

تنظيم الوكلاء المصرفيين

وتستعرض مذكرة المناقشة المركزة هذه اللوائح التنظيمية العالمية لاستخدام الوكلاء من قبل البنوك (وجهات تقديم الخدمات المالية غير المصرفية، حيثما كانت ذات أهمية) وتركز على أربعة أسئلة تتعلق بالاستخدام الآمن والقابل للتطوير للوكلاء:

1. من الذي يمكن أن يكون وكيلًا؟
2. ما الأدوار التي يمكن أن يلعبها الوكلاء في توفير الخدمات المالية؟
3. ما الشروط التجارية التي تستطيع البنوك استخدام الوكلاء على أساسها؟
4. ما مدى تحمل البنك المسؤولية عن الوكلاء؟

تستنتج مذكرة المناقشة المركزة هذه أن الجهات التنظيمية تستطيع السماح باستخدام وكلاء البنوك بأمان من أجل تقديم الخدمات المالية والتحقق من هوية العميل لأغراض التعرف على العميل بأقل قدر من القيود على أهلية الوكيل والتعويض والهيكلية - شريطة أن تحمّل الجهات التنظيمية البنوك مسؤولية توفير الخدمات المالية بواسطة وكلائها. (انظر جدول 1. للاطلاع على أحكام تنظيم وكلاء البنوك المحددة في جميع أنحاء العالم).

من الذي يمكن أن يكون وكيلًا؟

تريد الجهات التنظيمية التأكد من أن الوكلاء، باعتبارهم امتداداً للنظام المصرفي، قادرون على توفير خدمة عملاء مهنية والحفاظ على السجلات والتعامل مع النقد وإدارة السيولة. نتيجة لذلك، فإن من الأسئلة الأساسية التي تهتم بها الجهات التنظيمية من الذي يمكن أن يعمل وكيلًا.

الشكل القانوني

يسمح الكثير من البلدان لنطاق واسع من الأفراد والكيانات القانونية بأن يصبحوا وكلاء للبنوك. في حين تقيّد بلدان أخرى قائمة الوكلاء المؤهلين على أساس الشكل القانوني، على سبيل المثال، تسمح الهند بوجود مجموعة متنوعة وواسعة من الوكلاء المؤهلين، مثل مؤسسات معينة غير هادفة للربح ومكاتب البريد ومالكي متاجر كيرانا² والمعلمين المتقاعدين، ومؤخرًا، الشركات الهادفة للربح، التي تشتمل على شركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة³ ومع ذلك، فهي تستبعد تمامًا على نحو صريح

تعد التكلفة من العواقب الكبرى التي تحول دون الاشتغال المالي - وهي لا تقتصر على التكلفة التي تتحملها البنوك في خدمة الحسابات منخفضة القيمة ومد البنية الأساسية المصرفية للمناطق المحرومة ومنخفضة الدخل. ولكن تشتمل أيضاً على التكلفة التي يتحملها العملاء الفقراء (من حيث الوقت والنفقات) للوصول إلى فروع البنك. وهكذا يتطلب تحقيق الاشتغال المالي نماذج عمل خلاقه تقلل النفقات على نحو ملحوظ للأطراف كافة. ومن ثم تمهد الطريق للمد المربح للخدمات المالية إلى فقراء العالم.

لذلك يُعد الوكلاء المصرفيون جزءاً من نموذج متزايد القوة للاشتغال المالي¹. فلنضرب مثلاً بكريم. يعمل كريم في نافذة البيع بمتجر صغير للتجزئة بشارع جانبي مزدحم في قلب مدينة كراتشي. وعلى الرغم من أنه يبيع مستحضرات تجميل متنوعة ومنتجات أخرى، فإن أكبر لافته خارج متجره تعلن عن دوره بصفته وكيلاً لأداة Easypaisa، أداة تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول الخاصة ببنك التعمير. وكريم واحد من وكلاء بنك التعمير النشطين الذين يبلغ عددهم 8000 ويعملون بكفاءة باعتبارهم امتداداً لشبكة البنك عن طريق توفير خدمات الإيداع والسحب وغيرها من الخدمات المالية لعملاء Easypaisa.

