

حماية مستهلكي الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية: أهداف السياسات والخيارات التنظيمية

فالوائح التنظيمية سيئة التصميم أو التوقيت يمكن أن تعيق دخول مقدمي الخدمات المتحلين بروح المسؤولية في ذلك المجال والتنافس فيه على نحو مريح على أساس تكافؤ الفرص. بينما يدرك الأسلوب جيد التوازن جوانب المفاضلة بين حماية المستهلك وتعزيز القدرة على الحصول على الخدمات المالية. وينبغي تصميم هذا النهج وتنفيذه بما يحقق بطريقة متناسبة معالجة مخاطر المستهلكين المتأصلة في النماذج الناشئة في كل منطقة اختصاص بعينها. كما يجب أيضاً مراعاة القدرة الإشرافية وأدوات الرقابة السوقية الأخرى اللازمة لضمان الامتثال الكافي للوائح التنظيمية. ويمكن أن تتطلب اللوائح التنظيمية من مقدمي الخدمات اعتماد تدابير موحدة لحماية المستهلكين؛ وعادة ما يكون لدى الجهات المقدمة للخدمات حوافز عمل جوهرية غير تنظيمية تدفعها للقيام بذلك. وفي الأسواق التنافسية، يترجم ذلك إلى بناء سمعة راسخة ومستويات جيدة من الثقة والرضا لدى الجمهور لجذب العملاء واستبقائهم.

ولكن كيف يمكن تحقيق تلك الأهداف بطريقة متناسبة وفعالة؟ وما هي الأولويات والمفاضلات التي ينبغي أن يركز عليها واضعو السياسات والجهات التنظيمية والرقابية؟ لا يوجد سوى القليل من المواد المنشورة عن حماية المستهلكين في الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية على الرغم من زيادة الاهتمام والعمل التنظيميين. وتسعى مذكرة المناقشة المركزة هذه إلى إلقاء الضوء على تلك الأسئلة، مستفيدة من عمل سيجاب المتواصل المتعلق بالخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية. وهي تتبادل الأفكار والرؤى المكتسبة من دراسة الهيكل التنظيمي والمؤسسي لحماية مستهلكي الخدمات المالية في أربعة بلدان – البرازيل، الهند، كينيا، بيرو – كما تستفيد من تجارب بلدان أخرى مثل الفلبين وجنوب أفريقيا وروسيا وكولومبيا والمكسيك، وكذلك الأبحاث التي أجريت مؤخراً حول تجارب المستهلكين. ونظراً لأن لكل بلد بيئته التي تستدعي أسلوباً خاصاً، فإن هدفنا ليس وصف تدابير موحدة، بل تهدف هذه المذكرة إلى مناقشة أهداف السياسات والخيارات التنظيمية المتاحة لتحقيق تلك الأهداف.

يقبل الفقراء بأعداد كبيرة متزايدة في البلدان النامية وبلدان الأسواق الصاعدة على الخدمات المالية المقدمة من جهات رسمية خارج نطاق الفروع البنكية التقليدية. ففي كينيا، تقدم شبكة إم-بيسا (M-PESA) خدمات تحويل الأموال، وكذلك ما يناظر حسابات المعاملات ذات الأرصدة الصغيرة، لأكثر من 12 مليون عميل عبر الهواتف المحمولة وشبكة تضم أكثر من 16 ألف وكيل. وفي البرازيل، يقدم ما يزيد على 170 ألف موقع وكيل، كالصيدليات، مجموعة كبيرة من الخدمات نيابة عن البنوك، ويتم إنجاز ما يقرب من 2.5 مليار معاملة سنوياً. ويستخدم بنك وول مارت في المكسيك ألف متجر من متاجر وول مارت (بما مجموعه 18 ألف نقطة بيع) كوكلاء لتقديم الخدمات المالية لعملائه، بما في ذلك خدمات الإيداع والدفع والسداد. ولا تعد تلك الخدمات مجرد أمثلة منعزلة، بل هي شواهد دالة على قدرة الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية على إحداث تغيير سريع في أوضاع القدرة على الحصول على التمويل¹. ومن شأن توفير فرص الحصول على مجموعة كاملة من الخدمات المالية الرسمية اللازمة لكل من الأشخاص غير المتعاملين مع البنوك أو الذين يجدون صعوبة في الحصول على الخدمات البنكية أن يمثل خطوة مهمة في سبيل الوصول إلى أسواق مالية أكثر إنصافاً وكفاءة.

وكما هو الحال بالنسبة للخدمات المالية المقدمة بالصورة التقليدية، يواجه مستهلكو الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية مخاطر وتحديات مثلما يحصلون على منافع. كما أن الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية تزيد شواغل كل من الجهات التنظيمية والرقابية المتعلقة بالمستهلكين، نظراً لجمعها بين الاستعانة بالوكلاء واستخدام الأجهزة المعتمدة على التكنولوجيا للقيام في فترة قصيرة على الأرجح بخدمة أعداد كبيرة من العملاء المفتقرين إلى التعليم والتثقيف والخبرة. ولكنه حتى في الأسواق التي حققت فيها نجاحاً هائلاً، فإن منافع تلك النماذج المبتكرة إلى الآن تفوق المخاطر بالنسبة للمستهلكين.

ويجب على القواعد التنظيمية مراعاة مبدئين: التناسب والفعالية، سواء وُضعت تلك القواعد في مرحلة مبكرة أو بعد أن أصبحت النماذج الجديدة تعمل بشكل كامل.

مناقشة
رقم 64
سبتمبر/أيلول 2010

دينيس دياس
وكاثرين مكي

1. وفقاً لـبورتيوس (2006)، الخدمات البنكية المقدمة دون فروع بنكية يمكن أن تكون إضافية أو تحويلية. فهي إضافية إذا كانت تمثل إضافة فحسب إلى مجموعة من الخيارات أو تعزز راحة العملاء الحاليين للمؤسسات المالية السائدة. وهي تحويلية إذا كانت تمتد لتشمل العملاء الذين لا يمكن الوصول إليهم من خلال الخدمات المالية التقليدية المقدمة في الفروع البنكية على نحو يحقق الربح.

ما هي الشواغل التي تدفع إلى وضع لوائح تنظيمية لحماية المستهلكين في سياق الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية؟

مع المؤسسات النشطة والرائدة في حالة ظهور أية مشاكل. ويُعد هذا الأسلوب مناسباً بصفة خاصة في المراحل المبكرة لنمو السوق وفي البلدان التي تنخفض فيها القدرة على الحصول على الخدمات المالية، وحيثما يرتفع مستوى القبول التي تحد القدرات وتكاليف الفرصة البديلة للتنظيم والإشراف الرقابي. ولكن مع نمو السوق، سيتسارع عدد المستخدمين (بوتيرة سريعة للغاية أحياناً)⁴، وستظهر جهات جديدة لتقديم الخدمات على نحو يعطي مبرراً قوياً يدفع إلى اتخاذ إجراء تنظيمي. ومن الضروري وضع معايير دنيا موحدة لمجموعة متنوعة من الجهات المقدمة للخدمات التي تقدم خدمات متماثلة لتشجيع قيام سوق تنافسية نشطة. وربما كانت الجهات الرائدة في السوق، مثل شبكة إم-بيسا، هي تلك التي ترسي معايير السلوك السوقية التي تُقن لاحقاً في صورة قواعد تنظيمية. وستؤدي المعايير بدورها إلى تيسير الرصد من جانب السلطات المالية وتلك المعنية بحماية المستهلك على نحو أكثر اتساقاً.

وربما كانت لدى السلطات التنظيمية وكذا واضعي السياسات في بعض مناطق الاختصاص دوافع إلى التصرف في مرحلة مبكرة لبناء ثقة قانونية كافية لدى مستثمري القطاع الخاص. وربما تعرضوا أيضاً للضغط من الأطراف الأخرى صاحبة المصلحة المباشرة، مثل السياسيين وهيئات حماية المستهلك. ولا تكمن المسألة الرئيسية، في الكثير من الأحوال، في وجود التنظيم من عدمه، بل في كيفية وتوقيت تنظيم حماية المستهلكين. والمقصود من هذه الورقة هو تقديم التوجيه والإرشاد للعكفين على تخطيط اللوائح التنظيمية أو صياغتها أو تعديلها، بغض النظر عن الدوافع وراء ذلك. وسيكون التركيز على الوقوف على مخاطر المستهلكين وكيفية التصدي لها والتوفيق بينها وبين أهداف الاشتغال المالي.

الموازنة بين الابتكار والحماية: أهداف السياسات والخيارات التنظيمية

ليست الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية بالشيء الجديد⁵. بل إن الجديد هو التوسع السريع في الخدمات المقدمة إلى أعداد كبيرة ممن كانوا في السابق من غير المتعاملين مع البنوك ومنخفضي الدخل الذين تحولوا من الخدمات غير الرسمية مباشرة إلى المعاملات الإلكترونية التي توفرها جهات تقديم الخدمات الرسمية. ويتطلب إحداث التوازن بين الإقبال على

تقوم الدراسة الصادرة بعنوان "حواظ مالية للفقراء" (والمعدة من قبل كولينز وموردوخ وروثفورد وروثفين، 2009) بتوثيق المعاناة التي يواجهها الفقراء من أجل إدارة شؤونهم المالية في ظل انعدام الخدمات الملائمة لذوي الدخل الضئيلة والمتقلبة بشكل كبير وغير المضمونة. ويقمّر ذلك البحث المبررات القوية التي تدفع إلى الابتكار والتوسع في الخدمات المالية المناسبة للفقراء. وتشير التجارب حتى وقتنا الحاضر إلى إمكانية اضطلاع نماذج الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية بدور في تقديم خدمات أفضل وأكثر أماناً وموثوقية من تلك التي تُوفر عادة للفقراء².

ويمكن أن تتصور بعض الجهات التنظيمية أن تقديم الخدمات المالية من خلال قنوات الخدمات المقدمة دون فروع بنكية وخدمات تقديم الخدمات غير البنكية ينطوي على مخاطر أكبر مقارنة بالخدمات البنكية التقليدية. ففي حالة شبكة إم-بيسا في كينيا، نشأ نموذج عمل مبتكر وزاد حجمه سريعاً بطريقة آمنة، في غياب إطار مدرّوس لحماية المستهلك. ويمثل ذلك تحدياً للتصورات بشأن المخاطر ولافتراض أن توافر قواعد أساسية لحماية المستهلكين يمثل شرطاً مسبقاً لا بد من توافره من أجل التطور الصحي للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية³. وتشير الحالة الكينية إلى إمكانية وجود جهات تقديم خدمات لها حوافزها الخاصة (غير التنظيمية) التي تجعلها تتصرف بمسؤولية؛ مثل السمعة الطيبة والحاجة إلى بناء الثقة في السوق للخدمة الجديدة. وقد قدمت شبكة إم-بيسا ونظراؤها خدمات بطريقة شفافة مع تطبيق إجراءات وقائية لحماية فئات المستهلكين التي تشمل محدودي أو عديمي الخبرة السابقة في التعامل مع جهات تقديم الخدمات الرسمية.

ويمكن للسلطات التنظيمية أن تستفيد في المرحلة الأولى من التوفيق بين أهداف السياسات والحواجز التي تدفع مقدمي الخدمات لاتباع سلوك مسؤول. فبدلاً من وضع قواعد تفصيلية، يمكن للجهات التنظيمية أن تضع في أولوياتها تصنيف وفرز مقدمي الخدمات عند دخول السوق ورصد الأوضاع لاكتشاف الشواغل المحتملة المتعلقة بحماية المستهلك والتفاعل الوثيق

2. إلى الآن، تقتصر الخدمات المتاحة من خلال نماذج الخدمات البنكية المقدمة دون فروع بنكية بصورة عامة على المدفوعات والتحويلات النقدية.

3. بري ليمان وبيكنز وبورتويس (2008) أن اللوائح التنظيمية لحماية المستهلكين تمثل قضية من "الجيل التالي" في مجال الخدمات البنكية المقدمة دون فروع بنكية، لما لها من أهمية في تحقيق النجاح والاستدامة، بينما تعد مرونة اللوائح التنظيمية الخاصة بمكافحة غسل الأموال والسماح باستخدام الوكلاء ضمن الشروط المسبقة الواجب توافرها لنشأة الخدمات البنكية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية.

