

مذكرة مناقشة مركزة

أكتوبر/تشرين الأول 2006

رقم 38

استخدام الوكلاء في تقديم الخدمات المصرفية للفقراء بدون فروع بنكية: الثمرات، والمخاطر، والإجراءات التنظيمية



مقدمة

تعمل البنوك وغيرها من الجهات المقدمة للخدمات المالية التجارية، في عدد متزايد من البلدان، على إيجاد أساليب جديدة لتحقيق الأرباح من خلال تقديم الخدمات المالية لأولئك الذين لا يتعاملون مع البنوك، وبدلاً من استخدام فروعها البنكية وموظفيها الميدانيين، فإن هذه الجهات تقدم خدماتها المصرفية وخدمات المدفوعات من خلال المنافذ البريدية ومنافذ البيع بالتجزئة، بما فيها من محلات البقالة، والصيدليات، وبائعي البذور والأسمدة بالتجزئة، ومحطات الوقود، بالإضافة إلى جهات أخرى. وقد تبدو "الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية" من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية¹ أكثر ملائمة وفعالية بالنسبة للفقراء، من التوجه إلى الفروع البنكية. وربما تمثل تلك العملية، بالنسبة للعديد من العملاء الفقراء، المرة الأولى التي يحصلون فيها على أية صورة من صور الخدمات المالية الرسمية - حيث تعتبر الخدمات المالية الرسمية أكثر سلامة وأقل تكلفة من بدائلها غير الرسمية.

وهنا يبرز نموذجان من الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية: أحدهما مدار بواسطة البنوك، والآخر مدار بواسطة جهات تجارية فعالة غير بنكية، وكلاهما يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الهواتف المحمولة، وبطاقات الخصم والبطاقات المدفوعة مسبقاً، وأجهزة قراءة البطاقات لإرسال بيانات المعاملات من وكيل خدمات التجزئة المصرفية أو العميل إلى البنك. فعلى سبيل المثال، يمكن لعملاء البنك البرازيلي المملوك للدولة - كايكسا إيكونوميكا فيديرال (Caixa Econômica Federal) - فتح حساب جار وإيداع الأموال به، وعمل خويلات من شخص إلى آخر، والحصول على قروض - وكل ذلك، باستخدام بطاقات بنكية بسيطة وأجهزة قراءة بطاقات متواجدة في أكثر من 12000² منفذ يانصيب، ومحل سوبر ماركيت، بل ومحل جزارة أيضاً³. وكذلك يستطيع عملاء غلوب تليكوم (Globe Telecom)، ثاني أكبر شركة تشغيل شبكة هاتف محمول في الفلبين، استخدام بائعي بطاقات شحن أرصدة الهاتف المدفوعة مسبقاً في عمل إيداعات نقدية في حسابات "أموال إلكترونية" افتراضية مرتبطة بهواتفهم المحمولة، حيث يستطيع العملاء استخدام هواتفهم المحمولة في إرسال واستقبال نقود "G-Cash"، وسداد المدفوعات لغيرهم من الأفراد والتاجر، والاحتفاظ بالأموال لاستخدامها مستقبلاً⁴.

ولا يخفى المسؤولون عن وضع السياسات والجهات التنظيمية إعجابهم بنظام الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية وذلك من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، نظراً لما حمله من إمكانات توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل المجتمعات المهمشة والتي لا تتعامل مع البنوك، ولكنها تدفعهم كذلك إلى التساؤل: ما هي المخاطر التي حملهها تلك الأساليب الجديدة، وهل تختلف عن الخدمات المصرفية التقليدية التي تقدم في الفروع البنكية؟ وكيف يمكننا الاستجابة لتلك المخاطر، بحيث نتيح للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية أي من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية أن تعمل بسلامة وأن توسع نطاق فرص الحصول على التمويل؟

¹ يشار إلى منافذ البيع بالتجزئة، في مذكرة المناقشة المركزية الحالية، باعتبارها "وكلاء خدمات التجزئة المصرفية". فعلى الرغم من أن هذه المنافذ لا تعد ضمن "الوكلاء" الحقيقيين بالمعنى القانوني، إلا أنها ليست مرخصة للقيام بوظائف تلقي الأموال (الإيداع) أو صرف الأموال (السحب) من تلقاء ذاتها من خلال اللوائح التنظيمية المصرفية، ولكنها تقوم بذلك لحساب أحد البنوك أو إحدى جهات إصدار الأموال الإلكترونية، وبصفة أساسية، يعد وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بمثابة "منافذ صرف مستعارة".

² مقابلة مع Luis Feipe Pinheiro, Jr. في بنك كايكسا إيكونوميكا فيديرال، 31 مايو/أيار 2006.

³ <http://www1.caixa.gov.br/idiomas/ingles/presentation.asp>

⁴ <http://www.myglobe.com.ph/gcash>

قام بتأليف هذه المذكرة كل من تيموثي آر. ليمان، وغونام إيفانوري، وستيفان سناتشين، حيث يشغل ليمان منصب مستشار أول السياسات والمسؤول عن عمل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في مجال السياسات القانونية والتنظيمية، ويقود إيفانوري عمل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في مجال التكنولوجيا، أما سناتشين فهو استشاري مستقل، كثير العمل مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء في مجال القضايا المعنية بالسياسات التنظيمية.

وقد تلقى المؤلفون مساعدة بحثية هائلة من كل من سيلفي غورسو، وجيريا إل. غروسمان، ومارك بيكنز، وبهذه المناسبة يعرب المؤلفون والباحثون عن تقديرهم لكل من ديفيد بورتيس، وإرنستو أغواير، اللذين شاركا في المناقشات المبكرة التي أجريت بهدف تحديد السمات حاسمة الأهمية للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء، وقاما بالتعليق على المسودات الأولى لمذكرة المناقشة المركزية الحالية، كما يتوجهون بالشكر أيضاً إلى العديد من مثلي هذا القطاع من ناقشت مذكرة المناقشة المركزية الحالية جهودهم الرائدة في تقديم الخدمات المالية للعملاء الفقراء خارج نطاق منشآت فروع البنوك التقليدية.

© حقوق النشر محفوظة

للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، 2006

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) هي اتحاد مؤلف من 33 هيئة تنمية تساند بدورها التمويل الأصغر، وللمزيد من المعلومات، يمكنكم زيارة موقع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على الإنترنت (www.cgap.org).

بناء نظم مالية من أجل الفقراء



تقدم مذكرة المناقشة المركزة الحالية نظرات متعمقة بشأن تلك الأسئلة من خلال دراسة جارب خمسة بلدان رائدة - هي البرازيل، والهند، وجنوب أفريقيا، والفلبين، وكينيا - تتجسد فيها بالفعل. على أرض الواقع. الخدمات المصرفية التي تستهدف العملاء الفقراء والتي تقدم بدون فروع بنكية عن طريق مساعدة الوكلاء. وتعرض مذكرة المناقشة المركزة الحالية للقضايا الرئيسية التي تكتنف تنظيم الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، خاصة فيما يتعلق باستخدام وكلاء خدمات التجزئة المصرفية. في الوقت الذي يأمل فيه المؤلفون أن تفيد تجربة تلك البلدان الخمسة المسؤولين عن وضع السياسات والجهات التنظيمية بالقطاع المالي في بلدان أخرى وكذلك الشركات المهتمة بتلك الأساليب الجديدة. ولكن، نظراً لحداثة الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، وصغر حجم عينة البلدان، فلن نحاول تعميم المبادئ التي ينبغى للجهات التنظيمية إتباعها، فضلاً عن تقديم إجابات حاسمة عن الأسئلة الشائعة. بل إننا نأمل أن نقدم قليلاً من الدروس المبكرة، ليتم اختبارها والعمل على تطويرها. حالما يتبلور مفهوم الخدمات المصرفية المقدمة للفقراء بدون فروع بنكية.

وتبدأ مذكرة المناقشة المركزة الحالية بطرح بعض المعلومات الأساسية حول الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية مع عرض نموذجيها الأساسيين: النموذج المدار بواسطة البنوك والنموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية. ومن ثم تقوم بدراسة المخاطر الجديدة أو المتزايدة التي يطرحها نموذج الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، وشرح كيفية استجابة الجهات التنظيمية لتلك المخاطر. حتى الآن. وذلك في البلدان الخمسة موضوع الدراسة. وتختتم تلك المذكرة باعتباريات موجهة للجهات التنظيمية ومسؤولي وضع السياسات الساعين لتحقيق الحيلة والذين يركزون في الوقت نفسه على زيادة فرص حصول الفقراء على الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية.

ما هي الخدمات المالية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية؟ ومن المستفيد منها، ولما؟

تمثل الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية قناة توزيع جديدة تسمح للمؤسسات المالية، وغيرها من الجهات التجارية، بتقديم خدمات مالية خارج مباني البنك التقليدية. وربما ينظر إلى بعض نماذج الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية - ومنها على سبيل المثال، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وآلات الصرف الآلي (ATMs) - على أنها امتداد متواضع للخدمات المصرفية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية.⁵ بينما تقدّم نماذج أخرى - مثل تلك التي تتم دراستها في مذكرة المناقشة المركزة الحالية - بدلاً متميزاً عن الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية، حيث إن العملاء يجرون المعاملات المالية في نطاق كامل من وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بدلاً من إجرائها في الفروع البنكية أو من خلال موظفي البنك.

وتعتبر الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية حديثة نسبياً. حيث يتراوح عمر تلك الظاهرة، فيما بين البلدان موضوع الدراسة، ما بين بضعة أشهر (كما في حالة كينيا)، إلى بضعة أعوام (كما في حالة البرازيل وبعض الخدمات في الهند). وباستثناء البرازيل والفلبين، فإن الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية تصل إلى عدد قليل نسبياً وتوفر نطاقاً محدوداً من الخدمات المالية.

وما يعمل على إغجاح الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يستخدمها كل من العملاء، ووكلاء خدمات التجزئة المصرفية، والبنوك أو جهات إصدار الأموال الإلكترونية غير البنكية، وذلك لتسجيل وتبادل بيانات المعاملات بسرعة، وموثوقية، وبتكلفة رخيصة على مدى مسافات شاسعة. فعلى سبيل المثال، تتوافر أمام الفقراء، حتى في المناطق الريفية، فرصة الحصول على هواتف محمولة منخفضة التكاليف، وكذلك يتوافر لديهم بائعو بطاقات شحن أرصدة الهاتف المدفوعة مسبقاً. ويستخدم عملاء الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية الهواتف المحمولة لإرسال التعليمات لتحويل الأموال من حساب أحد الأشخاص إلى حساب آخر. كما يستخدمون بائعي بطاقات شحن أرصدة الهاتف من أجل تحويل النقود إلى قيمة إلكترونية في حساب بنكي أو حساب أموال إلكترونية افتراضي أو لتغيير القيمة الإلكترونية مرة أخرى إلى نقد.

وعلى الرغم من أهمية التكنولوجيا، فإنها لا تعدو كونها أداة أو وسيلة، ففي النهاية، يجب أن تعالج أطراف نماذج الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من المبررات ما يقنعها بجدوى المشاركة في ذلك العمل.

فبالنسبة للبنوك، تُستخدم الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بغرض تقليل تكلفة تقديم الخدمات المالية (وربما تكون بصورة جذرية)، وبغرض تخفيف الزحام في الفروع البنكية كذلك، وتأسيس تواجد لها في مناطق جديدة. ولا تزيد تكلفة إعداد وكيل لتقديم خدمات التجزئة المصرفية على 0.5 في المائة من تكلفة إنشاء فرع بنكي في البرازيل (Kumar et al. 2006).

وفي البرازيل والهند، تستخدم البنوك أيضاً وكلاء خدمات التجزئة المصرفية في المساعدة على تلبية المتطلبات السياسية أو التنظيمية لتوزيع الائتمانات في المناطق الريفية والمناطق

⁵ لا تزال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، على النمط المعروف في معظم البلدان المتقدمة، حليماً بعيد المنال بالنسبة للفقراء في البلدان النامية. وربما تعود آلات الصرف الآلي بفوائد عامة أكبر كأدوات خدمة العملاء الفقراء الذين لا يستطيعون الحصول على الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية. ولكن آلات الصرف الآلي، يكتنفها أيضاً بعض القيود المحتملة كوسيلة خدمة العملاء الجدد من الفقراء، ومن بينها التكلفة المرتفعة نسبياً للتركيب والصيانة (خاصة في حالة تواجد آلات الصرف الآلي في موقع بعيد عن منشآت البنك). ومن ثم، تركز تلك الدراسة على أساليب الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية والتي تستخدم وكلاء خدمات التجزئة المصرفية من غير المصرفيين باعتبارهم الواجهة الرئيسية أمام العملاء. ولا تتضمن تلك الأساليب النماذج التي يقتصر فيها استخدام الهاتف المحمول كقناة للدخول إلى حساب بنكي بدون وجود وكلاء خدمات التجزئة المصرفية لإتمام وظائف إيداع أو سحب الأموال.

