



Behavioral Economics and its Relationship with Financial Inclusion from Islamic Perspectives

Ziad Mohammad Obeidat^{1*} , Hana Mohammad Al-Hunaiti² .

Department of Islamic Banks, College of Finance and Business, The World Islamic Sciences & Education University, Jordan.

Abstract

Objectives: This study aims to identify the concept of behavioral economics, which was not widely addressed. The study also aims to address the critiques which targeted behavioral economy and highlight the differences which set it apart from traditional economy.

Methods: The research used the descriptive approach via investigating the relevant ideas and concepts and analyzing them from an economic perspective. The study also relied on presenting the social and psychological concepts upon which the hypotheses of behavioral economics rest in general in an endeavor to consolidate the relationship between behavioral economics and financial inclusion from an Islamic perspective.

Results: The study showed that Islamic rules and regulations enable the application of behavioral economics in Islamic financial inclusion by several pillars that encourage and motivate the clients to adopt ideal decisions because the nudge theory showed that client's behavior can be influenced by small suggestions and positive reinforcement. The most prominent critique which behavioral economics faced resided in the possibility of futility to use small nudges in public policies with the same effectiveness as traditional economics tool such as raising taxes to control irrational behavior.

Conclusions: The study recommended that Islamic banks and financial institutions should establish entities for behavioral nudge to encourage behavioral economics methods in commensurate with Islamic Sharia rules and provisions and benefiting from previous experiences in applying behavioral economy by adopting the uniqueness of Islamic societies for that application and benefiting from it.

Keywords: Behavioral economics, financial inclusion, Islamic financial institutions.

الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالشمول المالي من منظور إسلامي

زياد محمد عبيات^{*} ، هناء محمد الحنيطي^{*}

قسم المصادر الإسلامية، كلية المال والأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.

ملخص

الأهداف: يهدف البحث إلى بيان مفهوم الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالشمول المالي من منظور إسلامي. يعتبر الاقتصاد السلوكي من المواضيع الحديثة التي لم يتم تناولها من قبل الباحثين بشكل واسع وخصوصاً في البيئة المالية، فيما زال هناك ندرة خبراء في هذا المجال؛ ولا زال الافتراض بعقلانية المستهلكين والعملاء قائماً. كما ويهدف البحث لدراسة الإشكاليات الموجهة للاقتصاد السلوكي، وأبرز فروقه عن الاقتصاد التقليدي.

المنهجية: استخدم البحث مسلك الاستدلال الوصفي من خلال مناقشة الأفكار والمفاهيم ذات الصلة، وتحليلها في ضوء معطيات النظرية الاقتصادية. إضافة إلى استعراض المفاهيم الاجتماعية والنفسية التي تقوم عليها فرضيات الاقتصاد السلوكي بوجه عام، وذلك من أجل الوصول للأهداف المرجوة، وإثبات العلاقة بين الاقتصاد السلوكي والشمول المالي من منظور إسلامي.

النتائج: انتهى البحث إلى أنه يمكن من خلال أحكام الشريعة الإسلامية تطبيق منهج الاقتصاد السلوكي في الشمول المالي الإسلامي، وذلك من خلال عدة وكرزات يمكن أن تشجع وتحفز العملاء لاتخاذ القرارات المثلثة؛ لأن نظرية الوعز بینت أن سلوك العملاء يمكن أن يتأثر بالاقترابات الصغيرة والتعزيزات الإيجابية. وتمثلت أبرز الإشكاليات الموجهة للاقتصاد السلوكي في احتمالية عدم الجدوى لاستخدام الوكزات الصغيرة في السياسات العامة، وبنفس فعالية أدوات الاقتصاد التقليدي مثل زيادة الضرائب لضبط السلوك غير العقلاني.

الخلاصة: يجب على المصادر والمؤسسات المالية الإسلامية إنشاء وحدات للوكز السلوكي تشجع أساليب الاقتصاد السلوكي وبما يتناسب مع أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية والاستفادة من التجارب السابقة في تطبيق الاقتصاد السلوكي باعتماد خصوصية المجتمعات الإسلامية لذلك التطبيق والاستفادة منه.

الكلمات الدالة: الاقتصاد السلوكي، الشمول المالي، المؤسسات المالية الإسلامية



© 2023 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

المقدمة

أصبح الاقتصاد السلوكي يشكل محوراً أساسياً في الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات، وباتت القضية الأكثر أهمية وحيوية لنموه وتطوره من خلال الاهتمام العالمي بالسلوك الاقتصادي خلال السنوات القليلة الماضية، وفاقت العديد من الدول بإنشاء وحدات للتوجيه السلوكي داخل الحكومات، وظهرت العديد من التطبيقات التي استخدمتها جهات مختلفة منها المؤسسات المالية، وما يدعم هذا الدور ويزيده أهمية إلى ما تتمتع به المؤسسات المالية من محاربة محو الأممية المالي، وسعها لتحقيق تثقيف مالي للوصول إلى شمول مالي لكافة أفراد المجتمع من أجل مكافحة الفقر وتمكين كافة الفئات المجتمعية من الوصول للخدمات المالية وإدارة أموالهم.

من هنا فإن منهج الخدمة المالية الإسلامية المستمد من الاقتصاد الإسلامي يعد البديل الشرعي بين الأفراد لتأمين الخدمات المالية المتوفقة مع أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، لذلك أصبح الاقتصاد السلوكي أهمية في دراسة منهجه والتعرف على طبيعة الدلالات التحفيزية المتناسبة لتحقيق الشمول المالي باعتماد دراسة سلوك الأفراد، كون منهج الاقتصاد السلوكي يجمع في غياته المسؤولية الاقتصادية بمثابة بمدى ملائمة الشمول المالي من خلال الخدمات المالية والمسؤولية الاجتماعية لتحقيق الرفاهية المجتمعية.

ونظراً للأهمية البالغة للاقتصاد السلوكي أصبح ضرورياً البحث في علاقته بالشمول المالي؛ ومن أجل تحقيق ذلك سوف يعتمد على المنهج الوصفي، وذلك من خلال تشخيص طبيعة المشكلة، وتحليل المفاهيم والأسس وفقاً لقواعد الشريعة الإسلامية.

الإطار العام للدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة

يعتبر الاقتصاد السلوكي من أكثر المواضيع المعاصرة التي أخذت جانب كبير من البحث والتطوير لما له من تأثير في التنمية بعده أدوات منها المصارف والسياسة العامة للدولة، وطرق جمع وفرض الضرائب، وتوجه العديد من الدول إلى تطبيقه وإنشاء وحدات خاصة للتوجيه السلوكي، كما عمدت معظم المصارف والمؤسسات المالية إلى تطبيق منهجه في عملها من هنا ارتأى الباحثان دراسة وبحث علاقة الاقتصاد السلوكي بالشمول المالي من منظور إسلامي، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

- 1 ما مفهوم الاقتصاد السلوكي؟
- 2 ما الفرق بين الاقتصاد السلوكي والاقتصاد التقليدي؟
- 3 ما إشكاليات الاقتصاد السلوكي؟
- 4 ما مفهوم الشمول المالي؟
- 5 ما علاقة الاقتصاد السلوكي بالشمول المالي الإسلامي؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تستمد أهمية الدراسة من الإسهامات التي يتوقع إضافتها على المستويين النظري والتطبيقي، وتكون أهميتها في كونها تبحث في أحد المواضيع المهمة والمعاصرة، وهو موضوع الاقتصاد السلوكي، كما تظهر أهمية الدراسة بشكل مواز للأهمية المتزايدة التي يشهدها القطاع المالي الإسلامي، وكذلك مدى تأثر العمل المصرفي الإسلامي بالبيئة المحيطة به كونه لا يعيش في بيئة منعزلة، لذلك جاءت هذه الدراسة للبحث عن الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالشمول المالي لتوظيف نتائجه في بيان الآلية الصحيحة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالمنتجات المالية الإسلامية وكيفية إيصالها للجميع، في ظل الظروف والتغيرات التي يشهدها العالم اليوم.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق أهدافها المتمثلة بما يلي:

- بيان مفهوم الاقتصاد السلوكي.
- توضيح مفهوم الشمول المالي.
- دراسة الإشكاليات الموجهة للاقتصاد السلوكي، وأبرز فروقه عن الاقتصاد التقليدي.
- دراسة العلاقة بين الاقتصاد السلوكي والشمول المالي الإسلامي.

رابعاً: منهجية الدراسة

ووقفت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها بالاعتماد على المصادر والمراجع ذات الصلة لبيان علاقة الاقتصاد السلوكي بالشمول المالي من منظور إسلامي.