تتحقق الاستفادة لكل الأطراف. فالبنك يوفر تكلفة بناء فروع باهظة وتعيين موظفين، لتمكينه من توصيل الخدمات المالية إلى منخفضي الدخل. ويحصل كريم على رسم معاملة من بنك التعمير لتكملة مبيعاته. بالإضافة إلى ذلك يوفر العملاء وقت الانتقال ونفقاته لأن متجر كريم في الجوار، ويستطيعون الاستمتاع بالتكلفة المنخفضة بشكل عام للخدمة.

جدير بالذكر أن عدد البنوك (وفي بعض الأحيان جهات تقديم الخدمات المالية غير المصرفية) التي تستخدم وكلاء مثل كريم في تزايد مستمر في جميع أنحاء العالم - من البرازيل إلى مالي. ومن الهند إلى الفلبين. ويتطور نموذج الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية من خلال اللوائح التنظيمية التي تلعب دوراً رئيسياً في تيسير انتشار هذا النموذج - وتقيده في بعض الأحيان. وتكافح الجهات التنظيمية من أجل تعزيز الاشتغال المالي من خلال إنشاء نماذج تقديم خدمات مربحة ومنخفضة التكاليف. وفي الوقت نفسه حماية العملاء ونزاهة الخدمات المالية.

1 استخدام مصطلح "وكيل" في مذكرة المناقشة المركزة هذه لا يشير بالضرورة إلى الوكيل بالمعنى القانوني التقليدي لطرف مفوض من قبل موكل للعمل بالنيابة عن الموكل. ومن ثم يتحمل الموكل مسؤولية الأنشطة التي يمارسها الوكيل في نطاق علاقة الوكالة أو العقد.
2 متاجر كيرانا هي عبارة عن متاجر "عائلية" تقليدية معروفة في الهند وتتخذ شكل المنشأة الفردية، وهي تشكل نسبة كبيرة من سوق البيع بالتجزئة في الهند.
3 بنك الاحتياطي الهندي/2005-2006/06-288، no.BL.Bc. 58، 2006-2005/22.01.001/DoB، (25 يناير/كانون الثاني 2006)، وفقاً للتعديل اللاحق.

على أية حال، فإن قواعد الأهلية واسعة النطاق وحدها لا تضمن وجود نماذج وكالة ناجحة. على سبيل المثال، يسمح مرسوم 2006 بشأن الخدمات المصرفية التي يقدمها الوكلاء في كولومبيا لأي نوع من الكيانات القانونية، بما في ذلك تعاونيات الإقراض والادخار. بأن تكون وكيلاً مصرفياً⁷، إلا أن البنوك تباطأت في استخدام الوكلاء - حتى الآن، لدرجة أن هناك بنكين فقط في كولومبيا لديهما عدد معقول من الوكلاء⁸.

الموقع

تضع بعض البلدان أيضاً قيوداً على مواقع الوكلاء، إلا أن هذه القيود يتم تخفيفها في بعض الأحيان عندما تترك الجهات التنظيمية أن اللوائح التنظيمية تضع عقبات في سبيل الاشتغال المالي. على سبيل المثال، نتيجة وجود شواغل من أن الوكلاء يمكن أن يهددوا فروع البنوك، كانت اللوائح التنظيمية البرازيلية لا تسمح بوجود الوكلاء أساساً إلا في البلديات التي ليس بها فروع للبنوك. ولتسهيل وصول العملاء إلى التحويلات الحكومية، تم رفع هذا القيد في عام 2000⁹، مما أدى إلى تمكين توسيع نطاق الوكلاء باعتبارهم بديلاً أكثر ملاءمة وانخفاضاً في التكلفة من إنشاء فروع للبنوك، حتى في الأماكن التي تخدمها بالفعل فروع للبنوك.

كانت الجهات التنظيمية الهندية في البداية تستوجب أن يكون موقع الوكيل على بعد 15 كيلومتراً من "فرع أساسي" للبنك الذي عينه في المناطق الريفية، وعلى بعد 5 كيلومترات في المناطق الحضرية. وقد قيدت هذه السياسة، التي يقصد بها ضمان مراقبة البنوك الملائمة على وكلائها، استخدام الوكلاء من قبل البنوك التي ليس لها إلا فروع قليلة. ونتيجة لذلك، وسعت الجهات التنظيمية منذ ذلك الوقت المسافة لتصبح 30 كيلومتراً، وتستطيع البنوك طلب الإعفاء من هذا الشرط في المناطق التي بها سكان محرومون من الخدمات المالية التي لا يعتبر إنشاء فرع فيها أمراً مجدياً¹⁰.

