

# دراسة عرضية

مارس/أذار 2005

رقم 10

## إعداد إستراتيجية لتحويل الأموال: إرشادات موجهة للجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي صالح الفقراء

### مقدمة

كلما أتيحت البيانات بشكل أكثر حول التحويلات المالية عبر الحدود، كلما استقطبت هذه التدفقات المالية اهتماماً متزايداً من قبل القطاع الخاص، والحكومات، وهيئات التنمية على حد السواء<sup>1</sup>، ورغم أنه لا يتم تسجيل كل مبالغ التحويلات المالية في الإحصاءات الرسمية، فإن التحويلات الرسمية تشكل ثاني أكبر مصدر للتمويل الخارجي للبلدان النامية. حيث تأتي في المرتبة السابقة لكل من تدفقات أسواق رأس المال والمساعدات الإئتمانية الرسمية. وتختلف التحويلات المالية من حيث النوعية عن المصادر الأخرى للتمويل الإئتماني إذ إنها تعتبر مستقرة نسبياً وذات طبيعة تتميز بمواجهة التقلبات الدورية. حيث يميل المهاجرون إلى تحويل مبالغ مالية بشكل أكثر أثناء فترات هبوط الاقتصاد في أوطانهم<sup>2</sup>، ولأن التحويلات تمثل نوعاً من أنواع الأموال الخاصة التي ترسل من شخص إلى آخر، فإنها تفيد الفقراء بشكل مباشر حيث يحدد الفقراء احتياجاتهم لها - عند الطلب.

أما من وجهة نظر الجهات المقدمة للخدمات المالية، فإن إرسال التحويلات المالية يمكن أن يكون من أنشطة الأعمال المربحة. فقد حققت شركة ويسترن يونيون (Western Union) هوامش أرباح كبيرة تفوق نسبتها بحوالي 150 في المائة التي يحققها أي بنك تجاري أمريكي في المتوسط، وذلك من خلال سيطرتها على هذا السوق<sup>3</sup>. وقد بدأت الجهات المقدمة للخدمات الصغيرة في استطلاع شرائح من السوق لم تطرقها الشركات الكبرى العالمية بعد أن اجتذبهم هذا الربح المتوقع، وذلك من خلال استهداف مجتمعات محددة للمغتربين و/أو تحسين خدمات التحويل المحلية في البلدان النامية.

وقد حوّلت الجهات المقدمة للخدمات المالية من تلبية احتياجات الفقراء نشاطها إلى سوق تحويل الأموال لأنها توفر لها فرصة تحقيق أهدافها المالية وكذلك الاجتماعية<sup>4</sup>، ويمكن أن تحقق تحويلات الأموال إيرادات كبيرة كما يمكن أن تدعم المبدأ الأساسي للجهات المقدمة للخدمات المالية، باعتبارها أداة تدفع مقابلها الرسوم. ومن المنظور الاجتماعي، تسمح تحويلات الأموال للجهات المقدمة للخدمات المالية بتوصيل خدمة إضافية بناءً على طلب العملاء الفقراء، بتكلفة أقل من تكلفة الجهات الرئيسية المقدمة للخدمات<sup>5</sup>.

ورغم أنه قد كُتب الكثير عن الزايبا التي يمكن أن تحصل عليها الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء وعملائها من خلال تحويلات الأموال، فإنه لا يتاح سوى معلومات قليلة نسبياً حول كيفية دخولها إلى سوق تحويلات الأموال. وتستطلع هذه الدراسة الاعتبارات التنفيذية والإستراتيجية من أجل إصدار أداة جديدة من أدوات تحويل الأموال. حيث يبدأ القسم الأول بعرض عام لتحويلات الأموال على مستوى العالم، شاملاً، بصفة عامة، حجم وهيكل هذه الصناعة والاختلافات بين شرائحها المختلفة: سواء الدولية أو المحلية، الرسمية أو غير الرسمية، المتعاملة مع الأفراد أو المؤسسات.



قام بتأليف هذه الدراسة العرضية جينيفر إيسرن، كبيرة أخصائبي التمويل الأصغر؛ ورائي ديشباندي، محلل التمويل الأصغر وكلاهما يعمل بالمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء؛ وجودث فان دورن، استشاري، ويود المؤلفون الإعراب عن شكرهم لهؤلاء الأفراد وتلك المؤسسات على إسهاماتهم القيمة وتعليقاتهم الدقيقة والعميقة على هذه الدراسة. هانس بون وجيرا فوريريس، بنك ING Postbank؛ ودونالد تيري، بنك التنمية للبلدان الأمريكية؛ ودافيد جراس، المجلس العالمي للائتمانية؛ وأن هاستينجس، مؤسسة FONKOZE؛ وستيجن كلاسينس، البنك الدولي؛ وجان ريدبرج، استشاري؛ وإليزابيث ليتلفيلد، وبريدجت هلمس وريتشارد روسينبرج، من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء. هذا، ويود المؤلفون توجيه الشكر إلى مثلي كافة المؤسسات المذكورة في الدراسة على ترحيبهم بتبادل خبراتهم المتعلقة بعمليات تحويل الأموال.

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء عبارة عن اتحاد يتألف من 29 هيئة تنمية تدعم التمويل الأصغر، ويتوافر المزيد من المعلومات على موقع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على شبكة الإنترنت: [www.cgap.org](http://www.cgap.org)

إقامة خدمات مالية للفقراء



خويلات الأموال المحلية والإقليمية، التي قد توفر للجهات المقدمة للخدمات المالية فرصة مساوية أو أكبر من الخويلات بين بلدان الشمال والجنوب، رغم أنها ليست معروفة على نطاق واسع.

### أنواع خويلات الأموال

بالإضافة إلى الخويلات المرسله من شخص إلى آخر، يمكن أن تشغل الجهات المقدمة للخدمات المالية أنواعاً أخرى لخويلات الأموال. وتشمل المعاملات التي تتم بين مؤسسات الأعمال (مثل، دفع الفواتير)، وتدفعات الأموال من مؤسسات الأعمال إلى الأشخاص (مثل، دفع الرواتب)، وخويلات الأموال من الحكومة إلى الأفراد (مثل، مدفوعات المعاشات التقاعدية والإعانات الاجتماعية). وتعرف المدفوعات التي يدفعها العملاء في بعض الأحوال بمدفوعات "الأفراد"، أما تلك التي تدفعها المؤسسات فتعرف بمدفوعات "الشركات". وتقدر مجموعة بوسطن الاستشارية أن مدفوعات الجملة والأفراد عبر الحدود سوف تزيد بشكل كبير من حيث القيمة والحجم بين عامي 2001 و 2011 (انظر جدول 1).<sup>6</sup>

ورغم أن خويلات الأموال المرسله من شخص إلى شخص آخر تشكل قدرًا ضئيلاً من إجمالي المدفوعات على مستوى العالم، فإنها قد تكون أهم الأنواع بالنسبة لأغلبية الفقراء في البلدان النامية. وتتجاوز الخويلات المرسله من مؤسسة أعمال ما إلى مؤسسة أخرى وكذلك الخويلات المرسله من مؤسسات الأعمال إلى الأشخاص، في الوقت الحالي، قدرة معظم مؤسسات الأعمال التابعة للقطاع غير الرسمي، التي توظف العديد من فقراء في هذا العالم. وبالإضافة إلى ذلك، فقد نفذ عدد قليل من حكومات البلدان النامية برامج مهمة تغطي خويلات الأموال من الحكومة إلى الأفراد من أجل الفقراء.<sup>7</sup> لذا، فإن مصطلح "خويلات الأموال" يشير في هذه الدراسة إلى الخويلات المرسله من شخص إلى شخص آخر.

بينما يصف القسم الثاني الأنواع الرئيسية لقنوات التحويل المستخدمة لتحويل الأموال، وأنواع الجهات المقدمة للخدمات المرتبطة عادة بهذه القنوات، وكذلك الشراكات بين الجهات المقدمة للخدمات، وأدوات التواصل الجديدة مع العملاء المستخدمة لجعل خويلات الأموال أقل تكلفة وأكثر ملائمة للعملاء. وأخيراً، يستطلع القسم الثالث كيف يمكن أن تصوغ إحدى الجهات المقدمة للخدمات المالية من تراعي مصالح الفقراء إستراتيجية لتحويل الأموال، واطعة في الاعتبار عوامل مثل أفضليات العملاء، واللوائح التنظيمية، والمنافسة، والقدرات المؤسسية، والتحليل المالي، والتسويق.

### سوق تحويل الأموال

تعتبر صناعة تحويل الأموال صناعة معقدة إلى حد كبير، حيث تضم مجموعة كبيرة من الجهات الفاعلة الرسمية وغير الرسمية والتي تستخدم تكنولوجيا وبنية أساسية مؤسسية تتغير سريعاً للتأثير على المعاملات لمختلف العملاء. كما يمكن أن يقسم السوق إلى شرائح بعدة طرق، منها على سبيل المثال، حسب نوع العميل (من حكومات، أو مؤسسات أعمال جارية، أو أفراد)، أو حسب المنشأ ونقاط النهاية (عبر الحدود كانت أو محلية)، وحسب نوع قناة التحويل (رسمية كانت أو غير رسمية).

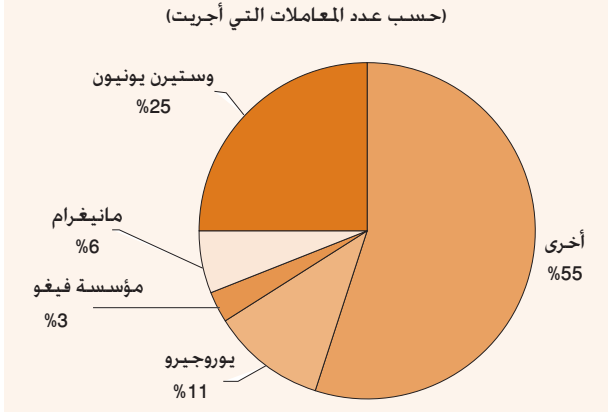
ويصف هذا القسم لنا السبب في أن الخويلات المرسله من شخص إلى شخص آخر هي أكثر أنواع التحويل ذات الصلة بالنسبة للجهات المقدمة للخدمات المالية التي تلبي احتياجات العملاء من الفقراء كما يشرح ما يمكن أن تتعلمه الجهات المقدمة للخدمات المالية من الجهات غير الرسمية المقدمة لخدمات تحويل الأموال. ثم يفحص فرص دخول السوق التي يتبناها أفضل نوع موثوق من طرق تحويل الأموال من شخص إلى شخص آخر: الخويلات عبر الحدود، وأخيراً، يفحص هذا القسم

جدول 1 المدفوعات المالية عبر الحدود حسب النوع

النوع	2011		*2001	
	الحجم (ملايين)	القيمة (بلايين الدولارات الأمريكية)	الحجم (ملايين)	القيمة (بلايين الدولارات الأمريكية)
الأفراد	5176	748	1977	300
المؤسسات	980	602914	536	329517
إجمالي	6156	603662	2513	329817

\* أحدث السنوات التي أتيت فيها البيانات الشاملة المصدر: مجموعة بوسطن الاستشارية، مرحلة التحضير للجولة النهائية الأرقام الخاصة لعام 2011 مجرد توقعات. وتعرف مجموعة بوسطن الاستشارية المدفوعات على أنها معاملات غير نقدية، أي مدفوعات لا تشمل تبادل الأموال النقدية بشكل مباشر.

الشكل 1 النسبة التقديرية لمشاركة الجهات الدولية المقدمة لخدمات تحويل الأموال من شخص إلى شخص آخر في السوق، لعام 2003



المصادر: رانا، "خويلات العاملين" البيانات الأولية، هيئة الأسواق والأوراق المالية نموذج رقم 10-ك، مانيفرام (MoneyGram)، نموذج رقم 10 - هيئة الأسواق والأوراق المالية؛ وبيزارد، خويلات الأموال العالمية؛ ومؤسسة Great Hill Partners التابعة لمجموعة "Great Hill Partners Form GMT Group" التقديرات الخاصة لجيرا فوريس وهانس بون، وبنك (ING Postbank)، وتقديرات المؤلفين.

وأفادت شركة وستيرن يونيون (Western Union) وهي أكبر شركات تحويل الأموال في السوق، أنها قد أجرت حوالي 81 مليون عملية تحويلات في عام 2003.<sup>17</sup> أي ما يقدر بحوالي 25 في المائة من إجمالي السوق وفقاً لتقديرات Bezaard.<sup>18</sup> ويقدر نصيب مشاركة شركات تقديم خدمات تحويل الأموال الدولية الرئيسية الأخرى في السوق، الموضحة في الشكل 1، باستخدام المتوسط الذي يقدر بمبلغ 300 دولار أمريكي لكل عملية تحويل دولية تذكرها شركة مانيفرام MoneyGram.<sup>19</sup> ولكن هذه النسب المثوية تعتبر إرشادية في أفضل الأحوال، حيث إن متوسط مبالغ التحويلات يتباين بشكل كبير حسب كل المنطقة على حدة، كما هو مبين في جدول 2.

وتعتبر الأرباح الكبيرة التي حققتها الجهات الفاعلة الرائدة في هذه الصناعة أكثر وضوحاً، فعلى سبيل المثال، سجلت شركة وستيرن يونيون (Western Union) 3.3 بليون دولار أمريكي كإيرادات و 1.23 بليون دولار أمريكي كأرباح تشغيلية لعام 2003.<sup>20</sup> وتعتبر مؤسسة بيزارد (Bezaard) أن هذا الرقم يشكّل 18.5 في المائة من إجمالي إيرادات السوق الرسمية.<sup>21</sup> وتأتي شركة مانيفرام (MoneyGram) في المرتبة الثانية من بين الجهات الفاعلة في السوق، حيث سجلت 737 مليون دولار أمريكي فقط كإيرادات و 112 مليون دولار كأرباح تشغيلية لعام 2003.<sup>22</sup> ورغم أن شركات تحويل الأموال الأخرى لا تحقّق الهوامش نفسها كشركتي وستيرن يونيون (Western Union) ومانيفرام (MoneyGram)، فمازال السوق يحقق أرباحاً واضحة.

## حجم وهيكل سوق تحويلات الأموال

### عبر الحدود الرسمي

تشكّل عملية تسجيل حجم إرسال التحويلات المالية الرسمية داخل بلدان محددة وفيما بينها في الوقت الحالي مجرد بداية.<sup>8</sup> فبناءً على بيانات صندوق النقد الدولي، قدر البنك الدولي الحجم العالمي للتحويلات المالية الرسمية عبر الحدود بمبلغ 88.1 بليون دولار أمريكي في عام 2002 و 93 بليون دولار أمريكي في عام 2003.<sup>9</sup> وتعكس هذه الأرقام نمو السوق نمواً مذهلاً منذ عام 1970، عندما قدر إجمالي حجم التحويلات الدولية بمبلغ بليون دولار أمريكي.<sup>10</sup> ووفقاً لبيانات البنك الدولي، حصلت منطقة أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي على معظم التحويلات الدولية في عام 2003، بنسبة 30 في المائة من التدفقات العالمية، تليها في ذلك منطقة جنوب آسيا (بنسبة 18 في المائة)، ثم منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (بنسبة 13 في المائة)، ومنطقة أوروبا وآسيا الوسطى (بنسبة 10 في المائة)، ومنطقة أفريقيا جنوب الصحراء (بنسبة 4 في المائة).<sup>11</sup> وتقع الهند والمكسيك في قائمة أعلى البلدان المستقبلة للتحويلات الدولية، بينما تعتبر الولايات المتحدة والمملكة العربية السعودية حالياً البلدين الرئيسيين المرسلين للتحويلات.<sup>12</sup>

وتسيطر شركات تحويل الأموال الكبيرة والمتخصصة على السوق الضخمة لتحويلات الأموال من شخص إلى شخص آخر، ومن بين هذه الشركات كل من: ويستيرن يونيون (Western Union)، ومانيفرام (MoneyGram)، ومؤسسة فيغو (Vigo)، وينقسم باقي سوق تحويلات الأموال الرسمي بين البنوك التجارية، ومكاتب البريد، ومكاتب النقد الأجنبي، والاتحادات الائتمانية، والشركات البارزة في مجال تحويل الأموال، بالإضافة إلى جهات فاعلة مختلفة تهيمن على أسواق معينة.<sup>13</sup> فعلى سبيل المثال، في حين يستخدم 70 في المائة من مهاجري أمريكا اللاتينية في الولايات المتحدة شركات تحويل الأموال من أجل تحويل الأموال إلى أوطانهم، فإن البنوك تشغل جزءاً أكبر نسبياً من قطاع تحويلات الأموال الرسمي إلى تركيا والهند والفلبين.<sup>14</sup> ومن ناحية أخرى، يُحوّل 90 في المائة من التحويلات المرسل من روسيا إلى أوكرانيا ومن الإمارات العربية المتحدة إلى الهند في شكل أموال نقدية.<sup>15</sup>

يمكن أن يُقدر إجمالي إيرادات هذه الصناعة عام 2003 بحوالي 18 بليون دولار أمريكي، بينما يصل عدد المعاملات التي أُجريت إلى 320 مليون معاملة.<sup>16</sup> ونظراً لأن العديد من الجهات الفاعلة في السوق تُبلّغ عن قيمة التحويلات وليس عن عدد المعاملات، فإنه من الصعب تقدير إجمالي عدد التحويلات الرسمية التي تمت في سنة محددة.

جدول 2 متوسط القيمة السنوية لتحويلات المهاجرين في الولايات المتحدة الأمريكية إلى بلدان مختارة

البلد	المبلغ (بالدولار الأمريكي)
الهند	1104
باكستان	790
بنغلاديش	562
الفلبين	397
المكسيك	385
مصر	307
السلفادور	280
الجمهورية الدومينيكية	203

المصدر: Orozco، "تحويلات العاملين"

داخل القارة نفسها: حيث يعيش ما يقرب من نصف المهاجرين في البلدان النامية.<sup>26</sup> أما حركات اللاجئين فهي أكثر محلية، حيث ينتقل معظم اللاجئين إلى بلد مجاور.<sup>27</sup> ويقدر مجموعة بوسطن الاستشارية أن القيمة الإجمالية للتحويلات التي تمت بين بلدان مناطق آسيا، وأوروبا والأمريكتين في عام 2000 وصلت إلى 168 بليون دولار أمريكي، أي ما يوازي 1.85 تريليون من المدفوعات (انظر جدول 3).<sup>28</sup> وتمثل تحويلات الأموال بين البلدان النامية فرصة كبيرة يتيحها السوق، غير أن البنية الأساسية المناسبة للتحويلات قد تحتاج لأن تُصقل وتُطوّر. حسب البلد.

وتمثل التحويلات فيما بين البلدان النامية منفردة سوقاً واعدة ماثلة (وقيوداً) مشابهة تفرضها البنية الأساسية، وتشير الشواهد إلى أن المهاجرين الفقراء والأكثر ريفية يميلون إلى الانتقال إلى أماكن أقرب إلى أوطانهم - وغالباً ما تكون المراكز الحضرية داخل البلد نفسها. كما أنهم يكسبون ويحولون أيضاً مبالغ مالية أقل من المهاجرين الدوليين الأكثر ثراءً.<sup>29</sup> لذا تكون مبالغ المعاملات المحلية أقل من التحويلات الدولية. ولكن هذه التحويلات تعتبر أكثر عدداً وتتدفق إلى عدد أكبر من الأسر المعيشية.<sup>30</sup> وفي الصين وحدها، أرسل المهاجرون المحليون 45 بليون دولار أمريكي من خلال الجهات الرسمية المقدمة لخدمات التحويل في عام 2003.<sup>31</sup> ويقدم الجدول 4 تقديرات حول إجمالي مدفوعات الأفراد والمؤسسات على الصعيد المحلي في بعض البلدان المختارة لعام 2000، وهو آخر عام توفرت فيه بيانات شاملة. (انظر ملحق 1 لمعرفة الإيرادات الإجمالية والإيرادات المتحققة لكل معاملة على حدة من خلال مدفوعات الأفراد على الصعيد المحلي). أما بالنسبة للمدفوعات عبر الحدود، فتشير التوقعات إلى أن الربحية المستقبلية للتحويلات المحلية ستعتمد على الحصول على حجم متزايد للتحويلات.