خامساً: الدراسات السابقة

تم تناول العديد من الدراسات المتعلقة بالشمول المالي سواء في الدول المتقدمة أم في الدول النامية. أما الاقتصاد السلوكي فسيتم التركيز على

بعض الدراسات المختارة المتعلقة بمسألة قيد الدراسة وعلى النحو الآتي:

- 1 "الاقتصاد السلوكي بين النظرية والتطبيق: تقدير اقتصادي إسلامي"، زايد الدويри، وإبراهيم عبادة، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، مجلد 17، العدد 2، 2021. استعرضت الدراسة تعريف الاقتصاد السلوكي وعلاقته بعلم النفس والاجتماع، والتطبيقات الدولية للاقتصاد السلوكي في مجال السياسات العامة، كما بينت الدراسة أهم المداخل والتطبيقات الاقتصادية الإسلامية في مؤسساتها لعلم الاقتصاد السلوكي. توصلت الدراسة إلى أن مجال الاقتصاد السلوكي خصب للاستفادة المالية الإسلامية بشكل عام، وأوصت الدراسة بضرورة نشر التوعية المجتمعية للوكرز السلوكي لأهميته في تحسين مستوى معيشتهم.
- 2 "نظريه الوكرز من منظور الاقتصاد الإسلامي: الأحاديث النبوية في النفقة على الزوجة أنموذجًا"، عبد الغني علي سعيد، مجلة بيت المشورة، قطر، العدد 15، 2021. طرحت الدراسة إلى بيان الخصائص السلوكية للاقتصاد الإسلامي وإظهار المحفزات الكامنة في نصوصه المؤثرة في توجيه السلوك الاقتصادي، كما واستعرضت أحد موضوعات المعاملات المالية الإسلامية وهو النفقة على الزوجة، وبيان كيفية استخدام نظرية الوكرز في تحفيز الأفراد لتوجيهه وترشيد سلوكهم الاقتصادي، وخلصت الدراسة إلى أن النصوص الشرعية تتضمن في خطابها الأمرة والنهاية دلالات يمكن استغلالها كمحفزات دافعة لتوجيه السلوك الإنساني، وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء مراكز للاقتصاد السلوكي بتنسيق الحكومات والمؤسسات لاعتماد نتائج الدراسة وتطبيقاتها في الواقع.
- 3 "الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالمصارف الإسلامية"، هناء محمد الحبيطي، مجلة رioda للأعمال الإسلامية، مجلد 6، العدد 2، 2021. تناولت الدراسة مفهوم الاقتصاد السلوكي وقواعده والتحيزات السلوكية؛ وبينت مفهوم الاقتصاد السلوكي من منظور إسلامي والأسس والقواعد للسلوكيات الاقتصادية في المصارف الإسلامية، كما وبينت الدراسة ماهية الحلول المقترنة لتنمية السلوك الاقتصادي الإسلامي. توصلت الدراسة إلى أن الاقتصاد الإسلامي راعي السلوكيات الاقتصادية لدى الأفراد في جميع المجالات والاختصاصات.
- 4 "تطبيق الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية الإسلامية: دراسة حالة مملكة البحرين"، رجب إبراهيم إسماعيل، مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد السادس والخمسون، الجزء الأول، 2020. استعرضت الدراسة تجارب الدول والمؤسسات لتطبيق الاقتصاد السلوكي في محاولة توظيف تلك التطبيقات لتحسين الأداء للمؤسسات المالية الإسلامية وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية في دولة البحرين. خلصت الدراسة إلى أن تطبيق الاقتصاد السلوكي في المؤسسات المالية الإسلامية البحرينية يعزز أدائها الاقتصادي والاجتماعي من حيث الابتعاد عن استغلال سلوك متعاملها في تقديم منتجات غير منضبطة شرعاً؛ الأمر الذي ينعكس أيجاباً في صالحها بتعزيز نظرية وثقة المتعاملين والمجتمع والجهات الحكومية، مما يعزز من حصتها السوقية، كما وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الاقتصاد السلوكي في المؤسسات المالية البحرينية لم يكن بالشكل الأمثل من خلال وحدات الوكرز مع التأكيد على أن الاقتصاد الإسلامي تعامل ضمنياً مع مبدأ الاقتصاد السلوكي كما هو في الزكاة. أوصت الدراسة بضرورة ووجوب تطبيق الاقتصاد السلوكي في المؤسسات المالية الإسلامية البحرينية، وإنشاء وحدات وكرز اقتصادي فيها وعلى مستوى الدولة كذلك.
- 5 "التجارب الدولية في الشمول المالي: دراسة قياسية مقارنة"، جمال محمود عطية، ونور الإيمان حلبي، وآلاء مدوح القاضي، مع 33، ع (1)، 2019. استعرضت الدراسة التجارب الدولية للشمول المالي بسماتها والخصائص المميزة، والدافع، وأهم الدروس المستفادة من تلك التجارب، كما وهدفت الدراسة لبيان أهمية الشمول المالي للفئات ذوي الدخل المحدود والفقيرة وأهم تحدياته. خلصت الدراسة لوجود أثر إيجابي للشمول المالي في إجمالي الناتج المحلي، كما أن هناك متغيرات تساعده في تحقيق الشمول المالي أبرزها الإرادة المجتمعية والسياسة بالإضافة لوجود إدارة مالية قوية. أوصت الدراسة بضرورة الارتكاز على قاعدة مالية محددة للقيام بعملية الشمول المالي.
- 6 "متطلبات تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بعض الدول العربية"، ياسمينة إبراهيم سالم، وهاجر يحيى، دراسات اقتصادية، مع 21، ع 1 (2021). هدفت الدراسة لبيان الشمول المالي وخصائصه وأدواته ومبادئه، وأهم متطلبات انتشاره، كما وبينت الدراسة مؤشرات وأرقام الشمول المالي لبعض الدول العربية، وأهم الخطوات المتخذة من تلك الدول لزيادة مستوياته. توصلت الدراسة إلى أن بعض الدول العربية عينة الدراسة شهدت مستويات إيجابية للشمول المالي حققتها من خلال خفض كُلف معاملاتها المصرفية، وتنوع الهيكل للقطاع المصرفي، والثقافة المالية لدى مجتمعاتها. أوصت الدراسة بضرورة تعاون القطاع العام والخاص في الجزائر بالارتكاز على تحقيق العدالة الاجتماعية لرفع مستويات الشمول المالي.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تناولت معظم الدراسات السابقة الاقتصاد السلوكي من حيث المفهوم وبشكل عام؛ أما الدراسة الحالية فقط تناولت الاقتصاد السلوكي من حيث المفهوم والفرق بينه وبين الاقتصاد التقليدي، كما وربطت الدراسة كيفية توظيف الاقتصاد السلوكي في تحقيق الشمول المالي للمؤسسات المالية الإسلامية من خلال العمل على إنشاء وحدات للاقتصاد السلوكي ضمن أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية في تلك المؤسسات.

المبحث الثاني: ماهية الاقتصاد السلوكي

لدراسة الاقتصاد السلوكي لا بد من التطرق لمفهوم الاقتصاد والسلوك لفهمه وإدراكه وتحديد معناه، ومن ثم استعراض تاريخ النشأة للاقتصاد السلوكي وأبرز فروقه عن الاقتصاد التقليدي، والانتقادات الموجهة للاقتصاد السلوكي.

تعريف الاقتصاد السلوكي لغةً واصطلاحاً

أولاً: الاقتصاد لغةً واصطلاحاً

الاقتصاد لغةً: من القصد، بمعنى الاستقامة وهو ضد الإفراط يقصد في أمره: أي لا يفرط فيه، بمعنى الاعتدال يقال: اقتضى في المعيشة، أي اعتدل في المعيشة دون إسراف أو قرابة بمعنى اقتضى فلان في أمره أي اعتدل (ابن فارس، 1994) قال تعالى: "وَآقِصُّدْ فِي مَشِّيَّكَ" (لقمان: 19).

الاقتصاد اصطلاحاً: تم تعريف الاقتصاد بعدة تعاريف ومن عدة جوانب نذكر منها ما يخدم الدراسة: عرف مارشال الاقتصاد بأنه "دراسة البشر لأعمال الحياة الطبيعية، حيث يفحص الجزء المتعلقة بالعمل الفردي أو الجماعي الذي يرتبط بالكسب، وذلك باستخدام المستلزمات المادية" (توماس، 1939).

أما ساموليsson عرف الاقتصاد بأنه: العلم الذي يركز على دراسة سلوك الأفراد والمجتمع في اختيار توظيف الموارد النادرة ذات الاستخدامات البديلة لإنتاج السلع المختلفة، وكيفية توزيعها بين مختلف الأفراد في المجتمع (الحياني، 1428هـ).

أما سميث عرف الاقتصاد بأنه: العلم الذي يمكن الأمة من الوصول إلى الرفاهية (زينة، 2007).

وعرفه المصري بأنه: "دراسة سلوك الإنسان في إدارة الموارد النادرة وتنميتها لإشباع حاجاته" (المصري، 1993، ص 12).

ثانياً: السلوك لغةً واصطلاحاً

السلوك لغةً: مصدر سلوك، بمعنى سيرة الإنسان وتصرفاته، يقال: سلك طريقاً (معجم المعاني العام). ويأتي بمعنى سلكت الشيء في الشيء أي أدخلته فيه (ابن منظور، د.ت، ج 1) لقوله تعالى: "كَذَلِكَ نَسْلُكُكُ فِي قُلُوبِ الْمُجْرِمِينَ" (الحجر: 12) أي أدخلناه في قلوبهم.

ويأتي السلوك بمعنى مذهب واتجاه وسيرة الإنسان فيقال: فلان سيء السلوك أو حسن السلوك (المعجم الوسيط، مادة سلك، ج 1).

السلوك اصطلاحاً: كل ما يصدر عن الإنسان من أفعال وأنشطة، ظاهرة أو غير ظاهرة (الشرع، 2013).

كما ويأتي بمعنى: "محصلة التفاعل بين طبيعة موقف يعيشه الفرد وخصائصه الشخصية" (السلمي، 2008).

ويعرف السلوك بأنه أي نشاط يقوم به الإنسان (عقلي، حركي، اجتماعي، انفعالي)، للتكييف مع بيئته وإشباع حاجاته (عبدالحميد، 2015).

