

استخدام التكنولوجيا في بناء أنظمة مالية شاملة

فيدرال، بالاستعانة بنحو ٣٠ ألفاً ممن يسمون ”المراسلين المصرفيين“. منافذ يانصيب ومكاتب بريد ومتاجر كبرى ومحلات بقالة ومحطات بنزين وغير ذلك من منافذ التجزئة تعمل كوكلاء للبنوك باستخدام أجهزة نقاط البيع أو الحاسوب لتقديم طائفة من الخدمات المصرفية مثل الادخار والائتمان وتحويل الأموال والتأمين وتوزيع المزايا الحكومية. وباستخدام هذا النهج فتحت بنوك البرازيل نحو ١٠ ملايين حساب مصرفي جديد منذ عام ٢٠٠٠.

قبل التسرع في إعلان النجاح

هل ستمكن هذه القنوات المصرفية التي ليست لها فروع من تحقيق أرباح كافية لإقناع البنوك بأن العملاء من ذوي الدخل المنخفض يمثلون سوقاً مجدية وقابلة للاستمرار على المدى الطويل؟ من السابق لأوانه الآن معرفة الإجابة. فلكي تحقق أرباحاً، يجب على القناة المصرفية التي ليست لها فروع أن تخدم عدداً أمثل (الكتلة الحرجة) من العملاء وأن تقدم طائفة واسعة من الخدمات. ومن التحديات التي تواجهها أيضاً بناء علاقة ناجحة وطويلة المدى مع العملاء عندما لا تكون الواجهة الرئيسية أمام العميل هي البنك نفسه بل متجراً أو صيدلية. وتبين لبنكو دو برازيل أن ٣٠٪ من الحسابات التي فتحت لدى مراسليه المصرفيين لم يتم تفعيلها قط (فالور ايكونوميكا ٢٠٠٥). كما تتوقف الربحية على قدرة البنوك على تقديم قروض لعملائها الجدد. واتخاذ القرار الائتماني الصائب بشأن طالبي قروض ليس لديهم سجل ائتماني أو أي شكل من أشكال الضمان يتطلب إقامة شراكة مع مؤسسات التمويل الأصغر، وإيجاد أساليب جديدة للمتابعة، أو غيرها من النهج المبتكرة. وهذه المنهجيات قيد الاختبار حالياً.

هل الفقراء والأشد فقراً هم الذين يستخدمون هذه القنوات؟ الأدلة الواردة من البرازيل مشجعة. فقرابة ٤٨٪ من العملاء الذين يخدمهم المراسلون المصرفيون لبنك كايخا إيكونوميكا لا يتجاوز الدخل الشهري للفرد منهم ٢٠٠ ريال (٧٥ دولاراً أمريكياً)، وهو ما يقل عن الحد الأدنى للأجور في هذا البلد (كومار وبارسونز وأوردابيليتا). ومع ذلك فإن المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء تجري المزيد من الأبحاث لمعرفة السبب وراء عدم إقبال بعض الفقراء على استخدام هذه القنوات التكنولوجية.

إن الاستخدامات المبتكرة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في معالجة أعداد ضخمة من المعاملات المالية الصغيرة بتكلفة زهيدة وتقديم طائفة واسعة من الخدمات المالية، قد تسهم في جعل مؤسسات التمويل الأصغر أكثر كفاءة وجعل البنوك التجارية أكثر اهتماماً بخدمة الفقراء. وتتزايد هذه التقنيات بشكل متنام نتيجة لتراجع تكلفة الإلكترونيات وتطور بنية الدعم الأساسية. ويقول سانتانو موخيرجي المدير القطري لفيزا العالمية (في جنوب آسيا) إن تكلفة قارئ بطاقات الائتمان والخصم لم تعد تتجاوز الآن ١٢٥ دولاراً أمريكياً، فضلاً عن إمكانية تشغيلها لاسلكياً. وخلال الفترة من ١٩٩٩ إلى ٢٠٠٤، زاد عدد مشتركي الهواتف المحمولة في أفريقيا من ٧,٥ مليون إلى ٧٦,٨ مليون مشترك (لأفرائير ٢٠٠٥). وفضلاً عن خفض تكلفة تقديم الخدمة بالنسبة للبنوك، فقد يفضل الفقراء في نهاية الأمر استخدام هذه القنوات بسبب رخصها وملاءمتها. وقد يتسنى للكثيرين ممن لا تصلهم خدمات البنوك الآن أن يحصلوا عليها لأول مرة.

كيف تعمل

في استقصاء أجرته مؤخراً المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، أفادت ٦٢ مؤسسة مالية في ٣٢ بلداً بأنها تستخدم قنوات التكنولوجيا، مثل الصراف الآلي، وأجهزة قراءة البطاقات بنقاط البيع^١ والهواتف المحمولة^٢ لمعالجة معاملات الفقراء من العملاء. والبعض يستخدم تكنولوجيا جديدة لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء، ويأمل آخرون بالوصول إلى عملاء جدد في مناطق يتكلف فيها فتح فرع مصرفي تكلفة كبيرة.