حصل بنك كايكسا إيكونوميكا فيديرال على حقوق تقديم خدمات سداد الفواتير من خلال شبكة منافذ اليانصيب الوطنية الكبيرة.⁸

الهند

في يناير/كانون الثاني 2006، أصدر البنك المركزي في الهند - المصرف الاحتياطي الهندي (RBI) - تعميماً يسمح للبنوك باستخدام مكاتب البريد ومؤسسات التمويل الأصغر المتخصصة، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية، والتعاونيات، والشركات الهادفة للربح. كوكلاء لتقديم خدمات التجزئة المصرفية. حيث يطلق هذا التعميم على هؤلاء الوكلاء لقب "مراسلي أعمال".⁹ وعلى الرغم من أن بنك ICICI (ثاني أكبر بنوك الهند)¹⁰ والعديد من بنوك القطاع الخاص الأخرى كانوا بالفعل يستخدمون مؤسسات التمويل الأصغر كوكلاء لتقديم خدمات التجزئة المصرفية لدفع وخصم القروض (Harper and Kirsten 2006)، إلا أن البنوك الآن ربما تستخدم مؤسسات التمويل الأصغر ومكاتب البريد في القيام بمهام أخرى، من بينها، جميع الودائع صغيرة القيمة، ولكنه، ومنذ إصدار التعميم، لم يحدث فعلياً أي جميع للودائع، بل حتى وقتنا هذا، تعلن مؤسسات التمويل الأصغر المتخصصة أنها لا ترى أي ميزة في تولي جمع الودائع لحساب البنوك.

جنوب أفريقيا

في جنوب أفريقيا، لا يتم السماح للمؤسسات المالية المرخصة بتقديم الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية إلا من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية. أما المؤسسات غير البنكية فيحظر عليها تلقي الودائع من الجمهور بصفة عامة، ولذلك أنشأت شركات تشغيل المحمول المهتمة بالخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية - مشاريع مشتركة مع البنوك المرخصة لتقديم خدمات مصرفية من خلال الهواتف المحمولة. حيث أصبحت شركة التكنولوجيا WIZZIT التي أنشئت قبل أربع سنوات، أحد أقسام بنك

منخفضة الدخل، والتي لا يمكنها تقديم خدماتها بها بصورة تعود عليها بالربح من خلال الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية.⁶

كذلك تسعى شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول، التي تقدم خدمات مصرفية وخدمات سداد أساسية باستخدام النموذج المدار بواسطة الجهات غير البنكية، إلى تحقيق عائد أعلى من كل عميل (من خلال تكاليف إرسال الرسائل النصية ورسوم المعاملات)، وكذلك تحقيق دخل أعلى من وراء الفوائد التي تحصل عليها من خلال صافي أرصدة الأموال الإلكترونية المحفوظة في البنوك التجارية، وتقليل معدل دوران العملاء. كما تؤدي أدوات الأموال الإلكترونية، مثل G-Cash في الفلبين، إلى زيادة حركة البيانات عبر شبكات الاتصالات المقامة وكذا العائدات الإضافية المحصلة من كل من مشترك الهاتف المحمول. وكذلك، فإن احتمالات تغيير العملاء أصحاب حسابات الأموال الإلكترونية لمقدمي الخدمة تكون أقل. كما أنه من الممكن أن ينضم بعض العملاء الجدد للاستفادة من تلك الخدمة (InfoDev 2006). أما بالنسبة لجهات إصدار البطاقات المدفوعة مسبقاً التي تستخدم النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية، فتستند مبررات القيام بالعمل إلى عوامل مثل رسوم المعاملات وربما تستند أيضاً إلى إيرادات الفوائد على صافي أرصدة العملاء من الأموال الإلكترونية المحفوظة باسم مصدر البطاقة.

وربما تتوافر لدى وكلاء خدمات التجزئة المصرفية أفضل الأسباب التجارية للمشاركة، أولاً، ما يجنيه من رسوم للمعاملات على ما تجريه من معاملات نقدية مع البنوك والجهات غير البنكية، وتحويل النقود المعطلة، والموظفين الذين لا يستفاد منهم استفادة كاملة إلى وسائل لتوليد إيرادات جديدة. كما يستفيد وكلاء خدمات التجزئة المصرفية أيضاً من خلال تحقيق زيادة في أنشطة أعمالهم نتيجة لزيادة حركة العملاء الذين يأتون لأجل الخدمات المالية.

نظرة عامة على الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية في خمسة بلدان

البرازيل

في البرازيل، تقدم البنوك الخاصة والملوكة للدولة⁷ الخدمات المالية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بما في ذلك محلات السوبر ماركت، والصيدليات، ومكاتب البريد، وأكشاك اليانصيب (Kumar et al. 2006). ويطلق على هؤلاء الوكلاء "مراسلين مصرفيين". وفي عام 2000، كانت 1600 بلدية من بين 5800 بلدية في البرازيل - أي أكثر من الربع - تفتقر إلى القدرة على الحصول على الخدمات المصرفية الرسمية، وبحلول عام 2003، توافرت لدى جميع البلديات القدرة على الحصول على تلك الخدمات من خلال المراسلين المصرفيين. وبحلول نهاية عام 2005، أصبح يعمل في البرازيل ما يقرب من 58000 مراسل مصرفي، ذلك وفقاً لما أعلنه البنك المركزي بها (Feltrim 2006). وقد أخذ نموذج المراسلين المصرفيين في التطور منذ عام 2000، عندما

⁶ في الهند، يجب على البنوك توجيهه 40 في المائة أو أكثر من الإقراض إلى القطاعات "ذات الأولوية"، حيث يذهب 18 في المائة إلى المناطق الريفية، راجع Harper and Kirsten 2006. وفي البرازيل، يجب توجيهه 2 في المائة من الودائع تحت الطلب إلى القروض تحت حجم معين، والتي تعتبر قروضاً صغرى، راجع Kumar et al. 2006.

⁷ البنوك الخاصة هي: Banco Bradesco وLemon Bank البنوك المملوكة للدولة هي Banco do Brasil (<http://www.bb.com.br/appbb/portal/ri/eng/index.jsp>) وCaixa Econômica Federal.

⁸ ظل بنك كايكسا يستخدم منافذ اليانصيب في توزيع الإعانات الاجتماعية لمدة 10 سنوات. وفي عام 2000، أدى الاعتراف الرسمي بالمراسلين المصرفيين من جانب البنك المركزي البرازيلي إلى توسع بنك كايكسا ودخوله في خدمات أخرى، تشمل الخدمات المالية الأساسية، راجع Kumar et al. 2006.

⁹ يسمح تعميم المصرف الاحتياطي الهندي أيضاً بقيام "مسهلي الأعمال"، الذين يساعدون في المهام العديدة ذات الصلة بإيصال الخدمات لحساب البنك، ولكن لا يمكن اعتبار هؤلاء وكلاء خدمات تجزئة مصرفية بالمعنى المقصود في مذكرة المناقشة المركزة الحالية، حيث لا يسمح لهم بالقيام بوظائف إيداع أو سحب الأموال لحساب البنك، راجع Reserve Bank of India 2006. <http://www.icicibank.com>

(South African Bank of Athens) حتى تتمكن من تقديم خدمات الحسابات البنكية القائمة على الهواتف المحمولة والبطاقات لأولئك الذين لا يتعاملون مع البنوك.¹¹ وتقدم WIZZIT خدمات الإيداع، والسحب، والسداد، وشراء بطاقات شحن أرصدة الهاتف من خلال الجمع بين واجهة الهاتف المحمول، وآلات الصرف الآلي، وفروع بنك ABSA (أكبر بنوك جنوب أفريقيا)، والمكاتب البريدية. كما يمثل منافسها MTN Banking مشروعاً مشتركاً بين إحدى شركات تشغيل الهاتف المحمول الرائدة، MTN، وبنك Standard Bank.¹² إلا أن كلاً من WIZZIT و MTN Banking لا يستخدمان وكلاء خدمات التجزئة المصرفية (باستثناء المكاتب البريدية) لتلقي النقود لحسابهما. ولكن تبقى جنوب أفريقيا حالة مرجعية مهمة نظراً لاهتمام شركات تشغيل الشبكات بها بالخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية والتفسير التنظيمي المتشدد الذي أجأها إلى إقامة مشاريع مشتركة مع البنوك.

الفلبين

تقدم شركتا تشغيل شبكات الهاتف المحمول غلوب تليكوم (Globe Telecom) وسمارت (SMART)¹³ الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية في الفلبين منذ عام 2000. حيث تقدم غلوب تليكوم خدمة G-Cash، التي تعتبر بمثابة حساب أموال إلكترونية مرتبط بوحدة بيانات المشترك (بطاقة SIM) في الهاتف المحمول. ويمكن تحميل الحساب أو تفريغه من خلال إيداع النقود أو سحبها لدى نطاق واسع من وكلاء خدمات التجزئة المصرفية ومن خلال الموزعين التابعين لشركة تشغيل الهاتف المحمول. ويمكن للعملاء حفظ النقود (في صورة أموال إلكترونية)، وإرسال أموال من شخص إلى آخر، وسداد الفواتير، وسداد أقساط القروض، وشراء السلع من المتاجر باستخدام قيمة الأموال الإلكترونية الموجودة في حسابات G-Cash الخاصة بهم. ويشترى غالبية المستخدمين البالغ عددهم 1.3 مليون مستخدم بطاقات شحن أرصدة الهاتف ويرسلون الأموال إلى أصدقائهم وأسرتهم بواسطة تلك الخدمة.

كينيا

تقدم شركة سفاريكوم (Safaricom) إحدى الشركات التابعة لشركة فودافون (Vodafone) والتي تعد الشركة الرائدة في كينيا في مجال تشغيل شبكات الهاتف المحمول، لعملائها حسابات M-Pesa. حيث يمكنهم تحميلها وتفريغها لدى وكلاء خدمات التجزئة

المصرفية بطريقة ماثلة لخدمة G-Cash المقدمة في الفلبين.¹⁴ ويمكن للعملاء استخدام حساب M-Pesa المرتبط ببطاقة SIM الموجودة بهواتفهم المحمولة لإتمام نفس نطاق المعاملات المتاحة مع G-Cash. وقد عقدت سفاريكوم شراكة مع كل من البنك التجاري الأفريقي (CBA) وإحدى مؤسسات التمويل الأصغر المحلية (فاولو - Faulu) بغرض إجراء اختبار تجريبي للخدمة. كما بدأت كذلك مبادرة ثانية للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، تدعى SmartMoney في كينيا. في أبريل/نيسان 2006.¹⁵ تصدر تلك الشركة الناشئة للعملاء بطاقات مدفوعة مسبقاً يمكنهم استخدامها كحسابات لمعاملات الأموال الإلكترونية. ويمكن للعملاء إضافة الأموال إلى بطاقتهم (وإلى حساب الأموال الإلكترونية الافتراضي التي تستند إليه)، وسحب الأموال منها، أو سداد المدفوعات في سلاسل محلات السوبر ماركت (وتأمل SmartMoney أن يمتد ذلك ليشمل غيرها من منافذ بيع التجزئة المشاركة، في الوقت القريب).

النموذج المدار بواسطة البنوك

تتمثل أبسط صور الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، في النموذج المدار بواسطة البنوك، في مؤسسة مالية مرخصة (وعادة ما تكون بنكاً) تقوم بتقديم خدمات مالية من خلال وكيل لخدمات التجزئة المصرفية. ويعني ذلك أن البنك يقوم بتطوير أدوات وخدمات مالية، ولكنه يوزعها من خلال وكلاء لخدمات التجزئة المصرفية يضطلعون بجميع التعاملات مع العملاء أو معظمها. وفي نهاية الأمر، يعتبر البنك مقدم الخدمات المالية كما يعد المؤسسة التي يحتفظ فيها العملاء بحساباتهم. كما هو موضح في الشكل 1.