4. زاد عدد مستخدمي شبكة إم-بيسا على سبيل المثال من صفر إلى 12 مليون في أقل من أربعة أعوام، وسرعان ما فاق العدد الإجمالي لأصحاب الحسابات البنكية في كينيا.

5. على سبيل المثال، دأبت لجنة بازل للرقابة المصرفية على إصدار قرارات بشأن الخدمات البنكية الإلكترونية منذ عام 1998، وكذلك فعلت اللجنة المعنية بأنظمة المدفوعات والتسويات منذ عام 1996.

وترتبط مشاكل المستهلكين التي تم الوقوف عليها من خلال بحثنا⁶ بسبعة أهداف للسياسات (انظر الشكل 1). وستختلف الأولويات، وكذلك أسلوب تنفيذ التدابير التنظيمية وغير التنظيمية الرامية إلى تحقيق كل هدف من بلد لآخر تبعاً لنماذج العمل التي تنشأ في كل منها وأنواع الخدمات التي تقدم فيها والإطار التنظيمي التحوطي ومستوى تطور النظام المالي والبدائل المتاحة حالياً أمام المستهلكين من منخفضي الدخل وغير المتعاملين مع البنوك.

1. حماية أموال العملاء المحتفظ بها في صورة قيمة مخترنة إلكترونياً

تعد حماية أموال العملاء من أولويات أية جهة تنظيمية مالية، نظراً لما لخسارة النقود من تبعات خطيرة على العملاء، وكذلك على ثقة الجمهور في النظام المالي. وعادة ما يطلب من البنوك الامتثال للقواعد التحوطية الموضوعة لضمان استقرار النظام وحماية المودعين. كما أن الودائع البنكية مشمولة أيضاً بتأمين في العديد من مناطق الاختصاص. علاوة على ذلك، ربما تقدم الحكومات ضمانات ضمنية لمودعي البنوك، لا سيما إذا كانت

الابتكار وحماية المستهلك أساليب وقواعد مختلفة عن تلك المستخدمة تقليدياً، إذ تشهد السلطات التنظيمية في الغالب ظهور ترتيبات أعمال جديدة ذات سمات اقتصادية متباينة.

تتمثل المخاطر الرئيسية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، من المنظور التنظيمي والرقابي، في الاستخدام المكثف للإنسان الخارجي –وتحديداً التوسع في استخدام الوكلاء⁶– والأجهزة القائمة على التكنولوجيا كالهواتف المحمولة. ولأن الجهات الرقابية في جميع أنحاء العالم تعتمد مبادئ بازل التوجيهية في أعمالها الإشرافية والرقابية، فمن الأهمية بمكان النظر إلى كيفية ربط لجنة بازل بين الإنسان الخارجي والمخاطر على المستهلكين.

ويوضح الإطار المبين في الجدول 1 كيف يمكن للجهات التنظيمية والرقابية تقييم مخاطر الأنشطة الجديدة المعتمدة على الإنسان الخارجي والتي تمتلك إمكانية التوسع السريع. أما القرار بشأن توقيت التنظيم وكيفيته فسيكون أدق إذا كان مبنياً أولاً على المعلومات المستمدة من تحليل العوامل المحفزة لجهات تقديم الخدمة على اعتماد ممارسات أعمال مقبولة، وثانياً على رصد مشاكل المستهلكين على أرض الواقع⁷.

الجدول 1: مخاطر الإنسان الخارجي والشواغل ذات الصلة بالمستهلكين تبعاً للجنة بازل المعنية بالرقابة المصرفية

مخاطر الإنسان الخارجي (مختارة)	الشواغل الكبرى (مختارة)
مخاطر إستراتيجية	- عدم تطبيق الرقابة المناسبة على الجهة القائمة بأعمال الإنسان الخارجي - يمكن للطرف الثالث القيام بأنشطة من تلقاء نفسه لا تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية العامة للكيان الخاضع للتنظيم
مخاطر السمعة	- سوء الخدمة المقدمة من الطرف الثالث - التعامل مع المستهلكين لا يتناسب مع المعايير العامة للكيان الخاضع للتنظيم - ممارسات الطرف الثالث لا تتسق مع الممارسات (الأخلاقية أو غيرها) المعلنة للكيان الخاضع للتنظيم
مخاطر الامتثال	- عدم الامتثال لقوانين حماية الخصوصية - عدم الامتثال لقوانين حماية المستهلك والقوانين التحوطية بشكل سليم
المخاطر التشغيلية	- العطل التقني - الاحتيال أو الخطأ

المصدر: لجنة بازل للرقابة المصرفية (2005)

6. لا تنطوي جميع أعمال الإنسان الخارجي على استخدام الوكلاء، الذي يعد نوعاً من أنواع الإنسان الخارجي. علاوة على ذلك، فإن الأطراف الأخرى المشاركة في تقديم الخدمة، مثل منافذ البيع بالتجزئة، ربما لا تعتبر في بعض ترتيبات العمل أو في بعض مناطق الاختصاص وكلاء بالمعنى القانوني الحقيقي. وتستعمل كلمة "وكيل" في مذكرة المناقشة هذه للإشارة إلى أي نوع من الإنسان الخارجي لأنشطة التعامل مع العملاء إلى طرف آخر، سواء كان ذلك من خلال علاقة وكالة رسمية أو مشروع مشترك أو نوع آخر من ترتيبات الأعمال.

7. البيانات المتاحة عن تجارب العملاء في مجال الخدمات البنكية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية محدودة. ويمكن للسلطات الوطنية أن تقلص فجوة المعرفة عن طريق جمع بيانات الشكاوى (مما يتطلب في بعض مناطق الاختصاص تنسيقاً مع وكالات حماية المستهلكين) وإجراءات استقصاءات للمستهلكين وغير ذلك من البحوث الكمية والقيام بجولات تسوق سرية واعتماد ممارسات أبسط، مثل تتبع وسائل الإعلام المحلية للبحث عن علامات للضييق أو وجود مشكلات كبيرة.

8. تلخص هذه البحوث المشكلات الشائعة والمخاطر المشاهدة أو المتصورة من قبل الجهات التنظيمية والشركات المالية وهيئات حماية المستهلك في كينيا والبرازيل والهند وبيرو. وقد جمعت تلك المعلومات من خلال المقابلات الشخصية بصفة أساسية. ويلاحظ أن البلدان الأربعة تستعمل الوكلاء، بينما تهيمن النماذج القائمة على الهواتف المحمولة في كينيا فقط.

الشكل 1: المشكلات الملحوظة أو المخاطر المتصورة وأهداف السياسات ذات الصلة

أهداف السياسات ذات الصلة		المشكلات الملحوظة أو المخاطر المتصورة الرئيسية
تحميل مقدمي الخدمة المسؤولة عن احتيال الولاء للوائح التنظيمية	1 حماية أموال العملاء المحتفظ بها في صورة قيمة مخزنة إلكترونياً	العميل يخسر أموالاً نتيجة عدم توافر السيولة لدى الجهة المقدمة للخدمات أو البنك الذي تحفظ فيه الأموال أو إفلاسهما
	2 ضمان سلامة وهوثوقية الخدمات	لا يمكن للعميل سحب الأموال بسبب نقص النقود لدى الوكيل أو نقطة صرف النقد؛ عدم سير المعاملة بسبب الأعطال الفنية (تعطل الماكينة أو فقدها أو سرقتها؛ فقدان الاتصال؛ تعطل النظام؛ عدم معرفة الوكيل بكيفية إجراء المعاملة)
	3 تقليص فرص احتيال الولاء والسلوكيات الأخرى الضارة	العميل يخسر أمواله جراء التعامل مع وكيل مزيف أو أي شكل آخر من أشكال الاحتيال من جانب الوكيل أو اشتراط الوكيل على العميل شراء أي من منتجاته الأخرى قبل إجراء المعاملة المالية
	4 ضمان الإفصاح الواضح والفعلي	الوكيل يفرض رسوماً غير متوقعة أو غير مصرح بها؛ ولا يتم الإفصاح عن الرسوم والأسعار بشكل تام وواضح
	5 حماية المعلومات الشخصية للعميل	سرقة المعلومات الشخصية للعميل أو الاطلاع عليها بصورة غير مشروعة أو مشاركتها مع الغير أو استخدامها في إجراء معاملات غير مصرح بها أو لأغراض تجارية
	6 ضمان إتمام العميل بالاتصاف والشكوى وقدرته على الوصول إليها بكفاءة	العميل لا يعرف كيفية التقدم بشكوى ولا يعرف هوية الجهة المقدمة للخدمات، أو لا يمتلك ما يثبت إتمام المعاملة (إيصالات)؛ لا يتم التعامل مع شكوى العميل بشكل مناسب من جانب الجهة المقدمة للخدمات

العملاء وحمايتهم. ففي الفلبين، تودع أرصدة حسابات "سمارت موني" باسم العملاء في أحد البنوك التجارية، ولكنها تقيد في دفاتر البنك بوصفها حسابات دائنة وليس كودائع. وبالتالي، فعلى الرغم من أنها تمثل نموذجاً بنكياً، فإنها تتعامل تنظيمياً معاملة مختلفة عن الودائع البنكية. وفي البلد نفسه، تودع أرصدة حسابات نظام جي كاش في حسابات مجمعة في بنوك مختلفة، باسم الجهة المقدمة للخدمات⁹. وفي روسيا، توجد خدمات قيمة مخزنة قائمة على موقع إلكتروني، ولا تُتبع في الوقت الراهن أية معايير تنظيمية لحماية أموال العملاء¹⁰. أما الأموال المحصلة عن طريق شبكة إم-بيسا، والتي يتزايد استخدام العملاء لها كآلية للدخار قصير الأجل (كولينز 2010)، فتودع في حسابات استثمارية مجمعة في عدة بنوك تجارية لصالح العملاء.

البنوك ذات أهمية في النظام المالي. ومن ناحية ثانية، فإنه في النماذج الناشئة للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، يمكن للجهات غير البنكية أن تحضّل الأموال في مقابل القيمة المخزنة إلكترونياً، دون أن تخضع للمجموعة الكاملة من القواعد التحوطية المفروضة على البنوك. وكذلك، ربما وُجدت بعض النماذج التي حتى ولو كانت الأموال محفوظة في حساب بنكي، فإنها تحظى بمعاملة تنظيمية مختلفة عن تلك المطبقة على الودائع البنكية⁹. فكيف يمكن حماية أموال العملاء في مثل تلك الحالات؟

ولقد اتبعت البلدان التي يوجد بها أبرز نماذج الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية أساليب متفاوتة تجاه التعامل مع أموال

9. الخدمات المشار إليها في هذا القسم يمكن أن يطلق عليها الأموال الإلكترونية في بعض مناطق الاختصاص، ولكن لا يوجد تعريف يحظى بقبول واسع للأموال الإلكترونية. ويركز هذا القسم على الخدمات القائمة على الحسابات المقدمة من قبل شركات غير مالية (أي الأموال التي يأتى المستخدمون عليها كياناً غير بنكي لكي يحولها إلى قيمة إلكترونية مرتبطة بحساب مفتوح من قبل الجهة غير البنكية) وكذلك النماذج التي تكون الحسابات فيها صادرة من قبل بنوك، ولكن الأموال لا تعتبر فيها -لأغراض التنظيمية- ودائع بنكية. ويمكن استخدام هذه القيمة الإلكترونية في عمليات الشراء أو في مقابل خدمات مقدمة من قبل أطراف أخرى خارج نطاق الشبكة الخاصة بالجهة المصدرة (لا تشمل بطاقات الهدايا، على سبيل المثال)، وكذلك في عمليات التحويل بين النظراء. وكذلك، فإن نطاق هذه المذكرة لا يشمل تعريف الوديعة البنكية، الذي يختلف كثيراً فيما بين البلدان، على الرغم من أهميته بالنسبة للوائح التنظيمية التي تتناول أدوات القيمة الإلكترونية المخزنة. فالافتراض الأساسي في هذا القسم هو أن الأموال الداعمة للقيمة الإلكترونية لا تُعامل بنفس المعاملة التنظيمية المطبقة على الودائع البنكية.