جدول 3 التحويلات بين بلدان المنطقة حسب المنطقة، 2001

البلد	القيمة (تريليون دولار أمريكي)	الحجم (ملايين)	الإيرادات (بليون دولار أمريكي)
الأمريكتان	17	296	2.9
أوروبا	121	1249	11.2
آسيا والمحيط الهادئ	30	308	3.6

المصدر: مجموعة بوسطن الاستشارية، *Preparing for the Endgame*. جمع الأرقام بين تحويلات الأفراد والجملة. لا توجد بيانات عن أفريقيا والشرق الأوسط.

تشكل الرسوم وعمولات النقد الأجنبي أكبر جزء من الدخل الذي تربحه هذه الشركات. حيث تشير بيانات مجموعة بوسطن الاستشارية حول مدفوعات الأفراد في عام 2001 إلى أن الرسوم تشكل حوالي ثلثي إجمالي الإيرادات، بينما يشكل الدخل من النقد الأجنبي حوالي الثلث. (انظر ملحق 1 لمعرفة الأرقام التفصيلية).<sup>23</sup> كما أن الدخل العائم (غير المحصل) يعتبر ضئيلاً بشكل كبير.<sup>24</sup> ومن الاتجاهات المهمة الأخرى التي تظهر من بيانات مجموعة بوسطن الاستشارية أن إجمالي إيرادات مدفوعات الأفراد من المتوقع أن يزيد كلما قلت الإيرادات من مدفوعات كل عملية على حدة. ويستدل من ذلك على أن الحصول على أحجام كبيرة من تحويلات الأموال سوف يصبح مصدرًا متزايد الأهمية لتحقيق ربحية هذا العمل. ولحسن الحظ بالنسبة للجهات المقدمة لخدمات تحويل الأموال، من المتوقع أن يكون هذا النمو في إجمالي الطلب كبيراً. إذ تتوقع مؤسسة بيزارد (Bezard) أن تحويلات الأفراد الرسمية وغير الرسمية سوف تزيد لتصل إلى 177 بليون دولار أمريكي بحلول عام 2006. وأن الجهود الأخيرة لمكافحة غسل الأموال سوف تقلل نصيب التحويلات على مستوى العالم والتي توفرها الجهات غير الرسمية المقدمة للخدمات من 50 في المائة في عام 1996 إلى 34 في المائة في عام 2006. وفي الوقت الحاضر، تركز شركات تحويل الأموال الرسمية جهود التوسع الخاصة بها في تلك البلدان التي من المرجح أن تكون الأكثر تأثراً بالتحويل إلى جهات رسمية لتقديم الخدمات، كالهند والصين.<sup>25</sup>

تحويلات الأموال على الصعيدين الإقليمي والمحلي

رغم أن الأبحاث في الوقت الحاضر تركز على التحويلات المرسله من البلدان المتقدمة إلى البلدان النامية، فإن الهجرة حدث غالباً

## جدول 4 المدفوعات المحلية في بلدان مختارة، 2001

الحجم (مليون)	القيمة (ترليون دولار أمريكي)	
82594	741.2	الولايات المتحدة الأمريكية
51542	371.9	الاتحاد الأوروبي *15
6159	20.1	كندا
21693	12.7	البرازيل
7476	6.9	المكسيك
6731	7.7	الصين
598	4.0	بولندا
4242	4.0	الهند
910	2	جمهورية التشيك
9698	2	إندونيسيا
1150	1.6	تايلند
944	1.2	ماليزيا
3466	1.1	الفلبين
622	2.9	روسيا
218	0.6	هنغاريا
220.457	1446.1	الإجمالي (العالم)

يشمل الاتحاد الأوروبي البلدان الخمسة عشر التي كانت أعضاء في الاتحاد الأوروبي قبل عام 2004 وهي: النمسا، وبلجيكا، والدانمرك، وفنلندا، وفرنسا، وألمانيا، واليونان، وأيرلندا، وإيطاليا، ولكسمبورغ، وهولندا، والبرتغال، وأسبانيا، والسويد، والمملكة المتحدة.

المصدر: مجموعة بوسطن الاستشارية، *Preparing for the Endgame*.

### القنوات غير الرسمية

بينما تُسجل تحويلات الأموال الرسمية في حسابات أية مؤسسة مالية تتبع السلطات الحكومية، وبذلك تدخل في الإحصاءات الاقتصادية الوطنية، فإن التحويلات غير الرسمية لا تسجل.

### الإطار 1 الرابط الرئيسي: اتخاذ الخطوة الأخيرة

البنك الرئيسي هو الخزانة المركزية للبنوك الريفية في غانا، وهي عبارة عن شبكة تضم أكثر من 100 بنك تمثل أكثر من 400 نقطة خدمة وبعضها في قرى صغيرة لا يزيد عدد سكانها على 500 شخص. وأوضحت دراسات السوق في المناطق الريفية التي تحصل على خدمات من هذه البنوك أن العملاء كانت لديهم صعوبة في الوصول إلى التحويلات من المناطق الحضرية في غانا. كما أن إمكانية التعرض للسرقة جعلت الأمر أكثر صعوبة خاصة على التجار، الذين كانوا يحملون مبالغ كبيرة من الأموال على مسؤوليتهم الشخصية لأغراض الأعمال. وفي الوقت نفسه، كانت البنوك الريفية تبحث عن مصادر جديدة للإيرادات وطرق جديدة لجذب المزيد من العملاء.

واستجابة لهذه الحاجة المزدوجة، أنشأ البنك الرئيسي نظام تحويل الأموال المحلي الذي أطلق عليه "الرابط الرئيسي". حيث تستخدم هذه الخدمة برامج محمية بحقوق الملكية لإدارة تحويلات الأموال بين البنوك الريفية التي تستخدم رسائل مشفرة مرسله عبر الهاتف، أو الفاكس أو البريد السريع. ويستغرق وقت التحويل ما بين 15 دقيقة و 24 ساعة، ويمكن أن تتم التحويلات عن طريق حساب أو في شكل أموال نقدية، حتى تكون الخدمة متاحة للعملاء وغيرهم على حد السواء.

وإذا لم تكن لدى المنتفعين بطاقة تحديد الهوية التي تصدرها الحكومة أو جواز السفر، والذنان يطلبان عادة لأغراض التحقق من الشخصية، فيمكنهم الحضور إلى البنك ومعهم "شخص معترف به محلياً" ليكون شاهداً على عملية التحويل. ويدفع المرسلون رسوم التحويل على أساس تدريجي، بناءً على المبلغ المحوّل (وعادة ما يكون 0.5 في المائة من قيمة المبلغ المحوّل بالنسبة للعملاء، و 0.75 في المائة بالنسبة لغير العملاء). ويتناسب كل من البنك الرئيسي والبنوك الريفية المرسله والمتلقية هذه الرسوم.

كما يمكن أيضاً أن يستخدم الرابط الرئيسي "كخطوة أخيرة" في عملية تحويل الأموال الدولية لأن البنك الرئيسي قد عقد شراكة مع أحد البنوك التجارية المحلية المرخصة من أجل التعامل مع النقد الأجنبي. ويقوم البنك المحلي بإيداع الأموال المرسله من الخارج في الحساب المركزي للبنك الرئيسي بالعملة المحلية. ثم يحول الرابط الرئيسي الأموال إلى بنك ريفي حتى تدفع إلى العميل المنتفع في النهاية.

ومنذ أن أطلق هذا النظام في يونيو / حزيران عام 2003 وحتى مايو / أيار عام 2004، تم إجراء 24000 عملية تحويل تقدر بإجمالي يصل لأكثر من 27 مليون دولار أمريكي. ويؤكد جهاز الإدارة أن هذا النظام يعمل جيداً الآن، وذلك رغم التحديات التشغيلية الأولية التي شملت تدريب الموظفين والتسويق. أما توسيع نطاق الوعي بالمنتج في جميع أنحاء غانا من شأنه أن يلعب دوراً رئيسياً في نجاح المشروع. حيث إن الرابط الرئيسي لم يصمم من أجل توليد الإيرادات فحسب، بل أيضاً لجذب مزيد من العملاء للبنوك الريفية.

المصدر: مقابلة مع إيمانويل ياو ساربوج، مدير الرابط الرئيسي، بالبنك الرئيسي، 21 يونيو / حزيران 2004.

التي تكون عرضة للوائح التنظيمية والضرائب. وغالباً ما تكون متاحة في المناطق التي لا توجد بها جهات تقديم للخدمات من القطاع الرسمي. من وجهة نظر العملاء، فإن النظم غير الرسمية قد تكون مألوفة أكثر بالنسبة لهم وبالتالي حوز على ثقتهم بشكل أكبر من الخدمات الرسمية لتحويل الأموال. رغم وجود احتمال التعرض للسرقة. وبالنسبة للعملاء الذين ليس لديهم إثبات شخصية أو وثائق تثبت محل إقامتهم، فقد تكون هذه النظم أيضاً أسهل في الاستخدام. وقد تمثل هذه العوامل التي تناسب العملاء نموذجاً يحتذى للجهات المقدمة للخدمات المالية، التي قد ترغب في إدماج جوانب محددة للنظم غير الرسمية في العروض الخاصة بهم لتحويل الأموال. (انظر ملحق 2 لمعرفة وصف أكثر تفصيلاً عن العديد من النظم غير الرسمية لتحويل الأموال التي تعمل على مستوى العالم).

### الأسس التي يرتكز عليها نظام تحويل الأموال

تمتتع نظم تحويل الأموال بثلاثة عناصر رئيسية هي: (1) المؤسسات التي توفر خدمات التحويل؛ و(2) آليات نقل عمليات التحويل من نقطة أ إلى نقطة ب؛ و(3) واجهة العملاء التي يتم من خلالها جمع الأموال من المرسلين و/أو دفعها إلى المنتفعين. وكما هو موضح في الشكل 2، فإن إمكانية المزج بين هذه العناصر الثلاثة ليست لها حدود تقريباً، فكلما تطورت صناعة تحويل الأموال، يتم ابتكار طرق مزج جديدة بشكل مستمر.

يُقدّر الخبراء إجمالي قيمة التحويلات النقدية التي تمت من خلال قنوات غير رسمية (ومنها على سبيل المثال تلك التي أجريت من خلال العائلة، أو الأصدقاء، أو قنوات تحويل غير موثقة) بنسبة تتراوح بين 40 و 100 في المائة من حجم التحويلات الرسمية العالمية.<sup>32</sup> فعلى سبيل المثال، تقدر دراسات حديثة العهد، أن أكثر من نصف تحويلات الأموال من فرنسا إلى مالي والسنغال تتم من خلال قنوات غير رسمية. كما هو الحال بخصوص 85 في المائة من إجمالي التحويلات إلى السودان. ومن المقدر أيضاً أن القنوات غير الرسمية تقوم بعمليات تصل إلى ستة أضعاف حجم التحويلات الرسمية المرسل إلى نيبال وثلاثة أرباع كافة التحويلات المرسل إلى الهند والصين.<sup>33</sup> وتقدر مؤسسة بيزارد (Bezard) أن النظم غير الرسمية لتحويل الأموال في آسيا والشرق الأوسط يمكن أن تدير تحويلات تصل قيمتها إلى ضعف التحويلات التي تجرى عن طريق النظم الرسمية في هذه المناطق بواقع مرتين ونصف.<sup>34</sup>

تشير هذه الشواهد إلى أن النظم غير الرسمية تنافس بنجاح حتى مع المؤسسات الكبرى في سوق تحويلات الأموال الرسمي. حيث ترجع شعبيتها إلى حد كبير إلى عوامل خاصة تناسب العملاء. وبغض النظر عن الآليات الفعلية المطبقة، تعتبر نظم التحويل غير الرسمية عادة أسرع، وأدق ولا تتطلب الكثير من العمل الكتابي. كما أنها تعتبر أيضاً وبشكل عام أرخص من آليات التحويل الرسمية

شكل 2 مكونات نظام تحويل الأموال



\* ACH = المقاصة التلقائية الوطنية  
SWIFT = جمعية الاتصالات السلكية واللاسلكية بين المصارف على مستوى العالم في الميدان المالي



يتسنى لهم إرسال أو استقبال الحوالات النقدية. (هذا الشرط يعتبر من الاعتبارات المهمة بالنسبة للعملاء الفقراء. حيث إن العديد منهم ليست لديهم حسابات بنكية.)

وهناك خمس أدوات رئيسية مستخدمة لتحويل الأموال في السوق الرسمية. وتتمتع أنواع مختلفة من الجهات المقدمة للخدمات المالية بإمكانية الوصول إلى أدوات مختلفة.

### الشبكات والشبكات المصرفية

تعتبر الشبكات الورقية والشبكات المصرفية من الصور الأصلية لتحويلات الأموال الموثقة ومازالت هي الصورة الرئيسية لتحويلات الأموال من شخص إلى آخر في بعض البلدان الصناعية المحددة. يخضع إصدار الشبكات والشبكات المصرفية بشكل عام إلى قيود القانون بالنسبة للمؤسسات المالية الخاضعة للرقابة. مثل البنوك والائتمانية. ولأن هذه المؤسسات متاحة لأغلبية السكان. فإن نظامها سهل الاستخدام. غير أن آلية النظام تعتمد على درجة الثقة والاعتماد على الخدمة البريدية. التي غالباً ما تكون غير موجودة في البلدان النامية. لذا يتعرض العملاء لخطر ضياع الشبكات. والشبكات المصرفية في البريد. وحتى في أفضل الحالات. يجب أن ينتظر المنتفع وصول الشيك ثم الأموال لتسوية الحوالة في النظام المصرفي. وتتطلب المعالجة المادية للأدوات التي تعتمد على المستندات الورقية أن يتحمل البنك تكاليف كبيرة خاصة في البلدان التي ترتفع فيها تكلفة العمالة. ولهذه الأسباب. يتم باطراد استبدال الشبكات الورقية بالمدفوعات الإلكترونية.

ولكن. قد تتطلب طرق المزج هذه عقد شراكات بين الجهات المقدمة للخدمات. حيث إن أنواعاً محددة من الجهات المقدمة للخدمات المالية يمنعها القانون غالباً من استخدام أنواع معينة من آليات التحويل. ويناقش هذا القسم باختصار الموضوعات التالية:

- آليات التحويل الشائعة
- القيود التي تمنع الجهات المقدمة للخدمات المالية من استخدام هذه الآليات
- أنواع الشراكات المؤسسية التي أبرمتها الجهات المقدمة للخدمات المالية من أجل الوصول إلى نطاق أوسع من آليات التحويل
- العدد المتزايد لواجهات العملاء التي تستخدم لتسهيل إمكانيات الوصول إلى خدمات تحويل الأموال بالنسبة للعملاء الفقراء.

### آليات التحويل

تندرج الأنواع الرئيسية لآليات تحويل الأموال المستخدمة حالياً تحت فئتين رئيسيتين. النظم التي تعتمد على المستندات الورقية والتي تشمل أدوات مثل شبكات البنوك والحوالات البريدية. ويجري بشكل متزايد استبدال هذه الأدوات بنظم إلكترونية. مثل نظم التسويات الإجمالية الآتية.<sup>35</sup> والشبكات التي تشغلها شركات تحويل الأموال. وشبكات فروع البنوك الداخلية. وكما هو موضح في جدول 5. يمكن تقسيم هذه الآليات إلى فئات مختلفة. بناءً على ما إذا كان العملاء مطالبين بفتح حساب في إحدى المؤسسات المالية أم لا؟ وذلك حتى

جدول 5 آليات تحويل الأموال الرئيسية حسب النوع

آليات التحويل			متطلبات العميل المرسل
آليات إلكترونية	آليات تعتمد على الورق	مبالغ نقدية	
شبكات مسجلة الملكية لتحويل الأموال	حوالات بريدية	حسابات بنكية	
جيرو. المقاصة التلقائية. جمعية (SWIFT)	الشبكات / والشبكات المصرفية		

## الحوالات البريدية

أن مؤسسات رئيسية تابعة للقطاع الخاص مثل مؤسسة الفيزا تقوم كذلك بتشغيل أنظمة المقاصة التلقائية في بلدان معينة. أما على المستوى الدولي، فنجد أن أكثر الأنظمة شيوعاً في الاستخدام من أجل تسهيل التحويلات المالية الإلكترونية يتم تشغيله من قبل جمعية الاتصالات السلكية واللاسلكية بين المصارف على مستوى العالم في الميدان المالي (SWIFT)، وهي أحد أنواع التعاونيات الصناعية التي تقدم خدمات إرسال المدفوعات فوراً إلى المؤسسات الأعضاء.<sup>39</sup> وغالباً ما تكون جمعية (SWIFT) هي الخيار الأرخص بالنسبة للتعاملات عالية القيمة التي تتم بين المؤسسات المالية، ولكنها يمكن أن تكون مكلفة بالنسبة للتحويلات الصغيرة. ولهذا السبب، فإن معظم المدفوعات التي تجريها جمعية (SWIFT) ليست تحويلات فردية من شخص إلى شخص، ولكنها عبارة عن مدفوعات أكبر تكون بين مؤسسات الأعمال أو بين مؤسسات الأعمال والمستهلكين، مثل رسوم التعليم الجامعي.<sup>40</sup>

ويتم إجراء معظم التحويلات التي يشار إليها على أنها "حوالات برقية" من خلال جمعية (SWIFT) أو المقاصة التلقائية الوطنية (ACH). كما يمكن الاعتماد كثيراً على التحويلات التي تتم عن طريق مثل تلك الشبكات الإلكترونية، ولكن الجهات المقدمة للخدمات المالية غير المصرفية قد لا تتمتع بإمكانية إجراء مثل هذه التحويلات. وعلى الرغم من أن بعضاً من الأخذات الائتمانية تتمتع بإمكانية الوصول إلى مثل تلك الأنظمة من خلال الأخذات الوطنية، فإن معظم الجهات المقدمة للخدمات المالية غير المصرفية تعاني من القيود التي يفرضها عليها القانون وتمنعها من أن تصبح جزءاً من نظام المدفوعات المحلي.

كما أن القدرة الفنية للجهات المقدمة للخدمات المالية قد تمثل عقبة أخرى أمام إمكانية الوصول إلى شبكات المدفوعات. إن التكلفة، وتكنولوجيا المعلومات، وقدرات الموظفين اللازمة للاتصال بأنظمة جمعية (SWIFT) على سبيل المثال يمكن أن تمثل عقبات كثيفة أمام من يريد أن يكون عضواً من أعضاء تعاونية هذه الصناعة.<sup>41</sup> وعلى الرغم من أن الجهات المقدمة للخدمات المالية يمكنها في كثير من الأحيان أن تتصل بجمعية (SWIFT) من خلال أحد البنوك الأعضاء، فإن التعامل الناتج ينطوي على وقوع انتهاكات لخصوصية التنافس، حيث إن البنك الوسيط يحصل بالضرورة على معلومات عما تقوم به الجهات المقدمة للخدمات المالية من عمليات تحويل الأموال. ويمكن أيضاً أن تكون التحويلات التي تتم عن طريق هذه الشبكات بطيئة، وقد يكون من الصعب تتبع الأموال المتأخرة أو المفقودة.<sup>42</sup>

### جيرو (Giro):

"جيرو" هو المصطلح المستخدم للإشارة إلى المدفوعات الإلكترونية عبر الحدود التي تقدمها مكاتب البريد في أكثر من 40 بلداً. ومن خلال

تعتبر الحوالات البريدية أيضاً أدوات ورقية تقليدية، ولكنها تختلف عن الشيكات حيث يمكن إصدارها وسدادها من قبل العديد من الجهات المقدمة للخدمات المالية. وتعتبر المؤسسات المالية البريدية وشركات تحويل الأموال، مثل وستيرن يونيون (Western Union) ومانيفرام (MoneyGram) من بين الجهات الرئيسية التي تصدر الحوالات البريدية. ولا تتطلب الحوالات البريدية وجود حساب بنكي؛ حيث إن المنتفع يحصل على الأموال النقدية عند تقديم الحوالة البريدية إلى الوكيل المفوض لدفع تلك الأموال (مثل مكتب بريد، أو وكيل لشركة تحويل الأموال... إلخ). وتساعد هذه العملية أيضاً على تقليل الوقت الذي يجب على المنتفع أن ينتظره لكي يتمكن من الحصول على الأموال المحولة إليه. مقارنة بالشيكات أو الشيكات المصرفية. ولكن، نظراً لأن الحوالات البريدية يجب أن تسلم يدباً إلى المنتفع، فإنها تكون عرضة لمخاطر التأخير والسرقة.

