



جامعة طنطا
كلية الحقوق

بحث بعنوان

حماية المستهلك المالي المسن

من مخاطر الرقمنة والأمية المالية

**Protecting The Elderly Financial Consumer From
The Risks of Digitalization and Financial Illiteracy**

مقدم للمؤتمر العلمى السابع لكلية الحقوق جامعة طنطا

(حقوق المسنين بين الواقع والمأمول)

٣٠ - ٣١ مارس ٢٠٢٢

إعداد

د/ محمد السعيد شاهين

دكتوراه في الاقتصاد والمالية العامة

كلية الحقوق - جامعة طنطا

مقدمة

تعد شيخوخة السكان من العوامل المؤثرة على العديد من الاقتصادات المتقدمة والنامية على حد سواء، حيث تلعب المنتجات والخدمات المالية دوراً رئيسياً، ليس فقط من حيث تلبية الاحتياجات اليومية لكبار السن، ولكن أيضاً من حيث ضمان التوافر والوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لتعزيز نظام مالي شامل بالنظر إلى التحديات المحددة التي يواجهها بعض كبار السن، فمن الضروري وضع الترتيبات المالية المناسبة لحماية المستهلك وكذلك التثقيف المالي، وهما عنصران مكملان ومدخلان أساسيان للشمول المالي.

إن التقدم في عمر الشيخوخة أصبح في طليعة التحولات الاجتماعية في القرن الحادي والعشرين؛ فهي تلقي بظلالها على كل مناحي الحياة المجتمعية، من حيث تأثيرها الملموس على أسواق المال والأعمال، وما ينطوي عليه من احتياجات خدمية ملحة والتطلع إلى الحياة الاجتماعية المستقرة مالياً وصحياً. فالمسنون في هذه المرحلة الحرجة من حياتهم يلتمسون الرعاية الفائقة من أجل حياة ملؤها الطمأنينة والراحة والأمان.

وقد اهتمت الحكومة مؤخراً بما يطلق عليه رقمنة الخدمات الحكومية والاقتصاد القومي، واتخذت الحكومة خطوات كبيرة لمواكبة العصر، ورغم كل ما تم إنجازه، إلا أن هناك بعض التحديات التي تقف في مواجهة عملية الرقمنة، خاصة فيما يتعلق بتعميمها وتطبيقاتها وسط كبار السن ومحدودي الثقافة.

إن الرقمنة يمكن أن تجلب العديد من الفوائد للمستهلكين الماليين، ولكنه يأتي أيضاً مع مخاطر جديدة، وتشمل النتائج الإيجابية وصولاً أكبر إلى المنتجات والخدمات المتاحة واختيارها بتكاليف منخفضة وسرعة موسعة وملاءمة وإضفاء

طابع شخصي وأمان، فى حين تشمل المخاطر أشكالاً جديدة من السرقة أو الاحتيال المرتكبة عبر الإنترنت ، وانتهاكات البيانات ، ونقص الخصوصية وحوادث الأمن الرقمي.

ويتناول هذا البحث النتائج حماية المستهلك المالي والقضايا والمخاطر المرتبطة بكبار السن من حيث حماية المستهلك المالي، ووضع تدابير وأساليب محددة مصممة لمعالجة المخاطر الرئيسية وحماية المستهلكين، والسياسات والممارسات الفعالة والناشئة لحماية المستهلك المالي ، والأدوات المتاحة لواضعي السياسات وسلطات الرقابة.

كما ينصب تركيز هذا البحث على تحليل قضايا حماية المستهلك المالي المتعلقة بكبار السن والطرق المختلفة التي يستجيب بها صانعو السياسات وسلطات الرقابة، والعوامل التي قد تؤدي إلى الإساءة المالية لكبار السن والاحتيال المالي والخداع الذي يستهدف كبار السن.

لذا وجبت الإشارة إلى مناهج حماية المستهلك المالي ، المعمول بها خاصة لكبار السن ، في ضوء التنويه إلى أهمية التعليم المالي أو محو الأمية المالية ، الذى يلعب دوراً هاماً فى دعم المعرفة المالية لكبار السن ، وذلك من خلال المباحث التالية :-

- المبحث الأول : الشيخوخة والمخاطر المالية
- المبحث الثانى : الإساءة المالية لكبار السن
- المبحث الثالث : سبل حماية المستهلك المسن

المبحث الأول

الشيخوخة والمخاطر المالية

تعد شيخوخة السكان ظاهرة عالمية ، حيث تشهد كل دولة في العالم تقريباً زيادة في عدد ونسبة كبار السن كنسبة من السكان. وتعزى هذه الزيادة إلى المكاسب في متوسط العمر المتوقع والانخفاض طويل الأجل في مستويات الوفيات.