10. خدمات سمارت موني وجي-كاش عبارة عن حسابات مسبقة الدفع مرتبطة ببطاقة وحدة بيانات المشترك (بطاقة SIM) بالهاتف المحمول، وتقدمها شركات غير مالية في الفلبين. انظر: CGAP "Update on Regulation of Branchless Banking in the Philippines," January 2010, <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.11.1772/>

11. انظر "CGAP "Update on Regulation of Branchless Banking in Russia, January 2010,"

وإضافة إلى حماية أموال العملاء من خلال السيولة والملكية، يمكن للوائح التنظيمية أن تضع أيضاً معايير دنيا لاسترداد قيمة الأموال لتجنب تعرض العملاء لقيود لا مبرر لها، بما في ذلك حالات إنهاء التعاقد أو العسر المالي للجهة المقدمة للخدمات أو البنك المودعة فيه الأموال. فتوجيه الاتحاد الأوروبي بشأن الأموال الإلكترونية (2009)، على سبيل المثال، يقضي بأن تنص العقود صراحة وبشكل واضح على شروط الاسترداد، بما في ذلك أي رسوم، وقصر المصاريف المحتسبة على حالات الاسترداد في بعض الأحوال المحددة.

ولتجنب رخاوة اللوائح التنظيمية أو تشدها، ينبغي للجهات التنظيمية أن تلجأ إلى التجريب وأن تبدي بعض المرونة إلى أن يتسنى فهم نماذج الخدمة الناشئة فهماً تاماً، لكي تتمكن من صوغ المتطلبات التي تعالج المشكلات التي تعترض حماية الأموال على نحو مناسب¹³.

2. ضمان سلامة وموثوقية الخدمات

من بين العيوب النمطية المهمة للخدمات المالية غير الرسمية: انعدام الموثوقية والاستمرارية على المدى الطويل. فجهات تقديم الخدمات الرسمية لديها حوافز أوضح لتقديم خدمات أوثق وأكثر أمناً. ويمكن أن تساعد الآليات المزودة بالتكنولوجيا على تحقيق هذا الهدف. وتشير الشواهد المستمدة من الدراسات القطرية الأربع إلى أن حالات التعطل التقني (مثل الخلل في المعدات والأجهزة والأخطاء الأخرى التي يمكن أن تحدث أثناء المعاملة) لا تمثل مشكلة كبرى في الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية. وبالمثل، فإن البحوث التي أجريت على تجارب المستهلكين في البرازيل أظهرت أن أقل من 5 في المائة من المستخدمين وقعوا في خطأ ودفَعوا الفاتورة غير الصحيحة لدى الوكيل، أو أرسلوا أموالاً إلى الحساب غير الصحيح، أو لاحظوا عدم تجهيز أو استلام إحدى عمليات الدفع والسداد أو الإيداع (كولينز 2010). وأبلغ أقل من 0.1 في المائة من عملاء شبكة إمر- بيسا في كينيا عن فقدان أموالهم أثناء إرسالها إلى شخص آخر، بينما يصرح غالبية العملاء باعتقادهم أن أموالهم في أمان مع شبكة إمر- بيسا (كولينز 2010). كما أظهرت دراساتنا القطرية الداخلية أن نقص النقد لدى نقاط صرف النقد لا يبدو مشكلة واسعة الانتشار في الوقت الراهن. وعلاوة على ذلك، من الظاهر أن العملاء منخفضي الدخل على استعداد لتقبل حالات العجز العارضة في السيولة في مقابل استمرارية الخدمة على المدى الطويل والراحة التي توفرها الشبكة واسعة الانتشار¹⁴.

ولا يوجد أي نظام متاح للعملاء للمطالبة بالأصول الاستثمارية (في حالة العسر المالي مثلاً).

وفي حالة عدم اعتبار القيمة المخزنة إلكترونياً ودائع بنكية، أو عندما لا تسجل باسم العميل، فإن اللوائح التنظيمية يمكنها حماية الأموال بواسطة تدابير مكملة أو بديلة. وإن كان من المفترض أن يكون الأسلوب مناسباً للسباق ونموذج (نماذج) العمل ذات الصلة، إلا أن اللوائح التنظيمية يجب، في الأساس، أن تقدم قواعد بسيطة وواضحة تضمن ما يلي:

- **سيولة الأموال** – على سبيل المثال، عن طريق إلزام الجهات المقدمة للخدمات بالاحتفاظ بما يكافئ القيمة الإلكترونية المستحقة المصدرة في حساب بنكي؛ وقصر استثمار الأموال على الأصول عالية السيولة ومنخفضة المخاطر؛ وحظر استخدام الأموال لأغراض أخرى خلاف السحب والتحويل بناءً على طلب العميل

- **ملكية الأموال** – على سبيل المثال، عن طريق الإلزام بأن تكون الحسابات التي تودع فيها الأموال حسابات فردية باسم العملاء أو حسابات استثمارية مجمعة لصالح العملاء؛ ومنع الجهات المقدمة للخدمات من رهن الأموال كضمان؛ وتقديم الحماية القانونية ضد الدائنين الآخرين في حالة العسر المالي للجهة المصدرة للأموال الإلكترونية أو البنك المودعة فيه الأموال

يلزم توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن الأموال الإلكترونية (2009) -على سبيل المثال- الجهات المصدرة بحماية أموال العملاء عن طريق¹² (1) عدم خلط الأموال وإيداعها في حساب مستقل في أحد البنوك أو استثمارها في أصول سائلة منخفضة المخاطر (علاوة على ذلك يجب أن تكون الأموال في معزل عن الدائنين الآخرين، لا سيما في حالة العسر المالي للجهة المصدرة)؛ أو (2) تغطية الأموال ببوليصة تأمين أو أي ضمان مشابه. وقد وضعت كل من ماليزيا وأفغانستان وكمبوديا والهند وإندونيسيا والفلبين، من بين بلدان أخرى، قواعد لأدوات القيمة المخزنة إلكترونياً التي تصدرها الجهات غير البنكية تتضمن شروطاً مشابهة لتلك الواردة في توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن الأموال الإلكترونية. وتتضمن بعض اللوائح التنظيمية حداً أقصى للقيمة الإلكترونية المستحقة المصدرة لكل جهة مقدمة للخدمات ولكل عميل، بهدف وضع سقف لمخاطر خسارة الأموال.

12. التوجيه رقم EC/2009/110. وانظر أيضاً التوجيه رقم EC/2007/64 (التوجيه الخاص بخدمات الدفع والسداد).

13. ما زالت قابلية تطبيق التأمين على الودائع على القيمة الإلكترونية المخزنة المصدرة من الشركات غير المالية شأناً جديداً. للاطلاع على مزيد من التحليل التفصيلي لحماية الأموال في مجال إصدار الأموال الإلكترونية من الجهات غير البنكية، انظر (Kumar, McKay, and Rotman (2010).

14. لا يعد نقص النقود أمراً خاصاً بالخدمات البنكية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية، حيث إن ماكينات الصراف الآلي، بل وربما بعض الفروع البنكية في بعض مناطق الاختصاص، قد تعاني من نفاذ النقود أحياناً.

الإجراءات الأكثر تأثيراً تحسين تصنيف شكاوى المستهلكين التي تلقاها وتتعامل معها الهيئات الرقابية، بغية رصد مشاكل المستهلكين التي تظهر في بعض قنوات إيصال الخدمة -كالوكلاء- ومعالجتها. وللجهات المقدمة للخدمات ذاتها مصلحة في تأهيل الوكلاء وتدريبهم، فمن شأن ذلك أن يقلل، مثلاً، التكاليف المصاحبة لتغيير الوكلاء أو الاحتيال أو التعامل مع الشكاوى.

ينبغي للوائح التنظيمية أن تُلزم الجهة المقدمة للخدمات بضمان الموثوقية والاستمرارية والسلامة لخدماتها وقنواتها، وكذلك الامتناع عن التوصية بتقنية أو نظم أو إجراءات معينة. كما ينبغي أيضاً أن تكون متسقة مع التوجيهات الحالية بشأن الإسناد الخارجي، طالما كانت تلك التوجيهات ذات صلة بالنماذج التحويلية ومناسبة لها. وتعتمد كفاءة اللوائح التنظيمية على الرصد المستمر لما يُستجد من مشاكل المستهلكين. وعلاوة على ذلك، فإنه يجب أن تتوافر للجهة الرقابية سلطة فحص السياسات والأنظمة التي تعتمدها كافة الجهات المقدمة للخدمات لضمان الموثوقية والسلامة والاستمرارية، كما يجب أن تُتاح لها القدرة على فرض إجراءات تصحيحية فورية، بما في ذلك ترتيبات الإسناد الخارجي.

تُعد الاستمرارية على المدى الطويل من بين الأمور التي يُقدر قيمتها مستخدمو الخدمات المالية كثيراً. ومما يهدد تلك الاستمرارية مشاكل نماذج العمل التي تقلص ثقة العميل (مثل عدم توافر قاعدة تكنولوجية مناسبة) والمشاكل الناشئة عن قوى خارجة عن نطاق السلطات التنظيمية المالية. ففي البرازيل على سبيل المثال، تلجأ النقابات العمالية إلى المحاكم للمطالبة بالمساواة في الأجر بين موظفي البنوك والوكلاء. وثمة مشروع قانون يهدف إلى إخضاع الوكلاء لمتطلبات الأمن المادي نفسها المطبقة على الفروع البنكية. علاوة على ذلك، اقترحت الوكالة الصحية البرازيلية منع الصيدليات (والتي تعد واحدة من أهم أنواع الوكلاء في ذلك البلد) من توقيع عقود وكالة. ولو نجحت في ذلك، فإن تلك الإجراءات ستؤدي إلى تقويض دراسة جدوى استخدام الوكلاء وتترك الملايين من العملاء دون قناة مناسبة لإجراء المعاملات المالية.

3. تقليص فرص احتيال الوكلاء والسلوكيات الأخرى الضارة

وردت تقارير عن حالات لاحتيال الوكلاء وسوء تصرفهم من جميع البلدان التي جرى بحثها لأغراض هذه المذكرة. فعلى سبيل المثال، تم الكشف في البرازيل عن "افتعال المعاملات" (بمعنى قيام أفراد يتعاقد معهم الوكلاء من الباطن بعرض ائتمان على المتقاعدين، ثم إعادة بيع القرض عدة مرات إلى بنوك مختلفة

تضع السلطات التنظيمية في بعض البلدان (مثل كولومبيا والمكسيك) قواعد محددة تتناول مسألة موثوقية شبكات الوكلاء، مثل اشتراط أن تكون معاملات الوكلاء فورية وفي الوقت الحقيقي، بينما تشترط جهات أخرى (مثل البرازيل) الشيء نفسه من خلال المراجعة الإشرافية دون إصدار لوائح تنظيمية جديدة. وفي كولومبيا، يتعين على الوكلاء وضع لافتات تُعلم العملاء بأن عمليات السحب تخضع لتوافر النقد لدى الوكيل. وإذا كان من الضروري وضع قواعد ملزمة (كأن يُطلب من الوكلاء استخدام نوع معين من الأجهزة)، فإنه يجب على السلطات التنظيمية تقييم تأثير ذلك على قدرة الجهات الحالية والمحتملة المقدمة للخدمات ومدى إقبالها على خدمة العملاء منخفضي الدخل. ومن شأن القواعد المفصلة عادة أن تؤدي إلى التعقيد والجمود وربما الالتباس في أوساط الأطراف العاملة في هذا المجال، وكذلك لدى الأطراف الأخرى صاحبة المصلحة المباشرة، مثل واضعي السياسات وجمعيات المستهلكين.

كما يعد الأمن المادي من بين الشواغل الأخرى الشائعة لدى السلطات التنظيمية. ففي البرازيل، على سبيل المثال، يجب على الوكلاء إيداع النقود التي يتلقونها من العملاء في أحد الفروع البنكية، على أن يتم ذلك في مهلة لا تزيد على يوم عمل من أيام العمل الاعتيادية. ويهدف ذلك إلى الحيلولة دون تراكم النقود مما قد يشجع على السرقة من قبل آخرين أو من قبل الوكيل نفسه. وتقضي السلطات التنظيمية المكسيكية بأن تتم معاملات الوكلاء على حساب الوكيل لدى البنك المتعاقد معه، ولا يهدف ذلك إلى الحد من مخاطر السرقة من جانب أطراف أخرى فحسب بل إنه يقضي على مخاطر اختلاس الوكيل للنقود المتراكمة، حيث إن النقود في الواقع تعود للوكيل نفسه. ومن أبسط الإجراءات التي من شأنها أن تحد من تراكم النقود وما يصاحبه من مخاطر مطالبة الجهات المقدمة للخدمات بوضع حدود يومية وشهرية للمعاملات لكل وكيل وعميل. ويجب على السلطات التنظيمية تجنب وضع معايير أمن مادي مماثلة لتلك المفروضة على الفروع البنكية، لما لذلك من تبعات خطيرة على استمرارية الخدمة وبالتالي على توافرها والحصول عليها.