وتقدر الآن مبالغ الحوالات البريدية بنسبة 1 في المائة من التحويلات المالية الدولية الرسمية. وعلى العكس من ذلك، تلعب الشبكات البريدية دوراً في منتهى الأهمية في أسواق التحويلات المحلية في العديد من البلدان. فعلى سبيل المثال، تقوم هيئة البريد الوطنية في الصين بإدارة نسبة تصل إلى 90 في المائة من التحويلات التي تعتمد على أساس نقدي داخل الصين. وفي بلغاريا، تجري مكاتب البريد عمليات تتعلق بالمدفوعات النقدية تصل إلى ثلاثة أضعاف العمليات التي تقوم بها كل البنوك التجارية مجتمعة. وعلى الرغم من الحجم الهائل لهذه المعاملات، فإن قيمتها لا تتعدى نسبة 2 في المائة من قيمة المدفوعات النقدية التي تجريها البنوك - وهو اتجاه ملحوظ في الغالبية العظمى من بلدان أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى.<sup>36</sup>

### التحويلات الإلكترونية<sup>37</sup>

على المستوى المحلي، نجد أن أكثر الأنواع ذيوماً وانتشاراً من أنظمة تحويل الأموال الإلكترونية هي ما يعرف بالمقاصة التلقائية ونظام التسويات الإجمالية الآنية.<sup>38</sup> وكل آلية من هذه الآليات تسمح للمؤسسات المالية الأعضاء بتبادل تعليمات المدفوعات وتسوية الالتزامات إلكترونياً. وبإمكان أنظمة المقاصة التلقائية أن تقبل تعليمات المدفوعات من المؤسسات المالية أو مباشرة من العملاء الذين يمكنهم أن يتصلوا بهذه الأنظمة باستخدام بطاقات خصم أو البطاقات الائتمانية الخاصة بهم التي تصدرها البنوك. وغالباً ما تمتلك البنوك المركزية هذه الشبكات وتقوم بتشغيلها. على الرغم



## الجدول 6 مزايا وعيوب آليات تحويل الأموال بالنسبة للعملاء والجهات المقدمة للخدمات المالية

العملاء	الجهات المقدمة للخدمات المالية	القيود المفروضة على الحصول على الخدمة من قبل الجهات المقدمة للخدمات المالية
<b>الشبكات</b>	تستلزم تكاليف معالجة عالية نسبياً.	تعتمد على القوانين المحلية، وغالباً ما يقتصر الحصول عليها على المؤسسات المالية الخاضعة للوائح التنظيمية فقط.
<b>الحوالات البريدية</b>	تستلزم تكاليف معالجة عالية نسبياً.	تكون الحوالات المالية البريدية فقط من أجل الجهات البريدية التي تقدم خدمات مالية، في حين أنه يمكن إصدار ودفع الأنواع الأخرى في العديد من الجهات التي تقدم الخدمات المالية.
<b>تحويل الأموال إلكترونياً</b>	تتطلب تكاليف عمالة أقل مما تتطلبه الشبكات، ولكنها تتطلب الاتصال بالشبكة والبنية الأساسية، كما أن الرسوم المفروضة عليها أقل من تلك الرسوم المفروضة على التحويلات التي تقوم بها شركات تحويل الأموال.	يمكن لكثير من الجهات التي تقوم بتحويل الأموال الوصول إليها من خلال المؤسسات المالية التي تقوم بإجراء الصفقات معها.
<b>جيرو</b>	يتطلب حساباً بريدياً من أجل الإرسال، ولكنه أرخص عموماً وفرص الحصول عليه أكثر من فرص الحصول على عمليات تحويل الأموال الإلكترونية المصرفية.	يمكن فقط للجهات البريدية التي تقدم الخدمات المالية أن تقوم بالعمليات، التي يمكن لكل من الجهات البريدية وغيرها من الجهات التي تقدم الخدمات المالية أن تستقبلها.
<b>شركات تحويل الأموال</b>	يمكن أن تنوع متطلبات وتكاليف البنية الأساسية اعتماداً على علاقات الوكالة، وتدر هذه الشركات عموماً أرباحاً بشكل أكثر ما تدره غيرها من آليات تحويل الأموال.	تعتمد على التشريعات والقوانين الداخلية، وأحياناً يقتصر الوكلاء على البنوك، مع وجود قيود أقل على الوكلاء من الباطن.

### الشبكات المسجلة الملكية لتحويل الأموال

يقتصر هذا النوع من أنظمة الدفع على وكلاء المنظمة أو المؤسسة التي تمتلك الشبكة، ولكن على أية حال، فإن كثيراً من أنواع المؤسسات يمكن أن يصبح من الوكلاء، بما في ذلك البنوك، والمؤسسات المالية غير المصرفية، ومكاتب البريد، ومؤسسات الأعمال المتعاملة مع الأفراد بأنواعها.

تناسب خدمات شركات تحويل الأموال العملاء إلى حد كبير، حيث لا تطالب المرسل ولا المرسل إليه أن يمتلك حساباً أو يستكمل مستندات كثيرة. وتلك الخدمات مشهورة بسرعتها: تقدم الكثير من شركات تحويل الأموال خدمة "فورية" تسمح للمنتفع بالحصول على الأموال الجولة في الحال تقريباً. كما تشتهر هذه الشركات كذلك بإمكانية الاعتماد عليها، وهو الأمر الذي تهتم الجهات الفاعلة المهيمنة في هذه الصناعة بتعزيزه عن طريق الحملات الإعلانية المكثفة.

وفي مقابل ما تتمتع به شركات تحويل الأموال من بساطة، وسرعة، وإمكانية الاعتماد عليها - ومن ناحية، لتمويل ميزانيات

هذا النظام يمكن لأصحاب الحسابات البنكية البريدية أن يرسلوا الأموال - داخلياً أو خارجياً - إلى حساب بريدي آخر، أو حساب بنكي، أو إلى مكتب بريد للمدفوعات النقدية. وعموماً، فإن الحصول على التحويل الذي يتم عن طريق نظام جيرو يستغرق مدة تتراوح ما بين يومين إلى أربعة أيام. وغالباً ما تستخدم مشروعات العمل الحر الصغيرة الحجم الخدمة الدولية لسداد مدفوعات التصدير والاستيراد.

وعلى الرغم من أن إرسال أحد مدفوعات جيرو يتطلب حساباً بنكياً بريدياً، إلا أن هذه البنوك تتميز بأن لها مواقع واسعة النطاق أكثر مما تتمتع به البنوك التجارية. وتتسم المدفوعات التي يتم تحويلها عن طريق نظام جيرو بأنها أرخص من التحويلات البنكية الخاصة بالمبالغ الصغيرة. ولذلك، فإن الحواجز التي يعاني منها العملاء الفقراء تعتبر أقل من تلك الحواجز المفروضة على الشبكات أو تحويلات البنوك التجارية. ومن الأمثلة الإقليمية على هذا الأمر، أن الشبكات البريدية في شمال أفريقيا تقدم خدمات جيرو مبنية على الحساب والتي تشيع بدرجة كبيرة بين الطلاب والفئات المنخفضة والمتوسطة الدخل التي تجد صعوبة في فتح حسابات جارية في البنوك التجارية.<sup>43</sup>

## عقد شراكات مع شركات تحويل الأموال

قام عدد كبير من الجهات التي تقدم الخدمات المالية بإقامة خالافات مع شركات تحويل الأموال، مثل وستيرن يونيون (Western Union)، ومانيغرام (MoneyGram) ومؤسسة فيغو (Vigo). ويرجع جزء من عوامل الجذب إلى البساطة: حيث تقدم شركات تحويل الأموال حلاً فعالاً من أجل تقديم خدمات تحويل الأموال إلى الوكلاء والوكلاء من الباطن. وهو عبارة عن حزمة كاملة من برمجيات الحاسوب والتدريب. ويمكن أن يستفيد الوكلاء أيضاً من برامج التسويق الموجودة بالفعل وشبكة الوكلاء القائمة، التي تساعد على زيادة حجم التحويل. وقد تصبح العلاقات بشركات تحويل الأموال ضرورة تنافسية بالنسبة لجهات تقديم الخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء - كما حدث بالنسبة لبنك (XAC) في منغوليا، حينما كان في حاجة إلى أن يقدم نفس خدمات التحويل المناسبة التي كان يقدمها منافسوه حتى يستطيع الاحتفاظ بالعملاء.

وغالبا ما يكون التنظيم هو أهم العوامل التي تختار على أساسها شركات تحويل الأموال أحد وكلائها. وفي بعض البلدان، يقصر القانون الوصول إلى شبكات شركات تحويل الأموال على البنوك وأحياناً على الإخادات الائتمانية ومكاتب النقد الأجنبي. أما العامل الثاني المهم فهو نطاق شبكة الفروع الخاصة بالوكيل، والتي يمكن أن يكون أعلى ورقة مساومة عند التفاوض على وضع وكيل شركة تحويل الأموال أو وكيلها من الباطن. ويعتبر قرب مؤسسات التمويل الأصغر من العملاء الفقراء، الذين تعتبرهم أحد أهم الأسواق المستهدفة من عوامل جذب شركات تحويل الأموال.

ومن بين المعايير الإضافية المهمة عند اختيار الوكيل ساعات العمل، والسلامة المالية، والسيولة الكافية لدفع مستحقات العملاء مقدماً قبل ميعاد السداد. ولأن عملية التحقق من هذه المعايير بالنسبة لعدد كبير من الوكلاء يمكن أن تكون مرهقة، فإن شركات تحويل الأموال عادة ما تقوم بالتوقيع مع عدد من الوكلاء الأساسيين في كل بلد. وغالباً ما يكون هؤلاء الوكلاء بنوكاً، وتبعاً للوائح التنظيمية المحلية، يمكن للبنوك أن تقوم عندئذ بتوقيع عقود علاقات وكلاء من الباطن مع عدد من مختلف الجهات التي تقدم الخدمات المالية. وفي هذه الحالة، تكون علاقة شركات تحويل الأموال في الواقع مع الوكيل الأساسي، في حين يكون الوكيل الأساسي مسؤولاً عن العناية الواجبة بوكلائه من الباطن.

وحيث يتم تقسيم النصيب الذي يخص وكيل الدفع من رسوم تحويل الأموال بين الوكيل والوكيل من الباطن. ومن أجل تفادي اقتسام الرسوم، فإن المؤسسات المالية الأصغر حجماً يمكنها أن تشكل اتحاداً لكي تصبح الوكيل الأساسي لإحدى شركات تحويل الأموال. على افتراض أن أعضاء الاتحاد يمتلكون الحد الأدنى من تكامل الأنظمة و/أو قاعدة مشتركة لتكنولوجيا المعلومات.

التسويق الكبرى - فإنها تعتبر بطبيعة الحال أكثر آليات تحويل الأموال غلواً التي تتم مناقشتها في هذا القسم (حينما يتم التعبير عن الأسعار كنسبة مئوية من الأموال الجولة). وتوضح العائدات التي تكتسبها الجهات الفاعلة الرائدة أن هذا النوع من الخدمات قد اجتذب طلباً هائلاً من العملاء، وذلك على الرغم من أنها تبدو خالية من أية مزايا بالنسبة للعملاء. وكذلك تمثل الرسوم الهائلة التي تفرضها شركات تحويل الأموال على كل عملية من عمليات المدفوعات على حدة مصدراً للدخل يجتذب الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تنضم إلى هذه الشبكات.

## شراكات بين الجهات التي تقدم الخدمات المالية وغيرها من الترتيبات المؤسسية

عقدت الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تقدم خدماتها للفقراء عدداً من الشراكات الخلاقة مع مؤسسات أخرى من أجل تقديم خدمات تحويل الأموال. حيث تسمح لها التحالفات مع البنوك، والإخادات الائتمانية، والشبكات البريدية، وشركات تحويل الأموال الدولية، ومنافذ تقديم الخدمات للأفراد بزيادة نقاط القوة التي تتمتع بها (مثل القرب من العملاء والخدمات القائمة الجيدة النوعية) والتغلب على نقاط الضعف التي تعاني منها (مثل الخبرة المحدودة في مجال تحويل الأموال، والقيود المفروضة على صفقات النقد الأجنبي، والوصول إلى إحدى أنظمة المدفوعات). ويقدم هذا القسم وصفاً للتحالفات التي تقيمها الجهات التي تقدم الخدمات المالية مع شركات تحويل الأموال، والبنوك الدولية المرسلات، والمؤسسات غير المصرفية.

تتطلب العلاقات بين الوكالات والشراكات بين مؤسسات الأعمال وجود الثقة والشفافية. ويجب على الجهات التي تقدم الخدمات المالية أن تكون حريصة عند اختيار الشركاء الذين تتعامل معهم، وبخاصة في هذا الوقت الذي يتزايد فيه عدد الشركات العاملة التي تدخل إلى سوق تحويل الأموال. وحينما تقوم المؤسسات المتلقية بتوصيل مبلغ محول إلى أحد العملاء، فإنها تفترض التعرض للمخاطر الائتمانية، حيث إنها في الغالب لا تكون قد تلقت بعد الأموال الفعلية من شركائها الدوليين وتكون في حاجة لأن تعرف أن الأموال ستصل قريباً. وتعتمد الجهات المرسلات التي تقدم الخدمات المالية على الشركاء المستقبلين في البلدان الأخرى وذلك للتأكد من وصول التحويلات المالية إلى المنتفعين. وقد يصعب الحصول على معلومات عن الجهات التي تقدم الخدمات المالية سواء كانت مرسلات أو مستقبلات. وقد يصعب كذلك على المؤسسات المتلقية أن تقارن بين مختلف شركاء تحويل الأموال. وبالمثل، فإن الجهات التي تقدم الخدمات المالية المرسلات لا تكون على دراية في أغلب الأحوال بالأطراف التي من الممكن الاعتماد عليها ويمكنها أن تقدم خدمات جيدة إلى العملاء في بلد محدد. ومن الأمور المهمة أيضاً إجراء تحقيقات دقيقة على الشركاء المحتملين، من حيث التأكد من خلفياتهم، والوضع القانوني، والبيانات المالية.

أقامت معها رابطة الاتحاد الائتماني التعاوني في جامايكا علاقات شراكة - رغم أنها تستخدم على نطاق واسع من قبل المهاجرين من سكان أمريكا اللاتينية. ولأن رابطة الاتحاد الائتماني التعاوني في جامايكا قد رفضت أن تصبح وكيلاً حصرياً، فقد استطاعت أن تدعم أحجام التحويل الخفية للأمال من خلال إضافة شركاء آخرين لشركات تحويل الأموال.<sup>46</sup> ويوضح الإطار 2 وصفاً للمخاطر الأخرى التي تنطوي عليها العلاقات مع شركات تحويل الأموال ويصف كذلك الطريقة التي تعاملت بها الجهات المقدمة للخدمات المالية معها.

### الشراكات مع المؤسسات المالية

يمكن للمؤسسات المالية الحاصلة على ترخيصات من البنوك أن توفر خدمات تحويل الأموال عن طريق شبكة مدفوعات إلكترونية من خلال إقامة علاقات مراسلة مع البنوك في البلدان أو المناطق الأخرى. ومن الأمثلة على هذا الأمر. العلاقات القائمة بين شركة فونكوز في هايتي وبنك سيتي ناشيونال في نيوجيرسي بالولايات المتحدة. وبين بنك التوفير في أسبانيا وبنك سوليدياريو بأكوادور. ففي كلتا الحالتين. تقوم المؤسسة المرسله بجمع تحويلات الأموال ثم تحويلها إلى حساب بالمؤسسة المتلقية التي تقوم بتجزئة المدفوعات من أجل توزيعها على العملاء المستقبليين. ويمكن أيضاً أن تقيم المنظمات غير الحكومية. مثل تلك المنظمة المذكورة في الإطار 3. شراكات مع البنوك لتوفير خدمات تحويل الأموال لعملائها.

وقد استخدم هذا المنهج من قبل عدد من الخادات الجهات التي تقدم الخدمات المالية. ومن بينها رابطة الاتحاد الائتماني التعاوني في جامايكا. التي أقامت علاقة شراكة مع شركة محلية لتحويل الأموال وذلك من أجل دمج أربع شركات أجنبية لتحويل الأموال في نشاط توفير خدمات تحويل الأموال تحت الاسم التجاري الخاص بها.<sup>44</sup> وفي المكسيك. يقوم اتحاد (La Red de la Gente) بربط عدة مئات من التعاونيات الائتمانية والادخارية في هذا الاتجاه من أجل تكوين شبكة توزيع للتحويلات. بالإضافة إلى غيرها من الخدمات المالية الأخرى.<sup>45</sup> وتضم شبكة العلاقات الدولية. وهي شركة لتحويل الأموال أنشئت من قبل المجلس العالمي للخادات الائتمانية. المعاملات التي تجريها العديد من الخادات ائتمانية من أجل الحصول على خدمة مخفضة التكلفة من شركات تحويل الأموال القائمة.

ولكن تنطوي الشراكات مع شركات تحويل الأموال على عدد من المخاطر التي تكون في حاجة إلى إدارة. فعلى سبيل المثال. كلما ازداد حجم شركات تحويل الأموال. كلما ازداد احتمال محاولتها لفرض علاقات حصرية على وكيلائها. ولكن حتى شركات تحويل الأموال الكبرى. لا يمكنها دائماً أن تحقق أحجام معاملات مناسبة للمؤسسات الموجودة في البلدان المستقبلية. وبخاصة إذا لم تنطرق إلى الجماعات المهاجرة ذات الصلة في البلدان المرسله بشكل ملائم. فعلى سبيل المثال. كان الجامايكيون في الولايات المتحدة نادراً ما يستخدمون واحدة من أوائل شركات تحويل الأموال الأجنبية التي

## الإطار 2 إدارة المخاطرة في العلاقات مع شركات تحويل الأموال

يمكن أن يوفر الدخول في شراكات مع شركات تحويل الأموال للجهات التي تقدم الخدمات المالية مجموعة كاملة من الخدمات والبنية الأساسية الضرورية لإجراء عمليات تحويل الأموال. غير أن إبرام اتفاق وكالة مع شركات تحويل الأموال لا يتناسب احتياجات الجهات التي تقدم الخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء. فقد وجدت إحدى مؤسسات التمويل الأصغر التي لها فروع ريفية في الفلبين أن الرسوم المحلية للمسافات الطويلة من أجل الاتصال بملقم شركائها من شركات تحويل الأموال قد حولت العلاقة إلى علاقة غير مربحة. على الرغم من أن التدريب الميداني والبرامج كانت مجانية وبدون رسوم. وبالإضافة إلى رسوم الاتصال. تنكبد التحويلات تكاليف أخرى. مثل خدمات الصراف. واهتمام الإدارة ومساحة المكاتب. ولذلك يجب على الجهات التي تقدم الخدمات المالية أن تهتم اهتماماً خاصاً بتقييم التكلفة الكلية لترتيبات العميل أو العميل من الباطن.

