباته من الأموال وزيادات لاحقة لعقود القروض بصفة عامة.
- كما يعرف التمويل هو أحد مجالات المعرفة تختص به الإدارة المالية أو المساهمات الممنوحة بسندات باهظة أو تطوعية من طرف الدولة (محمد شفيق حسين طيب ,1997,ص13).
- التمويل بالمعنى الاقتصادي: هو مجموع الطرق و الوسائل المالية وجميع القرارات التي تتخذها الإدارة فهو نابع عن رغبة الأفراد و المؤسسات بتحقيق أقصى حد من الرفاهية (فرقان مراد ,2003,ص76).

1 - 2 أهمية التمويل:

لكل بلد في العالم سياسة اقتصادية و تنموية يتبعها من أجل تحقيق الرفاهية للأفراد و تتطلب هذه السياسة التنموية وضع خطوات عريضة لها و المتمثلة في تخطيط للمشاريع التنموية وذلك حسب احتياجاتها و قدرات البلاد التمويلية ومهما تنوعت المشاريع فإنها تحتاج إلى التمويل لكي تنمو و تواصل حياتها حيث يعتبر التمويل بمثابة الدم الجاري للمشروع و من هنا نستطيع القول أن التمويل له دور فعال في تحقيق سياسة البلاد التنموية وذلك عن طريق :

- ✓ توفير رؤوس الأموال اللازمة لنجاح المشاريع التي تترتب عليها .
- ✓ توفير مناصب الشغل الجديدة تؤدي للقضاء على البطالة .
- ✓ تحقيق تنمية البلاد.
- ✓ التقدم الاقتصادي للبلاد .
- ✓ تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة .
- ✓ تحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع عن طريق تحسين الوضعية المعيشية لهم (توفير السكن والعمل, الملابس ...)
- ✓ تلبية حاجات الافراد.(طالب عيسى ,صادق حلول ,2004,ص124).

1 - 3 أشكال التمويل :

للتمول شكلين هما تمويل خاص و تمويل عام:

- 1 - 3 - 1 التمويل الخاص: إن تمويل الاستثمار يمكن أن يتم باستخدام الموارد بشكل أكثر وضوحا من فائض الإنتاج أي الأرباح المحققة وهو ما يسمى بالتمويل الذاتي.
- 1 - 3 - 2 التمويل العام: تقوم به الدولة أو المجتمعات العامة و ذلك بمنح الإعتمادات اللازمة للسير في المشاريع المختلفة .

1 - 4 وظائف التمويل :

إن آليات التمويل تعتبر من أهم الوظائف في مختلف المشاريع وذلك نظرا لما توفره من ليونة في سير العمل, حيث أن الإدارة المالية هي التي تتكفل بها.

يقصد بوظيفة التمويل (الوظيفة المالية) مجموع الأنشطة المرتبطة بالأموال وهذه الأنشطة تتعلق بتدبير احتياجات المشروع من أموال واستخدامها الاستخدام الأمثل وتحقيق التوازن بين السيولة والربحية .

- التخطيط المالي: حيث التخطيط للتدفقات النقدية التي تدخل للمنظمة (وهي المتحصلات) والتدفقات التي تخرج منها -وهي المدفوعات- بما يفيد بأن الإدارة الجيدة للأموال لا تترك لتمارس ارتجاليا, وإنما يستلزم التخطيط المسبق لتحديد الإجراءات التي تضمن تناسق حركي.

- التنظيم المالي :يقصد به التنسيق بين جهود العاملين في هذه الإدارة المتخصصة وبين جهود المسؤولين بالإدارات الأخرى التي لها علاقة بالشؤون المالية تجنباً للازدواجية أو التدخلات أو المشاكل أو العقبات.

- الرقابة المالية : إن المتابعة الدائمة لحركتي الإنفاق للأموال التي تتحملها المنظمة بشأن شراء مستلزمات النشاط

الإنتاجي هي ضرورية حتمية جدا والمراقبة من احتمالات التهاون في إجراء تحصيل

مستحقات المنظمة النقدية والآجلة من طرف الغير .

- توفير السيولة النقدية: يجب أن تتوفر السيولة النقدية اللازمة للإنفاق والسداد لمستحقات الدائنين في المواعيد المحددة دون أي تأخير .

- تحقيق الربحية بالمستويات المستهدفة : إذا يجب أن تحقق الربحية إذ أنها تقوم بالقرض مع فوائد و هذا ما يجعلها تريح وتستمر بالمستويات المستهدفة.

1 - 5 طرق التمويل :

يعتبر تمويل الاستثمارات من أعقد المشاكل التي تواجهها التنمية الاقتصادية و من أهمها موضوع دراسة السيولة العامة للاقتصاد فالكيفية و الطرق التي تحصلها المؤسسات إلى ما تحتاج إليه من أموال من صميم انشغالاتها و سنتطرق إلى طريقتين من طرق التمويل:

1 - 5 - 1 التمويل المباشر: وهو يعبر عن العلاقة المباشرة بين المقرض و المقترض أو بين المدخر و المستورد دون أي تدخل من أي وسيط مالي فالوحدات ذات العجز من الموارد تلجأ مباشرة إلى الوحدات ذات الفائض و هذا النوع من التمويل يختلف باختلاف المقرضين (أفراد , مؤسسات , حكومة ...).

➤ الأفراد: احتياجاتهم للتمويل غالباً ما تكون قصد تمويل احتياجاتهم الاستهلاكية, وتتم عادة بين الأفراد بعضهم ببعض أو بين الأفراد و المؤسسات وذلك بواسطة الأوراق التجارية (كميالة, سندات...).

➤ المؤسسات: تستطيع هذه الأخيرة الحصول على قروض وتسهيلات من مورديها أو عملائها أو حتى من المؤسسات الأخرى, كما يمكنها اللجوء إلى المدخرين الذين يرغبون في توظيف أموالهم وذلك بإصدار سندات الاكتتاب.

➤ الحكومة: تلجأ إلى التمويل المباشر عن طريق الاقتراض من الأفراد و المشاريع التي ليس لها طبيعة مالية و تصدر لهذا الغرض سندات متعددة الأشكال تستهلك خلال فترات مختلفة و بأسعار فائدة متباينة .

1 - 5 - 2 التمويل الغير مباشر: يعبر عن الصورة الأخيرة للتمويل أي التمويل عن طريق الأسواق المالية بمختلف أنواعها بنكية كانت أو غير بنكية , حيث تقوم هذه الأخيرة بتجميع المدخرات النقدية من الوحدات ذات الفائض ثم توزيعها للوحدات التي تحتاج إليها فهي تقترض و تقرض.(مصطفى رشيد, 2004,ص89).

يعتبر التمويل من أحد عناصر الخدمات المالية إلا أنه هناك فئات مقصاة مالياً مما يعرضها للحرمان المالي حيث ظهر ما يعرف بظاهرة الإقصاء المالي و الذي سنعرفه كالتالي:

2- الإقصاء المالي:

1-2 مفهوم الإقصاء المالي (exclusion financial):

يشير مصطلح الإقصاء المالي أو الحرمان المالي إلى العملية التي بموجبها يواجه أفراد المجتمع المصاعب و العوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية و التمكن من استخدامها بصورة متلائم احتياجاتها في ذات الوقت.

و يقصد بالخدمات المالية الأساسية المشار إليها في التعريف السابق هي:

- ✓ حسابات الإيداع.
- ✓ حسابات الادخار.
- ✓ التحويلات المالية .
- ✓ خدمات المشورة المالية.
- ✓ التمويل (الائتمان).
- ✓ خدمات التأمين.

- و هناك اعتقاد آخر سائد مفاده أن الإقصاء المالي يؤدي - في المحصلة النهائية - إلى حدوث حرمان اجتماعي و الذي تتجلى أبرز مظاهره في شكل الحرمان من التمتع بالخدمات حيث تؤثر على نوعية و جودة المستوى المعيشي.(عبد الغفار حنفي ,2002,ص11).

2- أشكال الإقصاء المالي:

تتعدد أشكال و مظاهر الإقصاء المالي و بصفة عامة يدور الحديث على أربعة مظاهر و هي :

-الإقصاء المصرفي: يقصد به عدم التمكن من الوصول إلى الخدمات المالية و الاستفادة منها , وتتجلى أهم مظاهره في عدم الحصول على حساب إيداع مصرفي, و تتمثل في أبرز الآثار السلبية التي تنجم عن الإقصاء المالي في التعرض لمخاطر السرقة و فقدان الأموال, عدم التمكن من استخدام السداد المؤجل عن طريق استخدام الشيكات, عدم الاستفادة من خدمة التحويلات المالية, عدم الاستفادة من التحويلات الإلكترونية و التي تعتبر أقل تكلفة و أكثر سرعة و الإقصاء من الحصول على قروض أو تمويل. (بسام عمري ,2008,ص14).

-الإقصاء الادخاري : في معظم الأحوال يعتبر الإقصاء الادخاري هو نتاج للحرمان الاجتماعي وليس أحد أسبابه و ذلك كما توضحه الأمثلة و نماذج التالية:

✓ الافتقار إلى النقود اللازمة للادخار بسبب تدني مستوى الدخل وهو ما يسمى بالإقصاء القصري .

✓ عدم التعود على وضع المدخرات في البنوك .

✓ عدم التعامل مع البنوك بسبب تجارب سابقة, أو بسبب حكم خاطئ مسبق اتجاه البنوك.

-الإقصاء الائتماني:يعتبر الائتمان أو القروض بمثابة أداة مالية هامة تيسر إمكانية الحصول على السلع و الخدمات التي تفوق تكلفة الصرف عليها حجم الميزانية أو الدخل المتاح مثل الأثاث, السيارات, المباني و فضلا على ذلك يعتبر الائتمان أو القروض مصدر حماية في مواجهة الأزمات فالإقصاء المالي أو الحرمان المالي قد يتسبب في الحرمان الاجتماعي بأحد الأشكال التالية :

- ✓ الشعور بالدونية و عدم تقدير الذات مقارنة بأفراد المجتمع الآخر .
- ✓ استدامة العجز عن تغطية مصاريف الأسرة من خلال مصادر الدخل و من و ثمة الدخول في مرحلة المديونية و الإفراط فيها.
- ✓ الإفراط في المديونية يؤدي بدوره إلى تعميق كل من الحرمان المالي و الحرمان الاجتماعي.(عبد الغفار حنفي ,2002,ص16).

-الإقصاء التأميني (الحرمان التأميني): أصبحت خدمات التأمين في المجتمعات العصرية تأخذ طابع إجباري كالتأمين على السيارات و التأمين ضد التقاعد عن العمل. بينما هناك خدمات أخرى ذات طابع اختياري كالتأمين الصحي , وبصفة عامة نلاحظ أن هناك نزوح متزايد في المجتمعات نحو جعل الغالبية العظمى من أشكال التأمين ذات طابع إجباري وتضم جميع أفراد المجتمع خصوصا الذين يمارسون نشاطهم في قطاع رسمي من الاقتصاد وبالتالي نلاحظ في مثل هذا الوضع أن درجة و عمق الحرمان التأميني تتحدد بمدى و جود و انتشار القطاع الرسمي في المجتمع فتزداد مع انتشار هذا القطاع و تقل من انحصار هذه القطاع.(بسام عمري ,2008,ص96).