وربما لا يتمكن الوكلاء من إجراء المعاملات المالية على نحو مقبول أو تقديم المشورة أو تسهيل التقدم بتظلم، ومن شأن ذلك كله أن يؤدي إلى شكاوى من جانب المستهلكين صُنفت ضمن فئة "سوء الخدمة" في البلدان التي تمت دراستها. ويجب أن تتعامل الجهة المقدمة للخدمات مع توقعات العملاء (وجمعيات المستهلكين)، فلا ينبغي أن يطالب الوكلاء بالقيام بمثل كل تلك المهام، وأن يكون لديهم معرفة تضاهي معرفة موظف البنك. ويمكن للوائح التنظيمية أن تقضي بأن يكون الوكلاء مؤهلين ومدربين على أداء المهام المسندة إليهم، دون فرض قواعد مرهقة بشأن اختيار الوكلاء واعتمادهم وتدريبهم. ومن بين

والاحتيال من قبل الوكلاء المزيفين في حالة تعريف العملاء بضرورة الحصول على إيصال عن كل معاملة، وكيفية التأكد من قانونية الوكيل، على سبيل المثال¹⁷.

4. ضمان الإفصاح الواضح والفعلي

قد تؤدي الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية إلى زيادة انعدام تناسق المعلومات، عندما تنطوي على كيانات متعددة تفرض رسوماً منفصلة، مما يصعب على العملاء معرفة التكلفة النهائية للمعاملة المالية. على سبيل المثال، في حالة تحويل الأموال باستخدام الرسائل النصية، فإن ذلك ينطوي على رسوم تدفع للبنك وأخرى لشركة تشغيل شبكة الهاتف المحمول. كما يمكن للوكلاء ألا يفصحوا—إما عمداً وإما عن غير قصد—عن الأسعار الكاملة أو أن يحتسبوا رسوماً غير مصرح بها.

وقد انتهجت البلدان أساليب مختلفة لمواجهة تلك المشكلات. فقد فرضت البرازيل والمكسيك قواعد محددة لشفافية الأسعار لدى الوكلاء (مثل إلزام الوكلاء بوضع لافتة بالرسوم)، بينما يتم في الهند وبيرو تحديد تلك المعايير في اللوائح التنظيمية العامة لحماية المستهلكين. وفي الهند والبرازيل، يُحظر على الوكلاء احتساب رسوم مباشرة على العملاء، وإن كانت البنوك تفرض رسوماً أعلى على المعاملات التي تتم لدى الوكلاء - مقارنة بالمعاملات التي تتم في الفروع البنكية- ما دام العميل على علم بذلك. كما تفرض اللوائح التنظيمية أيضاً أن تكون العقود قصيرة وبسيطة في لغتها إلى أقصى حد ممكن، وأن تتضمن كافة الرسوم والمصروفات.

وإضافة إلى الكشف عن الرسوم والمصروفات، يتعين على الوكلاء في بيرو والبرازيل وكولومبيا والمكسيك الإفصاح عن وضعهم كوكلاء لمؤسسات مالية مرخصة. ويتم ذلك من خلال وضع لافتات ومواد تسويقية مطبوعة لدى الوكلاء، وكذلك في إيصالات المعاملات التي تتضمن معلومات عن كل معاملة. ويساعد هذا الإفصاح المستهلكين في تحديد الكيان المسؤول الذي يمكن الرجوع إليه بالشكوى عند حدوث مشكلة.

ويجب على السلطات التنظيمية النظر أيضاً في كيفية تعريف الجهات المقدمة للخدمات العملاء بسمات منتجاتهم، لا سيما خدمات القيمة الإلكترونية المختزنة. فلو فقد العميل جهازه

دون موافقة العميل، لتوليد رسوم إضافية¹⁵ وربما قام الوكلاء بتوجيه العملاء إلى منتجات معينة من أجل زيادة الدخل من الرسوم، بغض النظر عن احتياجات العملاء (البنك المركزي البرازيلي 2007). ولكن معدل حدوث تلك المشكلات منخفض نسبياً. وترجع تلك المشكلات إلى محدودية قدرة الجهة المقدمة للخدمات على الإشراف على العدد الكبير من الوكلاء على نحو مناسب (أو ربما عدم رغبتها في ذلك نظراً للتكاليف التي يمكن أن تتكبدها جراءه).

ولعل من بين أقوى التدابير للحد من معدل تعرض العملاء للسلوكيات الضارة من قبل الوكلاء وما يترتب عليها، هو إلزام جهات تقديم الخدمات بتصنيف وفرز وتأهيل ورصد ومتابعة وكلائها. ويجب الحرص على عدم وضع معايير دنيا للوكلاء على نحو يحد من الاستثمار في شبكات الوكلاء الكبيرة (مثل اشتراط حد أدنى لرأسمال الوكلاء في اللوائح التنظيمية). حتى وإن لم تنص اللوائح التنظيمية على ذلك صراحة، فإن من بين الحوافز المهمة لقيام الجهات المقدمة للخدمات بتصنيف ورصد الوكلاء (بخلاف فائدة ذلك على نشاطها الخاص) تحميل اللوائح التنظيمية تلك الجهات مسؤولية امتثال الوكيل للوائح المعمول بها، بما في ذلك تلبية مطالب المستهلكين جراء تعاملات وتصرفات الوكيل، حتى في حالة تصرف الوكيل على نحو احتيالي (سيتم تناول ذلك الموضوع بالمزيد من التفصيل عند مناقشة هدف السياسات السابع). وعلى أي حال، يجب على الجهات الرقابية مراجعة الضوابط والعمليات الداخلية الخاصة بالجهة المقدمة للخدمات بغية الوقوف على تلك المخاطر وقياس حجمها والتخفيف من آثارها وضمان وجود وتفعيل الأنظمة اللازمة للتعامل مع شكاوى المستهلكين حيال تصرفات الوكلاء.

ومع ذلك، هناك بعض الحالات التي لا ينبغي أن تكون الجهة المقدمة للخدمات خاضعة فيها للمساءلة، كما في حالة "الوكلاء المزيفين" (أي تظاهر المؤسسات التجارية أو الأشخاص بإجراء المعاملات المالية بالنيابة عن الجهة المقدمة للخدمات). وقد وجدت أمثلة لذلك في كل من البرازيل وبيرو¹⁶، وعلى الرغم من ندرتها، فإنها تعد خطيرة من منظور حماية المستهلك، نظراً لأن الجهة المقدمة للخدمات لن تعوض الخسارة، بل لا يتعين عليها ذلك. وليس للوائح التنظيمية دور كبير في الحد من تلك المخاطر، إلا أن مبادرات زيادة الوعي بين المستهلكين (التي تظطلع بها السلطات التنظيمية، وأضعو السياسات، المجتمع المدني، و/أو الصناعة) سيكون لها أثر أكبر. حيث يمكن الحد من التعرض للغش

15. مقابلة مع رابطة البنوك التجارية البرازيلية، نوفمبر/تشرين الثاني 2008.

16. مقالات مع البنوك الخاصة والرابطة البنكية والجهات التنظيمية للبنوك في البرازيل وبيرو في أعوام 2007، 2008، 2009.

17. بالطبع يلعب إنفاذ القانون دوراً مهماً في الحد من هذا النوع من الأعمال السيئة، ولكن العديد من البلدان حيثما توجد الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية تعاني من ضعف إنفاذ القانون.

المقدمة للخدمات تدريب وكلائها فيما يتعلق بالسرية المصرفية ومكافحة غسيل الأموال والامتثال لخصوصية البيانات، بينما في كينيا لا توجد حالياً أية قواعد لوكلاء الجهات المقدمة لخدمات المدفوعات عبر الهاتف المحمول مثل "شبكة إم- بيسا". وبينما يوجد لدى المكسيك وكولومبيا لوائح شاملة وتفصيلية تنظم سرية البيانات، لا يوجد في البرازيل سوى القليل منها.

ويتطلب وضع وتنفيذ قواعد سرية البيانات وأمنها نوعاً من التنسيق بين السلطين الرقابية والتنظيمية، نظراً لتداخل الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية في قطاعات مختلفة من القطاع البنكي وقطاع الاتصالات. ويجب أن تكون اللوائح التنظيمية متناسقة ومتينة بالقدر الذي يضع الجهات المقدمة للخدمات أمام مسؤولياتها عن خصوصية البيانات، كما يجب أن تكون تلك الجهات مسؤولة عن حالات انتهاك الخصوصية وإساءة استعمال بيانات العميل. كما يجب أيضاً أن يخضع الوكلاء للمساءلة، وإن كانت الجهة المقدمة للخدمات هي المسؤولة الأولى عن معالجة شكاوى المستهلكين في هذا الصدد (سيتم تناول هذه النقطة بالمزيد من التفصيل عند مناقشة هدف السياسات السابع). كما يجب أن تكون اللوائح التنظيمية محايدة تكنولوجياً، فمن شأن فرض مواصفات وبروتوكولات محددة في صناعات تشهد تطوراً سريعاً أن يعوق الابتكار. ولا ينبغي فرض اشتراطات محددة إلا في حالة تصحيح المشكلات التي تم الوقوف عليها في الأنشطة القائمة فقط.

وثمة مفاضلة لا بد من عقدها بين كل من تعزيز أمن البيانات والإبقاء على التكاليف منخفضة بما يسمح بتحقيق أرباح من المعاملات المالية منخفضة القيمة. فالأسواق التي تتعامل مع الفئات منخفضة الدخل ربما تتطلب تقنيات أقل سلامة إلى حد ما من غيرها تبعاً لتوافرها (مثل سمات الأمن التي يمكن تنفيذها في الهواتف المحمولة الأرخص سعراً) وسهولة الاستخدام من جانب العملاء (مثل واجهات التعامل الأنسب للعملاء منخفضي الدخل)¹⁸. كذلك، يمكن للشواغل بشأن خصوصية البيانات أن تعوق انتقال البيانات عبر الحدود، مما يحد قدرة الجهات المقدمة للخدمات على تقديم خدمة حوالات أسرع وأوثق عبر القنوات الإلكترونية. وفي معظم الأحوال، يمكن لجهات تقديم الخدمات والسلطات التنظيمية الوصول إلى اتفاق بشأن النظم التكنولوجية ونماذج العمل التي تتماشى مع أهداف كلا الطرفين، ولكن ذلك يتطلب حواراً مفتوحاً بينهما، لا سيما في حالة وجود عقبات تنظيمية كبيرة في حاجة إلى التغلب عليها.

(الهاتف المحمول أو البطاقة مسبقة الدفع مثلاً)، قد يؤدي ذلك إلى فقدان الأموال في بعض النماذج دون الأخرى. ويجب أن تكون السلطات التنظيمية على وعي بتلك الفروق عند وضع قواعد الإفصاح.

وفي بعض الأحيان، تفوق الجهات المقدمة للخدمات حدود المعايير الدنيا، للمساعدة في التأكد من فهم العملاء للخدمات الجديدة، لأسباب خاصة بأعمالها. على سبيل المثال، يقوم بنك بي سي بي، أكبر بنوك بيرو، دون أي اشتراط تنظيمي رسمي، بتوزيع مواد مطبوعة على المستهلكين تشرح الخدمات التي يقدمها وكلاؤه. وفي البرازيل، تقوم البنوك بتشغيل عروض فيديو، في الفروع والمصاعد والحافلات لتوعية الناس بالوكلاء وكيفية الاستفادة من خدماتهم.