ويمثل وضع مراحل لتقديم مثل تلك الخدمات إحدى الطرق التي يمكن من خلالها إدارة مخاطر القيام بخدمات تحويل الأموال. فعلى سبيل المثال يمكن إجراء طريقة وضع المراحل جغرافياً. من خلال البدء في نشر الخدمات التي تقدمها شركات تحويل الأموال في فروع معينة فقط. وقد استعان بنك (XAC) في منغوليا بهذا المنهج. حيث اقتصر خدمات شركات تحويل الأموال الدولية التابعة له خلال الأشهر القلائل الأولى على المقر الرئيسي. وكلما زاد الحجم. يجب أن تكون الفروع قادرة على توفير خدمة تحويل الأموال للعملاء بسرعة وسلاسة. وهو درس تعلمه بنك (XAC) بالفعل من خلال ما قام به في مجال تحويل الأموال على المستوى المحلي.

وقد ساعدت عملية وضع مراحل لإدخال خدمة التحويلات الدولية التي تقوم بها شركات تحويل الأموال في فروعها على تمكين البنك من تقليل تكاليف التشغيل إلى أقل حد ممكن قبل فتح الشبكة أمام أحجام أكبر من التحويلات المالية. ويعتبر وضع مراحل لكثافة العلاقات مع شركات تحويل الأموال طريقة أخرى من طرق إدارة المخاطر. وقد اختار بنك (XAC) أن يصبح وكيلاً من الباطن. وهو ما يعني أن التحويلات التي تقوم بها شركات تحويل الأموال التابعة له يتم إجراؤها من خلال بنك جاري آخر يعتبر الوكيل الأساسي لشركات تحويل الأموال في منغوليا. وعلى الرغم من أن هذه الترتيبات تتطلب من بنك (XAC) أن يتقاسم أكثر من نصف العائد من كل عملية تحويل مع الوكيل الأساسي. إلا أنه يتفادى دفع مبلغ التأمينات النقدي الذي يتطلبه الوضع الكلي للوكالة. وإذا كانت أحجام التحويلات تولد عائدات كبيرة لتبرير التحول إلى وكيل كامل. فإن بنك (XAC) لديه الخيار بأن يرفع مستوى علاقاته مع شركات تحويل الأموال.

المصادر: لقاءات أجريت مع جيم أندرسون و ج. تول. بينك (XAC). 7 يونيو/حزيران 2004؛ ورئيس مجلس الإدارة. مؤسسات التمويل الأصغر بالفلبين (الاسم محجوب). 23 يونيو/حزيران 2004.

## الإطار 3 عقد شراكة مع أحد البنوك التجارية لتوفير التحويلات على الصعيد المحلي

وفي الهند. تقوم منظمة أدهكار غير الحكومية بتجربة خدمة تحويل الأموال على المستوى المحلي على عدد كبير من المهاجرين الذين يسافرون من ولاية أوريسا الواقعة شرقي الهند لكي يعملوا في ولاية غوجرات الواقعة غربي الهند. وتتمثل الميزة النسبية لمنظمة أدهكار في مجال خدمات تحويل الأموال في معرفتها باحتياجات العملاء وما يفضلونه، بالإضافة إلى القدرة على خدمة العملاء في المناطق البعيدة. وفي الوقت الذي كانت فيه منظمة أدهكار تقوم بتصميم النظام الذي تستعمله في مجال تحويل الأموال. قررت أن تترك التحويل الفعلي للأموال إلى مؤسسة كوربوريشن بانك (Corporation Bank)، التي لها فروع في كل من ولايتي أوريسا وغوجرات والبنية الأساسية للقيام بتحويلات مأمونة في الوقت المطلوب.

وعلى الرغم من وجود تحويلات بنكية منتظمة بين ولايتي أوريسا وغوجرات، إلا أن معظم المهاجرين ليست لديهم حسابات بنكية ويعتبرون أن التوجه لأحد فروع البنك أمراً مكلفاً. وتقوم منظمة أدهكار بجمع هذه التحويلات المالية الصغيرة وتوزيعها على أساس مركزي ووضعها في حساب واحد بالبنك. حيث تقوم هذه العملية بتوزيع تكاليف المعاملات على عدد أكبر من التحويلات، وهو ما يقلل الرسوم المفروضة على كل معاملة. و تقوم منظمة أدهكار حالياً بتحسين مستوى النظام من خلال انضمام منظمات غير حكومية تخدم الأحياء الأخرى في ولاية أوريسا كوكلاء توزيع. من أجل تخفيض الرسوم المفروضة على كل معاملة أكثر وأكثر وفي الوقت نفسه تمكين المنظمات غير الحكومية من اكتساب مصدر جديد للعائدات من أجل مساندة عملها.

## شراكات أخرى

وحتى لو كانت تتمتع بالقدرة على الوصول إلى أحد أنواع آليات

التحويل، فقد تقوم الجهات التي تقدم الخدمات المالية بإقامة روابط مع جهات أخرى حتى يمكنها أن تقدم للعملاء نطاقاً أوسع من خيارات التحويل. وعلى سبيل المثال، غالباً ما تقوم مكاتب البريد بتوفير خدمة الحوالات البريدية إضافة إلى الخدمات التي تقدمها شركات تحويل الأموال، وهو ما يمكنها من القيام بعمليات التحويل على الصعيدين المحلي والدولي. ويمكن للاختام أن تشترك في كل من شبكة المقاصة التلقائية والخدمات التي تقدمها شركات تحويل الأموال، وهو ما يوفر لعملاء التحويلات فرصة الاختيار بناء على السرعة، والموثوقية، والتكلفة.

تقوم الجهات التي تقدم خدمات مالية كذلك بعقد شراكات مع مؤسسات غير مصرفية أخرى، مثل الاتحادات الائتمانية. ففي نيكاراغوا على سبيل المثال، قامت منظمة (FAMA) (وهي مؤسسة من مؤسسات التمويل الأصغر) بعقد شراكة مع شبكة من الاتحادات الائتمانية الريفية من أجل توزيع التحويلات. حيث تستطيع الاتحادات الائتمانية الريفية أن تستقبل التحويلات الخارجية، ولكنها غير متواجدة في المناطق الريفية. ومن ناحية أخرى، فإن منظمة (FAMA) تنقصها القدرة على الوصول إلى نظام الدفع، ولكنها تقدم للاختام الائتمانية شبكة تكميلية للتوزيع في المناطق الحضرية.<sup>47</sup>

## الإطار 4 الهواتف الخلوية تقرب عملية تحويلات الأموال

في الفلبين، تقوم مجموعة جديدة من الشركات التقليدية لتحويل الأموال، ومؤسسات تقديم الخدمات غير المالية للأفراد، وشركة اتصالات لاسلكية باستخدام الرسائل النصية للقيام بعمليات تحويل الأموال، بما في ذلك التحويلات عبر الحدود ومدفوعات مؤسسات الأعمال، مثل الرواتب والعمولات. أما آلية التحويل فهي عبارة عن شبكة الهواتف الخلوية لشركة سمات للاتصالات، والتي يمكن للمشاركين فيها أن يقوموا بتنشيط خدمة حافظة افتراضية تسمى الأموال الذكية. ويمكن خدمة الأموال الذكية أن تعمل كحافظة افتراضية خالصة أو أن تكون حسابات بنكية متصلة للعملاء وبطاقة خصم تتمتع باستخدام بطاقة ماستر كارد. وفي كلتا الحالتين، يتم التحكم في الخدمة عن طريق الهاتف الخليوي للعميل.

وللقيام بعملية تحويل دولية، يقوم المرسل بدفع أموال نقدية إلى شركات تحويل الأموال التابعة لشركة سمات في بلده هو. وتقوم شركة تحويل الأموال باستخدام الهاتف الخليوي لإصدار تعليماتها إلى شركة سمات للقيام بتحويل الأموال من الحافظة الافتراضية لشركة تحويل الأموال إلى حافظة المنتفع. ثم يتم إرسال رسالة نصية إلى الهاتف الخليوي الخاص بالمنتفع تفيد نجاح عملية التحويل.

واعتماداً على ما إذا كان المنتفع يستخدم الأموال الذكية من خلال بطاقة خصم أو كحافظة افتراضية، فإن بإمكانهم أن يقوموا بسحب الأموال الجولة من ماكينات الصرف الآلي التي تديرها البنوك الشريكة لشركة سمات أو الحصول على الأموال النقدية من إحدى شبكات وكلاء الدفع. وفي الوقت الحالي تشتمل هذه الشبكة على مطاعم الوجبات السريعة، ومحطات الوقود، ومحلات الإقراض مقابل رهونات، ومراكز التسوق الكبرى، ومراكز التحصيل الخاصة بشركة سمات.

وفي حين يقدم هؤلاء الوكلاء تغطية واسعة في المناطق الحضرية، فإن التغطية تكون قليلة ومتفرقة في المناطق الريفية، وهو ما يمثل فرصة محتملة لمقدمي التمويل الأصغر لكي يصبحوا وكلاء للدفع في المناطق التي لا تحصل على خدمات بشكل كافي. وقد أوضحت المفاوضات المستمرة بين شركة سمات والمؤسسات المالية من أجل الفقراء الأهمية البالغة لعدد نقاط الخدمات التي يضيفها وكيل الدفع إلى العلاقة.

ويتكبد التحويل النقدي المرسل من خلال نظام سمات ثلاثة أنواع منفصلة من الرسوم التي تفرض من قبل كل من (1) الوكيل الدولي الذي يبتدئ التحويل، و(2) شركة سمات (للتحويل الرسالة)، و(3) وكلاء المدفوعات المحليين الذين يقومون بتحويل مبلغ التحويلات إلى أموال نقدية. وعلى الرغم من عدد الجهات الفاعلة، فإن مجموع الرسوم يكون أقل في الغالب من تلك الرسوم التي تفرض من قبل البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال.

المحافظات الافتراضية عبارة عن حسابات أو مخازن للقيمة النقدية يتم إنشاؤها في شكل إلكتروني نيابة عن العميل. وفي الغالب من قبل الشركات التي تسهل المدفوعات ولكنها قد لا تقدم خدمات مالية أخرى.

المصادر: كوند، "الاتصال بعملة اليبيسو المحلية"، مقابلة مع رامون إسبرتو، رئيس المجموعة، الشئون العامة، شركة سمات للاتصالات، 16 يناير/كانون الثاني 2005، مقابلة مع جون أوينز، مدير، MABS/DAI، 27 سبتمبر/أيلول 2004

## واجهات العملاء

ويمكن لبطاقات الخصم وبطاقات القيمة المخزنة، بالإضافة إلى أجهزة نقاط البيع، أن تقوم بنقل التحويلات في شكل إلكتروني آمن، مما يمكن العملاء من الوصول إلى التحويلات في العديد من الأماكن. وتقوم البطاقات ذات الشرائط المغنطة، والتي تستخدم في العادة كبطاقات خصم أو بطاقات ائتمان، باستعادة المعلومات الخاصة بحساب أحد المستخدمين من شبكة الإنترنت. حيث تحتوي البطاقات "الذكية" على شريحة كمبيوتر مدمجة فيها تقوم بتخزين بيانات الحساب على البطاقة نفسها. وفي حين أن البطاقات التي تحتوي على شرائح مغنطة تحتاج إلى أن تتصل محطات نقاط البيع بلمقم الكمبيوتر الخاص بأحد المؤسسات المالية للقيام بإجراء كل معاملة. فإن البطاقات الذكية يمكنها أن تقوم بإجراء عمليات الدفع دون الحاجة إلى أي اتصال مثلما يحدث في أغلب الأحوال. وغالباً ما يؤدي هذا الأمر إلى أن تكون البطاقات الذكية مناسبة للبيئات التي تكون فيها البنية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية مكلفة أو غير موجودة. ويتم حالياً استخدام وتطوير الكثير من أنظمة تحويل الأموال التي تعتمد على تكنولوجيا البطاقات. فعلى سبيل المثال، تقوم إحدى المنظمات في تنزانيا بتركيب محطات نقاط البيع في تعاونيات الادخار والائتمان (SACCOS)، الموجودة حتى في المناطق البعيدة من البلاد.

درجت شركات تحويل الأموال على أن تتوقع من العملاء أن يأثروا هم إليها، حيث تقوم عادة بتوصيل التحويلات النقدية إلى العملاء نقداً في فرع من فروع البنك، أو في أحد مكاتب البريد، أو في مقر وكيل لشركة تحويل الأموال. مثل أحد منافذ تقديم الخدمات للأفراد. وفي الآونة الأخيرة، أدى انتشار الأساليب التكنولوجية الحديثة في البلدان النامية إلى أن يتمكن العملاء من إرسال واستقبال التحويلات بأشكال وأماكن مختلفة على نطاق أوسع.<sup>48</sup> ويمكن لمثل هذه الحلول أن تحل محل القيود المفروضة على الخدمات والتي ترتبط بمواقع الفرع وساعات العمل. في حين أن في إمكانها أن تؤدي إلى تخفيض تكلفة توصيل الخدمات، وبخاصة في الأماكن البعيدة. فعلى سبيل المثال، يتم في كل من جمهورية جنوب أفريقيا، والكاميرون، والفلبين تطوير الأنظمة التي تربط بين الهواتف الخلوية ومحطات نقاط البيع (POS)<sup>49</sup> في منافذ تقديم الخدمات للأفراد وذلك للسماح للعملاء بالتحرك والوصول إلى أموال التحويل (انظر الإطار 4). يقدم الإطار 5 وصفاً لكيفية استخدام أحد البنوك الهندية لأكشاك الكمبيوتر لتقديم مثل تلك الخدمات خارج شبكة الفروع الخاصة به.

### إطار 5 بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي (ICICI): عمليات تحويل الأموال

يقدم بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي، وهو أحد البنوك التجارية الهندية الخاصة والذي انبثق عن أحد بنوك التنمية الوطنية، مجموعة متنوعة وواسعة النطاق من الخدمات المالية، من ضمنها عمليات تحويل الأموال التي يتم إرسالها إلى الهند من قبل الهنود المقيمين بالخارج. وفي عام 2004، كانت خدمة "الأموال إلى الهند Money2India" التي يقدمها البنك تتمتع بوجود 670 موقعاً للوكلاء في الهند وقد قامت مؤخراً بتوسيع نطاق الانتشار الخاص بها ليصل إلى مراكز القرى البعيدة عن طريق أكشاك كمبيوتر.

ويعمل نظام أكشاك الكمبيوتر كما يلي: يقوم المرسل بإرسال التحويلات المالية إلى حساب المنتفع الموجود ببنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي، سواء من خلال أحد المكاتب الفرعية لبنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي أو وكيل خدمة "الأموال إلى الهند". ويجرد إتمام عملية التحويل، سيقوم وكيل خدمة "الأموال إلى الهند" بإبلاغ موظف الكشك، الذي سيقوم بدوره بإبلاغ المنتفع. وبعد ذلك، إما أن يقوم المنتفع بالحصول على التحويلات من بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي أو من الكشك، الذي يكون مجهزاً بماكينه صرف آلي منخفضة التكلفة. ويقدر بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي أنه يمكن وضع الأكشاك بشكل يدر ربحاً في القرى الصغيرة التي لا يتجاوز عدد سكانها 2000 نسمة. ويؤدي هذا الخيار إلى جذب العديد من المنتفعين في المناطق الريفية وذلك لأنه يقلل من تكاليف المعاملات التي يتطلبها الانتقال إلى مدينة أكبر من أجل التوجه إلى أحد فروع البنك.

وتقدم الأكشاك التي يستخدمها بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي مجموعة من الخدمات التليفونية، والمالية، والتعليمية، وغيرها من الخدمات. ويعتبر مشغلو الأكشاك رجال أعمال مستقلين، ويحصلون على أجورهم من خلال العمولات التي تدفعها الجهات المقدمة للخدمات والرسوم التي يدفعها العملاء. ويقوم رجال الأعمال هؤلاء بتحمل تكاليف إنشاء هذه الأكشاك، حيث يحصلون من أجل إنشائها عادة على قرض جزئي من بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي. وبما أن بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي لا يتكبد أية تكاليف محددة، فقد أثبت النظام فاعليته من حيث التكلفة بالنسبة للبنك من أجل توسيع نطاق الانتشار الخاص به ليصل إلى المناطق الريفية. وفي منتصف عام 2004، كان هناك حوالي 150 من مشغلي الأكشاك يقدمون خدمات بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي وكان البنك يأمل أن يزداد هذا العدد ليصل إلى أكثر من 2000 مشغل في حوالي 12 شهراً. ومن وجهة نظر المشغلين، لا يكون نموذج العمل مفيداً وفعالاً إلا إذا تم تقديم العديد من الخدمات من خلال كشك واحد. وعلى الرغم من ذلك، توضح التجارب أن الأكشاك يمكن أن تكون مربحة حتى مع عدم وجود خدمة تحويل الأموال، والتي يمكن إضافتها بسهولة في وقت لاحق.

وكان بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي قادراً على تقديم خدمة "الأموال إلى الهند" ويرجع ذلك إلى عدد من الظروف المرتبطة ببعضها البعض، وهي: (1) أن الذين ابتكروا نظام الأكشاك يبحثون عن تطبيقه بشكل مناسب في مجال الأعمال، (2) يعتبر هذا الأسلوب التكنولوجي مناسباً لاحتياجات بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي، و(3) أن الجهات المقدمة للخدمات غير المالية الأخرى مثل الشركات التي تقدم الخدمات التعليمية والمعلومات الصحية والتشخيص الصحي، قد فضلوا أيضاً استخدام هذه الأكشاك، حيث إنها جعلت منهم مؤسسات أعمال ذات خدمات متعددة من أجل ضمان تحقيق الأرباح للمشغلين. وقد تصعب إلى حد ما محاكاة هذه الظروف في بلدان أخرى، وبالتالي أيضاً تصعب محاكاة نظام التحويل الخاص بخدمة "الأموال إلى الهند". وعلى أية حال، قد يمثل نموذج أكشاك الكمبيوتر التي توجد بها ماكينات صرف آلية طريقة فعالة من ناحية التكاليف بالنسبة للجهات التي تقدم الخدمات المالية من أجل توسيع نطاق الانتشار لعمليات تحويل الأموال، إضافة إلى غيرها من الخدمات.

المصدر: مقابلة مع بندو أنانث، مدير المبادرات الاجتماعية، بنك الشركة الهندية المحدودة للتسليف والاستثمار الصناعي، 15 يونيو/حزيران 2004.



يستخدموا البطاقات الائتمانية أو بطاقات الخصم الخاصة بهم لتمويل التحويل. ويقوم المستقبلون بعد ذلك بالحصول على الأموال النقدية من مقر أحد الوكلاء. وقد ظهرت كذلك على الساحة جهات لتقديم خدمات التحويلات المالية متخصصة في التحويلات التي تتم عن طريق الإنترنت. وعن طريق استخدام ما يطلق عليه أحياناً "حافظات الإنترنت أو الحافظات الافتراضية". تسمح بعض الشركات مثل شركة "باي بال" للمرسلين بأن يقوموا بإضافة الأموال من أحد الحسابات البنكية أو بطاقات الائتمان وتحويلها إلى حساب شركة "باي بال". وبعد ذلك يتم تحويل الأموال إلى حساب المنتفع بشركة "باي بال". وبعد ذلك يستطيع المنتفع أن يقوم بسحب الأموال النقدية من إحدى ماكينات الصرف الآلي.

ويضم النموذج الثالث عناصر من كلا النظامين: نظام النقد مقابل النقد ونظام حافظة الإنترنت. وعلى سبيل المثال، تسمح شركات مثل شركة "Xoom" للمرسلين بأن يقوموا بإجراء التحويلات على أحد مواقع الإنترنت. وتعقد شراكة مع المؤسسات المالية في بلدان المقصد حتى يتسنى للمنتفعين أن يحصلوا على الأموال دون الحاجة إلى أي من الحسابات البنكية أو مواقع الإنترنت.