2-3 الإقصاء الطوعي :

هو عدم رغبة الأفراد في المشاركة و الاندماج في الخدمات المالية والتعامل مع البنوك التجارية وذلك يعود لأسباب شخصية كانت أو غيرها مثل :

-الثقافة : تشتمل الثقافة على مفاهيم وعادات ومهارات وفن المؤسسات والقيم لمجموعة معينة من الأشخاص يعيشون في مكان و وقت معين , حيث يخضع الفرد و يتقيد بالمفاهيم التي تأثر عليه مما تجعله غير راغب في الانخراط و الاندماج في الخدمات المصرفية (المالية) .

-الدين : ويتعلق بالمعايير و المبادئ الأخلاقية التي ينشأ عليها الفرد مما يجعله غير راغب في التعامل مع البنوك وذلك لأسباب وجيهة نذكر على سبيل المثال (معدل الفائدة ,الربا...).

إلا أن هناك عوامل أخرى تأثر سلبا على الفرد و منها المعاملات السابقة التي جعلت الفرد يكون نظرة سلبية اتجاه البنوك مثل (طول الوقت,عدم وجود جودة في التعامل يؤدي إلى عدم تحقيق جوهر الخدمة). مما يجعل الفرد غير راغبا في التعامل مع البنوك.

2-4 الإقصاء القصري :

هو معدل إقصاء أشخاص اعتباريين كانوا أو معنويين من الخدمات المالية أو الإدماج المالي , أي أنه يمكن القول أن الإقصاء القصري هو رغبة الفرد في الاندماج ماليا لكن هناك مؤثرات و دوافع وأسباب تحول دون ذلك و منها (السن ,الدخل , الجنس ,البعد الجغرافي ,التأمين ,البطالة) .

و هناك أيضا أشخاص محرومين مثل: الأمهات الوحيدات, المؤسسات الغير خاضعة للقانون, الأشخاص الذين يعيشون في مناطق نائية (الريف).

2-5 تأثير الإقصاء المالي على الفرد:

يؤثر الإقصاء المالي على بعض المجموعات من الناس أكثر من غيرهم وعلى وجه معلوم، حيث يتأثر هذا النوع من الناس على نحو غير متناسب بغض النظر عن المستوى السائد للإقصاء في بلدهم وهذه الفئة من الناس هم الذين يعيشون على دخل منخفض والذين يعانون من البطالة والأمهات الوحيدات والذين لا يستطيعون العمل بسبب المرض أو الإعاقة أو لظروف شخصية كانت أو اقتصادية . وبهذا يمكن القول أن كل هذه الفئات معرضة للإقصاء مالياً، مما يجعلهم غير قادرين على تحقيق المستوى المعيشي اللازم وهذا ما يؤثر سلباً على الاقتصاد الوطني.

يعتبر الإقصاء المالي مشكل اقتصادي واجتماعي يحرم الأفراد من الإدماج في الخدمات المالية مما جعل الحكومات تسعى للتقليص منه عن طريق ما يعرف بالتضمين المالي هذا ما سنحاول إعطاء فكرة عنه.

3- ماهية التضمين المالي :

3-1 مفهوم التضمين المالي :

يقصد به الإدراج المالي لكافة الرتبيات و الإجراءات التي تتخذ من قبل الدولة لتضمن لجميع أفراد المجتمع :

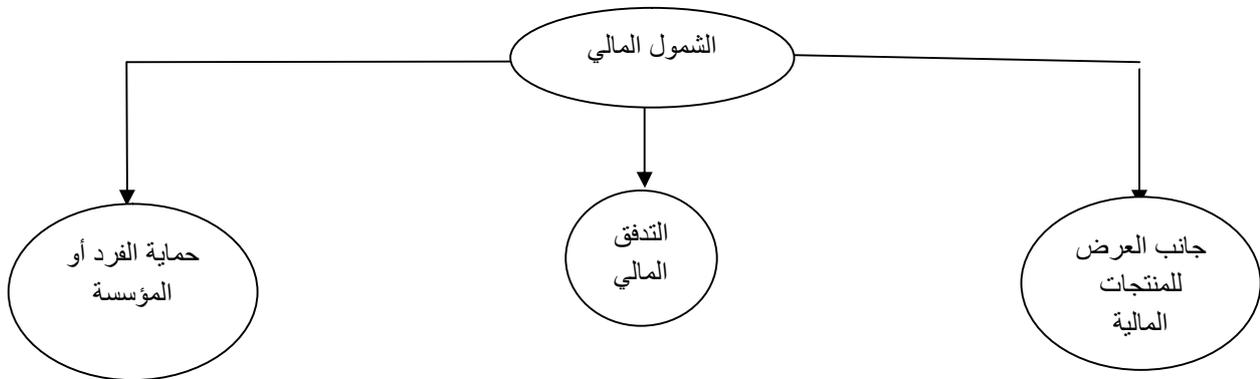
✓ تيسر إمكانية الوصول (Access) للخدمات المالية الأساسية التي يقدمها النظام المالي الرسمي .

✓ تحقيق إمكانية استخدام (Usage) هذه الخدمات دون وجود عراقيل أو عوائق .

- من جانب آخر أي الوصول للإدراج المالي الكامل إلى تحقيق ما يعرف بالشمولية المالية .

و هناك ثلاث أبعاد مترابطة للشمول المالي (التضمين المالي) .

شكل رقم (5) : أبعاد الشمول المالي .



المصدر: (أحمد خضري, 2015).

3-2 أهمية التضمين المالي:

- خلق فرص العمل ورفع مستوى الدخل .
- الحد من الفقر و البطالة.
- الوصول إلى الخدمات المالية يؤدي إلى تحقيق الرفاهية .
- إدارة التدفقات النقدية التكاليف بصورة سليمة .
- توفير ملاذ آمن من الادخار .
- تغطية نفقات الصحية و المعاشات لدى الشيخوخة .(بسام عمري ,2008,ص99).

3-3 أهداف التضمين المالي:

يهدف التضمين المالي إلى تعميم المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية بتكاليف معقولة على عدد أكبر من المجتمعات و المؤسسات و الأفراد ,خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع ,على عكس الإقصاء المالي الذي يستثني هذه الشرائح, ويتطلب التضمين المالي توافر القدرة لدى الأفراد و المؤسسات على الحصول على الخدمات المالية و مستخدميها بفعالية و بطريقة مسؤولة, والتضمين المالي لا يتحقق دون التكتيف المالي, فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية و أكثر وعيا لحقوقه وواجباته, فالتضمين المالي يهدف أيضا إلى القضاء على السوق الموازي. يستلزم الشمول المالي تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية تتضمن الخدمات المصرفية والمدخرات و القروض طويلة الأجل و قصيرة الأجل والتأجير التمويلي, والرهن العقاري, والتأمين والرواتب و التحويلات المالية الدولية و المحلية و تجدر الإشارة, بأن التوسع و المشاركة في النظام المالي الرسمي وتحقيق الشمول المالي ليس هدفا في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق الغاية, نظرا لدوره التنموي الهام في تطوير الإنسان, وتحسين المستوى المعيشي و بالتالي تحقيق نمو اقتصادي شامل. باعتبار التضمين هو معدل إدراج الأفراد في البنوك مما يجعل بعض الأفراد غير راغبين في الاندماج لأسباب دينية ظهر ما يسمى بالتمويل الإسلامي.

3-4 التمويل الإسلامي:

3-4-1 تعريف التمويل الإسلامي:

تعود أصول التمويل الإسلامي إلى قرون عديدة يمكن تتبعها مع نشأة الإسلام كديانة. وهي أحد أشكال التمويل القائمة على مبادئ الشريعة الإسلامية كما يملها القرآن الكريم والسنة ويختلف التمويل الإسلامي اختلافا جوهريا عن التمويل التقليدي حيث أن قرض بدفع فائدة محصورة تماما وفقا لتعاليم الإسلام. وبالنظر إلى قيامه على مفاهيم كالأستثمار الأخلاقي و الشراء الأخلاقي فإن التمويل الإسلامي محكوم بمجموع من القواعد والقوانين التي تصف كيفية إجراء الأعمال التجارية في منظومة اقتصادية تقوم على تحقيق العدالة لكافة المعنيين.(محمود عبد الكريم ,2007,ص42).

3-4-2 خصائص التمويل الإسلامي:

يمكن تلخيص هذه الخصائص التي تميزها عن المؤسسات الأخرى المالية في هذه النقاط:

- ✓ الالتزام الكامل بأحكام الشريعة الإسلامية في كل تعاملاتها المصرفية .
- ✓ عدم التعامل بالفائدة أخذ وعطاء بشكل مباشر أو مستتر باعتبار الربا حرام.
- ✓ إرساء مبدأ المشاركة في الربح والخسارة من خلال توسط البنك بين أصحاب الأموال وطالبي التمويل مع عدم قطع المخاطر و إلقائها على طرف دون آخر .
- ✓ إحداث تنمية اقتصادية و اجتماعية حقيقية في المجتمع .
- ✓ إرساء مبدأ متكافئ و متكافل اجتماعيا , ليس فقط بجمع الزكاة وصرفها على مصاريف شرعية وإنما أيضا يسعى إلى تحقيق عدالة في توزيع عوائد الأموال المستثمرة وتعظيم العائد الاجتماعي للاستثمار. (محمد نجاح الله صديقي, 2003, ص76).

3-4-3 المبادئ الأساسية للتمويل الإسلامي:

- تحريم التعامل بالفائدة أو الربا.

- المعايير الأخلاقية.

- القيم المعنوية و الاجتماعية.

- المسؤولية عن المخاطر التجارية .

(أ) - تحريم التعامل بالفائدة أو الربا: تستمد مبادئ التمويل الإسلامي من القرآن الكريم والذي يؤمن المسلمون بأنه كلمات الله سبحانه وتعالى الحق كما أوحى بها لنبيه محمد (ص) ويمكن تلخيص هذه المبادئ الإسلامية للتمويل في مفاهيم من بينها :

التحريم الكامل للفائدة أخذ وعطاء وهذا معروف بالربا.

المال وحده لا تستطيع تحقيق أرباح وعندما يتقشى الربا في الاقتصاد بأكمله فإن ذلك يعرض رفاه كل فرد يعيش في ذلك المجتمع للخطر .

عندما يبدي المستثمرون اهتماما أكبر بمعدلات الأسعار و العائد مضمون أكثر اهتماما بكيفية استخدام الأموال فإن النتائج لا يمكن أن تكون سلبية.

(ب) - المعايير الأخلاقية: المبدأ الثاني يتعلق بالمعايير الأخلاقية عندما يقوم المسلم باستثمار أمواله في شيء ما فإن واجبه الديني التأكد من أن ما يقوم بالاستثمار فيه هو أمر جيد ومفيد, لهذا السبب فإن الاستثمار إسلامي.

و يتطلب إجراء دراسة جادة للمشروع الذي سيتم الاستثمار فيه وسياسة المنتجات التي سوف ينتجها والخدمات التي سيقدمها وتأثيرها جميعا على المجتمع والبيئة, فيجب على المسلم أن يلقي نظرة معمقة على العمل الذي سيكون علي وشك المشاركة فيه.

في جميع جوانب النظام المالي, وضع الإسلام بعض القواعد للأنظمة فيما يتعلق بالكيفية التي يجب على المسلمين إتباعها فيما يتعلق بالمشاركة في هذه الأنشطة.