من تعريف السلوك فلا بد أن تأخذ بعين الاعتبار البيئة المحيطة بالإنسان وارتباطه بالأهداف والأسباب والغايات التي يسعى الإنسان للوصول إليها من خلال المنبهات أو المثيرات الانفعالية الداخلية أو الخارجية كإشارات دائمة على وجود الأشياء التي يهتم الإنسان بأمر وجودها، وتتوافق في نفسه الإحساس والاتجاه نحو فعل من الأفعال. وأن سلوك الإنسان يكون نتيجة لنظام متكامل ضمن مناخ اقتصادي واجتماعي وثقافي وسياسي من خلال واقع محدد يحكمه طبيعة وخصائص الموقف، وبناءً عليه لا يوجد تفسير نمطي يصلح لكل الناس في كل المواقف (السلمي، 2008)، لذلك فالسلوك الإنساني يأخذ شكل نظام متكامل يتكون مما يلي (السلمي، 2008):

-1 مدحالت: معلومات وقيم موروثة ومكتسبة.

-2 أنشطة: عمليات وتصرفات ذهنية ونفسية مختلفة.

-3 البيئة الخارجية: تتمثل في بيئه ثقافية واقتصادية وسياسية واجتماعية

-4 مخرجات: سلوك

نستنتج أن السلوك هو ردود فعل الإنسان وتصرفاته الداخلية والخارجية التي يقوم خلال نشاطه اليومي، ويعبر عن علاقة الإنسان بمن حوله، فالسلوك له علاقة بالآخرين في ظل بيئه اجتماعية، لذلك يتضمن النشاط الصادر من الفرد سواء كان نشاط ظاهر يمكن ملاحظته أو نشاط باطن

داخل الفرد كالتخيل والتذكر والتفكير ولا يمكن ملاحظته.

لذلك فإن السلوك قد يكون سلوكاً أخلاقياً من جانب، وسلوكاً لا علاقة له بالأخلاقيات إيجاباً أو سلباً من جانب آخر؛ سواء كان السلوك يحقق مطلب جسعي أو نفسي أو روحي أو عقلي، لذلك فالسلوك لا يرتبط بالأخلاق؛ فقد يصدر السلوك عن تكلف أو خوف، وعندئذ يكون من قبيل الرياء أو من قبيل النفاق (حسين، 2008).

ثالثاً: تعريف الاقتصاد السلوكي

يعرف الاقتصادي السلوكي بأنه: دراسة تربط بين علم النفس وكيفية اتخاذ القرارات الاقتصادية للأفراد والشركات (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، 2021).

فالاقتصاد السلوكي هو: مزيج بين علم النفس وعلم الاقتصاد، لفهم كيفية وأسباب تصرف الناس في العالم الحقيقي، وذلك من خلال تحليل

آليات صنع القرار لدى الأفراد والشركات، فعلم النفس المعرفي يحاول توجيه الأفراد لسلوكيات أكثر صحة عن طريق تصحيح الحواجز العاطفية والمعرفية التي تحول دون السعي وراء المصلحة الذاتية الحقيقة، لذلك علم الاقتصاد السلوكي يبين كيفية إعادة هيكلة البيئات لتسهيل الخيارات (Lowenstein, 2008).

فالاقتصاد السلوكي يبين أن الأفراد والمؤسسات لا يتخدون دائمًا القرار الصائب حتى لو كانوا على قدر كافٍ من توفر المعلومات الخاصة بذلك. أما الرسالة الأساسية للاقتصاد السلوكي فهي تفسير القرارات الخاطئة من قبل بعض الأفراد والمؤسسات والداعم وراء هذه القرارات حيث تؤثر المشاعر والعواطف في قراراتهم التي قد تكون ضد مصلحتهم الشخصية، لذلك هم بحاجة إلى دفعهم لاتخاذ القرارات التي تحقق مصلحتهم. فيمكن أن يساعدونهم أين يخطئ الناس في أن يسيروا بالشكل الصحيح، وهذا النهج يكمل ويعزز نموذج الاختيار العقلاني (Thaler & Sunstein, 2008) & (Gomes, 2023).

نستنتج مما سبق أن الاقتصاد السلوكي مزيج من عدة عناصر أهمها:

- 1 فرع من علم الاقتصاد.
- 2 فرع من علم النفس.
- 3 عملية صنع القرار.
- 4 العمل على ترشيد القرار ليكون أكثر عقلانية.
- 5 المتغيرات البيئية التي يتم فيها اتخاذ القرار.

وبناءً عليه يمكن تعريف الاقتصاد السلوكي بأنه: علم مختص باتخاذ القرارات الاقتصادية الأكثر عقلانية من خلال علم النفس المعرفي وعلم الاقتصاد لفهم التوقيت والكيفية التي يستطيع الأفراد والمؤسسات من خلالها اتخاذ القرارات الأكثر حكمة، والأكثر صحة ضمن بيئه سليمة.

أما فيما يخص الدراسة الحالية فيمكن تعريف الاقتصاد السلوكي في تحقيق الشمول المالي: بأنه الأداة التي من خلالها تستطيع المؤسسات المالية فهم سلوك العملاء، وكيفية اتخاذهم للقرارات، وتعزيز المدخرات لديهم، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية من خلال الرقمنة، ضمن بيئة سليمة ومختلفة (Diaz & Armada, 2021).

تاريخ الاقتصاد السلوكي

لفترة طويلة من الزمن كان يعتقد أن علم النفس وعلم الاقتصاد مختلفتان تماماً لا علاقة لهما ببعضهما البعض، فعلم النفس يتعامل مع العقل البشري وما يحركه، أما علم الاقتصاد فيتعامل مع دراسة الاستهلاك والإنتاج وتوزيع السلع والخدمات. بدأ عرض أول فكرة الاقتصاد السلوكي لدى العالمة ابن خلدون لمعرفة الأسباب والمسببات والذكاء والقدرات العقلية حيث يقول في فصل في أن عالم الحوادث الفعلية إنما يتم بالتفكير: "لا يتم فعل الإنسان في الخارج إلا بالتفكير في هذه المرتبات لتوقف بعضها على بعض، ثم يشرع في فعلها وأول هذا الفكر هو المسبب الأخير، وهو آخرها في العمل، وأولها في العمل هو المسبب الأول وهو آخرها في الفكر، ولأجل العثور على هذا الترتيب يحصل الانتظام في الأفعال البشرية" (ابن خلدون، 1425هـ، ص 647)، ولكن منذ ثمانينيات القرن المنصرم توسع علم الاقتصاد السلوكي؛ حيث يمكن إرجاع بعض الأفكار المهمة في هذا العلم إلى الاقتصادي الأسكتلندي في القرن الثامن عشر آدم سميث الذي رأى أن الناس غالباً ما يكونون واثقين جداً من قدرتهم الخاصة، ويحافظون من الخسارة أكثر مما هم متلذذون للفوز، وأكثر احتمالية للسعي وراء الفوائد قصيرة الأجل بالمقارنة مع الفوائد طويلة الأجل (الحادي، 2021)، وقد أشار سميث في كتابه ثروة الأمم 1776 أن السلوك الاقتصادي مدفوع بالمصلحة الذاتية، واقترن نظرية المشاعر الأخلاقية، وبين فيها أن سلوك الإنسان يكون تحت السيطرة المباشرة للمشاعر؛ فكتب نظرية العواطف الأخلاقية التي طرحت تفسيرات سيكولوجية لسلوك الأفراد بما فيه مسائل حول العدالة والانصاف (زنيدة، 2007).

من هنا نلاحظ بأن العالم سميث بدأ بالإشارة لربط علم النفس بعلم الاقتصاد، ثم قام العالمان المتخصصان في علم النفس دانيال كانيمان وآموس (Daniel Kahneman and Amos Tversky) وكأيان الثنائي الديناميكي بشرح طبيعة اتخاذ القرار لدى الأفراد في حالات المخاطرة وعدم اليقين والتي تأخذ بعين الاعتبار العوامل الإنسانية المؤثرة في اتخاذها، وذلك في مقالة تم نشرها عام 1974 بعنوان "الحكم في ظل عدم اليقين: الاستدلال والتحيز". ثم بينا أن الاقتصاد السلوكي يدور حول عدم اليقين والمخاطر، ثم نشروا ورقة أخرى عام 1979 بعنوان "نظرية التوقع: تحليل عملية اتخاذ القرار في ظل المخاطرة" لتحديد التحيزات المتسقة في الطريقة التي يصدر الناس بها أحکامهم التي بينت ان الناس غالباً ما يعتمدون على المعلومات التي يتم استرجاعها بسهولة، بدلاً من البيانات القليلة، عند تقييم احتمالية معينة، وهذا ما يعرف باسم توافر إرشادي، فعلى سبيل المثال يعتقد معظم الناس هجمات سمك القرش أو الدببة هي سبب شائع للوفاة إذا قرأوا عن أحد هذه الهجمات لكن الحوادث نادرة جداً في الواقع (الحادي، 2021). وبذلك بدا لهم أن الأفراد يتبعون النظرية الاحتمالية التي تستخدم لإظهار الحساسية للمكافآت والخسائر، ولا يتبعون دائماً نظرية "المنفعة المتوقعة" في الاقتصاد. وهذا يعني أن الأفراد يتخدون قراراتهم وفق القيمة المحتملة للخسائر والمكافآت بمعنى تفضيلهم لتجنب

الخسائر على تحقيق المكاسب، حيث تكون الخسائر أكثر حدة باستمرار من الاستجابة للمكاسب المقابلة، لذلك في دراسة صنع القرار دائمًا يؤخذ بعين الاعتبار تجنب الخسارة، وهذا ما يفسر سبب تجمد أسواق العقارات لفترات طويلة عندما تنخفض الأسعار، وبذلك تم تقديم أفكار أولية تم دمجها فيما بعد في تفكير بعض الاقتصاديين. ويصف العالم دانيال كانيمان نظامين متميزين لمعالجة المعلومات حول سبب تصرف الناس أحياناً ضد مصلحهم الشخصية (Saghai, 2013):

النظام الأول: سريع وتلقائي ومعرض بشكل كبير للتأثيرات البيئية.