### محددات إستراتيجية تحويلات الأموال

تواجه الجهات التي تقدم الخدمات المالية مشكلة تبدو بسيطة بشكل خادع وهي: كيفية تحويل الأموال من المرسل إلى المنتفع مع تحقيق الربح. بيد أن اختيار الشركاء، وآليات التحويل، وواجهات العملاء تتضمن مجموعة معقدة من الاعتبارات الإستراتيجية. وتتضمن هذه الاعتبارات عوامل السوق، والبيئة التنظيمية، والقدرات الداخلية الخاصة بالمؤسسة. وتتمتع اعتبارات السوق بأهمية خاصة بالنسبة لجهات تقديم الخدمات المالية التي تراعي مصلحة للفقراء التي دخلت إلى مجال تحويل الأموال. حيث يجب عليها أن تتنافس مع شركات تحويل الأموال الموجودة، والتي غالباً ما تكون متخصصة في هذا المجال. وحتاج الجهات التي تقدم الخدمات المالية إلى أن تجد لنفسها مكانة متميزة بالأسواق وأن تصوغ إستراتيجية تحويل الأموال الخاصة بها وفقاً لذلك.

ولكي تستطيع الجهات التي تقدم الخدمات المالية أن تحدد مكانة مناسبة بالأسواق، فإن عليها أن تقيّم القيمة المحتملة لتقديم خدمات تحويل الأموال وذلك من خلال إجراء دراسة دقيقة على السوق. ويجب أن تقوم هذه الدراسة على تحليل بعض الأسئلة، مثل إلى أي مدى يخضع السوق للقوانين، ومدى ضراوة المنافسة، وما إذا كانت الشركات الحالية العاملة في مجال تحويل الأموال تلبي احتياجات العميل، أو إذا ما كانت توجد طريقة أفضل لتلبية هذه الاحتياجات.

وهكذا يستطيع المسافرون أن يقوموا بإضافة أموال نقدية إلى كروت خصم الخاصة بهم في أحد البنوك بالعاصمة. وبعد ذلك يقومون بسحب الأموال النقدية في تعاونيات الادخار والائتمان الموجودة في بلدتهم وذلك لتفادي المخاطرة بالسفر بمبالغ كبيرة من الأموال. وعلى الرغم من أن الخدمة تبدو مباشرة. فقد واجهت التجربة تحدياً صعباً يتمثل في إقناع أعضاء تعاونيات الادخار والائتمان بشراء بطاقات الخصم.<sup>50</sup> وتوضح هذه التجربة مدى أهمية توعية العملاء بمزايا التكنولوجيات الجديدة وكيفية استخدامها.

وقد قام العديد من البنوك في أمريكا الشمالية بالاستفادة من تكنولوجيا كروت الخصم لتصميم الحسابات خصيصاً من أجل تحويل الأموال إلى أمريكا اللاتينية. وغالباً ما يأتي مع هذه الحسابات اثنتان (أو أكثر) من بطاقات الخصم: واحدة من أجل المرسل لكي يودع المال النقدي في الحساب في ماكينة صرف آلية (ATM)، وأخرى من أجل المستقبل الموجود بالخارج لكي يقوم بسحب الأموال النقدية من ماكينة صرف آلية (ATM) مناسبة. وتعتبر منتجات فيزا جيرو أحد التنوعات الموجودة في هذا المشروع. وهو ما يمكّن المرسل من أن يقوم بتحويل الأموال إلى بطاقة سابقة الدفع يمكن إعادة تحميلها ويتم تسليمها إلى المستقبل. الذي يمكنه بعد ذلك أن يقوم بسحب الأموال النقدية من ماكينات الصرف الآلي أو من أحد جّار الفيزا.<sup>51</sup> وتوضح مثل هذه النماذج الحديثة أحد الأسباب التي جعلت مؤسسة بيزارد (Bezard) تتنبأ بأن نمو المدفوعات المبنية على البطاقات سوف يشكل التهديد الأكبر الوحيد بالنسبة لهيمنة شركات تحويل الأموال على مجال تحويل الأموال.<sup>52</sup>

وقد أظهرت دراسة أجريت مؤخراً حول التحويلات التي تتم في أمريكا الشمالية أن عمليات السحب باستخدام بطاقات الخصم كانت أرخص طريقة من الطرق المستخدمة لإجراء التحويلات النقدية في السوق.<sup>53</sup> وعلى أية حال، فإن الرسوم المنخفضة نسبياً والتي تفرض على التعاملات التي تتم على أساس البطاقات توضح كذلك أن هذه الأنواع من التعاملات تعتبر أقل ربحية بالنسبة للجهات التي تقدم الخدمات المالية من التحويلات التي تتم من خلال الآليات الأخرى. مثل جمعية (SWIFT) أو إحدى شركات تحويل الأموال. وفي بعض الأسواق، كان العملاء كذلك أكثر بطناً من المتوقع في استخدامهم للتكنولوجيا الجديدة. ويعتبر توحيد استخدام شبكات ماكينات الصرف الآلي ونقاط البيع عائقاً آخر أمام انتشار التحويلات التي تتم على أساس بطاقات الخصم. حيث يجب أن تكون تلك الشبكات متجانسة على الصعيدين المحلي والعالمي لكي تتم تلك التحويلات بسلاسة.

وتستفيد إحدى واجهات العملاء الناشئة من زيادة نسبة الاتصال بشبكة الإنترنت. وقد وضعت العديد من شركات تحويل الأموال خيارات للخدمات تسمح للمرسلين بأن يقوموا بالتحويل من خلال الإنترنت وأن



ويقوم هذا القسم باستطلاع الطريقة التي يمكن من خلالها للجهات التي تقدم الخدمات المالية أن تقوم بتحليل ما يفضله العميل. والمنافسة، والقضايا المؤسسية، وعوامل السوق والعوامل البيئية من أجل صياغة إستراتيجية قوية لتحويل الأموال.

## احتياجات وأفضليات العملاء

### من هم العملاء؟

ينبغي على الجهات التي تقدم الخدمات المالية أن تدرس كلاً من العملاء المرسلين والعملاء المنتفعين. حيث إن تصميم الأدوات والتسويق لها يترتب على خصائص هؤلاء العملاء، وعلى المؤسسات المالية أن تحدد - على سبيل المثال - العمر والخلفية الاجتماعية الاقتصادية وكذلك العلاقات الشخصية القائمة بين المرسلين والمنتفعين. فهل يقوم المهاجرون من الشباب بتحويل الأموال إلى آبائهم، أم زوجاتهم أم أبنائهم؟ هل تقوم النساء الأكبر سناً بتحويل الأموال لإعالة أبنائهن؟ هل تقوم الشبابات بإرسال تحويلات الأموال إلى آبائهن أو أخوتهن؟ إن فهم أنماط العملاء يؤثر بشكل كبير على قدرة المؤسسة على تبادل بيع المنتجات الموجودة لكل من المرسلين والمنتفعين. ومن بين هذه الأدوات المتصلة بحسابات الادخار، والقروض، والرهونات، وبطاقات الائتمان، والتأمين. وتعتبر درجة إلمام العميل بالقراءة والكتابة ومستواه التعليمي وبياناته الوظيفية أيضاً من الأشياء حاسمة الأهمية في تصميم أدوات، ونظم، وإستراتيجيات تسويق مناسبة.

وبالإضافة إلى المعلومات الديموغرافية، ينبغي على الجهات التي تقدم الخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء أن تقوم بعمل دراسة حول ما إذا كان العملاء المستهدفون يتمتعون حالياً بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية: هل عملاء التحويلات المحتملون هم بالفعل عملاء في المؤسسة، أم في جهة أخرى من الجهات التي تقدم الخدمات المالية، أم أنهم لا يتعاملون مع البنوك؟ وهل هم مرسلون أم متلقون؟ فباستخدام هذه المعلومات، يمكن لإحدى جهات تقديم الخدمات المالية أن تحدد خصائص الأدوات التي ستجذب العملاء المستهدفين. فعلى سبيل المثال، إذا أفادت دراسة السوق بأن كثيراً من الأشخاص بالمنطقة يتلقون تحويلات الأموال دون أن تكون لديهم حسابات، فإن الجهة التي تقدم الخدمات المالية قد ترغب في إدخال خدمات لا تتطلب وجود حساب بينما تقدم الحوافز للعملاء لفتح حساب.

### أين هم العملاء؟

يجب على الداخلين المحتملين إلى السوق أن يحددوا الأنماط الجغرافية لتدفقات التحويلات التي تهمهم. من أين تأتي هذه التدفقات وإلى

أين تذهب؟ إذا كان العملاء المرسلون يعملون أو يعيشون في مناطق مزدهمة أو يشتركون في جمعيات وطنية أو جمعيات المجتمعات المحلية، فإن التسويق المستهدف ونقاط الخدمات المجمع ستكون أكثر جدوى. أما إذا كان العملاء المرسلون متفرقين، فإن التسويق سيكون أكثر تحدياً وقد يقل عدد المعاملات بكل فرع مما يؤدي إلى تقليل وفورات الحجم. وإذا كان العملاء المتلقون متفرقين، فإن الجهة التي تقدم الخدمات المالية لابد وأن تتصدى للتحديات الخاصة بالبنية الأساسية ونطاق الانتشار للعملاء وإدارة المبالغ النقدية والأمن. وقد تفاوتت هذه العوامل فيما بين المناطق الحضرية أو المناطق الريفية.

## ما هي أنماط التحويلات القائمة بالنسبة للعملاء المحتملين؟

ينبغي على الجهات المحتملة التي تقدم الخدمات أن تقيس حجم وخصائص تحويلات الأموال من المصادر الدولية والمحلية. كم تبلغ عدد المرات التي يرسل أو يستقبل فيها العملاء التحويلات بشكل معتاد؟ وكم تبلغ أحجام تلك التحويلات؟ من المهم ملاحظة الفرق بين مبالغ التحويلات المتوسطة ومبالغ التحويلات الشكلية، حيث إن المتوسطات يمكن أن تزيد بسبب عدد قليل من التحويلات الكبيرة، بينما تكون مبالغ التحويلات الأكثر تواتراً أصغر كثيراً من ذلك. وتعتبر هذه المعلومات هامة جداً بالنسبة لعمليات تقديرات الأسعار والإيرادات، حيث تعتمد الرسوم عادة على المبلغ المحوّل.

ويمكن أيضاً أن تؤثر الأنماط الموسمية في التحويلات على الجهود المبذولة في التسويق، وعلى التوقعات المالية، وكذلك على تصميم الأدوات المالية التكميلية. غير أنه على الجهات المقدمة للخدمات المالية أن تأخذ في الاعتبار احتمالات تعرض أنماط الهجرة للاضطراب أو التغيير بسبب الأحداث السياسية أو الطبيعية. وفي النهاية لابد وأن تضع الجهات المقدمة للخدمة المالية في الاعتبار كيفية تطور أنماط التحويلات مع مرور الوقت، وكذلك آثار التغيرات طويلة الأمد في حجم أو معدل تكرار المعاملات، وبالنسبة للتحويلات، تشير البحوث إلى أن المهاجرين يستغرقون بعض الوقت بعد الهجرة لتحقيق أنماط منتظمة لتحويلات الأموال، وقد تقل هذه التحويلات تدريجياً بعض أن يقضي المهاجرون فترة طويلة في البلد المضيف. ومن ثم فقد لا يلاحظ تأثير حركة العمالة الحالية على تحويلات الأموال لسنوات عديدة.<sup>54</sup>

## ما هي خصائص الأدوات التي يفضلها العملاء؟

يوضح الجدول 7 بشكل عام أفضلويات العملاء مقارنة بخدمات تحويل الأموال. حيث تشكّل الخصائص المعروضة في الجدول أساساً لتصميم أدوات تحويل الأموال. كما يمكن أن ترشد الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي الفقراء في عملية تحديد مكانة ميزة خاصة بها في الأسواق.

## ما هي الخدمات المالية الأخرى التي يريدها العملاء؟

يمكن للخدمات المتصلة بالتحويلات أن تجتذب العملاء، وأن جعلهم أوفياء، وتدر إيرادات إضافية. ويمكن أيضاً أن تؤدي إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الأخرى إلى تعميق الأثر الإيجابي للتحويلات. وقد لا يثق المتلقون في بادئ الأمر في الجهات المقدمة للخدمات المالية حتى يقوموا بإيداع أموالهم بها. ويفضلون بدلاً من ذلك الحصول على الأموال النقدية على الفور. ولكن مع مرور الوقت، قد يفكر العميل في إيداع جزء من الأموال المحولة في حساب توفير أو حساب جاري متصل. إذا كانت هذه الخيارات متاحة، وتتوفر هذه الإمكانيات نفسها بالنسبة للطرف المرسل:

فقد يبدأ المهاجرون في استخدام خدمات مالية أخرى تدريجياً إذا وفرتها الجهات المقدمة للخدمات المالية. فعلى سبيل المثال قام بنك التضامن في إكوادور بوضع أدوات بالاشتراك مع البنوك في أسبانيا لتتيح للمهاجرين الإكوادوريين العاملين في أسبانيا إمكانية الوصول إلى الائتمان قصير الأجل وتسديده. والادخار لحين الرجوع للوطن. وشراء عقارات أو فتح حسابات ادخار في إكوادور يمكنهم التحكم في إمكانية الوصول إليها من خلال أفراد العائلة.

## المنافسة

إلى جانب اللوائح التنظيمية، تعتبر المنافسة أحد الاعتبارات الخارجية البالغة الأهمية في إستراتيجية تحويلات الأموال الخاصة بالجهات المقدمة للخدمات المالية. يجب أن تحدد الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء وكلاء تحويلات الأموال الرسميين وغير الرسميين العاملين في منطقتها. وكذلك آليات التحويل التي تستخدمها، وحجم التحويلات التي تقوم بها.

## جدول 7 أفضلويات العملاء بشأن خدمات تحويل الأموال

الخصائص المرجوة	قضايا أساسية
إمكانية الوصول	يفضل الكثير من المهاجرين، خصوصاً العمال الذين لا يحملون أوراق رسمية، القليل من متطلبات تحديد الهوية بل وعدم وجودها على الإطلاق، لكن ينبغي على معظم الجهات المقدمة للتحويلات المالية الرسمية التقيّد بأنواع من شروط تحديد الهوية. ويمكن أن تضع أيضاً للمؤسسات المالية شروط أخرى (مثل فتح حساب بنكي أو وجود حد أدنى للرصيد) من شأنها إعاقة إمكانية وصول الفقراء إلى خدمات التحويل.
السرية	يفضل بعض العملاء أن تكون إيصالات استلام تحويلات الأموال الخاصة بهم سرية (إما من أجل تقليل المطالبات العائلية أو تقليل مخاطر السرقة إلى أدنى درجة)، وقد يفضلون الاستعانة بجهات مقدمة للخدمة مثل شركات تحويل الأموال المتخصصة التي توجد بها شروط صارمة فيما يخص وثائق تحديد الهوية أقل من المؤسسات المالية المتعددة الخدمات.
التكلفة والشفافية.	يبحث معظم الأشخاص عن خدمات تحويل توفر الآتي: • رسوم منخفضة؛ • أسعار صرف جذابة؛ و • الشفافية في الرسوم وسعر الصرف بالنسبة لكل من المرسل والمرسل إليه.
سهولة الاستخدام.	يفضل الناس القليل من العمل الكتابي عند إرسال أو الحصول على الأموال. خاصة إذا كانوا غير ملمين بالقراءة والكتابة. ويفضل بعض الأشخاص التعامل مع وكيل مبيعات بالنسبة للخدمات السهلة والشخصية. بينما يفضل آخرون استخدام ماكينات الصراف الآلي أو أجهزة نقاط البيع لما توفره من سهولة وإمكانية إخفاء هوية الشخص المستخدم.
الأمان.	يجب أن تحوز الجهات العاملة في مجال التحويل على ثقة المهاجرين وأسرهم. • قد يتردد العملاء في طلب الحصول على خدمات من البنوك أو المؤسسات المالية الرسمية، بسبب عدم ثقتهم بها أو نتيجة تجارب سابقة معها في أوطانهم أو البلد الذي يعيشون به. • يفضل الكثير من الأشخاص إرسال التحويلات المالية عن طريق المؤسسات التي لها سجل أداء في إجراء عمليات التحويل والخدمات المالية الأخرى. /وأو تنتمي إلى شبكات دولية معروفة ذات كيان أكبر.
السرعة.	يفضل الكثير من الناس التحويلات "الآنية"، بغض النظر عن التكلفة أو ضرورة عملة التحويل.
سهولة العمالة وتكلفتها	يرغب كل من المرسلين والمتلقين في تحويل الأموال إلى مناطق قريبة وتخفيض تكاليف المعاملات الأخرى، مثل الوقت المستغرق في الانتقال، ونفقات الانتقال، والرشوة التي يتم دفعها للحصول على خدمة أفضل.

المصادر: مؤسسة ACCIÓN، تعزيز أثر التحويلات؛ و Cross، "Barro and Sander، Étude sur le transfert d'argent"، "تحويلات العاملين المهاجرين"، منظمة العمل الدولية، "تحقيق أقصى منفعة من العولة"، Marx، "التحويلات والتمويل الأصغر"، Siddiqui and Abrar، "تحويلات العاملين المهاجرين"، Thieme، "جمعيات الادخار والائتمان".

## اللوائح التنظيمية

تُحدِ البيئة التنظيمية العديد من الخيارات المتاحة أمام الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تسعى إلى دخول سوق تحويل الأموال، ومن بين هذه الخيارات أن تكون لدى الجهة المقدمة للخدمات:

- إمكانية الوصول المباشر إلى النقد الأجنبي؛
- الحق القانوني لكي تصبح وكيلًا أو وكيلًا من الباطن لشركات تحويل أموال (أو أن تفي بمتطلبات الترخيص والتشغيل الأخرى، مثال أن تكون بنكاً مرخصاً)
- إمكانية الوصول إلى نظام المدفوعات الوطني؛
- أن تتماشى مع اللوائح التنظيمية الخاصة بمكافحة غسل الأموال؛
- أن تقوم بسداد الضرائب الحكومية على التحويلات.

نظراً للقيود الشائعة المفروضة على نوع المؤسسات التي يسمح لها بالتعامل في النقد الأجنبي أو تقوم بإجراء عمليات الدفع، نلاحظ أن عدداً قليلاً من الجهات المقدمة للخدمات المالية غير المصرفية من المرجح أن تمنح ترخيصاً لإجراء عمليات تحويل الأموال الدولية بنفسها.<sup>55</sup> وعلى كل فيمكن لتلك المؤسسات التي تخضع للوائح التنظيمية كالبانوك أو تعتبر جزءاً من رابطة الأخادات الائتمانية أن تؤهل للحصول على ترخيص، وذلك تبعاً للبيئة التنظيمية السائدة على مستوى البلد.<sup>56</sup>

وعلاوة على ذلك فإن المسائل التنظيمية لا تقتصر على البلد المنتفع. ويمكن أن تؤثر اللوائح التنظيمية الخاصة بمنح الترخيص تأثيراً سلبياً على الجهات العاملة في مجال تحويل الأموال بالنسبة للجانب المرسل وأن تُحد نطاق التحالفات التجارية الدولية. فعلى سبيل المثال، فإن اللوائح التنظيمية الجديدة "أعرف عميلك" الصادرة في جمهورية جنوب أفريقيا قد جعلت البنوك تتردد في مشاركة شركات تحويل الأموال.

من الممكن أن تشمل الجهات الفاعلة الرسمية الرئيسية على كل من: البنوك التجارية، ومقدمي خدمات تحويل الأموال، ومكاتب النقد الأجنبي، ومكاتب البريد، والاتحادات الائتمانية، ومؤسسات التمويل الأصغر. أما الجهات الفاعلة غير الرسمية فعادة ما تشمل الجهات غير الرسمية المقدمة لخدمات التحويل، ووكلاء السفر، وشركات البريد السريع، وسائقي الأوتوبيسات، وأصحاب المحال، ورجال أعمال، وأفراد العائلة، والأصدقاء، والمهاجرين أنفسهم (وذلك عن طريق التسليم الشخصي).