يتعامل وكلاء خدمات التجزئة المصرفية مع العملاء وجهاً لوجه،

<http://www.wizzit.co.za>¹¹

<http://www.mtnbanking.co.za>¹²

<http://www.smart.com.ph/SMART/Value+Added+Services/>¹³

Smart+Money

http://www.vodafone.com/article/0,3029,CATEGORY_ID%25¹⁴

2526CONTENT_%2526LANGUAGE_ID%253D0%3D30403

ID%253D2786/2,00.html

<http://www.smartmoney.co.ke>¹⁵

شكل 1 النموذج المدار بواسطة البنوك

البنك	وكيل خدمات التجزئة المصرفية	العميل
الخطوة 3: يقوم البنك بالإضافة أو الخصم من الحسابات البنكية للعميل وغيره من أطراف المعاملة.	الخطوة 2: يتحقق وكيل خدمات التجزئة المصرفية من هوية العميل ويتولى تجهيز المعاملة، إما مباشرة باستخدام البنية الأساسية للبنك (POS) أو من خلال وكيل تجهيز معاملات المدفوعات.	الخطوة 1: يطلب العميل الخدمات المالية.
أمثلة للأطراف الأخرى: منها وكيل خدمات التجزئة المصرفية (لعمليات السحب والإيداع) ومستلمي الحوالات النقدية (عملاء آخرين، شركات المرافق العامة، مصلحة الضرائب، إلخ)	أمثلة لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية: منافذ بيع التجزئة (محلات البقالة، منافذ البانصيب، الصيدليات، إلخ)، المنظمات ذات التوجهات الاجتماعية (المنظمات غير الحكومية، مؤسسات التمويل الأصغر، إلخ)، مكاتب البريد.	أمثلة للخدمات المقدمة: الإيداع والسحب: تحويل الأموال؛ وسداد القروض/الفواتير/الضرائب؛ والتقدم بطلب الحصول على القروض وصرفها؛ وفتح الحسابات والموافقة على طلب الحصول على بطاقة ائتمان.

غير البنكية (nonbank's server)، ولا يرتبط بحساب بنكي يحمل اسم الشخص. وتُعرف لجنة بازل، الأموال الإلكترونية بأنها "قيمة محفوظة أو أداة مدفوعة مسبقاً بحيث يتم حفظ سجل بالأموال أو القيمة المتاحة للعميل للاستخدام متعدد الأغراض على جهاز إلكتروني في حوزة العميل". (بنك التسويات الدولية 2004)،¹⁶ أو بعبارة أخرى، يقوم العملاء بتحويل النقود إلى قيمة محفوظة في حساب افتراضي على بطاقة أو هاتف محمول، ويمكن للعملاء إرسال الأموال الإلكترونية إلى آخرين، أو استخدامها في إتمام عمليات الشراء، أو استخدام حساب الأموال الإلكترونية في حفظ أموالهم للاستخدام مستقبلاً. كما يمكنهم تحويلها مرة أخرى إلى نقود لدى أي وكيل خدمات تجزئة مصرفية مشارك.

ويوضح الشكل 2 الأطراف الثلاثة في النموذج المدار بواسطة الجهات غير البنكية. إذ تلعب الجهة غير البنكية دوراً شبيهاً بدور البنك في النموذج المدار بواسطة البنوك. حيث تقوم بتصميم الأدوات المالية وأدوات السداد، وتتعاقد مع وكلاء خدمات التجزئة المصرفية مباشرة أو من خلال وسطاء، وتحافظ كذلك على حسابات الأموال الإلكترونية الخاصة بالعملاء، فشركات مثل غلوب تليكوم، وسفاريكوم، وغيرهما من جهات إصدار الأموال الإلكترونية غير البنكية، تقوم بتتبع أرصدة الحسابات على مستوى العملاء والحفاظ عليها على أنظمة البيانات الخاصة بها. وعندما تكون الجهة غير البنكية جهة إصدار بطاقات مدفوعة مسبقاً، فإنها تقوم بتزويد وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بأجهزة قراءة بطاقات خاصة بنقاط البيع وغيرها من التجهيزات. وكذلك عندما تكون الجهة غير البنكية شركة تشغيل شبكات هواتف محمولة، فإنه تكون لها - وبصفة عامة - علاقات قائمة مسبقاً مع وكلاء خدمات التجزئة المصرفية وكذلك مع العديد من العملاء - ومن ثم تزودهم بها مع هواتفهم المحمولة أو مع خدمة الهاتف المحمول. وعلى العكس من العملاء الذين يستخدمون بطاقات الدفع، فإنه يمكن لعملاء خدمات الهاتف المحمول المصرفية إجراء معاملات ما دام تتوافر لديهم تغطية من شبكة الهاتف المحمول؛ ولا يحتاجون لزيارة وكيل خدمات التجزئة المصرفية إلا لإجراء المعاملات التي تتضمن إيداع أو سحب النقود.¹⁷

كما يقوم وكلاء خدمات التجزئة المصرفية في النموذج المدار بواسطة الجهات غير البنكية بإجراء نفس العمليات الأساسية التي يتم إجراؤها في النموذج المدار بواسطة البنوك. حيث يقومون بتلقي الأموال ودفعها (أي "حميل" و"تفريغ" الأموال الإلكترونية، والتي يشار إليها أيضاً باعتبارها "إصداراً/بيعاً" و"شراء" للأموال الإلكترونية) باستخدام الهواتف المحمولة أو أجهزة قراءة بطاقات

ويجرون عمليات إيداع أو سحب الأموال، مثلما يقوم الصراف داخل الفروع البنكية بقبول الإيداعات وتنفيذ عمليات السحب. وفي بعض البلدان، يتولى وكلاء خدمات التجزئة المصرفية أيضاً إجراء جميع عمليات فتح الحسابات، وفي بعض الحالات، يقومون بتحديد العملاء المستحقين للقروض وخدمتهم. ويمكن، تقريباً، لأي منفذ يتعامل مع النقود ويقع بالقرب من العملاء أن يكون بمثابة وكيل خدمات التجزئة المصرفية. وأياً كانت منشآت ذلك الوكيل، فيمكن تجهيزها للاتصال إلكترونياً بالبنك الذي يعمل لحسابه، وقد تكون تلك التجهيزات هواتف محمولة أو وحدة نقطة بيع إلكترونية يمكنها قراءة البطاقات.

وبمجرد إنشاء حساب أو الموافقة على فرض، يمكن للعميل التوجه إلى وكيل خدمات التجزئة المصرفية لإجراء جميع المعاملات المالية أو بعضها. حيث يقوم وكيل خدمات التجزئة المصرفية بالتحقق من بطاقات إثبات هوية العميل وتجهيز المعاملة، وذلك بالخضوع من حساب العميل والإضافة إلى الحساب البنكي للمدفوع له في حالة إتمام عملية شراء أو تحويل نقود بين حسابات مختلفة، وما لم تقتصر المعاملة على تحويل أموال، يتم إيداع النقود في خزانه وكيل خدمات التجزئة المصرفية أو سحبها منه. حيث يتم بعد ذلك توجيه سجل إلكتروني بالمعاملة إما مباشرة من الوكيل إلى البنك أو عن طريق وكيل تجهيز معاملات المدفوعات الذي يقوم بتسوية المعاملات بين حساب العميل وحساب المدفوع له.

وفي بعض صور النموذج المدار بواسطة البنك، مثل البرازيل، يمكن للبنوك أن تتعاقد مع شركات إدارة لتحديد وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، والتعاقد معهم، وتجهيزهم بالتجهيزات اللازمة، ومتابعتهم، لحساب البنك، وفي العديد من الحالات، يتحمل وكلاء الإدارة مسؤولية النقود التي يتداولها وكيل خدمات التجزئة المصرفية (على الرغم من أن البنك يظل أيضاً مسؤولاً أمام العميل في حالات الاحتيال أو الإهمال من جانب وكيل خدمات التجزئة المصرفية). وفي بعض الحالات، يقوم وكيل تجهيز معاملات المدفوعات بتسوية المعاملات فيما بين البنوك.

النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية

في الشكل النمطي للنموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية، لا يتعامل العملاء مع أحد البنوك، ولا يحتفظون بحساب بنكي. بل ربما لا يتضمن الأمر مشاركة من أي بنك على الإطلاق. فبدلاً من ذلك، يتعامل العملاء مع شركات غير بنكية - إما أن تكون شركة تشغيل شبكات هاتف محمول أو جهات إصدار بطاقات مدفوعة مسبقاً - بينما يلعب وكلاء خدمات التجزئة المصرفية دور نقطة الاتصال مع العملاء. وبدلاً من إيداع الأموال في حساب بنكي وسحبها منه، يقوم العملاء بتحويل نقودهم إلى أموال إلكترونية تحفظ في حساب أموال إلكترونية افتراضي موجود على خادم الجهة

¹⁶ في حالة الهواتف المحمولة، يمكن أن يحفظ السجل على الهاتف نفسه أو على خادم مضيف يمكن الوصول إليه من قبل العميل باستخدام هاتفه، وذلك تبعاً للتكنولوجيا المستخدمة.

¹⁷ راجع على سبيل المثال، Owens 2006.

شكل 2 النموذج المدار بواسطة الجهات غير الحكومية

العميل	وكيل خدمات التجزئة المصرفية	الجهات غير البنكية	البنك
<p>الخطوة 1: يطلب العميل إتمام عملية بيع أو خدمات مالية باستخدام الهاتف المحمول أو البطاقة الذكية.</p> <p>أمثلة للخدمات المقدمة: الإيداع والسحب من حساب الأموال الإلكترونية الخاص بالعميل (من نقود واردة ونقود صادرة)؛ وشراء الأغراض*؛ والحوالات النقدية*؛ ودفع/سداد القروض*؛ وسداد الفواتير/الضرائب*.</p> <p>يمكن الحصول على تلك الخدمات أيضاً بطريقة مباشرة من خلال الهاتف المحمول بدون زيارة وكيل خدمات التجزئة المصرفية؟</p>	<p>الخطوة 2: يتحقق وكيل خدمات التجزئة المصرفية من هوية العميل ويجهز المعاملات لحساب الجهة غير البنكية، باستخدام إما هاتف محمول أو جهاز قراءة البطاقات الذكية.</p> <p>أمثلة لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية: من بائعي بطاقات شحن أرصدة الهاتف؛ والمخازن الكبرى؛ ومحلات السوبر ماركت؛ وغيرها من مؤسسات الأعمال التجارية.</p>	<p>الخطوة 3: تسجل الجهة غير البنكية المعاملات، وتقوم بتحديث حسابات الأموال الإلكترونية (الافتراضية) التي تخص العميل والطرف الآخر في المعاملة، وتدير الجهة غير البنكية حسابات العملاء الفردية.</p> <p>أمثلة للأطراف الأخرى: ومنها وكيل خدمات التجزئة المصرفية (لعمليات السحب والإيداع، أو شراء الأغراض) ومستلمو الحوالات النقدية (من عملاء آخرين، وشركات المرافق العامة، ومصصلحة الضرائب. إلخ)</p>	<p>الخطوة 4: يحتفظ البنك (بصفة عامة) بصافي الأموال الناجمة عن إصدار الجهة غير البنكية للأموال الإلكترونية لحساب الجهة غير البنكية، ولا توجد علاقة بين البنك وبين العميل أو وكيل خدمات التجزئة المصرفية</p> <p>هذا ما تقوم به شركات تشغيل الهواتف المحمولة في كل من الفلبين وكينيا. كنوع من الاحتياط التجاري، على الرغم من عدم إلزام السلطات التنظيمية هذه الشركات بذلك الأمر في كلا البلدين.</p>

التنظيم والإشراف البنكي التقليدي. وتنشأ مجموعة من تلك القضايا المشتركة بين كلا النموذجين. عن الإسناد الخارجي لكافة أنواع الاتصال المباشر بالعملاء بصورة أساسية إلى مجموعة، تكاد تكون لانهائية، من أنواع مختلفة من وكلاء خدمات التجزئة المصرفية. ونشير إلى تلك المخاطر بوصفها "مخاطر ذات صلة بالوكلاء". أما المجموعة الثانية من القضايا، فتختص فقط بالنموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية، وتدور حول قبول أموال مستحقة الدفع من عملاء التجزئة من قبل كيانات غير بنكية، غير خاضعة للوائح التنظيمية والإشراف التحوطين. ونحن نشير إلى تلك المخاطر بوصفها "مخاطر الأموال الإلكترونية".