5. حماية المعلومات الشخصية للعملاء

مع تزايد نقل بيانات المعاملات والبيانات الشخصية عبر وسائل كشيكات الهاتف المحمول وتداولها في الغالب من قبل أطراف أخرى مثل الوكلاء والاطلاع عليها من بُعد بواسطة العملاء وموظفي المؤسسات المالية، ثمة مخاطر للاطلاع عليها واستخدامها على نحو غير ملائم. وإضافة إلى الجانب التقني، قد يتسبب نقص معرفة المستهلك وانعدام خبرته بالخدمات المالية الرسمية والتكنولوجيا في مخاطر على أمن البيانات. فعلى سبيل المثال، توصل بحث أجراه مورافتنسكي وبيكنز (2009) إلى أن بعضاً من عملاء "شبكة إم- بيسا" كانوا يعطون كلمات السر الخاصة بالحساب إلى الوكلاء، وعلى الرغم من عدم ثبوت تسبب ذلك في فقد للأموال أو لإساءة استخدام معلومات العميل، فإن المخاطر قائمة بصورة كبيرة.

وقد كشف فحص سريع أجري للوائح التنظيمية المعنية بخصوصية البيانات والسرية المصرفية في البلدان النامية عن وجود خليط من القواعد الصادرة عن مجموعة مختلفة من الوكالات والهيئات متداخلة الاختصاصات والإشراف (ليمان وبيكنز وبورتوس 2008). كما أن هناك فروقاً بين البلدان، فعلى سبيل المثال لا تطبق قواعد السرية المصرفية بشكل صريح على الوكلاء في الهند، على عكس الحال في البرازيل وبيرو وكولومبيا والمكسيك. (ولكن الجهات المقدمة للخدمات في الهند مسؤولة عن تصرفات السهو والخطأ التي يقوم بها وكلاؤها، من جميع الجوانب، بما في ذلك السرية المصرفية). وبينما يوجد لدى كل من بيرو والهند لوائح تنظيمية لخصوصية البيانات، لا توجد في البرازيل مثل تلك اللوائح. وتشتد كل من بيرو والهند والفلبين على الجهات

الإطار 1. ضمان خصوصية البيانات وأمنها – ما بعد اللوائح التنظيمية

غالباً ما يقوم العملاء أنفسهم بتعريض سلامة وخصوصية بياناتهم للخطر. ولذا ينبغي على جهات تقديم الخدمة والسلطات التنظيمية وواضعي السياسات المشاركة في جهود لتوعية المستهلكين، وإن كانت جهات تقديم الخدمات هي التي تمتلك أقوى الحوافز للقيام بذلك، كجزء من إستراتيجية عملها. ففي جنوب أفريقيا، تقوم مجموعة "ويكيدز" (وهي شباب يروجون وبييعون خدمات ويزيت-جهة غير بنكية- المقدمة عبر الهاتف المحمول) بتعليم العملاء كيفية استخدام الهواتف المحمولة في إجراء المعاملات المالية. وفي بيرو والهند، تُستخدم الجهات المقدمة للخدمات لغات الأقليات في المواد الإعلامية لتوعية العملاء بكيفية الاستفادة من خدمات الوكلاء.

فروع بنكية. فعلى سبيل المثال، يجب أن تتسق وسائل الانتصاف مع أنماط إجراء المعاملات. فإذا لم يكن أمام العملاء من واجبات التعامل سوى الهاتف المحمول والوكلاء، فإنه ينبغي أن يكون في مقدور العملاء استخدام تلك القنوات في تقديم الشكاوى²¹. وينبغي للجهات المقدمة للخدمات أن توفر، على الأقل، قناة واحدة مجانية عن بُعد (تتسم بالكفاءة) للتقدم بالشكاوى، كالخطوط الهاتفية المجانية مثلاً. ويجب النظر في القنوات الأخرى (مثل الرسائل النصية) أيضاً، على حسب نموذج العمل. ويجب أن تنتهي كل معاملة بتقديم إيصال (إلكتروني أو ورقي) يتضمن البيانات الأساسية للمعاملة، حتى يمكن استخدامه كوثيقة للشكاوى لأغراض حل النزاعات داخلياً أو أمام المحاكم، أو الآليات البديلة لحل النزاعات. وفي روسيا، لم يكن هناك في السابق أية اشتراطات تنظيمية على الجهات المقدمة لخدمات الدفع والسداد باستخدام وحدة الدفع الإلكترونية بإصدار إيصال. أما اليوم فيجب إصدار إيصال عن كل معاملة، يتضمن معلومات المعاملة الأساسية.

ويمكن للوائح التنظيمية أن تحدد المتطلبات الدنيا للإعلان عن آليات الانتصاف (كإلزام الوكلاء ونقاط إجراء المعاملات الأخرى على وضع لافتات بارزة تحوي رقم خدمة العملاء في الجهة

وفي جميع الأحوال، لن تقضي اللوائح التنظيمية على المخاطر المتعلقة بالأمن والخصوصية. ويجب على الجهات الرقابية تقييم أنظمة إدارة وتخفيف المخاطر لدى الجهات المقدمة للخدمات والإجراءات التي تطبقها في التعامل مع حالات انتهاك الخصوصية والأمن. ففي حالات مثل كينيا، اشتركت الجهة التنظيمية عن كثب مع الجهات المقدمة للخدمات للمساعدة في تحديد حلول أنظمة وحلول تقنية مدمجة لمشكلات المستهلكين الموجودة أو المحتملة. وينبغي أن تكون الجهات الرقابية أيضاً راضية عن شروط الإسناد الخارجي واتفاقيات الشراكة، للتأكد من عدم تأثير تلك الشروط على الاستجابة لمطالبات المستهلكين فيما يتعلق بخصوصية وأمن البيانات، ويشمل ذلك الأحوال التي يكون فيها الوكلاء طرفاً.

6. ضمان إمام العميل بإجراءات الانتصاف والشكاوى وقدرته على الوصول إليها بكفاءة

حتى وإن كانت الجهات المقدمة للخدمات تمثل للوائح التنظيمية المتعلقة بالمستهلكين وتوفر إجراءات للشكاوى والانتصاف دون الحاجة للجوء إلى المحاكم، فإن حل المشكلات ليس من السهولة بمكان في أكثر الأحوال. فآليات التظلم المتوفرة ربما لا تكون فعالة أو مريحة أو منشورة على نطاق واسع أو ميسورة التكلفة؛ وهي مشكلات يزيدتها تفاقماً إدارة واجهات التعامل مع العملاء من قبل الوكلاء الآخرين بصورة حصرية، مع عدم إمام العملاء وعدم خبرتهم في استخدام الخدمات المالية الرسمية. ففي البلدان التي جرى دراستها، كانت القناة الشائعة لتقديم الشكاوى هي الهاتف، ولكن مراكز الاتصال كانت تشكل العديد من المصاعب والأعباء خاصة على العملاء منخفضي الدخل¹⁹. كما أن آليات الانتصاف والشكاوى غير القضائية تكاد تكون منعقدة، كما في روسيا، فقد كان من النادر -حتى وقت قريب- أن تقدم الشبكة، التي تضم أكثر من 250 ألف وحدة من وحدات الدفع الطرفية الآلية، وسيلة للعملاء لتقديم الشكاوى وحل المشكلات²⁰.

ويعتبر تحميل الجهات المقدمة للخدمات المسؤولية عن الامتثال للوائح التنظيمية المعمول بها في حالة استخدامها للوكلاء خطوة مهمة لضمان إمكانية الانتصاف على نحو مناسب. ولكن ذلك ليس كافياً. ويمكن للوائح التنظيمية أن تحدد معايير دنيا لقنوات وإجراءات حل النزاعات الداخلية، وستحتاج بعض المعايير إلى تخصيصها لتناسب مع الخدمات المصرفية المقدمة دون

19. مقابلات مع الجهات المقدمة للخدمات والجهات التنظيمية في البرازيل وبيرو وكينيا، ديسمبر/كانون الأول 2008.

20. انظر، CGAP's "Update on Regulation of Branchless Banking in Russia," January 2010.

http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42403/Updated_Notes_On_Regulating_Branchless_Banking_Russia.pdf

21. مع أن المسافة المادية بين مقدمي الخدمات القانونية والعملاء يمكن أن تفاقم جوانب الضعف في عملية الانتصاف، يمكن في بعض الأحيان أن يلعب الوكلاء دوراً مهماً وإيجابياً في خدمة العملاء. ومن بين الوسائل الشائعة لإبلاغ الشكاوى إلى سفاريكوم وكلاء شبكة إم-بيسا، الذين يقدمون الشكاوى في العادة عبر الهاتف بالنيابة عن العميل. وربما قام وكلاء شبكة إم-بيسا بحل شكاوى العملاء ومشاكلهم بشكل مباشر. وفي هذه الحالات، لا تصل الشكاوى مطلقاً إلى إدارة خدمة العملاء بالشركة المقدمة للخدمات.

لو كانت الخدمات تقدم مباشرة من قبل تلك الجهات. وفي بعض الأحيان يؤول القطاع الخاص عبارات معينة في النصوص والبحوث القانونية على أنها تلمح ضمناً إلى مسؤولية الجهات المقدمة للخدمات عن الامتثال التنظيمي، أي المسؤولية القانونية عن أي من، وكافة، التصرفات التي يقوم بها الوكلاء، وليس إلى مجرد تحميلها تلك المسؤولية. ولكن الأمر ليس بالضرورة كذلك أو مرغوباً من منظور العمل التجاري أو السياسات. وتعني المسؤولية القانونية عن الوكلاء ببساطة تضيق السبل على الجهات المقدمة للخدمات للحيلولة دون الالتفاف حول اللوائح التنظيمية المعمول بها، بما فيها قواعد سلوك العمل. فاللوائح التنظيمية البرازيلية، على سبيل المثال، تحمل الشركات المالية "المسؤولية الكاملة عن الخدمات التي يقدمها الوكلاء". بينما تعتبر اللوائح التنظيمية الكولومبية أكثر تحديداً وتحمل الجهة المقدمة للخدمات "المسؤولية الكاملة أمام العميل عن الخدمات التي تقدمها من خلال الوكلاء". وعملياً، تحمل اللوائح التنظيمية نفس المعنى: لا يسع الجهة المقدمة للخدمات رفض معالجة شكوى العملاء من الوكلاء بسبب فرضهم رسوماً غير مصرح بها مثلاً من أجل تلقي المدفوعات، أو مطالبة العملاء بشراء منتجات في مقابل إجراء المعاملات المالية.

والمقصود من ذلك النوع من الأحكام التنظيمية أن يبين وجود جهة قانونية واحدة لتقديم الخدمات، حتى في ظل وجود أطراف أخرى تشارك في تقديم الخدمة. ويجب على الجهة المقدمة للخدمات الاستجابة لمطالبات المستهلكين حتى ولو تصرف الوكيل على نحو احتيالي (أي أنه لا ينبغي تجنب اللائحة التنظيمية ولا التهرب من المسؤولية في حالة دخول الوكيل على معلومات العميل البنكية وسحبه أموالاً من حسابه). بالطبع، يجوز للجهة المقدمة للخدمة الرجوع إلى الوكيل والانتصاف منه، ولكن ينبغي للعميل أن يكون قادراً على تقديم شكوى للجهة المقدمة للخدمة، التي يتعين عليها تحمل مسؤولية ضمان خصوصية البيانات وأمنها. ومن القياسات التمثيلية المفيدة حالة انتهاك أمن البيانات في شركات التكنولوجيا التي تُسند إليها إدارة معلومات عملاء البنك. وإذا ما قام مجرم ما بخرق قاعدة بيانات الشركة، فإن قلة قليلة قد تتوقع (أو تقبل) أن يخبر البنك عملاءه برفع شكوى ضد الشركة بدلاً من تحمله خسائر العملاء، ثم الرجوع إلى الطرف المسند إليه العمل للانتصاف.

