

الوكلاء المصرفيون: إدارة المخاطر والتخفيف من حدتها ورقابتها

الإطار 1. من الوكيل؟

تستخدم هذه المذكرة لفظ "الوكيل" للإشارة إلى الغير الذي يتصرف نيابة عن البنك (أو أصيل آخر) سواءً بموجب اتفاقية وكالة أو اتفاقية خدمة أو غير ذلك من الترتيبات المماثلة. وفي معظم البلدان، يتحمل الأصيل بموجب القانون المسؤولية عن أفعال ووكلائه سواء كان هناك تفويض واضح أو ضمني للإتيان بمثل هذه الأفعال. أما المسؤولية عن الأفعال التي يأتي بها آخرون بخلاف وكلاء البنك نيابة عنه ربما تختلف وتعتمد في الغالب على اتفاقية التعاقد. ومع ذلك، من المرجح أن مسؤولية البنك (سواءً بموجب القانون أو بموجب تعاقد) عن أفعال الغير ممن يتصرفون نيابة عنه لها تأثير على سياسات وإجراءات البنك، وهو ما يؤثر بدوره على رقابة الجهة الإشرافية والرقابية على البنك.

تستخدم البنوك في بلدان العالم الوكلاء على نحو متزايد لتقديم الخدمات المالية للعملاء.

ففي البرازيل، على سبيل المثال، تستخدم البنوك ما يقرب من 160 ألف وكيل – كثيرون منهم لديهم العديد من منافذ الخدمة – لتقديم خدمات مالية لجميع البلديات في البرازيل البالغ عددها نحو 5564 بلدية.¹ وفي 2010، قام الوكلاء المصرفيون في البرازيل بإنجاز 3.1 مليار معاملة (6 في المائة من جميع المعاملات البنكية)، منها 2.85 مليار معاملة تضمنت نقل أموال.² وفي باكستان، هناك حوالي 17500 وكيل مصرفي (البنك المركزي الباكستاني). وفي الربع الثالث من 2011، أنجز هؤلاء الوكلاء 15.88 مليون معاملة بقيمة إجمالية بلغت 58710 مليون روبية (674 مليون دولار أمريكي) بقيمة 2700 روبية (42.53 دولار) في المتوسط لكل معاملة. وهذه الترتيبات التي تتضمن الاستعانة بكل من هؤلاء الوكلاء والتكنولوجيا لنقل بيانات المعاملات غالباً ما يطلق عليها "تقديم الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية".³

ومن المرتقب أن تؤدي الاستعانة بالوكلاء المصرفيين إلى زيادة كبيرة في توفير سبل الوصول إلى مجموعة كبيرة من الخدمات المالية الرسمية أمام الفقراء والشرائح السكانية المحرومة، وتتضمن هذه الخدمات المدخرات والمدفوعات والتحويلات والتأمين.⁴ وهؤلاء الوكلاء، على وجه التحديد، الذين قد يكونون أفراداً أو محلات تجزئة صغيرة أو مكاتب بريد أو تجار تجزئة كبار، بمقدورهم أن يتيحوا للعملاء فرصة ميسورة وسهلة لإيداع وصرف الأموال من خلال نظام إلكتروني للمدفوعات. انظر الإطار 1 الذي يناقش استخدام مصطلح "وكيل".

وعلى الرغم من أن هناك عدداً من البلدان (على سبيل المثال كولومبيا وباكستان وكينيا) على مدى السنوات العديدة الماضية قد أصدرت لوائح تحدد الشروط والأحكام الخاصة بالاستعانة بالوكلاء المصرفيين،⁵ لم تكن هناك أية إرشادات عالمية للمشرفين والمراقبين تتناول على نحو مباشر أفضل السبل للإشراف على مثل هذا الاستخدام لهؤلاء الوكلاء، وهل يتم الإشراف عليهم،

وكيف يتم ذلك. واعتماداً على خبرات وتجارب الجهات الإشرافية والرقابية في العديد من البلدان التي تنتشر فيها ظاهرة استخدام الوكلاء المصرفيين (البرازيل⁶ وكولومبيا والهند وكينيا والمكسيك وباكستان وبيرو)، وكذلك المبادئ العامة بشأن التعهيد (إسناد المهام للغير)، تقدم هذه المذكرة أدلة وشواهد وتحليلات ربما تكون مفيدة لهذه الجهات عند قيامها بإعداد نهج يناسب المؤسسات التي تخضع لإشرافها ورقابتها.⁷

أما ما ورد في هذه المذكرة من ملاحظات فهي تستند استناداً كبيراً إلى أرض الواقع في الوقت الحالي: ففي معظم البلدان، يقوم الوكلاء المصرفيون بإنجاز نسبة صغيرة من إجمالي الأصول في النظم المصرفية. وفي البرازيل، وهي بلد به شبكة واسعة النطاق من الوكلاء المصرفيين، يقوم هؤلاء الوكلاء بإنجاز حوالي 18 في المائة تقريباً من إجمالي أصول النظام المصرفي (وهو ما يعتبر

1. <http://www.bcb.gov.br/fis/info/correspondentes.asp> تم الدخول على هذا الموقع في 3 أكتوبر/تشرين الأول 2011. دفع الفواتير هو الخدمة الأولية التي يقدمها هؤلاء الوكلاء، وبالإضافة إلى ما يبلغ 160 ألف وكيل متخصص في إجراء المعاملات، تستعين البنوك في البرازيل بما يقرب من 500 ألف وكيل قروض غير رسمي يعرفون بالمرجلين حيث يقومون ببيع القروض المضمونة بالرواتب (كومار وسيلتزر 2011).
2. المعاملات الأخرى المتبقية البالغة 250 مليون معاملة هي معاملات غير مالية، مثل الاستفسار عن الرصيد (فبراير 2011).
3. هناك نماذج أخرى للخدمات المصرفية بدون فروع بنكية من خلالها تقوم جهة غير مصرفية بتقديم خدمات مالية مباشرة إلى العملاء، وذلك على الرغم من أن هذه الجهات غير المصرفية يُطلب منها الاحتفاظ بأموال العملاء في حساب بنكي أو أوراق مالية منخفضة المخاطر، مثل سندات الحكومة، انظر طرازي وبريلوف (2010). وهناك مثال معروف على ذلك يتمثل في إم-بيسا في كينيا، وهي خدمة تحويل أموال باستخدام الهاتف المحمول تقوم بها شركة سفاري كوم لخدمات تشغيل الهاتف المحمول في كينيا. انظر الإطار 2 الذي يناقش الإشراف والرقابة على الوكلاء غير المصرفيين.
4. على سبيل المثال، أظهرت دراسة في 2011 لما يبلغ 327 عميلاً لخدمة إيزي بيزا (خدمة تحويل الأموال باستخدام الهاتف المحمول التابعة لبنك تعمير للتمويل الأصغر) أن (1) 45 في المائة من العملاء ليس لديهم حساب بنكي، (2) ما يزيد على 40 في المائة يعيشون على أقل من 2.5 دولار في اليوم (بسرعة تعادل القوة الشرائية المعدل بالدولار الأمريكي في 2005)، (3) حوالي 70 في المائة تقريباً يعيشون على أقل من 3.75 دولار في اليوم، (4) حوالي 5 في المائة تقريباً يعيشون على أقل من 1.25 دولار تقريباً (بولد 2011 ب).
5. تمت مناقشة القضايا الخاصة بالجهات التنظيمية بشأن الوكلاء المصرفيين (على سبيل المثال من هو الوكيل، وما هي مؤهلاته، وما هي الخدمات المسموح له القيام بها)، وكيف قامت الجهات التنظيمية بمعالجتها في التقرير الصادر عن طرازي وبريلوف (2011).
6. تعتمد هذه المذكرة اعتماداً كبيراً على البرازيل صاحبة التاريخ الأطول والخبرات الأوسع نطاقاً في مجال نشاط الوكلاء المصرفيين والإشراف والرقابة عليهم.
7. أي نتائج يمكن استخلاصها يجب أن يُنظر إليها على ضوء بلدان محددة تمت دراستها لأغراض هذه المذكرة، وقيود استخدام عينة صغيرة.

الإطار 2. الرقابة على وكلاء المؤسسات غير المصرفية

بوجه عام، ينطبق التحليل والنتائج المستخلصة في هذه المذكرة بشأن الرقابة على نشاط الوكلاء المصرفيين على المؤسسات الأخرى التي تتلقى ودائع (مثل مؤسسات التمويل الأصغر المتلقية للودائع). وفيما يتعلق بوكلاء المؤسسات غير المالية، مثل مشغلي شبكات الهواتف المحمولة، فإن تطبيق هذا التحليل وتلك النتائج سيعتمد على كيفية تنظيم ورقابة هذه المؤسسات، وهل تخضع لرقابة جهة الرقابة نفسها. وحتى تاريخه، نجد معاملة مختلفة بالنسبة للمؤسسات غير المصرفية واستخدامها للوكلاء بسبب (1) الحقيقة التي مفادها أن المؤسسات غير المصرفية لا تعمل في العادة تحت ولاية جهة الرقابة على البنوك؛ و(2) المخاطر المختلفة بسبب احتمال إخفاق هذه المؤسسات في مقابل احتمال إخفاق البنك.

وفي كينيا، على سبيل المثال، بعد إطلاق خدمة إم-بيسا من سفاري كوم بنجاح (حدث ذلك في عدم وجود أية لوائح تنظم أعمال الوكالة بالنسبة للبنوك أو المؤسسات غير المصرفية)، وما أعقب ذلك فيما يتعلق بحصة القطاع المصرفي في كينيا في النشاط المصرفي بدون فروع بنكية، أصدر البنك المركزي الكيني إرشادات بشأن أعمال الوكالة المصرفية في 2010. وقد تناولت هذه الإرشادات بالتفصيل المعايير والاشتراطات التي يجب توفرها في الوكيل، وفرضت اشتراطات شديدة على البنوك بشأن التراخيص ورفع التقارير والتبعية وغيرها من المتطلبات الأخرى. كما فرضت هذه الإرشادات مهام رقابية كبيرة على البنك المركزي الكيني. وبالمقارنة، نجد أن مشروع لائحة الأموال الإلكترونية في كينيا (الذي، إن تم اعتماده، سيجيز لجهات إصدار الأموال الإلكترونية تعيين وتسجيل الوكلاء) يتضمن اشتراطات ومتطلبات أقل بكثير فيما يتعلق بالتراخيص ورفع التقارير والتبعية والمتطلبات الأخرى.

وبينما قد يكون هناك مبرر للمعاملة المختلفة بشأن ما يقوم به الوكلاء للبنوك مقابل ما يقومون به للمؤسسات غير المصرفية (أي طبيعة النشاط الرئيسي للبنك والأثر المحتمل على النظام بسبب فقدان الودائع)، فإن هذه المعاملة تتعارض مع مبدأ المساواة أمام مختلف المؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات مماثلة. وترى البنوك في كينيا، لا سيما فيما يتعلق بالاتفاق الحصري مع الوكلاء، أن الإرشادات الخاصة بالعملاء المصرفيين في كينيا تمنع الاستخدام الحصري، لكن مثل هذا المنع لا ينطبق على عملاء المؤسسات غير المصرفية. ونجد أن الإرشادات الخاصة بالوكلاء التي تم اعتمادها مؤخراً في رواندا تمنع أيضاً الاستخدام الحصري، في حين أن مثل هذا المنع لا ينطبق على وكلاء المؤسسات غير المصرفية.

بالوكلاء في سياق نشاط تام للعملاء المصرفيين. وقد يتم تعديل النهج الذي اتخذته بنك ما لديه عدد قليل من الوكلاء أو يستخدم الوكلاء على نحو محدودٍ للغاية كي يعكس المخاطر المحدودة التي تظهر. ويصف الجزء الثالث النهج المختلفة إزاء التراخيص لنشاط الوكلاء المصرفيين والرقابة عليه، كما يسلط الضوء على مزايا وعيوب هذه النهج. (انظر الملحق 1 – جدول الممارسات الخاصة بالرقابة وإصدار التراخيص في بلدان مختارة). ويبين الجزء الرابع إجراءات التصحيح الممكنة التي يمكن أن تتخذها الجهات الإشرافية والرقابية فيما يتعلق بنشاط الوكلاء المصرفيين بناءً على أبحاث ومبادئ عامة تخص الإشراف والرقابة على البنوك. ويستخلص الجزء الخامس النتائج ويحذر من الممارسات الإشرافية والرقابية المكلفة والمجهدة.

نسبة صغيرة من وجهة نظر البنك المركزي البرازيلي).⁸ وهناك بلدان أخرى لديها أعداد أقل بكثير من هؤلاء الوكلاء، كما أن النسبة التي يقوم بها هؤلاء الوكلاء من إجمالي الأصول أقل بكثير أيضاً. وعلى الرغم من عدم وجود مخاطر تهدد النظام بسبب الاستعانة بهؤلاء الوكلاء، من الأهمية بمكان أن تعمل الرقابة على البنوك على تعزيز الاستخدام المسؤول لهؤلاء الوكلاء – من منظور احترازي/تحوطي ومن منظور حماية المستهلك.⁹ ومع ذلك، يتعين ألا تؤدي مثل هذه الرقابة إلى خلق معوقات لا داعي لها عند الاستعانة بهؤلاء الوكلاء لا سيما على ضوء الطبيعة المحدودة للخدمات التي يقدمونها في الوقت الحالي.

ويصف الجزء الأول من هذه المذكرة الأنشطة المختلفة (والمخاطر ذات الصلة) التي قد ينخرط فيها العملاء المصرفيون. ويناقش الجزء الثاني إدارة البنوك وتخفيف المخاطر المرتبطة

8. بيانات مقدمة من البنك المركزي البرازيلي، تقديرات ديسمبر/كانون الأول 2010. من وجهة نظر البنك المركزي البرازيلي، من الأهمية بمكان لأغراض إدارة المخاطر المتعلقة بالنظام أن يقوم الوكلاء بإنجاز 2 في المائة فقط (تقريباً) من إجمالي أعمال القروض والتسهيلات الائتمانية للبنك. وهناك بلدان مختلفة قد تكون معنية على نحو أكبر بالمنتجات الأخرى (مثل التأمين) والخدمات (مثل المدفوعات).