فعلي سبيل المثال فيما يتعلق بتداول الأسهم أو التعامل في سوق الأوراق المالية.
(ج)-القيم الأخلاقية و الاجتماعية:

المبدأ الثالث يتعلق بالقيم الأخلاقية و الاجتماعية, يدعو القرآن الكريم إلى رعاية الفقراء و المعوزين و مساعدتهم و على هذا يتوقع من المؤسسات المالية الإسلامية أن توفر الخدمات الخاصة بالمحتاجين من الناس , و هذا لا يقتصر على مجرد الهبات و التبرعات الخيرية بل اتخذت أيضا طابعا مؤسسا في العمل المصرفي الإسلامي في شكل قروض بدون أرباح يمنح هذا القرض الحسن عادة لمدة سنة واحدة و لا يقبض المصرف الإسلامي أي شيء .

(د)-مسؤولية المخاطر التجارية:المبدأ الرابع و الأخير يتعلق بمفهوم العدالة و الإنصاف , و هي فكرة وجوب أن يتشارك جميع الأطراف المعنيين على حد سواء في المخاطر و الربح من أي مسعى أو عمل لكي تكون مستحقا لأي عائد, يجب على مقدم التمويل تحمل مخاطر هذا العمل أو النشاط التجاري أو تقديم بعض الخدمات الأخرى مثل الأصول و إلا فإن مقدم التمويل من وجهة نظر الشريعة الإسلامية ليس فقط طفيلي اقتصادي بل إثم اقتصادي, وهذا المبدأ مستمد من الحديث النبوي (الخراج بالضمان), معنى هذا هو أن الفرد يصبح مستحقا للربح فقط عندما يتحمل مسؤولية مخاطر الخسارة و ذلك بربط الربح مع احتمال الخسارة حيث يميز القانون الإسلامي الربح الشرعي عن جميع الأشكال الأخرى للمكاسب. (محمد الصاوي , 1980,ص90).

للتأكد من إتباع هذه المبادئ يجب أن تكون لكل مؤسسة إسلامية مجلس استشاري يعرف باسم هيئة الرقابة الإسلامية (محمد نجاته الصيفي, 2003, ص143).

3- 4 -4 صيغ التمويل في المصاريف الإسلامية :

إن المصاريف الإسلامية تقوم بصياغة الكثير من الخدمات والتسهيلات, فالمصاريف الإسلامية تقوم بعمليات مختلفة تهدف جميعا إلى تدعيم التنمية في المجتمع ويأتي الاستثمار في المقدمة إذ يمكن إبراز صيغ التمويل كالتالي:

-المضاربة, المشاركة, المرابحة, بيع السلم, الإستصناع, التورق, الإيجار, البيع الآجل, المزارعة, المساقاة, القرض الحسن, الاستثمار في الشركات الاستثمارية والأوراق المالية.

باعتبار التمويل الإسلامي يضم فئة معينة من الأفراد (جانب ديني) هناك أيضا التمويل المصغر الذي يضم مجموعة من الخدمات المالية مع معدل فائدة معلوم تعمل به البنوك في معاملاتها مع الأفراد.

3- 5 التمويل المصغر:

3 - 5 - 1 تعريفه:

يعرف بأنه تقديم حزمة من الخدمات المالية للفئات من أفراد المجتمع النشيطين اقتصاديا الذين يعملون لحسابهم الخاص ويملكون أعمال أو أنشطة يديرونها بأنفسهم ,وتم تأسيسها في أغلب الأحيان من مواردهم الذاتية وتتضمن هذه الحزمة الخدمات التالية :

- القروض.
- الادخار .
- التأمين .
- التحويلات.
- سداد فواتير الخدمات.

و نستخلص من هذا التعريف عنصرين رئيسيان للتمويل الأصغر هما:

- التمويل الأصغر يتضمن مجموعة من الخدمات المالية.
- الفئات المستهدفة في التمويل الأصغر هم أصحاب العجز و محدودو الدخل.(عبد الرحمان عبد القادر , 2011).

3- 5 - 2 أهمية التمويل المصغر:

تبرز حاجات التمويل الأصغر بالشكل الوارد في التعريف أعلاه أنه حل لمشكلات ما يعرف بالإقصاء المالي التي يعاني منها الأفراد وتتمثل هذه المشكلات في:

- مشكلة التواجد:
- تتصدر هذه المشكلة في أن الخدمات المالية الرسمية غير متاحة أو في الأصل غير موجودة لبعض الأفراد.

• مشكلة إمكانية الوصول:

حتى في الحالات التي يكون فيها الخدمات المالية متاحة أو موجودة للفقراء فإنها غير ميسرة, أي أنهم لا يتمكنون من الوصول إلى مؤسسات التمويل الرسمية لوجود عوائق تحول دون وصولهم لهذه المؤسسات.

• مشكلة القدرة على الاستخدام :

حتى في الحالات التي يتمكن فيها الفقراء من الوصول إلى المؤسسات التمويل الرسمية فإنهم في الغالب لا يحصلون على تشكيلة الخدمات المالية تلائم كل احتياجاتها ورغباتهم .

• مشكلة تحقيق المساواة من حيث النوع و الجنس:

حتى عند حل المشكلات المتعلقة بإتاحة وتوفير الخدمات المالية الرسمية فإن الرجل أكثر حظا من التمتع بهذه الخدمات المالية من النساء .

وبهذا تمكن أهمية التمويل المصغر في :

- توفير خدمات تمويلية وغير تمويلية كقطاع مشروعات الصغيرة .
- زيادة مشاركة القطاع الصغير في الاقتصاد القومي .
- زيادة دخول أصحاب المشروعات الصغيرة وبالتالي الحد من التفاوت في توزيع الدخل القومي.
- المساهمة في التقليل والحد من مشكلة البطالة.
- تحويل القطاع غير الرسمي إلى قطاع رسمي .
- إيجاد كيانات قادرة على أن تتوصل على تقديم هذه الخدمات بصورة مستمرة.

3- 5 - 3 خصائص التمويل المصغر:

يمكن إيجاز هذه الخصائص بصورة مستمرة فيما يلي :

- التمويل الأصغر مبني على معلومات: إذ يجب جمع المعلومات الكافية عن العميل ونشاطه لتحديد مدى نجاحه وقدرته على السداد, إضافة إلى أداة مطالبية (وصل أمانة) مع ضمان يتمثل غالبا في الضغط الاجتماعي.
- التمويل المصغر يمول جزء من دورة المشروع أو دورة كاملة أو أكثر من دورة وبالتالي لا يجب ربطه بدورة رأس مال, كما لا يرتبط بصورة مباشرة بدراسة جدوى وإنما بدراسة مشروع.
- التمويل يعطى للعميل والنشاط معا .
- عدوى السلوك السلبي تنتشر بين العملاء مما يتطلب حسم الأفعال.
- العلاقات الاجتماعية تلعب دورا مهما في التمويل المصغر .
- التمويل المصغر يشمل عملية تعليمية للعملاء ,و بالتالي هو تمويل تنموي يعمل على سلوك المتعاملين في اتجاهات إيجابية (بلحيمر إبراهيم ,2005,ص124).

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى ماهية التمويل و يعني هذا الأخير مجمل العمليات التي من خلالها تقوم المؤسسة أو الفرد بتلبية حاجاته و متطلباته من الأموال وزيادات لاحقة لعقود القروض بصفة عامة. أما الإقصاء المالي فهو العملية التي بموجبها يواجه أفراد المجتمع مصاعب و عوائق تحرمهم من الاندماج في الخدمات المالية وذلك لأسباب شخصية ولالإقصاء المالي صنفين الإقصاء الطوعي والقصري لكن من أجل الحد منه ظهر ما يسمى بالتضمين المالي وهو معدل إدماج الأشخاص في الخدمات المالية بقيام تمويل إسلامي أو تمويل مصغر .

تمهيد :

بعدها تمت الدراسة النظرية من خلال عرض مختلف المفاهيم والأساسيات المرتبطة بالموضوع البحث "تأثير العوامل الشخصية في رفع معدل التضمين المالي"، حيث حددت مساهمة هذه العوامل في تأثيرها على التضمين المالي و تحدثنا عن الإقصاء المالي و أسبابه تأثيرها على الفرد و المجتمع بصفة عامة ، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية التي أجريت على عينة من مجتمع - ميله - التي تم فيها عرض استبيان على عينة من هذا المجتمع و ستم الدراسة عليه و تحليل النتائج.

1-التعريف بمجالات الدراسة :

1-1المجال المكاني :

لقد قمنا بدراستنا المتعلقة بدراسة المؤثرات الشخصية على رفع معدل التضمين المالي مدينة -ميلة- و ذلك بأخذ عينة ممثلة للمجتمع .

1-2المجال الزمني :

تم الانطلاق في الجانب التطبيقي في 18-04-2016 إلى غاية 08-05-2016. حيث بدأت الدراسة الميدانية بالنزول إلى مدينة ميله من خلال توزيع استمارات على عينة معتبرة .

1-3المجال البشري:

تمت الدراسة على عينة من الأفراد وتم تقسيم الإستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3):أفراد العينة المدروسة .

التركيبة	عدد أفراد العينة
طلبة جامعيين	05
أساتذة جامعيين.	05
قطاع التربية.	05
قطاع الصحة.	05
قطاع الأمن الوطني.	05
مديرية السياحة.	05
متقاعدين.	05
بطالين.	05

المصدر:(إعداد الطلبة).

2-مجتمع الدراسة

2-1 تعريف مجتمع الدراسة:

إن مجتمع الدراسة في هذه الحالة هو مجتمع ميله إذ قمنا بأخذ عينة ممثلة له وهي تضم الفئة التي يزيد سنها عن 15 وستتم الدراسة عليها .

2-2 حجم العينة:

"العينة هي جزء من مجتمع البحث و الدراسة و التي تعطي استنتاجا عن خصائص المجتمع ." و قد شملت الدراسة عينة إحصائية تتمثل في 40 فرد.

3- أدوات جمع المعلومات :

في إطار جمع و تحليل البيانات تم استخدام الأدوات التالية :

3-1 الاستبيان :

تم استخدام الاستبيان، والذي يعرف على انه " عبارة عن مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة و المرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث ". فهو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وكون الاستبيان من الأدوات المستخدمة في الدراسة.

فيما يلي سنتطرق إلى المراحل المتبعة في بناء هذا الاستبيان:

- تحديد الأسئلة بناء على إشكالية وفرضيات الدراسة.
- تحديد شكل الاستمارة بطريقة لا تحتاج إلى وقت وجهد للإجابة عليها.
- إحالة أسئلة الاستبيان إلى أساتذة مختصين لإبداء آرائهم وملاحظاتهم وتعديلها بالشكل المطلوب.
- اختبار أسئلة الاستبيان، وذلك بتجربتها على مجموعة محددة من عينة البحث.
- كتابة الاستبيان بشكله النهائي ثم مراجعته وطبعه وإعداد النسخ المطلوبة لأفراد العينة.
- توزيع الاستبيان على المبحوثين .
- متابعة الإجابة على الاستبيان والتأكد من تعبئته بالبيانات المناسبة .
- تجميع نسخ الاستبيان الموزعة.

وقد قسمت الاستمارة إلى جزأين على النحو الآتي :

الجزء الأول: يهدف إلى معرفة الحالة العامة لأفراد العينة .