وشيوخة السكان لديها العديد من الإيجابيات والفرص ، فضلاً عن التحديات والمخاطر. ووفقاً لتقارير للأمم المتحدة ، فإن شيخوخة السكان مهياة لأن تصبح واحدة من أهم التحولات في القرن الحادي والعشرين ، مع انعكاسات على جميع قطاعات المجتمع تقريباً، بما في ذلك أسواق العمل والأسواق المالية ، والطلب على السلع والخدمات، مثل الإسكان والنقل والحماية ، فضلاً عن الهياكل الأسرية والروابط بين الأجيال.^(١)

وتنشأ التحديات بالنشاط الاجتماعي والاقتصادي والقيمة المرتبطة بمدى الحياة الأطول وكبار السن الأكثر صحة ونشاطاً ، أما المخاطر فتأتى من عوامل مثل زيادة احتمالية الإصابة الجسدية والمعرفية انخفاض ، والاحتياجات المالية طويلة الأجل وغير المخططة واتخاذ القرار ، فضلاً عن انخفاض مستويات محو الأمية الرقمية والمالية.^(٢)

1- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). World Population Ageing, 2017.

2- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution.

وعلى المستوى الوطني ، تواجه بعض البلدان، ظاهرة التقدم في السن دور رئيسي نظراً لأهمية الأسواق المالية والمنتجات والخدمات في سير الحياة اليومية لمعظم الناس ، سواء كان الاقتراض أو الادخار أو الإنفاق أو الاستثمار ، فإنها تلعب دوراً فيما يتعلق بشيخوخة السكان من حيث ضمان أن المنتجات المناسبة التي تلبي متطلبات احتياجات كبار السن ، والمجتمع على نطاق أوسع ، متاحة ويمكن الوصول إليها.^(١)

علاوة على ذلك ، وبالنظر إلى التحديات المحددة التي يواجهها بعض كبار السن ، أصبح من الضروري وضع الترتيبات المالية المناسبة لحماية المستهلك. ومن ثم فإن شيخوخة السكان تطرح قضايا وتحديات لصانعي السياسات المسؤولين عن حماية المستهلك المالي تستهدف كبار السن ، بما في ذلك إساءة معاملة المسنين والخداع المالي عبر الإنترنت.

إن الحياة الممتدة للكبار تتطوي على فرص لهم ولعائلاتهم وبطبيعة الحال مجتمعاتهم في تحقيق أهداف خاصة تشتمل على الاندماج في النشاطات المختلفة شريطة تمتعهم بحالة صحية وعقلية ونفسية وجسمانية تؤهلهم للاندماج في المجتمع واستكمال رحلة العطاء التي تشعرهم بجدوى وجودهم على قيد الحياة، وقيامهم بدور يسد حاجة في المجتمع- مهما كان حجمها- ويبعد عنهم شبح التفكير السلبي في عدم جدوى الحياة وتفضيل الرحيل عن اكتمال الرحلة، ويقعون تحت دائرة مرض الاكتئاب وهو أخطر مشكلة صحية يمكن أن تواجههم.^(٢)

1- World Bank Group (2017) Good Practices for Financial Consumer Protection.

١- د/ إلهام حمدان، الكبار في عيدهم بين عقد الصحة.. والمهارات الرقمية، جريدة الدستور، ٢٠٢١/١٠/٥.

العوامل التي تجعل بعض كبار السن عرضة للخطر المالي

يشير البعض إلى أن التقدم في السن في حد ذاته لا يجعل الشخص ضعيفاً من حيث الإقصاء المالي. ومع ذلك فإن هناك عوامل من المرجح أن تؤثر على كبار السن ، بمعنى أن كبار السن بشكل عام هم أكثر عرضة للتأثر كمستهلكين للمنتجات والخدمات المالية مقارنة ببقية السكان. فعلى سبيل المثال نقص المعرفة والعزلة تجعل جعل كبار السن أكثر عرضة للاستغلال المالي، فغالباً ما تكون العوامل التي تسهم في الضعف والإقصاء المالي أكبر بالنسبة للمسنات، لأنهن يميلون إلى العيش لفترة أطول من الرجال ويكونون غالباً أفقر في سن الشيخوخة. حيث تحصل النساء في المتوسط على مكاسب أقل مدى الحياة ، وأقل إماماً بالمعرفة الرقمية والمالية ، ويستخدمن خدمات مالية أقل ويعشن أطول من الرجال. وغالباً ما تحصل النساء على معاشات تقاعدية أقل من الرجال ، ويرجع ذلك جزئياً إلى أن النساء يتقاضين أجوراً أقل خلال سنوات العمل ويفقدن التعويض عندما يغادرن قوة العمل لأداء مهام الرعاية مثل تربية الأطفال. ونتيجة لذلك، تواجه النساء في كثير من الأحيان تحديات متزايدة في تغطية النفقات المخططة وغير المخطط لها في سن الشيخوخة ، وهن أكثر عرضة من الرجال لمواجهة الفقر في سن الشيخوخة.⁽¹⁾

وهناك نقطة مهمة أخرى يجب ملاحظتها وهي أن كبار السن ليسوا بالطبع مجموعة متجانسة وهم متنوعون فيما يتعلق بوضعهم الشخصي والعائلي، والمالي، والإسكان، والوظيفة ، والحالة الصحية وغيرها من الخصائص مثل أي فئة عمرية أخرى. وليس الجميع عرضة لجميع عوامل الخطر المذكورة .

1- Standard Chartered Global Research, Growing Old Before Growing Rich, February 2017.