يجب على الجهة المقدمة للخدمات المالية أن تقيم نقاط القوة والضعف لدى المنافسين عند تناول أفضليات العملاء، بما فيهم الجهات الفاعلة الرسمية وغير الرسمية. ولا بد وأن يمكن تحليل القدرة التنافسية للجهات المقدمة للخدمة المالية من حديد ما إذا كان بمقدورها منح العملاء أدوات أفضل وبالتالي حديد مزاياها النسبية كجهات مقدمة للخدمات، ولكن هل يمكن للجهات المقدمة للخدمات المالية أن تتنافس من حيث التكلفة، والسرعة، وتأمين المعاملات، والموقع، وتقديم خدمات تناسب العملاء، وأدوات المالية المرتبطة بذلك؟

قد تقدم الجهات الرسمية المقدمة لخدمات التحويل الحالية خدمات آمنة وسريعة، لكن هذه الخدمات قد تكون مكلفة أو يمكن الوصول إليها في المراكز الحضرية فقط. وبدلاً من ذلك، قد تتطلب الخدمات الموجودة حالياً أن يقوم العملاء بفتح حسابات بنكية بحد أدنى للرصيد لا يمكن حمله. وتميل الجهات غير الرسمية المقدمة لخدمات التحويل أن تركز بشكل خاص على خدمة العملاء، لذلك فعلى الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء أن تقدم عروض خدمات مشابهة بل أفضل منها لتمتكن من المنافسة بشكل فعال.

## الإطار 6 اللوائح التنظيمية "أعرف عميلك" في جمهورية جنوب أفريقيا

فرض قانون مركز الاستخبارات المالية لسنة 2001 في جمهورية جنوب أفريقيا شروطاً صارمة بالنسبة للوائح التنظيمية التي تعرف باسم "أعرف عميلك". إذ يقتضي هذا القانون قيام البنوك وشركات التأمين والجهات المعنية بتحويل الأموال والكاينوهات والمأمين ومكاتب النقد الأجنبي بتحديد هوية عملائها والتحقق منها. بالإضافة إلى مسك السجلات ذات الصلة، وإعداد التقارير عن المعاملات المشبوهة وغير العادية، ووضع إجراءات الالتزام الضرورية.

كما يقتضي أن تحصل المؤسسات المالية أيضاً على اسم العميل كاملاً، وتاريخ ميلاده، ورقم بطاقته الشخصية، وعنوان محل إقامته. ثم يجب عليها بعد ذلك التحقق من صحة هذه المعلومات عن طريق مقارنتها بوثائق حديد الشخصية. وعند الضرورة لا بد من مقارنة هذه المعلومات المحددة مع معلومات تم الحصول عليها من مصدر مستقل. وفي حالة عدم حصول البنك على هذه المعلومات الضرورية من العملاء، ينص القانون على وجوب تجميد الحسابات "المشكوك فيها" حين التحقق من صحة هوية صاحب الحساب.

ولقد احتجت البنوك في جمهورية جنوب أفريقيا على هذه الشروط احتجاجاً كبيراً، حيث وجدت أنه من الصعب الحصول على الأدلة المطلوبة لإثبات صحة الهوية وكذلك محل الإقامة بالنسبة للعملاء الفقراء. كما أن هذه الشروط الجديدة أدت أيضاً إلى زيادة تكلفة خدمات تحويل الأموال بالنسبة لهذه المجموعة المستهدفة. وقد مُنحت المؤسسات مهلة حتى 30 يونيو/حزيران من عام 2004 لتطبيق إجراءات إثبات الهوية والتحقق من صحتها. وقد أرجأ وزير المالية الموعد النهائي للتنفيذ إلى 31 ديسمبر/كانون الأول من عام 2004 بالنسبة للعملاء الذين يشكلون مخاطر مرتفعة، وموعداً 30 سبتمبر/أيلول من عام 2006 بالنسبة للعملاء الذين يشكلون مخاطر منخفضة، وذلك استجابة منه لاحتجاج البنوك.

المصادر: Genesis Analytics, "African Families" and "Access to Finance"; Lee, "KYC Deadline".

تستقطب جمهورية جنوب أفريقيا العديد من العمال المهاجرين من البلدان المجاورة وهم يمثلون سوقاً ضخماً للتحويلات. ولكن، تبلغ البنوك والجهات المقدمة للخدمات المالية الأخرى عن بعض الشواغل لديها بشأن التقيد باحتياطات الأمن الصارمة التي يتطلبها قانون "اعرف عميلك"<sup>57</sup> ولا ينطبق ذلك في الواقع في جمهورية جنوب أفريقيا فحسب، بل في سائر أنحاء العالم، حيث تحاول الحكومات أن تلتزم بالتوصيات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب، عن طريق فرض شروط أكثر صرامة على الجهات المقدمة لخدمات التحويلات المالية عبر الحدود.<sup>58</sup> فعلى الرغم من أن العناصر المشتركة تتضمن متطلبات أكثر بشأن تحديد هوية العميل (على سبيل المثال "اعرف عميلك")، وكذلك المسؤولية عن تنبيه المسؤولين تجاه الأخطاء المشبوهة أو تحويلات الأفراد، وزيادة متطلبات الإبلاغ، فإننا نجد أن تطبيق البلدان للتوصيات الدولية يتفاوت، كما أن اللوائح التنظيمية المؤثرة على التحويلات المحلية حالياً لا تعتبر شاملة بشكل كافي.

ويجب أيضاً أن تتمتع الجهات العاملة في مجال التحويلات بالقدرة على إدارة السيولة ومخاطر النقد الأجنبي بدقة في حالة استلام تحويلات مباشرة عبر الحدود. وتعتبر القدرة على تحليل وتغيير الأسعار سريعاً أمراً هاماً، حيث إن الجهات المقدمة للخدمات المالية يجب أن تضع في الاعتبار المنافسة عند تحديد الرسوم، والعمولات، وأسعار الصرف الأجنبي لتحويل المدفوعات إلى العملة المحلية. ويمكن للتحالفات،

كما وضحنا من قبل، يمكن للتحالفات أن تساعد الجهات المقدمة للخدمات المالية في طرح خدمات التحويل باستثمارات مبدئية بسيطة وتجنب عوائق دخول هذا السوق. وتجعل هذه الترتيبات الجهات المقدمة للخدمات المالية تركز على وظائف مثل خدمة العملاء، حيث قد تكون لها في هذا المجال ميزة نسبية قوية.

### التحليل المالي

ولأن طرح خدمات تحويل الأموال يتطلب استثمارات كبيرة ويتوقع منها في الوقت نفسه أن تدر ربحاً، فإن التوقعات المالية المبدئية وكذلك التحليل المالي المستمر يعتبران من الأمور المهمة للغاية. ولا بد وأن تبدأ التوقعات المالية بالتنبؤ بالطلب بناء على التقديرات الوافية لجهات التحويل طويلة الأجل فيما بين قاعدة العملاء المحتملين. وعلى الرغم من احتمال قيام منطقة ما بتوليد كم هائل من التحويلات في وقت محدد، فإن التدفقات قد تنذب أو قد تنفذ إذا لم تتواصل عمليات الهجرة.<sup>60</sup> وتعتبر تحويلات الأموال - أساساً - نشاط أعمال كبير، لذلك فإن الوثوق في حجم الأعمال المستقبلي يعتبر بالغ الأهمية، خصوصاً إذا ما كانت الطريقة المختارة تتطلب استثمارات مبدئية كبيرة.

وعلى أية حال، لا تعتبر ربحية خدمات تحويل الأموال في حد ذاتها هي السبب الوحيد لكي تدخل الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء مجال تحويل الأموال. وبما أن تحويلات الأموال

تستقطب جمهورية جنوب أفريقيا العديد من العمال المهاجرين من البلدان المجاورة وهم يمثلون سوقاً ضخماً للتحويلات. ولكن، تبلغ البنوك والجهات المقدمة للخدمات المالية الأخرى عن بعض الشواغل لديها بشأن التقيد باحتياطات الأمن الصارمة التي يتطلبها قانون "اعرف عميلك"<sup>57</sup> ولا ينطبق ذلك في الواقع في جمهورية جنوب أفريقيا فحسب، بل في سائر أنحاء العالم، حيث تحاول الحكومات أن تلتزم بالتوصيات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب، عن طريق فرض شروط أكثر صرامة على الجهات المقدمة لخدمات التحويلات المالية عبر الحدود.<sup>58</sup> فعلى الرغم من أن العناصر المشتركة تتضمن متطلبات أكثر بشأن تحديد هوية العميل (على سبيل المثال "اعرف عميلك")، وكذلك المسؤولية عن تنبيه المسؤولين تجاه الأخطاء المشبوهة أو تحويلات الأفراد، وزيادة متطلبات الإبلاغ، فإننا نجد أن تطبيق البلدان للتوصيات الدولية يتفاوت، كما أن اللوائح التنظيمية المؤثرة على التحويلات المحلية حالياً لا تعتبر شاملة بشكل كافي.

### البنية الأساسية

سوف تؤثر البنية الأساسية المادية والمالية لبلد ما تأثيراً كبيراً على اختيار الجهات المقدمة للخدمات المالية لآلية تحويل الأموال. هذا إن لم تؤثر على سلامة الخدمات المحتملة، كما أن التغطية الجغرافية لشبكة الطاقة وشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية سوف تحدد جزئياً ما إذا كان باستطاعة الجهة المقدمة للخدمات المالية أن تقدم تحويلات آنية للمناطق النائية، رغم أن الترتيبات البديلة والتكنولوجيات الجديدة قد بدأت في التغلب على هذه العقبات. بالإضافة إلى أن البنية الأساسية المالية ومن أمثلتها شبكات نقاط البيع واسعة الانتشار، والمقاصة الآلية أو أنظمة الدفع الأخرى (وإمكانية وصول المؤسسات إليها) سوف تعمل على تحديد اختيار المؤسسات لآلية (آليات) التحويل.

### القدرة المؤسسية

تمثل الاعتبارات الداخلية أهمية لا تقل عن أهمية عوامل السوق في إستراتيجية تحويل الأموال الخاصة بالجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء.<sup>59</sup> وعلى المؤسسات أن تقيّم أنفسها قبل أن تتخذ قرار البدء في تقديم خدمة جديدة. إذ تتطلب عمليات تحويل الأموال استثماراً كبيراً في رأس المال البشري الماهر مما يضيف إلى

الهامة التي تحافظ من خلالها شركات تحويل الأموال الرائدة على دورها المهيمن في السوق هي الحملات الإعلانية الممولة جيداً. وسوف تستفيد الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تشارك مثل هذه الشركات من جهود التسويق التي تبذلها. أما الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تختار خيارات أخرى، عليها تعويض عدم وجود آلية تسويق راسخة، ومن بين الإستراتيجيات الواعدة المتاحة لمثل هذه المؤسسات هي التسويق الموجه إلى مجتمعات عرقية معينة (انظر الإطار 7).

## الاستنتاج

لأن العديد من الأشخاص الذين يرسلون ويستقبلون التحويلات المالية يعتبرون من الفقراء ولا يتعاملون من البنوك الرئيسية، فإنهم يعتبرون هدفاً طبيعياً للجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء. ويأخذ اهتمام مثل هذه المؤسسات بُعداً اجتماعياً في تزويد العملاء الفقراء بخدمات مالية هامة وبتكلفة منخفضة.

تعتمد على العلاقات، فإنها تمنح الجهات المقدمة للخدمات المالية فرصة اكتساب عملاء جدد مع الاحتفاظ بالعملاء الحاليين. لذلك يتعين على الجهات المقدمة للخدمات المالية تقدير الإيرادات المنتظر تحقيقها من تبادل بيع الخدمات المالية الأخرى في التحليل المالي الذي تقوم بإعداده. هذا فضلاً عن المدخرات الناجمة عن الاحتفاظ بالعملاء بشكل متزايد.

## التسويق

غالباً ما تكون معلومات التسويق سطحية في الأسواق التي تتوافر فيها خيارات تحويلات متعددة، مما يجعل من الصعب فهم أو مقارنة الأسعار وسرعة التسليم وجوانب الخدمة الأخرى. ولكن، في البيئات التي توجد فيها خدمات تحويل قليلة، يلعب التسويق دوراً محورياً في تقديم الخدمة الجديدة إلى العملاء. وفي جميع الأحوال، يعتبر التسويق الموجه المستمر العامل الرئيسي في جذب العملاء. وتغفل العديد من المؤسسات التلقية عن الدور المهم الذي تلعبه برامج التسويق المعنية بالجانب المرسل في إجراء التحويلات. ومن بين الطرق

## الإطار 7 برامج التسويق المعنية بالجانب المرسل المقدمة من مؤسسة (FONKOZE) في هاييتي

تعتبر برامج التسويق المعنية بالجانب المرسل سرعاً خدمات تحويل الأموال في البلدان المتلقية، إلا أنه يمكن إغفالها بسهولة. ولقد تعلمت مؤسسة التمويل الأصغر (FONKOZE) في هاييتي هذا الدرس عندما طرحت خدمة تحويل الأموال قليلة التكلفة الخاصة بها بالتعاون مع أحد البنوك التجارية في الولايات المتحدة. فعلى الرغم من أنها تفاوضت على بنود جذابة مع البنك وقامت بإجراء العديد من المعاملات التي لم تجن منها أي ربح أو خسارة، فلم تدر أداة التحويل الجديدة أرباحاً كافية لاستثمارها في تحسين هذه الخدمة.

وبالتالي شكلت مؤسسة (FONKOZE) حملات تسويقية موجهة إلى الجانب المرسل بين جالية الهاييتيين المقيمين في الولايات المتحدة، ففي بادئ الأمر، خططت مؤسسة (FONKOZE) لثمن إعلانات خدمة عامة وشراء الإعلانات الإذاعية والصحفية الموجهة وإجراء العديد من المقابلات الإذاعية في مدن الولايات المتحدة التي تنسم بكثافة سكانية مرتفعة من الشعب الهاييتي. لكن سرعان ما أدركت مؤسسات التمويل الأصغر أن هذا النوع من التسويق باهظ الثمن يعتبر أفضل بالنسبة لعملية تنمية الوعي التسويقي، إلا إنه لا يدفع العميل إلى تغيير سلوكه.

وبما أن خدمة تحويل الأموال المقدمة من مؤسسة (FONKOZE) تعمل بشكل مختلف عن شركة تحويل الأموال العادية (حيث يقوم العميل بإرسال الشيك بالبريد إلى البنك الأمريكي الشريك لمؤسسة (FONKOZE)، والذي يقوم بدوره بإرسال الأموال إلى مؤسسة التمويل الأصغر في هاييتي)، لذا برزت الحاجة إلى حملة تسويقية تهدف إلى إقناع العملاء المحتملين بتنفيذ الإجراءات بشكل مختلف، بدلاً من مجرد تغيير الجهات المقدمة للخدمة.

كما تعين على مؤسسات التمويل الأصغر أيضاً التغلب على انطباع عدم الثقة الناجم عن الاعتقاد السائد بين العديد من الهاييتيين بالخارج بأن المؤسسات الصغرى توفر خدمات منخفضة التكلفة. وكانت النتيجة هي عمل حملة مبتكرة تسمى "أيام الأسرة" في فروع مؤسسة (FONKOZE) في هاييتي. حيث قامت المؤسسة بتأجير مقاهي الإنترنت ومنح العملاء فرصة إجراء مكالمات هاتفية لمدة خمس دقائق إلى الولايات المتحدة، كما منحت (FONKOZE) أيضاً مكالمات مجانية هاتفية لغير العملاء، بشرط استغلال النقود التي كان يفترض إنفاقها على المكالمات في فتح حساب بمؤسسة التمويل الأصغر. وبفضل هذه الطريقة، حقق الحدث الأول 100 حساب جديد في يوم واحد، وقد تم السيطرة على التكاليف لأن مؤسسة التمويل الأصغر لم تدفع تكلفة المكالمات الفردية، بل اشترتها جملة بخصم هائل عن طريق دفع مبلغ يومي لمقهي الإنترنت.

وأثناء المكالمات الهاتفية، ذكر العملاء الأوفياء اسم مؤسسة (FONKOZE) لأقاربهم - وهو ما يعتبر توصية من مصدر موثوق فيه - وهذا يعتبر أفضل أنواع الدعاية يمكن أن يحققها المؤسسة، كما أثمرت المكالمات الهاتفية أيضاً في تكوين قائمة من العملاء المستهدفين الذين يرسلون أموالهم بالفعل إلى عملاء (FONKOZE) على فترات منتظمة، مما يشكل سوقاً مثالية لخدمات تحويل الأموال الخاصة بها. وتعمل مؤسسة (FONKOZE) حالياً على وضع نشرة وبرنامح فيديو تعليمي حول الخدمة لهؤلاء العملاء المحتملين، وتراهن مؤسسة التمويل الأصغر أن إستراتيجيتها المركزة ستنتج عنها معدلات تحويل العملاء أفضل من الوسائل الإعلامية غير الموجهة باهظة الثمن التي كانت مستخدمة في الماضي.

المصدر: مقابلة للمؤلفين مع آن هاستينج، المدير، 1 يوليو/تموز 2004.

المدفوعات الدولية، وإمكانية الوصول إلى النقد الأجنبي، وخبرات إدارة المخاطر التي تتمتع بها شركات تحويل الأموال المتخصصة والبنوك التجارية من تكاليف ومخاطر دخول الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء إلى السوق.

فضلاً عن أن واجهات العملاء الجديدة التي تقلل من تكاليف إتاحة إمكانية الوصول إلى العملاء الموجودين في أماكن بعيدة تضاعف من إمكانيات تقديم خدمات تحويل الأموال للعملاء الفقراء، ويمكن أن يكون لواقعي السياسات والجهات المانحة دور في القضاء على اختناقات اللوائح التنظيمية والمعلومات والبنية الأساسية والخدمات القائمة التي تقف حالياً حجر عثرة في وجه العملاء الفقراء من الانتفاع لأقصى حد ممكن من تحويلات الأموال.

وعلى الرغم من أن سوق تحويل الأموال يوفر فرصاً صعبة المنال للجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء، فما زالت هناك مخاطر عالية، وينبغي على الجهات المقدمة للخدمات المالية توخي الحذر في تقييم احتمالية تقديم مثل هذه الخدمات والاستفادة من خبرة المؤسسات التي تراعي مصالح الفقراء التي طرحت هذه الخدمات مسبقاً. كما يجب على الجهات المقدمة لخدمات تحويل الأموال أيضاً تقييم المنافسة مع الجهات العاملة غير الرسمية بدقة ومحاسبة خصائص بعض الأدوات التي تعطي هذه الخدمات ميزة تنافسية، ويجب أن تركز إستراتيجية تحويل الأموال الفعالة على فهم عميق للقدرات المؤسسية والقدرة على طرح أدوات جديدة والتحليل المالي الشامل ووضع خطة قوية لتسويق الخدمة للعملاء الحاليين والجدد.

وليس المقصود من الاعتبارات التي تناولتها هذه الدراسة تثبيط عزيمته الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالحة الفقراء من دخول سوق التحويلات، بل على العكس، تهدف هذه الدراسة إلى مساعدة الجهات المقدمة للخدمات المالية في إجراء التحليل الجاد اللازم لاتخاذ قرار حول إمكانية وكيفية إدخال أدوات جديدة تتعلق بتحويل الأموال في السوق، وكلما زاد عدد الأسر المعيشية الفقيرة في البلدان النامية التي تعتمد على الدخل المكتسب بشكل آخر، سيستمر الطلب على مثل هذه المنتجات في الازدياد، وتعد تلبية طلب الحصول على الخدمات المالية المتنوعة هذا أمراً بالغ الأهمية من أجل تأسيس نظم مالية تخدم الفقراء بحق.

كما أن مؤسسات الأعمال هذه لها أيضاً مصالح مالية محتملة في تحويلات الأموال لأن الخدمة قد تمكنهم من زيادة الإيرادات وجذب عملاء جدد وتبادل بيع الخدمات الموجودة بالفعل بالإضافة إلى تطوير أدوات متصلة جديدة.

