



بتمويل من  
الاتحاد الأوروبي



OECD  
سياسات أفضل لحياة أفضل

## الدراسة القطاعية للمنافسة القطاع البنكي في تونس

أبرز الملامح • [WWW.OECD.ORG](http://WWW.OECD.ORG) / المنافسة

تلعب الخدمات البنكية للأفراد دورًا حاسمًا في تعزيز النمو الاقتصادي والشمول المالي، وهو الدور الذي تتجلى أهميته بشكل أكبر في الدول متوسطة الدخل مثل تونس. تعتبر التسهيلات البنكية مثل الحسابات الجارية وسيلة أساسية يستخدمها الأفراد والشركات لإدارة شؤونهم المالية اليومية، مما يمكنهم من تلقي المدفوعات وتسديدها والحصول على قروض والإدخار. وبدون هذه التسهيلات، قد لا يتمكن الأفراد والشركات من المشاركة بشكل كامل في الاقتصاد، مما يؤدي إلى الإقصاء المالي وتقلص النشاط الاقتصادي. ويساعد توافر الحسابات الجارية أيضًا على تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات النقدية، مثل المخاطر الأمنية ورسوم المعاملات، مما يدعم النمو الاقتصادي بشكل أكبر.

تعد القروض التجارية أيضًا خدمة مصرفية رئيسية تساهم في النمو الاقتصادي. يسمح الائتمان للشركات بتوسيع عملياتها، والاستثمار في التقنيات الجديدة، وتوظيف المزيد من الموظفين، مما يتيح فرصًا لزيادة الإنتاجية والأرباح والنمو الاقتصادي الشامل. ويمكن أن يؤدي الحصول على القروض أيضًا إلى تقليل الفجوة الائتمانية التي تواجهها الشركات الصغيرة، مما يساعدها على تحقيق إمكاناتها. وأخيرًا، تمثل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول خدمة مصرفية بالغة الأهمية يمكن أن تساعد في تعزيز الشمول المالي، وخاصة في المناطق التي تندر فيها الخدمات البنكية التقليدية.

تبحث دراسة المنافسة القطاعية التي أجرتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في قطاع الخدمات البنكية للأفراد في تونس حالة المنافسة في الخدمات البنكية وتقدم اقتراحات لتحسينها. وتركز الدراسة على ثلاثة مكونات أساسية في القطاع:

- **الحسابات الجارية للأفراد والشركات**، وتستخدم لتخزين الأموال والوصول إليها بسرعة، وإجراء المدفوعات واستلامها، والحصول على الائتمان قصير الأجل من خلال تسهيلات السحب على المكشوف
- **التمويل البنكي للشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر (MSMEs)** مع التركيز على القروض المصرفية
- **الدفعات عبر الهاتف المحمول** بما في ذلك فتح حسابات الدفع والدفعات والسحوبات النقدية والتحويلات المالية.

وقد حظي المشروع بدعم من بعثة الاتحاد الأوروبي في تونس وتم تنفيذه بالتنسيق والتشاور مع الحكومة التونسية والبنك المركزي التونسي ومجلس المنافسة والجهات المعنية المحلية. ويتخذ التقرير نهجًا شاملاً من خلال النظر في ممارسات السوق وسلوك المستهلكين واللوائح التنظيمية لتقييم الطريقة التي تعمل بها المنافسة في قطاع الخدمات البنكية في تونس، ويحدد المجالات التي يمكن فيها تحسين نتائج السوق للمستهلكين والشركات.