المقدمة للخدمات، والوسائل الأخرى للاستفسار وتقديم الشكاوى). وفي الوقت الذي يتعين فيه على العملاء في بيرو الذهاب إلى الفرع لمعرفة كيفية التقدم بشكوى، يلتزم الوكلاء في البرازيل وكولومبيا والمكسيك بإعلان تلك المعلومات، ويتعين في البرازيل إعلان رقم مسؤول الشكاوى والتظلمات في البنك²². ويجب إيلاء عناية باحتمالات عدم الوضوح في مدى قابلية تطبيق معايير الانتصاف، لا سيما عندما تكون الجهة المقدمة للخدمات شركة غير مالية. فعلى سبيل المثال، يمكن لشركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول التي تقدم خدمات مالية أن تدعي بأن اللوائح التنظيمية الصادرة من إحدى هيئات حماية مستهلكي الخدمات المالية—وليس الجهة المنظمة للاتصالات—لا تنطبق عليها بغض النظر عن نوع الخدمة المقدمة. كذلك، حتى وإن كانت مسألة قابلية التطبيق واضحة، فهناك بعض القواعد سابقة الوجود بحاجة إلى توضيح عند تطبيقها على الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية. فمثلاً، إذا كان النص القانوني يتطلب الإفصاح عن قنوات الانتصاف في "المنشآت التابعة للبنك"، فهل يشمل ذلك الوكلاء؟

وأخيراً، ينبغي أن تكون الجهات الرقابية قادرة على تقييم وطلب التحسينات في سياسات وإجراءات التعامل مع الشكاوى للشركات التي تقع تحت نطاقها الإشرافي. ويجب عليها رصد الاتجاهات في شكاوى المستهلكين في مجال الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، كوسيلة لتحديد نقاط الضعف ومدى الحاجة إلى أي إجراء تنظيمي. وتلزم الجهات الرقابية في كل من بيرو والبرازيل والمكسيك البنوك بتقديم تقارير دورية حول الشكاوى ذات الصلة بوكلائها، للمساعدة في رصد تطورات السوق ومشكلات المستهلكين المستجدة.

7. تحميل الجهات المقدمة للخدمات المسؤولية عن امتثال الوكلاء للوائح التنظيمية²³

يعد هدف السياسات السابع هدفاً أساسياً ومحورياً؛ إذا تحقق فإنه ييسر تنفيذ الأهداف الستة السابق بيانها. نظراً لاعتماد الكثير من نماذج الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية على الوكلاء كواجهة للتعامل مع العملاء، فمن الضروري التأكد من أن الجهات المقدمة للخدمات تمتثل للوائح التنظيمية المعمول بها عند استعمالها لأطراف أخرى، تماماً كما

22. في حالة البرازيل، يعد مكتب مسؤول الشكاوى والتظلمات بالبنك وحدة متخصصة ومستقلة يتعين وجودها في كافة الشركات المالية. وهو مسؤول عن حل الشكاوى التي لم يتم حلها عن طريق إدارة خدمة العملاء، وكذا اقتراح التحسينات على مجلس الإدارة بناءً على تحليل شكاوى العملاء. ويوجد لدى البنك المركزي البرازيلي برنامج خاص للتفتيش لرصد أداء مكتب مسؤول الشكاوى والتظلمات بالبنك.

23. كما سبق ذكره، تستعمل كلمة "وكيل" في هذه المذكرة شاملة أي نوع من الإسناد الخارجي لمهام التعامل مع العملاء إلى طرف آخر، سواء كان ذلك من خلال علاقة وكالة رسمية أو مشروع مشترك أو نوع آخر من ترتيبات الأعمال. والمقصود من التوصية في هذا القسم تطبيقها أيضاً على الحالات التي لا تكون فيها الأطراف الثالثة وكلاء، بالمعنى القانوني الحقيقي، للشركة المالية أو غير المالية التي عن طريقهم تتعامل مع العملاء.

الأخرى التي نوقشت في تلك الورقة) انتظار نماذج العمل الجديدة المقترحة من قبل الشركات غير المالية إلى أن يتم الانتهاء من وضع الإطار التنظيمي الكامل. ولنلق نظرة على الحالة الكينية. ففي هذه الحالة اتبعت السلطات التنظيمية أسلوب "التجربة والانتظار" للسماح بتطور نماذج الخدمة الجديدة. ولم تخضع شركة سفاريكوم لقواعد حماية المستهلك الموضوعة من قبل السلطات التنظيمية المالية، وكانت الاتفاقات واضحة في عدم تحميل سفاريكوم المسؤولية القانونية عن تصرفات وكلاء شبكة إم-بيسا²⁴. ومع ذلك فقد كانت سفاريكوم تتجاذب مع مشكلات المستهلكين مع الوكلاء. والظاهر أن تكلفة هذا الأمر لا تمنعها من القيام به، كما أن لديها حوافز عملية تكفي لدفعها لذلك.

فهل تشير التجربة الكينية إلى أن السلطات التنظيمية ينبغي أن تحجم عن وضع قواعد لسوك السوق (بما في ذلك إرساء المسؤولية الصريحة للجهة المقدمة للخدمات تجاه تصرفات وكلائها) إلى أن تصبح سوق الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية أكثر تطوراً؟ بوسعنا الادعاء، في معظم الأحوال، وجود مزايا لاتخاذ إجراءات أساسية في بداية الأمر وفي وقت مبكر منه، وكذلك، بالتأكيد، عند المرحلة التي تدخل فيها عدة جهات لتقديم الخدمات في ذلك المجال، وعند توسع نطاق الخدمة. ويخدم ذلك النوع من التنظيم ثلاثة أغراض: (1) يمنع وقوع المشكلات، عن طريق وضع معايير دنيا لممارسات العمل؛ (2) يزود السلطات التنظيمية والمستهلكين بأدوات قانونية لحل المشكلات التي يمكن أن تظهر؛ (3) يمنح فرصاً متساوية أمام الجميع مما يعزز المنافسة والتطور الصحي للسوق. وتلك أهداف مهمة للسياسات. علاوة على ذلك، لم نجد شواهد تدل على أن التكاليف التي تتحملها الجهة المقدمة للخدمات مقابل تحمل المسؤولية عن تصرفات الوكلاء (في نطاق المهام المسندة إلى الوكلاء) مانعة لها من تحملها.

فسفاريكوم، شركة تشغيل شبكات المحمول متعددة الجنسيات المملوكة جزئياً - في كينيا - للحكومة الوطنية، لديها حوافز قوية لحماية سمعتها ومعاملتها عملائها على نحو مسؤول عن طريق معالجة المشكلات التي يتسبب فيها وكلاء شبكة إم-بيسا. وسيكون العديد من السلطات التنظيمية على استعداد للسماح لذلك النوع من الشركات بتجريب الأسلوب الجديد لتقديم الخدمة دون إطار تنظيمي كامل، لا سيما في ظل وجود إمكانية لتقديم الخدمات لغير المتعاملين مع البنوك. ولكن، افتراضياً، دعونا نأخذ في الاعتبار أحد السيناريوهات التي تتصرف فيها "أول شركة تدخل السوق" على نحو أقل مسؤولية تجاه المشكلات التي يتسبب فيها الوكلاء. وإذا لم تكن هناك لوائح تنظيمية أساسية معمول بها، فلن يكون في يد الجهة التنظيمية وسيلة قانونية

الإطار 2. شرط المسؤولية القانونية في توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن خدمات الدفع

المادة 17 - "يجب ألا يؤدي الإسناد الخارجي إلى تفويض الإدارة العليا لمسؤولياتها؛ ولا ينبغي أن تتغير علاقة مؤسسة الدفع والتزاماتها تجاه مستخدمي خدمة الدفع الخاصة بها".

المادة 18 - "في حالة اعتماد مؤسسات الدفع على أطراف أخرى لأداء المهام التشغيلية، [ينبغي] لتلك المؤسسات أن تتخذ خطوات معقولة لضمان الامتثال لجميع اللوائح التنظيمية وأن تظل مسؤولة مسؤولية تامة عن أي تصرفات لموظفيها أو وكلائها أو فروعها أو كيانات التي تم إسناد أنشطتها إليها".

فمن شأن عدم تحميل الجهة المقدمة للخدمات المسؤولية عن امتثال الوكلاء أن يكبل قدرة السلطات التنظيمية على تحقيق أهداف السياسات السابق بيانها في هذه الورقة، نظراً لأن تطبيق قواعد حماية المستهلكين في حالة وجود طرف ثالث في معادلة تقديم الخدمة سيصبح أمراً صعباً في الواقع العملي. فهو في جوهره ينقل عبء مراقبة الوكلاء من الكيان الخاضع للإشراف إلى الجهة الرقابية (مع ما يستتبعه ذلك من تكاليف إضافية للإشراف) وإلى العملاء (مع ما يستتبعه ذلك من تكاليف اجتماعية إضافية، لا سيما عند التعامل مع العملاء ذوي الدخل المنخفضة). وبالتالي، فإن مسؤولية الجهة المقدمة للخدمات عن تصرفات السهو والخطأ من جانب الوكلاء تعد مبدأً جوهرياً في مسألة الإسناد الخارجي للخدمات المالية. ومن خلال التركيز المحدد على تصرفات الوكلاء المتصلة بتقديم الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، لا تصبح المسؤولية غير محدودة، ولن تلقي أعباء غير معقولة على الجهات المقدمة للخدمات. وكما هو الحال بالنسبة لأنواع الإسناد الخارجي الأخرى، تتوقع السلطات التنظيمية أن ترى أنظمة إدارة فعالة للمخاطر وإجراءات مناسبة وفي الوقت المناسب تتخذ من قبل الجهات المقدمة للخدمات (بما في ذلك إنصاف المستهلكين) في حالة اكتشاف مشكلات مع الوكلاء.

ولا يتطلب ضمان تحمل الجهة المقدمة للخدمات للمسؤولية عن طريق وضع لوائح تنظيمية (وكذلك عن طريق تنفيذ التدابير

الإطار 3. إطار تنظيمي غير متكافئ لاستخدام الوكلاء

في كينيا، لا يخضع وكلاء شبكة إم- بيسا لأية لوائح تنظيمية تقريباً. وقد سمحت توجيهات صدرت مؤخراً للبنوك الخاضعة للإشراف التحوطي وبعض المؤسسات المالية الأخرى الخاضعة للتنظيم بتقديم خدمات بنكية أساسية من خلال الوكلاء. وتضع التوجيهات معايير دنيا مثل مسؤولية الجهات المقدمة للخدمات عن امتثال الوكلاء للوائح التنظيمية. ولكن القواعد الجديدة لا تحل مشكلة عدم تكافؤ الفرص بالكلية، طالما ظلت شركات غير مالية مثل سفاريكوم تعمل في ظل قدر قليل للغاية من اللوائح التنظيمية المعنية بتقديم الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، على الأقل إلى أن تصدر لوائح محددة لذلك النوع من الجهات المقدمة للخدمات.

لا تخضع لها (مثل شركة تشغيل الهاتف المحمول التي تقدم خدمات تحويل الأموال). ويجب على السلطات التنظيمية رصد تطورات السوق، مع التركيز على أنواع الخدمات بدلاً من أنواع الكيانات، وأن تتخذ الإجراءات اللازمة لضمان تطبيق قواعد متماثلة على الشركات التي تقدم خدمات متماثلة. ولقد وضع بنك الاحتياطي الهندي، مثلما فعل نظراؤه في ماليزيا وإندونيسيا والفلبين، وغيرها من البلدان الأخرى حول العالم، قواعد للأموال الإلكترونية المصدرة من قبل الجهات غير البنكية لمعالجة الفراغ التنظيمي الذي كان قائماً في السابق. وبالعكس، يفتقر البنك المركزي الكيني إلى الوضوح، في الوقت الحالي، من حيث قيام السلطة القانونية التابعة له بتنظيم خدمات مثل خدمة شبكة إم- بيسا وغيرها من الخدمات التي تقدمها الشركات غير المالية في البلد، والإشراف عليها. وفيما يتعلق بالوكلاء، يجب على اللوائح التنظيمية أن تسمح باتخاذ إجراءات إشرافية وتنظيمية، تتماشى مع الممارسات الشائعة في تربيئات الإسناد الخارجي الأخرى للخدمات المالية. ففي المكسيك، على سبيل المثال، منحت لوائح تنظيمية صدرت في عام 2008 الجهة المعنية بالرقابة المصرفية للمرة الأولى سلطات واضحة على برامج الوكالة التي تشهها البنوك، بما يسمح بالتفتيش المباشر على الوكلاء إذا لزم الأمر. كما منحت سلطات مماثلة للجهات الرقابية في البرازيل وبيرو والهند وكولومبيا.