وعلى الرغم من أنه ما زالت هناك ضرورة لإجراء العديد من الأبحاث - خصوصاً فيما يتعلق بتدفقات التحويلات داخل المناطق والبلدان النامية-<sup>61</sup> إلا أنه من الواضح أن هناك سوقاً نامية، يبلغ حجمها بلايين الدولارات من تحويلات الأموال. ويشهد هذا السوق تطوراً سريعاً نظراً للتكنولوجيا المتغيرة والجهات الفاعلة الجديدة في السوق والمنافسة المتزايدة. كلما زادت أحجام التحويلات وأرباحها وعدد الجهات العاملة في هذا المجال، كما زادت الحاجة إلى فرض قدر أكبر من الشفافية على التكاليف وخدمات الجهات العاملة في تحويلات الأموال.<sup>62</sup>

ونظراً لعدم وجود بيانات حول تحويلات الأموال في البلدان الفقيرة، وفرت هذه الدراسة عرضاً عاماً رفيع المستوى حول سوق تحويلات الأموال على مستوى العالم، حيث يتعين على مجموعة محددة من الجهات المقدمة للخدمات المالية مقارنة هذا العرض العام مع حقائق الأسواق الخاصة بها لتحديد طلبات العملاء وخصائص الأدوات المطلوبة في مناطقها، وقبل طرح أية أداة جديدة، وخاصة أية أداة شديدة التعقيد مثل تحويلات الأموال، فإن الجهات المقدمة للخدمات المالية يجب أن تولي العوامل الداخلية والخارجية التي تشكل صورة ناجحة لدخول السوق اهتماماً كبيراً، ومن هذه العوامل أفضليات العملاء والمنافسة واللوائح التنظيمية، ويعتبر التنظيم ذا صلة بتحويلات الأموال على وجه الخصوص لأن القوانين الوطنية قد تمنع أنواعاً معينة من المؤسسات من الوصول إلى آليات تحويل خاصة (على سبيل المثال، قد لا يسمح للمؤسسات المالية غير المصرفية بإجراء معاملات النقد الأجنبي أو إصدار الشيكات أو الاتصال بشبكات المدفوعات).

وقد تكون التحالفات التي تسمح للجهات المقدمة للخدمات المالية بتقديم خدمات تحويلات الأموال هي أفضل منهج للدخلين الجدد في السوق، ويعتبر كل من قاعدة العملاء والموقع والبنية الأساسية للتوزيع القائمة الخاصة بالجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء، عامل جذب للجهات القائمة العاملة في تحويل الأموال من أجل مشاركة هذه الجهات، ويمكن أن تقلل شبكات



## الملحق 1 تقديرات إيرادات تحويلات الأموال\*

الجدول 8 إجمالي الإيرادات من مدفوعات الأفراد عبر الحدود، حسب المصدر

2011		2001		
معدل النمو السنوي المركب	النسبة المئوية من الإجمالي	بليون دولار أمريكي	النسبة المئوية من الإجمالي	بليون دولار أمريكي
2.8%	63%	9.1	66%	6.9
3.4%	36%	5.3	33%	3.4
0.1-	1%	0.1	1%	0.1
2.9%		14.5		10.4
				الررسوم
				النقد الأجنبي
				أموال غير محصلة
				الإجمالي

ملاحظة: أرقام عام 2011 هي مجرد توقعات.

الجدول 9 متوسط الإيرادات لكل عملية مدفوعات الأفراد عبر الحدود، حسب المصدر

2011		2001		
معدل النمو السنوي المركب	النسبة المئوية من الإجمالي	دولار أمريكي	النسبة المئوية من الإجمالي	دولار أمريكي
6.6-	59%	1.8	66%	3.5
5.0-	37%	1.0	34%	1.7
9.3-	0%	0.0	0%	0.1
6.10-		2.8		5.3
				الررسوم
				النقد الأجنبي
				أموال غير محصلة
				الإجمالي

ملاحظة: أرقام عام 2011 هي مجرد توقعات.

الجدول 11 متوسط الإيرادات لكل عملية من عمليات مدفوعات الأفراد المحلية، حسب المنطقة (دولار أمريكي)

معدل النمو السنوي المركب	2011	2001	
3.4-	0.94	1.33	آسيا
1.9-	1.17	1.42	الأمريكتان
2.4-	0.86	1.09	أوروبا

ملاحظة: أرقام عام 2011 هي مجرد توقعات

الجدول 10 إجمالي الإيرادات من مدفوعات الأفراد المحلية حسب المنطقة (بلايين الدولارات الأمريكية)

معدل النمو السنوي المركب	2011	2001	
7.1%	66	33	آسيا
3.5%	143	102	الأمريكتان
4.7%	67	42	أوروبا

ملاحظة: أرقام عام 2011 هي مجرد توقعات

\* معدّل ومعاد طابعته بتصريح من مجموعة بوسطن الاستشارية، *Preparing for the Endgame*: المدفوعات العالمية 2004 (لندن: مجموعة بوسطن الاستشارية، 2004). تعرف مجموعة بوسطن الاستشارية (BCG) إيرادات المدفوعات كإيرادات مشتقة من خمسة مصادر: بيع منتجات المعاملات غير النقدية (الشيكات، بطاقات الائتمان، مدفوعات المقاصة التلقائية، الحسابات الجارية، بطاقات الخصم) والإيرادات المتداولة على المدفوعات وكل الإيرادات المتبادلة باستثناء ماكينات الصرف الآلي وإيرادات الفائدة المباشرة (الإيرادات من الحسابات الجارية وبطاقات الائتمان المتعلقة مباشرة باستخدامها كأدوات دفع).

## الملحق 2 الأنظمة غير الرسمية لتحويل الأموال

تختلف الأنظمة غير الرسمية لتحويل الأموال بشكل كبير من ناحية الهيكل والتعقيد.<sup>A1</sup> فغالباً ما تعتبر أنظمة نقل الأموال يدوياً، التي عادة ما يقوم بها المهاجرون أنفسهم أو الأهل والأصدقاء. من الأنظمة الأساسية والتي ينتشر استخدامها خصوصاً في حالات الهجرة الموسمية أو الدورية، حيث يعود المهاجرون كثيراً إلى البلد الأم.<sup>A2</sup> وفي بعض البلدان، يتم أيضاً التحويل الفعلي للأموال النقدية من خلال إرسالها مع شركات البريد السريع (على المستوى الدولي) أو مع سائقي شركات الحافلات وسيارات الأجرة (على المستوى المحلي).

أما الأنظمة الأخرى فتتضمن نقل الأموال ظاهرياً فقط. ويشيع استخدام النظام الثنائي الأساسي بين بلدان غرب أفريقيا وفرنسا. حيث يقوم شخصان (شخص في البلد الأم وآخر بالخارج) بتجميع تحويلات الأموال وتوزيعها في المجتمعات المعنية. وتتم التسوية من آن لآخر عبر الحسابات المصرفية للأفراد المعنيين. يمكن أن تقوم الجهات المقدمة لخدمات تحويل الأموال بتحويل مبالغ كبيرة بحيث تلبى احتياجات رجال الأعمال المسافرين، والذين لا يملكون غالباً بطاقات ائتمان ويفضلون التحويل النقدي عبر القنوات غير الرسمية بدلاً من مواجهة مسائل السلامة والجمارك والنقد الأجنبي الناجمة عن حمل مبالغ نقدية كبيرة.<sup>A3</sup>

كما توجد أنظمة غير رسمية أكثر تخصصاً تحمل أسماء مختلفة في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك هوندي *hundi* (جنوب آسيا) وفاي تشن *fei-chen*

(الصين) وهوي كوان *hui kwan* (هونغ كونغ) وبادالا *padala* (الفلبين) وفاي كوان *phei kwan* (تايلند) وحوالة *hawala* (الشرق الأوسط).<sup>A4</sup> والعديد من هذه الأنظمة. كتلك الأنظمة المنتشرة في البلدان المصدرة للمعادن الأفريقية مثل أنغولا. تم تطويرها كآليات لتمويل التجارة وتحويلات صافي الأموال مقابل حركات انتقال السلع.<sup>A5</sup> ويعد نظام الحوالة المستخدم في الشرق الأوسط الكبير نموذجاً تمثيلاً لكيفية عمل مثل هذه الأنظمة. فعادة ما يقوم المهاجر بالدفع إلى وكيل الحوالة في البلد التي يعمل ويعيش بها. ومن ثم يعطيه الوكيل شفرة للتصديق على المعاملة. ويطلب وكيل الحوالة من نظيره عند الطرف المنتفع بالدفع إلى المنتفع بمجرد تقديم الشفرة. بعد إجراء عملية التحويل، يقوم وكيل الحوالة بتسوية الحسابات من خلال الدفع نقداً أو بالسلع والخدمات. ويحصل الوكلاء على أتعابهم من المرسلين من خلال دفع رسوم أو هامش سعر الصرف. لكن عادة ما يواجه وكلاء الحوالة تقلبات في الطلب على العملات المختلفة، والتي تمكنهم من منح العملاء أسعاراً أفضل من تلك التي تقدمها البنوك (حيث يقوم معظمها بإجراء المعاملات بأسعار الصرف المعتمدة). وبما أن العديد من وكلاء الحوالة مشتركون في أعمال تتطلب تحويل الأموال، مثل المتاجرة في السلع الأولية، فإن خدمات التحويلات تعتبر مناسبة تماماً لأنشطتهم الحالية. ويتم إجراء عمليات التحويلات النقدية وتحويلات الأعمال من خلال حسابات البنوك نفسها مع تحمل تكاليف تشغيلية إضافية ضئيلة - هذا إن وجدت.<sup>A6</sup>

<sup>A1</sup> للحصول على معلومات عن أنظمة معينة، راجع Jaramillo, *Leveraging the Impact of* Kabbucho, Sander, and Mukwana, "Passing the Buck";

<sup>A2</sup> Genesis Analytics, "African Families," Remittances; Mellyn, "Worker Remittances as a Development Tool";

<sup>A3</sup> Fagen and Bump, "Remittances between Developing Neighbors";

<sup>A4</sup> Bion, *Les revenus de la migration*

<sup>A5</sup> El Qorchi, "Hawala" راجع الحوالة. راجع الحوالة.

<sup>A6</sup> Barro and Sander, "Étude sur le transfert d'argent"

<sup>A6</sup> راجع Jost and Sandhu, *Hawala Alternative Remittance System*

- 9 World Bank, Global Development Finance. تم حساب أرقام التحويلات النقدية بالبنك الدولي على أساس IMF Balance of Payments Yearbook لعام 2001. ويتضمن الرقم 93 بليون دولار أمريكي التحويلات النقدية للعاملين وأجور الموظفين وحويلات المهاجرين.
- 10 IMP, "Global Migration Challenges," 3.
- 11 World Bank, Global Development Finance. لكن يجب الأخذ في الاعتبار حقيقة عدم الإبلاغ عن التحويلات النقدية الكثيرة والمنتشرة في أفريقيا جنوب الصحراء.
- 12 Ratha, "Workers' Remittances".
- 13 Bezdard, Global Money Transfers, 20.
- 14 IDB, Sending Money Home; Orozco, "Worker Remittances"; interview with Jan Riedberg, September 21, 2004; Melly, "Worker Remittances".
- 15 Brocklehurst, "Remittances and Development".
- 16 تم احتساب إيرادات الصناعة على أساس إيرادات شركة ويسترن يونيون لعام 2003 ونصيب إيرادات هذه الصناعة لعام 2002. المنشار إليها في بيزارد. ويمكن احتساب الرقم المطابق تقريباً من خلال قسمة تقدير البنك الدولي لقيمة إجمالي التحويلات الرسمية لعام 2003 على تقدير شركة مانينغرام (MoneyGram) لمتوسط تحويل الأموال (93 بليون دولار أمريكي مقسوماً على 300 دولار أمريكي). فيكون الناتج إجمالي تحويلات قدرها 310 ملايين دولار أمريكي تقريباً. لكن ينتج عن هذه الأرقام متوسط قدره 56 دولاراً أمريكياً بالإيرادات لكل معاملة يتم إجراؤها. ما يوحي أن الأرقام حول تحويلات الأموال قد تدل أكثر على ترتيب الحجم الهائل.
- 17 First Data Corporation, SEC Form 10-K. تمثل الإيرادات 3.3 بليون دولار أمريكي التي اكتسبتها شركة (First Data) في عام 2003 (الشركة الأم لشركة وستيرن يونيون (Western Union) على مبلغ 24.3 بليون دولار أمريكي من التحويلات ( ما يساوي 81 مليون تحويل يقدر كل منها بما قيمته 300 دولار أمريكي لكل عملية) ما نسبته 13.6 في المائة من إجمالي قيمة التحويلات التي أجرتها شركة وستيرن يونيون (Western Union). تعادل هذه النسبة المئوية تقديرات رانا التي تدل على أن المؤسسات المالية على مستوى العالم تفرض متوسطاً قدره 13 في المائة من قيمة تحويل الأموال كرسوم إجراءات.
- 18 Bezdard, Global Money Transfers, 14.
- 19 مانينغرام (MoneyGram), SEC Form 10. وقدرت المصادر الأخرى متوسطاً أقل قليلاً: Ratha, "Workers' Remittances"; Jamaica Cooperative Credit Union League, "People2People Money Transfers". ويمكن أيضاً أن تتفاوت المتوسطات بعدد قليل من التحويلات الكبيرة. وغالباً ما تكون مبالغ التحويلات المنولية - المبالغ الأكثر إرسالاً - أقل. وبشكل عام، تعتبر متوسطات التحويلات الإقليمية ذات صلة بشكل أكبر بتحليل سوق التحويل من متوسطات التحويلات على مستوى العالم؛ حيث تتفاوت مبالغ التحويل بشكل كبير حسب المنطقة وقناة التحويل.
- 20 راجع First Data Corporation, SEC Form 10-K. بلغ العائد على حقوق الملكية لشركة (First Data) ككل 25.33 في المائة في عام 2003. أما مانينغرام (MoneyGram) فلم يتم احتساب عائدها على حقوق الملكية لها بعد عند طبع هذه الدراسة وذلك بسبب انفصالها في يوليو/تموز عام 2004 عن المؤسسة الأم (Viad). ولم يتم إصدار نتائج الربع الأول من معاملاتها بعد.
- 21 Bezdard, Global Money Transfers 21.
- 22 مانينغرام (MoneyGram). نموذج SEC Form 10. يفسر الانتشار الكبير لوكلاء وستيرن يونيون (Western Union) في البلدان حول العالم سبب هيمنة الشركة على السوق. فبينما تملك شركة مانينغرام (63 MoneyGram ألف وكييل تحويل تقريباً في 160 بلداً، فإن وستيرن يونيون (Western Union) تملك 182 ألف وكييل في 192 بلداً. راجع First Data Corporation, SEC Form 10-K.
- 23 Boston Consulting Group, Preparing for the Endgame.
- 24 الدخل الناجم عن استثمار أموال الطرف الثالث أثناء الوقت بين إيداع هذه الأموال ودفعها.
- 1 راجع على سبيل المثال، Interamerican Dialogue, "All in the Family"; IDB, "Remittances as a Development Tool"; World Bank and DFID, "International Conference on Migrant Remittances"; ILO, World Migration Report 2000; Group of Eight, "G8 Action Plan". تُعرّف التحويلات النقدية كنسبة من مكاسب العاملين المهاجرين المرسله إلى أهلهم أو أي أفراد آخرين في بلدهم الأم.
- 2 Ratha, "Worker's Remittances," 157.
- 3 Bezdard, Global Money Transfers, 20.
- 4 من ضمن الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تراعي مصالح الفقراء، المؤسسات المالية بجميع أنواعها بالإضافة إلى المؤسسات غير المالية. مثل الجهات التي تقدم خدمات للأفراد، التي توفر الخدمات المالية كجزء من مجموعة أدوات ومنتجات أكبر. في هذه الدراسة، يُستخدم المصطلح "الجهات المقدمة للخدمات المالية" في الإشارة إلى الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تعتمد على تقديم أدوات وخدمات إلى العملاء الأقل من المستوى الاجتماعي الاقتصادي الذي عادة ما تتعامل معه البنوك التجارية الرئيسية.
- 5 تحتوي العديد من المراجع المدرجة في ثبث المراجع على مزيد من المعلومات عن المزايا المحتملة والتأثير الإيجابي لخدمات تحويلات الأموال قليلة التكلفة والملائمة والأمنة. في حياة العملاء وأهلهم. راجع على سبيل المثال Interamerican Dialogue, "All in the Family"; ILO, "Making the Best of Globalisation"; IMP, "Migrant Remittances"; and Van Doorn, "Migration, Remittances, and Development". بما أن هذه الدراسة تلقي الضوء على الأمر من منظور مؤسسي، لذلك كانت الإشارة إلى العملاء مقتصرة بشكل أساسي على أفضلياتهم كعملاء تحويل الأموال.
- 6 Boston Consulting Group, Preparing for the Endgame.
- 7 استثناء واحد جدير بالملاحظة هو جمهورية جنوب أفريقيا، حيث يصدر بنك أبسا بطاقات الفيزا التي تُمكن المواطنين من خصيل المعاشات التقاعدية وإعانات الإعاقة والأطفال. راجع Rodrigues, "Payment Solutions for Economic Growth". في بلدان أخرى، أحياناً يتم تحويل المرتبات والمعاشات التقاعدية إلى موظفي القطاع العام أيضاً من خلال تحويلها عبر النظام المصرفي أو البريدي.
- 8 قام صندوق النقد الدولي (IMF) بتجميع أفضل البيانات متاحة حالياً حول تحويلات الأموال في شتى أنحاء العالم. حيث تزود هذه البيانات المؤسسة بتقديرات قامت بها مؤسسات أخرى ومراكز أبحاث في المجال نفسه. وقد أجرى بنك التنمية للبلدان الأمريكية (IDB) عدداً من الدراسات حول تحويلات الأموال. على الرغم من أن هذه الدراسات تركز على بلدان أمريكا اللاتينية دون غيرها، كما رعت المنظمة الدولية للهجرة (IOM) أيضاً عدداً من دراسات التحويلات النقدية المتزايدة في كل بلد على حدة في جميع أنحاء العالم. ويقوم كل من البنك الدولي ووزارة التنمية الدولية البريطانية (DFID) والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء حالياً بإجراء مزيد من الدراسات. لكن لسوء الحظ، لا توجد دراسات شاملة حول التحويلات النقدية المحلية وفي الأقاليم وبين الأقاليم بعضها البعض تغطي كل مناطق العالم. (ففي بعض الحالات، لا يتم تتبع مثل هذه التحويلات بشكل رسمي). وتستند هذه الدراسة إلى ثلاثة مصادر وهي المصادر التي يعتبرها المؤلفون أكثر البيانات المتاحة إلاماً ووثوقاً فيها: World Bank, Global Development Finance و Bezdard, Global Money Transfers و Boston Consulting Group, Preparing for the Endgame.