9. هذا هو نهج البنك المركزي البرازيلي الذي يقوم بأعمال تفتيش دورية (في مقار البنوك)، ويركز على نشاط الوكلاء، وذلك على الرغم من تقديره أنه لا مخاطر على النظام فيما يتعلق بالنواحي المالية. (البنك المركزي البرازيلي هو الجهة الإشرافية والرقابية الوحيدة، في البلدان السبعة التي تم إجراء بحث بشأنها، التي تقوم بأعمال التفتيش الدورية). والبنك معني بالأثر المحتمل لنشاط الوكلاء على ثقة الجمهور في البنوك وذلك على ضوء عدد من العملاء المتأثرين، والاهتمام من جانب وسائل الإعلام بالوكلاء المصرفيين، وتدني كفاءة الوكلاء مقارنة بموظفي البنوك.

أولاً. استخدام البنوك للوكلاء والمخاطر المرتبطة بذلك

يعتمد مستوى ونوعية المخاطر التي يتعرض لها البنك نتيجة استخدامه للوكلاء على (1) نطاق هذا الاستخدام – تختلف الصورة تماماً إذا استخدم البنك الوكيل في أضييق الحدود أو بنسبة 100 في المائة في أعماله؛ (2) الأنشطة التي يشارك فيها الوكيل (انظر الإطار 3 الذي يناقش الأنواع المختلفة للوكلاء)؛ (3) إدارة البنك لنشاط الوكيل، ويتضمن ذلك ليس الرقابة السليمة والرقابة لأنشطة الوكيل فحسب، ولكن أيضاً العملية التي بموجبها يتم اختيار الوكيل وتدريبهم.¹⁰

خدمات الوكيل

يمكن تقسيم الخدمات التي يمكن أن يقدمها الوكيل المصرفيون إلى 4 فئات تقريباً:

- نقل المعلومات والبيانات
- معالجة المعلومات والبيانات
- تداول النقد
- التحويل الإلكتروني للأموال

تتضمن عملية نقل المعلومات والبيانات بالدرجة الأولى إحاطة العميل بمعلومات عن الحساب (مثل الاستفسار عن الرصيد وكشوف الحساب البنكية)، واستلام طلبات الحساب والقروض، ويتضمن ذلك المعلومات الخاصة بمبدأ اعرف عميلك. وتتضمن عملية معالجة المعلومات والبيانات طلبات فتح الحساب والحصول على القروض (وفي بعض الأحوال فتح الحسابات¹¹)، وتحليل المعلومات الائتمانية والمعلومات الشخصية الأخرى لطالب القرض، والقيام بإجراءات اعرف عميلك (أي التحقق من العميل) فيما يتعلق بطلبات فتح الحساب والمعاملات، وإمسك الدفاتر، والقيام ببيع تأمين أصغر. ويشير تداول النقد إلى الودائع ("أو الإيداع") والمسحوبات ("أو السحب")، وهذا غالباً ما يكون مقصوراً على مبالغ صغيرة أو من الحساب الخاص بالعميل. وفي نهاية المطاف، قد ينطوي التحويل الإلكتروني للأموال على دفع فواتير، أو صرف مزايا حكومية، أو مدفوعات (مثل دفع الرواتب). وهناك بعض البلدان التي تسمح للوكلاء بالانخراط في كل هذه الأنشطة، وهناك بلدان أخرى أكثر تشدداً.

الإطار 3. الأنواع المختلفة للوكلاء

قد ينخرط الوكيل في أنشطة مختلفة حسب اللوائح المعمول بها وشروط اتفاقية الوكالة. وهناك بعض الوكيل الذين يقدمون خدمات الإيداع والسحب فقط (يطلق على هؤلاء الوكيل "تجار النقد"). وهناك البعض الآخر الذي يقوم بتسجيل العملاء وتقديم مجموعة أوسع نطاقاً من الخدمات المصرفية. وقد أقر بنك الاحتياطي الهندي نوعين من الوكيل: مهلي أنشطة أعمال محدودة النطاق، ومراسلي أنشطة أعمال كاملة. ولا يسمح لمهلي أنشطة الأعمال إلا بتحديد المقترضين، وجمع طلبات القروض، والتحقق، والقيام بالمعالجة الأولية للبيانات؛ ومعالجة طلبات (فتح) الحساب وإحالتها؛ والمشاركة في التثقيف المالي للعملاء. ولا يُسمح لهم بالانخراط في الأنشطة المصرفية. ويجوز لمراسلي أنشطة الأعمال الانخراط في جميع الأنشطة المسموح بها لمهلي أنشطة الأعمال، كما يجوز لهم صرف قروض بمبالغ صغيرة، وتحصيل مدفوعات القروض، وإجراء تحويلات لمبالغ صغيرة، والمساعدة في إجراءات اعرف عميلك لأغراض فتح الحسابات. وقد اعتمد البنك المركزي البرازيلي مؤخراً لائحة تميز بين وكلاء إجراء المعاملات (الذين ينخرطون في دفع الفواتير، والسحوبات، والتحويلات) وبين الوكيل المراسلين الذين يقدمون مجموعة واسعة النطاق من الخدمات تتضمن بيع التسهيلات الائتمانية (القروض).

وليس من الضروري تصنيف الوكيل ولكن المهم هو النظر فيما يقومون به من أعمال، غير أن التصنيف يعمل على تسهيل التنظيم والإشراف المتناسب، وهو ما يؤثر بدوره على جدوى وجاذبية نشاط الوكيل.

إدارة الوكيل

وفق المسموح به بموجب اللوائح المعمول بها، قد يختار البنك من بين مجموعة متنوعة من الترتيبات إدارة الوكيل، ويتضمن ذلك إشراك مديري شبكات الوكيل. وقد يقوم مدير شبكة الوكيل بإجراء عدد من الوظائف بشأن وكلاء البنك تتضمن الاختيار والتعاقد والتدريب والإدارة والمراقبة وكذلك إدارة السيولة. وفي حدود قيام مدير شبكة الوكيل بدور رئيسي بشأن نشاط

10. أفاد بنك الاحتياطي الفيدرالي في نيويورك (1999) – فيما يتعلق بالتعهد – أن مخاطر البنك يمكن أن تزيد أو تقل حسب ممارسات البنك الخاصة بالتخفيف من حدة المخاطر، وإذا ما كانت خبرات وتجارب مقدمي الخدمات أرقى من خدمات وتجارب البنك.

11. يشير "فتح الحساب" في معظم البلدان إلى قيام الوكيل بتسهيل عملية فتح الحساب (أي قيام الوكيل بتجميع وإرسال نماذج فتح الحساب للبنك). وفي عدد قليل من البلدان، قد يقوم الوكيل بالفعل بفتح حسابات، لكنها تكون حسابات "بسيطة" أو "بمبالغ صغيرة" بحد أقصى لرصيد الحساب والحركة عليه في تاريخ محدد أو في الشهر أو في السنة. وفي كولومبيا، قد يقوم الوكيل بفتح الحسابات ولكن لا يتم تفعيل الحساب إلا في فرع البنك.

واتخذت اللوائح المنظمة لأعمال الوكلاء الصادرة في كينيا في 2010 نهجاً مختلفاً إذ نصت على أن البنك مسؤول عن تحديد الخدمات التي يتعين أن يقدمها أي وكيل بعينه بناء على تقييمه للمخاطر.

المخاطر التشغيلية. يؤدي استخدام غير الموظفين، أي الوكلاء، لخدمة عملاء البنك إلى وجود مخاطر جديدة قد تظهر بسبب نقص القدرات، وضعف التدريب، وانعدام الأدوات والنظم الضرورية.¹³ وتتضمن هذه المخاطر ما يلي:

- أعمال الاحتيال أو السرقة من جانب الوكلاء
- الحصول على أتعاب/رسوم غير مسموح بها
- تقديم الخدمات بشكل جائر من جانب الوكيل (على وجه التحديد تقييد تقديم الخدمات، أو مطالبة العملاء بشراء سلع أو خدمات محددة للحصول على خدمات أخرى)، أو الإداء بمعلومات وبيانات غير صحيحة بشأن دور الوكيل بوصفه قائماً بالأعمال نيابة عن البنك
- فقدان أصول وسجلات العملاء
- أخطاء في إدخال البيانات
- سوء إدارة النقدية مما ينجم عنه عدم وجود نقد كاف في حوزة الوكيل لتمكين العميل من السحب
- إخفاق الوكيل في معالجة شكاوى العملاء أو إحالتها للبنك

وقد يكون الوكلاء أنفسهم ضحايا عمليات سرقة أو احتيال من جانب الغير (يتضمن ذلك استخدام عمليات الإيداع لتمرير أموال مزورة للوكلاء غير المزودين بالأدوات اللازمة لكشفها).

المخاطر التكنولوجية. يمكن أن تؤدي الأعطال في المرافق أو البرمجيات أو الأجهزة إلى عدم توفر الخدمة وفقدان المعلومات.

المخاطر القانونية والخاصة بالامتثال. يمكن أن يقاضي العملاء البنك بسبب قيام الوكيل بالسرقة أو مخالفته لقوانين الخصوصية/قوانين سرية البنوك أو أي إساءة لاستخدام بيانات العميل السرية. وقد يقاضي الوكلاء البنك بسبب مخالفة العقد أو بشأن مطالبات أوسع نطاقاً. وتشأ المخاطر الخاصة بالقضايا من عدم التأكد من تطبيق القوانين أو اللوائح ذات الصلة بالوكلاء وتفسير العقود. فعلى سبيل المثال، في البرازيل، يقاضي الوكلاء البنوك ويزعمون أنهم يقومون بنفس أعمال موظفي البنوك، وبالتالي يجب أن يحصلوا على مثل ما يحصلون عليه من مزايا، ومن بينها الرواتب والأجازات. وتتضمن مخاطر الامتثال مخاطر

وكيل البنك، سيحتاج البنك إلى إدارة المخاطر التي قد تنجم عن نشاط التعهيد.

وهناك نماذج متنوعة لمديري شبكات الوكلاء، تتضمن على نحو شائع للغاية (1) مشغل متخصص (من الغير) يعهد إليه البنك بوظائف إدارة الوكلاء، (2) تاجر التجزئة الكبير (أو الكيان الذي لديه عدد كبير من منافذ تقديم الخدمات) الذي، وفق اتفاقية الوكالة مع البنك، يدير منافذه بوصفها وكلاء للبنك؛ (3) الغير الذي يوقع على اتفاقية وكالة مع البنك ويتعاقد من الباطن مع كيانات قانونية أخرى أو أفراد يقوم كل منهم بوظيفة الوكيل.¹² فعلى سبيل المثال، يدير بنك براديسكو (البرازيل) وكلاءه الكبار الذين يقومون بعمليات أكبر قيمة ولهم أهمية إستراتيجية للبنك؛ ويستعين بمديري شبكات الوكلاء لإدارة الوكلاء الأصغر حجماً. وقد أدار بنك بي سي بي (بيرو) شبكة وكلائه أثناء سنوات التشغيل الأولى، ثم بدأ تدريجياً بتعهيد بعض الوظائف (مثل اختيار وتدريب الوكلاء) إلى مديري شبكات الوكلاء.

المخاطر الناجمة عن الاستعانة بالوكلاء

يمكن أن يؤدي استخدام الوكلاء إلى مخاطر تتعلق بالعمليات والتكنولوجيا والجوانب القانونية/الامتثال والسمعة وغيرها من المخاطر الأخرى.

وقد يؤدي استخدام الوكلاء في عدد محدود من الأنشطة الرئيسية (مثل معلومات الحسابات) إلى عدد ونطاق أقل من المخاطر مقارنة بالوكلاء المنخرطين في نطاق كبير من الأنشطة تتضمن، على وجه التحديد، خدمات الإيداع والسحب. (انظر الملحق 2 – جدول يبين العلاقة بين أنشطة الوكلاء والمخاطر) ومع ذلك، نجد أن نطاق ودرجة تعقيد الخدمات التي يقدمها الوكلاء لا تُترجم بالضرورة إلى اهتمام متزايد على نحو كبير من جانب الجهات التنظيمية والرقابية. وبالتالي، جرت العادة أن يتطلب ذلك اهتماماً متزايداً من جانب البنك بسبب المسؤولية النهائية التي تقع على عاتقه عن أفعال وكلائه. وقد انعكس هذا المبدأ في التعديلات التي أُدخلت مؤخراً على اللوائح المنظمة لأعمال الوكلاء الصادرة عن البنك المركزي البرازيلي التي تنص الآن على وجوب اعتماد وتدريب الوكلاء الذين يتعاملون في القروض والتسهيلات الائتمانية والإيجار التمويلي على الموضوعات الفنية ذات الصلة، واللوائح المعمول بها، ومدونة حماية المستهلكين، وقواعد الأخلاق، وواجبات النظر في التظلمات ورفع المظالم.

12. انظر طرازي وبريلوف (2010)، الفئة الثالثة، التي يعتبرها البعض ترتيبات الوكيل الأصلي/الوكيل من الباطن، قد تكون ممنوعة في بلدان لا تسمح بالوكالة من الباطن.

13. تشترط اللوائح المنظمة للأعمال المصرفية بدون بنكية في باكستان (القسم 8.1) أن تقوم البنوك بتعديل سياساتها الخاصة بإدارة المخاطر على ضوء أن اتصال العميل بالوكيل ينطوي على مخاطر أكبر مقارنة بالعمل من خلال صراف البنك في فرع البنك التقليدي، إذ إن هؤلاء الوكلاء قد يعملون في أماكن خطرة ويصعب الوصول إليها، وربما ليس لديهم نظم أمن أو أفراد مدربين.