الجزء الثاني: غرضه معرفة مختلف المجالات المتعلقة بالدراسة، وقد قسم هو الآخر إلى ثلاث مجالات كما يلي :

المجال الأول: مجال التضمين المالي: الهدف منه معرفة إذا ما كان لدى الفرد تعاملات مع الخدمات المالية المؤسسات المالية وخاصة البنوك أو لا .

المجال الثاني: مجال الإقضاء المالي : الهدف منه معرفة العوامل المؤثرة على الفرد والسبب الذي جعله ليس لديه حساب بنكي .

المجال الثالث: مجال التمويل الإسلامي والمصرف: هو مدى مساهمة البنوك في تمويل الأفراد وأهم الطرق التي تستخدمها البنوك و سبب اللجوء إلى هذا التمويل.

وقد تمت الدراسة بتوزيع أربعين استمارة على المبحوثين وتم استرجاع كل الاستثمارات أي بنسبة

100%.

3-2 الأدوات الإحصائية المستعملة :

أهم الأدوات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة::

- التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل إجابة من الإجابات المقترحة في الاستبيان:
- النسب المئوية: لتحديد نسبة اختيار كل بديل من بدائل الاستبيان.
- مخطط الأعمدة البيانية: بغرض توضيح القيم المحصل عليها بطريقة بيانية .

4 تحليل البيانات:

فيما يلي تحليل النتائج المتحصل عليها اعتمادا على الإجابات المقدمة من طرف المبحوثين ,فيما يخص أسئلة الاستبيان.

4-1 بيانات عامة:

من خلال الإجابة على أسئلة هذا الجزء من الاستبيان تم الحصول على خصائص أفراد العينة ,وهو ما توضحه الجداول التالية :

1-توزيع المبحوثين حسب الجنس.

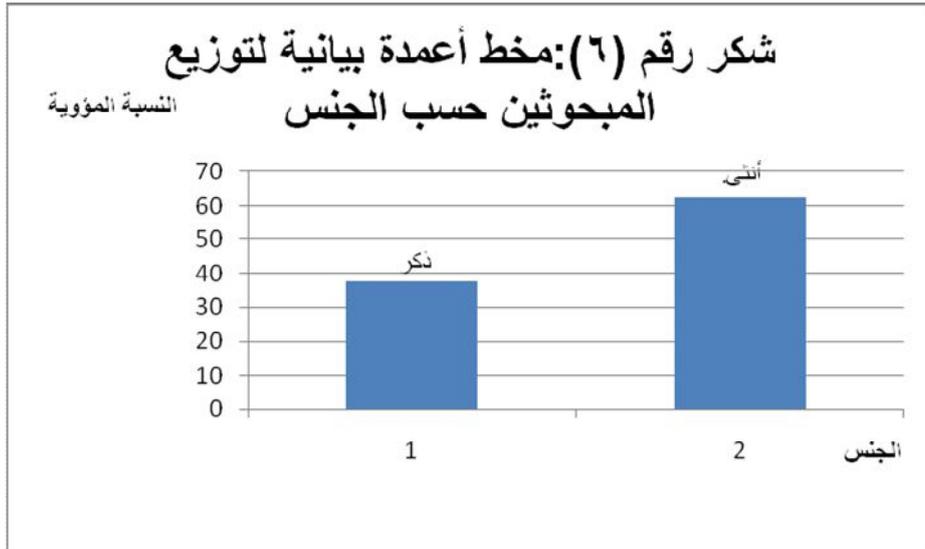
جدول رقم 3:توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
37.5	15	ذكر
62.5	25	أنثى
100	40	المجموع

المصدر: (إعداد الطلبة)

يتضح من الجدول أن نسبة المبحوثين ذكور تقدر ب 15 أي ما يعادل 37.5% بينما نسبة الإناث قدرت ب 25 أي ما يعادل 62.5% .

ويمكن توضيح ذلك من خلال توزيع أفراد العينة حسب الجنس في المخطط التالي:



المصدر: (إعداد الطلبة)

2- حسب مستوى التعليم :

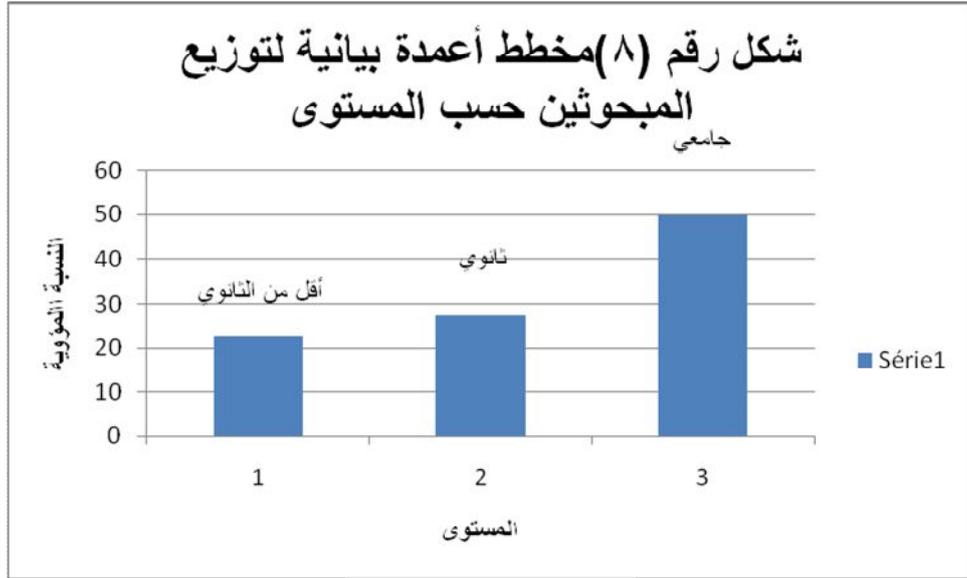
جدول رقم 4: توزيع الباحثين حسب مستوى التعليم

النسب %	التكرار	المستوى
2,5	9	أقل من الثانوي
27,5	11	ثانوي
50	20	جامعي
100	40	المجموع

المصدر: (من إعداد الطالبتين)

من الجدول يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى حيث قدرت أنه نسبة الأقل من الثانوي بـ 2,5 أما الثانوي فقدرت بـ 27,5 و الفئة الأكبر هي فئة الجامعيين إذ قدرت النسبة بـ 50 بالمائة . ويمكن توضيح ذلك من خلال توزيع أفراد العينة حسب المستوى

ويمكن توضيح ذلك من خلال توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .



المصدر: (من إعداد الطالب)

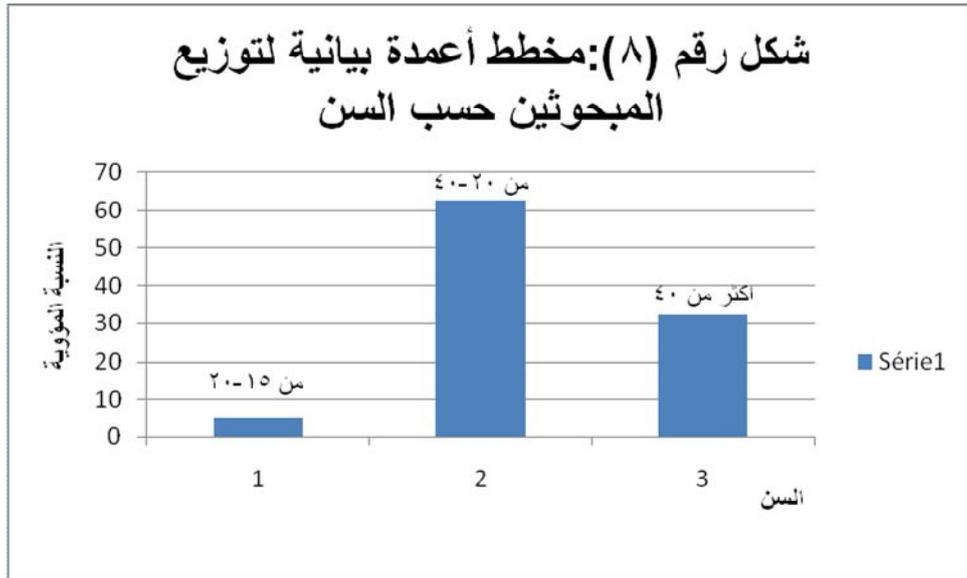
3- حسب العمر :

جدول رقم (5) :توزيع الباحثين حسب السن .

النسبة المئوية %	التكرار	السن
5	2	أقل من 15 - 20 سنة
62,5	25	من 20 - 40 سنة
32,5	13	أكثر - 40 سنة

المصدر : (من أعداد الطالب)

من الجدول أعلاه يتضح أن المبحوثين يتوزعون حسب السن كمايلي:
أكبر من 15 و أقل من 20 سنة قدرت ب 5 بالمائة, من 20 إلى 40 سنة قدرت ب 62,5 بالمائة و من 40 فما فوق قدرت ب32 بالمائة و منه نستنتج أن أفراد العينة الغالبة بالسن من 20 إلى 40 .
وسنوضح ذلك من خلال الشكل التالي:



المصدر: (من إعداد الطالب)

4- الحالة العائلية:

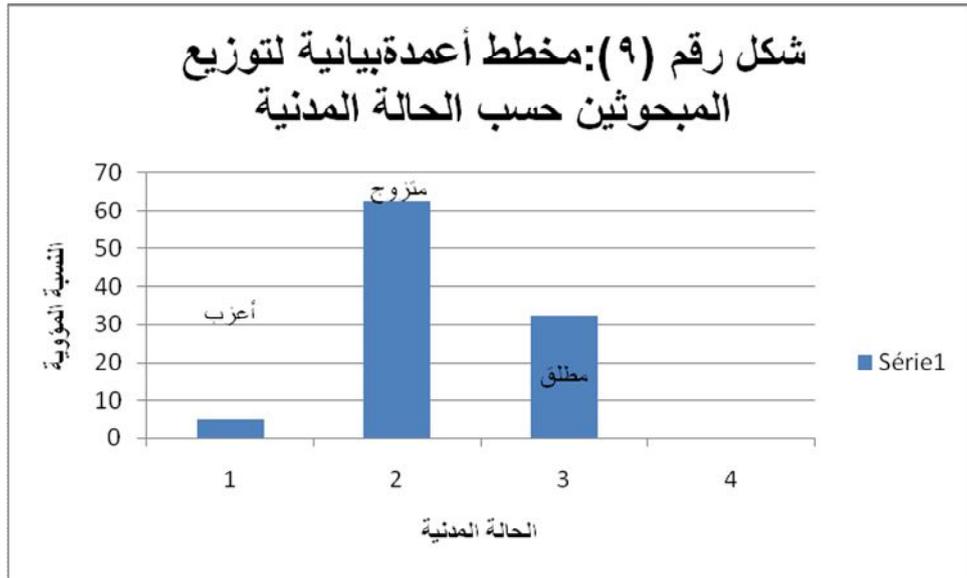
جدول رقم (6): توزيع الباحثين حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	التكرار	النسبة %
أعزب	15	37.5
متزوج	23	57.5
مطلق	1	2.5
أرمل	1	2.5

المصدر : (من إعداد الطلبة)

من الجدول يتضح أن الأعزب نسبته 37.5 بالمائة و المتزوج نسبته 57.5 بالمائة أما المطلق نسبته 2.5 بالمائة والأرمل نسبته 2.5 بالمائة .