- 48 لتعددية تقنيات وساطة العملاء انعكاسات مهمة على وصول مزيد من العملاء الفقراء إلى الخدمات المالية لأن هذه التقنيات تتيح للموردين الوصول إلى عملاء أكثر بدون تكبد تكاليف البنية الأساسية الفعلية الإضافية. وقد أجرت سلسلة ابتكارات تقنية المعلومات للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء حول مزايا وتكاليف تقنيات الوصول للنقد المتنوعة.
- 49 جهاز إلكتروني قادر على قراءة شريط مغناطيسي أو البطاقة الذكية. مثل بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم.
- 50 CGAP interview with Sam Kamiti, director of operations, CRDB Bank Limited, May 3, 2004
- 51 \*.Rodrigues, "Payment Solutions for Economic Growth
- 52 \*.Bezard, *Global Money Transfers*
- 53 \*.Orozco, *The Remittance Marketplace*, 1
- 54 \*.Frumkin, "Remittances: A Gateway to Banking
- 55 \*.Sander, "Capturing a Market Share?"
- 56 بشكل عام. على التنظيم الموازنة بين أهداف الحد من الأنشطة غير القانونية إلى الحد الأدنى وتشجيع خدمات تحويل اقتصادية وشفافة تتمتع بسهولة الوصول إليها. وقد بدأت عدة جهات مانحة في تشجيع الحوار بين المنظمين وموردي الخدمات المالية والمؤسسات المالية لضمان الشفافية التي لا تتحقق بتكاليف الوصول المنخفضة والتكاليف المتزايدة للعملاء الفقراء. في يونيو/حزيران عام 2004. على سبيل المثال. قام البنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي بين بلدان آسيا والمحيط الهادئ برعاية مؤتمر حول كيفية نقل تحويلات الأموال من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي. وتتوافر عروض ودراسات حالات من المؤتمر على الموقع [www.amlcft.org](http://www.amlcft.org)
- 57 \*.Genesis Analytics, "Access to Finance
- 58 قام فريق العمل المعني بالتدابير المالية (FATF) - مجموعة الأمم الدولية المعنية بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - بتنفيذ العديد من هذه التوصيات. ويتكون فريق العمل المعني بالتدابير المالية بشأن مكافحة غسل الأموال حالياً 33 بلداً من الأعضاء 25 هيئة ومؤسسة رقابية. ويمكن الحصول على معلومات إضافية من موقع ويب فريق العمل المعني بالتدابير المالية بشأن مكافحة غسل الأموال [www.fatfgafi.org](http://www.fatfgafi.org). وقام فريق العمل المعني بالتدابير المالية بشأن مكافحة غسل الأموال بوضع 40 توصية وملاحظة توضيحية للجهات المقدمة للخدمات المالية. حيث تتوافر هذه التوصيات على شبكة الإنترنت على الموقع [www.fatf-gafi.org/40Recs\\_en.htm](http://www.fatf-gafi.org/40Recs_en.htm). كما تعمل أيضاً المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء والبنك الدولي على تطوير نظرة عامة على مسائل مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب التي سيتم طرحها في منتصف عام 2005.
- 59 WOCU, *Technical Guide for Remittances*, 10-12 راجع على سبيل المثال، Blion, *Les revenus de la migration*, and Ratha, "Workers' Remittances"
- 60 راجع على سبيل المثال، Blion, *Les revenus de la migration*, and Ratha, "Workers' Remittances"
- 61 التزمت مجموعة البلدان الثمانية (G8) بتحسين بياناتها حول التحويلات. خصوصاً ما يتعلق بالجانب المرسل في قمة (Sea Island) بجورجيا في الولايات المتحدة الأمريكية من 9 إلى 10 يونيو/حزيران 2004. ومن الضروري قيام البلدان المتلقية بجهود مشابهة. فعلى المستوى العالمي. تعمل المؤسسات مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي بالفعل على تحسين البيانات حول أحجام التحويل العالمي. لكن على المستوى الإقليمي. هناك معلومات قليلة جداً معروفة عن تدفقات التحويلات الدولية خارج أمريكا اللاتينية. بل وتوجد بيانات أقل حول المدفوعات المحلية في البلدان النامية. والتي يفضل العملاء الفقراء استخدامها أكثر من التحويلات الدولية.
- 62 قاد بنك التنمية للبلدان الأمريكية فريق عمل في عام 2003 لوضع أهداف وتوصيات الهيئات العامة والخاصة بغرض تحسين خدمات تحويل الأموال في 25 سوقاً من أسواق التحويل في أمريكا اللاتينية. راجع IDB, *Sending Money Home*
- 25 Bezard, *Global Money Transfers*
- 26 First Data Corporation, SEC Form 10-K
- 27 \*.ILO, "Migrant Worker Remittances
- 28 IOM and United Nations, *World Migration Report*
- 29 Boston Consulting Group, *Preparing for the Endgame*. تم تتوافر أي بيانات عن أفريقيا والشرق الأوسط.
- 30 Fagen and Bump, "Remittances between Developing Neighbors"; راجع Cross, "Migrant Workers' Remittances and Microfinance in South Africa"; and Sander, "Capturing a Market Share?"
- 31 راجع Sander, "Capturing a Market Share"? قال المؤلف ما نصه حرفياً "على سبيل المثال. أظهرت دراسة حول فييتنام أن 7 من بين كل 8 معاملات متلقاة كانت تحويلات نقدية محلية. إلا إنها تشكل 50 في المائة فقط من القيمة."
- 32 \*.Kynge, "China's Urban Workforce
- 33 وقدرت كل من رانا وبيزارد أن حجم السوق غير الرسمي يبلغ 40 في المائة تقريباً من السوق الرسمي. لكن بعض الجهات الصناعية الخاصة التي أجرى المؤلفون مقابلة قدرت حجم السوق غير الرسمي بنفس حجم السوق الرسمي.
- 34 Blion, *Les revenus de la migration* (Mali/Senegal); Sander, "Capturing a Market Share?" (Sudan); Thieme, "Savings and Credit Associations" (Nepal); Bezard, *Global Money Transfers* (Asia/Middle East
- 35 Bezard, *Global Money Transfers*, 10
- 36 الأنظمة التي تتيح إمكانية تسوية طلبات الدفع الفردية واحداً تلو الآخر بدلاً من تصفية الديون والائتمانات بين الطرفين من آن لآخر.
- 37 \*.Boon and Greathouse, "Role of Postal Networks
- 38 تم استنباط معلومات هذا القسم من Bank for International Settlements and an interview with Andre Boico, marketing director, SWIFT, June 23, 2004.
- 39 المقاصة التلقائية هي نظام تسوية متقطع. حيث تتم عادة تسوية المعاملات يومياً. والتي ينتج عنها تكاليف أقل من تكاليف نظام التسوية الإجمالية الآتية الرسائل الموجهة عبر جمعية (SWIFT) هي عبارة عن إرشادات مبسطة لتحويل الأموال. ويحدث صرف أو تسوية الأموال الفعلية لاحقاً من خلال نظام المدفوعات أو العلاقات المصرفية المناظرة.
- 40 قد تقوم البنوك أيضاً بتجميع وإرسال مجموعة من تحويلات شخص إلى شخص آخر عبر جمعية (SWIFT).
- 41 كما تعد تكلفة الانضمام إلى جمعية (SWIFT) عائقاً رئيسياً في وجه المؤسسات الأصغر. فبالإضافة إلى شراء الأسهم. يدفع أعضاء جمعية (SWIFT) رسوماً عضوية لمرة واحدة قدرها عدة آلاف يورو. بالإضافة إلى رسوم سنوية تتعدى ألف يورو لكل شفرة توجيه. وغالباً ما تعتمد عدد الشفرات التي تشتريها مؤسسة ما على عدد فروعها أو أقسامها المرتبطة بنظام جمعية (SWIFT).
- 42 Sander, "Capturing a Market Share?"
- 43 \*.Boon and Greathouse, "Role of Postal Networks
- 44 Interview with the special projects manager (name withheld), Jamaica
- 45 \*.Cooperative Credit Union League, September 2003
- 46 \*.Taber, "Integrating the Poor
- 47 Interview with the special projects manager (name withheld), Jamaica
- 48 \*.Cooperative Credit Union League, September 2003
- 49 WOCU, *Technical Guide to Remittances*

- Abella, Manolo. "Migrant Workers' Rights Are Not Negotiable." *Labour Education* 4, no. 129 (2002).
- ACCIÓN. *Leveraging the Impact of Remittances through Microfinance Products*. Boston: ACCIÓN, 2004.
- Adams, Richard H., and John Page. "International Migration, Remittances, and Poverty in Developing Countries." *Policy Research Group Working Paper 3179*, Poverty Reduction Group. Washington, DC: World Bank, 2003.
- ARRAY Development. "The Competitive E-Banking Industry in the Caribbean." Draft report prepared for the Institute for Connectivity in the Americas, Ottawa, Ont., Canada, 2004.
- Bank of International Settlements, Committee on Payment and Settlement Systems. *A Glossary of Terms Used in Payments and Settlements Systems*. Basel: Bank of International Settlements, 2003. [www.bis.org/publ/cpss00b.htm](http://www.bis.org/publ/cpss00b.htm).
- Barro, Issa, and Cerstin Sander. "Étude sur le transfert d'argent des émigrés au Sénégal et les services de transfert en microfinance." Document de travail, no. 40, Social Finance Programme. Geneva: ILO, n.d.
- Bezard, Gwenn. *Global Money Transfers. Exploring the Remittances Gold Mine*. Boston: Celent Communications, 2003.
- Blion, Reynald. *Les revenus de la migration: une chance pour le développement?* Paris: Panos Institute, 2003.
- Boon, Hans, and Greta Greathouse. "The Role of Postal Networks in Expanding Access to Financial Services." Draft paper. Global Communications and Information Technology Policy Department. Washington, DC: World Bank; and Amsterdam: ING, forthcoming.
- Boston Consulting Group. *Preparing for the Endgame. Global Payments 2004*. London: Boston Consulting Group, 2003.
- Brocklehurst, Stuart. "Remittances and Development." Paper prepared for HMI World Congress on Human Movements and Immigration, Barcelona, Spain, September 1–5, 2004. [www.barcelona2004.org/eng/eventos/dialogos/docs/pmovimientoseng.pdf](http://www.barcelona2004.org/eng/eventos/dialogos/docs/pmovimientoseng.pdf).
- Conde, Carlos H. "Phoning Home Pesos from Across the Ocean." *International Herald Tribune*, August 9, 2004.
- Cross, Catherine. "Migrant Workers' Remittances and Microfinance in South Africa." Study prepared for the Social Finance Programme, International Labour Organisation and Teba Bank. Geneva: ILO, 2003. [www.ilo.org/public/english/employment/finance/download/cross.pdf](http://www.ilo.org/public/english/employment/finance/download/cross.pdf).
- El-Qorchi, Mohammed. "Hawala. How Does This Informal Funds Transfer System Work, and Should It Be Regulated?" *Finance and Development* 39, no. 4 (December 2002).
- El Qorchi, Mohammed, Samuel Munzele Maimbo, and John F. Wilson. *Informal Funds Transfer Systems. An Analysis of the Informal Hawala System*. IMF Occasional Paper. Washington, DC: International Monetary Fund, 2003.
- Fagen, Patricia Weiss, and Micah Bump. "Remittances between Developing Neighbors in Latin America." Chapter 9 in *Beyond Small Change. Making Migrants' Remittances Count*. Washington, DC: Inter-American Development Bank, forthcoming.
- First Data Corporation. *Annual Report 2003*. Denver, Colo., USA: First Data Corporation, 2003.
- . *SEC Form 10-K (2003)*.
- Frumkin, Samuel. "Remittances. A Gateway to Banking for Unbanked Clients." *Community Development Insights*, September 2004 (Washington, DC: Community Affairs Division, Office of the Comptroller of the Currency. [www.occ.treas.gov/cdd/fall04/index.html](http://www.occ.treas.gov/cdd/fall04/index.html)).
- Group of Eight (G8). "G8 Action Plan: Applying the Power of Entrepreneurship to the Eradication of Poverty." Sea Island Summit 2004, Sea Island, Georgia, USA, June 9–10, 2004. [www.g8usa.gov/d\\_060904a.htm](http://www.g8usa.gov/d_060904a.htm).
- Genesis Analytics. "Access to Finance in South Africa. A Brief Case Study of the Effect of the Implementation of the Financial Action Task Force Recommendations." Study prepared for Finmark Trust, 2004. [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/SouthAfrica\\_Case%20Study.doc](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/SouthAfrica_Case%20Study.doc).
- . "African Families, African Money. Bridging the Money Transfer Divide." Study prepared for UK Department for International Development (DFID) and Finmark Trust, 2003. [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/FinMarkRemit.pdf](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/FinMarkRemit.pdf).
- Great Hill Partners. "Great Hill Partners Forms GMT Group, Inc., and Acquires Vigo Remittance Corporation." Press release, March 31, 2003, Great Hill Partners, Boston, Mass., USA. [www.greathillpartners.com/news/press\\_release\\_template.cfm?release\\_date=03\\_31\\_2003](http://www.greathillpartners.com/news/press_release_template.cfm?release_date=03_31_2003).
- Inter-American Development Bank. "Remittances as a Development Tool." *Proceedings of the Multilateral Investment Fund- IDB conference*, Washington, DC, May 17, 2001. <http://www.iadb.org/mifi/v2/remitconf.html>.
- . "Sending Money Home. Remittances to Latin America and the Caribbean." Study for the Multilateral Investment Fund, Inter-American Development Bank, Washington, DC, 2004. <http://www.iadb.org/mifi/v2/files/StudyPE2004eng.pdf>.



- Interamerican Dialogue. "All in the Family: Latin America's Most Important Financial Flow." Report of the Interamerican Dialogue's Task Force on Remittances, January 2004. [www.thedialogue.org/publications/country\\_studies/remittances/all\\_family.pdf](http://www.thedialogue.org/publications/country_studies/remittances/all_family.pdf).
- International Labour Organization. "Making the Best of Globalisation: Migrant Worker Remittances and Micro-Finance." Workshop report, Employment Sector, Social Finance Unit, ILO, Geneva, 2000.
- . "Migrant Workers." Report III (1B) submitted to International Labour Conference, 87<sup>th</sup> Session, Geneva, June 1999. [www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/r3-1b.htm](http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/r3-1b.htm).
- International Monetary Fund. Balance of Payments Yearbook. Washington, DC: IMF, 2001.
- International Migration Policy Programme. "Global Migration Challenges: Where Are the Common Interests and Mutual Benefits?" Discussion Paper I, International Symposium on Migration, The Bern Initiative, Bern, Switzerland, June 14–15, 2001.
- . "Migrant Remittances: Country of Origin Experiences." Paper prepared for the World Bank-UK Department for International Development (DFID) conference, London, October 9–10, 2003.
- International Organization for Migration and United Nations. World Migration Report 2000. New York: United Nations and IOM, 2000.
- Jamaica Cooperative Credit Union League. "People2People Money Transfers." Internal report, JCCUL, Kingston, Jamaica, 2003.
- Jaramillo, Maria. "Leveraging the Impact of Remittances through Microfinance Products: Perspectives from Market Research," InSight 10 (2004). [www.accion.org/insight](http://www.accion.org/insight).
- Jost, Patrick, and Harjit Singh Sandhu. "The Hawala Alternative Remittance System and Its Role in Money Laundering." Paper prepared for the Interpol General Secretariat, Lyon, France, 2000. [www.interpol.int/Public/FinancialCrime/MoneyLaundering/hawala/default.asp](http://www.interpol.int/Public/FinancialCrime/MoneyLaundering/hawala/default.asp).
- Kabbucho, Kamau, Cerstin Sander, and Peter Mukwana. "Passing the Buck: The Practice and Potential for Products in Kenya." Nairobi, Kenya: MicroSave-Africa, 2003. [www.microsave-africa.com/SearchResults.asp?cboKeyword=27&ID=20&cmdSubmit=Submit&NumPerPage=10](http://www.microsave-africa.com/SearchResults.asp?cboKeyword=27&ID=20&cmdSubmit=Submit&NumPerPage=10)
- Kynge, James. "China's Urban Workforce Fuels Rural Economy." Financial Times, February 26, 2004.
- Lee, Robert. "KYC Deadline For South African Banks Extended." LawAndTax-News.com, 22 June 2004, [www.lawandtax-news.com/asp/story.asp?storyname=16408](http://www.lawandtax-news.com/asp/story.asp?storyname=16408).
- Marx, Yendra. "Remittances and Microfinance in South Africa." Unpublished study prepared for Teba Bank, Midrand, South Africa, 2003.
- Mellyn, Kevin. "Worker Remittances as a Development Tool: Opportunity for the Philippines." Report prepared for the Asian Development Bank, Manila, Philippines, 2003. [www.adb.org/Documents/Reports/Consultant/Worker\\_Remittances\\_PHI.pdf](http://www.adb.org/Documents/Reports/Consultant/Worker_Remittances_PHI.pdf).
- MoneyGram Corporation. SEC Form 10. June 17, 2004.
- Orozco, Manuel. "Changes in the Atmosphere: Increase of Remittances, Price Decline, and New Challenges." Paper for the Interamerican Dialogue Remittance Project, Inter-American Development Bank, Washington, DC, 2003.
- . The Remittance Marketplace: Prices, Policy, and Financial Institutions. Washington, DC: Pew Hispanic Center, Annenberg School for Communication, University of Southern California, 2004.
- . "Worker Remittances in International Scope." Working paper commissioned by the Multilateral Investment Fund, Interamerican Dialogue Remittance Project, Inter-American Development Bank, Washington, DC, 2003.
- Puri, Shivani, and Tineke Ritzema. "Migrant Worker Remittances: Micro-finance and the Informal Economy; Prospects and Issues." Working Paper, no. 21, Social Finance Programme. Geneva: ILO, 1999.
- Ratha, Dilip. "Workers' Remittances: An Important and Stable Source of External Development Finance." Chapter 7 in Global Development Finance 2003. Washington, DC: World Bank, 2003.
- Rodrigues, Chris. "Payment Solutions for Economic Growth." Remarks at the "Banking and Financial Services" conference, Commonwealth Business Council, 23 June 2004, [www.corporate.visa.com/md/dl/documents/downloads/me-visa\\_cbc.pdf](http://www.corporate.visa.com/md/dl/documents/downloads/me-visa_cbc.pdf).
- Sander, Cerstin. "Capturing a Market Share? Migrant Remittances and Money Transfers as a Microfinance Service in Sub-Saharan Africa," Small Enterprise Development 15, no. 1 (March 2004).
- . "Migrant Remittances to Developing Countries: A Scoping Study; Overview and Introduction to Issues for Pro-poor Financial Services." Report prepared for UK Department of International Development, 2003. [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/Remit-study.pdf](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/Remit-study.pdf).
- Sander, Cerstin, Peter Mukwana, and Altemius Millinga. "Passing the Buck: Money Transfer Systems; The Practice and Potential for Products in Tanzania and Uganda." Nairobi, Kenya: MicroSave-Africa and Austrian Development Cooperation, 2001.
- Siddiqui, Tasneem, and Chowdhury R. Abrar. "Migrant Worker Remittances and Micro-Finance in Bangladesh." Working Paper, no. 38, Social Finance Programme. Geneva: ILO, 2003.
- Taber, Lisa. "Integrating the Poor into the Mainstream Financial System: The BANSEFI and SAGARP Programs in Mexico." Chapter 8 in Scaling Up Poverty Reduction: Case Studies in Microfinance. Washington, DC: Consultative Group to Assist the Poor/World Bank, 2004.



- Thieme, Susan. "Savings and Credit Associations and Remittances: The Case of Far West Nepalese Labour Migrants in Delhi, India." Working Paper , no. 39, Social Finance Programme. Geneva: ILO, 2003.
- Timmons, Heather. "Could Citi Make Money by Sending Money?" BusinessWeek online. July 16, 2001. [www.businessweek.com/magazine/content/01\\_29/b3741103.htm](http://www.businessweek.com/magazine/content/01_29/b3741103.htm).
- Van Doorn, Judith. "Migration, Remittances, and Development." Labour Education 4, no. 129 (2002).
- Viad Corporation. SEC Form 10K (2003).
- World Council of Credit Unions. A Technical Guide to Remittances: The Credit Union Experience. Madison, Wisc., USA: WOCCU, 2004. [www.woccu.org/development/remittances/index.php](http://www.woccu.org/development/remittances/index.php).
- World Bank. "Appendix A: Enhancing the Developmental Impact of Workers' Remittances to Developing Countries." In Global Development Finance Report . Washington, DC: World Bank, 2004.
- World Bank and UK Department for International Development. "Migrant Remittances: Report and Conclusions." Proceedings of the World Bank-DFID conference, London, October 9–10, 2003. [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/RemitConfFinal.doc](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/RemitConfFinal.doc).

## دراسة عرضية

رقم 10

تتاح لكم حرية توزيع هذه الدراسة العرضية على زملائكم أو طلب نسخ إضافية منها أو من دراسات أخرى في هذه السلسلة

ترحب المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء بتعليقاتكم وملاحظتكم على هذه الدراسة

المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء  
1818 H Street, NW  
MSN Q4-400  
Washington, DC 20433 USA

تلفون: 202-473-9594  
فاكس: 202-522-3744

بريد الكتروني:  
cgap@worldbank.org

شبكة الإنترنت:  
www.cgap.org