النظام الثاني: بطيء وانعكاسي ويأخذ في الاعتبار الأهداف والنوايا الصريحة.

فعندما تكون المواقف شديدة التعقيد ومرهقة بالنسبة للقدرة المعرفية للفرد، أو عندما يواجه الفرد قيوداً زمنية أو ضغوطاً أخرى، فإن معالجة النظام الأول تتولى اتخاذ القرار بالاعتماد على أساليب تجريبية مختلفة لاتخاذ القرارات مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أسرع والنظام الثاني بالعكس.

ثم أتى العالم ريتشارد ثالر في ثمانينيات القرن الماضي لمتابعة أعمال آموس دانيال كانيمان الذي اتفق معهما على نطاق واسع. فعلى سبيل المثال لاحظ ثالر أنه وصديق له كانا مستعدين للتخلص عن قيادة السيارة لحدث رياضي بسبب عاصفة ثلجية لأنهما حصلوا على تذاكر مجانية، وبال مقابل لو قاما بشراء التذاكر بأنفسهم لكانتا أكثر ميلاً للذهاب على الرغم من أن التذاكر سيتم تقديرها بنفس السعر بغض النظر عن خطر القيادة في العاصفة الثلجية دون تغيير، فال فكرة أن الناس أقل استعداداً للتخلص عن المشاريع التي استثمروا فيها شخصياً، حتى لو كان ذلك يعني المزيد من المخاطر.

أصدر العالم الاقتصادي ريتشارد ثالر كتاب بعنوان: الوكر (Nudge) بين فيه أنه يمكن شرح مفهوم الـ Nudging بأنها تعديلات بسيطة وغير مكلفة في طرائق عرض الخيارات التي تقوذ الناس إلى اتخاذ قرارات أفضل. ويستفيد الوكر من علم النفس وعدد من المفاهيم في الاقتصاد السلوكي، بما في ذلك المحاسبة العقلية، وعرف ثالر الوكر Nudge أو التنبية بأنه: أي عامل من العوامل بنية الاختيار التي تغير سلوك الناس بطريقة يمكن التنبؤ بها دون منع أي خيارات أو تغيير حواجزهم الاقتصادية بشكل كبير وبحسب الوكر يجب أن يكون التدخل سهلاً وبسيطاً لتجنيه ويؤثر على السلوك، يقول ثالر: إذا كنت تزداد من الناس أن يفعلوا شيئاً معيناً اجعله سهلاً لأن القرارات التي تنتخذها يومياً على أنها عقلانية؛ غالباً ما تتعارض مع بعض النظريات المركزية في الاقتصاد لأن غالها قرارات غير عقلانية (Thaler & Sunstein, 2008)، ويمكن تعريف الوكر: كمتغيرات بسيطة مؤثرة في نشاط وسلوك الأفراد لاتخاذ قرارات أفضل (المجلس المصري للدراسات الاقتصادية، 2018).

ثم بعد ذلك قامت الحكومات بإنشاء العديد من الوحدات لتولى مهمة تصميم السياسات العامة والتأثير بها باستخدام مبادئ الاقتصاد السلوكي، ورصدت العديد من التقارير الدولية تطولاً ملحوظاً في العديد من المجالات لاستخدام السياسات السلوكية لتحسين حياة المواطنين مثل تقرير منظمة الاقتصاد والتعاون والتنمية (OECD) والمفوضية الأوروبية (منظمة الصحة العالمية، تقرير حول استخدام القطاع الصحي لتطبيقات الاقتصاد السلوكي) ففي عام 2015 عملت الولايات المتحدة الأمريكية على تأسيس فريق من المتخصصين والخبراء لتصميم السياسات السلوكية الخاصة بالدوائر الحكومية، وفي بريطانيا تم تأسيس وحدة متخصصة للوكر (Nudge Unit) تابعة لمكتب رئيس الوزراء أما الدول العربية فقط بدأت العمل على استخدام الاقتصاد السلوكي؛ فهي قطر أنشأت وحدة قطر للتوجيه السلوكي وفي الكويت تم إنشاء وحدة البحث السلوكي، وفي عُمان تم العمل على استخدام مكتب الاقتصاد السلوكي (قندوز، 2021).

الفرق بين الاقتصاد السلوكي والاقتصاد التقليدي وانتقادات الاقتصاد السلوكي

أولاً: الاقتصاد السلوكي مقابل الاقتصاد التقليدي

المهتمون والباحثون بالاقتصاد السلوكي يؤمنون أن جميع الأفراد بشر لهم معرضون لارتكاب الأخطاء في قراراتهم وتوقعاتهم، وذلك بسبب عدم القدرة على ضبط النفس، وعدم أخذ العوامل الاقتصادية بالاعتبار؛ لذلك فهم يركزون على كيفية صنع القرار بعد ذاتها. أما المهتمون والباحثون في الاقتصاد التقليدي يؤمنون أن الأفراد اقتصاديون بحيث أنهم يركزون في اتخاذ قرارات عقلانية في جميع الأوقات ولا يدعون مجالاً للعاطفة ويمتلكون قدر كاف من ضبط النفس، بمعنى أن الإنسان تحركه مصالحه الشخصية. ولا يلقي بالاً على مصالح الآخرين، أو مصالح المجتمع حيث يعتبر الاقتصاد التقليدي أن القرارات الاصحاحية التي يتم اتخاذها من قبل الأفراد قرارات ذات صفة مادية، فلا اعتبار للأخلاق والدين والقيم(النجار، 2019)، يقول دانيال كانيمان: "يبدو أن الاقتصاد التقليدي والاقتصاد السلوكي يصفان نوعين مختلفين" (Kahneman, 2011).

ويمكن إجمال أهم الفروقات بين الاقتصاد السلوكي والاقتصاد التقليدي من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): الفروقات بين الاقتصاد السلوكي والاقتصاد التقليدي

الاقتصاد التقليدي	الاقتصاد السلوكي
التحليل الاقتصادي: لا يجب أن تكون الافتراضات الموضوعة حول الأشخاص واقعية.	التحليل الاقتصادي: يجب أن تكون الافتراضات الموضوعة حول الناس واقعية.
العقلانية: تفترض النظرية الاقتصادية التقليدية أن الفرد عقلاني ويمتلك قدرًا كافيًّا من ضبط النفس، ولا يتأثر بالعواطف لذلك فهو قادر على اتخاذ قرارات عقلانية مبنية على تفضيلاته، وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة.	العقلانية: يفترض أن الفرد غير عقلاني وعاطفي وبالتالي غير قادر على اتخاذ قرار جيد في ظل بيئه مختلفة بسبب عدم القدرة على ضبط النفس وعدمأخذ العوامل الاقتصادية بالاعتبار، عليه فإن الاقتصاد السلوكي يفسر السلوكيات غير العقلانية ويدفع لاتخاذ قرارات صحيحة.
القدرة: لا يتمتع الناس بالقدرة على اكتساب ومعالجة كل المعلومات ذات العلاقة بكفاءة وفعالية	القدرة: لا يتمتع الناس بالقدرة على اكتساب ومعالجة جميع المعلومات ذات الصلة بكفاءة وفعال، وهنا يُشار إلى الناس على أنهم عقلانيون - بشكل محدود- فهم يبذلون قصارى جدهم، نظرًا للقيود التي يواجهوها.
العواقب المستقبلية: يمكن للناس معرفة العواقب المستقبلية للقرارات الحالية.	العواقب المستقبلية: لا يستطيع الناس دائمًا معرفة العواقب المستقبلية لقراراتهم الآتية، خاصة في ظل عالم من عدم اليقين.
اتخاذ القرارات: يتخذ الناس دائمًا قرارات ذكية لا يندمون عليها.	اتخاذ القرارات: يمكن للناس، وفي كثير من الأحيان، اتخاذ قرارات ينتهي بهم الأمر بالندم.
البيئة: يتخذ الأشخاص قراراتهم دائمًا في بيئه مثالية لصنع القرار، حيث يتوفرون لديهم الوقت وكافة المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ أفضل قرار ممكن.	البيئة: غالبًا ما يواجه الأشخاص بيئات متعددة تمنعهم من اتخاذ القرار الأفضل لخيارات المكنة.
الدخل والثروة: كل ما بهم هو زيادة الثروة والدخل.	الدخل والثروة: الدخل والثروة ليست الشيء العظيم؛ فمن المهم أيضًا أن تكون عادلًا، والقيام بالشيء الصحيح، والحفاظ على سمعة طيبة، وإرضاء الأصدقاء والجيران والشركاء، حتى لو جاءوا على حساب بعض الثروة أو الدخل.
المكاسب والخسارة: الأشخاص يكونون على دراية تامة بالتكليف والفوائد المرتبطة بجميع الإجراءات الممكنة. وبالتالي سيتصرف الأفراد في وقت لاحق بطريقة تؤدي إلى زيادة مكاسبهم في المدى الطويل لأقصى حد.	المكاسب والخسارة: الناس يكرهون الخسارة أكثر بكثير من المكاسب المناسبة. ويرتبط سلوكهم بقوه بالخيارات الافتراضية الحالى. لذلك فهم لا يتخذون دائمًا قرارات تزيد من مكاسبهم في المدى الطويل.
الدخل: لا بهم مقدار المال الذي يكسبه جارك؛ كل ما بهم هو مقدار ما تجنبه.	الدخل: يمكن أن يكون الدخل النسبي مهمًا لسعادة الناس مثل الدخل المطلق يستمد الناس السعادة من كسب أكثر مما يفعل الآخرون.
تقليد السلوك: لا يتأثر الناس بأي شخص أو أي شيء آخر.	تقليد السلوك: الأفراد يتأثرون بشدة بأقرائهم وماضيهم وظروفهم وبالآعراف الاجتماعية السائدة، حيث يكون تقليد السلوك شائعًا.
الاهتمام: الناس مهتمون بأنفسهم بشكل ضيق، وهذه هي الطريقة العقلانية الوحيدة.	الاهتمام: كثير من الناس يهتمون بأنفسهم بشكل ضيق، لكن الإيثار والأخلاق يمكن أن تكون أيضًا محفزات مهمة للسلوك.
البيئة: من المفترض إصلاح صعوبة وجودة عمل الأشخاص؛ لذلك لا يمكن ان تتأثر الإنتاجية بيئه العمل.	البيئة: يتم تحديد مدى صعوبة وجودة عمل الأشخاص من خلال البيئة وتفضيلاتهم الفردية؛ مما قد يؤثر في الإنتاجية والتکاليف والأسعار بيئه العمل.
الأسواق: تتسم الأسواق بالكفاءة، حتى لو بدت غير كافية في كل مكان	الأسواق: يمكن أن تكون الأسواق غير فعالة إلى حد كبير، وإذا بدت غير فعالة، فمن المحتمل أنها كذلك