وبالنسبة للجهات التنظيمية، فلا تتمثل المهمة في محاولة القضاء على تلك المخاطر، ولكن تتمثل في موازنتها بطريقة ملائمة مع فوائد الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية - والتي تشمل توسيع نطاق إقبال الخدمات المالية.

المخاطر ذات الصلة بالوكلاء

من وجهة النظر التقليدية للجهات التنظيمية المصرفية، فإن من شأن إسناد مهمة الاتصال بعملاء التجزئة إلى أنواع وكلاء

¹⁸ عادة ما تكون هناك روابط وطيدة، ومنذ فترة طويلة بين وكلاء خدمات التجزئة المصرفية وبين شركائهم من الجهات غير البنكية (فعلى سبيل المثال، كان بائعو بطاقات شحن أرصدة الهاتف الذين يتعاملون مع G-Cash في الفلبين يقومون بالتوزيع المباشر لبطاقات شحن أرصدة الهاتف المدفوعة مسبقاً لصالح شركة تشغيل شبكة الهاتف المحمول)، أو تكون هناك على الأقل روابط غير مباشرة مع شركة تشغيل شبكة الهاتف المحمول، من خلال وسطاء من بائعي الجملة الذين يشتري منهم بائعو بطاقات شحن أرصدة الهاتف في العادة بطاقات شحن أرصدة الهاتف والأموال الإلكترونية لإعادة بيعها. حيث تباع شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول، مثل غلوب تليكوم، بطاقات شحن أرصدة الهاتف إلى عدد كبير من بائعي بطاقات شحن أرصدة الهاتف بالجملة في البلد، والذين يقومون بدورهم ببيعها بالجملة إلى المنافذ الفردية للبيع بالتجزئة، والشيء نفسه ينطبق على توزيع الأموال الإلكترونية. حيث تقدم غلوب تليكوم لتجار الجملة فرصة تحويل النقود إلى G-Cash ثم تسمح لتاجر الجملة بتقديم G-Cash إلى موزعي التجزئة.

الخاصة بنقاط البيع لتسجيل المعاملات.¹⁸ وعندما يقوم عميل ما بتسليم نقود بغرض زيادة رصيده من الأموال الإلكترونية، فإن وكيل خدمات التجزئة المصرفية يحتفظ بالنقود في مقابل بعض ما لديه من الأموال الإلكترونية الخاصة به، وعلى العكس مما يحدث في النموذج المدار بواسطة البنوك، تتم التسوية على هيئة أموال إلكترونية، وليس على هيئة أموال في الحسابات البنكية. ويمثل ذلك بعض المخاطر على كل من العميل ووكيل خدمات التجزئة المصرفية.

تستخدم البنوك التجارية عادة في النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية، ولكنها لا تعدو كونها مكاناً خُفِظ فيه الجهة غير البنكية صافي حصيلتها من إصدار الأموال الإلكترونية (وكوسيلة مناسبة لحصول الجهة غير البنكية على عائد على تلك الأموال في الوقت الذي خُفِظ فيه على سيولة مرتفعة). فعلى سبيل المثال، تقوم غلوب تليكوم في الفلبين بتجميع الأموال التي تدعم حسابات الأموال الإلكترونية الخاصة بها في عدة حسابات إيداع كبيرة الحجم، ولدى بنوك تجارية مرخصة، وفي كينيا، تقوم سفاريكوم بتجميع حصيلتها من حسابات الأموال الإلكترونية في وديعة كبيرة الحجم في البنك التجاري الأفريقي (CBA)، والحال نفسه، مع SmartMoney، التي تحتفظ بصافي حصيلة الأموال الإلكترونية في بنك تجاري كيني مرخص. وفي بعض الحالات، ربما لا تكون ثمة أية عوائق تنظيمية حول دون احتفاظ الجهة غير البنكية بصافي حصيلة الأموال الإلكترونية في شكل آخر من أشكال الاستثمار (بما في ذلك الاستثمارات التي تعد أقل أماناً وأقل سيولة بدرجة كبيرة من الودائع البنكية التقليدية كبيرة الحجم) أو حتى استخدامها في الإقراض.

ما هي المخاطر الجديدة التي تكتنفها؟

عند مقارنة كل من نموجي الخدمات البنكية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة وكلاء الخدمات المصرفية التقليدية والمقدمة داخل الفروع البنكية، نجد أن كليهما يمس قضايا جوهرية من قضايا

جدول 1 الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء في خمسة بلدان

البلد	أنواع الوكلاء	التكنولوجيا المستخدمة	النموذج المستخدم والخدمات المقدمة من خلال الوكلاء
البرازيل	منافذ بيع التجزئة (محلات البقالة، الصيدليات، محطات الوقود، وغيرها من منافذ التجزئة) ومنافذ اليانصيب والمنافذ البريدية (ويسمون جميعاً مراسلين مصرفيين)	بطاقات الدفع وأجهزة قراءة البطاقات	النموذج المدار بواسطة البنوك: القروض الاستهلاكية، والإيداع، والسحب، والائتمان الشخصي، وبيانات أرصدة الحسابات، وسداد الفواتير، وتلقي طلبات فتح حسابات جديدة (التوفير، والقروض، وبطاقات الائتمان)، والحوالات المالية، والتأمين، ودفع الإعانات الحكومية والمعاشات.
الهند	مؤسسات التمويل الأصغر المسجلة في إطار قوانين متعددة (المنظمات غير الحكومية، والجمعيات التعاونية ذات العون المتبادل، والتعاونيات، والشركات الخاضعة لأحكام القسم 25، والشركات المالية غير المصرفية (NBFCs) التي لا تتلقى ودائع) ومكاتب البريد (ويطلق عليها جميعاً مراسلي أعمال)	أنظمة قائمة على الويب، بطاقات السداد، وأجهزة قراءة البطاقات	النموذج المدار بواسطة البنوك: ائتمانات صغيرة القيمة (تشمل تحديد المقترضين؛ والتحصيل، والتجهيز التمهيدي، وإرسال طلبات الحصول على قروض؛ وتحصيل الفوائد؛ ومتابعة سداد المبالغ المقترضة واستعادة القروض)؛ مدخرات صغيرة القيمة؛ وتأمين أصغر؛ وحوالات مالية صغيرة القيمة؛ وفتح حساب.
جنوب أفريقيا	فروع البنك (لا تعتبر ضمن الوكلاء حسب تعريف هذه الدراسة)، مكاتب البريد، نقاط الدفع EasyPay (محلات سوبر ماركت ترتبط بنظام مدفوعات وطني من خلال بنية EasyPay الأساسية)	هواتف محمولة، بطاقات دفع، وأجهزة قراءة بطاقات	النموذج المدار بواسطة البنوك: فتح حساب، وسداد الفواتير/الضرائب، وسداد الرواتب، والحوالات النقدية، وزيادة رصيد بطاقات شحن أرصدة الهاتف، وخدمات بنكية أساسية
الفلبين	محلات التجزئة التابعة لشركات تشغيل الهواتف المحمولة، ومنافذ البيع بالتجزئة الأخرى، وفروع البنوك الريفية	الهواتف المحمولة	النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية: شراء الأغراض، ودفع/سداد القروض، وسداد الفواتير/الضرائب، والتحويلات والحوالات النقدية، زيادة رصيد بطاقات شحن أرصدة الهاتف، عمليات الإيداع والسحب صغيرة القيمة
كينيا	بانعو بطاقات شحن أرصدة الهاتف، ومحلات السوبر ماركت، وفي المستقبل، منافذ بيع التجزئة الأخرى	هواتف محمولة، بطاقات دفع مدفوعة مسبقاً وأجهزة قراءة بطاقات متصلة بأجهزة كمبيوتر شخصي	النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية: دفع وسداد القروض، وسداد الفواتير/الضرائب، والحوالات النقدية، وعمليات الإيداع والسحب صغيرة القيمة

ملاحظات: تمثل كل من البرازيل، و جنوب أفريقيا، والفلبين، وكينيا نماذج لبلدان تعمل بها في الوقت الراهن تلك النماذج؛ بينما تمثل الهند مثلاً لبلد يعكس الإطار القانوني الراهن. ولا يقدم الوكلاء في الهند أكثر الخدمات المذكورة هنا (باستثناء تقديم الائتمانات صغيرة الحجم من خلال الوكلاء، والتي كانت تتم حتى قبل إصدار اللوائح التنظيمية).

السيولة، ومخاطر تشوه السمعة²⁰ - أهمية خاصة عندما يستخدم العملاء وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بدلاً من الفروع البنكية للحصول على الخدمات المصرفية.²¹ كما يمكن أن يثير استخدام وكلاء خدمات التجزئة المصرفية شواغل خاصة تتعلق بحماية العملاء والامتثال لقواعد مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب.

مخاطر الائتمان. تُعرّف مخاطر الائتمان، في عبارة بسيطة، بمخاطر عدم حصول أحد أطراف المعاملة المالية على الأموال المستحقة له عند حلول موعد استحقاقها. وفي حالة عدم تسوية

خدمات التجزئة المصرفية المستخدمة في كل من النموذجين المدار بواسطة البنوك والمدار بواسطة جهات غير بنكية - أن يحمل مخاطر أكثر مما يكون عليه الحال عند إسناد نفس تلك الوظائف إلى الصرافين البنكيين في فروع البنوك التقليدية. فقد يعمل هؤلاء الوكلاء في مناطق خطيرة أو مناطق يصعب الوصول إليها، كما يفتقرون إلى أنظمة التأمين المادية، وكذلك إلى الأفراد المدربين تدريباً خاصاً، وبشكل نقص التدريب الاختصاصي مشكلة ذات أهمية خاصة إذا كان دور وكيل خدمات التجزئة المصرفية يتعدى حدود معاملات الصرافة البنكية التقليدية من إيداع النقود وسحبها إلى الاضطلاع بدور في اتخاذ القرارات الائتمانية.

إلا أن النموذج المدار بواسطة البنوك يفرض، بصفة عامة، قليلاً من المخاطر الجدية مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية.

فعادة ما تحدد اللوائح التنظيمية المصرفية فئات متعددة من المخاطر التي تسعى الجهات التنظيمية والإشرافية في البنوك على التخفيف من أثارها.¹⁹ وتتخذ خمس فئات من بين فئات المخاطر - مخاطر الائتمان، والمخاطر التشغيلية، والمخاطر القانونية، ومخاطر

¹⁹ تتضمن جميع المخاطر التي أقرتها لجنة بازل، راجع على سبيل المثال، Basel Committee on Banking Supervision 2006.

²⁰ راجع، على سبيل المثال، Basel Committee on Banking Supervision 2000.

²¹ المخاطر الثلاثة الأخرى التي كثيراً ما يرد ذكرها في هذا السياق - مخاطر البلدان والنقل، ومخاطر السوق، ومخاطر أسعار الفائدة - وتلعب بصفة عامة نفس الدور سواء أكان وكلاء خدمات التجزئة المصرفية الواجهة الأساسية أمام العملاء أم لا.

المعاملات المصرفية مباشرة، أو عند تدخل أطراف إضافية بين العميل والبنك، تتضاعف احتمالات مخاطر الائتمان. فعلى سبيل المثال، عندما تقوم إحدى العمليات بالإيداع في فرع بنكي، فإنها تحصل على الفور على إيصال إيداع، ويمكنها أن تكون واثقة إلى حد ما من تقييدها في حسابها، ومن توافرها عند الحاجة إلى سحبها (وذلك على فرض توافر السيولة والقدرة على الوفاء لدى البنك). ولكن عندما تقوم تلك العملية بالإيداع في حسابها البنكي عن طريق وكيل خدمات التجزئة المصرفية، فإنها تظل عرضة لمخاطر عدم إبلاغ البنك بالمعاملة، حتى ولو حصلت على إيصال فوري. فرما لا يتم قيد الإيداع في حسابها، وعلى الجانب الآخر، عندما يقوم وكيل خدمات التجزئة المصرفية بتنفيذ عملية السحب النقدي لصالح العميل، فإن الوكيل هو الذي يتحمل مخاطر الائتمان - أي مخاطر عدم سداد البنك للمبالغ التي قام بدفعها من خزينته.

كما تواجه المؤسسات مخاطر الائتمان في حالات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء، وذلك عندما يتوجب عليها تحصيل إيداعات أو مدفوعات العملاء من وكلاء خدمات التجزئة المصرفية التابعين لها. وبالطبع، تواجه أيضاً مخاطر الائتمان عندما تقرر منح قرض للعميل، وربما تزايد مخاطر تلك الصورة من مخاطر الائتمان في سياق الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء، في حالة إسناد البنك لبعض جوانب ضمان أو تحصيل القروض أو جميعها، إلى وكيل خدمات التجزئة المصرفية.