وقد أظهرت التجارب أن المبالغة في تقييد متطلبات الموقع يمكن أن تعقد المبررات التجارية لإقامة الأعمال المصرفية القابلة للاستمرار المستندة إلى الوكلاء وتعمل في النهاية ضد أهداف الاشتغال المالي. بالإضافة إلى ذلك، مكنت الطبيعة الآنية لمعظم خدمات الوكلاء عملية

أكبر مؤسسات التمويل الأصغر (MFIs) المسجلة بوصفها شركات تمويل غير مصرفية (NBFCs). أما كينيا، فهي تتخذ نهجاً مختلفاً، إذ تطلب أن يكون الوكلاء عبارة عن جهات هادفة للربح وتمنع الكيانات غير الهادفة للربح (مثل المنظمات غير الحكومية [NGOs] والمؤسسات التعليمية والمنظمات القائمة على أساس ديني)⁴. وفي مثال آخر، تسمح البرازيل لأي كيان قانوني بالعمل وكيلاً، ولكنها تمنع الأفراد من هذا العمل⁵.

وتعكس النهج المختلفة الشواغل المختلفة للجهات التنظيمية في كل بلد. ففي الهند، استبعدت الجهات التنظيمية الكيانات الهادفة للربح بشكل أساسي من قائمة الوكلاء المؤهلين، كما ذكرت التقارير، نتيجة للإحساس بأن المؤسسات الهادفة للربح ستميل لاستغلال العملاء الفقراء. أما في كينيا، فعلى النقيض من ذلك، شعرت الجهات التنظيمية، حسبما تفيد التقارير، بأن عمل المنظمات غير الحكومية وكلاء يمكن أن يوجهها بعيداً عن رسالتها الاجتماعية. وفي البرازيل، شعرت الجهات التنظيمية أن منع الأفراد من العمل وكلاء سيقفل من عمليات الاحتيال ويسهل المراقبة ويعزز ثقة المستهلكين. على الرغم من أنه عملياً، كان من الصعب منع الأفراد من العمل وكلاء.

وعلى الرغم من أن هذه الحدود المتباينة قد تكون دوافعها منطقية، فإنها قد تؤدي بغير قصد إلى تقييد مشاركة أطراف معينة ربما تصبح من أفضل الوكلاء الواعدين نتيجة لامتلاك هذه الأطراف شبكة موجودة من مواقع التجزئة وقدرتها على إدارة العمليات اللامركزية. وفي إطار تعمق الخبرة العالمية، خففت بعض البلدان من حدة القيود المبدئية، على سبيل المثال، قصر بنك الاحتياطي الهندي الوكلاء مبدئياً على المؤسسات غير الهادفة للربح، ومكاتب البريد، والتعاونيات - وقد أسهم هذا التقييد في التشغيل الضعيف للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية. بيد أن التعديلات في 2009 وسعت الأهلية لتشمل متاجر التجزئة ضيقة النطاق وغيرها من الجهات التي تتبوأ موقعاً مناسباً. كما وسعت التعديلات في 2010 نطاق الأهلية لمعظم المؤسسات الهادفة للربح⁶، مما أسفر عن عدد من شركات البنوك-شركات تشغيل الهواتف المحمولة، وتوجه الجهات التنظيمية في الوقت الحالي نحو تحرير متطلبات أهلية الوكيل، إدراكاً منها أن السياسات شديدة الصرامة قد تتعارض مع الاشتغال المالي.

4 المبدأ التوجيهي حول الخدمات المصرفية المقدمة من خلال الوكلاء-CBK/PG/15، القسم 4.2

5 المادة 1 (يوليو/تموز 2003) من القرار 3110/CMN، المعدلة بموجب القرار 03/CMN 3156 (ديسمبر/كانون الأول 2003)

6 بنك الاحتياطي الهندي/2010-217/11-2010/DBOD.no.BL.BC.43/22.01.009، المادة 3 (28 سبتمبر/أيلول 2010). مع ذلك، فإن شركات التمويل غير المصرفية، التي تعد الشكل

المؤسسي الأكبر لمؤسسات التمويل الأصغر، ما زالت محرومة صراحة من العمل وكلاء نتيجة لشواغل حول احتمال خلط أموال العملاء مع صناديق الوساطة.

7 مرسوم 2233 (يوليو/تموز 2006)، حسبما تم تعديله بموجب المرسوم 1121 (مارس/آذار 2009)

8 انظر سيجاب (2010).