المصدر: من إعداد الباحثان بالاستناد إلى دراسات سابقة

ثانياً: الإشكاليات التي أثيرت حول الاقتصاد السلوكي

- مع أن الاقتصاد السلوكي قد يقدم حلول عديدة في التغلب على قيود الاقتصاد الكلاسيكي لكنه ليس بالضرورة أن يكون الحل الأمثل. حيث تم انتقاد نجاح الاقتصاد السلوكي، وقدم نقاد علم الاقتصاد السلوكي عدة إشكاليات ضد تطبيق الاقتصاد السلوكي حيث أن معظمهم ركز على عمليات الوكز وخصوصاً بالمدى القصير والمدى الطويل؛ وبينوا أنها في المدى الطويل لا تؤدي إلى قرارات أفضل، بالإضافة إلى أن هذه الوكرزات قد تعمل في ظل ظروف خاصة للرقابة لذلك لا تعمل بالضرورة بشكل فعال في العالم الحقيقي، وعليه يمكن إجمال أهم الإشكاليات بما يلي (Altman, 2012)
- 1. الدراسات التي قدمت عن الاقتصاد السلوكي تم تطبيقها على فئة غير مماثلة بشكل يعود عليه في تعليم النتائج؛ حيث أن العديد من الأشخاص المشاركون في الدراسات تم اختيارهم من مجموعة الدول الغربية والمتعلمة والصناعية والغنية والديمقراطية.
 - 2. إن اكتشافات الماضي من التجارب السلوكية لا يمكن تعليمها على المستقبل، فعادةً ما تختلف الأعراف والعادات الاجتماعية من جيل لآخر.
 - 3. قد لا يكون استخدام الوكرزات الصغيرة في السياسات العامة مجدي وبنفس فعالية أدوات الاقتصاد التقليدي مثل زيادة الضرائب لضبط السلوك غير العقلي.
 - 4. العديد من التجارب جاهزة وتقريرية، لذلك فهي حساسة لكيفية إنشائها.
 - 5. يمكن أن يكون الاستدلال مفيداً، ولكنه قد يؤدي إلى أخطاء منهجية.
 - 6. عدم وجود نظرية موحدة حيث أن علم الاقتصاد السلوكي يحتوي على مجموعة واسعة من الملاحظات، وكذلك هناك نظريات ونماذج متناقضة تتعلق بالظاهرة نفسها.
 - 7. إن النظرة الافتراضية لعلماء الاقتصاد السلوكي تبني على الاستسلام بسهولة للتحيزات والتشوهات لذلك يجب تزويد الأفراد بمزيد من الفرص لتعلم المهارات والتفكير من خلال نهج أكثر عقلانية.
 - 8. عادةً ما يستخدم الاختبارات حصرياً مع القليل من العواقب المالية الحقيقة والدائمة للمشاركون.
 - 9. يتحدى الاقتصاديون من المدرسة الكلاسيكية الجديدة منظري الاقتصاد السلوكي بالقول إن المستهلكين إذا حصلوا على حافز كافية، سيتعلمون في النهاية أن سلوكهم ينحرف عن سلوك النموذج العقلي ويتكيفون وفقاً لذلك.

المبحث الثالث: ماهية الشمول المالي وارتباطه بالاقتصاد السلوكي

نشأة وتعريف الشمول المالي

إن أول ظهور لمصطلح الشمول المالي كان عام 1993 في دراسة أُجريت من قبل (Leyshon and Thrift) مما ترتب عن إغلاق المصرف الرئيسي في جنوب شرق إنجلترا وعدم تمكّن سكانها من الحصول على التمويلات والخدمات المصرفية (سمير، 2016). إلا أن اهتمام الحكومات ممثلاً بالبنوك المركزية لتحقيق الشمول المالي كان في بداية القرن الحالي من خلال وضع السياسات الناظمة لعمليتها، وفي عام 2009 عُقد أول مؤتمر دولي في كينيا لبيان ضرورة التحالف الدولي لرفع مستويات الشمول المالي، ثم توالت المؤتمرات الدولية في ماليزيا وإندونيسيا والمكسيك..(بن قيدة وبوعافية، 2018).

الأصل في الشمول المالي هو إيصال التمويل والخدمات المالية (خدمات الائتمان، التأمين، الودائع،...الخ) إلى الأفراد والمؤسسات بتكلفة معقولة وعلى أساس عادل لجميع القطاعات للقضاء على الفقر لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام، حيث تظهر الأبحاث أن الشمول المالي يسهم في الحد من الفقر. (Maity, 2023)

وُعرف الشمول المالي من قبل مركز الاشتغال المالي في واشنطن على أنه "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامات العملاء" (Gatnar, 2013, p2).

أما البنك الدولي فقد عرف الشمول المالي عام 2008 بأنه "إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم والتي يتم تقديمها، وذلك بطريقة مسؤولة ومستدامة" (World Bank, 2018).

أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية فقد عرفت الشمول المالي بأنه "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت وبالسعر العادل وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي" (موقع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD)).

أما اتحاد المصارف العربية فعرفه بأنه "مفهوم يهدف إلى تعليم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد والمؤسسات

من خلال التثقيف المالي؛ فالمستهلك الوعي يُعتبر أكثر إدراكاً للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعيًا لحقوقه وواجباته، خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات عالية ملائمة ومتكليلف مُنافسة وعادلة لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف". (اتحاد المصارف العربية، 2017). عليه يمكن تعريف الشمول المالي بأنه إيصال المنتجات والخدمات التمويلية بعدها لكافحة فئات المجتمع بتكلفة منخفضة؛ وخصوصاً المهمشة، بتوظيف أدوات النوعية والترقيف المالي والرقابة لضمان تحقيق الاندماج الاجتماعي والتنمية الاقتصادية المستدامة تبعكس بتحقيق الرفاه المجتمعي.

أهمية وأهداف ومعوقات الشمول المالي

أولاً: أهمية الشمول المالي

تمثل أهمية الشمول المالي بأنه أداة الحكومات في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي ورفع مستوى معيشة الأفراد، من خلال (صندوق النقد العربي، 2015) (Singh, 2023).

1. التأثير في البعد الاجتماعي: فالشمول المالي يستهدف دمج الفقراء وذوي الدخل المحدود أفراداً أو أصحاب استثمارات صغيرة بالقطاع المالي من خلال تمكينهم من التمويل والخدمات المصرفية مما يتيح لهم فرص العمل وتحسين دخولهم ورفع مستوى معيشتهم وتخفيف حدة البطالة في دولهم.

2. تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: يقوم الشمول المالي بدمج المؤسسات المالية في النظام الاقتصادي التي تعمل فيه لزيادة النمو الاقتصادي، كما وأنَّ الشمول المالي يعمل على تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية فيدفعها على ابتكار وتنوع منتجاتها المالية والمصرفية بجودة عالية للأفراد والمنشآت فتعمل على جذب المتعاملين لديها، وكل ذلك يؤدي إلى الاستقرار المالي للدولة.

3. التأثير في حجم الموارد العامة من خلال ترشيدتها: تعمل الإرادة السياسية والمجتمعية على دعم الشمول المالي ونجاحه من خلال توفير معايير حكومية وإصلاحات في الأسواق المالية وأسواق السلع والخدمات والاستخدام الأفضل للموارد العامة وتقليلها مما يسهم في نجاح تطبيق الشمول المالي (عطية وأخرون، 2019).

ثانياً: أهداف الشمول المالي:

إنَّ الاهتمام بزيادة نطاق الشمول المالي من خلال التحالفات الدولية والمؤسسات والحكومات بتمكين الفقراء وذوي الدخل المحدود أفراداً أو أصحاب استثمارات صغيرة من خلال تمكينهم من التمويل والخدمات المصرفية لضمان تحقيق الأهداف الآتية (سلطة النقد الفلسطينية، 2014):

1- توفير قنوات تمويلية واستثمارية لفئات فرقة فرص الحصول على التمويل بسبب فقرهم وعدم توفر ضمانات، الأمر الذي ينعكس في تحسين ظروفهم الاقتصادية كأفراد أو مؤسسات صغيرة.

2- زيادة النمو الاقتصادي من خلال فتح فرص استثمارية جديدة تُدمج في النظام الاقتصادي الرسمي، مما ينعكس إيجاباً في إجمالي الناتج القومي وزيادة رفاهية أفراد المجتمع.

