

التجارب الأولى مع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية

وتستعرض هذه الدراسة سبع ملاحظات أساسية خلصت إليها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء من خلال عملها الاستشاري والبحثي المعني بالخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، وبصفة خاصة من خلال مساندة مشاريع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية على مستوى العالم على مدى العام الماضي.³ وقد تم تناول كل عنصر وطرف فاعل في سلسلة تقديم الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، بما في ذلك العملاء، والأدوات، وجهات تقديم الخدمات المالية، والوكلاء، وأنظمة التكنولوجيا. وتطبق أكثر تلك الملاحظات على حد سواء على كل من استخدام الهواتف المحمولة في إدارة المعاملات البعيدة (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول) وشبكات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية باستخدام البطاقات. إلا أنه يتم التركيز على الدروس المستفادة من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول نظراً لحدوثها بالنسبة للشبكات القائمة على استخدام البطاقات.

تنطوي الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية على إمكانات هائلة فيما يخص توسيع نطاق إيصال الخدمات المالية للفقراء الذين لا تصل إليهم شبكات الفروع البنكية التقليدية؛ حيث تؤدي إلى خفض تكاليف إيصال الخدمات، بما في ذلك التكاليف التي تتحملها كل من البنوك في إقامة قنوات إيصال الخدمات والحفاظ عليها وكذلك تلك التي يتكبدها العملاء في سبيل الحصول على الخدمات (مثل، الانتقال أو السفر، ووقت الوقوف في طوابير الانتظار).¹

ففي البرازيل، على سبيل المثال، يمكن للعملاء الآن فتح حسابات بنكية، والقيام بالإيداع، وسداد الفواتير في منافذ الياصيب، ومنافذ البيع بالتجزئة الصغيرة. وفي الفلبين، يرسل المهاجرون إلى المناطق الحضرية الأموال إلى ذويهم في المناطق الريفية باستخدام الهواتف المحمولة. ومن الممكن وصف كلتا الحالتين بما يُعرف بالخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية. وتتطلب الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بصفة أساسية توفر كافة العناصر التالية:

- استخدام التكنولوجيا، مثل بطاقات الدفع أو الهواتف المحمولة، لتحديد هوية العملاء وتسجيل المعاملات إلكترونياً، وفي بعض الحالات، للسماح للعملاء ببدء المعاملات عن بُعد
- استخدام منافذ تابعة لأطراف ثالثة (بشكل حصري أو غير حصري)، مثل مكاتب البريد وبائعي التجزئة الصغار، التي تعمل كوكلاء لجهات تقديم الخدمات المالية والتي تُمكن العملاء من إجراء أعمال تتطلب وجودهم الشخصي، مثل تداول النقود واتخاذ تدابير العناية الواجبة بشأن العملاء لأغراض فتح الحساب²
- أن تقدم خدمات أساسية لإيداع النقود وسحبها على الأقل، إضافة إلى خدمات المعاملات أو المدفوعات
- المساندة والدعم من جانب مؤسسة متلقية للودائع، معترف بها من الحكومة، مثل البنوك المرخصة رسمياً
- تنظيم العناصر السابقة بحيث يتمكن العملاء من استخدام تلك الخدمات المصرفية بشكل منتظم (تكون متاحة خلال ساعات العمل المعتادة) وبدون الحاجة إلى التوجه إلى الفروع البنكية على الإطلاق، إذا كان ذلك اختيارهم

لا تزال الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بحاجة إلى البرهنة على تأثيرها المناصر للفقراء والنمو على الأسر المعيشية، والمجتمعات المحلية والاقتصادات الوطنية.

نظراً لأن حلول الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية لا تزال في مراحل نموها الأولى، فإن تلك الملاحظات ليست إلا وصفاً غير محسوم للوضع الراهن. وسنناقش كذلك أربعة جوانب أساسية غامضة - حيث توجد بعض المشاكل غير المحسومة التي من شأنها أن تؤثر بشكل كبير على معدل نمو عروض الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية ودرجة قبول العملاء لها. وفي النهاية، نقدم أربعة تنبؤات من بين تلك التي تجلت لنا من الرؤى الأساسية التي توصلنا إليها.

واستناداً إلى التجارب الأولى، تمتلك الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية إمكانية تقديم إسهام كبير في تحقيق الاشتغال المالي في البلدان النامية. ويولي واضعو السياسات والجهات التنظيمية اهتماماً مخلصاً بذلك الموضوع، على الرغم من أن اللوائح التنظيمية في معظم

1 لإيضاح القضايا الأساسية والأزمة القبطية بشأن الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، راجع Ivatury, Lyman, Ivatury (2006) and Staschen, Lyman, and Porteous (2006).

2 من بين المشاريع الواردة في الملحق والمشار إليها في النص، وحدها MTN Banking في جنوب أفريقيا والعدد الصغير من الشركات التي تدير أكثر من 100000 وحدة دفع في روسيا التي تقبل النقود من العملاء من أجل المدفوعات، هي التي لا تستخدم الوكلاء.

3 تشير العديد من الأمثلة في هذه الدراسة - من بينها بلدان مثل كولومبيا والفلبين وكينيا وباكستان، وجزر المالديف إلى المشاريع التي تساندها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء من خلال برنامج التكنولوجيا الخاص بها. للحصول على تفاصيل حول تلك الأعمال قم بزيارة الموقع: <http://technology.cgap.org>.

لتقديرات بنك الائتمان (Banco de Credito) في بيرو، تكلفة المعاملة المالية في الفرع البنكي تبلغ ما يقرب من 0.85 دولار أمريكي، بينما يتكلف إجراء نفس المعاملة من خلال الوكيل 0.32 دولار أمريكي.⁴ ويقدر بنك التعمير (Tameer Bank) في باكستان تكلفة إنشاء فرع بنكي في حي أورانجي الفقير بكراتشي، بثلاثين مثلاً لتكلفة الإنشاء لكل وكيل، حيث تبلغ 1400 دولار أمريكي تقريباً. وتبلغ تكاليف تشغيل الفرع الشهرية في المتوسط 28000 دولار أمريكي مقارنة بتكلفة تبلغ 300 دولار أمريكي للوكيل، إضافة إلى أن هناك نسبة أكبر من تكاليف التشغيل الشهرية هي تكاليف متغيرة في حالة الوكيل عنها في حالة الفرع البنكي.⁵

2. تستخدم قنوات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بصفة أساسية للمدفوعات وليس للدخار أو الائتمان.

يقوم العملاء بالدرجة الأولى بسداد المدفوعات وإرسال الحوالات من خلال قنوات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، على الرغم من أن معظم تلك القنوات تقدم نطاقاً أوسع من الخدمات، يشمل: فتح الحسابات، والإيداعات النقدية، والسحب النقدي. ويقوم معظم العملاء بضبط مواعيد إيداعاتهم مع مواعيد سداد الفواتير أو السحب النقدي، تاركين حساباتهم شبه خاوية، أو لا يقومون بفتح حساب ادخار على الإطلاق. ولنلق نظرة على التجارب التالية:

- في البرازيل، تشكل مدفوعات الفواتير ومدفوعات الإعانات الحكومية للأفراد 78 في المائة من بين 1.53 مليار معاملة أجريت لدى أكثر من 95000 وكيل في البلد في عام 2006.⁶ وقد توصلت أبحاث المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في البرازيل إلى أن 90 في المائة، من بين 750 من المستجيبين لاستقصاء أجري في ولاية بيرنامبوكو، ذكروا أنهم يستخدمون وكلاء مصرفيين لسداد فواتير مرافق الخدمات وغيرها من الفواتير، بينما ذكر 5 في المائة فقط أنهم قاموا بفتح حساب بنكي لدى الوكيل، وقام أقل من 5 في المائة بإيداعات نقدية في حسابهم البنكي لدى الوكيل.⁷ وقد صرح 87 في المائة من بين أولئك الذين قاموا بفتح حسابات بإقدامهم على ذلك فقط من أجل تلقي الإعانات الاجتماعية أو الرواتب.
- في روسيا، انتشرت أكثر من 100000 وحدة دفع إلكترونية في المدن الكبرى على مدى السنوات الأخيرة. وقد صرحت إحدى جهات تقديم الخدمات المالية (CyberPlat) بتجهيز 1.2 مليار معاملة بقيمة 4.7 مليار دولار أمريكي خلال الأرباع الثلاثة الأولى

البلدان لا تزال تفرض قيوداً على نشوء الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية. وحيثما تسمح اللوائح التنظيمية، يجري إعداد مشاريع خدمات مصرفية جديدة بدون فروع بنكية من قبل عدد كبير من المشاركين في الأسواق (راجع الملحق للاطلاع على قائمة بالمشاريع الجديدة بالملاحظة في بلدان مختارة).

ولكن في الحقيقة لا تزال الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية في حاجة إلى البرهنة على تأثيرها المناصر للفقراء والنمو، على الأسر المعيشية، والمجتمعات المحلية، والاقتصادات الوطنية. وتبقى هناك بعض العقبات الكبرى الأخرى التي تعوق الاعتماد الواسع النطاق لتلك الخدمات، تتجاوز مجرد التمكين القانوني.

الملاحظات

1. يمكن للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية أن تقلل بشكل كبير من تكلفة تقديم الخدمات المالية للفقراء.

نعتمد أن الخدمات المصرفية الأساسية المقدمة بدون فروع بنكية يمكنها تقديم خدمات مصرفية للعملاء بتكلفة تقل بمقدار 50 في المائة على الأقل عن تكلفة تقديمها من خلال القنوات التقليدية. وتساعد الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية في معالجة مشكلتين من أكبر المشاكل التي تواجه الحصول على التمويل، هما: تكلفة الانتشار (التواجد المادي) وتكلفة إدارة المعاملات الصغيرة. ويتحقق ذلك من خلال الاستفادة من الشبكات القائمة الخاصة بوكلاء آخرين في إتمام المعاملات النقدية وفتح الحسابات وإجراء جميع المعاملات إلكترونياً. ومن شأن ذلك خفض الحاد في التكلفة أن يوفر فرصة لتحقيق زيادة كبيرة في نسبة السكان الذين يمكنهم الحصول على التمويل الرسمي، لاسيما في المناطق الريفية حيث تعيش نسبة كبيرة من الفقراء.

ويتحقق أكبر وفر في التكلفة في التعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بالكامل من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ففي الفلبين، تكلف المعاملة العادية من خلال الفرع البنكي البنك 2.50 دولار أمريكي؛ بينما لن تتكلف سوى 0.50 دولار أمريكي إذا تمت إلكترونياً بواسطة الهاتف المحمول (Asian Banker 2007).