ويتوفر عرض النتائج الكاملة للتحليل في هذا الرابط <https://doi.org/10.1787/ab995fce-en>

## النتائج والتوصيات الرئيسية

### مشاركة العملاء في قطاع الحسابات الجارية منخفضة

يؤدي انخفاض مشاركة العملاء في قطاع الخدمات البنكية في تونس إلى إضعاف حوافز البنوك للمنافسة. وجدت الدراسات الاستقصائية للمستهلكين والشركات الصغيرة والمتوسطة التي تم إجراؤها كجزء من هذه الدراسة القطاعية أن أربعة من كل خمسة مستهلكين واثنتين من ثلاث شركات صغيرة لم يقارنوا الرسوم عند فتح الحسابات. اثنان من كل ثلاثة مستهلكين لا يعرفون مقدار الرسوم التي يدفعونها. قام 3% فقط من المستهلكين و4% من الشركات الصغيرة بتغيير حساباتهم الجارية في العام السابق، وكانوا يميلون إلى البقاء مع بنوكهم لفترات طويلة. عند البحث عن التمويل، تميل الشركات إلى استخدام بنوكهم الحالية.

**3%** **62%** **80%** **64%**

من المستهلكين قاموا بتغيير البنوك  
في عام 2022

من المستهلكين ليست لديهم فكرة عن  
الرسوم التي يدفعونها

من المستهلكين لا يقومون بمقارنة  
الرسوم عند فتح حساب جاري

من المستهلكين التونسيين ليس لديهم  
حسابات جارية شخصية

يجد المستهلكون والشركات الصغيرة أنه من المكلف جمع المعلومات المتعلقة بالمنتجات المالية وفهمها والتصرف بناءً عليها. لا تسهل البنوك في تونس على المستهلكين العثور على معلومات مفيدة وقابلة للمقارنة حول الرسوم. على سبيل المثال، تخلق البنوك حواجز نقدية وغير نقدية أمام إغلاق الحسابات مما يؤدي في النهاية إلى تقليل قدرة العملاء على تغيير مقدمي الخدمات، مما يقوض الضغوط التنافسية على البنوك لخفض الأسعار وتحسين مستويات الخدمة. يمثل انخفاض مشاركة العملاء أيضًا عائقًا أمام الدخل والتوسع من خلال تفويض قدرة البنوك الجديدة أو الصغيرة على جذب عملاء جدد.

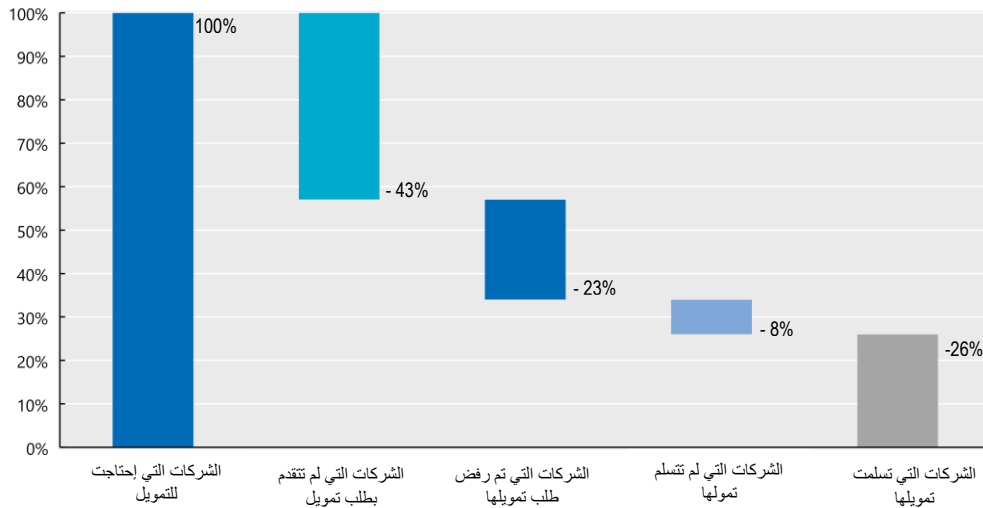
### إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة محدود

تواجه الشركات الصغيرة في تونس صعوبة في الحصول على التمويل. وحددت الدراسة العديد من العوامل التي تزيد من العوائق أمام التسوق في هذا الإطار. إن عدم وجود مكتب خاص للمعلومات الائتمانية يقلل من المعلومات المتاحة للبنوك لتقييم المخاطر الخاصة بالمقترضين الجدد، مما يؤدي إلى تفاقم آثار المزايا المعلوماتية التي تتمتع بها البنوك فيما يتعلق بالعملاء الحاليين. كما أن تحديد سقف لأسعار فائدة الإقراض يقلل من قدرة البنوك على تقييم مخاطر الائتمان وتسعيرها بدقة، مما قد يدفعها إلى الاعتماد بشكل غير متناسب على الضمانات. إن الإجراءات القانونية المطولة للحصول على ملكية الضمانات عندما يتخلف المقترضون عن السداد، وعدم وجود سجل للأصول المنقولة، يزيد من عزوف البنوك عن المخاطرة.