القدرة الرقمية المنخفضة

تشير القدرة الرقمية على نطاق واسع إلى المهارات التي يحتاجها الشخص ليكون قادراً على العمل بفعالية في بيئة رقمية. مع تزايد تميز صناعة الخدمات المالية بالابتكار والرقمنة المدفوع بالتكنولوجيا ، وأصبحت القدرة الرقمية على نحو متزايد مهارة أساسية في الحياة. ويتخلف العديد من كبار السن حالياً عن الأجيال الأخرى في استخدام التكنولوجيا الرقمية وفي مستوى قدراتهم الرقمية .^(١)

ففي حين يتمتع كبار السن غالباً بخبرة أكبر في التعامل مع الأمور المالية واتخاذ القرارات بشأنها ، فإنهم عموماً يتمتعون بمستويات أقل من المعرفة المالية مقارنة بالفئات العمرية الأخرى في السكان ، فبينما يعيش الناس أطول، يتزايد انتشار التدهور المعرفي الذي يتراوح من ضعف إدراكي معتدل إلى مرض الزهايمر وأشكال أخرى من الخرف. وفقاً لتقرير الزهايمر العالمي ٢٠١٨ فإن هناك ٥٠ مليون شخص في جميع أنحاء العالم يعانون من الخرف ومن المتوقع أن يرتفع إلى ١٥٢ مليون بحلول عام ٢٠٥٠ .^(٢)

وبحسب دراسة أجراها اتحاد «بيتكوم» الرقمي للشركات الألمانية العاملة في قطاع المعلومات والاتصالات ووسائل الإعلام الحديثة أظهرت الدراسة أنه عندما نتحدث عن المشاركة الرقمية، يتعين علينا ملاحظة أننا لم نصطحب حتى الآن الجيل الأكبر سناً بصفة خاصة، وإن ما يزيد على ٧٥% من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ١٤ و ٢٩ يرون الرقمنة فرصة، فيما يراها فقط نحو نصف كبار السن الأكبر من ٦٥ عاماً على هذا النحو. وفي المقابل يتصدر كبار السن

1- United Nations, Changing population age structures and sustainable development, 2017.

2- World Alzheimer Report 2018, Alzheimer's Disease International, 2018.

المقدمة فيما يتعلق بالقلق من الرقمنة؛ فأوضح ٥٧ % منهم أنهم يتخوفون من احتمالية أن يحصل أشخاص غرباء على لمحة عن حياتهم الخاصة، فيما تتراجع هذه النسبة إلى ٤٣ بالمائة بين الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ١٤ و ٦٤ عاماً. وأوضح ٣٦ % ممن شملهم الاستطلاع وتزيد أعمارهم عن ٦٥ عاماً أنهم يفضلون العيش في عالم بدون أية تقنيات رقمية، فيما تقل هذه النسبة إلى ١٥ % بين الأشخاص الأصغر سناً. (١)

ومع تسارع الرقمنة في جميع مجالات المجتمع، يمكن أن يصبح تهمة كبار السن أمراً خطيراً. فلا تزال المعاملات الإلكترونية باستخدام الإنترنت صعبة بالنسبة لمعظم كبار السن. ولذلك، مع تسارع الانتقال إلى الخدمات غير المباشرة في جميع مجالات المجتمع، أصبح من الضروري إيجاد حل لمنع التهميش الرقمي. (٢)

١- دراسة تمثيلية أجراها اتحاد «بيتكوم» الرقمي للشركات الألمانية العاملة في قطاع المعلومات والاتصالات ووسائل الإعلام الحديثة. <https://www.omandaily.com/>.
١ - <https://www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm>

المبحث الثاني

الإساءة المالية لكبار السن

قد يساهم واحد أو أكثر من العوامل الموضحة أعلاه في زيادة مخاطر إساءة معاملة المسنين، خاصة الإساءة المالية لكبار السن. ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية ، فإن حوالي ١٦% من الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم ٦٠ عاماً أو أكثر يتعرضون لشكل من أشكال إساءة معاملة كبار السن. والتي يتم تعريفها على أنها أفعال أو عدم اتخاذ الإجراءات المناسبة التي يمكن أن تسبب الأذى أو الضيق لكبار السن ، والتي تحدث في أي علاقة حيث يوجد توقع للثقة ، وتشمل الإيذاء النفسي والإيذاء الجسدي والاعتداء المالي إلى غير ذلك من الأمور أخرى. ويمكن أن يكون لجميع أنواع إساءة معاملة المسنين تأثير على صحة ورفاهية كبار السن . وتقدر منظمة الصحة العالمية أن ٨.٦% من الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم ٦٠ عاماً أو أكثر يتعرضون للإساءة المالية. (١)

وتعرف منظمة الصحة العالمية الإساءة المالية للمسنين على أنها إساءة استخدام أموال أو ممتلكات أو أصول كبار السن بشكل غير قانوني بالإضافة إلى حدوثه في العلاقات التي توجد بها الثقة، بما في ذلك داخل العائلات والمجتمعات والمؤسسات، ويمكن أن تحدث الإساءة المالية لكبار السن أيضاً عبر القنوات الهاتفية والرقمية وتشمل عمليات الاحتيال المالية ، الابتكارات التكنولوجية ، مثل أنظمة الدفع التي تدعم التطبيقات ، ومحافظ الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي ، والخدمات المصرفية الصوتية ، فضلاً عن ظهور البنوك المخصصة للهاتف المحمول فقط

1- OECD (2020), *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*, p.48,49.