لتحميلها المسؤولية عن سوء تصرف الوكيل أو أخطائه. كما أن الإستراتيجية التي تلعب على وتر المخاطر على سمعة الجهة المقدمة للخدمات والتزام الجهة التنظيمية والإقناع الأخلاقي كبديل للمسؤولية الصريحة الواضحة، التي ترسي أساساً قانونياً لأنواع أخرى من الحماية التنظيمية، بما فيها الانتصاف الفعال، من شأنها أن توجد انحيازاً ناحية السماح فقط للأطراف الكبيرة (التي لها سمعة فعلية تسعى لحمايتها) بالدخول في مجال الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية. وبالتالي، فمع مرور الزمن، وفي ظل غياب القواعد الأساسية، ستقع العواقب غير المقصودة المتمثلة في عدم المساواة بين مقدمي الخدمات الذين يقدمون خدمات متشابهة، ويحول ذلك دون دخول الأطراف الأصغر حجماً التي ربما تقدم نماذج صالحة وقيمة أفضل للمستهلكين. ويمكن أن يمهد ذلك الطريق لوقوع الاستحواذ على الصلاحيات التنظيمية والمراجعة التنظيمية²⁵. والأكثر من ذلك أنه يمكن أن يؤدي أيضاً انعدام الوضوح التنظيمي والقانوني إلى الإحجام عن الدخول إلى تلك السوق والابتكار فيها.

وأخيراً، من المهم التأكيد على أن اشتراط تحمل المسؤولية، وإن كان يعد حماية للجهات التنظيمية والرقابية على حد سواء، إلا أنه يتعين عليهما أن يدركا عدم إمكانية القضاء على مخاطر عدم الامتثال التنظيمي، كما هو الحال في أي مجال تنظيمي آخر. وعليه، يجب أن يكون التركيز على الإشراف على أنظمة إدارة المخاطر المعمول بها لدى الجهة المقدمة للخدمات لاكتشاف المشكلات المرتبطة بالوكلاء وآليات حل المشكلات وأدائها في ذلك الشأن.

السلطة القانونية لتنظيم وتطبيق حماية المستهلك في مجال الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية

يمكن متابعة أو تنفيذ بعض أهداف السياسات والتدابير التنظيمية المذكورة بفعالية دون الحاجة إلى سلطة قانونية لتنظيم الجهات المقدمة للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية والإشراف عليها؛ لا سيما الشركات غير المالية، مثل شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول وشركات التكنولوجيا، التي تنقل أو تدير تفاصيل المعاملات.

ومن الوارد ظهور نماذج عمل تقع في المنطقة الرمادية بين القطاعات الخاضعة للإشراف من قبل السلطة المالية وتلك التي

25. يحدث الاستحواذ على الصلاحيات التنظيمية عندما تقع الجهة التنظيمية في أسر العمل لتحقيق المصالح الخاصة للمجال المنوط بها إخضاعه للتنظيم. ويحدث ذلك عندما تنجح الأطراف الفاعلة في القطاع الخاص في إخضاع الموظفين وأعضاء اللجان في الجهة التنظيمية لتأثيرها "الأسر"، بحيث يتم تنفيذ نتائج السياسات المواتية لتلك الأطراف الفاعلة من القطاع الخاص. أما المراجعة التنظيمية فتحدث عندما يكون في مقدور الكيان الخاضع للتنظيم أن يختار مكاناً أو شكلاً مؤسسياً أو أية خصائص أخرى لنشاطه تكون خاضعة للإطار التنظيمي الأقل كلفة بالنسبة له.

الإطار 4. زيادة التعاون فيما بين الهيئات للتغلب على جوانب الضعف التنظيمية

نظراً لافتقار البنك المركزي البرازيلي لسلطة واضحة المعالم لإنفاذ الامتثال للقانون العام لحماية المستهلك، فقد سعى إلى إبرام اتفاقات تعاون مع الهيئات الحكومية التي تتحمل المسؤولية القانونية الأساسية لإنفاذ القانون. على سبيل المثال، جرى عقد اتفاق تعاون مع المعهد الوطني للضمان الاجتماعي لفحص الشكاوى التي ترفع للمعهد من المتقاعدين، في محاولة للحد من الاحتيال في ضمان القروض وافتعال المعاملات. وسيسمح الاتفاق أيضاً للهيئتين برصد مستويات المدونية التي يمكن أن تنتج عن الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، وذلك عن طريق زيادة تبادل المعلومات. وقد وقعت اتفاقات ذات طبيعة مماثلة مع هيئات حماية المستهلك ورصد المنافسة.

وفي بعض مناطق الاختصاص تحتاج الجهة التنظيمية إلى سلطة واضحة لإصدار وتطبيق قواعد حماية المستهلك في الخدمات المالية. ففي البرازيل، تعاني قابلية تطبيق قانون حماية المستهلك على الخدمات المالية من انعدام الوضوح التام، والحال كذلك فيما يتعلق بسلطة جهة الإشراف المالي على إصدار وتطبيق قواعد حماية المستهلك. ومن شأن التداخل في السلطات وعدم وضوحها أن يهيئ الفرصة لظهور ممارسة عمل غير مرغوبة وأن يقلل من فاعلية الإشراف طالما كانت تصرفات الجهة الرقابية محل شك من جانب الجهات المقدمة للخدمات. وفي حالة تدخل أكثر من هيئة تنظيمية، تبرز أهمية التنسيق والتعاون، لا سيما في مجال الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، نظراً لدخولها في قطاعات مختلفة من قطاعي الخدمات البنكية والاتصالات، والتي ربما خضعت للوائح منفصلة لتنظيم حماية المستهلك. فعلى سبيل المثال، قامت لجنة الاتصالات في كينيا مؤخراً بإصدار لوائح تنظيمية أساسية لحماية المستهلك من شأنها التأثير على خدمات الدفع والسداد عبر الهاتف المحمول (كينيا غازيت، 23 أبريل/نيسان 2010).

استنتاجات وإطلاقة على الأسواق الجديدة الناشئة

الجهات المقدمة للخدمات المالية المسؤولية عن الامتثال للوائح التنظيمية في حالة استعمال الوكلاء- يمكنه التأثير على القدرة على استعمال اللوائح التنظيمية في الوصول إلى الأهداف الأخرى بكفاءة. كما تشير أيضاً إلى الدور الذي يمكن أن تلعبه التدابير غير التنظيمية، مثل المعايير والممارسات الاختيارية للصناعة، في حماية مستهلكي الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية.

عند وضع قواعد جديدة، يجب على السلطات التنظيمية الالتزام بمبدأين: التناسب والفاعلية. فينبغي للقواعد أن تتناسب مع مخاطر المستهلكين التي تهدف إلى التخفيف منها، وأن تتسق مع أهداف السياسات والقدرات الرقابية. ولكي تكون القواعد فعالة، يجب أن تستند إلى فهم جيد لتطور السوق، بما في ذلك النظر في تأثير القواعد القائمة أو المقترحة على القدرة على الحصول على الخدمات، وتكلفة الامتثال لها التي ستتكبدها الجهات المقدمة للخدمات. ويجب على السلطات التنظيمية رصد مشكلات المستهلكين لتقرير متى وكيف يتم اتخاذ الإجراءات التنظيمية. ويتطلب ذلك الأسلوب على الأرجح مشاورات مكثفة مع أوساط الصناعة ومختلف هيئات وضع السياسات والتنظيم والإشراف والرقابة. ويمكن تحسين الفاعلية (وخفض التكاليف التنظيمية) عن طريق اختبار المستهلكين للتدابير التنظيمية قبل تنفيذها. وكذلك، ينبغي البعد بصفة عامة عن القواعد التفصيلية والملمزة، إلا إذا كانت ضرورية لتصحيح المشكلات التي تم الوقوف عليها.

ثمة مخاطر على المستهلك في مجال الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية كما هو الحال بالنسبة لأي نوع آخر من الخدمات المالية المقدمة الخاضعة لإشراف جهات التنظيم والإشراف المالي. ولا يوجد أسلوب تنظيمي فردي لحماية المستهلك يمكن أن ينجح في جميع البيئات، وبالطبع ليس هناك أسلوب وحيد قادر على القضاء على المخاطر. وتشير الشواهد، حتى وقتنا الحاضر، إلى أن مزايا تلك الخدمات الجديدة تفوق كثيراً مخاطرها، وهي تقلص لعدة مرات جوانب القصور المهمة التي ترتبط عادة بالجهات غير الرسمية المقدمة للخدمات المالية، مثل فقد أموال العملاء أو انقطاع الخدمة. ويستدعي ذلك إيجاد توازن بين السماح بالابتكار الذي من شأنه أن يزيد القدرة على الحصول على الخدمات المالية وضمان الحد الأدنى من حماية المستهلك.

واستناداً إلى الأفكار المستمدة من سياقات قطرية متنوعة، تحدد مذكرة المناقشة المركزة هذه سبعة أهداف ذات أولوية على صعيد السياسات لتكون نبراساً لعملية تنظيم حماية المستهلك في مجال الخدمات المصرفية التحويلية المقدمة دون فروع بنكية. كما تقدم أمثلة للتدابير التنظيمية التي يمكن اتخاذها لتحقيق تلك الأهداف. وهي تحدد هدفاً محورياً للسياسات -وهو تحميل

هدف السياسات	الخيارات والاعتبارات التنظيمية
1. حماية أموال العملاء المحتفظ بها في صورة قيمة مختزنة إلكترونياً	- وضع لوائح تنظيمية أساسية تحتوي على قواعد بسيطة وواضحة لضمان توافر السيولة الكافية وملكية الأموال المحصلة في مقابل القيمة الإلكترونية المصدرة. - يمكن للوائح التنظيمية أن تضع أيضاً حداً أدنى لمعايير استرداد الأموال لتجنب تعرض العملاء لقيود لا مبرر لها، بما في ذلك في حالات إفلاس الجهة المقدمة للخدمات أو البنك المودعة فيه الأموال. - يمكن للجهات التنظيمية تجريب الأساليب المخصصة إلى أن تصبح نماذج الخدمة الناشئة مفهومة بشكل أكمل.
2. ضمان سلامة وموثوقية الخدمات	- رصد مشكلات المستهلكين التي تظهر، وتقرير توقيت ونوع الإجراء التنظيمي اللازم والفعال لتجنب فقدان الثقة أو كبح إساءة الاستخدام من جانب الجهات المقدمة للخدمات. - إلزام الجهات المقدمة للخدمات بضمان موثوقية الخدمات وتوافرها وسلامتها دون فرض تكنولوجيا ونظم وإجراءات محددة. - في حالة الحاجة إلى وضع قواعد ملزمة، يجب تقييم الآثار المحتملة على قدرة الجهات المقدمة للخدمات ومدى إقبالها على خدمة العملاء منخفي الدخل. ومن شأن القواعد التفصيلية عادة أن تسبب في التعقيد والجمود والالتباس كذلك. - إلزام الجهات المقدمة للخدمات بوضع سياسات لاختبار الوكلاء وتأهيلهم. - تجنب فرض معايير أمن مادي تثقل كاهل الوكلاء. - تحسين تصنيف وتحليل شكاوى المستهلكين في قنوات الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية. - الحذر من التهديدات الخارجة عن نطاق السلطات المالية (مثل القوانين المعنية باشتراطات الأمن المادي).
3. تقليص فرص احتيال الوكلاء والسلوكيات الضارة الأخرى	- تحميل الجهات المقدمة للخدمات المسؤولية عن امتثال الوكلاء للوائح التنظيمية. - أمثلة لشروط تنظيمية أخرى: - إلزام الجهات المقدمة للخدمات بوضع حدود للمعاملات للوكلاء ورصد مدى الامتثال. - وضع مبادئ لاختبار الوكلاء ورصدهم، دون وضع حد أدنى لمعايير تثقل كاهلهم، مثل اشتراط حد أدنى لرأس المال بالنسبة للوكلاء. - إلزام الجهات المقدمة للخدمات بانتقاء الوكلاء وتأهيلهم ورصدهم ومتابعتهم. - مراجعة الضوابط والإجراءات الداخلية الخاصة بالجهة المقدمة للخدمات بغية الوقوف على تلك المخاطر وقياس حجمها والتخفيف من آثارها وضمان وجود وتنفيذ الأنظمة اللازمة للتعامل مع شكاوى المستهلكين حيال تصرفات الوكلاء. - تقدير ما إذا كانت مبادرات زيادة توعية المستهلك لها أثر أكبر من اللوائح التنظيمية في بعض الحالات.
4. ضمان الإفصاح الواضح والفعلي	- تقييم مدى الحاجة إلى وضع قواعد محددة مثل: - إلزام الوكلاء بإعلان الرسوم المطبقة - الإلزام بالإفصاح عن الأسعار من خلال الأجهزة المستعملة في إجراء المعاملات، مثل الهواتف المحمولة - حظر قيام الوكلاء باحتساب رسوم إضافية دون الإفصاح عنها بوضوح إلى العملاء - الإلزام بأن تكون العقود بسيطة وأن تتضمن جميع الرسوم والمصروفات ذات الصلة - إلزام الوكلاء بالإفصاح عن وضعهم كوكلاء لمؤسسة مرخصة
5. حماية المعلومات الشخصية للعميل	- تحميل الجهات المقدمة للخدمات المسؤولية عن الامتثال للوائح التنظيمية الخاصة بخصوصية البيانات والسرية المصرفية، حتى في حالة استخدام الوكلاء. - التأكد من تطبيق القواعد الحالية على النماذج الناشئة وتقييم مدى الحاجة إلى إصدار قواعد خاصة. - زيادة التنسيق بين الهيئات بغية إعداد القواعد وإنفاذها. - الوعي الحساس لجوانب المفاضلة بين تكلفة تنفيذ اشتراطات الأمن وتحقيق الأرباح من خدمة العملاء ذوي الدخل المنخفضة، والمرونة تجاه التفكير في النماذج الأقل أمناً المناسبة للقيام بالمعاملات منخفضة القيمة. - تجنب القواعد المفرطة في الإلزام التي قد تسبب في التعقيد والجمود والالتباس. - تجنب فرض معايير وبروتوكولات تكنولوجية محددة.
6. ضمان إلمام العميل بإجراءات الانتصاف والشكوى وقدرته على الوصول إليها بكفاءة	- التأكد من تطبيق القواعد القائمة المتعلقة بقنوات الانتصاف والشكوى خارج نطاق المحاكم على الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية أو وضع معايير محددة مناسبة خصيصاً للنماذج الجديدة إذا لزم الأمر. وتشمل الأمثلة المتطلبات حيث: - تضاهي قنوات الانتصاف قنوات إجراء المعاملات - يتم إصدار إيصال عن كل معاملة (لتوثيق الشكاوى ولاستخدامه في المحاكم) - إجراءات وقنوات الانتصاف مستوفية للمعايير الدنيا - وسائل وإجراءات الانتصاف معلنة بشكل واضح ومستمر للعملاء - رصد الاتجاهات في شكاوى المستهلكين من الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية.
7. تحميل الجهات المقدمة للخدمات المسؤولية عن امتثال الوكلاء للوائح التنظيمية	- التأكد من تحميل الجهة المقدمة للخدمات المسؤولية القانونية عن الامتثال للوائح التنظيمية في حالة استعمالها للوكلاء. - تركيز مسؤولية الجهة المقدمة للخدمات على تصرفات الوكلاء المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، على نحو لا يحملها بمسؤولية غير محدودة، أو بأعباء غير معقولة.