أعربت العديد من الجهات المعنية التي أجرت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية مقابلات معها عن مخاوفها بشأن تفضيل البنوك للمقترضين الذين تربطهم بهم علاقات تجارية. وخلصت مراجعة النظراء التي أجرتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية لقوانين وسياسات المنافسة في تونس لعام 2022 إلى أنه في عام 2019، سيطرت خمس مجموعات صناعية على أكثر من 60% من حجم معاملات أهم الشركات الخاصة في البلاد. ولهذه المجموعات الخمس أيضًا روابط مباشرة بالبنوك. وهذا من شأنه أن يقلل من إمكانية حصول الشركات التي لا علاقة لها بهذه المجموعات على الائتمان.

## شكل 1. تجربة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الحصول على التمويل

من مجمل الشركات التي أعلنت حاجتها للتمويل



المصدر: مسح منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

## تواجه خدمات الدفع قيودًا تنظيمية غير مبررة

تخلق العديد من اللوائح التنظيمية حواجز غير ضرورية أمام دخول مسدي خدمات الدفع وتعيق المنافسة. تتضمن عملية الترخيص لمقدمي خدمات الدفع حد أدنى من متطلبات رأس المال الذي يتراوح بين 12 إلى 76 مرة أعلى من تلك الموجودة في البلدان الأخرى. وتؤدي الأحكام المخصصة والعمليات المطولة إلى تقليل الشفافية وزيادة التكاليف بالنسبة لمقدمي الطلبات. ومن الناحية العملية، فضلت عملية الترخيص الشركات القريبة للمجموعات المصرفية القائمة واستبعدت شركات التكنولوجيا المالية المستقلة.

ولعبت شركات التكنولوجيا المالية في العديد من البلدان الأخرى دورًا مهمًا في تعزيز المنافسة والشمول المالي من خلال توفير بدائل مبتكرة ورخيصة لخدمات البنوك التقليدية، لكن اللوائح التنظيمية في تونس تمنع الشركات الجديدة من دخول قطاع الخدمات المصرفية وتقلل من قدرة العديد من الأفراد الذين ليس لديهم حسابات مصرفية على الوصول إلى خدمات الدفع.

## هيكل السوق والإطار التنظيمي يُعيقان المنافسة

قد تؤدي العديد من العوامل الأخرى إلى إضعاف المنافسة عبر الأسواق التي تشكل محور هذا التقرير. وقد يؤدي عدد من الأحكام القانونية وممارسات السوق، إلى جانب هيكل ملكية البنوك، إلى تسهيل تبادل المعلومات الحساسة تجاريًا ومراقبة استراتيجيات الأسعار، مما يزيد من مخاطر السلوك المنسق. إن وجود الدولة التونسية في القطاع المصرفي كمساهم أغلبي في ثلاثة من أكبر البنوك في البلاد يزيد من تفويض المنافسة. فالبنوك المملوكة للدولة ليس لديها نفس الحوافز لتحسين الكفاءة والإبداع، كما أن الإدارة معزولة عن الحوافز الرامية إلى خفض التكاليف وزيادة الأرباح.

إن المنافسة واختيار مزودي الخدمات البنكية مقيدة بسبب محدودية التعامل مع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ودور شبكات الفروع. إن اختيار المستهلك محدود، خاصة في المناطق النائية، حيث تندر الفروع، ويمثل بناء شبكة فروع واسعة تكلفة كبيرة للبنوك الراغبة في توسيع قاعدة عملائها. نتائج السوق تتفق مع المنافسة الضعيفة. وقد زادت الرسوم والإيرادات على الحسابات الجارية، والربحية الإجمالية للبنوك، بشكل مطرد على مدى العقد الماضي، وكان الابتكار في القطاع المالي منخفضًا، كما يتضح من الانخفاض الشديد في الإقبال على الدفع عبر الهاتف المحمول، على سبيل المثال.