المخاطر التشغيلية. تشير المخاطر التشغيلية إلى الخسائر المحتملة والناجئة عن "عدم كفاية أو إخفاق العمليات الداخلية، أو الأشخاص، أو الأنظمة أو الناجمة عن أحداث خارجية"²². وتنشأ مجموعة متنوعة من المخاطر التشغيلية المحتملة، عندما تستخدم البنوك والجهات غير البنكية وكلاء خدمات التجزئة المصرفية وتعتمد على الاتصالات الإلكترونية لتسوية المعاملات. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن يرتكب العملاء أو وكلاء خدمات التجزئة المصرفية أعمال احتيال، أو سرقة لتجهيزات البنك أو غيرها من الممتلكات من منشآت وكيل خدمات التجزئة المصرفية. كما يمكن أن تلحق خسائر مالية بالبنوك والجهات غير البنكية (ومن الممكن أن تلحق بالعملاء كذلك) نتيجة لتسرب البيانات أو لفقدانها نتيجة لهجمات القرصنة، أو عدم كفاية الأمان المادي أو الإلكتروني، أو سوء أنظمة النسخ الاحتياطي. إلا أن هناك شواهد غير موثقة من البرازيل، والتي تمتلك أطول سجل تاريخي للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء، تشير إلى أن تلك المخاطر التشغيلية لا يستهان بها. فقد أعلنت البنوك في البرازيل عن حدوث خسائر نتيجة احتيال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية ووقوع سرقات، تتزايد احتمالات وقوعها بصورة كبيرة عندما يشتهر عن وكيل معين تعامله في حجم كبير من الأموال.

المخاطر القانونية. لن يُقدّم مقدمو الخدمات المالية على الاستثمار في نموذج جديد لتقديم الخدمات إلا إذا توافر لديهم القدرة على توقع وتدبر كيفية تطبيق وتنفيذ القوانين، واللوائح التنظيمية،

والاتفاقيات القانونية المتعلقة بذلك الأمر، وكيف يمكن لمثل هذه الأشياء أن تتغير مرور الزمن. وفي البلدان موضوع الدراسة، كرسّت البنوك والجهات غير البنكية، بلا شك، مجهوداً كبيراً لبحث القوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة قبل الاستثمار في أساليب الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية، وفي أغلب الحالات، قامت كذلك باستشارة السلطات التنظيمية للوصول إلى فهم أفضل بشأن كيفية تطبيق السلطات للقواعد القائمة على النموذج الجديد. ولكن نظراً لقلّة خبرة الجهات التنظيمية بكلا النموذجين، ونظراً لكونها لا تزال تعمل على تكييف القواعد القائمة للتعامل معهما (أو ربما لم تبدأ بعد في تلك العملية)، يظل الأمر يحمل بالنسبة لكل من البنوك والجهات البنكية (وكذلك بالنسبة لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية وإن كان بدرجة أقل) بعض الغموض والارتباك بشأن النواحي القانونية والتنظيمية. وما إن يتم استخدام أحد النماذج في بلد ما، حتى يكون من الممكن أن يتخذ ذلك الغموض والارتباك، بعداً عاماً، فعلى سبيل المثال، إذا بوغت عدة بنوك من تلك التي تقوم بعمليات كبيرة من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بتفسير غير موثوق عراقيل أمام قدرتها على إجراء معاملات تجارية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية أو قابلية تنفيذ الاتفاقيات القانونية ذات الصلة.

مخاطر السيولة. ربما يُواجه وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بعدم كفاية النقود التي في حوزتهم لتلبية طلبات العملاء على عمليات السحب، خاصة أولئك الذين يتصفون بصغر الحجم نسبياً، وبقلّة التمرس، والوجود في أماكن بعيدة، وقد لا تتوافر لديهم الخبرة في أمور إدارة السيولة اللازمة لتقديم الخدمات المالية، والتي تنصف بالتعقيد الزائد، وإدارة السيولة بكفاءة. يجب على وكلاء خدمات التجزئة المصرفية الموازنة بين عدة متغيرات، من بينها معدل دوران النقود، وسهولة الوصول إلى الحساب البنكي الخاص بوكيل خدمات التجزئة المصرفية، والوقت المستغرق في تجهيز المعاملات، بالإضافة إلى متغيرات أخرى.

مخاطر تشوه السمعة، عندما يكون أداء وكيل خدمات التجزئة المصرفية سيئاً أو عندما يتعرض للسرقة، فقد تتأثر صورة البنوك لدى الجمهور.²³ كما يمكن أن تتسبب عدة مخاطر تشغيلية من بين تلك التي سبق ذكرها (مثل فقدان سجلات العملاء أو تسرب بيانات العملاء السرية) في حدوث مخاطر تشوه السمعة، كما يمكن أن يؤدي نقص السيولة بخزينة وكيل خدمات التجزئة المصرفية إلى ذلك أيضاً، ولا ينبغي التقليل من شأن احتمالات الإضرار بسمعة المؤسسة المالية نتيجة لمشاكل من هذا النوع، نظراً لأن العديد من

²² راجع Basel Committee on Banking Supervision 2003

²³ وبالمثل، توجد مخاطر لتأثر سمعة وكيل خدمات التجزئة المصرفية في حالة عجز البنك عن السداد أو عدم تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم من خلال الوكيل.

الجهة غير البنكية، غير المرخصة، وغير الخاضعة للإشراف والتي تقوم بجمع أموال مستحقة الدفع من الجمهور في مقابل أموال إلكترونية، ربما تقدم على سرقة تلك الأموال، أو استخدامها بطريقة غير خوطية، مما يؤدي إلى عجزها عن سدادها، أو عدم قدرتها على الوفاء بمطالبات العملاء.

وتتوقف احتمالات عجز الجهة غير البنكية عن السداد على القوة المالية للجهة غير البنكية وعلى كيفية حفاظها على السيولة الداعمة لمجمل أموالها الإلكترونية المتداولة. ومن الممكن أن يعمل حفظ صافي الناتج المحصل من إصدار الأموال الإلكترونية في البنوك المرخصة والخاضعة للإشراف التحوطي، على ضمان وجود سيولة كافية في الأحوال العادية للوفاء بمطالبات العملاء. ولكنه لن يحمي العملاء من الإدارة غير التحوطية لأعمال الجهة غير البنكية المصدرة للأموال الإلكترونية بصفة عامة، ولا من متطلبات الدائنين الآخرين للجهات غير البنكية.

كما أن الجهات التنظيمية في البلدان النامية ليست وحدها التي تواجه تحديات في كيفية التعامل مع مسألة إصدار الأموال الإلكترونية من قبل أطراف غير مرخصة وفقاً لتنظيم خوطي. بل إن أكثر البلدان المتقدمة لا تزال في صراع مع نفس المعضلة: إذ كيف يتم إطلاق العنان للإمكانيات الهائلة لهذا النمط من أنماط تقديم الخدمات المالية دون الوقوع تحت طائلة مخاطر مفرطة؟ في الوقت الذي تكون فيه جهات إصدار الأموال الإلكترونية في الغالب أطرافاً غير خاضعة للتنظيم والإشراف التحوطي، مثل شركات تشغيل الهاتف المحمول.

نهج البلدان الخمسة في تطبيق اللوائح التنظيمية

كانت المخاطر ذات الصلة بالوكلاء، التي يفرضها كل من نموذجي الخدمات المالية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء، محل دراسة الجهات التنظيمية، في جميع البلدان الخمسة موضوع الدراسة. كما كان على الجهات التنظيمية في كينيا، والفلبين، وجنوب أفريقيا دراسة المخاطر المتعلقة بالأموال الإلكترونية التي يفرضها النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية. ويبدو أن جميع تلك الجهات التنظيمية قد أفرت بما تحمله الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء من إمكانيات هائلة لتوسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية، وقد حاول كل بلد تحقيق التوازن الخاص

وكلاء خدمات التجزئة المصرفية قد يكون لديهم نقص في خبرة تقديم الخدمات المالية، بل ربما يكونون غير معتادين على الاحتفاظ بأموال تكفي لتسوية عمليات السحب التي يقوم بها العملاء، وربما يفتقرون إلى الأمان المادي اللازم لحماية المستويات المتزايدة من النقود التي قد تكون بحوزتهم إذا سارت الأمور على ما يرام، علاوة على ذلك، فإنه يمكن أن تنتشر مخاطر تشبه السمعة من بنك أو جهة غير بنكية إلى أخرى وأن تتخذ أبعاداً شاملة، ففي جنوب أفريقيا، أعرب مقدمو الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة عن قلقهم من احتمالات تقويض ثقة العملاء في كامل قطاع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، في حالة حدوث أي فشل حتى ولو كان في إحدى المبادرات المحدودة النطاق.²⁴

حماية العملاء، بما في ذلك القيام بالبت في شكاوى العملاء.
وكما هو واضح، فإن أياً من فئات المخاطر السابق ذكرها يمكنه أن يثير بواعث القلق بشأن حماية العملاء، وخاصة إذا كان عبء الخسارة يقع على كاهل العملاء. كما يمكن أن يزيد استخدام وكلاء خدمات التجزئة المصرفية من مخاطر عدم إدراك العملاء لحقوقهم وعدم قدرتهم على التقدم بمطالبات في حالة تعرضهم لخسارة أو ظلم، وتعمل القوانين واللوائح التنظيمية في البلدان موضوع الدراسة على حماية العملاء من الاحتيال. ولكن الأمور ليست واضحة تماماً أمام العملاء فيما يتعلق بكيفية حمايتهم من الاحتيال عند استخدامهم لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية لإجراء معاملات مالية. فعلى سبيل المثال، ربما لا يكون واضحاً ما إذا كان على العميل أن يحمل البنك أو وكلاء خدمات التجزئة المصرفية التابعين له مسؤولية ما وقع عليه من خسارة، وبصفة خاصة، قد يجد الفقراء، والقاطنون في الأماكن النائية، والمهمشون، صعوبة في فهم تلك الحقوق ورفع دعاوى مطالبية أمام المحكمة أو أمام آليات تسوية المطالبات الخاصة بالبنك.

مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب (AML/CFT). في حالة إسناد عمليات فتح الحساب وتجهيز المعاملات إلى وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، تفرض اللوائح التنظيمية الخاصة بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب على الوكلاء إجراء بعض جوانب العناية الواجبة تجاه العملاء والإبلاغ عن المعاملات المشبوهة. ويتحمل البنك مخاطر عدم تحديد هوية العملاء بصورة صحيحة وكذلك مخاطر استخدام وكيل خدمات التجزئة المصرفية في غسل الأموال أو كقناة تمويل للإرهاب (سواء أكان ذلك بعلم وكيل خدمات التجزئة المصرفية وتواطئه أم لا). كما أن إسناد عمليات فتح الحساب وتجهيز معاملات التجزئة إلى وكلاء خدمات تجزئة مصرفية غير متمرسين، ربما يجعل من الصعب على البنك مراقبة المعاملات المشبوهة والإبلاغ عنها.²⁵

مخاطر الأموال الإلكترونية في النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية

لا تتصل مخاطر النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية في القسم الأكبر منها باستخدام الوكلاء. بل تتمثل المخاطر في أن

²⁴ راجع Basel Committee on Banking Supervision 1998 بشأن المخاطر التشغيلية ومخاطر تشبه السمعة.

²⁵ تدعو توصيات فريق العمل المعني بالتدابير المالية بشأن إسناد مهام تتعلق بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب إلى أطراف ثالثة إلى أن تكون تلك الأطراف الثالثة خاضعة للتنظيم والإشراف. راجع FATF 2003.

الإطار 1 الموازنة بين متطلبات تحديد هوية العميل لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب وبين إتاحة فرصة حصول الفقراء على الخدمات المالية

يفتقر العملاء الفقراء في العديد من الحالات، إلى بعض المستندات - مثل بطاقات الهوية أو إثبات محل الإقامة - الضرورية للامتثال لمتطلبات تحديد هوية العملاء لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب. ومن شأن الاحتياطات الخاصة بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب أن تزيد التكاليف، ومن ثم تؤدي إلى إجماع جهات تقديم الخدمات المالية عن تقديم الخدمات للعملاء الفقراء. إلا أن هناك حجة مقنعة مفادها أن مخاطر المعاملات والحسابات منخفضة القيمة، التي تقل عن قيمة حدية معينة - ليست بتلك الشدة التي تستوجب اتخاذ تدابير كاملة المستوى لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب. وفي بعض البلدان التي تناولتها الدراسة تم تعديل القواعد من أجل الحسابات أو المعاملات منخفضة القيمة، وذلك لإحداث توازن بين الحاجة إلى لوائح تنظيمية فعالة لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب، والحاجة إلى ضمان عدم استبعاد العملاء الفقراء من الحصول على الخدمات المالية نتيجة لذلك.