ويمكن تحقيق خفض هائل مماثل في التكلفة باستخدام الوكلاء بدلاً من البنوك في إتمام المعاملات النقدية في المناطق البعيدة. ووفقاً

4 عرض تقديمي للويس الماندوز، مدير فرع Agente BCP في بوغوتا، كولومبيا، في 30 نوفمبر/تشرين الثاني 2006.

5 حسابات مقدمة من بنك التعمير (Tameer Bank 15) يناير/كانون الثاني 2008.

6 تتضمن هاتان الأرقام ما يقرب من 55 في المائة من قيمة المعاملات البالغة 104 مليارات دولار أمريكي خلال العام. راجع (Marques and Sobrinho 2007).

7 استقصاء المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء لعام 2006 عن الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية في بيرنامبوكو، البرازيل. وتعرض النتائج موجزة على الموقع: <http://cgap.org/portal/site/Technology/research/technology/agents/>. ويجب ملاحظة أن المنطقة الجغرافية التي شملها الاستقصاء يوجد بها تغطية كبيرة من الوكلاء القانونيين بالأعمال عن لعمون بنك (Lemon Bank)، الذي لا يقدم أدوات ادخارية.

عن قدرة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التي تقدمها على تلقي إيداعات، فإن ذلك قد يعد انتهاكاً للموافقات التي حصلت عليها من الجهات المنظمة للخدمات المصرفية.⁹

إن هيمنة خدمات الدفع على خدمات الادخار تعكس على الأرجح أيضاً القيمة النسبية المتصورة التي تعود بها كل خدمة على الحياة الاقتصادية للفقراء. فاستخدام الوكلاء المصرفيين والمدفوعات الإلكترونية لسداد فواتير المرافق يستهلك وقتاً أقل في الانتقالات والانتظار في طوابير أمام مجموعة من مكاتب المرافق، ومن ثم يعود بمنافع ملموسة للغاية. وبالمثل، يشكل تحصيل المعاش التقاعدي، وتلقي الحوالات النقدية، والإعانات الاجتماعية أو الرواتب دافعاً قوياً لفتح حسابات.

وعلى الجانب الآخر، فإن عرض القيمة الذي يقدمه ادخار النقود، خاصة في شكله الإلكتروني، يبدو أقل قوة. فقد ذكر الرئيس السابق لبنك البريد (Banco Postal) في البرازيل، أن فريقه بذل جهوداً كبيرة، لاسيما في المناطق الريفية، في محاولة توضيح أهمية وجود حساب بنكي للعملاء.¹⁰ ويبدو أنه في الوقت الذي قربت فيه الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية الخدمات البنكية بشكل مادي إلى العديد ممن لا يتعاملون مع البنوك، فإنها لم تغير من تصوراتهم تجاه عرض القيمة الذي يقدمه الادخار في المؤسسات المالية

في عام 2007 من خلال نقطة "تلقي نقود" أغلبها لأرصدة الهاتف المدفوعة مسبقاً، والتلفاز، والإنترنت، وغيرها من المرافق (على وشك الصدور للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء).

• كما هو مبين في الجدول 1، في كل شهر، اشترى عميل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في WIZZIT (شركة مقدمة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا) في المتوسط أرصدة مكالمات هاتفية من WIZ-ZIT ضعفي (2.6 مرة) ما كان يسحب من أموال من فرع بنكي أو صراف آلي (1.3 مرة)، وخمسة أضعاف المرات التي قاموا بها في تحويل الأموال (0.5 مرة) (Ivatury and Pickens 2006).

ويستخدم العملاء المدفوعات والتحويلات بدلاً من الخدمات المصرفية - من ناحية - نظراً لأن مقدمي الخدمة يركزون جهودهم التسويقية على المدفوعات والتحويلات. وتعلن M-Pesa عن خدماتها باعتبارها "طريقة ميسورة وسريعة ومرحة وأمنة لتحويل الأموال عن طريق الرسائل النصية القصيرة إلى أي مكان في كينيا"،⁸ وتستخدم WIZZIT شعار "الطريقة السهلة للدفع". وتفضل شركات تشغيل الهاتف المحمول، بصفة خاصة، تسويق خدمات الدفع بدلاً من إمكانية حفظ القيمة نظراً لأن خدمات الدفع أقرب ملاءمة لنموذج عائداتها التقليدية (لكل دقيقة أو لكل رسالة قصيرة، على سبيل المثال). وتذكر بعض شركات تشغيل الهاتف المحمول أنها إن أعلنت

الجدول 1: كيفية إجراء عملاء WIZZIT للمعاملات المصرفية ومعاملات الدفع، لكل شهر

إيداع شبك	أمر إيقاف سداد فتح حساب	أمر سداد فتح حساب	حوالة بنكية إلكترونية	سداد حسابات المتجر	كشف حساب مصغر	سداد الكهرباء	حوالات مالية	إيداع نقدي	سحب نقدي	الاستفسار عن الرصيد	(شراء تغذية) رصيد مكالمات	الإجمالي	
0.1	0.2	0.4	0.4	0.5	0.7	0.7	0.8	0.8	1.7	2.7	3.7	12.8	المعاملات المصرفية
0.1	0.1	0.3	0.4	0.5	0.5	0.5	0.5	0.7	1.3	1.9	2.6	9.3	المعاملات باستخدام WIZZIT (جميع القنوات)
0.0	0.1	0.2	0.2	0.2	0.4	0.4	0.5	0.1	0.1	1.9	2.6	6.6	المعاملات باستخدام WIZZIT (الهاتف المحمول)

ملاحظة: تستند الأرقام إلى متوسط عدد المعاملات التي تجرى شهرياً لكل نوع، مرجحة بعدد المستخدمين الذين يقولون إنهم أجروها. ولا يجري جميع المستخدمين كافة أنواع المعاملات. ويجب اعتبار "السلة المتوسطة" كمتوسط الاستخدام بين المستخدمين المشمولين بالاستقصاء، وليس صورة عامة لمستخدمي WIZZIT العاديين. ويبين الصف الثاني جميع المعاملات عن طريق جميع قنوات WIZZIT، شاملة الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، والفروع البنكية الشريكة. في حين يبين الصف الثالث فقط معاملات WIZZIT التي تم إجراؤها عن طريق الهاتف المحمول.

المصدر: Ivatury and Pickens (2006).

8 موقع Safaricom على الويب: www.safaricom.co.ke، تم دخوله في 25 ديسمبر/كانون الأول 2007.

9 مقابلة مع ريزا مانينغو إيلالا، المدير التنفيذي لشركة GXI Inc، في أغسطس/آب 2007. في كينيا والفلبين، يسمح لبعض الجهات غير المصرفية بتقديم تحويلات نقدية تستند إلى الهاتف المحمول، بل وخدمة محافظ متفلة على نطاق محدود. ومن ثم، يمكن اعتبار Safaricom و GXI Inc متجاورتين لحدودهما إذا قامت بتسويق خدماتهما على اعتبار أنهما "مكان آمن لحفظ الأموال".

10 مقابلة مع أندريه كانو، مايو/أيار 2005.

على الأقل لأي غرض آخر بخلاف سداد الفواتير أو تحصيل الإعانات (المدفوعات) الحكومية، كانوا من غير المتعاملين مع البنوك في السابق، وكانوا يعدون من الفقراء وفقاً للمعايير البرازيلية.¹¹ وبالمثل، تقدر المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، أنه من بين ما يقرب من مليون عميل للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا، كان أقل من 100000 منهم يقعون تحت خط الفقر، ولم تكن لديهم حسابات بنكية سابقة، ويستخدمون الآن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لإجراء أكثر من مجرد تحصيل المدفوعات أو التحويلات. وفي كولومبيا، فإن نطاق المعاملات النقدية النموذجية التي تتم من خلال الوكلاء يتراوح ما بين 100 - 200 دولار أمريكي، مما يشير إلى أن الأشخاص الأكثر فقراً لا يستفيدون منها.

وعلى الرغم من كون ذلك محبطاً للمؤسسات الساعية إلى توسيع نطاق الحصول على التمويل، إلا أنه يعد نتيجة طبيعية جداً في المراحل الأولية لنمو سوق ينشأ في أعقاب ابتكار رئيسي. عادة ما يسعى مقدمو الخدمات الذين يجربون تقنية جديدة أو نموذج أعمال جديد إلى تقليل المخاطر عن طريق التركيز على الأسواق المعروفة (تجنب "المغامرة المزدوجة" مع نموذج أعمال جديد وقطاعات عملاء جديدة)، وكذلك مع تلك القطاعات الفرعية التي من المرجح أن تكون من "المسارعين إلى تبني النظام الجديد" (أي أولئك الأكثر ميلاً بطبعهم إلى تجربة العرض الجديد).

ولا شك أن مقدم الخدمة الذي يركز الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية على قطاعات العملاء التي لديه فهم فعلي لها وكيفية تسويق خدماتها لها، سيجد سهولة في تجربة الخدمات، وتقييم العملاء وربحية الخدمة، وتصميم عروض ورسائل تواصل تسويقية مناسبة لاحتياجات العملاء. على سبيل المثال، بدأ في الفلبين شركتا SMART و Globe Telecom توجيه اعلاناتهما بشأن خدماتهما المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى الفئات العليا من العملاء. فقد ضمت SMART حساب رصيد الهاتف المحمول المدفوع مسبقاً إلى بطاقة الخصم Maestro التي يمكن استخدامها في أي محل يقبل بطاقات الخصم أو الائتمان التقليدية. وقد ضمت قاعدة عملاء SMART في نهاية عام 2006 بصورة أساسية القطاعات التي لديها معرفة جيدة بها: أربعة ملايين مشترك كانوا قد سجلوا في خدمة Smart Money، ومن بين الـ 900000 مستخدم نشط، كان جميعهم تقريباً من بين منشآت الأعمال الموزعة لبطاقات أرصدة الهاتف المدفوعة مسبقاً لشركة SMART.¹²

الرسمية. وعندما يتلقى الناس مدفوعات أو حوالات نقدية، فإن الغالبية العظمى منهم يتوجهون إلى الوكيل لسحب كامل المبلغ الملقى.

ونحن نعتقد أنه بمرور الزمن، وكلما زاد استخدام العملاء لقنوات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية لإتمام نطاق أوسع من المدفوعات، فسيبدأون في اكتشاف قيمة أكبر في الاحتفاظ بأرصدة معاملات أو ادخارات في حساباتهم. وفي الوقت نفسه، يجب إجراء مزيد من الأبحاث لتمييز كيفية شعور العملاء تجاه الادخار بصفة عامة، وتجاه مزايا الادخار في البنوك، وكذلك تجاه قنوات الخدمات البنكية المقدمة من خلال الفروع البنكية وتلك المقدمة بدون فروع بنكية المتوفرة لهم.