تحدد اللوائح السياسات والإجراءات المطلوبة وتزنيات حوكمة الشركات أو قد تقوم الجهة الإشرافية والرقابية بفرضها.¹⁴ وحتى في حالة عدم وجود متطلبات تنظيمية ورقابية، من المتوقع والمعتاد أن يكون لدى البنك مثل هذه السياسات والإجراءات لإدارة مخاطر أنشطة الوكلاء.¹⁵

وسيعتمد نهج البنك إزاء إدارة المخاطر بالنسبة لنشاط الوكيل التابع له على الخدمات التي يقدمها الوكلاء، وإجمالي قيمة المعاملات التي يباشرونها، وكذلك عدد الوكلاء، وخريطة التوزيع الجغرافي الخاصة بهم. ولن يكون هناك سوى مخاطر طفيفة خاصة بالعملاء لإدارتها، إذا كان لدى البنك عدد قليل من الوكلاء أو يستخدم الوكلاء في خدمات محدودة للغاية. (انظر الإطار 4 الذي يناقش الوكلاء والأهمية النسبية للمخاطر). وبالإضافة إلى ذلك، تحدد أعمال المراجعة المستقلة والداخلية مدى امتثال البنك لسياساته وإجراءاته واللوائح المعمول بها، ويتضمن ذلك الحد الأدنى من معايير التكنولوجيا. ويتمثل نهج البنك إزاء الوكلاء مع نهجه بشأن التعهيد في العديد من الجوانب بصورة عامة.¹⁶ وبالتالي، تستند المناقشة التالية ليس فقط إلى البلدان السبعة التي تم إجراء بحث بشأنها ولكن أيضاً إلى إرشادات التعهيد الصادرة عن المنتدى المشترك ومناقشات المبدأ الأساسي الخامس لبازل الوارد ضمن المبادئ الأساسية للرقابة الفعالة الصادرة عن لجنة بازل للإشراف على البنوك (2005)، ومنهجية المبادئ الأساسية للجنة.¹⁷

سياسات وإجراءات الوكالة

في العادة، تغطي سياسات وإجراءات البنك ذات الصلة بالوكالة – التي تُصاغ وفق متطلبات الجهة التنظيمية – اختيار وتدريب وإدارة ورقابة وفصل (رفت) الوكلاء.

سياسات اختيار وتشغيل الوكلاء. في العادة، تتضمن سياسات اختيار وتشغيل الوكلاء الحد الأدنى من معايير اللياقة والملاءمة (بناء على متطلبات الجهة التنظيمية وتقدير البنك للقدرة المطلوبة من جانب الوكلاء)، وسياسات العناية الواجبة للتمكين من تقييم الموارد المالية والخاصة بالبنية التحتية للوكيل (يتضمن ذلك تكنولوجيا المعلومات والأفراد)، وسمعته.

الغرامات أو الإجراءات المدنية الأخرى بسبب عدم امتثال الوكيل للقانون أو اللوائح، مثل لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، أو متطلبات رفع التقارير والإبلاغ الخاصة بالبنوك، أو قواعد حماية المستهلك المعمول بها (مثل الشفافية في التسعير وأوجه الإفصاح الأخرى).

وترتبط مخاطر الائتمان بالمخاطر التشغيلية: قد لا يحصل البنك على الأموال المدين بها الوكيل (على سبيل المثال، إذا كان للوكيل تسهيل ائتماني للمساعدة في إدارة السيولة) بسبب سرقة يتعرض لها الوكيل أو بسبب قيام الوكيل بالاختلاس. وفي البرازيل، نجد أن بعض الوكلاء ليس لديهم حساب لدى البنك المتعاقد؛ ويتم تفعيل جميع ودائع العملاء وقت التحويل إلى الوكيل، ويتحمل البنك التابع له الوكيل مخاطر فقدان الوديعة حتى قيام الوكيل بإيداع الأموال في فرع البنك. وحتى يتسنى الحد من مخاطر فقدان النقدية، تشترط اللوائح أن يراجع الوكلاء البنك لإيداع الأموال مرة كل يومين. وفي المكسيك، يُطلب من كل وكيل أن يكون لديه حساب مع البنك المتعاقد. وهذا الشرط لا يعالج مخاطر فقدان الأموال الخاصة بالوكيل – أي النقود التي في الصندوق نتيجة ودائع العملاء – التي قد تكون مقترضة من البنك.

وتتجمر مخاطر السمعة من المخاطر التي ذكرت أعلاه: ضعف أداء الوكيل أو قيامه بالاحتيال أو السرقة أو نقص السيولة لديه أو فقدان سجلات العميل أو تسريب بيانات العميل السرية أو مخالفة قواعد حماية العميل (المستهلك) فيما يتعلق بالإفصاح عن الأسعار. وقد تكون هناك وسائل سلبية بسبب أعطال النظم. ويؤدي عدم التزام الوكيل بلوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي ينجم عنها استغلال البنك في جرائم مالية إلى وجود تصور لدى الجمهور أن للبنك صلة بمجرمين. وحتى وإن كانت مخاطر السمعة مشتقة من مخاطر أخرى، فإن تأثيرها مدمر للغاية.

ثانياً. إدارة البنك والتخفيف من المخاطر المرتبطة بالوكلاء

تقوم البنوك بإدارة المخاطر التي تنجم بسبب الاستعانة بالوكلاء والتخفيف من حدتها من خلال العديد من السياسات والإجراءات وأعمال المراجعة الداخلية وعمليات الفحص والتفتيش. وقد

14. أفاد أحد البنوك أنه على الرغم من أن اللوائح تشترط أن يكون لدى البنك نظام إدارة المخاطر لمعالجة المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية بدون فروع بنكية، فإنه لم يستطع صياغة دليل بدون خبرة بالأعمال المصرفية بدون فروع بنكية وفهم هذه المخاطر. وقد قام هذا البنك بإعداد هذا الدليل بعد سنة من العمليات المصرفية بدون فروع بنكية، وأقر بوجود مراجعة وتنقيح هذا الدليل مع الوقت مع تطور النشاط.

15. المخاطر بالنسبة للبنوك ليست مجرد لوائح ولكن أيضاً جزء من حوكمة المؤسسة. انظر لايفين (2008) حيث وجد، بناء على دراسة لما يبلغ 300 بنك في 48 بلداً، أن اللوائح قد يكون لها تأثير مختلف على مخاطر البنوك حسب الهيكل المؤسسي للبنك.

16. انظر اللائحة المنظمة للوكلاء في الهند التي تنص على الخطط والبرامج الخاصة بهم، وإمكانية أن يسترشد البنك بإرشادات التعهيد (الفقرة 5.1 من لائحة 2006).

17. انظر أيضاً المناقشة الخاصة بالتعهيد وإدارة المخاطر في مبادئ الإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية ومخاطر العمليات التي صدرت مؤخراً عن لجنة بازل للرقابة على البنوك.

فعلى سبيل المثال، تتطلب بعض البلدان (مثل كينيا) أن يكون الوكيل شركة تجارية مضى على عملها مدة زمنية محددة كحد أدنى. وإذا استعرضنا الاختلافات المحتملة بين البلدان، سنجد أن لوائح الهند منعت في البداية أي مؤسسة تجارية من القيام بعمل مراسل (نوع من أعمال الوكالة في الهند)، وهو ما يبين عدم الثقة في المصالح والحوافز التجارية. وقد قام البنك المركزي الهندي بمراجعة لوائح، والآن نراه يسمح لجميع الشركات التجارية بخلاف الشركات المالية غير المصرفية بالعمل مراسلين.

وقد تباين معايير الاستدامة والعناية الواجبة حسب الخدمات التي يؤديها الوكيل. فعلى سبيل المثال، إذا كان الوكيل يؤدي وظائف الإيداع والسحب، سيكون بحاجة إلى أنشطة أعمال كافية تتيح له السيوالة الكافية، ما لم يتيح له البنك أو الغير تسهيلات خاصة بالسيولة. وجرت العادة أن تتضمن عملية الاختيار أيضاً تقييم الحركة المحتملة لعملاء الوكيل وسمعته في المنطقة والمجتمع الذي يعمل فيه – ربما تبين هذه العوامل اهتمام العميل باستخدام الوكيل، وهو ما يعكس كلاً من الثقة في الوكيل وترجيح السلوكيات الجيدة.¹⁸

وتتطلب اللوائح في الغالب أن يكون لدى البنك نموذج موحد لاتفاقية الوكالة تحدد، ضمن أمور أخرى، نطاق مسؤولية البنك عن أفعال الوكيل، والخدمات التي ستقدم، والأتعاب التي ستدفع إلى الوكيل، وحدود الاحتفاظ بالنقدية، وسرية معلومات العملاء، ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات، ومتطلبات التوثيق ورفع التقارير والتبعية والإبلاغ، وكذلك الإجراءات التصحيحية التي قد يتخذها البنك إذا أخفق الوكيل في الامتثال للوائح المعمول بها أو سياسة البنك. وفي بعض البلدان، مثل كولومبيا وكينيا والمكسيك وبيرو، تتطلب الجهات الإشرافية والرقابية تقديم النموذج الموحد ضمن إجراءات الترخيص.

سياسات التدريب ومواده. جرت العادة أن تحدد سياسات التدريب محتوى التدريب المقدم للوكيل ومعدلاته وتوقيتاته، وكذلك اشتراط تأهيل المدربين تأهيلاً مناسباً. (كما أوردنا آنفاً، يمكن تعهيد التدريب لمدير شبكات وكلاء أو أي طرف آخر). ويأتي التدريب مع الرقابة المتواصلة للوكلاء (من جانب البنك أو مدير شبكة الوكلاء) بوصفه عنصراً أساسياً لضمان تقديم الخدمات وفق إجراءات العمل لدى البنك والقانون المعمول به. وينبغي أن يستند التدريب إلى دليل عمليات البنك ويرتبط به أو بأي إرشادات داخلية أخرى، كما يتعين أن يتضمن – كحد أدنى – إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتشغيل

الإطار 4. التعهيد والوكلاء

غالباً ما تقوم البنوك بتعهيد وظائف تكنولوجيا المعلومات، وإنجاز البطاقات، والمحاسبة، والتسويق. وتُعرّف إرشادات التعهيد 2005 الصادرة عن المنتدى المشترك (لجنة بازل للإشراف على البنوك، والمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية، والاتحاد الدولي للمصرفين على شركات التأمين) خدمات التعهيد للبنوك بأنها قيام كيان منظم باستخدام الغير ... لأداء أنشطة "يقوم بها هذا الكيان على نحو مستمر". ووفق البنك المركزي الأوروبي (2004، ص. 25)، "تنقل السيطرة المباشرة على العمليات (المعهود بها للغير) إلى مقدم الخدمة الخارجي".

ويمكن اعتبار استعانة البنوك بالوكلاء للقيام بأعمال مصرفية بدون فروع بنكية نوعاً من التعهيد، على الرغم من محدودية نطاق خدمات الوكيل؛ ليس هناك نقل للسيطرة على أي جانب من عمليات البنك، ومن المرجح ألا يكون حجم المعاملات كبيراً. ونجد أن مخاطر "التعهيد" الناجمة عن استخدام عدد محدود من الوكلاء ليست جوهرية (محدودة للغاية)، ولا تستدعي قلق الجهة الإشرافية والرقابية. ومع ذلك، فإن استعانة البنك بعدد كبير من الوكلاء أو سلسلة خدمات تجزئة في جميع أنحاء البلاد لتكون بمثابة منافذ رئيسية للبنك لتقديم الخدمات المالية لنسبة كبيرة من عملائه يعد مثلاً واضحاً على التعهيد. كما أن استعانة البنك بمديري شبكات الوكلاء لرقابة وكلائه وإدارتهم يعتبر أيضاً تعهيداً (أي وظيفة الرقابة على الوكلاء).

ويمكن الاستفادة من إرشادات الهند بشأن إدارة المخاطر، ومدونة قواعد الأخلاق بشأن قيام البنوك بتعهيد الخدمات المالية (2006) إذ إنها تصف "التعهيد الجوهرية" باعتباره ترتيبات "إن توقفت، يكون لها أثر محتمل كبير على عمليات ، وسمعة، وربحية" البنك. وتوضح هذه الإرشادات أيضاً أن الأهمية النسبية تستند إلى العديد من العوامل، ومن بينها (1) مستوى أهمية النشاط المعهود به للغير بالنسبة للبنك؛ (2) الأثر المحتمل على الربحية، إلخ، (3) التكاليف كنسبة من إجمالي التكاليف؛ (4) إجمالي المخاطر المرتبطة باستخدام مقدم واحد للخدمة. (هذه الإرشادات تتضمن المبادئ التوجيهية لإرشادات التعهيد الصادرة عن المنتدى المشترك التي لم تعرف على نحو صريح "الأهمية النسبية"، وتركتها حسب تقدير السلطات الوطنية).

على نظام الرقابة أو معلوماته (سواء أكان على شبكة الإنترنت أم خلافه).

ومن الممكن أيضاً الاستفادة بوجه خاص من رقابة البنك وتحليله للشكاوى ذات الصلة بمعاملات الوكلاء، وإجراءات المتابعة ذات الصلة. وتتطلب اللوائح البرازيلية أن يكون لدى البنوك خطة لمراقبة الجودة للوكلاء وشبكات الوكلاء تعتمد على المعلومات المستقاة من الشكاوى. ويجوز أن يُطلب من البنوك بموجب قانون أو لائحة (كما هو الحال في البرازيل) توفير خط ساخن لشكاوى العملاء أو آلية أخرى للعملاء الذين يلجؤون إلى مساعدة بشأن مشكلات مع الوكلاء. وحتى في حالة عدم وجود متطلب قانوني، يتعين أن يكون لدى البنك إجراءات لتلقي وحسم شكاوى العملاء من الوكلاء، وأي استفسارات أخرى، وكذلك الشكاوى المتعلقة بمدير شبكة الوكلاء لديه أو موظفي الفرع.

الأساليب الأخرى لإدارة المخاطر

بالإضافة إلى السياسات والإجراءات الخاصة باختيار الوكلاء وتدريبهم والرقابة عليهم، يكون لدى البنك في الغالب سياسات وإجراءات أخرى لإدارة المخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية بدون فروع بنكية، ويتضمن ذلك الفحص الدوري، وأدوات الرقابة والمراجعة الداخلية، وخطط الطوارئ. وفضلاً عن هذا، وإن كان غير شائع، يجوز للبنك عمل تغطية تأمينية وترتيبات لتقاسم المخاطر مع مديري شبكات الوكلاء.