ففي جنوب أفريقيا، لا تطالب البنوك وشركات تحويل الأموال بالحصول على رقم تسجيل ضريبة الدخل الخاص بالعميل وعنوان الإقامة والتحقق منهما. بشرط استيفاء بعض الشروط المتمثلة في (أن تكون المعاملات محدودة في حدود 800 دولار أمريكي تقريباً يومياً وما يقرب من 4000 دولار أمريكي شهرياً؛ وأن يكون الحد الأقصى لرصيد الحساب في أي وقت 4000 دولار أمريكي تقريباً؛ وعدم إجراء تحويلات دولية مع استثناءات محدودة). ولكن لا يزال على المؤسسات أن تحصل على اسم العميل الكامل، وتاريخ الميلاد، ورقم الهوية الشخصية، والتحقق منها باستخدام بطاقات الهوية الرسمية. ونظراً لعدم توافر بطاقات هوية لدى ما يقرب من 1.5 مليون جنوب أفريقي مستحق، فإن تلك القواعد لا تزال تتسبب في استبعاد العديد من منخفضي الدخل من الحصول على خدمات مالية.

وفي الهند، أكد البنك المركزي على أنه لا ينبغي لمتطلبات مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب أن تحد من قدرة حصول العملاء الفقراء على الخدمات المالية. حيث يمكن تلبية متطلبات التحقق من الهوية والعنوان، لجميع الحسابات، بواسطة مستندات مثل بطاقات الترميز أو خطابات من السلطات أو الموظفين العموميين. علاوة على ذلك، فإنه في بعض الحسابات منخفضة القيمة (حيث يبلغ الحد الأقصى لرصيد الحساب 1100 دولار أمريكي تقريباً؛ ويبلغ إجمالي الرصيد الدائن السنوي 2300 دولار أمريكي تقريباً)، يمكن أن يتم تعريف العملاء المرتقبين، الذين لا تتوافر لديهم المستندات المطلوبة، بواسطة عميل آخر يتمتع بوضع سليم وسبق له أن خضع لإجراءات "التعرف على العميل" الكاملة، ولديه القدرة على تأكيد عنوان إقامة العميل المرتقب. وبدلاً من ذلك، فإنه يمكن للبنوك أن تقبل أي شكل من أشكال المستندات التي تكون مقبولة لديها من حيث إثبات هوية وعنوان إقامة عملاء تلك الحسابات منخفضة القيمة.

وفي البرازيل، يجب على العملاء الفقراء استيفاء جميع متطلبات إثبات الهوية في ذلك مثلهم مثل أي عملاء آخرين. ولكن يمكن للعملاء فتح حسابات منخفضة القيمة (بصفة عامة، وهي الحسابات التي يبلغ الحد الأقصى لرصيداها 500 دولار أمريكي تقريباً) باستخدام سجلات مقدمة من المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي، ما دامت تلك المستندات تتضمن جميع المعلومات الضرورية لإثبات الهوية. علاوة على ذلك، فإنه يمكن للعملاء فتح حسابات منخفضة القيمة بصفة مؤقتة باستخدام رقم الهوية الاجتماعية، على أن يتم تقديم المستندات الكاملة في غضون ستة أشهر، وإلا أغلق الحساب. ويمنح ذلك للوكلاء العاملين في المناطق النائية مزيداً من الوقت لإرسال المعلومات المطلوبة.

المصدر: Amended Exemption 17 to the Financial Intelligence Centre Act (November 1, 2004), <http://www.fic.gov.za/info/Revised%20exemption%201720-%202%nd%20reporting%20exemption.pdf>; Genesis Analytics Ltd., Legislative and Regulatory Obstacles to Mass Banking, p. 54, <http://www.finmark.org.za/documents/2003/SEPTEMBER/MassBanking.pdf>; Circular RBI/2004284/05-, 'Know Your Customer' (KYC) Guidelines—Anti Money Laundering Standards, pp. 6 and 15 (November 29, 2004), http://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=2039; Resolution 3,211, <http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA> (in Portuguese; English copy on file with authors)

بها فيما بين تخفيف آثار المخاطر وتشجيع تلك النماذج الجديدة.

البرازيل

في بداية الأمر، عام 1973، كانت اللوائح التنظيمية البرازيلية تسمح للبنوك بإسناد عملية تجهيز أذون المدفوعات وخدمات التحصيل إلى الوكلاء. إلا أن المسؤولين عن وضع السياسات في البرازيل بدأوا في السنوات الأربع أو الخمس الأخيرة فقط في السماح للبنوك بالإسناد الخارجي لوظائف الصراف البنكي من إيداع وسحب والتي تعد حيوية بالنسبة للخدمات المالية المقدمة للأفراد. وأدت التعديلات المتتالية التي أجريت على الأحكام التنظيمية المعنية بالمراسلين المصرفيين إلى فتح الباب تدريجياً أمام الإسناد الخارجي الكامل لخدمات التجزئة المصرفية التي تقدمها البنوك، وذلك أمام مجموعة واسعة النطاق من وكلاء التجزئة المصرفية، وبصورة تفوق أي بلد آخر من البلدان موضوع الدراسة. ويمكن لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية تقديم الائتمان وقبول الودائع لحساب البنوك، كما يمكن للوكلاء اتخاذ القرار بشأن الائتمان. إلا أنه في الواقع العملي، تميل البنوك إلى الاحتفاظ بمسؤولية ضمان الائتمان.

وتعمل اللوائح التنظيمية البرازيلية على التخفيف من آثار المخاطر المتعلقة بالوكلاء من خلال تحميل البنوك المسؤولية الكاملة

عن تصرفات وكلائها²⁶ ومن خلال السماح لمراقبي البنك بمراجعة معاملات وسجلات الوكلاء، كما لو كانت تتم في أي فرع من فروع البنك بواسطة أي من موظفيه. كما يمكن للبنك المركزي فحص الإجراءات التي يتبعها البنك في اختيار وكلاء خدمات التجزئة المصرفية. وعلى الرغم من أن البنوك مطالبة بوضع ضوابط داخلية لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية التابعين لها، إلا أن تفاصيل تلك الضوابط متروكة لتقديراتها المهنية.

ولم تتناول الجهات التنظيمية البرازيلية بصورة مباشرة مخاطر عدم توافر سيولة لدى أحد وكلاء خدمات التجزئة المصرفية بحيث تكفي لتلبية طلب العملاء الراغبين في سحب الأموال - على الرغم من أن مثل هذا النقص في السيولة في سياق الخدمات المصرفية المقدمة في الفروع البنكية يمكن، على الأرجح، أن يكون له أثر عام. وربما يرجع ذلك إلى توصل الجهات التنظيمية إلى أن الآثار العامة لمثل هذا النقص في السيولة بعيد الوقوع. نظراً لأن العملاء المتعاملين مع وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، يكونون، في أغلب الحالات، على

²⁶ يمكن للبنوك رفع دعاوى ضد الوكلاء التابعين لها في حالة إصابتها بخسارة نتيجة سوء تصرف الوكيل، وذلك إما لأسباب تتعلق بالقوانين أو بموجب شروط العقد الموقع بين البنك والوكيل المعني.

الإطار 2 التوجيه الذي أصدرته المفوضية الأوروبية بخصوص الأموال الإلكترونية

حتى الآن، لم تتوصل البلدان المتقدمة إلى أفضل الطرق لتنظيم الجهات غير البنكية المصدرة للأموال الإلكترونية. وقد تم في 18 سبتمبر/أيلول 2000، تمرير توجيه أوروبي يتعلق "بمؤسسات إصدار الأموال الإلكترونية"، والذي يضع متطلبات خوطية لجهات إصدار الأموال الإلكترونية بشكل أقل تشدداً من تلك المطبقة على البنوك* وتشمل المتطلبات المطبقة ما يلي:

- * ألا يقل رأس المال عن 1000000 يورو، أو 2 في المائة من "الالتزامات المالية المتعلقة بالأموال الإلكترونية المستحقة"، أيهما أكبر.
- * الأموال المحصلة في مقابل الأموال الإلكترونية يمكن أن تستثمر فقط في بعض فئات الأصول منخفضة المخاطر (الأصول السائلة في المقام الأول).
- * يجب أن تكون الأموال الإلكترونية قابلة للسداد بقيمتها الاسمية (أي عند تحويلها إلى نقود، يجب أن تسدد القيمة الكاملة).
- * يجب إنشاء كيان قانوني مخصص مستقل (وهو ما يعني أنه لا يمكن لشركة تشغيل هاتف محمول تقديم أموال إلكترونية إلى جانب مبيعاتها من بطاقات شحن أرصدة الهاتف بدون إنشاء هيكل مؤسسي مستقل لهذا الغرض).
- * يسمح لمؤسسات إصدار الأموال الإلكترونية فقط بإصدار وإدارة الأموال الإلكترونية أو أي شكل آخر من أشكال المدفوعات الأخرى المتصلة بها وحفظ البيانات المتعلقة بها، وتمنع مؤسسات إصدار الأموال الإلكترونية خديداً من تقديم ائتمانات.

لا يعطي هذا التوجيه الخاص بالأموال الإلكترونية قضايا غسل الأموال بصورة محددة، إلا أن مؤسسات إصدار الأموال الإلكترونية تخضع لمتطلبات العناية الواجبة تجاه العملاء، وثمة بعض الشواهد التي تشير إلى أن ذلك الأمر شكل عبئاً في الماضي. ونتيجة لذلك، أعفى توجيه صدر مؤخراً مؤسسات إصدار الأموال الإلكترونية من تلك المتطلبات لحسابات الأموال الإلكترونية التي تقل قيمة معاملاتها في السنة الميلادية عن 150 يورو (أداة غير قابلة لإعادة الشحن) أو 2500 يورو (أداة قابلة لإعادة الشحن).

ولكن بكل أسف، أثبتت هذه المتطلبات الخوطية الخفيفة أنها لا تزال مرهقة للغاية. فحتى أوائل عام 2006، تم منح إعفاءات لانتين وسبعين مؤسسة عجزت عن الامتثال للمتطلبات الخوطية، ولا يوجد سوى تسع مؤسسات إصدار أموال إلكترونية فقط تعمل وفقاً لهذا التوجيه. وتجري المفوضية الأوروبية في الوقت الراهن مراجعة جذرية لهذا التوجيه.

* يعفي هذا التوجيه الجهات غير البنكية المصدرة للأموال الإلكترونية من التغطية الضمانية التي تفرضها المادة 3 من التوجيه الخاص بمؤسسات الائتمان (المصرفية)، والذي يتضمن متطلبات خوطية قد يكون من العسير للعناية على المؤسسات المالية غير البنكية تلبية لها. بصفة عامة، أما البنوك التي تقدم خدمات الأموال الإلكترونية فهي معفاة من التوجيه الخاص بالأموال الإلكترونية نظراً لأن مثل تلك المؤسسات تخضع بالفعل للتنظيم بصورة كافية بموجب التوجيه الخاص بمؤسسات الائتمان (المصرفية).