وسنوضح ذلك من خلال الشكل التالي:



المصدر : (من إعداد الطلبة)

5- الحالة الصحية :

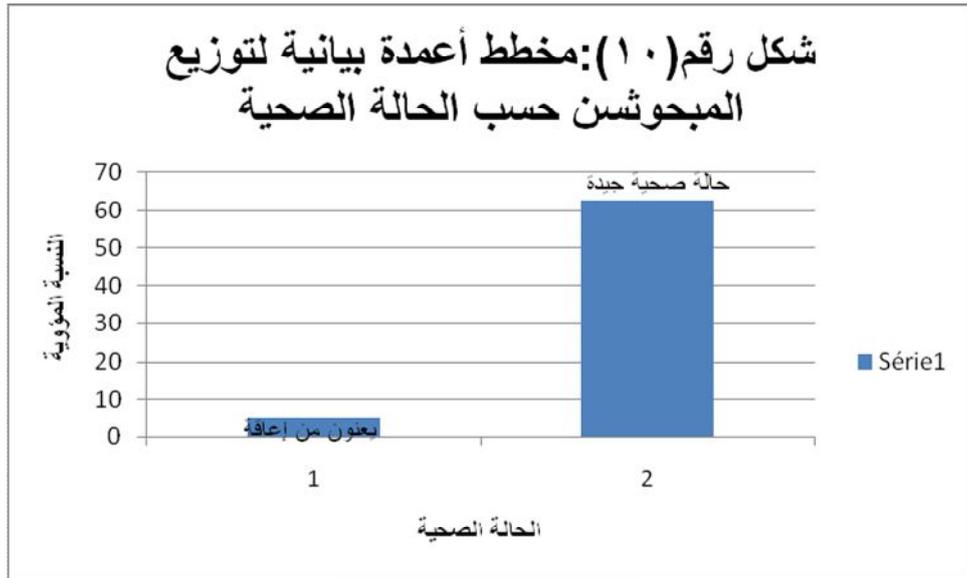
جدول رقم (7) :توزيع الباحثين حسب الحالة الصحية :

الحالة	التكرار	النسبة %
حالة صحية جيدة	40	100
يعاني من إعاقة	0	0

المصدر : (من إعداد الطالب)

من الجدول تستنتج أن نسبة المبحوثين في الحالة الصحية الجيدة هي 100 بالمائة أما الذين يعانون من إعاقة فهي تقدر ب 0 بالمائة .

وسنوضح ذلك من خلال الشكل التالي:



المصدر : (من إعداد الطلاب)

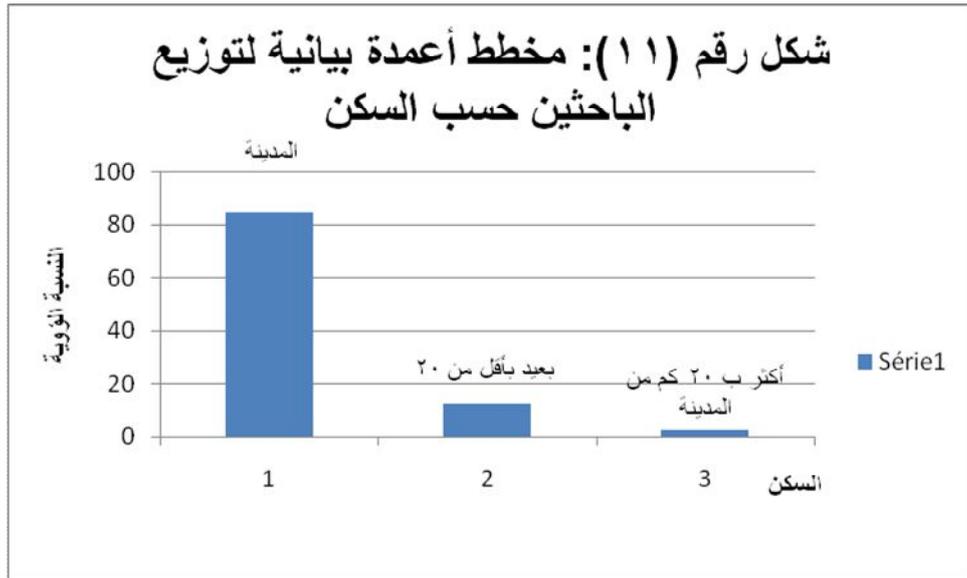
6- السكن:

جدول رقم (8): توزيع الباحثين حسب السكن :

النسبة %	التكرار	السكن
85	34	في المدينة
12.5	5	بعيد عن المدينة بأقل من 20 كم
2.5	1	بعيد عن المدينة بأكثر من 20 كم

المصدر : (من إعداد الطلبة)

من الجدول يتضح أن نسبة المبحوثين الذين يقيمون في المدينة تقدر نسبتهم ب 85 بالمائة أما البعيدين عنها بأقل من 20 كلم فنسبتهم 12.5 بالمائة أما البعيدين عنها بأكثر من 20 كلم فنسبتهم 2.5 بالمائة. سنبين ذلك في الجدول التالي:



المصدر: (من إعداد الطالب)

2-4 بيانات متعلقة بمجالات الدراسة :

من خلال الإجابة على تساؤلات هذا الجزء من الاستبيان يمكن تحديد واقع التضمين المالي و العوامل المؤثرة فيه، والعمل على تحسين و الرفع في معدل الاندماج في الخدمات المالية، بالإضافة إلى كيفية الحد من الإقصاء المالي و ذلك عن طريق رفع معدل التمويل المصغر و التمويل الإسلامي ، وهو ما توضحه المجالات التالية:

أ -التضمين المالي :

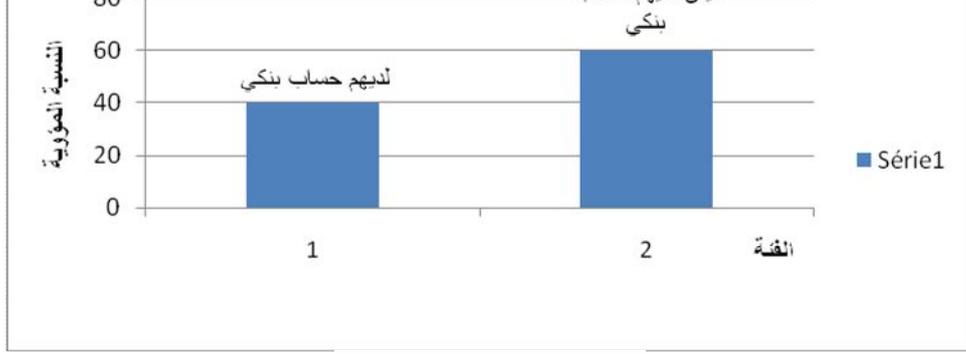
السؤال (1)	نعم	لا	النسبة %	النسبة %
-هل لديك حساب بنكي؟	16	24	40	60

المصدر : (من إعداد الطالب)

من الجدول يتضح أن الأشخاص المنخرطين في الخدمات المالية قدرت نسبتهم ب 40 بالمئة مما يوضح أن التعاملات في الخدمات المالية ذات نسبة قليلة .

وسنبين ذلك من خلال المخطط التالي :

مخطط رقم (١٢) : أعمدة بيانية للأشخاص الذين يمتلكون حساب بنكي



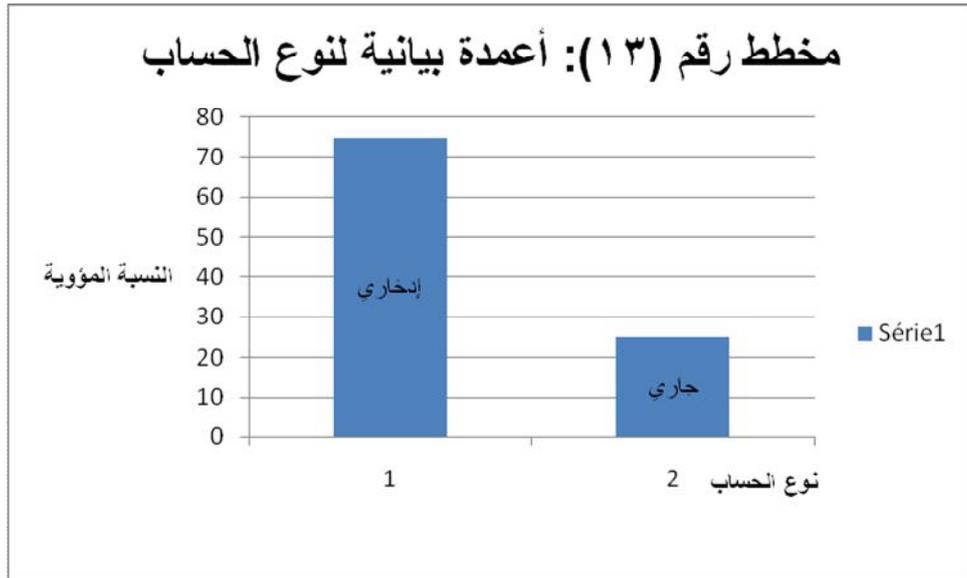
المصدر : (من إعداد الطالب)

السؤال (2)			
النسبة %	النسبة %	جاري	ادخاري
25	75	4	12

هل هو ادخاري أم جاري ؟

المصدر : (من إعداد الطالب)

من الجدول يتضح أن أغلبية الأشخاص حساباتهم في البنوك ادخارية إذ قدرة نسبتهم ب75 بالمائة و هي نسبة مرتفعة أما الأشخاص الذين يملكون حساب جاري قدرت نسبتهم ب 25 بالمائة و منه فإن أغلبية الأشخاص ذوي حساب ادخاري.



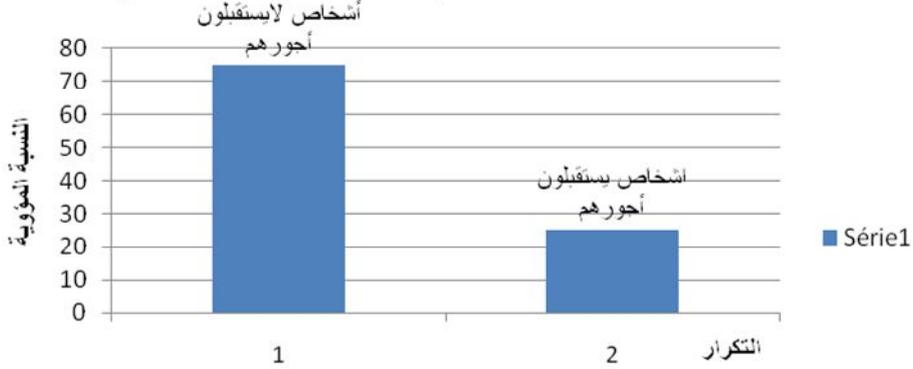
المصدر : (من إعداد الطالب)

السؤال (3-4)				
النسبة %	النسبة %	لا	نعم	
0	100	0	16	هل استخدمت هذا الحساب خلال 12 شهر الماضية
75	25	12	4	هل تستعمل هذا الحساب لاستقبال أجرك .