ثالثاً: معوقات وتحديات الشمول المالي:

بالرغم من الاهتمام العالمي للشمول المالي للأفراد والمؤسسات إلا أنَّ هناك مجموعة من العوامل شكلت معوقات وتحديات للشمول المالي اقتصادياً واجتماعياً تمثلت بالآتي (Wang'oo, 2013):

1- تدني مستوى التعليم والأمية المالية: تُعاني غالبية سكان العالم وخصوصاً سكان الدول النامية من الجهل أو تدني مستوى تعليمهم وخصوصاً على الصعيد المالي، لذا فهم مستبعدون من الحصول على التمويل والخدمات المصرفية، لنقص المعلومات والمزايا المتاحة لهم.

2- عدم القدرة للوصول إلى الائتمان بسبب ارتفاع تكاليفها أو البُعد عن البنك أو التشدد بالضمانات المطلوبة وخصوصاً لذوي الدخل المنخفض من أفراد أو مؤسسات صغيرة.

3- تحدي التكنولوجيا والمتمثل في عدم القدرة على الوصول أو دمج غالبية الخدمات والمعاملات المصرفية والمالية التي تتم من خلال الموبايل مع سيرفارات البنك.

4- عدم القدرة من الانتفاع من الخدمات المالية الرسمية بسبب افتقار بعض أو غالبية الفقراء في الدول النامية للوثائق الرسمية كإثبات شخصية أو الدخل مما يُضطر إلى استبعادهم من الوصول لتلك الخدمات.

5- ارتفاع تكاليف وساطة الائتمان نسبياً على صغار المقترضين بسبب عدم تماثل المعلومات بين المقترضين والمصارف.

6- عمق الائتمان المُمثل بقيود الاقتراض بالتشديد على الضمانات المطلوبة لتمويل الفقراء وذوي الدخل المحدود أفراداً أو أصحاب استثمارات صغيرة.

-7 استبعاد أقسام أو فئات من الحصول على الخدمات المصرفية والمالية مثل الفقراء وسكان المناطق الريفية، مما يُشكّل تهديد أو تحديد لوسط مالي لشمول هذه الفئات مالياً.

-8 التحديات التي تواجه المصارف وتعيقها من تحقيق دورها التنموي والاقتصادي ويخفض أرباحها نتيجة عدم شمولها الفئات الفقيرة وذوي الدخل المحدود لحصتها السوقية.

أبعاد الشمول المالي

تشتمل أبعاد الشمول المالي على الآتي:

أولاً: الوصول للخدمات المالية: بالقدرة على استخدامها من قبل المؤسسات الرسمية عند مستويات معينة لتقليل العقبات المتمثلة بالتكلفة والقرب من البنوك وأجهزة الصراف الآلي وغيرها، لفتح واستخدام حساب مصرفي والخدمات المرتبطة به والخدمات المصرفية الأخرى، وتتضاعف قدرة الأفراد والمؤسسات الصغيرة خصوصاً بالوصول للخدمات المالية من خلال بيانات التقارير التي تقدمها المصارف والمؤسسات المالية بشكل دوري. وهناك العديد من المؤشرات لقياس القدرة للوصول للخدمات المالية مثل: الحسابات الإلكترونية، عدد أجهزة الصراف الآلي لكل وحدة مساحة معينة، عدد نقاط الوصول لعدد معين من السكان على المستوى المحلي ومدى الترابط بين هذه النقطات لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية (الباس وأخرون، 2019).

ثانياً: استخدام الخدمات المالية: وتفاوت مدى الاستخدام من قبل مؤسسات القطاع المصرفي للخدمات والمنتجات المالية والمصرفية ببيانات تظهر مدى التواتر والانتظام في الاستخدام خلال فترة زمنية، ويتم تقييم الاستخدام بمؤشرات مثل: نسبة البالغين المستخدمين حساب بنكي فعال يتلقون عليه تمويلات مالية، معاملات الدفع غير الموبايلي (التقليدية)، نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها تمويلات قائمة أو حسابات رسمية، نسبة البالغين من لديهم حساب واحد على الأقل ائتماني أو وديعة، نسبة المحافظين بحساب خلال آخر السنة، عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد (عجز، 2017).

ثالثاً: جودة الخدمات المالية: ترتبط جودة الخدمات المالية المقدمة بالعديد من العوامل كتكلفة الخدمة، وشفافية المنافسة، ووعي المستهلك وثقته وخدمات حمايته، وفعالية آلية التعويض، ويُستخدم العديد من المؤشرات لقياس جودة الخدمة المالية مثل: القدرة على تحمل التكلفة، حماية المستهلك، الشفافية، الراحة وسهولة الوصول للخدمات المالية، التثقيف المالي، السلوك المالي (المدينية)، العوائق الائتمانية (احمد، 2018).

رابعاً: توفر أنظمة لتمويل والاستعلام الائتماني: تعتبر الأنظمة ذات الكفاءة العالية لتحقيق الحصول على التمويل وعمليات السداد من الأمور المساعدة لتحقيق الشمول المالي حيث تسهم هذه الأنظمة بوصول هذه الخدمات لجميع الأفراد والمؤسسات وأصحاب المشروعات المتوسطة والصغيرة بجهد قليل وتكلفة أقل (سالم ويحيى، 2021).

الاقتصاد السلوكي وتحقيق الشمول المالي من منظور إسلامي

أولاً: محفزات الاقتصاد السلوكي بالشمول المالي

في السنوات الأخيرة حظى الاقتصاد السلوكي باهتمام كبير في علم النفس والسياسة العامة، على الرغم من الاهتمام المتزايد والدراسات التجريبية الأساسية المستمرة، فإن تطبيق علم الاقتصاد السلوكي في البيانات المالية الأقل تحكماً وغير موثوقة لا يزال ضئيلاً نسبياً؛ حيث إن فائدته التطبيقية لا تزال شبه منعدمة. يعتبر الاقتصاد الإسلامي السباق فيربط السلوك بالأخلاق، وذلك من خلال حث الناس على تطبيقه في الحياة الدينية وارتباطه في قواعد البيوع وتوضيحها وتفصيل أحكامها بحسب أحوال السوق وبيئته لتحقيق العدالة والكفاءة الاقتصادية؛ وبذلك سبق الاقتصاد السلوكي في الحواجز والاستدلالات لتشجيع أفراد المجتمع على اتخاذ القرارات الحكيمة التي تتعكس بالمنفعة عليهم وعلى المجتمع ككل (سعید، 2021).

من خلال استعراض تجربة بنك "Discovery Bank" وهو بنك رقمي في جنوب أفريقيا يعتبر أول بنك سلوكي بالعالم قام بتطوير نموذج مصرفي فريد يساعد العملاء على تحسين مسؤولياتهم المالية من خلال إعادة تشكيل السلوكيات يعرف بـ"الخدمات المصرفية السلوكية" ويكافئ السلوكيات التي تساعدهم على تحقيق تلك الأهداف، وذلك من خلال وضع مكافئات للعملاء الذين يحققون أهدافهم المالية، ويساعد البنك العملاء بتقييم حالاتهم المالية بتزويدهم بخطوة لتسديد التزاماتهم وتقديم مقتراحات تساعدهم على تحقيق أهدافهم مما يسهم بتغيير السلوك لتحقيق الشمول المالي

(<https://www.fintechfutures.com/2020/07/can-behavioural-banking-drive-financial-literacy-and-inclusion>)

حيث يعمل البنك من خلال وحدة "الخدمات المصرفية السلوكية" على توفير مساعدة للعملاء في كيفية إدارة أموالهم والسيطرة عليها من خلال بيان للعملاء مدى صحتهم المالية (الإدخار، التأمين، إدارة الديون عرض وإدارة الحسابات) فهو يركز على كيفية تفكير الأفراد والمؤسسات في أموالهم وكيفية التعامل معها وليس مجرد تحول تكنولوجي بل تحول سلوكي -a- (<https://www.discovery.co.za/corporate/behavioural-banking-a-bank-that-rewards>)

وقد عمل البنك المركزي الأردني من خلال الخطة الاستراتيجية عام 2015 بمنح الشمول المالي الأولوية ضمن أهدافه وعمل على إطلاق مشروع

لنشر وتعزيز الثقافة المالية لدى المجتمع في جميع قطاعاته، وذلك من خلال (البنك المركزي الأردني،

[\(https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=367\)](https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=367)

- 1 إدراك المبادئ والمفاهيم الأساسية المالية والمصرفية.
- 2 إدارة مدخلاته وممتلكاته الشخصية واستثمارها بالشكل الأمثل.
- 3 تعظيم فرص الاستفادة من المصادر والتمويل والخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف ومؤسسات التمويل.
- 4 زيادة الشمول المالي وتعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي في الأردن، وذلك من خلال التعليم المالي في المدارس ومؤسسات التعليم العالي، والتعليم المالي للمرأة.

يعتمد الاقتصاد السلوكي على مفهومين رئيسيين (حسين، 2008):

هل تعكس افتراضات الاقتصاديين بشأن تعظيم المنفعة أو الربح السلوك الحقيقي للأفراد؟

هل يقود الأفراد بتعظيم المنفعة الذاتية المتوقعة؟

لذلك يجب أن تبني افتراضات الاقتصاديين على الربط بين علم النفس، وعمليات اتخاذ القرارات الاقتصادية للأفراد.

ترتکز سلوکیات العمل في مؤسسات التمویل الإسلامية على عدة عناصر منها الثقة، الأمانة، الصدق، فالأخلاق النبيلة تعتبر من الأدوات التي يجب استخدامها لوصول تلك المؤسسات لتحقيق أهدافها ونبيل ثقة العمالء الحاليين والعاملء المحتملين (الجينيبي، 2021).