المصدر: توجيه رقم EC/46/2000 الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس المنعقد في 18 سبتمبر/أيلول 2000 بشأن مباشرة ومتابعة أعمال مؤسسات إصدار الأموال الإلكترونية والتنظيم الخوطي لها. The Evaluation، http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/dat/2000/L_275/L_27520001027en00390043.pdf; EC (Feb. 2006)، [http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs/e-money/46/Partnership Limited, Evaluation of the E-Money Directive \(2000 evaluation_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs/e-money/46/Partnership Limited, Evaluation of the E-Money Directive (2000 evaluation_en.pdf)

سجلات الوكلاء²⁷ وتحميل البنوك المسؤولية عن تصرفات وكلائهم، علاوة على ذلك، فإنه يُلزم الوكلاء بالإفصاح عن عملهم بالنيابة عن أحد البنوك، كما يجب أن تنص العقود أو أية وثائق أخرى تبرم مع عملاء وكيل خدمات التجزئة المصرفية أن تفصح بوضوح عن إمكانية حصول العميل أمواله من البنك، وبخلاف الحال في البرازيل، تسمح الهند بنطاق ضيق فقط من وكلاء خدمات التجزئة المصرفية: من خلال مؤسسات التمويل الأصغر المتخصصة ومكاتب البريد. وربما ينظر إلى هذا التقييد كمحاولة (ربما تكون زائدة عن الحد) لحماية العملاء، ولكنه يعد وسيلة أيضاً إلى تخفيف آثار مخاطر نشوئه سمعة البنوك المشاركة.²⁸ كما تحدد اللوائح التنظيمية أيضاً متطلبات العناية الواجبة التي يجب على البنوك اتباعها عند

معرفة شخصية بهؤلاء الوكلاء، خاصة في المناطق الريفية. ولن يفقد هؤلاء العملاء الثقة في النظام المصرفي ككل، في حالة عدم تمكنهم من سحب الأموال في يوم ما نتيجة لنقص الأموال لدى وكيل معين. ولكن، ليس من الصعب تخيل الظروف التي يمكن أن يفقد فيها العملاء ثقتهم في النظام، فمن الممكن أن يساهم نقص السيولة على نطاق واسع فيما بين وكلاء خدمات التجزئة المصرفية في حدوث مثل تلك المشكلة.

الهند

قامت الجهات التنظيمية في الهند، لبعض الوقت، بتأويل اللوائح التنظيمية القائمة للسماح للبنوك باستخدام الوكلاء في الإفراض، بما في ذلك اتخاذ القرارات المتعلقة بالائتمان. ولكن لم يتم السماح لهؤلاء الوكلاء بإجراء خدمات بنكية أوسع نطاقاً، مثل قبول الودائع صغيرة الحجم، إلا بعد اعتماد تعميم جديد للبنك المركزي في يناير/كانون الثاني 2006، ولم يتم السماح بعد بقيام النموذج غير البنكي للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية بمساعدة الوكلاء.

وكما هو الحال في البرازيل، تم التعامل مع المخاطر ذات الصلة بالوكلاء من خلال إعطاء الجهات التنظيمية سلطة مراجعة

²⁷ هذا هو آخر آراء المصرف الاحتياطي الهندي في هذا الشأن، وفقاً لما جاء في مسودة المبادئ التوجيهية المعنية بإسناد البنوك للخدمات المالية إلى جهات خارجية، راجع Reserve Bank of India 2005.

²⁸ بالنظر إلى الاستثناء الراهن لمشاكل نشوئه السمعة بين العديد من مؤسسات التمويل الأصغر البارزة في ولاية أندرا براديش الهندية، والتي يتركز بها أكبر عدد من مؤسسات التمويل الأصغر، فإنه يمكن القول بأن تقييد البنوك بالعمل من خلال مؤسسات التمويل الأصغر لا يعد وسيلة فعالة بشكل واضح للتخفيف من مخاطر نشوئه سمعة البنوك، راجع The Hindu Business Line 2006.

تقييم الوكلاء المرتقبين.

ويجب على البنوك التي تستخدم وكلاء خدمات التجزئة المصرفية وضع "آلية لحل الشكاوى". بما في ذلك تعيين "مسؤول لحل الشكاوى" بغرض التعامل مع شكاوى العملاء من وكلاء خدمات التجزئة المصرفية. وإذا لم يتلق العميل استجابة مرضية من خلال تلك القناة. يمكنه التقدم بشكواه إلى مكتب المحقق في الشكاوى المصرفية (Reserve Bank of India 2006).

جنوب أفريقيا

يخضع النموذج المدار بواسطة البنوك في جنوب أفريقيا. اليوم. لمبادئ القانون العام الخاصة بالوكالة. علاوة على ذلك، فإنه توجد متطلبات محددة لترتيبات إسناد البنوك أعمالها لجهات خارجية (South African Reserve Bank 2004). حيث يسمح للوكلاء بتلقي الودائع لحساب البنك. ولكن البنك يتحمل المسؤولية الكاملة (كموكل) عن أعمال وكلاته.

ولا تسمح اللوائح التنظيمية في جنوب أفريقيا إلا للمؤسسات الحاصلة على ترخيص مصرفي بتلقي الأموال واجبة الأداء، مثل عائدات الأموال الإلكترونية، من عملاء التجزئة المصرفية. ومن ثم، لا يسمح للجهات غير البنكية بإصدار أموال إلكترونية، وهو الموقف الذي أكدته مجدداً ورقة الموقف المعنية بالأموال الإلكترونية الصادرة من قبل المصرف الاحتياطي لجنوب أفريقيا، البنك المركزي لجنوب أفريقيا (South African Reserve Bank 2006). وعلى شركات التكنولوجيا وشركات تشغيل الهواتف المحمولة الراغبة في إنشاء خدمات مصرفية مقدمة بدون فروع بنكية قائمة على الأموال الإلكترونية، الدخول في شراكة مع بنك مرخص. ومن ثم يؤدي ذلك إلى ارتفاع تكاليف، وتأخر وقت، دخولها ذلك السوق. وتتمثل النتيجة من الناحية الفنية في نشوء نموذج "بدون فروع" مدار بواسطة البنوك ولكن بصورة هامشية فقط. حيث يتم استخدام البنية الأساسية للبنك وجهاز العاملين به في جميع المعاملات المالية باستثناء تلك الخدمات المقدمة من خلال مكاتب البريد.²⁹

الفلبين

عندما تقدمت غلوب تليكوم إلى البنك المركزي بطلب إنشاء أداة الأموال الإلكترونية القائمة على الهاتف المحمول G-Cash. تمكن الطرفان من التوصل إلى اتفاق حول أسلوب يمنح شركة غلوب الوضع التنظيمي الفضفاض لوكيل التحويل النقدي (Bangko Sentral ng Pilipinas 2004). وبذلك جُنبت شركة غلوب تصنيفها كمتلقٍ للودائع. والذي كان سيفرض عليها الحصول على ترخيص مصرفي. إلا أن وكلاء التحويل النقدي يخضعون للقانون الفلبيني لمكافحة غسل الأموال. كما فرض البنك المركزي قيوداً على استخدام G-Cash. فلا يمكن للعملاء الاحتفاظ بأرصدة أموال إلكترونية تتجاوز 10000 بيسو (195 دولاراً أمريكياً تقريباً) في أي وقت من الأوقات، أو

إجراء معاملات بأكثر من 40000 بيسو في اليوم، و100000 بيسو في الشهر (ما يقرب من 780 دولاراً أمريكياً و1950 دولاراً أمريكياً). ولتلك القيود مدلولان مهمان فيما يتعلق بالسياسات. أولاً، أنها تساعد تلك القيود على ضمان استخدام العملاء لخدمة G-Cash بصورة أساسية في سداد المدفوعات وليس كحساب إيداع افتراضي (على الرغم من أن السقف البالغ 195 دولاراً أمريكياً يعد بالنسبة للعديد من العملاء الفقراء مرتفعاً بصورة كافية لاستخدام G-Cash كحساب افتراضي جار). ثانياً، تضع تلك القيود سقفاً للأموال التي يمكن أن يخسرها عملاء G-Cash في حالة الاحتمال البعيد لإفلاس شركة غلوب. (وتودع غلوب تليكوم صافي إصدارها من الأموال الإلكترونية في حسابات مجمعة للودائع تحت الطلب في عدة بنوك خاضعة للتنظيم التحوطي. وعلى الرغم من أن ذلك ليس مفروضاً من قبل الجهات التنظيمية، ولكنه يخفف من أثار مخاطر عدم توافر السيولة اللازمة لدى شركة غلوب للوفاء بطلبات العملاء).

كما توجد العديد من المتطلبات التنظيمية الإضافية التي تساعد على تخفيف أثار المخاطر التشغيلية ومخاطر تشوه السمعة التي قد تحدث في النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية. فعلى سبيل المثال، أصدر البنك المركزي الفلبيني لوائح تنظيمية تفرض متطلبات بالاحتفاظ بالسجلات والإبلاغ عن المعاملات (وكذلك عقوبات على عدم الامتثال). ولكنه، وبصفة عامة، يترك للجهات غير البنكية مسؤولية إدارة مخاطر استخدام وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، من خلال الترتيبات التعاقدية بصفة أساسية. وعلى سبيل المثال، تطلب غلوب تليكوم من جميع وكلاء خدمات التجزئة المصرفية اجتياز عملية اعتماد تديرها لجنة مكونة من ممثلين للإدارات المالية، والقانونية، وإدارة العمليات التجارية وإدارة التكنولوجيا والمعلومات بها.³⁰

²⁹ على الرغم من أن القانون يسمح بذلك، إلا أنه لا توجد أمثلة حالية على إصدار البنوك لأموال إلكترونية، حسب علمنا. وتقدم كل من MTN و WIZZIT خدمة الوصول إلى الحسابات البنكية الشخصية (وليس حسابات الأموال الإلكترونية) باستخدام التكنولوجيا. مثل الهواتف المحمولة وبطاقات الخصم.
³⁰ تقوم كل من Smart و Globe Telecom بإقامة شراكات أيضاً مع رابطة المصرفيين الريفيين في الفلبين (RBAP) لتقديم خدمات مالية للعملاء في كل من شركة الاتصالات والبنك الريفي. وفي حالة شراكة غلوب تليكوم مع رابطة المصرفيين الريفيين في الفلبين، فإنه من الممكن حينئذٍ لعملاء G-Cash إجراء خدمات الإيداع أو السحب في البنوك الريفية، وخويل الأموال إلى حسابات عملاء آخرين في البنوك الريفية، وسداد قروض البنوك الريفية، أو إيداع الأموال في حساب البنك الريفي باستخدام G-Cash. وهذه الخدمة أكثر شبهاً بالنموذج المدار بواسطة الجهات غير البنكية، حيث يلعب البنك الريفي دور المدفوع له أو دور وكيل خدمات التجزئة المصرفية. لا تتوافر تفاصيل حول شراكة Smart مع رابطة المصرفيين الريفيين في الفلبين.

كينيا

من بين البلدان موضوع الدراسة، تعكس كينيا حالة معظم البلدان النامية وتلك السائرة على طريق التحول إلى اقتصاد السوق. فقد استقبل واضعو السياسات والجهات التنظيمية الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية مزيج من الحماس نظراً لما حمّله من إمكانيات لتوسيع نطاق فرص الحصول على الخدمات المالية، والقلق الحقيقي بسبب المخاطر الجديدة التي قد يتعرض لها العملاء المعرضون للمخاطر وكذلك النظام المالي. وعلى الرغم من عدم ظهور أية حالات للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية تحت إدارة بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، إلا أنه ثمة جهتين غير بنكيتين قد بدأنا في إصدار أموال إلكترونية.

ولا تحدد اللوائح التنظيمية المصرفية الحالية في كينيا بوضوح ما إذا كان إصدار الأموال الإلكترونية يشكل تلقياً لودائع من الأفراد، وما إذا كان هذا النوع من العمل يمكن أن يقوم به أي شخص سوى المؤسسات المالية المرخصة والخاضعة للتنظيم.³¹ ومن ثم، فإن شركات تشغيل الهاتف المحمول، وجهات إصدار البطاقات المدفوعة مسبقاً، والداخلين الجدد في هذا السوق من الذين يستخدمون النموذج المدار بواسطة جهات غير بنكية، يعملون في ظل وضع تنظيمي غامض. وتبدو تلك الفئات، في الوقت الراهن على الأقل، غير خاضعة للتنظيم بالكلية، وربما على نحو خطير.³² وقد بدأ البنك الدولي مؤخراً مشاوراتٍ تنتظر أن تساعد على إزالة الغموض القانوني وتجنب إحداث تغييرات مفاجئة في المعالجة التنظيمية يكون لها أثر خطير على السوق.³³

اعتبارات موجهة للجهات التنظيمية

تستحوذ الخدمات البنكية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية على الاهتمام، في البلدان الخمسة موضع الدراسة، حيث تنظر البنوك، وشركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول، وغيرها من الجهات غير البنكية إلى هذا النهج باعتباره طريقاً للوصول إلى عملاء جدد، وزيادة العائدات. كما يقر واضعو السياسات بما حمّله من إمكانيات لخدمة المواطنين الذين طالما استبعدوا من النظام المالي الرسمي.