ويعتمد نجاح الوكلاء في البرازيل - التي حققت تغطية كاملة بنسبة 100 في المائة للبلديات - بدرجة ليست بالقليلة على حقيقة أن سداد فاتورة المرافق يعد خدمة مصرفية ولا يمكن إجراؤها في المنافذ غير البنكية. وأدى ذلك إلى نشوء سوق احتكارية طبيعية للمعاملات أمام المرسلين الجدد الذي يفتتحون أنشطتهم في المدن التي لم يسبق أن وجد بها أي بنوك، حيث لم يكن أمام السكان أي خيار سوى الانتقال إلى بلدات قريبة لسداد فواتير مرافق الخدمات. وفي بلدان أخرى، مثل كولومبيا، تدخل المحلات المحلية في عقود تحصيل مع شركات مرافق الخدمات، مما يجعل من الصعوبة بمكان على المرسلين احتكار نشاط مدفوعات مرافق الخدمات لدى دخول السوق.

3. بدأ عدد قليل من الفقراء وغير المتعاملين مع البنوك في استخدام الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية في إتمام الخدمات المالية.

بعد دراسة العديد من مشاريع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية حول العالم، تبين أن أقل من 10 في المائة من مجموعة عملاء الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من الفقراء، والمتعاملين الجدد مع المصارف، وأنهم يستخدمون تلك القنوات للخدمات المالية (أو أنشطة أخرى بخلاف دفع الفواتير، وشراء أرصدة للمكالمات، أو سحب مبالغ الإعانات النقدية الحكومية). وفي الدراسة التي أجرتها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في بيرناموكو (وهي إحدى الولايات بارزة الفقر في البرازيل)، وُجد أن نحو 5 في المائة فقط من الذين استخدموا وكيلاً مصرفياً مرة واحدة في الشهر

11 أي أنهم ينتمون جميعاً إلى التصنيفات الاجتماعية الاقتصادية السبع في البرازيل، أو critério de classificação econômica التي تتخذ الدخل والأصول مقياساً للدخل. عرض تقديمي من Banco de Oro - 2006.

المدفوعات. وثمة حاجة إلى إجراء مزيد من الأبحاث حول نظرة العملاء الفقراء والمستبعدين إلى علاقتهم بالوكلاء المصرفيين ومدى استعدادهم للوثوق في مقدمي الخدمات.

4. يعتبر مقدمو الخدمات المالية شبكات الوكلاء عاملاً أساسياً في تحقيق استراتيجيات أعمالهم.

ينظر معظم مقدمي الخدمات المالية إلى الشراكات مع مؤسسات الأعمال التي تتمتع بتواجد محلي كبير في مجال البيع بالتجزئة باعتبارها تشكل استراتيجية تنافسية هامة. فهي تساعد على سرعة إقامة شبكات لهم نظراً لإمكانية توسيع نطاق جمهور العملاء المحتملين وتحقيق تواجد محلي لعاملتها التجارية. وقد بلغ معدل تسجيل الوكلاء مستوى يعد الأعلى في البرازيل، حيث قام 95000 وكيل بافتتاح أنشطة، بحيث لم تبق بلدية واحدة دون منفذ لتقديم الخدمات المصرفية للأفراد. وقد أدت تلك الشبكة بشكل مباشر إلى افتتاح أكثر من 13 مليون حساب بنكي في السنوات الخمس الأخيرة.¹⁴

ورهنأً باللوائح التنظيمية، يمكن استخدام الوكلاء في فتح حسابات جديدة (تسجيل العملاء والقيام بإجراءات العناية الواجبة تجاههم) أو إتمام المعاملات النقدية للعملاء (الإيداع والسحب من الحساب، أو سداد أو تحصيل المدفوعات). وفي ضوء النتيجة التي تفيد بأن عملاء الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية لا يكونون حسابات إيداع بمبالغ كبيرة (وفقاً للملاحظة رقم 3، أعلاه)، فإن معظم معاملات العملاء تستلزم في الواقع إجراء معاملات نقدية.

وقد قامت العديد من البنوك التي ترغب في تقديم الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بالدخول في شراكات مع مؤسسات الأعمال التي تمتلك العديد من المنافذ المحلية، لإحداث طفرة في شبكات وكلائها، من بينها شركات تشغيل شبكات المحمول، ومكاتب البريد، وسلاسل بيع التجزئة الكبرى:

- **شركات تشغيل شبكات المحمول.** تدير شركات تشغيل شبكات المحمول بعضاً من بين أكبر الشبكات الوطنية لتوزيع التجزئة لمساندة مبيعات البطاقات المدفوعة مسبقاً. ومن شأن ذلك أن يمنحها مركزاً قوياً للغاية لقيادة مشاريع الخدمات المصرفية عبر

وتقدر شركة Globe Telecom's GXI .Inc التي تقدم خدمة المحفظة المحمولة G-Cash بأن جميع مشتركها النشطين تقريباً، والبالغ عددهم 500000، هم من المشتركين الأفراد من المناطق الحضرية.¹³ وفي الواقع، فقد مدت الشركة المرحلة التجريبية لتسجيل المنافذ لقبول أو صرف G-Cash في المناطق الريفية حتى أوائل عام 2007. وحتى تاريخه، لم يسجل سوى ما يزيد قليلاً على 100 وكيل في المناطق الريفية، مقارنة بباقي بطاقات شحن أرصدة الهاتف المسجلين مباشرة مع شركة Globe Telecom البالغ عددهم 3000 على مستوى العالم، إضافة إلى 700000 بائع لبطاقات شحن أرصدة الهاتف الذين يقومون بشراء أرصدة Globe ويعيدون بيعها.

ولا يزال أكثر العملاء يتحسسون طريقهم في ذلك المجال. ففي عام 2006، أجرت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء استقصاء شمل 515 شخصاً في المناطق التي تخدمها WIZZIT. وحتى في الأسواق الممكنة بشكل مباشر - فيما بين الأشخاص الذين يمتلكون هواتف محمولة وحسابات بنكية - وجدت الدراسة، على نحو ليس بالمستغرب، أن أولئك الذين استفادوا من خدمة WIZZIT المصرفية عبر الهاتف المحمول كانوا في المتوسط من الذين يتمتعون بدخل أعلى ومستويات تعليمية أعلى، وكانوا في الأغلب الأعم من العاملين في القطاع الرسمي، المقيمين في المناطق الحضرية، والأكبر سناً. وكان أول المبادرين لتبني تلك الخدمات، بصفة عامة، هم العملاء الذين كانت لديهم متطلبات مصرفية أكثر تطوراً.

ويمكن تفسير عدم كون الفقراء ضمن المبادرين لتبني التكنولوجيا في ضوء خبرتهم الشخصية (حيث إن تعاطيهم للتكنولوجيا يكون عادة أقل وكذلك اطلاعهم على المعلومات حول العروض الجديدة) إلى جانب حقيقة كونهم أقل جاذبية بالنسبة لمقدمي الخدمات المالية.

ومن شأن ذلك أن يصعب من مهمة الحكومات والجهات المانحة التي تستهدف الفقراء بخدماتها المالية. وتقوم البرامج الحكومية في الهند وروسيا وملاوي وجنوب أفريقيا والبرازيل بتوزيع إعانات الحماية الاجتماعية إلى العملاء من خلال قنوات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية. وقد أثبت ذلك نجاحاً في مجال فتح حسابات بنكية للملايين من العملاء الفقراء في بعض الحالات (خاصة البرازيل)، ولكنه لم يؤد إلى استخدامهم لتلك الحسابات بشكل منتظم في توزيع النفقات على مدى الزمن - بل يتم سحب الأرصدة بالكامل بمجرد تلقي

13 مقدمة من ريزا مانييلو إيجا، المدير التنفيذي لشركة GXchange Inc. 3 نوفمبر/تشرين الثاني 2007.

From Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Dados do Setor Bancário, 2006. 14

يودع النقد الفائض لديه في حسابه لدى البنك الراعي له من خلال أي فرع تابع للبنك، دون تكلفة إضافية، ودون الحاجة إلى فتح حساب في ذلك البنك. ويختلف الوضع إلى حد بعيد في كولومبيا، على سبيل المثال، حيث يقوم البنك الذي يمتلك أكبر شبكة من الفروع في المناطق الريفية، البنك الزراعي (Banco Agrario) المملوك للدولة، بفرض رسوم مرتفعة على تداول النقد للبنوك الأخرى إلى الحد الذي يجعل إنشاء وكلاء لتلك البنوك في البلديات النائية أمراً غير مربح لها. وعلى الرغم من إمكان تبرير الرسوم العالية التي يفرضها البنك الزراعي (Banco Agrario) على تداول النقد في ضوء تكلفة التشغيل المرتفعة في مثل تلك المواقع النائية، إلا أن ذلك أدى إلى عجز البنوك الأخرى عن استخدام الوكلاء إلا إذا قامت بإنشاء الفروع الخاصة بها قريباً من تلك المناطق.

وبناء على ملاحظتنا، يبدو أن المبادرة إلى التحرك نحو إنشاء شبكة من الوكلاء تثمر عن ثلاث مزايا تنافسية أساسية:

- قدرة المبادرين بدخول السوق (early movers) على إقامة شراكة بشكل حصري مع مؤسسات الأعمال التي تمتلك أكبر عدد من منافذ بيع التجزئة المحلية، ومن ثم تكون شبكة وكلاء كبيرة الحجم بصورة سريعة نسبياً. أما الداخلين لاحقاً في ذلك المجال فسيجدون صعوبة أكبر في تجميع شبكة خاصة بهم من الوكلاء، لاسيما في المناطق التي يوجد بها القليل من منشآت البيع بالتجزئة. ومن بين الأفكار السهلة التي يمكنها أن تجعل الإعلان عن الخدمة مميزاً، عدد الوكلاء أو المواقع المادية المتوفرة، ومن ثم يصبح ذلك الأمر ميزة تحقق النمو الذاتي للمبادرين بدخول السوق.
- يمكن للمبادرين بدخول السوق الذين يمتلكون شبكة وكلاء أكبر التفاوض حول اتفاقيات أكثر ملاءمة مع شركات مرافق الخدمات ومختلف الهيئات الحكومية لتوزيع أو تحصيل المدفوعات نيابة عنها. وكما أشرنا سابقاً، فإن معظم البنوك تدرك أن المدفوعات (من عملاء شركات المرافق أو جهات الإقراض، ومن الحكومات إلى المستفيدين من الإعانات والمعاشات التقاعدية) تعد الأداة الأولى التي يمكن أن تنتقل عبر تلك القناة.
- أول البنوك إدخالاً للخدمات المصرفية في منطقة جغرافية ما، هو الذي يحصل في الغالب أكبر حصة سوقية بين السكان المحليين. ويوضح المدير العام للبنك الشعبي (Banco Popular) في البرازيل أن وضع وكلاء البنك في الأحياء المحرومة من الخدمات منحه

الهاتف المحمول أو المشاركة فيها. فعلى سبيل المثال، دخلت خمسة بنوك في شراكة مع شركة SMART للاتصالات في الفلبين، وقام بنك Standard Bank في جنوب أفريقيا بالدخول في شراكة مع شركة تشغيل الهاتف المحمول MTN في جنوب أفريقيا.