الفحص الدوري لشبكة الوكلاء. يتعين على البنوك القيام بفحص دوري للظروف والأحوال المالية والتشغيلية لشبكات عملائها وترتيبات الوكالة الخاصة بها لتحديد المخاطر الجوهرية الجديدة والمتنامية، ونقاط الضعف في سياسات أو إجراءات البنك الخاصة بإدارة المخاطر، وأداء الشبكة ومقارنتها مع أهداف الفترة الزمنية المحددة (مثل الحد الأدنى من متوسط المعاملات الشهرية).

ويجوز أن يقوم البنك بزيارات ميدانية دورية للوكلاء بطريقة العينة المحددة مسبقاً أو بناءً على معلومات من خلال أنشطة الرقابة. ويتعين على البنوك أن يكون لديها سياسات مكتوبة بشأن تطبيق الإجراءات التصحيحية أو العقابية ضد الوكلاء ومديري شبكات الوكلاء في حالة عدم الامتثال للوائح أو لسياسات البنك. ومن الممكن أن يتضمن ذلك إيقاف مؤقت للخدمات، أو تخفيض حد المعاملات، أو فسخ اتفاقية الوكالة.

المعدات وإصلاح الأعطال، ومعالجة الشكاوى، والتعرف على الأموال المزورة.

السيولة وإجراءات إدارة النقدية. يجوز استخدام تسهيلات السيولة لضخ رأس مال مبدئي للوكيل أو للتعويض عن أي نقص مستقبلي في السيولة (أي في حالة ألا يكون لدى العميل سيولة كافية للتعامل مع متطلبات العملاء). ويمكن أن يقدم البنك أو مدير شبكات الوكلاء أو الغير تسهيلات السيولة.

وقد يحتاج الوكلاء أيضاً إلى مساعدة في إدارة النقدية في حالة انخراطهم في أنشطة إيداع وسحب بمبالغ كبيرة. وينجم عن زيادة النقدية مخاطر تتعلق بالأمن لدى الوكلاء؛ كما أن عدم كفاية النقدية المتاحة (بالصندوق) يعني عدم قدرة الوكيل على تقديم خدمات سحب الأموال المطلوبة.¹⁹ وقد يقدم البنك أو مقدم الخدمة نقدية للوكيل أو يسحب فائض النقدية منه. فعلى سبيل المثال، تقوم شركة فينو الهندية (شبكة الاشتغال المالي والعمليات المحدودة) بإدارة شبكة من الوكلاء. وتتيح فينو لوكلائها رأس مال مبدئياً كما تتيح تسهيلات خاصة بإدارة النقدية. ويوزر موظفو فينو كل وكيل مرة كل يوم أو كل يومين، ويقومون بتقديم النقدية أو سحب فائض النقدية.²⁰

وفي العديد من الحالات، لا سيما عندما يكون الوكيل صغيراً أو في منطقة معزولة جغرافياً، لا يتم تقديم هذه الخدمات. وفي البرازيل، تقوم البنوك (أو مديرو شبكات الوكلاء) بتأجير شركات نقل أموال للوكلاء الأكبر حجماً، وأحياناً لجميع المناطق التي يعمل فيها الوكلاء الأصغر حجماً.

الرقابة. تعمل رقابة أنشطة الوكلاء على تمكين البنك من ضمان قيام الوكيل بالخدمات البنكية على نحو كافٍ. ويقوم البنك (أو مدير شبكة الوكلاء التابع له) أيضاً برقابة استخدام الوكيل للمعدات والنظم التي تُقدم له في العادة وصيانتها، ويتضمن ذلك نظم ضمان أمن المعلومات، وأنظمة تكنولوجيا المعلومات.²¹

ولابد أن يكون لدى البنك نظام لرقابة المعاملات عن بعد حتى يتمكن من مراجعة سجل المعاملات وتسجيل العملاء الجدد. وتعتبر رقابة المعاملات عن بعد ذات أهمية بالغة لمنع وكشف المعاملات التي تنطوي على تدليس واحتيال، وتحديد مخالفات اتفاقية السيولة، والمعاملات المشبوهة لأغراض مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ومن الممكن تعهد أعمال الرقابة الخاصة بالمعاملات،²² لكن لا بد أن يتاح للبنك الدخول الفوري

19. هذه المسألة المتعلقة بالوكيل بشأن إدارة النقدية لم تدفع إلى التهافت على سحب الودائع والأرصدة من البنوك نظراً لأنه على ما يبدو أن العميل لا يربط نقص النقدية لدى الوكيل باستقرار البنك واستقرار معدلات السيولة لديه، وهذا تناقض واضح فيما يتعلق باستجابة العملاء لنقص السيولة في فرع البنك. وفي هذه الجزئية يكون الوكلاء المصرفيون أقل مخاطر من الفروع.

20. انظر مدونة سيجاب "تعزيز المبررات الداعية إلى وجود وكلاء" (15 فبراير/شباط 2011) إعداد براكاش لال، المدير المساعد لدى مؤسسة (FINO).
<http://technology.cgap.org/2011/02/15/boosting-the-business-case-for-agents/#more-3812>

21. وهناك العديد من شركات تكنولوجيا المعلومات المتخصصة في معدات وأنظمة إدارة الوكلاء المصرفيين ومديري شبكات الوكلاء.
22. تتحمل شركة برازيل تليكوم هذه المسؤولية عن العديد من البنوك في البرازيل.

أن يقوم البنك دورياً بأعمال محاكاة للطوارئ واختبار لمعدات ومنشآت وإجراءات ونظم الطوارئ.

التغطية التأمينية. يجوز للبنك الحصول على تأمين أو أن يقدم للوكيل أو مدير شبكة الوكلاء أو يطلب منهم الحصول على تغطية تأمينية للعديد من المخاطر التي تؤثر على منشآت ومعدات الوكيل والنقدية المتداولة من قبل الوكلاء (لجنة بازل للرقابة على البنوك 2011 ب، فقرة 55). وتتضمن المخاطر المؤمن عليها السرقة والاختلاس والكوارث الطبيعية والاحتيايل. وتنتشر التغطية التأمينية لعمليات الوكيل في البرازيل، ويتحمل الوكلاء أو مديرو شبكات الوكلاء التكاليف.

تقاسم المخاطر مع مديري شبكات الوكلاء. كما أسلفنا، قد يكون مدير شبكة الوكلاء مسؤولاً عن اختيار الوكلاء وتعيينهم وتدريبهم وإدارتهم؛ وتوفير النظم والمعدات وصيانتها؛ ومباشرة خدمات إدارة النقدية. وبموجب الاتفاقية المبرمة بين البنك ومدير شبكة الوكلاء، يمكن تحميل مدير شبكة الوكلاء المسؤولية عن أفعال وكلاته.²⁴ وعلى نحو مماثل، قد يخضع الوكيل الأصلي للمسؤولية عن أفعال وكلاته الفرعيين بموجب التعاقد.

الترخيص والرقابة والإشراف

تقوم الجهات الإشرافية والرقابية بمعالجة المخاطر المرتبطة باستخدام البنوك للوكلاء مسبقاً من خلال اشتراطات التراخيص أو لاحقاً من خلال الإشراف على استخدام البنك للوكلاء ومديري شبكة الوكلاء- أو كليهما، وفي بعض الحالات، الإشراف والرقابة المباشرة على الوكلاء ومديري شبكات الوكلاء أنفسهم. وفي العادة تحدد اللوائح اشتراطات التراخيص، كما إنها تضع قيوداً بشأن الوكلاء، وتحدد الحد الأدنى للمعايير، والأنشطة المسموح بها. وغالباً ما تتضمن تقييم قدرة ورغبة البنك على الانخراط في هذا النشاط بدون تحمل مخاطر لا داعي لها. ويلاحظ غياب الملامح الواضحة للرقابة، وبالتالي يستلزم ذلك اتخاذ القرارات ذاتياً من جانب الجهة الرقابية والإشرافية. ومهما يكن من أمر، ربما يكون هناك علاقة ديناميكية بين الترخيص والرقابة؛ يمكن أن تبرر اشتراطات التراخيص المتشددة الرقابة الأقل تشدداً، وهو ما يوفر الوقت والمال للجهة الرقابية والبنك. ونجد أن إجراءات التراخيص الشاقة يمكن أن تبطئ من الطرح الأولي لشبكات الوكلاء.

فالبرازيل، على سبيل المثال، لا تتطلب تراخيص، ولكنها أعدت أدلة فحص ميدانية وغير ميدانية متخصصة بعد 10 سنوات من

ويجب أن تعمل الرقابة مع الفحص الدوري على تمكين البنك من تحديد الحاجة إلى تكوين مخصصات في الدفاتر لتغطية المخاطر الكبيرة والجوهرية والتصرف حيالها، مثل احتمال تحقيق خسائر بسبب نزاعات قانونية. فعلى سبيل المثال، أدت القضايا المرفوعة من وكلاء في البرازيل للمطالبة بالمعاملة بالمثل على غرار معاملة موظفي البنوك إلى جعل بعض البنوك التي لديها شبكات كبيرة للوكلاء تقوم بتكوين مخصصات مقابل تعويضات في حالة صدور حكم من المحكمة لصالح هؤلاء الوكلاء.

الرقابة الداخلية والمراجعة ورفع التقارير للجهات التنظيمية. يجب أن تغطي وظيفة الرقابة الداخلية في البنك عمليات الوكيل.²³ ويُحبد وجود مدير للبنك أو مسؤول تنفيذي رفيع المستوى يكون مسؤولاً عن عمليات الوكلاء. وفي بعض البلدان (مثل البرازيل والمكسيك)، تشترط اللوائح ذلك. وينبغي أن يكون هذا المسؤول التنفيذي نقطة الاتصال الرئيسية مع الجهة التنظيمية، كما يجب أن يكون مسؤولاً عن رفع التقارير للجهة التنظيمية، وكذلك رفع التقارير لمجلس إدارة البنك ولجنة المراجعة. وفي البرازيل، تتطلب اللوائح أن يكون الوكيل مسؤولاً من أقرب مدير فرع إليه.

ويجب أن تتضمن أعمال المراجعة المستقلة وأعمال المراجعة الداخلية أعمال فحص تناول مدى امتثال عمليات استخدام الوكلاء لسياسات البنك واللوائح المعمول بها، ويتضمن ذلك فاعلية أدوات الرقابة الداخلية. وتشترط لائحة تنظيم الأعمال المصرفية بدون فروع بنكية في باكستان أن تتضمن وظيفة المراجعة الداخلية التعقيدات والمخاطر المتزايدة للأنشطة المصرفية بدون فروع بنكية. كما تشترط اللوائح أيضاً تمتع موظفي إدارة المراجعة بخبرات عملية كافية. وعلى نحو مماثل، يتعين على بنوك البرازيل أن تكيف وظيفة المراجعة الداخلية لديها مع عدد منافذ الوكلاء، ومدى تعقيد وحجم عمليات الوكلاء. وتتطلب اللوائح في المكسيك، وهو شرط أساسي للتخصيص للعمل في نشاط الوكالة، أن يقوم البنك بعمل مراجعة داخلية خاصة لتقييم معدات ونظم الوكيل في مقابل المتطلبات التنظيمية واشتراطات البنك.

خطط الطوارئ. يجب أن تعمل خطط الطوارئ، في حالة أي أعطال أو انقطاع للخدمة أو أي حدث غير متوقع ولا يمكن السيطرة عليه ويؤثر على نشاط وكلاء البنك، على معالجة هذا القصور أو أي هجوم من قرصنة كمبيوتر على النظام أو التكنولوجيا التي تدعم عمليات الوكيل، والكوارث الطبيعية التي تدمر منشآت الوكيل أو مدير شبكة الوكلاء. ومن الأهمية بمكان

23. انظر لجنة بازل للرقابة على البنوك (2011 ب، فقرة 54).

24. بموجب الترتيبات التي أتفق عليها مع البنوك، تتحمل برازيل تليكوم التكاليف والتعويضات الناجمة عن احتيايل الوكيل وأخطائه.

بعد الحصول على تصريح عام باستخدام الوكلاء، قد يتعين على البنك - حسب القانون المحلي - تقديم طلب لكل وكيل على حدة يبين اسم الوكيل وعنوانه ورقم هاتفه والخدمات التي سيقدمها. وتتطلب بعض البلدان المزيد من المعلومات عن كل وكيل ويتضمن ذلك نشاط الوكيل والاختلافات عن اتفاقية الوكالة الموحدة، وإقرار من احد كبار المسؤولين بالبنك يفيد القيام بالعناية الواجبة، وملاءمة الوكيل. وفي حالة وجود العديد من العملاء المحتملين لدى البنك، سيكون هذا النهج مرهقاً للغاية لكل من الجهة الإشرافية والرقابية، والبنك. وعلى ضوء ذلك بدأت الجهة الرقابية في الفلبين (البنك المركزي الفلبيني) بالسماح بعمل تراخيص مجمعة/جماعية لوكلاء تحويل الأموال في 2010.²⁵

في بلدان أخرى (مثل كولومبيا والمكسيك)، بعد الحصول على التصريح العام، يُطلب من البنك ببساطة أن يقدم تحديثات دورية عن جميع الوكلاء المنخرطين في العمل، وكذلك معلومات أساسية (اسم الوكيل وموقعه والخدمات التي يقدمها).

وقد يكون هناك العديد من المتطلبات المستمرة لتحديث هذه المعلومات. وتتطلب كل من كينيا والبرازيل معلومات عن الوكلاء يتم تجديدها سنوياً. وتتطلب المكسيك من البنوك الحصول على موافقة الجهات التنظيمية قبل أي تغيير كبير في أسلوب التشغيل والعمليات أو البنية التحتية، وتتطلب كولومبيا هذه الموافقة حتى بالنسبة للتغييرات في اتفاقية الوكالة الموحدة.