المصدر : (من إعداد الطالب)

من الجدول يتضح انه الأشخاص المشتركين في الخدمات المالية عند استجوابهم كانت إجابتهم بنعم في حالت استخدام حسابهم في الأشهر 12 الماضية إذ قدرت هذه نسبت استخدام الحساب من قبل أصحابه 100 بالمائة أما الأشخاص الذين يستقبلون أجورهم عن طريق هذا الحساب فنسبتهم 25 بالمائة و الذين لا يستقبلون أجورهم فقدرت ب 75 بالمائة .
وسنوضح ذلك من خلال المخطط التالي :

شكل رقم (١٤): أعمدة بيانية توضح الأشخاص الذين يستقبلون أجورهم عبر الحساب البنكي



المصدر : (من إعداد الطالب)

السؤال (5-6).	مرة	مرتين	أكثر من ثلاث مرات	النسبة %	النسبة %	النسب %
كم عدد المرات التي قمت فيها بإيداع المال في 12 شهر ماضي ؟	6	5	5	37.5	31.25	31.25
كم عدد المرات التي قمت فيها بسحب المال في 12 شهر ماضي؟	4	6	6	25	37.5	37.5

المصدر : (من إعداد الطلبة)

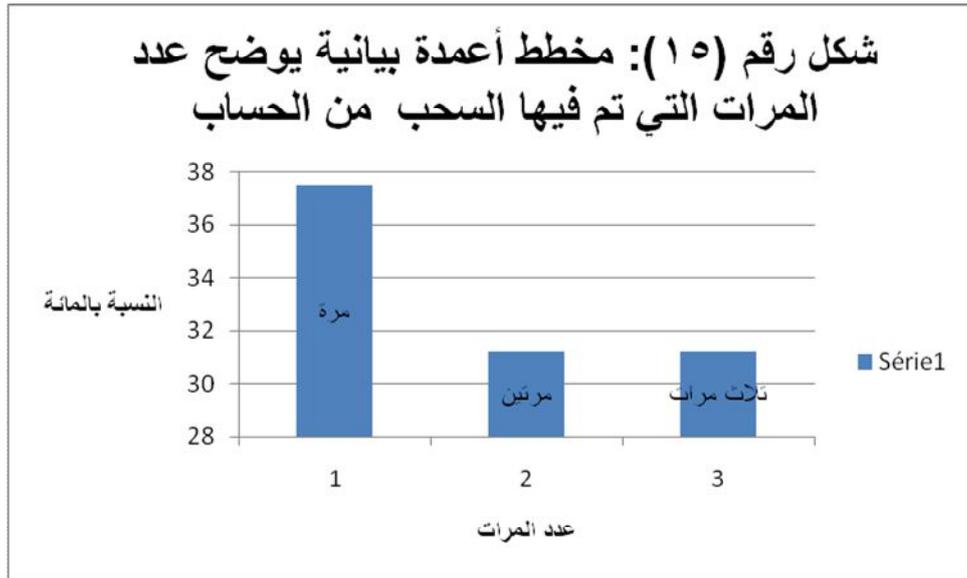
من الجدول يتضح أن عدد المرات التي تم إيداع المال فيه في 12 شهر الماضية كانت على النحو التالي:

كانت نسبة الإيداع لمرة واحدة 37.5 بالمائة و هي أكبر نسبة , أما الإيداع لمرتين أو أكثر من ثلاث مرات قدرت نسبتهم بتساوي 31.25 منه نصل إلى استنتاج مفاده أن أغلبية الأشخاص يقومون بإيداع أموالهم مرة في السنة.

أما السحب فكان تقسيمه كالتالي:

السحب مرة قدرت نسبتهم ب 25 بالمائة و هي أقل نسبة, أما السحب مرتين أو أكثر من ثلاث مرات كانت نسبتيهما بالتساوي و قدرة ب 37.5 بالمائة و هي أكبر نسبة منه نستنتج أن معظم الأشخاص يتم السحب من حسابهم إما مرتين أو أكثر من ثلاث مرات .

وسنوضح ذلك من خلال الشكل التالي :



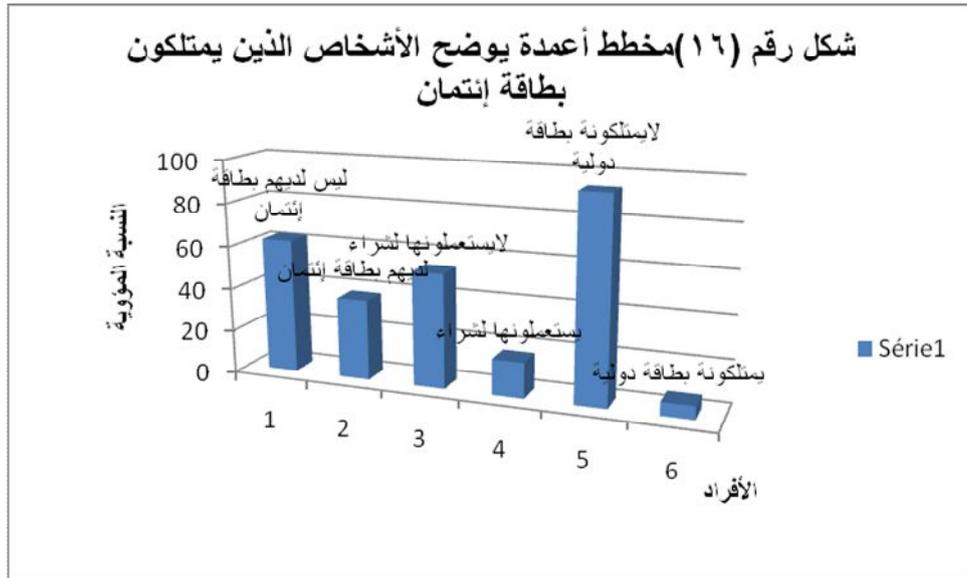
المصدر : (من أعداد الطلبة)

السؤال (7-8-9-10-11)	نعم	لا	%	%
هل لديك بطاقة ائتمان بنكية؟	6	10	37.5	62.5
هل تستعملها لغرض الشراء؟	1	5	16.66	83.33
هل لديك بطاقة ائتمان دولية؟	1	15	6.25	93.75
إذا كانت أجابتك بنعم أذكر اسمها؟	ETERO	-	-	-
من أي بنك حصلت علي هذه الطاقة المحلية؟	1-BADAR 5-CNEP	-	-	-

المصدر : (من إعداد الطالب)

من الجدول يتضح بأن الأشخاص الذين يمتلكون بطاقة ائتمان قدت نسبتهم ب37.5 بالمائة و هذا يعني أن نسبتهم قليلة جدا أما الأشخاص الذين يتعاملون بدفتر التوفير و الادخار قدرت نسبتهم ب 62.5 بالمائة مما نستنتج أن أغلبية الأشخاص لا يمتلكون بطاقة ائتمان. إن الأشخاص الذين يستعملون هذه البطاقة لغرض الشراء قدرت نسبتهم ب 16.66 بالمائة و الذين لا يستعملونها لغرض الشراء قدت نسبتهم ب83.33 بالمائة. إن الأشخاص الذين يمتلكون بطاقة ائتمان دولية قدرة نسبتهم ب6.25 و اسمها (ETERO) و الذين لا يمتلكونها قدرت نسبتهم ب93.75 بالمائة و هي نسبة مرتفعة جدا بالنسبة للأشخاص الذين لا يمتلكونها. إن الأشخاص الذين يمتلكون بطاقة ائتمان محلية قدرت نسبتهم ب 37.5 إذ 16.66 من (BADAR) و 83.33 من (CNEP).

وسنوضح هذا في الشكل التالي:



المصدر : (من أعداد الطلبة)

ب-الإقصاء المالي

عند قيامنا بإحصائيات لسبب عدم امتلاك الأشخاص لحساب بنكي لعينة مكونة من 16 فرد كانت الأسباب تختلف و تتعدد مما أدى لبعض الأفراد بذكر أسباب إقصائهم المالي و سيتم توضيح ذلك في الجدول التالي:

ماهو سبب عدم امتلاكك لحساب بنكي	التكرار	النسبة %
1-لأن المؤسسة المالية بعيدة جدا	1	3.112
2-لأن إجراءات فتح الحساب تتطلب تكاليف	3	9.37
3-لأنك لا تثق في تعاملك مع البنوك	1	3.112
4-لأنه لديك أسباب دينية	2	6.25
5-لأنك لا تملك دخل شهري	10	31.25
6-لأنه لم يكن لديك ما يكفي من المال لتوظيفه	11	34.375
7-ارتفاع الحد الأدنى من المال الذي يطلبه البنك	0	0
8-عدم الإلمام بالإجراءات وتعقيدها	3	9.37
9-لا حاجة للخدمات المالية	1	3.112

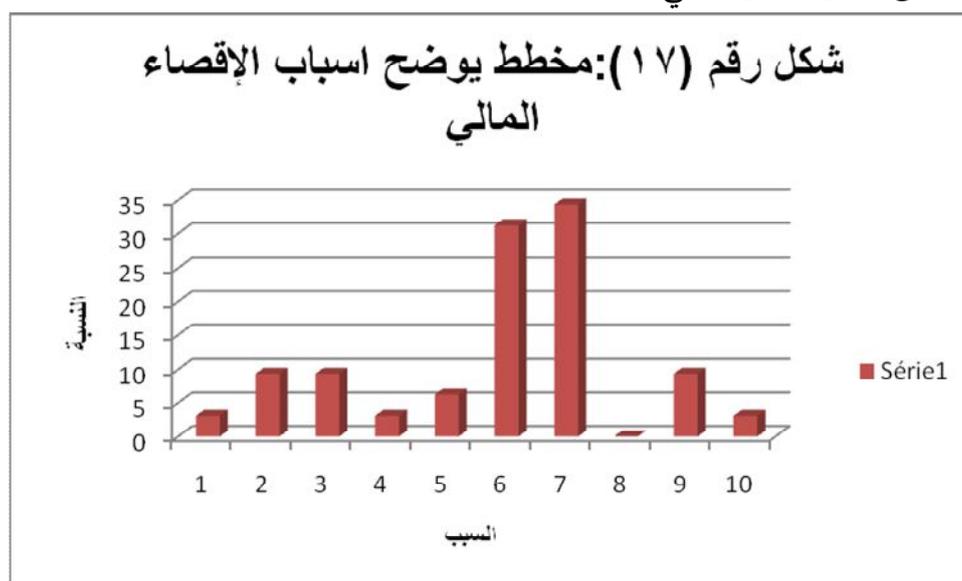
المصدر : (من إعداد الطالب)

أ-من الجدول يتضح ان النسبة الأعلى من الأشخاص الذين يعانون من الإقصاء المالي راجع الى أنه ليس لديهم من المال الكافي لتوظيفه حيث قدرت نسبة ذلك ب 34.375 بالمائة أما في المرتبة الثانية هو أنه بسبب عدم امتلاكهم لدخل شهري إذ قدرت نسبة الأشخاص الذين هم مقصون بسبب عدم امتلاك الدخل الشهري هو 31.25 ثم تأتي نسبة 9.37 للسببين عدم الأمام بالإجراءات و تعقدها و السبب

الآخر لأن إجراءات فتح الحساب تتطلب تكاليف ثم يأتي السبب لأن المؤسسات المالية بعيدة جدا ورائهم اذ قدرة نسبته هو الآخر ب 3.11 و هي نسبة قليلة جدا ويمكن القول بأن كل هذه الأسباب هي إقصاء قصري معنى ذلك أن هذا الإقصاء يكون من طرف المؤسسات المالية وهي عوامل شخصية يمكن أن تؤثر في رفع معدل التضمين المالي.