وأخيراً، لا يكفي التنظيم والإشراف في التعامل مع كافة مشكلات حماية المستهلكين. ففي بعض الأحيان ترجع جذور المشكلة إلى نقص فهم المستهلكين ومعرفتهم ووعيهم بالخدمات المالية وآليات الانتصاف. ومن شأن المبادرات الموجهة توجيهاً جيداً لتحسين القدرات المالية وزيادة الوعي أن تلعب دوراً مهماً في الحد من المخاطر على المستهلكين وزيادة فاعلية الإجراءات التنظيمية. وستجمع تلك الجهود مجموعة من الأطراف الفاعلة؛ من واضعي السياسات إلى المؤسسات المالية والمدافعين عن حقوق المستهلكين، وغيرها من الأطراف الفاعلة في المجتمع المدني.

وهناك موضوعات أخرى تنتمي إلى الجيل التالي من الشؤون التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلك في مجال الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية تتطلب مزيداً من البحث والتجريب، مثل حرية تنقل العملاء (أي سهولة التبدل بين الجهات المقدمة للخدمات) وتبادل بيع الخدمات المالية وملاءمة المنتجات والتأمين على الودائع في حالات إصدار أموال إلكترونية من قبل جهات غير بنكية. ويجب إثراء هذه الأجندة المستقبلية للتنظيم والإشراف بالمعلومات المستمدة من التحليلات التي تعمل على القياس الكمي والفحص المتعمق لسلوك مستهلكي الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية وتصوراتهم وطبيعة المشكلات التي يواجهونها في مختلف الأسواق ومعدل حدوثها والعواقب التي تخلفها.

وينبغي التفكير في الحوافز السوقية. فكما لوحظ، يمكن التوفيق بين مصالح الجهات المقدمة للخدمات المتحلية بروح المسؤولية، مثل حماية سمعتها وعلامتها التجارية (لا سيما إذا كانت هناك منافسة صحية في السوق)، وبين أهداف السياسات التي تسعى الجهة التنظيمية لتحقيقها. ويفيد ذلك الاعتبار بشكل خاص في البلدان التي تنخفض فيها القدرة على الحصول على الخدمات وفي المراحل المبكرة لتطور النشاط، حيث تكون تكلفة التنظيم في ذلك الوقت أعلى. ففي هذه الأحوال يكون التركيز المبدئي على انتقاء الجهات المقدمة للخدمات ورصد مشكلات المستهلكين، في نفس الوقت الذي يتم فيه وضع الأساس لإطار تنظيمي وإشرافي شامل. ونفس الأمر ينطبق على مناطق الاختصاص التي تضعف فيها قدرات إنفاذ اللوائح. ولكن كما سبق ذكره، ينبغي الانتباه إلى البعد عن الانحياز عند وضع شروط دخول السوق لصالح الشركات الكبيرة حتى لا يحد ذلك من المنافسة. وقد لا تكون عملية التصنيف والفرز والانتقاء عند دخول السوق أداة كافية في حالة انتشار مشكلات حماية المستهلكين على نطاق واسع. ومع تطور السوق ونضج نماذج الأعمال الرائدة، يجب على السلطات التنظيمية وضع حد أدنى لإطار تنظيمي يضم معايير واضحة لسلوكيات العمل ومعايير للتصنيف، ومن الأفضل أن يشمل جميع المجالات التي سبق مناقشتها في مذكرة المناقشة المركزة الحالية.

ثبت المراجع

- Ivatury, Gautam, and Ignacio Mas. 2008. "The Early Experience with Branchless Banking." Focus Note 46. Washington, D.C.: CGAP. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.2640/FN46.pdf>
- Kumar, Kabir, Claudia McKay, and Sarah Rotman. 2010. "Microfinance and Mobile Banking: The Story So Far." Focus Note 62. Washington, D.C.: CGAP.
- Lyman, Timothy, Gautam Ivatury, and Stefan Staschen. 2006. "Use of Agents in Branchless Banking for the Poor; Rewards, Risks, and Regulation." Focus Note 38. Washington, D.C.: CGAP. <http://dev.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.2585/>
- Lyman, Timothy, Mark Pickens, David Porteous. 2008. "Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technology to Increase Access to Finance." Focus Note 43. Washington, D.C.: CGAP/DFID.
- Liu, Raymond R., and Peter McClure. 2001. "Recognizing cross-cultural differences in consumer complaint behavior and intentions: An empirical examination." *Journal of Consumer Marketing*, 18(1):5474-.
- McDonald, Graham. 1991. "The Australian banking industry Ombudsman: Can a level playing field be created?" *Law Institute Journal*, 65(3):19091-.
- Mas, Ignacio. 2008. "Realizing the Potential of Branchless Banking: Challenges Ahead." Focus Note 50. Washington, D.C.: CGAP.
- Morawczynski, Olga, and Mark Pickens. 2009. "Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Usage and Impact of M-PESA." Brief. Washington, D.C.: CGAP, August. http://www.cgap.org/gm/document-1.9.36723/MPESA_Brief.pdf
- Mobile Money for the Unbanked (MMU). 2009. Annual Report.
- Pickens, Mark 2009. "Window on the Unbanked: Mobile Money in the Philippines." Brief. Washington, D.C.: CGAP, December. <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.41163/>
- Basel Committee on Banking Supervision. 2005. "Outsourcing in Financial Services." The Joint Forum, February. <http://www.bis.org/publ/joint12.htm>.
- Brix, Laura, and Katharine McKee. 2009. "Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments: Opportunities to Promote Responsible Finance." Focus Note 60. Washington, D.C.: CGAP. <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.42343/>
- Central Bank of Brazil. 2007. Presentation at the CGAP/ASBA, Conference on Microfinance Regulation and Supervision, Mexico.
- Cohen, Monique, Danielle Hopkins, and Julie Lee. 2008. "Financial Education: A Bridge between Branchless Banking and Low-Income Clients." Microfinance Opportunities, Working Paper No. 4. www.globalfinancialied.org/documents/Use%20of%20Tech%20for%20Accessing%20Financial%20Services%20FINAL.pdf
- Collins, Daryl 2010. "Consumer Experience in Branchless Banking." Presentation at the III Windsor Global Leadership Seminar in Regulating Transformational Branchless Banking. Oakley Court Hotel, Windsor, United Kingdom, 810- March.
- Collins, Daryl, Jonathan Morduch, Stuart Rutherford, and Orlanda Ruthven. 2009. *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. New Jersey: Princeton University Press.
- Goodman-Delahunty, Jane. 2001. "Promoting consumer complaints in the financial sector." Keynote address at the ASIC's Stakeholder Forum, Capitalizing on Complaints: Insights into handling financial sector complaints. Sidney, 14 November. [www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/consumer_complaints_speech.pdf/\\$file/consumer_complaints_speech.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/consumer_complaints_speech.pdf/$file/consumer_complaints_speech.pdf)
- Hunt, Keith H. 1991. "Consumer satisfaction, dissatisfaction and complaining behavior." *Journal of Social Issues*, 47(1): 10717-.

Singh, Jagdip, and Robert E. Wilkes. 1996. "When Consumers Complain: A Path Analysis of the Key Antecedents of Consumer Complaint Response Estimates." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24 (4):350-65.

Stephens, Nancy, and Kevin P. Gwinner. 1998. "Why don't some people complain? A cognitive emotive process model of consumer complaint behavior." *Academy of Marketing Science Journal*, 26(3):172-89.

Porteous, David. 2006. "The Enabling Environment for Mobile Banking in Africa." London: DFID. <http://www.bankablefrontier.com/assets/ee.mobil.banking.report.v3.1.pdf>

———. 2009. "Consumer Protection in Credit Markets." Financial Access Initiative Policy Focus Note 1. July. <http://financialaccess.org/research/publications/all/Policy%20and%20Practice>

رجاءً، 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 حول هذه الدراسة.

جميع إصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء متاحة بموقع المجموعة على شبكة الإنترنت: www.cgap.org

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء
1818 H Street, NW
MSN P3-300
واشنطن العاصمة
USA 20433

رقم الهاتف:
202-473-9594
فاكس: 202-522-3744

البريد الإلكتروني:
cgap@worldbank.org
© CGAP, 2010

ومايكل ترزي. وقد نالت هذه المذكرة المركزة الدعم والمساندة من قبل برنامج التكنولوجيا في سيجاب، الذي يشترك في تمويله كل من مؤسسة بيل وميلندا غيتس وسيجاب ووزارة التعاون الدولي البريطانية.

مذكرة المناقشة المركزة هذه من تأليف دينيس دياس وكاثرين ماكي، من مجموعة سيجاب. وهما تقدمان بوافر الشكر والتقدير للبنك المركزي البرازيلي وهيئة الرقابة العليا على البنوك والتأمينات والمعاشات في بيرو، وكذلك كل من الباحثين سيموني دي كاستري وإن. سرينيفاسان، والمراجعين كيت لاور وتيموثي ليان ومارك بيكنز

وفيما يلي الصيغة المقترحة للاستشهاد بمذكرة المناقشة المركزة الحالية: دينيس دياس وكاثرين ماكي، 2010. "حماية مستهلكي الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية: أهداف السياسات والخيارات التنظيمية". مذكرة المناقشة المركزة رقم 64. واشنطن العاصمة: سيجاب.