وشركات التكنولوجيا المالية ، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول على سبيل المثال. (١)

أما بالنسبة لكبار السن فإنهم يفضلون الخدمة وجهاً لوجه ، وفرصة التحدث إلى الأشخاص والأمن لرؤية معاملاتهم المصرفية تتم، وتلقي سجل ورقي لإثبات ذلك. بالإضافة إلى ذلك ، يعد الذهاب إلى البنك بالنسبة للعديد من كبار السن ، جزءاً من روتين خرجهم من المنزل إلى وسط مدينتهم ويمضون الوقت مع أشخاص آخرين أثناء قيامهم بأعمالهم .

فمن المهم الموازنة بين الضرورات التجارية واحتياجات الوصول وتفضيلات شريحة كبيرة من العملاء، نظراً لأن عدد المستهلكين الماليين الأكبر سناً ، وطول عمرهم، يزيد أيضاً من حاجتهم إلى الإنفاق والادخار والاقتراض والحماية والاستثمار ، كجزء من الإدارة المالية اليومية. لديهم أيضاً احتياجات محددة من المنتجات المالية .

إن عدم وجود دخل منتظم من العمل والرعاية طويلة الأجل والتأمين المتاح، على الرغم من زيادة مخاطر المشاكل الصحية المرتبطة بالعمر . يمكن أن تعمل هذه القيود المرتبطة بالعمر كحاجز أمام كبار السن بشكل عام على منتجات مثل التسهيلات الائتمانية وخاصة الرهون العقارية ومنتجات التأمين بما في ذلك التأمين على الحياة ، الذي يتضاءل مع تقدم العمر. لصعوبة حصول المستهلكين الأكبر سناً على تأمين ائتماني ميسور التكلفة ، والذي قد يطلبه المقرض بعد تقدم العمر ، عندما يتجاوز الائتمان مبلغاً معيناً ومدة معينة .

1- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). World Population Ageing, 2017.

أما فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية ، فقد يؤدي الانخفاض في القوة وسرعة التنفيذ والتنسيق بين اليد والعين على الأرجح بين كبار السن إلى صعوبة استخدام الأشياء بشكل فعال مثل لوحات مفاتيح الهاتف أو أجهزة الصراف الآلي وكذلك إجراء المعاملات المالية على الهواتف الذكية بسبب حجم الشاشات ، لذا فإن بعض كبار السن لا يمكنهم أو لا يرغبون في إجراء معاملات مالية عبر الإنترنت.

في الوقت نفسه ، فيما يتعلق بفروع البنوك، تعمل الرقمنة على تغيير جميع جوانب صناعة الخدمات المالية ، بما في ذلك الطريقة التي يتفاعل بها المستهلكون مع المنتجات والخدمات المالية. ويتراوح ذلك من التطورات في قنوات الخدمة والتوصيل مثل أنظمة الدفع الجديدة ، والخدمات المصرفية المفتوحة، والمشورة الآلية ، إلى التغييرات في الطريقة التي يتواصل بها المستهلكون مع المؤسسات المالية .⁽¹⁾

وقد زاد جائحة كورونا COVID-19 من أهمية المعاملات المالية الرقمية، بما في ذلك المدفوعات عبر الإنترنت والجوال وبدون تلامس ، نتيجة أيضاً للإغلاق وتقليل استخدام النقد بسبب الاحتياطات الصحية. وتؤكد هذه الأهمية المتزايدة أيضاً على أهمية القدرة الرقمية من أجل التمكن من العمل بفعالية في بيئة رقمية .

فقد أثرت جائحة كورونا COVID-19 على جميع جوانب المجتمع والاقتصاد في جميع أنحاء العالم وشكل تحديات كبيرة لكبار السن على وجه الخصوص:⁽²⁾ أولاً: كبار السن لديهم مخاطر أكبر للإصابة بمضاعفات خطيرة في حالة الإصابة.

1- Banksafe Initiative: a comprehensive approach to better serving and protecting consumers, AARP Public Policy Institute, 2016.

2- OECD (2020), *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*, p. 10,11.

ثانياً: يمكن أن يؤدي تطور المرض في سن الشيخوخة إلى تدهور كبير في الأداء الوظيفي والحالة الصحية للمسنين.

ثالثاً: يتم توجيه تدابير الحبس القوية إلى كبار السن ، مما يغير حياتهم اليومية بشكل كبير ويحد من استقلاليتهم. وتزداد هذه التحديات لمن هم في حالة صحية سيئة ، أو يعيشون بمفردهم أو في رعاية طويلة الأجل ، أو يعتنون بأحد أفراد الأسرة. ومن الواضح أن هذه التحديات وثيقة الصلة بسياق شيخوخة السكان.

رابعاً: تؤثر جائحة COVID-19 أيضاً على صناعة الخدمات المالية والطريقة التي يتفاعل بها الناس مع المنتجات والخدمات المالية. وتشمل هذه الآثار ، التي قد تكون ذات صلة خاصة بكبار السن ، في جملة أمور:

- إغلاق فروع البنوك ، أو تخفيض ساعات العمل أو مستويات الخدمة نتيجة عمليات الإغلاق.
- الأهمية المتزايدة للمعاملات المالية الرقمية ، بما في ذلك المدفوعات عبر الإنترنت والهواتف المحمولة وغير التلامسية ، نتيجة الإغلاق وتقليل استخدام النقد بسبب الاحتياطات الصحية.