- **مكاتب البريد.** اشترى بنك Banco Bradesco في البرازيل حقوق استخدام شبكة مكاتب البريد الوطنية كشبكة وكلاء مصرفيين. وقام بنك Bradesco بإنشاء بنك البريد (Banco Postal) التابع للاستفادة من الثقة التي يولها الشعب البرازيلي في الخدمة البريدية وللمتيز بينها وبين علامة Bradesco التجارية بوصفه واحداً من بنوك القطاع الخاص الرائدة في هذا البلد. وبحلول مايو/أيار 2007، أصبح لبنك البريد (Banco Postal) شبكة من الوكلاء تضم 5600 وكيل، تليهم مكاتب بريدية. أما البقية فكانت منافذ بيع بالتجزئة تحمل العلامة التجارية "Bradesco Expresso".¹⁵

- **سلسلة كبرى للبيع بالتجزئة.** وقع إيكوتي بنك (Equity Bank) في كينيا صفقة في منتصف عام 2007 لاستخدام سلسلة متاجر البيع بالتجزئة Nakumatt لتكون بمثابة وكلاء مصرفيين ثابتين، وقامت WIZZIT بعمل ترتيبات لاستخدام سلسلة Dunn التي تضم ما يقرب من 400 متجر ملابس منتشرة في البلدات الصغيرة في جنوب أفريقيا لتكون بمثابة مواقع لفتح الحساب.

وفي حالة عدم تمكن البنوك من إقامة شراكة مع سلاسل البيع بالتجزئة الكبيرة، أو في المناطق الريفية التي لا يوجد فيها حضور لتلك السلاسل أو كان حضورها فيها محدوداً، تلجأ البنوك في الغالب إلى إسناد إقامة وإدارة سلاسل الوكلاء إلى شركات أخرى لإدارة الوكلاء. ويستخدم البنك الشعبي (Banco Popular) في البرازيل (العلامة التجارية للمراسل المصرفي لبنك البرازيل (Banco do Brasil) شركات مثل NetCash في ولاية ساو باولو ومقاطعة برازيليا الفدرالية و PagFacil في بيرنامبوكو لتسجيل الوكلاء، وتجهيزهم، وتدريبهم، ومتابعتهم لحسابه. ولا يمتلك بنك الليمون (Lemon Bank) أية فروع على الإطلاق ويعتمد على 16 شركة لإدارة الوكلاء (بما فيها ثلاث شركات قام بشرائها) لإدارة غالبية وكلائه البالغ عددهم 5,750.¹⁶

وتتوقف قدرة البنك على تسجيل وكلاء في مواقع متباينة على نظام المدفوعات الوطني والقواعد والممارسات. وبالعودة مرة أخرى إلى قصة النجاح البرازيلية، فقد أدى حكم قانوني إلى دفع التغطية الجغرافية إلى مثل ذلك المدى المذهل: حيث يمكن للوكيل قانوناً أن

15 عرض مقدم من غرسون غوميز دا كوستا، Banco Postal، بوغوتا كولومبيا، أكتوبر/تشرين الأول 2006.
16 عرض مقدم من (Bank Sao Paulo Gilberto o) Salom director general Lemon، مايو/أيار 2007.

ذلك النمو السريع أيضاً إلى بداية Safaricom الميكرو في خدمة السوق الواسعة. تسعى شركات تشغيل شبكات المحمول في البلدان النامية، مثل كينيا، سعياً حثيثاً لتحقيق تغطية سريعة في المناطق السكنية الرئيسية في هذا البلد، وتنتظر إلى السوق الواسعة لعملاء البطاقات المدفوعة مسبقاً، في البلدان النامية، بوصفها المصدر الرئيسي لدخولها. وبالتالي فهي تمتلك بالفعل عدداً كبيراً من العملاء الفقراء وغير المتعاملين مع البنوك. على الجانب الآخر، فإن البنوك في البلدان النامية تركز بصفة عامة على أعلى 10 - 20 في المائة من السكان، من الناحية الاقتصادية.

وقد يتغير ذلك الوضع في المستقبل، عندما تترك البنوك إمكانيات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كأداة لإنشاء خدمات مصرفية بدون فروع بنكية لتوسيع نطاق الوصول. وقد بدأ كل من إيكوتي بنك (Equity Bank) في كينيا، وبنك التعمير (Tameer Bank) في باكستان، وبنك XacBank في منغوليا الآن في إقامة خدمات مصرفية بواسطة الهاتف المحمول لتوسيع نطاق وصولها. ولكن يبقى السؤال: ما السبب وراء وجود نزعة إلى تولي شركات تشغيل شبكات المحمول إدارة مشاريع الخدمات المصرفية المقدمة من خلال الهاتف بغرض توسيع نطاق السوق، بدلاً من البنوك؟ ونحن نورد عدة أسباب.

أولاً، نظراً لأن شركات تشغيل شبكات المحمول تدير عادة بنية أساسية وطنية، فيجب عليها تسويق نفسها على نطاق واسع جداً وأن تتجنب الاستراتيجيات الموجهة إلى شرائح خاصة، مهما كان الربح العائد عليها من تلك المجالات المتخصصة. ومن ثم، تصبح شركات تشغيل شبكات المحمول أكثر ميلاً إلى مفهوم الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية كوسيلة لتحقيق الاعتماد واسع النطاق للخدمات المالية (القائمة على الاتصالات). بينما تكون البنوك، على الجانب الآخر، مدفوعة بصورة أكبر بمعايير محددة للربحية المتحققة من العملاء والقطاعات ضمن مناطق جغرافية معينة، ومن ثم، تميل إلى اعتبار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وسيلة لمساندة القطاعات الرئيسية بدلاً من كونها وسيلة للوصول إلى قطاعات جديدة. وبصفة أكثر عموماً، تنتمي شركات تشغيل شبكات المحمول إلى صناعة أكثر تنافسية من تلك التي تنتمي إليها البنوك في معظم البلدان النامية.

ثانياً، تمتلك شركات تشغيل شبكات المحمول خبرة أكبر في تشغيل شبكات الوكلاء الآخرين (بائعي بطاقات شحن أرصدة الهاتف). وفي الواقع، تقوم شركات تشغيل شبكات المحمول بتشغيل أكبر عدد من

تواجداً وبداية لإقامة علاقات مع العملاء المحليين. وعندما تنمو تلك المجتمعات المحلية ويزداد تعاملها مع البنوك، سيكون البنك الشعبي (Banco Popular) هو البنك الذي سيتذكرون اسمه.¹⁷

5. كانت معظم مشاريع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الرامية لتوسيع نطاق الانتشار السوقي تقودها شركات تشغيل شبكات المحمول.

عندما تتلاقى جهات تقديم الخدمات المصرفية وشركات الاتصالات، من الذي يتولى زمام القيادة؟ يبدو أنه في الوقت الذي تقوم فيه الكثير من البنوك بنشر إمكانيات تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لجعل الخدمات المصرفية أكثر راحة بالنسبة لعملائها القائمين، فإن تلك المشاريع التي تحاول الوصول إلى قطاعات جديدة من العملاء حديثي العهد بالخدمات المصرفية كانت تتم في الغالب بالشراكة مع شركات تشغيل شبكات المحمول، وبإلزام وريما بقيادة منها.

وفي الواقع، لم يكن أي من المشاريع الأولى للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية القائمة على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تحت قيادة البنوك. وقد قامت كل من شركة SMART للاتصالات في الفلبين وشركة MTN في جنوب أفريقيا بإعداد عرض للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية باستخدام البنوك للحفاظ على حسابات العملاء. بينما قامت شركتا GXI في الفلبين و Safaricom في كينيا بإعداد مشاريع لتقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول دون أية مشاركة من جانب البنوك على الإطلاق. وفي حالة شركة WIZIT، قامت جهة تقديم خدمات مستقلة بالجمع بين الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية القائمة على الهاتف المحمول مع استخدام بنك أثينا (Bank of Athens) في جنوب أفريقيا للحفاظ على حسابات العملاء - أي أن المشروع لا تديره شركة تشغيل الهاتف المحمول، ولا البنك كذلك.

ولنلق نظرة على M-Pesa، التي تقترب من تحقيق المليون الثاني في عدد المستخدمين المسجلين في غضون عام واحد من بداية انطلاقها على مستوى البلد. وبذلك تبلغ قاعدة عملائها ما يقرب من نصف مئيلتها في قطاع الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد بأكمله في كينيا. وقد استطاعت M-Pesa - من ناحية - أن تحقق ذلك عن طريق بناء شبكة من 850 موقع للوكلاء، وبذلك يفوق حجم تلك الشبكة عدد جميع الفروع البنكية الموجودة في هذا البلد (550). ومن ناحية أخرى، يرجع

الجدول 2: معدل انتشار الهواتف المحمولة والحسابات البنكية في بلدان مختارة

المتعاملون مع البنوك (%)	معدل انتشار الهاتف المحمول (%)	إجمالي الدخل القومي للفرد (الدولار الأمريكي)	
25	54.71	7310	المكسيك
46	77.06	4960	جنوب أفريقيا
42	56.03	3460	البرازيل
31	65.95	2730	الجزائر
42	34.71	1740	الصين
26	49.18	1300	الفلبين
41	27.35	1250	مصر
5	32.62	910	نيكاراغوا
48	14.76	720	الهند
12	32.64	690	باكستان
10	19.92	530	كينيا
32	15.03	470	بنغلاديش

المصادر: الاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة (الإطار التنظيمي للخدمات المصرفية بواسطة الهاتف المحمول). إجمالي الناتج القومي للفرد من البنك الدولي (2006). معدل انتشار الهاتف المحمول من Wireless Intelligence للاتحاد العالمي للاتصالات المتنقلة. السكان المتعاملون مع البنوك وفقاً لـ (Honohan 2007). يشكل الصين والهند والبلدين الوجوديين اللذين تزيد فيهما نسبة انتشار الخدمات المصرفية على انتشار الهاتف المحمول. ولكن النمط المتزايد لانتشار الهاتف المحمول في كلا البلدين يعني أن الأمر لا يعدو كونه مسألة وقت وسوف تتبعان نفس النمط.