الإشراف والرقابة

تمثل الأهمية النسبية المحدد الرئيسي لإجراءات الإشراف والرقابة. وبالتالي، قد تقوم بعض الجهات الإشرافية والرقابية بالإشراف والرقابة فقط على عمليات وكلاء البنك الأكبر حجماً. ومن الممكن قياس الأهمية النسبية بالنسبة لاستخدام البنك للوكلاء بعدد من العوامل: الأنشطة التي يقوم بها الوكلاء، ونسبة نشاط البنك المتدفق من خلال الوكلاء (مقيساً بأصول البنك أو إيراداته أو أرباحه)، ونسبة محفظة القروض التي يباشرها الوكلاء (إذا أُعتبرت مهمة للغاية من وجهة نظر جهة رقابية واحدة على الأقل)، وعدد جميع المعاملات التي يباشرها الوكلاء وحجمها الإجمالي وعدد الوكلاء. ويمكن الحصول على المعلومات الأساسية للغاية لتقييم الأهمية النسبية من خلال التقارير الدورية (على الرغم من أن بعض الجهات الإشرافية والرقابية قد ترى أن مراجعة هذه المعلومات أمر مرهق للغاية). بالإضافة إلى ذلك، يمكن الحصول على المعلومات من خلال أعمال الفحص الميداني

قيام الوكلاء ببدء العمل على نطاق واسع. ونلاحظ أن المكسيك وكولومبيا أكثر تشدداً أثناء الترخيص - لاسيما عند فحصهما لمعايير التكنولوجيا - لكنهما لا يقومان بأعمال فحص ميدانية وغير ميدانية للوكلاء.

نهج الترخيص

تتطلب بعض البلدان موافقة الجهات التنظيمية والرقابية على استخدام البنوك للوكلاء، وفي بعض هذه البلدان، يتعين إصدار ترخيص لكل وكيل على حدة. ولا تشترط بلدان أخرى سوى تسجيل الوكيل فقط، وليس لديها أي متطلبات بشأن ترخيص الوكلاء. وهناك بلد واحد على الأقل (الهند) لا يشترط التسجيل أو الترخيص.

وفي العديد من البلدان التي تشترط موافقة الجهات التنظيمية والرقابية، يتعين أن يقدم البنك ضمن عملية التقديم ما يلي:

- العدد المقترح للوكلاء والمواقع، وإن كان منطبقاً، استخدام مدير (مديري) شبكات الوكلاء
- الأنشطة المقترحة للوكلاء
- سياسات البنك بشأن أعمال الوكالة متضمنة اتفاقية الوكالة الموحدة المقترحة ودليل العمل الذي سيُقدم للوكلاء
- سياسات البنك بشأن إدارة المخاطر متضمنة إجراءات وإدارة السيولة وموظفي رقابة الوكلاء
- سياسات البنك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وبنيتها التحتية ذات الصلة بالوكلاء

تتطلب بعض البلدان (مثل كينيا والمكسيك وكولومبيا) المزيد من المعلومات التفصيلية في طلب الترخيص، ويتضمن ذلك بعض أو جميع ما يلي:

- إستراتيجية منفذ تقديم الخدمة ودور الوكلاء في هذه الإستراتيجية
- إقرار من أحد كبار المسؤولين بالبنك أو المراجع الداخلي بأن الوكلاء المقترحين مستوفون الحد الأدنى من المؤهلات
- دراسة جدوى تتضمن النطاق (الجغرافي/الخدمي) والانتشار، والهيكل المقترح لإدارة الوكلاء لدى البنك، وتقرير في، والآتباع والرسوم التي ستسدد للوكيل حسب نوع المعاملة
- السياسات الخاصة بوظيفة متابعة شكاوى العملاء الخاصة بالوكلاء
- السياسات الخاصة بإدارة الامتثال

والرقابية، بناءً على قاعدة بيانات الوكيل، أن شبكة الوكيل بحاجة إلى مزيد من التقييم التفصيلي للمخاطر).

وتشترط العديد من البلدان قيام البنك بالاحتفاظ بقواعد بيانات محدثة عن الوكلاء النشطين (اسم ومكان الوكيل) والأنشطة المسموح بها. وهناك بعض البلدان (مثل البرازيل) تشترط تحديث المعلومات أولاً بأول من خلال نظام البنك المركزي على شبكة الإنترنت، وتتطلب فحصاً نافعاً للجهالة (عناية واجبة) لقاعدة البيانات. وهناك بلدان أخرى تتطلب تحديثات شهرية أو ربع سنوية (مثل المكسيك وكولومبيا وبيرو)، في حين أن هناك مجموعة أخرى من البلدان قد تتطلب تقارير سنوية (لا سيما إذا كان البيان ليس للجمهور ولكن لأغراض الرقابة والإشراف فقط – على سبيل المثال لتخطيط أعمال فحص ميدانية وغير ميدانية) أو تحديثات نصف سنوية (وهي مفضلة على التقارير السنوية، على الأقل في الفترة الأولى من النمو السريع). وعلى النقيض، لا يتطلب البنك المركزي الهندي إلا أن تقوم البنوك بوضع قواعد بياناتها على شبكات الويب الخاصة بها. (انظر الإطار 5 الذي يناقش نهج البنك المركزي الهندي إزاء الإشراف والرقابة على نشاط الوكلاء المصرفيين).

ويمكن لقواعد البيانات، عند إتاحتها للجمهور، أن تساعد في حماية المستهلكين نظراً لأن ذلك يمكّن العملاء/المستهلكين (على الأقل من يستطيعون الدخول على شبكة الإنترنت) من التحقق من صحة أوضاع وكيل ما، وبسهولة تفادي الوقوع في فخ أي وكلاء محتالين.²⁶ وفي كولومبيا والبرازيل وكينيا، يُطلب من البنوك أن تقوم بنشر قائمة كاملة على شبكة الإنترنت لوكلائها (وتحديث هذه القائمة أولاً بأول). وتقوم هيئة الرقابة على البنوك والتأمين في بيرو بنشر قائمة لجميع الوكلاء العاملين في البلد البالغ عددهم 9204 وكلاء وأماكنهم على موقع الويب الخاص بها.

وليست التقارير وحالات الإبلاغ هي الوسيلة الوحيدة للجهات الإشرافية والرقابية لرصد تحركات السوق. فمراجعة وسائل الإعلام المحلية بشأن وجود أي مؤشرات لمشكلات واضطرابات في نشاط بنك ما يمكن أن تتيح معلومات مهمة للغاية. فعلى سبيل المثال، تبنت البرازيل إجراءات رقابية وإشرافية على نشاط الوكلاء المصرفيين بناءً على تقارير إعلامية ذات صلة بأعمال

(في الموقع). ويختار البنك المركزي البرازيلي شبكات الوكلاء الكبيرة بدرجة كافية بما يبرر مثل هذه التقارير، وتُطلب التقارير فقط باعتبارها تمهيداً لإجراء أعمال الفحص الميداني.

رفع التقارير وأعمال الرقابة المكتبية (غير الميدانية). يتمثل الغرض الرئيسي من ذلك في تمكين الجهة الرقابية والإشرافية من تقييم ورعاية المخاطر (لا سيما المخاطر الجوهرية) وإثراء عملية التخطيط لأعمال الفحص. ويجب أن تتناسب متطلبات رفع التقارير مع هذا الهدف.²⁶

المعلومات الخاصة بالمعاملات. قد تتضمن التقارير الخاصة بمعاملات الوكلاء والمعلومات المالية الأخرى كل ما يلي أو بعضه:

- معاملات الوكلاء حسب نوعها وقيمتها وعددها وموقعها (مما يعطي للجهات الإشرافية والرقابية تصوراً حول كبر حجم هذا القطاع والاتجاهات التي قد تبين المخاطر الجوهرية في المستقبل) (على سبيل المثال، كولومبيا والمكسيك)
- حوادث الاحتيال والتدليس، والسرققة والاختلاس حسب نوعها ومكان حدوثها (مما يتيح للجهات الإشرافية والرقابية فهماً أفضل لاستقرار هذا القطاع، وهو ما يؤثر على ثقة المستهلك، ومخاطر السمعة في الوقت الحالي) (على سبيل المثال، باكستان)
- شكاوى العملاء حسب عددها، ونوع المعاملة، والمكان، واستجابات البنك (مما يعطي للجهات الإشرافية والرقابية مؤشراً حول الأخطار الرئيسية التي تكتنف تجارب وخبرات العملاء، وكيفية علاجها لتفادي المخاطر المتعلقة بالسمعة) (على سبيل المثال، باكستان، وبيرو، والمكسيك)²⁷

كما أوردنا آنفاً، لا تتطلب بعض الجهات الإشرافية والرقابية معلومات عن المعاملات أو معلومات مالية على نحو دوري فيما يتعلق بنشاط الوكيل (البرازيل وبيرو) نظراً لأن ذلك يمكن أن يضيف أعباءً كبيرة على عبء العمل. وبدلاً من ذلك، قد تطلب هذه الجهات معلومات من مؤسسات محددة فقط عند القيام بأعمال الفحص أو التخطيط لها (سنوياً أو على فترات أقل حسب مصفوفة المخاطر الخاصة بكل مؤسسة) أو عندما ترى، لأي سبب، ضرورة لذلك (مثلاً إذا استشعرت الجهة الإشرافية

26. بعض الجهات الرقابية والإشرافية (مثل هيئة الإشراف على القطاع المصرفي في المكسيك، وهيئة الرقابة المالية في كولومبيا) تستخدم رفع التقارير والإبلاغ بوصفها مدخلات لمؤشرات الاشتغال المالي وتتطلب المزيد من المعلومات التفصيلية بشأن المعاملات الشهرية. وهذه التقارير عادة ما تركز على أنواع ومبالغ هذه المعاملات وجمعها في مناطق معروف تدني مستويات توفير الخدمات المالية فيها.

27. على الرغم من أن البنك المركزي البرازيلي يطلب من البنوك عمل إحصاءات بالشكاوى مستقلة بشأن قنوات (مناقد) الوكلاء، ليس مطلوباً من البنوك إرسال هذه التقارير إلى البنك المركزي البرازيلي على نحو دوري. ويتم تحليل هذه المعلومات أثناء أعمال الفحص الخاصة بأنشطة الوكلاء المصرفيين.

28. تتطلب منهجية المبادئ الأساسية للجنة بازل للرقابة على البنوك (2006) أن تقوم الجهة الرقابية أو جهة منح الترخيص بإصدار وتحديث قائمة البنوك المرخص بها وفروع البنوك الأجنبية العاملة في البلد (جهة الاختصاص) (المبدأ 2، المعيار الأساسي 5). وقد تفسر بعض الجهات الرقابية هذا الشرط باعتباره يتطلب أيضاً تحديث قائمة الوكلاء.

محدودة النطاق. ومن المتوقع أن يكون التفتيش على عمليات استخدام البنوك لوكلاء جزءاً من أعمال التفتيش الروتينية.

يسبق أعمال التفتيش الميداني تحليل لإدارة المخاطر لدى البنك ونظم وإجراءات الامتثال للشروط والأحكام التنظيمية. ويستند هذا التحليل إلى قيام الجهة الإشرافية والرقابية بفحص المعلومات المقدمة من البنك: التقارير الفنية (مثل أمن المعلومات)، ومواد وسجلات التدريب، ودليل العمل بالبنك (وفي حالة تقديم كشف ملخص للوكلاء، يتم تقديم هذا الملخص)، وسجل المعاملات، وتقارير النظر في الشكاوى، والتقارير المرفوعة للإدارة العليا بشأن موقف نشاط الوكلاء وإجراءات المتابعة ذات الصلة، وتقارير أعمال المراجعة الخارجية والداخلية، واتفاقيات الوكالة المختارة. ويبين هذا التحليل إذا ما كان البنك يمثل لسياسته واللوائح المعمول بها.

احتمال وتدليس من جانب وكلاء وسوء الخدمة المقدمة منهم للعملاء.

التفتيش الميداني (في الموقع). في العديد من البلدان، يتم التخطيط للتفتيش الميداني على بنك ما بناءً على الأهمية النسبية للعمليات أو تقييمات المخاطر التي تمت من خلال الرقابة المكتبية (بعيداً عن الموقع). وهناك بعض الجهات الإشرافية والرقابية (على سبيل المثال، في كولومبيا والمكسيك وبيرو) تقوم بأعمال رقابة ميدانية أو مكتبية لنشاط الوكالة لبنك ما فقط إذا ما أشارت مصفوفة المخاطر الخاصة بهذا البنك أن هناك ما يؤثر على معدلات مخاطر هذا البنك. وفي باكستان، تقوم الجهة الإشرافية والرقابية بالتفتيش على كل البنوك (حوالي 54 بنكاً حالياً) مرة كل سنتين، وذلك على الرغم من أن العديد من أعمال التفتيش

الإطار 5. نهج البنك المركزي الهندي إزاء الرقابة والإشراف

لا يقوم البنك المركزي الهندي بجمع معلومات عامة أو محددة عن الوكلاء أو أنشطة الوكلاء المصرفيين، كما لا يقوم بالتفتيش على الوكلاء، ولا يقوم بأية أعمال إشرافية ورقابية على أنشطة الوكلاء المصرفيين. ومع ذلك، أثناء أعمال التفتيش السنوي، يقوم البنك المركزي الهندي بأعمال فحص تتناول مدى تنفيذ بنك ما إرشادات البنك المركزي الهندي الخاصة بالتعهد لتقييم نظم إدارة المخاطر لدى البنك المعني، لا سيما ما يتعلق بأعمال التعهد الجوهرية^أ. ولا يتطلب البنك المركزي الهندي أن يحصل بنك ما على ترخيص لاستخدام وكلاء، كما لا يُطلب من البنوك على وجه التحديد اعتماد سياسات وإجراءات خاصة بالوكلاء. وبوجه عام، يعتمد البنك المركزي الهندي على إدارة المخاطر وإجراءات الرقابة والإشراف لدى البنك المعني ومدى امتثال هذا البنك للوائح.