المبحث الثالث

سبل حماية المستهلك المسن

يجب أن تكون الحماية المالية الفعالة للمستهلك المالي المسن جزءاً لا يتجزأ من الإطار القانوني والتنظيمي والإشرافي ، ويأتي ذلك عن طريق دور الأجهزة الرقابية والإفصاح والشفافية ووضع أولويات للسياسة المالية لحماية المستهلك المالي المسن، وذلك على النحو التالي :

أولاً : دور أجهزة الرقابة

إن هيئة الرقابة أو السلطات المسؤولة عن حماية المستهلك المالي يجب أن يكون لديها صلاحيات ومسؤوليات محددة واستراتيجية لمعالجة القضايا المتعلقة بكبار السن. بمعنى أن تكون القضية أولوية ، مما يؤدي إلى رؤية ونهج أكثر شمولية لهذه القضية . وأن كبار السن هم فئة مستهدفة لمحو الأمية المالية وأنشطة التثقيف المالي ، إما كنشاط مستقل أو كجزء من نهج استراتيجي شامل يشمل أجزاء أخرى من الرقابة .⁽¹⁾

ويعد تعزيز جانب التثقيف المالي أكثر العوامل أهمية مما يجعل كبار السن أكثر قدرة على مواكبة التحول الرقمي ، ولكن من غير المحتمل أن تكون وحدها حلاً سحرياً ، نظراً لتأثير التحيزات السلوكية وخصائص المستهلكين (مثل الإعاقة ، أو البُعد ، أو انخفاض مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة). ومن المرجح أن تكون أنشطة التثقيف المالي جيدة التصميم وأكثر فعالية عندما تكتمل الإجراءات أو الأنشطة لحماية المستهلكين المسنين .

1- OECD (2020), *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*, p. 36.

ثانياً : الإفصاح والشفافية

إن تعزيز الشفافية من خلال تزويد المستهلكين بالمعلومات الأساسية المتعلقة بالمزايا والمخاطر وشروط المنتج أو الخدمة المالية، بما في ذلك المعلومات حول أي تضارب في المصالح ، هو حجر الأساس للعديد من أنظمة حماية المستهلك المالي . فلا بد من وجود قواعد أو إرشادات محددة لكبار السن لتوضيح المعلومات ذات الصلة التي يجب شرحها وحظر الإقرارات المضللة .

كذلك تبدو أهمية العمل على تحويل مفهوم الدمج الاجتماعي لممارسات إنسانية فعلية أكثر تفاعلاً وتماساً مع كبار السن، من خلال مبادرات تطوعية يعمل من خلالها مجموعة متطوعين قائمين على تحقيق التواصل الإنساني الدائم مع كبار السن والاستماع لهم لتشجيعهم نحو المشاركة في مناشط المجتمع والتعبير عن احتياجاتهم ومشاعرهم في تواصل إنساني دائم، مع تطوير آليات وبيئة الخدمات الرقمية الموجهة لأفراد المجتمع المحيط بكبار السن.^(١)

ثالثاً: أولويات السياسات المالية

تهدف أولويات السياسة إلى مساعدة صانعي السياسات ومقدمي الخدمات المالية والمستهلكين والجهات الفاعلة الأخرى في الاقتصاد على تحديد ومعالجة التحديات المرتبطة بتقدم السكان في السن والزيادة العالمية في طول العمر لوضع سياسات وممارسات لتحسين نتائج الأجيال الحالية من كبار السن والأجيال القادمة.^(٢)

1- Targeting scams, Report of the ACCC on scams activity 2017, Australian Competition and Consumer Commission, May 2018.

٢- ملتقى كبار السن العاشر، دائرة الخدمات الاجتماعية، الشارقة، تحت شعار «المجتمع الرقمي لكبار السن، الإمارات ، <https://www.emaratalyoum.com>.

- استخدام مصادر مختلفة من البيانات والأدلة لتوضيح السياسات المناسبة وتحديد ما يجب القيام به .
- تعزيز المعرفة الرقمية والمالية اللازمة لتزويد الجميع بالمهارات العملية والمعرفة للإدارة في المشهد المالي المتغير .
- دعم التخطيط المالي وتطوير البرامج والمنتجات لتشجيعها على المدى الطويل الخطط وفقاً لمجموعة احتياجات كبار السن.
- التخصيص لتلبية الاحتياجات المتنوعة لكبار السن: إنشاء منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لكبار السن .
- الابتكار لتسخير التقنيات الشاملة، والاستفادة القصوى من التقنيات في التطوير للمنتجات المالية ، وحماية المستهلكين وتقديم التعليم المالي .
- الحماية عن طريق معالجة الاستغلال المالي لكبار السن، وتحديد المشكلات بسرعة واستخدام مناهج متعددة الجوانب لمنع كبار السن من الوقوع ضحايا الاستغلال المالي أو الاحتيال .
- تشجيع مشاركة أصحاب المصلحة من مختلف القطاعات لضمان اتباع نهج متسق وشامل تجاه الشمول المالي .