ولكن، حتى في تلك البلدان الخمسة الرائدة، لا تزال تلك المفاهيم جديدة، وفترة التجربة وجيزة. فقبل أن نتمكن من وضع مبادئ توجيهية عامة حول تنظيم الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية، يجب اكتساب مزيد من الخبرة. وعلى الرغم من ذلك، فإن تجربة الجهات التنظيمية في البلدان الخمسة موضوع الدراسة تقدم بعض النظرات المتعمقة المبكرة.

■ ربما يشكل نموذج الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية والمدار بواسطة البنوك، عند مقارنته بالخدمات المصرفية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية، عدداً من المخاطر الجديدة أو المتزايدة والتي تكون ذات تأثير أقل مما كانت توقعه الجهات التنظيمية في بادئ الأمر، وللتخفيف من آثار المخاطر المتزايدة التي قد تنتج عن استخدام الوكلاء كنقطة

تفاعل رئيسية مع عملاء التجزئة المصرفية، تشير تجربة البلدان موضوع الدراسة إلى أنه قد يكون حميل البنوك المسؤولية الواضحة عن تصرفات وكلائهم كافيًا. إلى جانب الحفاظ على حق المراقب في الإشراف على عمليات الوكلاء كما لو كانت تجريها البنوك ذاتها.

■ من المرجح أن تكون بواعث القلق العام من النموذج المدار بواسطة البنوك محدودة لبعض الوقت مستقبلاً (وربما إلى أجل غير مسمى). حيث يمكن للجهات التنظيمية والإشرافية التخفيف من أية مخاطر على مستوى النظام تنتج عن النموذج المدار بواسطة البنوك، وذلك باتباع نفس الوسائل المستخدمة في السيطرة على المخاطر الناتجة في حالة الخدمات المصرفية المقدمة في الفروع البنكية؛ عن طريق حماية عملاء التجزئة المصرفية وضمان سلامة البنوك ذاتها.

■ يجب على الجهات التنظيمية التأكيد على قابلية تطبيق القواعد الداخلية لمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب على وكلاء خدمات التجزئة المصرفية في كل من النموذجين المدار بواسطة البنوك والمدار بواسطة جهات غير بنكية، لحمايتهما من إساءة استخدامهما كوسيلة لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب. كما يجب أن توزن الفائدة المرجوة من تلك القواعد مقابل ما يمكن أن تسببه من أثر مقيد للقدرة على الحصول على الخدمات، أما الحسابات والمعاملات صغيرة القيمة التي تشكل مخاطر ضئيلة نسبياً فيجب أن تطبق عليها قواعد مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب بطريقة أكثر تخفيفاً للأعباء (Isern et al. 2005).

■ يجب أن تكون الجهات التنظيمية أكثر حذراً مع النموذج المدار بواسطة الجهات غير البنكية، وهل يمكن السماح لشركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول والشركات المماثلة لها، التي تتمتع بقوة فنية ومالية، وسبولة عالية، ومستوى معقول من الشفافية، بتقديم خدمات مالية، تشمل ما يكافئ المعاملات وأرصدة حسابات الإيداع الصغيرة من الأموال الإلكترونية، وذلك فقط إذا كانت تستطيع الوفاء

³¹ من بين التأويلات المحتملة لقانون الخدمات المصرفية الكيني (رقم 13 لعام 1994)، أن أي تلق لإيداعات الأفراد وتوظيف أموال المودعين بأي صورة من الصور يعد من الأعمال المصرفية التي يقتصر إجراؤها على البنوك المرخصة فقط. وبموجب هذا التأويل، لن يتم السماح للنموذج المدار بواسطة الجهات غير البنكية.

³² كما هو الحال في جنوب أفريقيا، لا تخضع المخاطر المتعلقة بالوكالة للتنظيم بصورة مستقلة، حيث تجعل مبادئ القانون العام والخاص بالوكالة أية بنوك أو جهات غير بنكية تستخدم وكلاء خدمات جزئية مصرفية مسؤولة عن تصرفات الوكلاء، ولا تنطبق القواعد المعنية بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب عليها نظراً لوجود ثغرات في النصوص الحالية - فهي تنطبق على البنوك فقط. ³³ في الوقت نفسه، يتم التخفيف آثار المخاطر التي تشكل خدمة الأموال الإلكترونية M-Pesa التي تقدمها شركة سفاريكوم بصورة كبيرة، وذلك على الأقل من منظور عملي، من خلال مشاركة وزارة التنمية الدولية البريطانية، التي شاركت في تمويل المرحلة التجريبية للمبادرة.

جميع مستويات الاقتصاد، فلن يكون من الصعب تخيل الصدمة الشديدة التي يمكن أن تحدث في حالة مرور شركة تشغيل الهاتف المحمول بأوقات عسيرة. فالتجارب الأولى للبلدان القليلة التي قمنا بمناقشتها لا تشير إلى ما يمكن أن يحدث إذا ما أصدرت الجهات غير البنكية أموالاً إلكترونية على نطاق كبير.

تنتشر الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية انتشاراً سريعاً. فقد قام واضعو السياسات في كولومبيا مؤخراً بتقنين النموذج المدار بواسطة البنوك. كما بدأت البنوك في كل من بيرو، والمكسيك، وشيلي، وغيرها من البلدان في إنشاء قنوات لوكلاء خدمات التجزئة المصرفية. وكذلك قامت الشركات الجديدة لتشغيل شبكات الهاتف المحمول في وسط وغرب أفريقيا وبلدان نامية أخرى بتنفيذ خدمات تسمح للمشاركين بسداد المدفوعات باستخدام هواتفهم المحمولة. وتبحث إعداد عروض بتقديم مجموعة كاملة من الخدمات المصرفية المقدمة بواسطة الهاتف المحمول، بالمشاركة مع بنوك مرخصة، أو بصورة مستقلة.

ويبرز التنوع في الاستجابات التنظيمية في البلدان الخمسة موضوع الدراسة مدى التحدي الذي يواجه استخلاص المبادئ المرشدة للجهات التنظيمية في بلدان أخرى. وبمرور الزمن، ومع تكشف معالم تلك المبادرات أو غيرها، ستوضح بصورة أكبر المخاطر الجديدة أو المتزايدة المصاحبة للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية من خلال وكلاء خدمات التجزئة المصرفية - وكذلك أنواع الاستجابة المناسبة من قبل الجهات التنظيمية.

بكافة المعايير التحوطية المطبقة على البنوك؟ أم يجب السماح لمثل تلك الشركات بتقديم نطاق محدود من الخدمات المالية على الأقل، بشرط استيفائها لمعايير أقل شدة للشفافية، والقوة المالية، والسيولة؟ أياً كانت الإجابة بالنسبة لتلك الأنواع من الجهات غير البنكية، فإن هناك الكثير من التجارب التي تبرر المعاملة المختلفة للشركات ذات رأس المال الضعيف، أو المفتقرة إلى السيولة، أو عديمة الشفافية، أو التي تكون في مراحلها الأولى، أو التي تكون في مرحلة بدء النشاط، مثل بعض الداخلين الجدد في مجال إصدار البطاقات المدفوعة مسبقاً. ولا تزال الجهات التنظيمية في البلدان المتقدمة تكافح من أجل الوصول إلى النهج الصحيح للتعامل مع كلا طرفي مجموعة الجهات غير البنكية.

■ فالإشراف وحدود المعاملات الخفبان، ربما يتناسبان مع الأيام الأولى لنموذج الجهات غير البنكية، على الأقل إذا كانت الجهة غير البنكية تتمتع بالقوة، والسيولة، والسمعة الطيبة التي تسعى لحمايتها، وهو ما يميز العديد من شركات تشغيل الهاتف المحمول. وحتى الآن، قد سجل هذا النهج نجاحاً طيباً في الفلبين.

■ وفي بعض الأحوال، قد تكون للأموال الإلكترونية آثار عامة هائلة، فشركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول تخدم بالفعل عملاء ينتمون إلى جميع مستويات الدخل. وفي حالة استخدام أموالهم الإلكترونية على نطاق واسع على

- Bangko Sentral ng Pilipinas. 2004. 'Circular 471, Section 3.' Bangko Sentral ng Pilipinas. <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?type=1&id=116>.
- Basel Committee on Banking Supervision. 1998. 'Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities.' Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/publ/bcbs35.pdf>.
- . 2000. 'Electronic Banking Group Initiatives and White Papers.' Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/publ/bcbs76.pdf>.
- . 2003. 'Sound Practices for the Management and Supervision of Operational Risk.' Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/publ/bcbs96.pdf>.
- . 2004. 'Survey of developments in electronic money and internet and mobile payments.' Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/publ/cps62.pdf>.
- . 2006. 'Core Principles Methodology: Consultative Document.' Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/publ/bcbs124.pdf>.
- Feltrim, Luiz Edson. 2006. 'Correspondentes Bancarios.' Slideshow presentation. Banco Central do Brasil. http://www.relatoriobancario.com.br/apresentacoes/banking__II/apresentacao__feltrin__bacen.pdf.
- Financial Action Task Force on Money Laundering. 2003 (as amended in 2004). 'The Forty Recommendations.' Recommendation 9. Paris, France: Financial Action Task Force. <http://www.fatf-gafi.org/dataoecd/734849567/40/PDF>.
- Harper, Malcolm, and Marié Kirsten. 2006. 'ICICI Bank and Microfinance Linkages in India.' *Small Enterprise Development* 17 (1): 30–39.
- Hindu Business Line. 18 March 2006. 'AP plans strict action against errant MFIs.' *The Hindu Business Line*. <http://www.thehindubusinessline.com/200618/03//stories/2006031802930900.htm>.
- Information for Development Program. 2006. 'Micro-Payment Systems and Their Application to Mobile Networks.' Sections 2.5, 4.2.8, 4.8. Washington, D.C.: World Bank. <http://www.infodev.org/en/Publication43.html>.
- Isern, Jennifer, David Porteous, Raul Hernandez-Coss, and Chinyere Egwuagu. 2005. 'AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers That Serve Low-Income People.' Focus Note 29. Washington, D.C.: Consultative Group to Assist the Poor. http://www.cgap.org/docs/FocusNote__29.pdf.
- Kumar, Anjali, Ajai Nair, Adam Parsons, and Eduardo Urdapilleta. 2006. 'Expanding Bank Outreach through Retail Partnerships: Correspondent Banking in Brazil.' World Bank Working Paper No. 85. Washington, D.C.: World Bank. <http://siteresources.worldbank.org/INTTOPCONF3/Resources/363980Retail0p101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf>.
- Owens, John. 2006. 'RBAP Text—a-Payment and G-Cash Cash-in/Cash-out Services: Innovative Banking Services at Your Fingertips.' <http://www.bwtp.org/asiamicrofinance/documents/JohnOwensRBAP.pdf>.
- Parliament of Kenya. 1994 (as amended through 2004). 'Banking Act.' <http://www.centralbank.go.ke/downloads/acts/bankingact.pdf>.
- Reserve Bank of India. 2005. 'Draft Guidelines on Outsourcing of Financial Services by Banks.' Mumbai, India: Reserve Bank of India. <http://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=2655&Mode=0>.
- . 2006. 'Circular RBI/2005*06288/: Financial Inclusion by Extension of Banking Services—Use of Banking Facilitators and Correspondents.' Mumbai, India: Reserve Bank of India. <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/notification/PDFs/68417.pdf>.
- South African Reserve Bank. 2004. 'Banks Act Circular 142004/: Outsourcing of Functions within Banks.' South African Reserve Bank. [http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/4DC4416A4AEF765642256F170035C8D7/\\$File/Circ+14+of+2004.pdf](http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/4DC4416A4AEF765642256F170035C8D7/$File/Circ+14+of+2004.pdf).
- . 2006. 'Electronic Money.' Position Paper NPS 012006/. National Payment System Department. [http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/A760BB248F6804C142257145002A8FCF/\\$File/ecashpos__Apr06.pdf](http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/A760BB248F6804C142257145002A8FCF/$File/ecashpos__Apr06.pdf).

مذكرة مناقشة مركزة رقم 38

رجاء، لا تتردد في تبادل مذكرة المناقشة المركزة تلك مع زملائك ولا تتردد في طلب نسخ إضافية من هذه الدراسة أو غيرها في هذه السلسلة.

ترحب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بملاحظاتكم على هذه الدراسة.

جميع إصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء متاحة بموقع المجموعة على شبكة الإنترنت وهو:

CGAP
H Street, NW 1818
MSN P3 - 300
Washington, DC 20433 USA

هاتف: 202-473-9594
فاكس: 202-522-3744

بريد إلكتروني:
cgap@worldbank.org