مما يضعها في أفضل وضع للمصادقة على العملاء. ويمكن استخدام بطاقة SIM لتخزين مفاتيح الأمان لمقدمي خدمات آخرين، بما في ذلك البنوك، ولكن ذلك يجب أن يتم بموافقة شركة تشغيل شبكة المحمول. كما يمكن أن تحمل بطاقة SIM أيضاً تطبيقاً يتضمن مجموعة أدوات SIM يمكن استخدامها لتوسيع قائمة الهاتف القياسية بحيث تتضمن تطبيقاً للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، بغرض تيسير استخدامها على العميل. ونظراً لأن بطاقة SIM يتم التحكم فيها بواسطة شركة تشغيل شبكة المحمول، فيجب توزيع ذلك التطبيق على بطاقة SIM من خلال شركة التشغيل (إما محملاً بشكل مسبق أو على الهواء). ومن ثم، فبدون تعاون شركة تشغيل شبكة المحمول، سيتوجب على مقدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الاعتماد على واجهات المستخدم الأقل سهولة على المستخدم، مثل الرسائل النصية القصيرة الأساسية، أو التي لا يكون المستخدم معتاداً عليها مثل تصفح الإنترنت عبر خاصية WAP.

امتيازات البيع بالتجزئة داخل أي بلد. إن توفر شبكة جاهزة من الوكلاء يمنح شركات تشغيل شبكات المحمول موقعاً قوياً يمكن أن تبدأ منه عمليات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، أو على الأقل بدء التفاوض حول ترتيبات شراكة مع البنوك.

ثالثاً، تتمتع شركات تشغيل شبكات المحمول بخبرة في تشغيل أنظمة معاملات كبيرة الحجم ومنخفضة القيمة في صورة أنظمة مدفوعة مسبقاً. إلا أن شركات تشغيل شبكات المحمول اكتشفت أن الأنظمة المدفوعة مسبقاً القائمة بالفعل كانت غير قادرة على مساندة حسابات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية ذات أغراض عامة نظراً لحجم المعاملات الأكبر والمتطلبات الحاسوبية الأعلى لمثل تلك الحسابات. إلا أنها تتوفر لها العلاقات مع البائعين والخبرة الداخلية اللازميتين للارتقاء بأنظمتها.

رابعاً، نظراً لأن شركات تشغيل شبكات المحمول تتحكم في واجهة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (من خلال الهاتف المحمول نفسه وبطاقة SIM)، فيمكنها توفير خدمة أكثر أماناً وجاذبية للعملاء. حيث تحتوي بطاقة SIM على مفاتيح الأمان الخاصة بشركة التشغيل،

تقوم كل من الخدمات المصرفية والاتصالات المتنقلة على المعلومات. إلا أن هناك إدراكاً واسع النطاق بأن تلاقيهما محفوف بالتحديات والمخاطر بالنسبة لمقدمي الخدمة، والعملاء، والجهات التنظيمية على حد سواء.

ويجب على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أن تحقق البساطة في الأنظمة الفنية للمعاملات وواجهات المستخدم الخاصة بها لكي تعود بالفائدة على الفقراء والفئات المستبعدة من الحصول على الخدمات المالية. واليوم، تم إنشاء العديد من مشاريع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كأنظمة مصرفية موازية، ذات حسابات مسبقة الدفع تخدم أغراضاً خاصة أو "محافظة محمولة" تقدم وظائف مصرفية محدودة لمستخدمي الهاتف المحمول، بدلاً من أن تكون قناة جديدة للحسابات القائمة. وإلى جانب كون ذلك التصميم غير معقد من الناحية التقنية، فإنه يجعل من الأيسر على العملاء الأكثر فقراً الذين لا يملكون حسابات بنكية سابقة التسجيل في تلك الخدمة.

في الفلبين، اعتمدت SMART ذلك النهج، حيث تستند خدمة Money Smart الخاصة بها إلى حسابات مسبقة الدفع تعمل على نظام تقوم SMART بتشغيله ولكنه مملوك لخمسة بنوك تجارية، من بينها بنك Banco de Oro. ويمكن ربط تلك الحسابات بحسابات جارية عادية في أحد تلك البنوك الشريكة، ولكن جميع المعاملات المنجزة بواسطة الهاتف المحمول تتم من خلال الحساب المدفوع مسبقاً. على سبيل المثال، يجب على العملاء الذين يريدون عمل مدفوعات عبر الهاتف المحمول من الأموال الموجودة في حساباتهم الجارية العادية أولاً نقل تلك الأموال إلى الحساب المدفوع مسبقاً، قبل إرسالها إلى الطرف المراد من ذلك الحساب المدفوع مسبقاً. وربما يضيف ذلك نوعاً من التعقيد للعملاء الذين يحتاجون إلى التعامل مع حسابات متعددة، ولكنه سيكون أيسر بالنسبة للمستخدمين المبتدئين الذين لا يحتاجون إلى حسابات بنكية منتظمة، ويؤدي إلى تبسيط التنفيذ بصورة كبيرة من جانب البنوك.

أما فيما يخص الواجهات البينية، فإن مقدمي الخدمات يسعون إلى تقليل العوائق المحتملة أمام اعتماد النظام عن طريق استخدام القنوات السائفة. فعلى سبيل المثال، تستخدم SMART للاتصالات الرسائل النصية القصيرة لنقل رسائل Smart Money بين أجهزة الهاتف المحمول ونظامها الخاص. كما أن تطبيقها الخاص بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يحمل في كل بطاقة SIM، بحيث يتمكن كل مشترك في SMART من الاطلاع على عرض الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كإضافة للقائمة الرئيسية للهاتف. ومن شأن أية طريقة أخرى لإعداد الخدمات المصرفية عبر الهاتف

على الجانب الآخر، من منظور العلامة التجارية، توصل استقصاء للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أجري في جنوب أفريقيا إلى أن عدداً أقل من الناس سيثق في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إذا كانت وراءها شركة تشغيل شبكة محمول بدلاً من أحد البنوك، ولكن الفارق كان صغيراً نسبياً.¹⁸

والمعنى الرئيسي المتضمن من ذلك أن شركات تشغيل شبكات المحمول لكونها هي التي تتحكم في "الخطوة الأخيرة" بالنسبة لعميل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، فإن القليل جداً من عمليات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية سيتوفر له القدرة على ضمان التشغيل البيني فيما بين شبكات الهاتف المحمول. ومن بين مشاريع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية الرئيسية الممكنة بالهاتف المحمول، فإن شركة WIZZIT هي الوحيدة التي تعمل عبر جميع الشبكات في البلد. إلا أنها من أجل توحيد خدماتها فيما بين شركات التشغيل أوجبت على العملاء الأخذ بعين الاعتبار مجموعة قياسية من الرموز القصيرة من أجل بدء تشغيل قائمة WIZZIT القياسية، بدلاً من تقديم قائمة مخصصة لشركة WIZZIT من قبل كل شركة تشغيل.

ولو استمر ذلك الاتجاه، فستواجه السلطات قضايا هامة تتعلق بالمنافسة. فصناعة الاتصالات المتنقلة بواسطة الهاتف المحمول تعتبر احتكاراً للاقلية، خاصة في البلدان النامية، حيث لا يسمح حجم السوق الصغير سوى بوجود منافسين أو ثلاثة على أقصى تقدير. ومن شأن هيمنة تلك الأطراف على سوق الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية أن يكون خياراً غير سائغ للجهات المنظمة للخدمات المصرفية وسلطات تنظيم المنافسة على حد سواء.

من ناحية أخرى، ثمة محاولات في العديد من البلدان لإرساء معايير مشتركة للاتصالات المتنقلة. ومن بين المشاريع المثيرة للانتباه التي تستحق الملاحظة النظام المتنقل الجاري إنشاؤه من قبل شركة Redeban في كولومبيا، والذي يضم حتى الآن بنكين وثلاث شركات تشغيل معاً، على الرغم من عدم قيام النظام حتى الآن بكامل المعاملات. وبالمثل تقوم هيئة النقد بالمالديف بإنشاء نظاماً مشتركاً للمدفوعات عبر الاتصالات المتنقلة (بواسطة الهاتف المحمول) ستتوفر له قابلية التشغيل البيني فيما بين جميع شركات تشغيل شبكات المحمول والبنوك في البلد.

6. يثمن مقدمو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول سهولة تنفيذ وتبني النظام على وفرة الوظائف، مما يحد من استفادة العميل.

18 راجع (2006) Ivatury and Pickens كانت التصورات بشأن العلامات التجارية للبنوك مقارنة بشركات تشغيل شبكات المحمول من حيث تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول متشابهة فيما بين الفئات الفرعية التي تم اختبارها: عملاء لشركة WIZZIT أم من غير عملائها، الذين يمتلكون والذين لا يمتلكون هواتف محمولة، الذين لديهم أو الذين ليس لديهم حساب بنكي.

الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الخاصة بها وتكوين شركات مع شركات تشغيل شبكات المحمول لخفض تكلفة تقديم الخدمة والوصول إلى المناطق الحضرية والريفية المحرومة من الخدمات.

ومن بين الطرق الأخرى لمشاركة مؤسسات التمويل الأصغر الشراكة مع البنوك التي تسعى إلى توسيع نطاق سوقها فيما بين غير المتعاملين مع البنوك. فقد قامت مؤسسة SKS للتمويل الأصغر في الهند، مثلاً، بإنشاء مشروع للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بالشراكة مع بنك أندرا (Andhra Bank)، حيث يمكن للعملاء استخدام الوكلاء المصرفيين لمؤسسة SKS لإيداع الأموال في حسابات في بنك أندرا (Andhra Bank) واستخدام الهاتف المحمول في سداد القروض الصغرى لمؤسسة SKS.²⁰ ومن الممكن أن تلعب مؤسسات التمويل الأصغر صغيرة الحجم والمنظمات المجتمعية المحلية أيضاً دوراً على الجانب الآخر - كمراسلين لبنوك أخرى أكبر حجماً. ومن شأن ذلك أن يضمن تدفقاً ثابتاً للعائدات في إطار علاقة تآزرية مع البنوك الأكبر حجماً، حيث إن كلاهما يستهدف قطاعاً مختلفاً من السكان. ومن بين الحالات المثيرة للانتباه، عزم حكومة ولاية أندرا براديش بالهند على استخدام ما يصل إلى 30000 منظمة قروية (اتحادات محلية لمجموعات المساعدة الذاتية)، لتكون بمثابة وكلاء نقديين لدفع الخدمات الاجتماعية، لأعضاء مجموعات المساعدة الذاتية الذين تحت مظلتها، إلى جانب البنوك المحلية.