اعتبارات السياسة المتعلقة بحماية المستهلك المالي:

يمكن استخلاص الاستنتاجات والتوصيات التالية فيما يتعلق على وجه التحديد بحماية المستهلك المالي:

أ- تطوير استراتيجية شاملة

- يجب أن تكون هناك رؤية واضحة لصانعي السياسات وسلطات الرقابة لوضع استراتيجية شاملة للاستجابة ، وعند الاقتضاء ، معالجة استباقية للقضايا التي

تؤثر على كبار السن. تسمح مثل هذه الاستراتيجية بالتنسيق الفعال للوظائف المتعددة ، مثل الإشراف على الوسطاء الماليين الذين يقدمون المشورة أو يتعاملون مع كبار السن لوقف الانتهاكات والبدء في مبادرات محو الأمية المالية أو الاتصالات التي تستهدف كبار السن أو المسؤولين عن إدارة شؤونهم المالية.

- كما تتطلب تلك الاستراتيجية ما هو أبعد من سلطة الرقابة نفسها، ذلك أن معالجة نقاط ضعف كبار السن هي أولوية داخل المنظمة والمشاركين في السوق والجمهور على حد سواء. ويمكن أن تمتد هذه الاستراتيجية أو تشمل أصحاب المصلحة الآخرين ، مثل المشاركين في الصناعة والباحثين والمنظمات الأخرى المسؤولة عن رفاهية كبار السن أو حمايتهم.⁽¹⁾
- يجب أن يكون التطوير قائم على فهم لاحتياجات كبار السن وتفضيلاتهم ومخاطرهم ونقاط ضعفهم ، فالشيخوخة ليست في حد ذاتها سبباً للضعف من حيث الاستبعاد المالي ، إلا أن هناك عوامل خطر من المرجح أن تؤثر على كبار السن أكثر من السكان بشكل عام ، ولاسيما زيادة خطر التدهور الجسدي والمعرفي، حيث تؤثر هذه العوامل بشكل كبير على قدرة المستهلكين على المشاركة بفعالية في المنتجات والخدمات المالية وأيضاً تعرضهم للاستغلال. فمن المفيد تطوير فهم جيد لهذه المخاطر ونقاط الضعف، بناءً على البحوث ومشورة الخبراء ، وما تعنيه من حيث احتياجات كبار السن. والذي يسمح للجهود التنظيمية والإشرافية أن تكون مستهدفة بشكل مناسب.⁽²⁾

1- Banksafe Initiative: a comprehensive approach to better serving and protecting consumers, AARP Public Policy Institute, 2016.

2- OECD (2020), *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*, p. 10,46.

- التحدث والاستماع إلى كبار السن وممثليهم ، فمن المهم أن يكون لدى سلطات حماية المستهلك المالي آليات للتشاور مع المستهلكين أنفسهم من أجل فهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم ومخاطرهم ونقاط ضعفهم بشكل صحيح.
- لذا يجب أن يتأكد صانعو السياسات وسلطات الرقابة من سماعهم لأصوات كبار السن فيما يتعلق بصنع سياساتهم واستهداف الجهود التنظيمية والإشرافية. ويمكن أن يشمل ذلك إنشاء قنوات استشارية مباشرة مثل الاجتماعات العامة أو الموائد المستديرة وتضمين المنظمات التي تمثل كبار السن في عمليات التشاور الرسمية مثل لجان المستهلكين أو اللجان الاستشارية .
- يجب على صانعي سياسات حماية المستهلك المالي وسلطات الرقابة التنسيق مع الإدارات أو الوكالات الحكومية الأخرى التي لها اتصال مباشر مع كبار السن ويمكنها بالتالي تقديم مدخلات قيمة بشأن احتياجاتهم ومواطن ضعفهم.
- كما يجب العمل على دوام العنصر الإنساني، بمعنى أن التكنولوجيا الذكية لا تعوض التفاعل البشري، ووجود الروبوتات والمنازل الذكية مع غياب العلاقات الإنسانية يقودهم للعزلة أكثر، هذا إلى جانب حرية تقرير المصير، بحيث لا ينبغي إجبار أي شخص على استخدام تكنولوجيا لا يرغب بها. (١)

ب- التوافق على تعريف للإساءة المالية لكبار السن

يتمثل أحد التحديات الرئيسية في جمع البيانات المتعلقة بالإساءة المالية لكبار السن في عدم وجود تعريف متفق عليه. فلا يوجد تعريف مقبول لفهم نطاق المشكلة وتطوير الاستجابات القائمة على الأدلة. لذلك يجب النظر في تعريف إساءة استخدام كبار السن المالي واعتماده بحيث يمكن استخدامه باستمرار من قبل جميع الوكالات والمنظمات ذات الصلة. ويمكن للسلطات تطوير تعريفها الخاص بناءً على ظروف

1- <https://www.emaratalyoum.com/local-section/other/2021-10-12-1.1547444>.

الاختصاص القضائي ، أو استخدام تعريف منظمة الصحة العالمية الذي يعرف الإساءة المالية للمسنين على أنها إساءة استخدام أموال أو ممتلكات أو أصول لكبار السن بشكل غير قانوني .^(١)

لذا يجب تنسيق حملات التثقيف المالي والاتصال في مكافحة عمليات الاحتيال المالي ، والنظر في الأساليب الأخرى أيضاً، حيث يتمثل جزء كبير من الاستجابة لعمليات الاحتيال المالية في محو الأمية المالية وحملات التواصل مع المستهلك.