ففي البرازيل، قامت بنوك خاصة، مثل بنكو براديسكو وبنك ليمون، وبنوك مملوكة للدولة مثل بنكو دو برازيل وكايخا إيكونوميكا

^١ ومنافذ نقاط البيع هي أجهزة تتعامل مع مدفوعات الصرف عن طريق قراءة بطاقات الخصم والائتمان أو الرقم الشفري ونقل معلومات عن هذه المعاملات عن طريق توصيلة الاتصالات.

^٢ يمكن نقل الحوالات المالية (وسجلات المعاملات) عن طريق الهاتف المحمول باستخدام خدمة الرسائل القصيرة أو غيرها من البروتوكولات.

الدروس المستفادة

فهم العميل والتواصل معه هما مفتاح نجاح القناة المصرفية. فقد أظهرت تجارب منح بطاقات الخصم لفقراء الموظفين بالهند أنه ما لم يُنصح العميل صراحةً بالأخبار أحدًا برقمه السري، فسوف يكتب على الأرجح هذا الرقم على البطاقة ذاتها، وهو ما يجعل الحساب غير آمن. وفي أوغندا، أقام ستانليك خياماً ليستخدمها العاملون بالبنك في تعليم العملاء كيفية استخدام أجهزة الصراف الآلي.

وتتبع معظم مخاطر التشغيل المتعلقة بتطوير القنوات المصرفية عديمة الفروع من ضرورة قبول النقد وحفظه وصرفه. وحسبما يقول أندريه كانو مدير بنكو بوستال، فقد تخلص البنك من ضرورة نقل مبالغ نقدية كبيرة من المجتمعات النائية وإليها بالعمل مع الشركات والحكومات المحلية على ضمان إيداع الأموال بانتظام في نهاية الشهر، بحيث يتسنى لمستحقي المعاشات والإعانات سحبها في بداية كل شهر.

وتلعب الحكومات دوراً بالغ الأهمية. فهي القادرة على سن القوانين أو استخدام نفوذها لحث البنوك على خدمة الفقراء، كما حدث في البرازيل وجنوب أفريقيا والهند. ففي البرازيل، تتطور باستمرار منذ السبعينيات القواعد المنظمة للاستعانة بالمراسلين المصرفيين، وهو ما أتاح للبنوك البرازيلية تقديم خدمات مالية ذات مردود من حيث التكلفة عن طريق شبكة متشعبة من منافذ البيع ومكاتب البريد. ولمساعدة البنوك على اجتذاب العملاء من ذوي الدخل المنخفض، عمدت الهيئات الرقابية في جنوب أفريقيا والبرازيل إلى تخفيف شروط التعريف وتخفيض الحد الأدنى المطلوب لفتح حساب مصرفي.

الخلاصة وسبل المضي قدماً

تشير التجارب الأولية للقنوات المصرفية بلا فروع إلى وجود ثلاثة جوانب تستلزم المزيد من الاهتمام. أولها هو ضرورة توسيع صانعي السياسة من آفاق تفكيرهم بشأن سبل تحقيق التوازن بين تطور وسائل تقديم الخدمة وبين وضع اللوائح التنظيمية والإشرافية الملائمة. وثاني هذه الجوانب هو ضرورة إجراء

المزيد من الدراسات لمعرفة ما ينبغي إدخاله على التصميم من مواصفات رئيسية لجعل القنوات التكنولوجية مريحة وملائمة وباعثةً على الثقة بالنسبة للفقراء من العملاء، لتدر من ثم القدر الكافي من المعاملات بما يجعلها مربحة للبنوك. والجانب الثالث والأخير هو أنه ينبغي لمؤسسات التمويل الأصغر أن تعكف على تقييم التحديات والفرص التي توفرها القنوات التكنولوجية.



المصادر

لافرانير ٢٠٠٥ "هبة الهواتف المحمولة لأفريقيا" نيويورك تايمز، ٢٥ أغسطس آب.

فالور إيكونوميكا ٢٠٠٥. "البرازيل: ارتفاع متأخرات الديون والتكاليف يضر بنكو بويبولار دو برازيل". فالور إيكونوميكا ٢٠٠٥: ١١ نوفمبر/تشرين الثاني

"كومار، أنجالي، آدم بارسونز، وإدواردو أوردايليتا." المراسلون المصرفيون وإتاحة التمويل: تجربة البرازيل نموذجاً لبلدان أخرى. واشنطن العاصمة، البنك الدولي.

بقلم: غوتام إيفاتوري، مارك بيكنز، وهانا سايدك

لمزيد من المعلومات عن التكنولوجيا والتمويل الأصغر

■ يرجى الاتصال بغوتام إيفاتوري على العنوان التالي: givatury@worldbank.org.

■ أو زيارة الموقع التالي على الإنترنت www.cgap.org للاطلاع على الموارد ذات الصلة

• "استخدام التكنولوجيا في بناء أنظمة مالية شاملة"

بقلم غوتام إيفاتوري، مذكرة مناقشة مركزة رقم ٢٢، يناير/كانون الثاني ٢٠٠٦.

• "الهواتف المحمولة من أجل التمويل الأصغر". موجز

إعلامي صادر عن المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء مايو/أيار ٢٠٠٦.

CGAP 1818 H Street, NW, Washington, DC 20433
Tel: 202 473 9594. Fax: 202 522 3744
E-mail: cgap@worldbank.org