ولضمان قدرة البنك على إدارة مراسليه ورقابته والإشراف عليهم (انظر الإطار 3 الذي يناقش مراسلي أنشطة الأعمال والأنشطة المسموح لهم القيام بها)، وضع البنك المركزي الهندي حداً أقصى للمسافة (30 كيلومتراً) بين مراسل البنك وأقرب فرع له^ب. وتحدد اللوائح الأخرى المعايير الخاصة بالوكلاء^ج وتتضمن هذه المعايير بيانات عامة عن الحد الأدنى للمعايير الخاصة بالتكنولوجيا التي يستخدمها الوكيل والتدابير الأخرى (على سبيل المثال، يجب أن تلتزم اتفاقية الوكالة بالمتطلبات والاشتراطات الواردة في إرشادات التعهد الصادرة عن البنك المركزي الهندي. كما يصدر البنك المركزي الهندي توجيهات للبنوك "لوضع نظام مؤسسي لمراجعة تنفيذ النموذج الخاص بالوكيل بصفة دورية من قبل مجلس إدارة البنك^د. وقد اقترح البنك المركزي الهندي مؤخراً أن تقوم البنوك بعمل نموذج للعناية الواجبة (الفحص النافي للجهالة) بشأن مبدأ "اعرف عميلك" فيما يتعلق بالمراسلين المحتملين (1) سمعتهم/مركزهم في السوق، (2) سلامتهم المالية، (3) الإدارة وحوكمة الشركات لديهم، (4) القدرة على التعامل في النقدية، (5) القدرة على تنفيذ حلول التكنولوجيا عند تقديم الخدمات المالية"^{هـ}.

أ. انظر المناقشة الواردة في الإطار 4 بشأن توصيف "أعمال التعهد الجوهرية" في إرشادات التعهد الصادرة عن البنك المركزي الهندي.
ب. قد تتقدم البنوك للإعفاء من هذه المتطلبات الخاصة بالمراسلين الذين يعملون في مناطق بها سكان محرومون من الخدمات لا سيما وأن إنشاء فروع فيها لن يكون مجدياً. ولن يحقق استدامة، ولا ينطبق هذا المطلب (الشرط) على مسهلي أنشطة الأعمال (الوكلاء لأغراض محدودة)، ولم يفرض أي بلد من البلدان الستة التي خضعت لهذه الدراسة مثل هذا الشرط.
ج. يسمح البنك المركزي الهندي لمجموعة متنوعة من الكيانات بأن تقوم بنشاط مسهلي أنشطة الأعمال ومن بينها المنظمات غير الحكومية (الجمعيات الأهلية)، والمنظمات المدفوعة باعتبارها المجتمعات المحلية، والمنافذ التابعة للشركات والمزودة بتكنولوجيا المعلومات. ونجد أن نطاق الإمكانيات أوسع بالنسبة للمراسلين، لكن يتعين على البنوك ضمان استقرارهم وتمتعهم بالسعة الطبية، وأنهم يتمتعون بثقة الناس في محيطهم (البنك المركزي الهندي/2006-2005/288، فقرة 3.1). وواقع الحال أنه على مدى السنوات الخمس الماضية، قام البنك المركزي الهندي بتوسيع نطاق قائمة الكيانات المسموح لها بالعمل بصفة مراسلين على نحو كبير للغاية. لمناقشة تطور هذه الكيانات في الهند، يرجى الاطلاع على طرازي، وبريلوف (2011).
د. البنك المركزي الهندي/2008-2007/295، فقرة 6.
هـ. البنك المركزي الهندي/2011-2010/217، الملحق، فقرة 1.

تكنولوجيا المعلومات لاختبارها. وهناك بعض الجهات الإشرافية والرقابية (على سبيل المثال، في البرازيل وبيرو) لديها سياسة عامة تتمثل في عدم إجراء تفتيش على الوكلاء بناءً على مبدأ هو أن دور الجهة الرقابية والإشرافية هو الإشراف والرقابة على البنوك. وتقوم الجهات الإشرافية والرقابية في البلدان الستة التي تم بحثها لأغراض هذه المذكرة (فيما عدا المكسيك) بزيارة الوكلاء فقط باعتباره إجراءً استثنائياً للتعامل مع مواقف محددة تبرر مثل هذا الجهد.³⁰

الإجراءات التصحيحية

يمكن أن تقوم الجهات الإشرافية والرقابية بمجموعة متنوعة من الإجراءات التصحيحية إذا لم يمثل البنك اللوائح المعمول بها بشأن نشاط الوكلاء، ويتضمن ذلك:

- إصدار تعليمات للبنك لوضع خطة لمعالجة نقاط الضعف
- المطالبة بزيادة رأس المال
- إصدار تعليمات للبنك لاتخاذ إجراءات محددة أو العدول عنها، ويتضمن ذلك إصدار توجيهات للبنك لاتخاذ إجراء ضد (أو نيابة عن) وكيل أو معالجة سوء تصرف من جانب وكيل
- مطالبة البنك بفسخ اتفاقية وكالة ما
- في حالة المخالفة السافرة للقانون المعمول به، يتم منع البنك من استخدام الوكلاء مرة أخرى أو من التعاقد مع وكلاء جدد (على سبيل المثال، إذا توسع نشاط وكلاء البنك بما يتجاوز قدرة البنك على إدارة هذا النشاط)
- فرض غرامات

على الرغم من أن عدداً قليلاً فقط من البلدان هي التي طبقت متطلبات بازل 2 بشأن رأس مال مخاطر العمليات، ففي البلدان التي تمت دراستها لأغراض هذه المذكرة، نجد أن استخدام البنك للوكلاء لا يؤثر على الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال الخاصة به.³¹ ومع ذلك، نرى أن قواعد الانضباط الخاصة بالمخاطر التشغيلية/مخاطر العمليات (القياس، والتقييم، والإدارة، بما في ذلك الاحتفاظ برأس مال كاف) تتطور الآن (لجنة بازل للرقابة على البنوك 2011 أ)، وربما تفرض بعض الجهات الإشرافية والرقابية متطلبات لزيادة رأس المال ومتطلبات خاصة بالتعهد. وعلى الرغم أيضاً من عدم وجود متطلبات تنظيمية، نجد بعض البنوك تقوم بعمل رأس مال احتياطي لتغطية المخاطر المرتبطة بالوكلاء، فإن قياس المخاطر يتطلب بيانات غير متوفرة لدى معظم البنوك في الوقت الحالي.

ومن بين البلدان التي تمت مراجعتها لأغراض هذه المذكرة، نجد أن البنك المركزي البرازيلي هو الجهة الرقابية الوحيدة التي لديها أدلة تفتيش موحدة لنشاط الوكلاء.

ويجب القيام بأعمال التفتيش الميداني الخاصة بنشاط الوكالة بالنسبة للبنوك فقط إذا كان من الطبيعي إجراء مثل هذا التفتيش على البنك، أو وفق نهج نسبي للإشراف والرقابة، إن كان له ما يبرره بموجب تحليل ما قبل التفتيش أو تعرض البنك لأحداث مهمة أخرى، مثل الاحتيال والتدليس أو الاختراق المفاجئ لنظام أمن البيانات الخاص بالبنك بما يؤثر على عمليات الوكلاء.²⁹ وقد جرت العادة أن يغطي التفتيش الميداني ما يلي:

- التأكيد على أن الإدارة العليا (1) على بينة بسياسات وإجراءات البنك بشأن نشاط الوكلاء الخاص به ومخاطره وآليات التخفيف من هذه المخاطر، و(2) استلامها للتقارير التي تم تحليلها أثناء مرحلة الفحص المسبق والعمل بموجبها، ويتضمن ذلك تقارير من وحدة النظر في الشكاوى وتقارير مراقب الحسابات
- مراجعة كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات وأدوات الرقابة الخاصة بمعاملات الوكلاء في مقابل أدلة وسياسات العمليات، ومراجعة ترتيبات الطوارئ في مقابل خطط الطوارئ، واستخدام الاختبارات وأساليب المحاكاة (على سبيل المثال، لاختبار إذا ما كانت النظر تحدد على نحو سليم معاملات الوكلاء التي تتجاوز الرصيد المحدد وحدود المعاملات
- عمل مقابلات شخصية لضمان أن موظفي البنك المعنيين يعرفون سياسات البنك بشأن نشاط الوكلاء وعملياته، ويقومون بأعمالهم بناءً على أدلة عمل مكتوبة وتبعية واضحة المعالم
- عمل مقابلات مع المراجع الداخلي للتأكد على علم المراجع وانتباهه لنشاط الوكلاء

التفتيش الميداني على الوكلاء. يجوز للجهات الإشرافية والرقابية القيام بزيارات عشوائية تستهدف مقر الوكلاء (بناءً على طريقة العينة الموحدة/القياسية أو التقارير التي تشير إلى وقوع العديد من الشكاوى في حق هؤلاء الوكلاء) لفحص مدى امتثال الوكلاء لقواعد الإفصاح وقواعد حماية المستهلك الأخرى، ووضع اللافتات التي تحدد النشاط، ومتطلبات اعرف عميلك، والالتزام بدليل العمليات، ومعرفة أفراد وموظفي الوكيل. وقد تنطوي هذه الزيارات على محاكاة للمعاملات عند منافذ الوكلاء وعمل تسوق مُتَّع (Mystery Shopping). وقد تقوم جهات إشرافية ورقابية (مثل المكسيك) بأخذ معدات الوكلاء إلى مختبرات

29. كما لوحظ من خلال المقابلة التي تمت مع 7 جهات إشرافية ورقابية، فإن البنك المركزي البرازيلي هو الجهة الوحيدة التي تقوم بعمل تفتيش دوري على مقر البنوك وتركز على نشاط الوكلاء. وقد أنجز البنك المركزي البرازيلي 47 تفتيشاً من هذه الأعمال التفتيشية المتخصصة فيما بين عامي 2007 و 2010. تم إجراء 16 تفتيشاً متخصصاً للتحقق من الممارسات ذات الصلة بمنح القروض بضمن الرواتب.

30. على غير العادة، قامت هيئة الرقابة على القطاع المصرفي في المكسيك في إطار إجراءات منح التراخيص بعمل 22 زيارة إلى وكلاء منذ 2009 عندما تم إصدار لائحة الوكلاء.

31. على النقيض، في بعض البلدان، نجد أن للفروع تأثيراً على الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال.

والنسبة للتعامل المباشر مع الوكيل المصرفي، قد ترغب الجهة الإشرافية والرقابية في طلب معلومات مباشرة من الوكيل. وكما أسلفنا، قد تقوم الجهة بتفتيش ميداني على الموقع للاطلاع على الدفاتر والوقوف على مقر العمل في حالة الاحتيال والتدليس أو حالات أخرى. وقد تتخذ الجهة الإشرافية والرقابية نهجاً (كما هو الحال في البرازيل وكولومبيا والمكسيك وبيرو) بعدم اتخاذ إجراء مباشر ضد أي وكيل ولكن مطالبة البنك بعمل ذلك.

الخلاصة

تمثل البلدان السبعة التي تمت دراستها لأغراض هذه المذكرة نماذج مختلفة فيما يتعلق بالترخيص والإشراف والرقابة على نشاط

الإطار 6. نتائج أعمال الإشراف والرقابة على الوكلاء المصرفيين في البرازيل

يقوم البنك المركزي البرازيلي بأعمال تفتيش على نشاط الوكالة الخاص بالبنوك منذ 2007 عندما قام بإعداد برنامج رقابة متخصص. وقد وجد البنك نقاط الضعف الرئيسية التالية في هذا النشاط:

- عدم تسجيل الوكلاء في نظام البنك المركزي البرازيلي على شبكة الإنترنت
- عدم امتثال اتفاقيات الوكالة للمتطلبات التنظيمية
- قيام الوكلاء بتحميل مصروفات وأتعاب غير معتمدة
- عدم وجود مستندات مؤيدة لمعاملات القروض
- احتيال وتدليس (ودائع غير معتمدة من جانب وكلاء وموظفي بنوك ووكلاء وهميين)
- قيام الوكلاء بصرف مبالغ نقدية لطالبي القروض قبل الموافقة على القرض من جانب البنك
- محاولات البنوك التنصل من شكاوى العملاء بتحويل المسؤولية إلى الوكلاء أو مديري شبكات الوكلاء
- قبول طلبات القروض التي أنشأها أشخاص ليس لديهم اتفاقية وكالة مع البنك

من الملاحظ أن معظم هذه النتائج لا تهم كثيراً الجهة الرقابية/الإشرافية، وهو ما ينجم عنه عدم اتخاذ الكثير من الإجراءات التصحيحية وفق ما أتفق عليه مع البنك. وبينما يعتبر البنك المركزي البرازيلي الاحتيال والتدليس مشكلة كبيرة وخطيرة، فإنها ليست مشكلة شائعة. ونجد أن الجهة الإشرافية/الرقابية معنية على نحو كبير بقضايا حماية المستهلك ذات الصلة بتقديم القروض والتسهيلات الائتمانية من خلال الوكلاء، مثل صرف القروض قبل موافقة البنك. وقد ظهر العديد من المشكلات ذات الصلة بحماية المستهلك بسبب عدم الإشراف/الرقابة من جانب البنك على الوكلاء من الباطن المنخرطين في أنشطة معهود بها للغير، لا سيما إنشاء القروض.

وبناء على النتائج التي قام بها البنك المركزي البرازيلي في 2011، قام البنك بمراجعة اللائحة المنظمة لأعمال الوكالة لإدخال، ضمن أشياء أخرى، قواعد أكثر صرامة لتقديم القروض والتسهيلات الائتمانية. والأهم من ذلك هو قيام البنك بتحويل محور تركيز أعماله الرقابية من المخاطر التشغيلية (التي تعتبر أقل الآن مقارنة بما كان منذ بضع سنين) إلى قضايا حماية المستهلك، ويتضمن ذلك مراجعة آليات الانتصاف في ترتيبات الوكالة.

ولا تزال مسألة استخدام الوكلاء عنصراً ضئيلاً فيما يقوم به البنك من أعمال فحص للقطاع المصرفي، لكنها تلفت انتباه وسائل الإعلام والمجتمع المدني. ونتيجة لذلك، تراها الجهة الرقابية مصدرراً محتملاً لمخاطر تتعلق بالسمعة.