وأخيراً، تباشر مؤسسات التمويل الأصغر الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بصورة جماعية لتمكين من التغلب على أوجه قصور كل منها. ففي إكوادور، على سبيل المثال، تخطط رابطة مؤسسات التمويل الأصغر والتعاونيات Red Financiera Rural للتعاقد مع إحدى شركات تقديم الخدمات التكنولوجية لإقامة وصيانة أنظمة مصرفية رئيسية وقنوات للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بالنيابة عن المجموعة للتقليل من التكاليف الأولية والحاجة إلى الخبرة اللازم توفرها في كل مؤسسة من المؤسسات الأعضاء. وربما كان ذلك التقاسم في تكاليف التكنولوجيا والخبرة اللازمة حافزاً أكبر في دفع مؤسسات التمويل الأصغر لخوض غمار شبكات الدفع وتمكينها من الاستفادة من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وغيرها من قنوات تقديم الخدمات التي ما كان يتسنى لها أن تقدم عليها بمفردها.

المحمول واستخدامها أن يختلف من جهاز هاتف لآخر، مما يتطلب من SMART تعليم عملائها كيفية بدء تشغيل التطبيق.

وقد نحى تنفيذ الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية باستخدام الهاتف المحمول منحى قليل المخاطر وواقعي للغاية. ولكن تلك الخيارات تقيد الاستفادة العميل، ومن ثم تحد من إمكانية استيعابها.

7. إهمال مؤسسات التمويل الأصغر بصورة كبيرة.¹⁹

كانت معظم مشاريع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية التي تقودها مؤسسات التمويل الأصغر مشاريع تجريبية صغيرة أو ذات نجاح محدود فقط. وعلى الرغم من تمتع مؤسسات التمويل الأصغر بمعرفة قوية بالظروف المحلية، وفطنة بتطوير الأدوات، وقدرة على إدارة القروض الصغيرة، إلا أن معظمها يفتقر إلى أنظمة مصرفية أساسية مستقرة ومهارات فنية متخصصة في تنفيذ نماذج الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية أو الاستفادة من الأنظمة القائمة.

ففي الفلبين، واجه مشروع يسمح لعملاء البنوك الريفية باستخدام G-Cash بدلاً من النقود لعمل إيداعات أو مدفوعات سداد قيوداً ترجع في جانب من أسبابها إلى سوء نوعية الأنظمة المصرفية الأساسية للبنوك. وبناء على مقابلات أجريت مع خبراء في ذلك المجال وملاحظاتنا من الزيارات التي قمنا بها، تقدر المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأن الغالبية العظمى من بين ما يقرب من 750 بنكاً ريفياً ستكون في حاجة إلى إصلاح شامل في مجال تكنولوجيا المعلومات أو تطوير كبير لها حتى تتمكن من المشاركة. وفي كينيا، واجهت إحدى مؤسسات التمويل الأصغر التي استبدلت بمدفوعات سداد القروض الجماعية النقدية مدفوعات سداد على هيئة M-Pesa، مشكلة مختلفة. فقد قلت نسبة سداد مقترضي القروض الجماعية في موعدها في ظل النظام الجديد. ولم يعد العملاء يحضرون اجتماعات المجموعة التي كانت عاملاً مساعداً على الحفاظ على الضغوط التي تحملهم على السداد.

ومن ناحية أخرى، كانت قلة نسبية من مؤسسات التمويل الأصغر التي تتوفر لها الموارد المالية والمهارات لنشر الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من بين أوائل المبادرين بدخول السوق في ذلك الصدد. حيث تقوم بنوك التمويل الأصغر، مثل بنك التعمير (Tameer Bank) في باكستان وبنك XacBank في منغوليا، بإنشاء قنوات

19 يشمل تعبير "مؤسسة التمويل الأصغر" المستخدم في مذكرة المناقشة المركزية الحالية للمنظمات غير الحكومية، والتعاونيات، والبنوك، والمؤسسات غير المصرفية المرخصة التي تركز على تقديم الخدمات المالية لأصحاب الأعمال الحرة الصغرى وغيرهم من العملاء منخفضي الدخل، مستخدمة في العادة أساليب الإقراض الجديدة التي تم تطويرها على مدى السنوات الثلاثين الماضية.

20 تقوم SKS ببيع هواتف محمولة منخفضة التكلفة إلى عملائها وتقدم لهم قرضاً لتمويل شرائها، في إطار تقديمها لتلك القناة إلى عملائها.

WIZZIT الذين توقفوا عن استخدام الخدمة. وقد ظن غير المستخدمين أن تكلفة الخدمة تبلغ في المتوسط 14 ضعفاً للتكلفة الحقيقية.

وتبرز تلك النتائج أهمية تسويق التكنولوجيا والموازنة بينها وبين الواجهات البشرية، لتحسين الوعي والفهم، إلى جانب تحسين التصورات بشأن الخدمة. ويمثل تحقيق ذلك من خلال نموذج بدون فروع بنكية تحدياً.

2. هل يستطيع مقدمو الخدمات السير فوق الحبل المشدود بين إمكانية الوثوق بها وراحة العميل؟

تثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول شواغل تتعلق بالأمن من حيث المبدأ. وتعد الشواغل المتعلقة بالأمن في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أسهل في تناولها مقارنة بالأعمال المصرفية باستخدام شبكة الإنترنت، نظراً لحدوثها عبر شبكة تحظى بثقة أكبر - أو على الأقل تخضع لرقابة أكثر إحكاماً. ومن ناحية ثانية، فإن الشواغل المتعلقة بالأمن في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تعد أكبر منها في أجهزة الصراف الآلي التقليدية أو أجهزة نقاط البيع، المخصصة بشكل مباشر من قبل مقدم الخدمة والخاضعة مباشرة لرقابته.

ولا نزال نفتقر إلى معلومات حول عتبة التسامح مع الأخطاء والاحتيال لكل من المستخدمين ومقدمي الخدمات فيما يتعلق بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ونظراً لكون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول غير منظورة أو مادية، فإن سرعة ردة فعل العملاء السلبية تجاه مخاطر الأمن (سواء أكانت حقيقية أو متصورة) المتعلقة بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ستكون في الغالب أسرع منها تجاه مخاطر فقدان النقود في صورتها المادية أو سرقتها. ويخامرنا الشك بأن العملاء لن يكون لديهم تسامح تجاه الهفوات الأمنية، ومن ثم يجب أن يكون سجل أداء الأمن خالياً من الأخطاء.

ومن الممكن دائماً إحكام الأمن، ولكن ذلك سيترجم غالباً في صورة متطلبات أعلى على عاتق المستخدم (إجراءات أكثر تعقيداً لكلمات المرور) أو معاناة العميل من تجربة استخدام غير مواتية (إعادة إدخال أرقام التعريف الشخصية، أو تبديل بطاقات SIM). ولا نعرف إلى أي مدى ستكون مزايا الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول جاذبة بشكل يكفي إلى دفع العملاء إلى تحمل إجراءات أمن متزايدة الشدة، أو في الواقع، تنمية تحمل أكبر للأخطاء أو الاحتيال. ويجب على الصناعة إيجاد وسيلة لتوفير أمن كافٍ للتعامل مع مخاطر الاحتيال

أهم الجوانب الغامضة المرتبطة بالخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية

1. هل يمكن للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، وخاصة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، أن تحل محل اللمسة البشرية؟

لا شك أن مسؤولي القروض في مؤسسات التمويل الأصغر الذين يقومون بزيارة العملاء بصورة دورية، وكذلك الصرافون والممثلون في الفروع البنكية، يمكنهم تقديم خدمة شخصية أفضل من الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية عبر الوكلاء أو من خلال الهاتف المحمول. كما أن جهات تقديم الخدمات المالية غير الرسمية التي يتعامل معها العديد من الفقراء مؤسسة بصورة كبيرة أيضاً على التفاعل البشري والعلاقات البشرية أو المجتمعية.

وفي استقصاء أجرته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في جنوب أفريقيا، ذكر نصف من شملهم الاستقصاء تقريباً أنهم يفضلون التعامل وجهاً لوجه مع شخص بدلاً من استخدام جهاز إلكتروني، حتى ولو كانت الأجهزة أسرع. ومما يثير الانتباه، تشابه الإجابات بين عملاء WIZZIT وبين الأشخاص الذين يمتلكون هاتفاً محمولاً ولكنهم لا يستخدمونه في إجراء المعاملات.

فعلى الرغم من رضاهم بالخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول، إلا أنهم لا زالوا مفتقدين لللمسة البشرية. وقد أشارت أبحاث العملاء التي أجريت في جنوب أفريقيا إلى وجود سبب محتمل لذلك، وهو أن الاضطرار إلى التعامل مع واجهات آلية يحرم الناس من الإحساس بالتحكم في العملية. وفي الواقع، كانت نسبة عملاء WIZZIT الذين يشعرون بعدم تحكمهم بشكل كافٍ على أموالهم أكبر منها لدى عملاء البنوك غير الممكنة بوسائل متنقلة (بواسطة الهاتف المحمول). وبالمثل، فمن بين النوازل التي حدثت في جنوب أفريقيا، إقدام العملاء الذين يستخدمون أجهزة الصراف الآلي للمرة الأولى بالتحقق من أرصدهم بشكل متكرر إلى حد فقدانهم لكامل أرصدهم في الرسوم التي يحصلها الصراف الآلي نظير ذلك.

كما يلقي نفس البحث الذي أجري في جنوب أفريقيا الضوء أيضاً على ضرورة تحسين وعي عملاء الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية وتعليم العملاء كيفية عملها والتكلفة التي تنطوي عليها. إذ أن عدم فهم التكنولوجيا يعد السبب الوحيد الأكثر تواتراً الذي أبداه عملاء

من خلال شبكة من الشباب الجوال – "Wizzkids" وهم في الغالب من الشباب العاطلين عن العمل في السابق.

ولكي تتطور الخدمات المصرفية المقدمة بدون بنكية، يجب على الحكومات مواصلة العمل مع مقدمي الخدمات لإيجاد حلول مرنة توفى متطلبات السياسات والأعمال. ومن غير الوارد وجود حل واحد يناسب كافة الأحوال. بل يجب على الحكومات أن تستجيب للعروض المقدمة من مقدمي الخدمات وتقييمها بناء على المخاطر التي تكتنفها.²²

4. هل ستزيد قابلية التشغيل البيئي من اعتماد تلك الخدمات؟

من حيث المبدأ، يمكن أن نتوقع أن تكون أنظمة الدفع القابلة للتشغيل البيئي أيسر في التسويق وأكثر نجاحاً من الأنظمة المغلقة. وقد حاولت بعض المشاريع الأولى بالفعل أن تعمل بسلاسة مع الأنظمة القائمة، موفرة بطاقات وإمكانات استخدام الهاتف المحمول للبنوك (Smart Money, WIZZIT).