ب- من الجدول يتضح أن تأثير العامل الديني في الانخراط في الخدمات المالية قدر ب 6.25 بالمائة مما سبب عدم الاشتراك في الخدمات المالية وعامل عدم الثقة بالبنوك قدر بنسبة 3.11 بالمائة إذ أن هناك بعض الأفراد لا يثقون بالخدمات البنكية وهذا راجع إما إلى معاملات سابقة أو نظرة مأخوذة عن المتعاملين معها وفي الأخير صنف عدم الحاجة للبنوك لأنه قدر بنسبت 3.11 و يمكن القول بأن هذه الأسباب هي أسباب طوعية أي إقصاء طوعي إذ لا تكون للخدمات المالية أي علاقة لذلك بل هو من فكر ونفسية الأفراد .

منه نستنتج بأن هناك أسباب تمنع الفرد من الانخراط في الخدمات المالية و هي من الممكن أن تكون هذه الأسباب إما طوعية مثل الأسباب الدينية أو أسباب قصرية مثل عدم امتلاك دخل شهري وسنوضح ذلك من خلال الشكل التالي:



المصدر : (من إعداد الطالب)

من خلال الدراسة التي قمنا بها في مدينة ميله توصلنا إلى النتائج التالية :

أسباب الإقصاء المالي راجع إلى:

أكبر سبب في الإقصاء المالي راجع لعدم إمتلاك الأشخاص المال الكافي لتوظيفة حيث قدرت نسبته ب34.37 بالمائة ,ثم يأتي بعده سبب عدم إمتلاك معظم أفراد العينة المدروسة دخل شهري ,ثم عدم الإلمام بالإجراءات و تعقيدها في البنوك و قدرت نسبته ب 9,37 بالمائة , ثم يأتي العامل الديني و العامل ثقافي الاجتماعي لأصحاب المجتمع قدرت نسبته ب 3.11 بالمائة .

ج) التمويل الإسلامي و التمويل المصغر .

السؤال	نعم	لا	النسبة	النسبة
1- هل تمتلك حساب في بنك إسلامي	0	40	0	100
2- هل تحصلت على قرض مصغر	3	37	7.5	92.5
3- ما هو السبب لعدم امتلاكك حساب بنكي	بعد المكان 25	سبب آخر 15	62.5	37.5
4- من أي بنك قمت بالقرض المصغر	CPA 1 BNA 1 CNEP 1	33.33 33.33 33.33		

المصدر : (من إعداد الطالب)

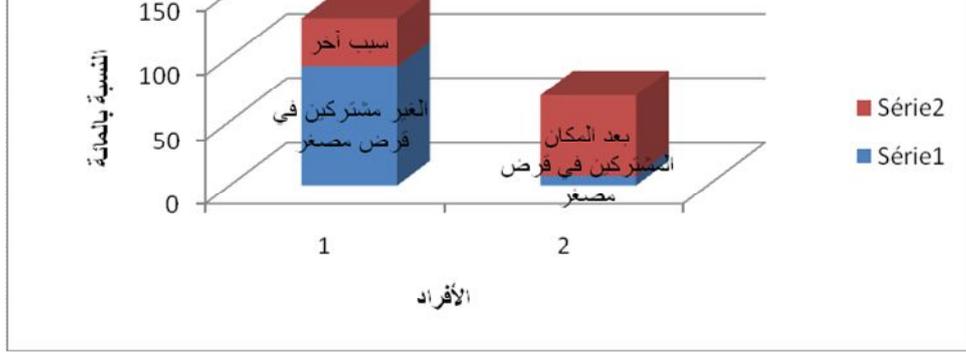
من الجدول يتضح نسبة الأشخاص الذين لديهم حساب في بنك إسلامي معدومة و هذا راجع لأسباب التالية :

بسبب بعد البنك قدرت هذه نسبته ب 62.5 بالمائة.

ولأسباب أخرى قدرت ب 37.5 بمائة ومن هذا نستنتج أن معظم الأفراد لم تتم مشاركتهم في البنك الإسلامي بسبب بعد بنك البركة و عدم وجود فروع في أماكن أخرى.

و من الجدول يتضح أن نسبة القرض المصغر قدرت ب 7.5 بالمائة ومن هذا نستنتج أن النسبة قليلة . وستوضح كل هذا في الشكل التالي :

شكل رقم (١٨): مخطط أعمدة بيانية يوضح التمويل المصغر و التمويل الإسلامي



المصدر : (من إعداد الطالب)

من خلال الدراسة التي قمنا بها في مدينة ميله توصلنا إلى النتائج التالية :

- ✓ عدد قليل من الأشخاص يمتلكون حساب بنكي
- ✓ وسبب فتح هذا الحساب كان لدى الأغلبية ادخاري و القلة منهم جاري.
- ✓ يتم استخدام هذا الحساب عدت مرات في السنة .
- ✓ أغلبية الأشخاص لا يمتلكون حساب بنكي أي مقصون ماليا و هذا راجع إلى:
 - عدم امتلاك المال الكافي لتوظيفه .
 - عدم امتلاك دخل شهري .
 - عدم الإلمام بالإجراءات و تعقيدها .
 - إجراءات فتح الحساب تتطلب تكاليف .
 - لأسباب دينية (بعد ديني).
 - لأن المؤسسات المالية بعيدة جدا .
 - عدم الثقة في البنوك.
 - لا حاجة للخدمات المالية,منه نستنتج أنه هناك أسباب طوعية و أخرى قصرية.
- ✓ عدم إمتلاك حساب في البنك الإسلامي راجع إلى سبب:
 - بعد المكان , أي عدم و جود فروع أخرى لبنك البركة .
 - ✓ انخفاض نسبة الحصول على قرض مصغر, إذ نسبة الحصول عليه كانت ضئيلة .

خلاصة الفصل :

من خلال تحليل البيانات يتضح أن الإجابة على أسئلة الجزء الأول من الاستبيان أبرزت خصائص الأفراد محل الدراسة من السن ، الجنس ، المستوى التعليمي ، العمر ، المهنة ، الحالة الصحية و السكن ، و هذه الخصائص أثرت على معدل التضمين المالي أما الإجابة على أسئلة الجزء الثاني من الاستبيان فقد بينت العديد من المجالات فالمجال الأول تحدثنا عن التضمين المالي وعلاقته بالعوامل الشخصية إذ تبين أن معظم الأشخاص لا يمتلكون حسابا بنكيا لأسباب عديدة مثل أسباب دينية ثقافية تعقيد إجراءات فتح الحساب و غيرها من الأسباب ،أما المجال الثاني فتحدثنا عن الإقصاء المالي و علاقته بالعوامل الشخصية حيث تبين في هذا المجال أسباب عدم فتح الحساب البنكي و الانخراط في الخدمات المالية في هذه الدراسة أنه هناك أسباب قصرية و أسباب طوعية ،وفي المجال الأخير تحدثنا عن التمويل المصغر و التمويل الإسلامي إذ اكتشفنا أن معظم الأشخاص لا يمتلكون حساب في البنك الإسلامي و كان السبب الرئيسي في ذلك بعد المكان و عدم وجود فروع أخرى للبنك الإسلامي و قد إبرازنا في الأخير العلاقة بين التضمين المالي والعوامل الشخصية وكيف أثرت هذه العوامل علي رفع معدل التضمين المالي.

خاتمة عامة:

بعد هذه الدراسة العامة لمختلف الجوانب المتعلقة بالتضمين المالي و الخدمات المصرفية ، نرى أن هناك عوامل تؤثر في رفع معدل التضمين المالي، ليكون له دور وأثر في المسار الاقتصادي ويمكن لنا أن نستخلص بعض الأسطر العريضة التي تتضمن أهمية التضمين المالي و الخدمات المصرفية لتحقيق منافع اقتصادية، وكذا كيف يمكن للتضمين أن يؤدي مهامه بطريقة فعالة في تحقيق الأهداف المسطرة له من قبل الدولة ، وخاصة على مستوى استعمالها كوسيلة لرفع معدل الإدماج المالي وتشجع النشاطات الاقتصادية عن طريق الدور الاقتصادي له.

من المنطلق السابق ومن خلال هذه الدراسة، نصل إلى النتائج التالية والتي تتضمن في ثناياها إجابات عن التساؤلات المطروحة في إشكالية الدراسة، كما تعتبر اختباراً لفرضيتها:

- يعتبر التضمين المالي أحد طرق الحد من البطالة وتحقيق التنمية الاقتصادية، ويرتكز تحديدها على كيفية تدعيم من خلال المشاريع الصغرى و التمويل المصغر .
 - يهدف التضمين المالي إلى تعميم المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية بتكاليف معقولة على عدد أكبر من المجتمعات و المؤسسات و الأفراد.
 - التضمين المالي لا يتحقق دون التكثيف المالي ، فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكاً للمخاطر و المكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية و أكثر وعياً لحقوقه و واجباته .
- إن التضمين المالي الذي هو بدوره لا غنى عنه للقدرة التنافسية و خلق فرص العمل، و رفع مستوى الدخل و الحد من الفقر، و يحدث التضمين المالي من خلال الوصول إلى الخدمات المالية التي تساعد على القيام بمشاريع مصغرة وتلبية الحاجات .

الإقتراحات :

من خلال النتائج التي توصلنا إليها نضع بعض التوصيات والإقتراحات التي تراها تزيد من مساهمة في التنمية الاقتصادية و تحسين المستوى المعيشي في الدولة من خلال تحقيق رغباتهم وتلبية حاجاتهم .

- العمل على فهم التضمين المالي و الانخراط فيه و الخضوع للخدمات المالية التي تساعدهم على الحد من الفقر و غيره من الآفات الاجتماعية الأخرى.
- إذا أرادت الدولة القيام بالتمويل المصغر هو هدف لتحفيز الأفراد على القيام به وتحقيق تنمية وتطور اقتصادي في البلد .
- محاولة الحد من الإقصاء المالي و رفع معدل التضمين المالي يحقق التنمية الاقتصادية و الرفاهية لدى أفراد البلد.
- توفير رؤوس الأموال اللازمة لنجاح المشاريع التي تترتب عليها من طرف البنوك و المؤسسات المالية .

- التمويل هو أحد مجالات المعرفة تختص به الإدارة المالية أو المساهمات الممنوحة بسندات باهظة أو تطوعية من طرف الدولة التي تساعد بها أصحاب العجز.
- من الدراسات التي قمنا بها اكتشفنا بأن هناك عوامل مؤثرة في الانخراط في الخدمات المالية مثل العمر و الدخل و الحالة الصحية و عوامل نفسية و ثقافية و دينية.

آفاق الموضوع:

بعد هذه الدراسة واستخلاص النتائج السابقة وتقديم الاقتراحات، وباعتبار أن العديد من النقاط تتطلب دراسة تفصيلية أوسع، هذا ما يستلزم وجود مواضيع تكون بمثابة امتداد لهذا الموضوع لذا يجب التعمق في دراسة مواضيع عن التضمين من أهم هذه المواضيع نقترح:

- ❖ فعالية التضمين و أهميته في المجتمع لرفع المستوى المعيشي للفرد .
- ❖ الإدماج المالي و التمويل المصغر للحد من الفقر .
- ❖ دور العوامل الشخصية و الدينية و الثقافية في رفع معدل التضمين المالي .
- ❖ دور التضمين في التنمية المحلية .