9 القرار 2707/00 CMN (2000)

10 بنك الاحتياطي الهندي/2007-295/2008 (24 أبريل/نيسان 2008)

○ السماح للمنظمات المتمتعة بشبكات توزيع كبيرة بممارسة دور فعال في العمل وكلاء (أو في إدارة الوكلاء) - على سبيل المثال. شركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة وسلاسل متاجر البيع بالتجزئة. ○ تجنب القيود القائمة على الموقع. لأن تكلفة هذه القيود تحد بلا داع من انتشار الوكلاء. وتؤدي في النهاية إلى الحد من القدرة على الوصول للخدمات المالية.

● الحرص على صياغة متطلبات الملاءمة والسلامة بطريقة متسقة. وإيلاء اهتمام خاص للتكاليف المحتملة ومدى عملية إثبات الملاءمة (على سبيل المثال. من خلال تقارير الائتمان. وما إلى ذلك) وبما يتوافق مع المتطلبات الجارية (على سبيل المثال. التجديد الدوري لمسوغات الأهلية).

ما الأدوار التي يمكن أن يلعبها الوكلاء؟

قد يتمكن الوكلاء من لعب دور في نطاق واسع من الخدمات. ومنها فتح حساب وخدمات الإيداع والسحب (التي تشمل على الدفع النقدي للقروض التي وافق عليها البنك وتحصيل سداد القروض) وخدمات المدفوعات والتحويلات (التي تشمل على التحويلات الدولية والتحويلات المحلية بين الأشخاص). وربما أيضاً ضمان الائتمان.¹¹ إلا أن اللوائح التنظيمية غالباً ما تضع حدوداً للدور الذي يستطيع الوكلاء لعبه في توفير الخدمات المالية. مما يعكس شواغل حول موثوقية مثل هذه الأطراف الأخرى وأمنها وكفاءتها. بل إن بعض الجهات التنظيمية تفكر في تحديد فئات مختلفة للوكلاء بالاستناد إلى الخدمات المقدمة - مع وضع معايير أهلية أقل صرامة للوكلاء الذين يقدمون الخدمات الأساسية فقط. مثل خدمات الإيداع والسحب.

خدمات الإيداع والسحب

تسمح معظم اللوائح التنظيمية للوكلاء بتجهيز معاملات الإيداع والسحب. ويمكن هذا العملاء من ادخار الأموال أو الحصول عليها على نحو ملائم وسهل في المناطق المحرومة من خدمات الفروع التقليدية أو قنوات ماكينات الصراف الآلي. كما أن له مغزى تجارياً بالنسبة للمؤسسات: يساعد نقل المعاملات منخفضة القيمة لقنوات أرخص في إقامة المبررات التجارية لإتاحة حسابات أساسية. وقد يؤدي إلى تخفيف الأزدحام في فروع البنك المكتظة بالعملاء.¹²

الإشراف عن بُعد. ومن ثم فإنها تتلافى إحدى الحجج الأساسية لقيود الموقع. ويبدو أن بعض البلدان. مثل المكسيك. تهتدي بتجربة بلدان أخرى وعلى الرغم من أنها فكرت في البداية في فرض القيود القائمة على الموقع. فقد اتخذت أخيراً قراراً بعدم استخدامها.

التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عن الوكلاء: اختبار "الملاءمة والمناسبة"

كثيراً ما تفرض اللوائح التنظيمية نوعاً من متطلبات "الملاءمة والمناسبة". التي تستوجب شكلاً من أشكال التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عن الوكلاء والذي يطالب المؤسسات المالية بالتحقق من أن الوكلاء المحتملين يتمتعون بسمعة طيبة. وليس لهم سوابق جنائية. أو تاريخ تعثرات مالية. أو إعسار. وتتخطى اختبارات الملاءمة والمناسبة في بعض الأحيان هذه المتطلبات إلى تحديد مؤهلات أخرى. مثل المواطنة أو الإلمام بالقراءة والكتابة أو بلوغ الحد الأدنى للسن أو القدرات الفنية أو التشغيلية. وتعد هذه اللوائح التنظيمية مهمة باعتبارها وسيلة لضمان تقديم خدمة لائقة للعملاء وضمان الأمن والموثوقية.