إلا أن مشاريع أخرى اشتملت على أنظمة مغلقة، يمكن للمستخدمين من خلالها تحويل الأموال فقط إلى أعضاء آخرين في "النادي" (Pesa-G-Cash M). ويمكن لمساندي الأنظمة المغلقة الاستفادة من مزايا زمن التسويق من خلال عدم الانخراط في مفاوضات طويلة مع الشركاء. وبصفة خاصة، في محيط لا يولي فيه كثير من العملاء ثقة في المؤسسات المالية – بادئ ذي بدء – فمن شأن إقامة نموذج رأسي شامل متكامل أن يمثل استراتيجية معقولة لدخول السوق بدلاً من إسناد وظائف أساسية، مثل تداول الأموال أو المبيعات أو التسويق، إلى وكلاء آخرين أو حتى إلى سلاسل كبرى للبيع بالتجزئة.

ولكن مهما كانت الاستراتيجية المستخدمة لدخول السوق، سيحقق العملاء على المدى الطويل فائدة أكبر وسيدفعون أقل إذا كانت الشبكات القابلة للتشغيل البيئي تسمح لهم بإتمام التعامل مع أي شخص وفي أي وقت.

أو انتهاك الخصوصية، دون التسبب في تحويل تجربة العميل المحفوفة بالفعل بالمخاطر (نتيجة الإمكانيات المحدودة لمواجهة المستخدم بالهواتف المحمولة) إلى تجربة محفوفة باليأس والإحباط.

3. هل ستقوم الحكومات بإعداد نهج عملية تتناسب مع المخاطر للتعرف على العملاء؟

أولت الحكومات اهتماماً متزايداً تجاه متطلبات التعرف على العميل متمثلاً في مبادرات مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب. وتستحدث اللوائح التنظيمية لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب التزامات محددة على فتح الحسابات، تشمل، على أقل تقدير، التحقق من هوية العميل. ويفرض ذلك تحدياً خاصاً على الخدمات المصرفية المقدمة بدون بنكية لسببين. الأول، أن غياب الفروع يعني أن على البنوك البحث عن وسيلة بديلة لإجراء المقابلات وجهاً لوجه أو التحقق من الهوية، حيثما يكون ذلك لازماً. وتتيح اللوائح التنظيمية للبنوك "إسناد" تلك الوظيفة إلى طرف آخر (مثل وكلاء تلقي/صرف الأموال)، ولكن تبقى رغم ذلك على عاتق البنك مسؤولية ضمان القيام بإجراءات التعرف على العميل على نحو سليم. ففي الفلبين، أصبح نمو شبكات الوكلاء في المناطق الريفية محدوداً نظراً لإلزام جميع الوكلاء إلى الالتحاق بدورة تدريبية تحت إشراف البنك المركزي في مانيل قبل السماح لهم بالعمل. ويوجد العديد من الوكلاء ذلك التدريب المطلوب مكلفاً ومزعجاً للغاية. الثاني، ما دامت الخدمات المصرفية المقدمة بدون بنكية تستهدف العملاء الأكثر فقراً ونأياً، فربما يكون من الأصعب على هؤلاء العملاء إبراز ما يثبت هويتهم على الإطلاق.

على الجانب الآخر، يمكن التخفيف من المخاطر المرتبطة بأنشطة الخدمات المصرفية المقدمة بدون بنكية على مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب عن طريق تحديد الحد الأقصى لحجم الحساب، ووظائف الحساب، وأحجام المعاملات. ومع تزايد اهتمام الحكومات بتوفير القدرة على الحصول على التمويل، أصبحت أكثر واقعية فيما يتعلق بمتطلبات التعرف على العميل، مما يتيح تطبيق إجراءات أكثر سهولة حيثما يكون الخطر محدوداً. ففي جنوب أفريقيا، يسمح بنك الاحتياطي بفتح الحسابات عن بعد لبعض أنواع الحسابات؛ وقد سمح ذلك لشركة WIZZIT بتنفيذ إجراءات التعرف على العميل

التنبؤات

1. سيستخدم الفقراء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أكثر من الأغنياء.

تعرض العملاء للاحتيال من جانب الوكلاء وتوفر النقد الكافي لدى الوكلاء عندما يحتاج العملاء إلى السحب. وما يثير القلق هو أن العملاء سيفقدون الثقة في المؤسسة المالية وربما يفقدون الثقة في النظام المصرفي إذا ما وقعوا ضحية الاحتيال أو إذا لم يتمكنوا من سحب الأموال من الوكيل.

ولكن البحوث الإثنوغرافية الأولية غير المنشورة التي أجريت في كينيا عن M-Pesa تشير إلى أن العملاء لن يقدموا على أي منهما. ففي أحوال عديدة، استمر عملاء M-Pesa في إجراء عمليات سحب نقدي من الوكلاء الذين لم يكن يتوفر لديهم في وقت سابق نقد كاف للصرف. وتشير الشواهد غير الموثقة إلى أن ثقة العملاء في Safaricom الكيان النهائي الذي يقوم بحفظ أموال العملاء - هي التي تدفعهم إلى الاستمرار في التعامل مع هؤلاء الوكلاء.

وعلى الرغم من محدودية الشواهد والقرائن حول كيفية استجابة العملاء لنقص السيولة النقدية لدى الوكلاء، إلا أنه يبدو أن العملاء على وجه العموم يدركون إدراكاً تاماً عدم وجود ضمانات على توفر السيولة النقدية. وفي الواقع، ليس الدور الرئيسي للوكيل هو الحفاظ على أرصدة كبيرة من السيولة النقدية للوفاء بجميع الاحتمالات، بقدر ما هو القيام برحلات إلى البنك لحساب العملاء لجلب الأموال عند نفاذ السيولة. فالعملاء يدركون أنه في حالة نفاذ السيولة النقدية لدى الوكيل، فسيذهب الوكيل إلى البنك لجلب المزيد. وبالتالي سيضطر شخص واحد لتجشم عناء الذهاب للبنك بدلاً من أن يذهب كل عميل على حدة. ولكن ثمة أسئلة مفتوحة تنتظر الإجابة تتمثل في عدد الرحلات اللازم القيام بها إلى فرع البنك، وما إذا كان الوكلاء سيحصلون على عمولات كافية مقابل قيامهم بتلك الانتقالات. وكذلك، كيف يمكن موازنة النقدية لتقليل الزمن بين تلك الرحلات في الأماكن البعيدة جداً عن الأفرع البنكية؟ وفي النهاية، ربما لا تكون الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية هي الحل للمواقع النائية للغاية إلا إذا ما حلت هيمنة المدفوعات والتحويلات الإلكترونية محل هيمنة النقد.

لا زلنا ننظر في مقدار ما سيوفره العملاء من خلال إجراء معاملات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية. ولكن، على وجه العموم، اعتاد العملاء الفقراء وغير المتعاملين مع البنوك، بصفة خاصة، على ترك العمل والانتقال لساعات من أجل فتح حساب بنكي أو إجراء سحب، والحصول على خدمة سيئة بكل ما تحمله الكلمة من معاني، من جانب العديد من الخدمات المالية الرسمية التي يتعامل معها الفقراء. وفي هذا السياق، يعد الوكلاء المصرفيون المحليون من بين أعضاء المجتمعات المحلية المعروفين جيداً الذين يقدمون خدمات منخفضة

في البلدان المتقدمة، تتوفر لعملاء البنوك فرص الوصول إلى قنوات متعددة، كل منها يدعم نطاقاً من الخدمات. وتوفر البطاقات البنكية صرفاً مريحاً للنقود حيث تنتشر أجهزة الصراف الآلي في كل مكان. كما يوفر الإنترنت وصولاً مريحاً إلى خدمات سداد الفواتير والتحويل النقدي الأكثر تعقيداً. ويمكن إيداع الشيكات عن طريق البريد. كما تتيج الخدمات المصرفية الهاتفية وصولاً أنياً إلى أرصدة الحسابات وتاريخ آخر المعاملات. ويمكن للعملاء أيضاً القيام بكل ذلك في الفرع البنكي من خلال خدمة أكثر شخصية وأعلى مستوى. ومن ثم، تكافح الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أجل أن تكون ملائمة للعملاء، بما لا يقتصر وحسب على مجرد خدمات الاستعلام (مثل الاستفسار عن الرصيد)، والإشعارات (التنبيهات عبر الرسائل النصية القصيرة)، وسداد المبالغ الصغيرة في وسائل النقل العام والآلات البيع - مع توفر إمكانات البطاقات الذكية "التي تعمل عن بعد" بالهواتف المحمولة.²³

إلا أن الوضع يعد، بداهة، مختلفاً جداً في البلدان النامية، حيث تكون البنية الأساسية أقل انتشاراً (فروع أقل، واشتراك آلات الصراف الآلي في المواقع للتخفيف عن الفروع البنكية، وقلّة انتشار الاتصالات عريضة النطاق). فبالنسبة للعديد من العملاء في تلك البلدان، فإن القناة التي تستخدم الهاتف المحمول مع الوكلاء المصرفيين يمكنها من حيث المبدأ أن توفر بكل جلاء ميزة الراحة الأكبر مقارنة بالبدائل الأخرى (الاضطرار إلى الانتقال أو السفر والوقوف في طوابير انتظار في الفروع البنكية أو الادخارات النقدية). ومن ثم، يوجد أكثر من سبب يدعو إلى الاعتقاد بأن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لن يكون مجال تطبيقها محصوراً في نطاق متخصص، ولكنها ستكون في الواقع قناة الأعمال المصرفية الرئيسية لقطاعات عريضة من السكان ولكي يحدث ذلك، لابد من إيجاد حل لبعض من الجوانب الأساسية الغامضة المذكورة آنفاً بشكل مؤات.

2. سيقوم مقدمو الخدمات بإدارة المخاطر التشغيلية الناتجة عن استخدام الوكلاء، وسيتحمل العملاء نقص السيولة.