الرقابة والإشراف على استخدام البنوك للوكلاء غير معقدة أو مجهدة بالمرّة. بل ينبغي أن تسترشد الجهات الإشرافية والرقابية بمبدأ النسبية – قياس المخاطر في مقابل قياس تكاليف الرقابة والإشراف وامثال البنوك،³³ إذ إن وجود نهج غير متناسب سيؤثر سلباً على نمو هذا القطاع. وكما تبين من خلال البلدان التي تم بحثها، يبدو أن الرقابة على أنشطة وكلاء البنك يتم التعامل معها بوجه عام باعتبارها نوعاً من التعهيد، وذلك على الرغم من تباين النهج، ولو جزئياً، بناءً على الوزن الترجيحي والأهمية المعطاة لعملية الترخيص.

المرجح أن تقوم الجهات الإشرافية والرقابية بملاحظة الأسواق الخاصة بها، وتعديل لوائحها وأساليبها الإشرافية والرقابية في إطار الاستجابة لذلك، كما فعل البنك المركزي الفلبيني.

ومن هنا يتعين أن يكون الأساس هو أن يدور محور التركيز الخاص بإدارة المخاطر واكتشافها وتقييمها ورصدها ورفع التقارير بشأنها حول المخاطر الجوهرية. وبناءً عليه، وعلى ضوء النطاق المحدود نسبياً اليوم لاستخدام البنوك للوكلاء وتدني المخاطر التي تكتنف النظام، ينبغي أن تكون أعمال

33. انظر سيجاب (2011) بشأن المناقشة الخاصة بالمخاطر ذات الصلة، على وجه التحديد، بالاستبعاد المالي، والمخاطر المتغيرة بسبب زيادة الاشتغال المالي.

الملحق الأول: الإشراف والرقابة على الوكلاء في 6 بلدان

سلطات الإنفاذ والضغط	التفتيش الميداني على الوكلاء	التفتيش الميداني على البنوك	الفحص المسبق والتخطيط والتعليقات	متطلبات إعداد التقارير/الإبلاغ	متطلبات الترخيص	البرازيل	
يتمتع البنك المركزي البرازيلي بصلاحيات فرض إجراءات تصحيحية لمعالجة نقاط الضعف، وطلب وقف الخدمات من خلال الوكالة، وشرط الموافقة المسبقة لاستخدام الوكيل	في الحالات غير المعتادة فقط. ولا تحدد اللوائح أو أدلة الجهات الإشرافية والرقابية مثل هذه الحالات مسبقاً	إجراءات الفحص الواردة في دليل الفحص المتخصص (غير متاح للجمهور)، يدور محور التركيز حول أدوات الرقابة الداخلية بالنسبة لمعاملات الوكالة، مثل عمليات المكاتب الخلفية؛ ورقابة المعاملات من جانب البنك؛ وسياسات اختيار وتدريب وفصل الوكلاء؛ وأنظمة مكافحة غسل الأموال؛ ومعالجة الشكاوى؛ وتقييمات مراقب الحسابات الخارجي والمراجعة الداخلية.	إجراءات الفحص الواردة في دليل الفحص المتخصص (غير متاح للجمهور). تتضمن المعايير الداعية للفحص (الميداني والمكتبي) حجم نشاط الوكيل بالنسبة لنشاط البنك، وعدد الوكلاء، وتقارير الشكاوى، ونتائج أعمال الفحص السابق، والمشكلات البارزة في وسائل الإعلام، ومتطلبات الأجهزة الحكومية الأخرى، مثل النائب العام.	مطلوب من البنوك تقديم معلومات عن مواقع جميع الوكلاء (الاسم والموقع والخدمات المقدمة) في غضون 5 أيام من بدء عمليات الوكيل في نظام الويب الخاص بالبنك المركزي البرازيلي، مع تحديث هذه البيانات والمعلومات في كل الأوقات.	لا يوجد	لا يوجد	الهند
غرامات وعقوبات أخرى وسلطات الإنفاذ والضغط بحسب المسموح به بموجب قانون تنظيم القطاع المصرفي واللوائح السارية.	مسموح الحصول على تقارير.	مسموح به	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	الهند
(يستكمل)				شهرية: المبالغ، والحجم، والتوزيع الجغرافي للمعاملات؛ وحالات الاحتيال، والسرقة، وشكاوى العملاء، والتدابير العلاجية التي تم اتخاذها	يتعين أن يكون البنك مرخصاً (يتضمن الطلب تقديم الوثائق والمستندات التفصيلية بما في ذلك خطة بشأن نشاط الوكالة؛ ودراسة جدوى؛ ومسودة اتفاقية وكالة؛ والسياسات والإجراءات المعمول بها بشأن تقديم الخدمات من جانب وكالة، ويتضمن ذلك التكنولوجيا المستخدمة؛ وتقرير بشأن تقييم المخاطر؛ وتقرير مراجعة داخلية بشأن اعتماد أدوات الرقابة الداخلية المطبقة	كيبيا	

الملحق الأول: الإشراف والرقابة على الوكلاء في 6 بلدان (تتمة)

السلطات الإنفاذ والضبط	التفتيش الميداني على الوكلاء	التفتيش الميداني على البنوك	الفحص المسبق والتخطيط والتحاليل	مطلبات إعداد التقارير/الإبلاغ	مطلبات الترخيص	كثيياً
<p>أي إجراء تصحيحي مسموح به بموجب قانون تنظيم القطاع المصرفي يمنع البنك من الاستمرار في الاضطرار في استخدام الوكلاء، ويمنع البنك من التعاقد مع وكالة جدد، ويلغى موافقة الوكالة؛ وينتهي اتفاقية الوكالة؛ ويحجب الموافقات المؤسسية.</p>	<p>مسموح به؛ إجراءات الفحص الواردة في دليل الفحص المتخصص (غير منح للجمهور).</p>	<p>مسموح به؛ إجراءات الفحص الواردة في دليل الفحص المتخصص (غير منح للجمهور).</p>	<p>لا توجد إجراءات فحص محددة. يتم تقييم نشاط الوكالة بوصفه أحد البنود في التحليل العام للمخاطر ضمن عملية رفع التقارير.</p>	<p>سواءً: تقرير عن كل وكيل (اسم وعنوان ونشاط وتاريخ بدء النشاط والخصومات)</p>	<p>الاستعداد لنشاط الوكلاء؛ وسياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛ والسياسات والإجراءات التشغيلية الخاصة بالوكلاء). يجب تقديم طلب لكل وكيل يتضمن اسم وموقع الوكيل المقترح، ووصف النشاط التجاري على مدى الثمانية عشر شهراً الماضية، ومدى الاختلاف عن العقد الموحد، والخدمات التي يتم القيام بها، وإقرار وقعه أحد كبار المسؤولين عن ملاءمة الوكيل، والأتعاب.</p>	<p>المكسيك</p>
<p>والجهة الإشرافية والرقابية الحق في الامتناع عن منح موافقة لنشاط الوكالة بناء على فحص ما قبل الترخيص، والمطالبة بإجراءات من قبل البنك في إطار زمني محدد. للجهة الإشرافية والرقابية، على نحو مطلق، سلطة وقف عمليات الوكيل جزئياً أو كلياً.</p>	<p>يتم إجراء التفتيش قبل إصدار الترخيص على عينة من الوكلاء لضمان مدى كفاية النظر والموظفين، وذلك وفق البيانات المقدمة لأغراض الاعتماد. وفي هذا الفحص، تقوم الجهة الرقابية والإشرافية بإجراء معاملات لاختبار البنية التحتية للوكيل ومدى جاهزيتها. ويتضمن ذلك إدارة تكنولوجيا المعلومات، والبنية التحتية لها، وأمن المعلومات، وقرارات التشغيل، وتدفق العمليات، واللوائح والنظم. قيام المراجعة الداخلية بالبنك أو الغير بعمل مراجعة وإصدار شهادة قبل هذا الفحص.</p>	<p>يكون التركيز بالدرجة الأولى على التفتيش الميداني قبل إصدار الترخيص. تقوم الجهة الإشرافية والرقابية أيضاً في إطار أعمال الفحص السنوي الذي تقوم به لكل بنك، بمراجعة أعمال الإشراف التي تقوم بها البنوك على أنشطة الوكلاء لضمان الرقابة الكافية والامتثال لسياسات التشغيل والمعمول بها. ويكون تركيز الفحص السنوي بصورة أساسية على تناول ومعالجة مشاكل العملاء (عملية إدارة المطالبات).</p>	<p>يعتمد الفحص المسبق، والتخطيط، والتحليلات على إشارات مكونة خاصة بالفحص (غير متاحة للجمهور). والهدف الوحيد الذي يركز على الوكيل هو التفتيش قبل إصدار الترخيص الذي يقوم به مشاركة فريق الإشراف والمعلومات والفريق المعني بالرقابة والإشراف على البنوك لاجتماعات المعلومات والرقابة والمعتمد على المعلومات المقدمة من البنوك دورياً في إطار الفحص السنوي المعتاد. أعمال الفحص الخاصة التي تركز على الوكيل</p>	<p>تقرير شهري للبنوك: أسماء الوكلاء، وأرقام البطاقات، والبريد، وأنواع المعاملات، والموقع؛ وحجم كل وكيل. ويتم رفع تقارير ربع سنوية بشكوى العملاء من وكالة البنوك، في حين لا يتم رفع تقارير بشأن الأتعاب والإيرادات. ويتم تقديم التقارير من خلال نشاط على شبكة الإنترنت.</p>	<p>يتعين على البنك أن يحصل على ترخيص لتوقيع عقد مع كل وكيل. وجرت العادة أن تأتي طلبات الترخيص جملة وتُفحص جملة، ولكن ينبغي أن تتضمن اسم وموقع وعمليات كل وكيل. وتتضمن الطيات تقديم خطة النشاط التفصيلية (متضمنة دراسة الجدوى) لنشاط الوكالة، وموقع الوكالة، ونموذج اتفاقية وكالة، وتقييم المخاطر ذي صلة بالوكالة، ومعايير اختيار الوكلاء، وسياسات تدريب الوكلاء، وسياسات وأدوات الرقابة المكتوبة لدى البنك لإدارة مخاطر الوكالة مع التركيز على مخاطر التشغيل والعمليات، ويتضمن ذلك أعمال المراجعة الداخلية لنشاط الوكالة. وبعد تقوم الجهة الإشرافية والرقابية بعمل تفتيش ميداني على عينة من الوكلاء يعتمد حجمهم على كل خطة طرح.</p>	

<p>وتتطلب اللوائح أن تقوم البنوك بتحديد إجراءات تتضمن "تدابير تصحيحية لضمان الإدارة النشطة للوكالة". يمنح المرسوم الخاص بالمرسوم المركزي سلطة توجيه البنك لاتخاذ إجراء الإنفاذ الموصى به بما في ذلك الإجراءات التي ضد الوكالة.</p>	<p>نعم؛ تتطلب اللوائح الوصول التام في التوقيت المناسب لأي نظم داخلية ووثائق ومستندات، وتقارير، وسجلات، وموظفي الوكالة.</p>	<p>مسموح به. إجراءات الفحص الواردة في دليل الفحص المتخصص (غير متاح للجمهور).</p>	<p>(خارج نطاق الفحص السنوي) يمكن أن يتم تفعيل ذلك من تقارير أنماط المعاملات غير المعتادة، والتغير غير المتوقع في أنماط عمليات البنك)</p>	<p>تتضمن ذلك الهيكل التنظيمي؛ وتفصيل بشأن تطبيقات الحساب الآلي؛ ونموذج فتح الحساب، والسياسات والإجراءات الخاصة بهذا الشأن؛ وسياسات اعرف عميلك والعناية الواجبة المعتمدة بشأن العملاء وحقوق الامتياز (الفرانشيز)/النجاز؛ وسياسة فض المنازعات؛ والبيانات الخاصة بالمعاملات؛ وبيانات الاحتياط؛ والموقع الأولي والثانوي أو موقع مركز البيانات؛ وقائمة جرد المعونات التي تم تركيبها في الموقع الأولي والموقع البديل؛ والأدلة الفنية وأدلة التشغيل.</p>	<p>تقارير ربع سنوية على عدد من الحسابات الجديدة، والوكلاء الجدد، وتفصيل المعاملات (العدد والحجم) مع إجراء تحليل لتلك بحسب أنواع المعاملات، تقارير شهرية عن مكافئ العملاء بشأن حالات الاحتياط والتزوير وما قام به البنك من إجراءات.</p>	<p>تقديم طلب لممارسة نشاط الأعمال المصرفية بدون بنكية يتضمن وصف الخدمات التي يتم تقديمها، وشهادة من رئيس البنك بشأن استيفاء الحد الأدنى من الشروط (تطبيق إجراءات كافة إدارة المخاطر؛ ووجود دليل خاص بسياسات وإجراءات الأمن لدى المؤسسة؛ وإجراءات ودليل خطة استمرار النشاط، وتتضمن ذلك قسمًا خاصًا بقبولات ونظم المعاملات البنكية الإلكترونية)، وأقسامًا خاصة بدليل الأمن والسياسات. بعد الموافقة مبدئيًا، يتعين على البنك تقديم مستندات ووثائق أخرى: الخدمات المصرفية التي سيتم تقديمها وأهداف النشاط، ووصف قدرات ونظام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبيان بالأجهزة والكوادر والتعاقدات الطوارئ المصرفية الإلكترونية، ونسخ من اتفاقيات الخدمات/أعمال الوكالة، وأدلة وشواهد على اختبار النظم واختبار قبول المستخدمين.</p>	<p>باكستان</p>
--	--	--	--	---	--	---	----------------

(يستكمل)

الملحق الأول: الإشراف والرقابة على الوكلاء في 6 بلدان (تتمة)

سلطات الإنفاذ والضبط	التفتيش الميداني على الوكلاء	التفتيش الميداني على البنوك	الفحص المسبق والتخطيط والتجليات	مطالبات إعداد التقارير/الإبلاغ	مطالبات الترخيص	
<p>للجهة الرقابية والإشرافية سلطة طلب اتخاذ إجراءات تصحيحية قد تؤثر على نشاط أعمال الوكالة وفق تقييمها لإجراءات إدارة المخاطر بصورة عامة لدى البنك. ويتضمن ذلك، على سبيل المثال، وقف نشاط الوكالة أو بعض العمليات التي تتم من خلال الوكالة.</p>	<p>لا يتم إجراء تفتيش ميداني على الوكلاء.</p>	<p>لا توجد إجراءات محددة للفحص. ويتم تقييم نشاط الوكالة بوصفه أحد البنود في أعمال الفحص الخاصة بمخاطر التشغيل والعمليات.</p>	<p>لا توجد إجراءات محددة للفحص. يتم تقييم نشاط الوكالة بوصفه أحد البنود في أعمال الفحص الخاصة بمخاطر التشغيل والعمليات.</p>	<p>تقارير ربع سنوية عن (1) عدد الوكلاء، ويتضمن ذلك أسماءهم وعناوينهم، و(2) الشكاوى ذات الصلة بالوكلاء.</p>	<p>طلب الترخيص لاستخدام وكالة/التشغيل شبكة وكلاء أي لا توجد طلبات فردية)؛ يُسمح للبنك بتعيين العديد من الوكلاء الذين يراهم مناسبتين بعد الحصول على ترخيص بتشغيل/استخدام الوكلاء. ويجب أن يتضمن طلب الترخيص سياسات البنك الخاصة باختيار وتدريب الوكلاء، وإجراءات إدارة المخاطر لديه فيما يتعلق بعمليات الوكلاء (يتضمن ذلك السهولة)، وسياسات الامتثال بلوائح حماية المستهلك، وافتقار الوكالة الموحدة، ورأي المراجعة الداخلية لدى البنك.</p>	<p>بيرو</p>

ملحوظة: كإوميسيا غير مدرجة في هذا الجدول نظرًا لأن الجهة الإشرافية والرقابية لا تشرف على أنشطة الوكلاء المصروفين على نحو متطور.