## التوصيات الرئيسية

يحدد التقرير مجموعة من التوصيات لتحسين فعالية المنافسة. من الممكن تقييم الفوائد لمجموعة فرعية فقط من التوصيات، لكن تقديرات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أن تنفيذ هذه المجموعة الفرعية سيحقق حوالي 325 مليون يورو سنويًا في شكل أسعار ونسب فائدة أقل للمستهلكين والشركات، وهو ما يعادل 0.8٪ من الناتج المحلي الإجمالي لتونس 2021. وتمثل هذه الأرقام الحد الأدنى من تقدير الفوائد لأنه لم يكن من الممكن قياس آثار جميع التوصيات الفردية بسبب محدودية توافر البيانات التفصيلية. وتستبعد هذه التقديرات أيضاً الفوائد الديناميكية للمنافسة، والتي يمكن أن تكون كبيرة، ولكن من الصعب قياسها.

تقترح منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أربع مجموعات من التوصيات:

- **تدابير لزيادة مشاركة العملاء:** وتشمل هذه توصيات تمكين المستهلكين من الوصول إلى المعلومات وتقييمها والتصرف بناءً عليها، وإصلاح آلية الوساطة لتزويد المستهلكين والشركات بأداة فعالة لتقديم الشكاوى.
- **تدابير لتحسين المنافسة في سوق تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة:** تشمل هذه التوصيات زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن منتجات الإقراض، وتشجيع إنشاء مكتب للمعلومات الائتمانية وسجل للأصول المنقولة.
- **تدابير تهدف إلى إلغاء الأحكام التنظيمية غير الضرورية التي تخنق المنافسة في قطاع خدمات الدفع:** تتضمن هذه التوصيات اعتماد نهج قائم على المخاطر لتقليل الحواجز التنظيمية للولوج إلى السوق.
- **تدابير لتعزيز الحوافز للبنوك للمنافسة:** تشمل هذه التوصيات إصلاح المجلس المصرفي والمالي، وتعزيز دور مجلس المنافسة، وزيادة استقلالية أعضاء مجالس إدارة البنوك، وإعادة النظر في دور الدولة في القطاع المصرفي.

بالإضافة إلى ذلك، تكرر منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التوصيات التي قدمتها في مراجعة النظراء التي أجرتها سنة 2022 لقانون وسياسة المنافسة في تونس، والتي تهدف إلى زيادة التعاون بين مجلس المنافسة والهيئات التنظيمية للقطاع المالي في البلاد.

## دليل الدراسات القطاعية لهيئة المنافسة

تقوم الدراسات القطاعية للمنافسة بتقييم فعالية المنافسة في سوق معينة، وإذا تم تحديد عوائق للمنافسة، تقترح توصيات لمعالجتها. وتختلف هذه التوصيات في نطاقها، ولكنها يمكن أن تشمل مقترحات للإصلاح التنظيمي واتخاذ تدابير مثل تحسين توفير المعلومات للمستهلكين. ويمكن أن تشمل أيضاً التوصية بفتح تحقيقات مكافحة الاحتكار أو إجراء المزيد من التقييمات المحددة.

وباستخدام دليل الدراسات القطاعية لسلطات المنافسة، تقوم منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بمراجعة قطاعات مثل الكهرباء والخدمات المصرفية في بلدان محددة لتعزيز وحماية المنافسة في اقتصاداتها، ودعم نتائج أفضل للمستهلكين من حيث الجودة والابتكار والأسعار، وتعزيز النمو طويل الأمد.

بالإضافة إلى دراسة السوق المصرفية في تونس، أجرت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في عام 2023 أيضاً مراجعة لقطاع الكهرباء في أوكرانيا.