يبدو أن الجهات التنظيمية يجب أن تحرص على ألا تخلق دون قصد أعباءً مكلفة تهدد نماذج العمل التي تنظمها. فبينما لا تنطوي معايير الملاءمة والمناسبة الواردة في اللوائح التنظيمية غالباً على مشاكل معقدة. فإن بعض الوكلاء والجهات الموفرة للخدمات احتجت بأن الالتزام بتفاصيل معينة يمكن أن يفرض تكاليف كبيرة. لا سيما فيما يتعلق بتجميع المستندات. على سبيل المثال. في حين أن المطالبة بتاريخ ائتماني نزيه قد تبدو منطقية. فإن بلداناً كثيرة ليس لديها سجلات ائتمانية. أو إذا كانت لديها. فإن هذه السجلات لا تشمل على معلومات حول مؤسسات التجزئة الصغيرة التي من المرجح أن تعمل وكلاء. وحتى إذا توفرت السجلات الائتمانية. فإن استخراج تاريخ ائتماني قد يكون مكلفاً. مما يفرض تحدياً خاصاً على مؤسسات التجزئة في المناطق النائية التي تستطيع على الأرجح الوصول إلى المحرومين من الخدمات المصرفية.

التوصيات

● تعديل قيود الملاءمة والمناسبة على نحو أكثر تركيزاً بحيث يتم تمكين الجهات الأفضل مكانة من أن تصبح وكلاء:

11 حتى الآن. لم يسمح للوكلاء بلعب دور في اتخاذ قرارات بشأن تقديم القروض بالنيابة عن المؤسسات المالية: إذ ترى الجهات التنظيمية أن مثل هذا الحكم الفني لا يثير فقط شواغل تحوطية. ولكن أيضاً شواغل خاصة بحماية المستهلك. لا سيما إذا كانت رسوم الوكيل مرتبطة بمبلغ أي قرض. ومع ذلك. في بعض الأحيان يلعب الوكلاء دوراً في تقييم طلبات الائتمان على الرغم من أن القرارات النهائية بشأن منح الائتمان يتخذها موظفو البنك.

12 للحصول على مناقشة موجزة حول تقليل التكاليف المرتبطة بالخدمات المصرفية المقدمة دون فروع. انظر إيفانوري وماس (2008).

الإطار 1. كيف يقدم الوكلاء عادة خدمات الإيداع/السحب

بينما يستطيع الوكلاء تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، كثيراً ما يستخدم الوكلاء باعتبارهم نقاطاً للإيداع/السحب حيث يستطيع العملاء إيداع مبالغ في حسابهم واستعادة القيمة الإلكترونية نقداً. وغالباً ما يعمل هؤلاء الوكلاء، وبصفة خاصة عند استخدام قناة الهاتف المحمول، عن طريق فتح وتمويل حسابهم الخاص مع البنك، ويتم إجراء كل المعاملات مع العملاء في هذا الحساب الشخصي للوكيل. على سبيل المثال، عندما ترغب عميلة في تقييد مبلغ لحسابها الإلكتروني، يتلقى الوكيل المبلغ النقدي ويحول قيمة إلكترونية من حساب الوكيل إلى حساب العميلة. وعلى العكس من ذلك، عندما يرغب عميل في استرداد قيمة إلكترونية نقداً، يحول العميل قيمة إلكترونية إلى حساب الوكيل، ومن ثم يعطيه الوكيل المبلغ المكافئ من الاحتياطي النقدي للوكيل. وفي بعض الأحيان يُنظر إلى هؤلاء الوكلاء باعتبارهم "تجار نقود" - أو تجار تجزئة يشتركون في أعمال تحويل القيمة بين الشكليات الإلكترونية والمادي. وبما أن تجار النقود هؤلاء يجرون المعاملات في حساباتهم الخاصة - وبما أن هذه المعاملات عادة ما تجرى في الوقت الفعلي، مما يتيح للعميل التأكد من استلام الأموال الإلكترونية - إذا فالمخاطر التي تنطوي عليها (مثل مخاطر النظام المالي أو مخاطر حماية المستهلك) قد تكون أقل من المتوقع أحياناً.