و أملنا في الأخير أن يكون هذا الموضوع انطلاقة نحو الأحسن، وأن نكون قد وفقنا في اختيار الموضوع، ومعالجته سائلين المولى أن نفوز

قائمة المراجع:

1-الكتب :

- ابن منظور لسان العرب ,مادة خدم, المصباح المثير , الطبعة الأولى، سكندرية, سنة 2002.
- أحمد محمود الزامل, محمد سعود, تسويق الخدمات المصرفية, مكتبة الجامعة, الأردن, دار الإثراء والتوزيع, طبعة الأولى, 2012 .
- حسين علي خربوش, عبد المعطي رضا, الاستثمار والتمويل بين النظري والتطبيقي, دار المستقبل, 2000.
- زياد سليم رمضان ,محفوظ أحمد محمود ,إدارة البنوك , دار صفاء لنشر والتوزيع ,عمان, 1996.
- سامي أحمد مراد, دور الثقافة في تحرير الخدمات الدولية في رفع أداء الخدمة المصرفية ,دار القاهرة لنشر وتوزيع ,الطبعة الأولى , 2000.
- سامي أحمد مراد ,تفعيل التسويق المصرفي ,دار النشر القاهرة , طبعة الأولى , 2005.
- سامي حسين محمود ,أدوات التمويل الإسلامية وشركات المساهمة ,المعهد الإسلامي للبحوث و التدريس جدة .طبعة الأولى , 2002.
- سليمان شكيب الجيوسي ,محمود باسم الصمدي ,تسويق الخدمات المالية , دار وائل لنشر , طبعة الأولى ,الأردن , 2009, ص28,27,ص147,148,149.
- طالب عيسى, صادق حلول ,تمويل الاستثمارات الخارجية عن طريق القروض, دار وائل لنشر ,طبعة الأولى ,الأردن , 2004.
- عبد الغفار حنفي, إدارة المصاريف "سياسات مصرفية تحليل القوائم المالية والتجارية ,دار صفاء لنشر وتوزيع الطبعة الأولى , 2002.
- عوض بريد حداد, تسويق الخدمات المصرفية,دار أحمد لنشر ,طبعة الأولى ,مصر , 2006.
- محمد سانوسي محمد شحاتة ,التجارة الدولية في وصل الفكر الإسلامي و إتفاقيات الجامعة, دراسة مقارنة ,دار الفكر الجامعي ,القاهرة ,الطبعة الأولى , 2007.
- محمد صالح الحناوي و السيد عبد الفتاح عبد السلام ,المؤسسات المالية و البنوك ,الإسكندرية ,دار الجامعة لنشر ,الطبعة الأولى , 2002.
- محمدالصاوي ,مشكلة الاستثمار في البنوك الإسلامية علاجها الإسلام ,دار المجتمع ,الطبعة

الأولى, 1980.

- محمد مجاح الله صديقي ,بحوث في نظام المصرفي الإسلامي ,مركز النشر العلمي جامعة ملك عبد العزيز ,الطبعة الثانية, 2003.
- محمد نجاة الصيفي ,النظام المصرفي اللاربيوي , مركز النشر العلمي جامعة ملك عبد العزيز,الطبعة الثانية, 2003.
- محمد شفيق حسين الطيب و محمد إبراهيم عبيدات ,أساسيات الإدارة المالية ,دار المستقبل لنشر و التوزيع ,طبعة الأولى, 1997.
- محسن أحمد الخضري ,التسويق المصرفي مكتبة أنجيلو ,القاهرة .مصر ,الطبعة الأولى, 1999.

2- مذكرات ورسائل:

- بلحيمر إبراهيم ,المزيج التسويقي من منظور التطبيقات التجارية ,أطروحة دكتوراه في علوم التسيير جامعة الجزائر , 2005.
- فرقان مراد , مذكرة تخرج لنيل شهادة الدراسات التطبيقية DEVA تمويل الإستثمار عن طريق القروض البنكية دفعة 2003.
- مذكرة تخرج لنيل شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية تمويل القروض الفلاحية ,دفعة السادسة, 2001.

3- مجلات ومقالات:

- أحمد خضري ,مقاله بوابة التمويل الأصغر ,الأردن , 2015
- بسام عمري و آخرون إسقاطات علي المؤشرات في سلطنة عمان ملتقى عمل البطالة في دور مجلس التعاون الخليج الدوحة , 2008.
- سيف الدين محمود , البنوك الإسلامية و المشكلات الاقتصادية المعاصرة , مجلة الاقتصاد الإسلامي , 1996.
- محمود مرسي , من أساليب التمويل الإسلامي التمويل بمشاركة المشروعات الصغيرة و المتوسطة , الدورة التدريبية لجامعة سطيف , 2003.

4- المواقع الإلكترونية:

- الموقع الرسمي لبنك البركة .

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسعدني مساهمتكم في الدراسة التي نعدها بعنوان " تأثير العوامل الشخصية في رفع معدل التضمين المالي " دراسة عينة من مجتمع ميلة وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ليسانس في العلوم التجارية تخصص تسويق .
ونظرا لأهمية رأيكم في تحقيق أهداف الدراسة يرجى التكرم بالإجابة على بنود الاستبيان مع الإشارة إلى أن كل الإجابات في سرية تامة ولا يستخدم لغرض البحث العلمي .

تمهيد حول التضمين المالي :

التضمين المالي هو عملية لا غنى عنها للقدرة التنافسية و خلق فرص العمل و رفع مستوى الدخل حيث يحدث التضمين المالي من خلال الوصول إلى الخدمات المالية والحسابات المصرفية و الودائع والقروض لكي يكون الفرد قادر على الاستثمار و الابتكار والاستفادة من الخدمات المالية والقيام بمشاريع صغرى و ادخار أموالهم .

وشكرا لسيادتكم وحس تعاونكم معنا

1-المعلومات الشخصية .

- الجنس.....ذكر أنثى
- المستوى.....أقل من الثانوي مستوى ثانوي جامعي
- العمر.....أقل من 20(سنة) من 20الى40(سنة) أكثر من 40(سنة)
- المهنةطالب عامل بطل
- الحالة العائليةأعزب متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل(ة)
- الحالة الصحية..... حالة صحية جيدة يعاني من إعاقة
- السكنفي المدينة 20كم بعد عن م. أكثر من 20 كم

2 -التضمين المالي: هو معدل إدراج أشخاص في الخدمات المالية (تتمثل في حساب الإيداع, الادخار, التحويلات المالية, التمويل الخدمات التأمين).

- 1-هل لديك حساب بنكي نعم لا
- 2- إذا كانت إجابتك بنعم حول س(1) هل هو إداري جاري
- 3-هل استخدمت هذا الحساب خلال الأشهر 12 الماضية نعم لا
- 4-هل تستعمل هذا الحساب لاستقبال أجرك نعم لا
- 5-في الشهر كم عدد المرات التي قمت فيها بإيداع بعض الأموال:

أ-مرة.. ب-مرتين ج-أكثر من ثلاث مرات

6- كم عدد المرات التي قمت بها بسحب بعض الأموال منه :

أ-مرة.. ب-مرتين ج-أكثر من ثلاث مرات

7-هل لديك بطاقة الائتمان بنكية..... نعم لا

8-هل استخدمت بطاقة الائتمان في 12 شهر الماضية نعم لا

9- هل تستعملها لغرض الشراء نعم لا

10- من أي بنك تحصلت على هذه البطاقة (أذكر اسمه)

11- هل لديك بطاقة ائتمان دولية نعم لا

12- إذا كانت أجابتك بنعم حول س (11) أذكر اسمها

3- الإقصاء المالي:

1- من فضلك قل لي ما هو السبب الذي جعلك ليس لديك حساب في أحد البنوك أو أي نوع آخر من المؤسسات المالية الرسمية :

أ- لأن المؤسسات المالية بعيدة جدا

ب- لأن إجراءات فتح الحساب البنكي يتطلب تكاليف

ج- عدم الإلمام بالإجراءات و تعقدها

د- لأنك لا تثق في التعامل مع البنوك

هـ- لأنه لديك أسباب دينية

و- لأنك لا تملك دخل شهري

ن- لأنه لم يكن لديك ما يكفي من المال لتوظيفه

ي- ارتفاع الحد الأدنى من المال الذي يطلبه البنك لفتح الحساب

م- إذا كانت إجابتك بنعم ما هو المبلغ الأدنى

ر- لا حاجة للخدمات المالية

4- التمويل الإسلامي و المصغر

التمويل الإسلامي : هو تمويل من طرف البنوك للأفراد و المؤسسات الأخرى .

- 1- هل تملك حساب في البنك الإسلامي نعم لا
- 2- إذا كانت إجابتك بنعم حول س (1):

- هل لأسباب دينية نعم لا
- إذا كانت أجابتك بنعم حول س(1) هل من أجل:

- الثقة -تحريم الربا ..-سهولة الإجراءات و التعامل مع البنوك الإسلامية
- إذا كانت أجابتك بلا حول س(1) هل بسبب :

- عدم الثقة -بعد بنك البركة عنك -سبب آخر

التمويل المصغر: هو الخدمات المالية التي تقدمها البنوك للأفراد الذين يعملون لدى حسابهم الخاص

- 1- هل قمت بطلب قرض مصغر من أحد البنوك نعم لا
- 2- إذا كانت إجابتك بنعم حول س (1):

- من أي بنك قمت بطلب القرض (أذكر أسمه)

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	طرق التمويل.	13
2	هرم ماسلو للحاجات الإنسانية.	15
3	نموذج مبسط لعملية الدوافع.	17
4	أبعاد الاتجاه .	18
5	أبعاد الشمول المالي .	31
6	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب الجنس	38
7	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب المستوى	39
8	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب العمر	40
9	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب المهنة	41
10	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	41
11	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب الحالة الصحية	42
12	مخطط أعمدة بيانية لتوزيع المبحوثين حسب السكن	43
13	مخطط أعمدة للأشخاص الذين يمتلكون حساب بنكي	44
14	مخطط أعمدة بيانية لنوع الحساب	44

45	مخطط أعمدة بيانية يوضح الأشخاص الذين يستقبلون أجورهم عبر حساب بنكي.	15
46	مخطط أعمدة بيانية يوضح عدد المرات التي تم فيها السحب من الحساب البنكي للأفراد	16
47	مخطط بياني يوضح الأشخاص الذين يمتلكون بطاقة إئتمان	17
48	مخطط بياني يوضح أسباب الإقضاء المالي	18
50	مخطط بياني يوضح التمويل المصغر و التمويل الإسلامي	19

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أهمية الوسطاء الماليون .	14
2	العمر و المرحلة في دورة الحياة للخدمات المالية.	21
3	تقسيم أفراد العينة المدروسة	36
4	توزيع المبحوثين حسب السن	37
5	توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم	38
6	توزيع الباحثين حسب السن .	39
7	توزيع الباحثين حسب الحالة العائلية .	40
8	توزيع الباحثين حسب الحالة الصحية .	41
9	توزيع الباحثين حسب السكن .	42
10	جدول أسئلة التضمين المالي	43
11	جدول أسئلة الإقصاء المالي	47