ومن المرجح أن تكون مثل هذه الحملات أكثر فعالية عندما يتم تنسيق مثل هذه الحملات مع المشاركين في صناعة الخدمات المالية ، ونقاط الاتصال الأخرى لكبار السن مثل شركات المرافق والخدمات الطبية ومقدمي النقل والمنظمات المجتمعية من أجل المسنين، وتواصل المستهلك بمناهج أخرى لتعزيز مكافحة عمليات الاحتيال المالي.

رابعاً : كيفية ملاءمة الاحتياجات المحددة لكبار السن ومواطن ضعفهم

تعتبر التزامات الملاءمة هي حجر الزاوية لضمان أن تقديم المشورة المالية والاستثمارية وأي منتج مالي موصى به مناسب للمستهلك .

وتتطلب هذه الالتزامات عموماً إجراء تقييم للتأكد من أن المشورة المالية تُلبي احتياجات المستهلك وأهدافه ووضع الشخص في. فهناك متطلبات صريحة تتعلق بأخذ عمر المستهلك في الاعتبار أو متطلبات معززة تتعلق بمنتجات معينة، بينما في حالات أخرى، يكون اعتبار العمر ضمناً في عملية الملاءمة، بغض النظر عن النهج ، لذا يجب أن يأخذ صانعو السياسات وسلطات الرقابة المسؤولة عن تنظيم

1- OECD (2020), *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*, p.48,49.

معايير المشورة المالية، بالتشاور مع الصناعة ، في الاعتبار الشكل "الجيد" من حيث الوفاء بالتزامات الملاءمة فيما يتعلق بالمشورة المالية أو الاستثمارية لكبار السن .

وعلى غرار التزامات الملاءمة للمنتجات المالية والاستثمارية ، فإن التزامات الإقراض، بما في ذلك تقييم القدرة على السداد، تدعم العديد من الأنظمة التي تحكم توفير الائتمان إلى المستهلكين بالنظر إلى عمر أطول ، ليتمكن كبار السن من الحصول على الائتمان من أجل تحقيق أهدافهم وغاياتهم. ويجب ألا تعمل التزامات الإقراض المسؤولة على تقييد وصول كبار السن إلى الائتمان دون داع. وفي الوقت نفسه ، من المهم أن يتم تقديم هذا الائتمان بطريقة مسؤولة ، مع مراعاة حالة كبار السن ، والتي قد لا تشمل الدخل المنتظم من العمل .

خامساً: دور التكنولوجيا المالية

في بيئة تتميز بالرقمنة المتزايدة باستمرار، تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في ضمان تلبية المنتجات والخدمات المالية الحالية وقنوات التوزيع لاحتياجات كبار السن، وفي تطويرها، لذا يسعى العديد من صانعي السياسات وسلطات الرقابة صراحةً إلى تسهيل الابتكارات التي تعتمد على التكنولوجيا في السوق التي تنظمها من خلال صناديق الحماية التنظيمية أو مراكز الابتكار، وإطلاق المبادرات لدعم القدرة الرقمية لكبار السن، بالإضافة إلى ذلك، يمكن لسلطات الرقابة تسهيل أو الدعوة إلى مبادرات مماثلة لمعالجة المخاطر ونقاط الضعف التي يواجهها بعض كبار السن وتطوير منتجات أو خدمات صديقة للعمر تستوعب المستويات الأدنى من القدرة الرقمية لكثير من كبار السن .

سادساً : دور المؤسسات المالية في حماية كبار السن

تلعب المؤسسات المالية دوراً هاماً في المساعدة على ضمان حماية مصالح كبار السن فيما يتعلق بالاتصالات والمعاملات، بالإضافة إلى التدابير التنظيمية والإشرافية ، هناك دور مهم للمبادرات ذاتية التنظيم لتلبية احتياجات كبار السن .

لذلك يجب على واضعي السياسات وسلطات الرقابة العمل مع المؤسسات المالية وتشجيعها على تطوير الاستجابات، يمكن أن يشمل ذلك ، العمل على تطوير بروتوكولات للتعامل مع كبار السن ، والتأكد من تدريب موظفي الخطوط الأمامية وأن خدمات الخطوط الأمامية ، مثل الفروع ، مصممة بحيث تلبي احتياجاتهم. ويمكن أن يشمل أيضاً التنسيق مع المؤسسات المالية ، لاسيما تلك التي لديها اتصال مباشر مع المستهلكين ، لتدريب الموظفين على التنبه إلى علامات الانتهاك المالي لكبار السن ، مثل عمليات السحب المتعددة غير المتوقعة من حساب نقدي أو المعاملات المشبوهة على الحسابات التي قد تكون مؤشراً على الاحتيال. ويمكن لمثل هذه المبادرات ذاتية التنظيم أن تتخذ شكل مدونات قواعد السلوك أو موائيق الصناعة أو برامج التدريب.