لذلك تستطيع مؤسسات التمویل الإسلامية تحقيق الشمول المالي من خلال الاقتصاد السلوکي، وذلك عن طريق استخدام منهج الاقتصاد السلوکي، وذلك بتحديد النوع السلوکي للعمالء الشمول المالي وتوجيه الوکزات الملازمة لتغيير سلوك العمالء لتحقيق أفضل التمویلات والخدمات المصرفية السلوکية مع اعتبار العقلانية المحدودة وأن هناك قيود محدودة للفکر والمعلومات المتاحة والوقت والبيئات المختلفة، ومن خلال ما تم عرضه من تحديات ومعوقات الشمول المالي يرى الباحثان أنه يمكن للمؤسسات المالية الوصول للشمول المالي باستخدام المحفزات السلوکية للأفراد وتوجيه الوکزات الملازمة التي تؤدي إلى تغيير سلوك الأفراد لتحقيق الشمول المالي من خلال ما يلي:

1. تجنب الخسارة: يحدث التفور من الخسارة بسبب قصر النظر على الخسارة بالمدى القصير والتي قد تكون على حساب المنافع بالمدى الطويل، فهو مفهوم مرتبط بالاحتمالات ويتم بيانه بأسلوب أكثر من بيان المكافآت، ويعتقد أن آلم الخسارة من الناحية النفسية أقوى بمرتين من آلام الكسب، لذلك تستطيع مؤسسات التمویل الإسلامية دراسة العمالء وتوجهاتهم نحو الخسارة من خلال تغييرات سببية في عرض منتجاتهم؛ بحيث

تمكن العمالء من تغيير نظرتهم إلى الخسائر وتوجهها نحو المكافآت، وأن هناك تغييرات في احتمالية المكافآت والخسائر، وإن الخسائر إذا حدثت سيكون هناك تقييم وتوجيه لكيفية علاجها، وبالتالي تستطيع عمل تغيير في مفهوم تجنب الخسارة لديهم، ومن الأمثلة التطبيقية على ذلك ممکن للبنوك الإسلامية العمل على التوسع في منح التمویل من خلال صيغ التمویل المختلفة كالمشاركة والاستصناع والمضاربة وتوجيه العمالء لاتخاذ قرارهم التمویلي من خلال هذه الصيغة وبيان فرص الربح المحتملة والترويج لها.

2. طريقة عرض الخيارات المتعددة وترتيبها من حيث المستويات المتوقعة للمنفعة والإشاعر وذلك بممارسة التأثير على الخيار، تستطيع مؤسسات التمویل عرض الخيار الأفضل دائمًا في المقدمة وبيان إيجابياته والمكافآت المصاحبة له، مما يؤدي إلى حسن الاختيار المالي من قبل العمالء، وذلك من خلال بيان للعمالء المنتجات المصرفية الأكثر منفعة والتي يستطيع من خلالها العمالء إشباع حاجاتهم فيمكن للمصرف عمل دعاية وتروية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي لبيان إيجابيات المنتج مما يؤدي إلى التأثير على قرارات العمالء واختيارهم.

3. تقليل الخيارات وعدم إتاحة الكثير من الخيارات للعمالء: فحسب علماء النفس ارتبط الإفراط في الاختيار بالتعاسة والتعب في اتخاذ القرار، مما قد يؤدي إلى تأجيل الاختيار أو تجنب اتخاذ قرار نهائيًا، إن تعدد الخيارات لدى للعمالء تعمل على إرباكهم، وعدم اتخاذ القرار المناسب مما ينعكس على المصرف بالسلبية، لذلك على المصرف أن يقلص الخيارات مثل تعدد بطاقات الائتمان الممنوحة للعمالء وتعدد إيجابياتها وسلبياتها فعلى المصرف أن يحدد الخيارات الممنوحة للعمالء في تملك البطاقات الائتمانية مما يؤدي إلى المنفعة للطرفين.

4. توظيف متخصصين لإعادة تنظيم المعلومات أو إعادة تجميعها أو ضغطها لمساعدتها في فهمها أو استرجاعها في المؤسسات المالية، فعندما يتم تقديم نفس المعلومات بشكل مختلف يسهل معالجتها، تكون قدرتنا على تلقّيها وتدكّرها أكبر وبالتالي اتخاذ القرار المناسب، ويمكن تطبيق ذلك من خلال نص الإعلان لإعادة ضبط البيانات الخاصة بالعمالء، وكذلك عملية إدخال البيانات تكون بشكل مختلف وليس نمطية.

5. إمكانية استقطاب العمالء للخدمات التمويلية عن طريق تقديم الخيارات المالية بعرض الجوانب الإيجابية أو السلبية لنفس القرار، مما يؤدي إلى تغييرات في جاذبيتها النسبية للعمالء، ومثال ذلك المدفوعات عبر الانترنت باستخدام بطاقات فواتيركم أو من خلال تطبيق المصرف الإلكتروني حيث يستطيع العمالء دفع التزاماتهم دون الذهاب للمصرف كل ذلك يعتمد على عرض المصرف للجوانب الإيجابية للتطبيق المصرفي عبر الانترنت مما يؤدي إلى تغيير اتجاهات العمالء بالذهاب إلى المصرف والتطبيق من خلال الانترنت.

6. تبسيط القرارات في ظل ظروف عدم التأكيد (هو الميل إلى تفضيل المعروف على المجهول، بما في ذلك المخاطر المعروفة على المخاطر غير المعروفة)، فمؤسسات التمويل قادرة على إظهار منتجاتها بطريقة سلسة وميسرة تساعده العميل في اتخاذ قراره المالي الصحيح، ومن الأمثلة على ذلك تستطيع المصارف بيان مخاطر الاعتمادات المستندية من الدول ذات المخاطر العالية والدول ذات المخاطر المتدينة فتعمل على إبراز الجوانب الإيجابية للدول ذات المخاطر المتدينة لتشجيع العملاء للتعامل معها من خلال استيراد أو تصدير بعض المنتجات.
7. الحوافز المالية من قبل المؤسسات المالية سواء كانت حواجز داخلية أو خارجية فعالة في تشجيع تغيير السلوك، وتؤدي إلى اتخاذ قرار مالي سليم وتشجيع العملاء على تغيير معتقداتهم حول منتج معين، والأخذ بعين الاعتبار إلى ميل الناس إلى إعطاء وزن أقوى للمكافآت الأقرب إلى الوقت الحاضر عنها في المستقبل.
8. التفاؤل: يميل الناس إلى المبالغة في تقدير احتمالية الأحداث الإيجابية والتقليل من احتمالية وقوع أحداث سلبية لهم مستقبلاً، لذلك على تركيز مؤسسات التمويل على الجانب الإيجابي للتمويل والخدمات المقدمة من قبلهم وبيان المنفعة المتحققة في المدى الطويل، وذلك من خلال التشجيع على صناديق الادخار والتوفير وتحفيز الأطفال لعمل مشروع ادخاري ولو بسيط من خلال وضع صندوق في البيت أولاً ثم الانتقال إلى المصرف.
9. الحزم؛ وذلك من خلال تقسيم الموارد إلى وحدات صغيرة يستطيع العملاء من خلالها مواجهة عدم القدرة على السداد والحصول على خيارات لاتخاذ القرار إضافية.
10. ضبط النفس: هو عملية معرفية تعمل على كبح سلوكيات وعواطف معينة في مواجهة الإغراءات والدعاوى. يسمح هذا الجانب من التنظيم الذاتي للأفراد بتحقيق الأهداف غالباً ما يؤجل الناس القرارات التي قد تكون بسبب مشاكل نفسية كالغضب، لذلك تستطيع مؤسسات التمويل استخدام أدوات التنبية المختلفة، مثل الالتزام المسبق، وتوفير نافذة زمنية محدودة لمساعدة الأفراد على التغلب على اتخاذ القرار السليم.
11. تأثير الندم المتوقع، أو تحذب لأسف: قد يخشى العملاء الذين ينفرون من الندم من عواقب أخطاء الإغفال، لذلك على مؤسسات التمويل بيان الجوانب الممكن تجنبها والعمل على إبراز أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية في المنتجات المصرفية وذلك ليتوافق مع الواقع الديني لدى العملاء حيث إن كثير من العملاء يتوجهون للمنتجات المالية الإسلامية لتوافقها مع الشريعة الإسلامية.
12. الانحياز للوضع الراهن، عندما يفضل العملاء أن تظل الأشياء على حالها من خلال عدم القيام بأي شيء؛ قد تعمل مؤسسات التمويل على تضمين تكاليف انتقال صغيرة فقط وتكون مهمة لقرار كبير، كثير من العملاء لا يرغبون في تغيير حساباتهم ولا يحبذون الانتقال إلى منتجات وحسابات جديدة خوفاً من التكاليف التي قد تلحق بهم، لذلك على المصرف بيان إيجابيات المنتجات الجديدة وتخفيض تكاليفها مثل البطاقات الائتمانية التي تستخدم دولياً أو التمويل من خلال منتج الصكوك الإسلامية.