الملحق الثاني: أنشطة الوكلاء والمخاطر البنكية التي تتجمر عنها

المخاطر				أنشطة الوكلاء
أخرى	المتعلقة بالسمعة	القانونية	التشغيلية	
	بسيطة – تتجمر عن مخاطر تشغيلية	مخالفة قواعد حماية الخصوصية/العميل	أخطاء الوكيل	معلومات عن الحساب (مثل الاستفسار عن الرصيد)؛ وتقديم كشوف الحساب البنكية للعميل
	تتجمر عن مخاطر تشغيلية		أخطائه في إدخال البيانات	استلام طلبات القروض
	تتجمر عن مخاطر تشغيلية ومخاطر خاصة بالامتثال	مخالفة قواعد حماية العميل	خطأ الوكيل – خطأ في إدخال البيانات	تحليل المعلومات الائتمانية والمخضمية لطالب القرض
	تتجمر عن مخاطر تشغيلية ومخاطر خاصة بالامتثال	مخالفة قواعد حماية العميل	خطأ في إدخال البيانات – النقص على نحو محصف	صرف وتحويل القروض
	تتجمر عن مخاطر تشغيلية ومخاطر خاصة بالامتثال	مخالفة قواعد حماية العميل	خطأ في إدخال البيانات – أساليب بيع مجعفة	مبيعات التأمين الأصغر (مثل الهند)
	تتجمر عن مخاطر تشغيلية		أخطاء في إدخال البيانات	معالجة البيانات (مثل استلام طلبات فتح الحساب)
	إذا لم يكن يوسع الوكيل الاتصال بالبنك في الوقت المناسب، تكون هناك مخاطر في الوقت بين قيام العميل بالإيداع وقيام الوكيل بالإيداع لدى البنك، تقص السيولة بسبب ضعف أدوات الرقابة الداخلية لمراقبة معاملات الوكلاء (على الرغم من أن مخاطر السيولة ذات الصلة بالوكالة لا ترتبط على الأرجح بمخاطر السيولة الخاصة بالبنك نفسه).	فضلاً ضد البنك بسبب السرقة والاختلاس من جانب الوكلاء والغير – مخالفة القيود الخاصة بالحساب أو المعاملات، أو كليهما – مخالفة لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	احتيال الوكيل، واختلاس الأصول، وسرقة المعلومات – احتيال الغير (لا سيما بسبب نقص أنظمة الأمن)، والسرقة (سرقة المعلومات أيضاً)	الإيداع/الصرف (في بعض الحالات، يكون الإيداع مقصوداً على تحويل ودائع بمبالغ صغيرة؛ وأحياناً تكون هناك قيود على الاحتفاظ بال نقدية وعلى مدفوعات وتحويلات المستهلكين الأفراد).

(يستكمل)

الملحق الثاني: أنشطة الوكلاء والمخاطر البنكية التي تتجمر عنها (تتمة)

المخاطر				أنشطة الوكلاء
أخرى	المختلطة بالسمعة	القانونية	الشيخوية	
التسهيلات الائتمانية/القروض: تحليل المخاطر الائتمانية للقروض على نحو لا يتسم بالصرامة	تنحمر عن مخاطر تشغيلية		احتيال الوكلاء، واختلاس الأصول، وسرقة المعلومات – احتيال الغير، والسرقة (سرقة المعلومات أيضاً)	سداد الفواتير إيجاز طلب القرض
السيولة: نقص السيولة بسبب ضعف أدوات الرقابة الداخلية لرقابة معاملات الوكلاء (على الرغم من أن مخاطر السيولة ذات الصلة بالوكلاء لا ترتبط على الأرجح بمخاطر السيولة الخاصة بالبنك نفسه).	تنحمر عن مخاطر تشغيلية		احتيال الوكلاء، واختلاس الأصول، وسرقة المعلومات – احتيال الغير، والسرقة (سرقة المعلومات أيضاً)	إنجاز منافع ومزايا حكومية وغيرها من المدفوعات لصالح العملاء
	تنحمر عن الارتباط بالمجرمين (وإن كان عن غير قصد)	عدم الامتثال للوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (الهوية والتحقق؛ ورصد المعاملات المشبوهة والإبلاغ عنها؛ وإمساك السجلات)		مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (أحياناً يكون التقييم بالنسبة للحسابات المحدودة – مثل باكستان؛ وفي أحيان أخرى يكون التقييم بالنسبة "الإجراءات ففتح الحساب" لدى البنك بوصفه المسؤول في نهاية المطاف – الهند 9/28/2010)
	تنحمر عن مخاطر تشغيلية وقانونية		احتيال الوكيل أخطاء الوكيل	فتح الحساب واجبات الإبلاغ
	عدم قيام الوكيل بتمثيل مركزه فيما يتعلق بالبنك على الوجه اللائق - ينحمر عن مخاطر تشغيلية وقانونية	غرامات، وعقوبات، وتوقيضات تنحمر عن إجراءات إشرافية تسويات خاصة بسبب السهو والخطأ/عمولات الوكيل	توقف النشاط بسبب عطل في النظام (مثل أعطال المراقب، والبرمجيات، و الأجهزة)، سرقة أو فقدان معدات وأصول البنك، تسرب البيانات أو السرقة من الغير بسبب عدم تشفير البيانات الموجودة في نظم المعلومات الخاص بالوكيل أو تبادل المعلومات بدون تشفير بين البنك والوكلاء، المبالغة في الاتعاب أو تحصيل أتعاب غير معتمدة، انخفاض أداء الوكلاء بوجه عام إلى ما دون الأداء المتوسط.	جميع الأنشطة الواردة أعلاه

المراجع

البنك المركزي الأوروبي. 2004. "تقرير حول الهياكل المصرفية للاتحاد الأوروبي." فرانكفورت، إيه إم مين (am Main)، ألمانيا: البنك المركزي الأوروبي، نوفمبر/تشرين الثاني

بازل. 2006. المبادئ الأساسية.

فيبربان (الاتحاد البرازيلي للبنوك)، القطاع المصرفي في أرقام، 2011، http://www.febraban.org.br/p5a_52gt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Setor%20Banc%E1rio%20em%20N%FAmeros%204%2005%20%282%29.pdf (accessed 15 November 2011).

بازل. 2006. "منهجية المبادئ الأساسية".

لجنة بازل. 2003. مبادئ إدارة المخاطر الخاصة بالأعمال المصرفية الإلكترونية، يوليو/تموز.

بنك الاحتياطي الفيدرالي في نيويورك 1999. "تعهد أنشطة الخدمات المالية: ممارسات الصناعة لتخفيف المخاطر." نيويورك: بنك الاحتياطي الفيدرالي في نيويورك، أكتوبر/تشرين الأول.

_____ . 2005. "التعهد في الخدمات المالية." المنتدى المشترك: لجنة بازل، والمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية، والاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين – فبراير/شباط.

فلامينغ، مارك؛ وكلوديا ماكي، ومارك بيكينز 2011. "أدوات إدارة الوكلاء: بناء شبكة مستدامة للوكلاء المصرفيين بدون فروع بنكية." دليل فني. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، فبراير/شباط.

_____ . 2006. المؤتمر الدولي لسوق المال القياس والمعايير الرأسمالية: إطار منقح – نسخة شاملة. بازل 2.

_____ . 2011 أ. المخاطر التشغيلية – الإشرافية إرشادات بشأن النهج المتقدمة للقياس. يونيو/حزيران.

المنتدى المشترك 2005. "التعهد في الخدمات المالية." بازل: بنك التسويات الدولية، فبراير/شباط.

_____ . 2011 ب. مبادئ الإدارة السليمة لمخاطر التشغيل. يونيو/حزيران.

جاك، وويليام؛ وكارولينا بولفر؛ وتافينت سوري. 2009. "أداء وتأثير إم – بيسا: شواهد أولية من مسح الأسر المعيشية." كينيا: صندوق FSD كينيا يونيو/حزيران.

بولد، كريس 2011 أ. "الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية في باكستان: مختبر الابتكار." مذكرة موجزة. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، أكتوبر/تشرين الأول.

كومار، كابير؛ ويامينا سيلتزر 2011. "هل سيصبح وكلاء البرازيل قناة لنطاق واسع من الخدمات المالية للفقراء؟" Blog post. <http://technology.cgap.org/2011/06/14/Will-Brazil's-agents-become-a-channel-for-a-wide-range-of-financial-services-for-the-poor?>

_____ . 2011 ب. "هل تصل الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية إلى الفقراء؟ أدلة وشواهد من باكستان." Blog post. <http://technology.cgap.org/2011/06/07/does-branchless-banking-reach-poor-people-the-evidence-from-pakistan/>

لايفين، لوك؛ وروس ليفين. 2008. "حوكمة البنوك، وتنظيمها ومخاطرها." متاح على (SSRN) <http://ssrn.com/abstract=1142967>

سيجاب 2011. الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير والاشتغال المالي للفقراء: نحو إرشادات ومعايير متناسبة. وثيقة يضاء أعتها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب) نيابة عن الشراكة العالمية للاشتغال المالي التابعة لمجموعة العشرين. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، أكتوبر/تشرين الأول.

لال، براكاش. 2011. "تعزير المبررات الداعية إلى وجود وكلاء." Blog post. <http://technology.cgap.org/2011/02/15/boosting-the-business-case-for-agents/#more-3812>

مكتب الرقابة على التوفير. 2010. مذكرة للمديرين التنفيذيين بشأن تقييم المخاطر، 8 أكتوبر/تشرين الأول.

لجنة الجهات الإشرافية المصرفية الأوروبية 2006. "إرشادات بشأن التعهد." لندن: لجنة الجهات الإشرافية المصرفية الأوروبية، 14 ديسمبر/كانون الأول متاح على: <http://www.eba.europa.eu/getdoc/f99a6113-02ea-4028-8737-1cdb33624840/GL02OutsourcingGuidelines-pdf.aspx>

البنك المركزي الباكستاني، مجموعة تمويل التنمية 2011. رسالة إخبارية حول النشاط المصرفي بدون فروع بنكية. العدد الأول، كراتشي: البنك المركزي الباكستاني، سبتمبر/أيلول.

وليام، جولي إل 2005. ملاحظات قبل مؤتمر هيكلية ومنافسة البنوك، مجلس محافظي الاحتياطي الفدرالي، شيكاغو، 6 مايو/أيار.

طرازي، مايكل، وباول بريلوف 2010. "المؤسسات غير المصرفية المصدرة للأموال الإلكترونية: النهج التنظيمية لحماية أموال العملاء". مذكرة مناقشة مركزة رقم 63. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، يوليو/تموز.

_____ . 2011. "تنظيم الوكلاء المصرفيين". مذكرة نقاش مركزة رقم 68. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، مارس/آذار.

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

ترحب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بملاحظاتكم حول هذه الدراسة.

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

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

هاتف: 202-473-9594
فاكس: 202-522-3744

بريد إلكتروني: cgap@worldbank.org
حقوق الطبع والنشر محفوظة/سيجاب 2011

وصمويل جابي (بنك سيراليون)، ودانيال موريشيو (هيئة الرقابة المالية في كولومبيا)، وماتو موغو (البنك المركزي الكيني)، وجيوفاني بريال (هيئة الرقابة على البنوك وقطاع التأمين والمعاشات في بيرو). كما يقدر المؤلفون أيما تقدير المعلومات التي قدمها كل من جون ييزوينهودت، وعباس إسكندر (بنك التعمير)، وكريس بولد، وغريغ شين، وكلوديا ماکاي، ويانينا سيلتزر (سيجاب).

مؤلفو هذه المذكرة هم كيت لاوير، استشاري، ودينيس دياس، استشاري، ومايكل طرازي، من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب) ويود المؤلفون أن يتقدموا بجزيل الشكر للجهات التنظيمية التالية والأفراد التابعين لها على الوقت الذي أمضوه في مناقشة القضايا ذات الصلة، وإعطاء المعلومات والملاحظات اللازمة: سيد عرفاني علي (البنك المركزي الباكستاني)، وبنجامين بيرنال (هيئة المصارف والأوراق المالية في المكسيك)، وريجينا فاضل (البنك المركزي البرازيلي)،

وفيما يلي الصيغة المقترحة للاستشهاد بمذكرة المناقشة المركزه الحالية: كيت لاوير، ودينيس دياس، ومايكل طرازي 2011. "الوكلاء المصرفيون: إدارة المخاطر والتخفيف من حدتها ورقابتها". مذكرة مناقشة مركزة رقم 75 واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، ديسمبر/كانون الأول.