أ- التخفيف من تأثير إغلاق فروع البنك

إن مسألة إغلاق فروع البنوك هي قضية معقدة تتطلب توازن المصالح المتنافسة بعناية، مع مراعاة أي أحكام قانونية تتعلق بذلك، ويمكن لوضعي السياسات وسلطات الرقابة مع ذلك العمل مع المؤسسات المالية بشأن مجموعة من الخيارات للتخفيف من تأثير إغلاق الفروع، وذلك على النحو التالي:

- تشجيع التشاور مع المجتمعات المحلية لفهم تأثير إغلاق الفرع ، والحاجة إلى الخدمات المصرفية في المنطقة ومناقشة البدائل المناسبة .
- تشجيع استخدام خدمات الاستبدال مثل الفروع المتنقلة التي يمكن الوصول إليها مثل الحافلات.
- العمل مع مقدمي الخدمات الآخرين ، مثل مكاتب البريد أو محلات السوبر ماركت ، لتطوير الخدمات المصرفية في المناطق الإقليمية والنائية.
- الاستثمار في برامج التعليم والتدريب لتطوير القدرة الرقمية لكبار السن وتعليمهم كيفية القيام بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول وغيرها من أشكال المعاملات الرقمية.

ب- ضمان سهولة الوصول إلى عمليات معالجة الشكاوى لكبار السن

يعد الوصول السهل إلى عمليات معالجة الشكاوى جزءاً أساسياً من حماية المستهلك المالي، فيجب على صانعي السياسات وسلطات الرقابة ضمان إمكانية وصول كبار السن إلى عمليات معالجة الشكاوى، بما في ذلك الشكاوى المقدمة إلى الشركات ، والشكاوى المقدمة إلى آليات تسوية المنازعات الخارجية ، والشكاوى المقدمة إلى المنظمين والمشرفين. وتقديم المساعدة لكبار السن لتقديم شكاوهم والتأكد من توفر تفضيلات القناة لكبار السن. وذلك عبر الترويج على نطاق واسع لوجود مثل هذه العمليات لكبار السن وممثليهم .

الخاتمة

يعد تعزيز جانب التتقيف المالي أكثر العوامل أهمية لجعل كبار السن أكثر قدرة على مواكبة التحول الرقمي ، من خلال رؤية واضحة لصانعي السياسات وسلطات الرقابة لوضع استراتيجية شاملة قائمة على فهم لاحتياجات كبار السن وتفضيلاتهم ومخاطرهم ونقاط ضعفهم .

تناول البحث تحليل قضايا حماية المستهلك المالي المتعلقة بكبار السن والطرق المختلفة التي يستجيب بها صانعو السياسات وسلطات الرقابة، والعوامل التي قد تؤدي إلى الإساءة المالية لكبار السن والاحتيال المالي والخداع الذي يستهدف كبار السن .

وفي ضوء التحديات التي يواجهها بعض كبار السن ، كان من الضروري وضع الترتيبات المالية المناسبة لحماية المستهلك. ومن ثم فإن شيخوخة السكان تطرح قضايا وتحديات لصانعي السياسات المسؤولين عن حماية المستهلك المالي تستهدف كبار السن ، بما في ذلك إساءة معاملة المسنين والخداع المالي عبر الإنترنت .

وأخيراً يجب تسهيل الابتكارات التي تعتمد على التكنولوجيا من خلال صناديق الحماية التنظيمية أو مراكز الابتكار، وإطلاق المبادرات لدعم القدرة الرقمية لكبار السن .

التوصيات:

- تعزيز المعرفة الرقمية والمالية اللازمة لتزويد الجميع بالمهارات العملية والمعرفة للإدارة في المشهد المالي المتغير .
- الاستثمار في برامج التعليم والتدريب لتطوير القدرة الرقمية لكبار السن وتعليمهم كيفية القيام بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول وغيرها من أشكال المعاملات الرقمية
- دعم التخطيط المالي وتطوير البرامج والمنتجات لتشجيعها على المدى الطويل الخطط وفقاً لمجموعة احتياجات كبار السن.
- التخصيص لتلبية الاحتياجات المتنوعة لكبار السن من خلال إنشاء منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لكبار السن .
- الابتكار لتسخير التقنيات الشاملة، والاستفادة القصوى من التقنيات في التطوير للمنتجات المالية ، وحماية المستهلكين وتقديم التعليم المالي .
- الحماية عن طريق معالجة الاستغلال المالي لكبار السن، وتحديد المشكلات بسرعة واستخدام مناهج متعددة الجوانب لمنع كبار السن من الوقوع ضحايا الاستغلال المالي أو الاحتيال .
- ضمان إمكانية وصول كبار السن إلى عمليات معالجة الشكاوى، وتقديم المساعدة لكبار السن لتقديم شكاوهم.

المراجع

- 1- Banksafe Initiative: a comprehensive approach to better serving and protecting consumers, AARP Public Policy Institute, 2016.
- 2- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution.
- 3- OECD (2020), *Financial Consumer Protection and Ageing Populations*,
- 4- Standard Chartered Global Research, Growing Old Before Growing Rich, February 2017.
- 5- *Targeting scams, Report of the ACCC on scams activity 2017*, Australian Competition and Consumer Commission, May 2018.
- 6- United Nations, Changing population age structures and sustainable development, 2017.
- 7- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2017). World Population Ageing, 2017.
- 8- World Alzheimer Report 2018, Alzheimer's Disease International, 2018.
- 9- World Bank Group (2017) Good Practices for Financial Consumer Protection.