ثمة مشكلتان شائكتان أمام المصرفيين والجهات التنظيمية المهتمين بالخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية تتمثلان في ضمان عدم

²³ تستخدم البطاقات الذكية التي تعمل عن بعد تقنية اتصالات ذات نطاق قصير للغاية يسمح بقراءتها بواسطة قارئ بطاقات عن بعد. ويكفي لكي يتم قراءتها الإمساك بها بالقرب من قارئ البطاقات أو النقر عليه بها؛ وليس من الضروري إمرار البطاقة فيه. ويمكن إدماج تلك التقنية في الهاتف المحمول، بحيث يمكن عند الإمساك بالهاتف إلى جانب بوابة ذات حواجز دوارة، على سبيل المثال، خصم المبلغ المطلوب من "المحفظة" الموجودة بالهاتف.

4. ستستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من قبل عدد كبير من الفقراء المحرومين حالياً من الخدمات المالية في غضون ثلاثة أعوام تقريباً، كنتيجة للتنافسية في الدخول إلى تلك السوق.

تتمتع المؤسسات المبادرة بدخول السوق التي تتميز بنماذج أعمال خلاقة (Disruptive business model) بحرية الانتقاء الدقيق للقطاعات التي تسعى للتعامل معها. ويمكنها أن تركز على قطاعات العملاء الأكثر جاذبية، يساندها في ذلك ما تتمتع به من ميزة كبيرة في التكلفة مقارنة بالأطراف القائمة بالفعل. وطالما كانت تلك القطاعات تتضمن مجموعة كبيرة من الأفراد التي تلي مطامحها في النمو، فلن يكون لديها ما يحفزها على التوسع في التعامل مع قطاعات أخرى. وستظل تركز على إقامة حواجز وقائية من خلال زيادة حجم (النمو بسرعة) وعمق شبكات البيع بالتجزئة، بدلاً من التوسع في قطاعات جديدة وتقديم عروض خدمات جديدة. ومن ثم، كما سبق بيانه، لم تتناول المشاريع المبكرة للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية قطاع السكان المحروم حالياً من الخدمات المالية.

ولكن الفوائد التي تجنيها من مزية التكلفة ستتضاءل على مر الزمن، حيث إن النجاح الذي حققته سيكون حافزاً لدخول أطراف جديدة أو تكيف الأطراف القائمة مع هيكل التكلفة الجديد. ومع زيادة المنافسة، سيركز الداخلون الجدد على توسيع نطاق السوق لتجنب المنافسة الشرسة على حصة السوق مع السباقين لدخول السوق الذين آمنوا لأنفسهم وضعاً قوياً من خلال حجم الانتشار. وعليه، يمكن توقع أن يبدأ استهداف العملاء المحرومين من الخدمات المالية مع مرحلة المنافسة وليس مرحلة استحداث الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية.

ولا ينبغي لأحد أن يقلل من شأن إمكانيات تغيير الأسواق التي تحملها الحلول التي تقلل من تكلفة تقديم الخدمة بمقدار النصف على الأقل أو قريباً منه. إلا أن الأمر الذي مازال غير واضح هو المدى الزمني الذي ستستغرقه ديناميات المنافسة حتى تحقق مصالح قطاع السكان المحروم حالياً من الخدمات المالية.

التكلفة، غير متوفرة حتى الوقت الحاضر إلى أماكن لا تعمل بها الخدمات - المرافق، وتغطية الهاتف المحمول، والخدمات الحكومية - بشكل موثوق.

3. شبكات الوكلاء المشتركة ستكون المفتاح إلى توسيع نطاق الحصول على التمويل بشكل هائل من خلال الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية.

إن الفرص التي تقدمها الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية لتوسيع نطاق الحصول على الخدمات المصرفية على مستوى السكان محدودة بعاملين. أولهما أن تجميع شبكة خاصة من الوكلاء لخدمة الأفراد يستغرق وقتاً طويلاً ويورط الجهات المقدمة للخدمات المالية في مخاطر تشغيلية تتعلق بالوكالة، يصعب عليها التعامل معها. والثاني، نظراً لأنه في إمكان العملاء تحويل مدخراتهم من/إلى نقود لدى وكلاء معينين، تجد الجهات المقدمة للخدمات المالية نفسها ملزمة بصفة عامة بمساندة مركز السيولة لوكلائها، مما يعرضها إلى مخاطر ائتمان إضافية. وفي الواقع، فإن شبكات الوكلاء الخاصة لا تزال تفرض عبئاً كبيراً على البنوك التي ترغب في التوسع.

والبديل هو إنشاء نماذج للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية تقوم على شبكات وكلاء مشتركة. وسيتيح ذلك لمقدمي الخدمات المالية "التحرر" من قيود المواقع والتمكن من المنافسة على العملاء في أي مكان على أساس تصميم الأدوات، وتسويقها، وعلامتها التجارية وحسب. وبدلاً من الاعتماد على وكلاء حصريين للتعامل مع احتياجات العملاء من السيولة، سيتم تجميع السيولة لدى جميع العملاء في موقع معين لخدمة أي عميل، ومن ثم، يمكن استخدامها بأكثر الصور فاعلية مع الحد الأدنى من المساندة الائتمانية.

وبدون تلك الطبقة المضافة من المزايا التي تشكل أساساً لنموذج الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، فلن تكون تلك الخدمات على الأرجح مجدية من الناحية الاقتصادية بالنسبة لمقدمي الخدمات المالية، لاسيما في المناطق الريفية حيث يقل عدد الوكلاء ويكون نقل الأموال مكلفاً. ولكي يصبح ذلك ممكناً لابد من إجراء تغيير في اللوائح التنظيمية للبنوك، ونماذج الأعمال في ذلك المجال، والاستراتيجيات التجارية لجهات تقديم الخدمات المالية الفردية.²⁴

الملحق: أمثلة على مشاريع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية

البلد	مقدم الخدمة	النمط*
أفغانستان	Roshan (شركة تشغيل شبكات محمول)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
البرازيل	Caixa Economica Federal (بنك) Banco Bradesco (بنك)	عن طريق بطاقات عن طريق بطاقات
شيلي	BancoEstado (بنك)	عن طريق بطاقات
كولومبيا	Banco Caja Social (بنك)	عن طريق بطاقات
جمهورية الكونغو الديمقراطية	Celpay (بنك)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
الهند	SKS Microfinance (مؤسسة تمويل أصغر) State Bank of India (بنك)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
كينيا	Safaricom (شركة تشغيل شبكات محمول) Equity Bank (بنك)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
ملاوي	Opportunity International (بنك) First Merchant Bank (بنك)	عن طريق بطاقات عن طريق بطاقات
المكسيك	Banamex (بنك)	عن طريق بطاقات
منغوليا	XacBank (بنك)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
باكستان	Tameer Bank (بنك)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
بيرو	Banco de Credito (بنك)	عن طريق بطاقات
الغابون	SMART (شركة تشغيل شبكات محمول) GXI (شركة تشغيل شبكات محمول)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
روسيا	Tavrishesky Bank (بنك)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
السنغال	Ferlo (طرف ثالث)	عن طريق بطاقات
جنوب أفريقيا	MTN Banking (مشروع مشترك بين بنك - شركة تشغيل شبكة محمول) WIZZIT (طرف ثالث)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
تنزانيا	Vodacom (شركة تشغيل شبكات محمول)	خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول
أوغندا	Uganda Microfinance .Ltd (مؤسسة تمويل أصغر)	عن طريق بطاقات

* تتضمن العديد من مشاريع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إصدار بطاقات للعملاء ويشار لها في ذلك الجدول بتعبير "خدمة مصرفية بواسطة الهاتف المحمول" وحسب. أما المشاريع التي تقدم بطاقات دون توفير اتصال عبر الهاتف المحمول فيشار إليها بتعبير "عن طريق بطاقات".

ثبت المراجع

تيم لايمان ومارك بيكنز وديفيد بورتوس. 2008. "وضع لوائح تنظيم العمل المصرفي بدون فروع للبنوك التغييرية: الهواتف الجواله والتكنولوجيات الأخرى لزيادة القدرة على الحصول على التمويل." مذكرة مناقشة مركزة رقم 43. واشنطن العاصمة، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

Asian Banker. 2007. "Upwardly Mobile." Asian Banker, 13 August.

تيموثي ليان، وغوتام إيفاتوري، وستيفان ستاشين. 2006. "الاستعانة بالوكلاء في أعمال مصرفية بلا أفرع من أجل الفقراء: المنافع والمخاطر واللوائح." مذكرة مناقشة مركزة رقم 38. واشنطن العاصمة، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

CGAP. 2006. Survey of branchless banking in Pernambuco, Brazil. <http://cgap.org/portal/site/Technology/research/technology/agents/>

CGAP. Forthcoming. "Notes on Regulation of Branchless Banking in Russia." Washington, D.C.: CGAP.

Marques, Marden S., and Abelardo D. de M. Sobrinho. 2007. Microfinanças: O Papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito. Brasília: BCB.

GSM Association. 2007. "Regulatory Framework for Mobile Banking." Unpublished note.

إغناسيو ماس. 2008. "القدرة على عمل إيداعات ومدفوعات (صغيرة) في أي مكان." مذكرة مناقشة مركزة رقم 45. واشنطن العاصمة، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

Honohan, P. 2007. "Cross-country variation in household access to financial services." Washington, D.C.: The World Bank, Trinity College Dublin, and CEPR, February.

إغناسيو ماس وهناً سيديك. 2008. "الأنشطة البنكية المقدمة من خلال شبكات وكلاء خدمات التجزئة" مذكرة مناقشة مركزة رقم 47. واشنطن العاصمة، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

غوتام إيفاتوري. 2006. "استخدام التكنولوجيا في بناء أنظمة مالية شاملة." مذكرة مناقشة مركزة رقم 32. واشنطن العاصمة، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

Pickens, Mark. Forthcoming. "Technology, Social Protection and Access to Finance." CGAP Brief. Washington, D.C.: CGAP.

Ivatury, Gautam, and Mark Pickens. 2006. "Mobile Phone Banking and Low-Income Customers." Washington, D.C.: CGAP, the Vodafone Group Foundation, and the United Nations Foundation (in collaboration with FinMark Trust).

مؤلفا مذكرة المناقشة المركزة التي بين أيديكم هما غوتام إيفاتوري، مدير برنامج التكنولوجيا، وإغناسيو ماس، استشاري في برنامج التكنولوجيا بالمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. ويتقدم المؤلفان بالشكر إلى مارك بيكنز، وحنا سيديك من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على ما قدماه من أفكار مفيدة ومصادر بيانات.

كثيراً ما يتم الاستشهاد بمواد المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في أعمال أخرى. وفيما يلي صيغة مقترحة للاستشهاد بمذكرة المناقشة المركزة الحالية: غوتام إيفاتوري وإغناسيو ماس. 2008. "التجارب الأولى مع الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية." مذكرة مناقشة مركزة رقم 46 للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