ثانياً: الاقتصاد السلوكي والشمول المالي الإسلامي

- وبناءً على ما تم بيانه سابقاً يتبيّن إن الهدف الرئيس من منهج الاقتصاد السلوكي في الشمول المالي الإسلامي يمكن بيانه وتطبيقه من خلال ما يلي (المركز المصري للدراسات الاقتصادية، 2018):
1. تستطيع مؤسسات التمويل الإسلامية التي تطبق الاقتصاد السلوكي التأثير على صنع القرار لدى العملاء وترجح كفة الميزان لصالحهم حتى تتخذ القرارات التي يرغبون في أن يتخذها العملاء، وهذا بدوره يرفع من مستويات الشمول المالي وذلك من خلال الواقع الديني لدى العملاء وتطبيق أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية على المنتجات المصرفية.
 2. إن صانعي القرار يختارون البديل الذي أدى إلى أفضل النتائج في مواقف مماثلة بالماضي.
 3. إن العملاء لا يتصرفون بعقلانية خلال اتخاذ القرارات المالية حيث تتأثر قراراتهم بتحيزات منها: القدرات المعرفية والعاطفية والدينية وبالتالي فإن هذه التحيزات تؤثر على القرارات المتعلقة بالتمويل والخدمات المصرفية.
 4. إن تكون الخدمات المالية تحتوي العنصر الاجتماعي وذلك ممكناً إبرازه من خلال تطبيق الزكاة والصدقات والتبرعات والقرض الحسن، ويتم ذلك من خلال استخدامها في الوقت الصحيح.
 5. التعامل مع النزعة السلوكية ضد الفائد المنشورة في مؤسسات التمويل التقليدية ضمن أحكام الشريعة الإسلامية.
 6. يمكن عمل نماذج سلوكية تنبؤية قوية، وتطوير برامج خدمات مالية تناسب فئات المجتمع المختلفة والوصول إلى المناطق النائية المفتقرة للخدمات المالية وتقديم المشورة المالية، الأمر الذي يوسع قاعدة الشمول المالي.
 7. التعامل مع تحيزات أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية في مجال المعاملات المالية الإسلامية بتوجيهها نحو العملاء وذلك أن هذه التحيزات تؤثر على المنتجات المالية الإسلامية.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

خلصت الدراسة الحالية إلى النتائج الآتية:

- 1 إن الاقتصاد السلوكي علم مركب من علم النفس وعلم الاقتصاد لفهم متى وكيف يستطيع الأفراد والمؤسسات اتخاذ القرارات الأكثر حكمة والأكثر صحة ضمن بيئات سليمة.
- 2 يؤثر الاقتصاد السلوكي سواء أدركنا ذلك أم لا على حياتنا على أساس يومي من خلال الشركات والمؤسسات إلى الحكومات الذين يطبقون مفاهيم الاقتصاد السلوكي.
- 3 بالرغم من الإيجابيات الكبيرة لتطبيق الاقتصاد السلوكي إلا أنه يتعريه العديد من الانتقادات.
- 4 تشير نظرية التنبؤات أو الوكرز إلى أن سلوك العملاء يمكن أن يتأثر بالاقتراحات الصغيرة والتعزيزات الإيجابية.
- 5 إن السلوك الاقتصادي من خلال الوكرز الذي يتم وضعها بشكل جيد من قبل مؤسسات التمويل يمكن أن تتحقق الشمول المالي.
- 6 يمكن تطبيق منهج الاقتصاد السلوكي في الشمول المالي الإسلامي وذلك من خلال عدة وكلمات أهمها أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، وكيفية تأثيرها في تحفيز وتشجيع العملاء لاتخاذ القرارات.

ثانياً: التوصيات

من خلال النتائج التي كشفت عنها الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

- 1 على مؤسسات التمويل الإسلامية إنشاء وحدات للوكرز السلوكي تشجيع أساليب الاقتصاد السلوكي وبما يتناسب مع ضوابط الشريعة الإسلامية بالاستعانة بالتجارب السابقة في تطبيق الاقتصاد السلوكي.
- 2 نشر الوعي والترويج بما يتعلق بالشمول المالي.
- 3 عقد المزيد من المؤتمرات والندوات بما يتعلق بالاقتصاد السلوكي.

المصادر والمراجع

- أحمد، ع. (2018). الشمول المالي وأثره على السياسة النقدية: حالة مصر، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع. مجلة مصر المعاصرة، 109(532)، 219-245.
- إسماعيل، ر. (2020). تطبيق الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المالية الإسلامية: دراسة حالة مملكة البحرين. مجلة بحوث الشرق الأوسط، 56.
- توماس، ا. (2021). كيف تعلم نفسك الاقتصاد؟ وكالة الصحافة العربية.
- حسين، ط. (2008). استراتيجيات تعديل السلوك للعاديين وذوي الاحتياجات الخاصة. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- الгинطي، هـ. (2021). الاقتصاد السلوكي وعلاقته بالمصارف الإسلامية. مجلة ردارة الأعمال الإسلامية، 6(2).
- ابن خلدون، و. (2004). مقدمة ابن خلدون. مؤسسة الرسالة.
- الدويري، زـ، وعبادة، إـ. (2021). الاقتصاد السلوكي بين النظرية والتطبيق: تقدير اقتصادي إسلامي. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، 17(2).
- سالم، يـ، وبيـ، هـ. (2021). متطلبات تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بعض الدول العربية. دراسات اقتصادية، 21(1).
- سعيد، عـ. (2021). نظرية الوكرز من منظور الاقتصاد الإسلامي: الأحاديث النبوية في النفقة على الزوجة أنموذجًا. مجلة بيت المشورة، قطر، 15.
- سلطة النقد الفلسطينية. (2014). تعليمات رقم 6-2014: الاتّمام المعنون لنذوي الصلة.
- السلمي، عـ. (2008). السلوك الإنساني في الإدارة. (ط1). دار غريب للطباعة والنشر.
- سميث، آـ. (1776). ثروة الأمم. (ط1). بغداد.
- سمير، عـ. (2016). الشمول المالي في فلسطين. فلسطين: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني.
- العباس، بـ، رسول، حـ، وبسيـة، إـ. (2019). أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية. مجلة معارف، 14(2).
- عبد الحميد، مـ. (2015). السلوك التنظيمي في المجال الرياضي. (ط1). دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

- عجوز، ح. (2017). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة، غزة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عطية، ج.، حلبي، ن.، والقاضي، آ. (2019). التجارب الدولية في الشمول المالي: دراسة قياسية مقارنة. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*, (1)33.
- ابن فارس، أ. (1979). معجم مقاييس اللغة. الناشر دار الفكر.
- القرة داغي، ب. (2017). الشمول المالي: دولة قطر أنموذجاً. *مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية، الهيئة العالمية للتسيير الإسلامي*, 2(1), 45 - 26.
- فندوذ، ع. (2021). استخدام الاقتصاد السلوكي في دعم عملية صنع السياسات الاقتصادية: تجارب إقليمية ودولية. *صندوق النقد العربي، موجز سياسات العدد التاسع عشر*.
- بن قيدة، م.، وبوعافية، ر. (2018). واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*, البليدة، الجزائر، 1.
- اللحاني، س. (2019). *مبادئ الاقتصاد الإسلامي*.
- المركز المصري للدراسات الاقتصادية. (2018). الاقتصاد السلوكي: منظور جديد للتحليل الاقتصادي - تطبيقات على التنمية المحلية: حلقة نقاشية.
- المصري، ر. (2012). *أصول الاقتصاد الإسلامي*. (ط6). دمشق: دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع.
- [موقع منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية \(OECD\)](http://www.oecd.org).
- ابن منظور، م. (1994). *لسان العرب*. دار الصادر.
- العلطية، م. (2008). *معجم المعانى الجامع*. (ط1). عالم الكتب.
- إبراهيم، أ.، منتصر، ع.، الصوالحي، ع.، أحمد، م. (2004). *المعجم الوسيط*. (ط4). مصر: دار الشروق الدولية.
- النجار، أ. (2019). *الاقتصاد السلوكي وتطبيقاته عالمياً*. (ط1). الرياض: مكتبة العبيكان.
- يون، آ. (2021). *نقطة تعرفيّة عن علم الاقتصاد السلوكي*. <http://www.qatifscience.com>.
- صندوق النقد العربي، البنك المركزي الأردني. (2015). *نشرة تعرفيّة حول مفاهيم الشمول المالي*. <https://www.cbi.gov.jo>.
- 报章 (2015). *报章* حول استخدام القطاع الصحي لتطبيقات الاقتصاد السلوكي. <https://www.idsc.gov.eg>.
- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري. (2021). <https://uabonline.org/ar/>.

References

- Altman, M. (2012). *Behavioral economics for dummies*. John Wiley & Sons.
- Diaz, M., & Armada, P. (2021). *Behavioral economics Applied to the Financial Sector*. EY Parthenon: Building a better working world.
- Gatnar, E. (2013). Financial inclusion indicators in Poland. *Acta Universitatis Lodzienensis. Folia Oeconomica*, 286.
- Gomes, O. (2023). Behavioral economics and finance: a selective review of models, methods and tools. *Studies in Economics and Finance*, 40(3), 393-410. <https://doi.org/10.1108/SEF-06-2022-0304>.
- Maity, S. (2023). Financial inclusion also leads to social inclusion—myth or reality? Evidences from self-help groups led microfinance of Assam. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 1-22. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00307-x>.
- Saghai, Y. (2013). Salvaging the concept of nudge. *Journal of medical ethics*, 39(8), 487-493.
- Singh, J., & Singh, M. (2023). Does financial inclusion impact socio-economic stability? A study of social safety net in Indian slums. *International Journal of Social Economics*, 50(8), 1060-1084. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2022-0261>.
- Thaler, R & Sunstein, C (2008). *Nudge; Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. (1st ed.). New York Times.
- Wang'oo, E. W. (2013). *The relationship between financial inclusion and economic development in Kenya* (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- World Bank. (2018). Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/home>
- <https://www.fintechfutures.com/2020/07/can-behavioural-banking-drive-financial-literacy-and-inclusion>.