المعني بالتدابير المالية بشأن مكافحة غسل الأموال لا يوصي صراحة بأشكال هذه الوثائق¹⁴ وسعيًا للامتثال لهذا المطلوب. كانت الحكومات الوطنية في بعض الأحيان تصر على وثائق، مثل بطاقات إثبات شخصية معينة أو إثبات عنوان، يصعب على الكثير من الفقراء الذين لا تصلهم الخدمات البنكية الحصول عليها. بالإضافة إلى ذلك، ذهب البعض إلى المطالبة ببيانات القياسات الحيوية (البيانات البيومترية) التي ليست فقط من الصعب الحصول عليها بالنسبة للعملاء الفقراء ولكنها أيضاً تتطلب بنية أساسية (مثل أجهزة المسح الضوئي للأعين وقارنات البصمات) باهظة التكاليف أو غير متوافقة تكنولوجياً مع واقع أماكن الوكلاء المحليين. على سبيل المثال، تتطلب اللوائح الباكستانية مسحاً ضوئياً للبصمات شرطاً لتسجيل الحساب.

ولكن التقنية المطلوبة لأخذ البصمات بدقة تجعل تطبيق هذا الشرط بالغ التكلفة بالنسبة للكثير من الوكلاء الأصغر في المناطق منخفضة حركة الاتصالات. وإدراكاً منها لأثره السلبي على الاشتغال المالي، أصدرت الجهات التنظيمية الباكستانية إعفاءات مؤقتة من هذا الشرط لتمكين نشر وتبني الخدمات المصرفية دون فروع بنكية من خلال الوكلاء.

مع ذلك، في بعض السياقات، تعرضت هذه الوظيفة الأساسية للتهديد من جانب "عمليات الإسناد" الموروثة أو اللوائح التنظيمية المصرفية الأخرى التي تقيد تداول النقد خارج الفروع. ومن العقبات الشائعة اللائحة التنظيمية التي تعتبر خدمات الإيداع متلقية "للودائع"، وهو نشاط مقصور على البنوك أو فيما عدا ذلك يتطلب ترخيصاً (مثل ترخيص تحويل الأموال). وهذه التراخيص من الصعب الحصول عليها والاحتفاظ بها بالنسبة للوكلاء الأصغر حجماً، على سبيل المثال، في إندونيسيا. يجب أن يحصل الوكيل المقدم لخدمات السحب على ترخيص منفصل "بوصفه محوّل للأموال"، وإجراءات ومتطلبات هذا الترخيص (مثل آليات إدارة المخاطر وإثبات الجاهزية لتنفيذ العمليات) غير ممكنة عملياً بالنسبة لوكلاء التجزئة الصغار. في الواقع، تدرك الجهات التنظيمية الإندونيسية أن هذا الشرط كان فعالاً في إحباط عملية تطوير شبكات وكلاء قابلة للاستمرار.¹³

التوصيات

يجب أن تجيز الجهات التنظيمية خدمات الإيداع والسحب في مواقع الوكلاء. وبوجه خاص، يجب أن تفهم الجهات التنظيمية أن المعاملات عندما تكون آنية ويتم إجراؤها على حساب الوكيل الخاص، فإن خدمات الإيداع والسحب لا تمثل مخاطرة أكبر من الودائع البنكية. (انظر الإطار 1.)

التحقق من هوية العميل

من أكبر التحديات التي تواجه الكثير من الجهات التنظيمية معرفة الدور الذي يسمح للوكلاء بالقيام به. إذا كان ثمة دور، في تنفيذ إجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء والمطلوبة لفتح حساب أو إجراء معاملات أخرى. وجدير بالذكر أن السماح بالتحقق من العملاء في المواقع البعيدة من خلال الوكلاء (الذين من المرجح ألا تكون لديهم خبرة في إجراءات التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عن العملاء ولا يتمتعون بخبرة المؤسسات المالية المتمرس في العناية الواجبة بالعملاء) يمكن أن يعوق جهود مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب. إلا أن منافع الاشتغال المالي المحتملة يمكن أن تكون كبيرة.

يعتبر فريق العمل المعني بالتدابير المالية بشأن مكافحة غسل الأموال هو الجهة الدولية المسؤولة عن وضع وتعزيز المعايير والسياسات الوطنية والدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وهو يطالب جهات تقديم الخدمة المالية بتحديد هوية العملاء "والتحقق" منها باستخدام وثائق "مستقلة موثوق بها". على الرغم من أن فريق العمل

13 للحصول على مناقشة حول استخدام الوكلاء في إندونيسيا، انظر سيجاب (2010ب).

14 التوصيات الأربعون الصادرة عن فريق العمل المعني بالتدابير المالية بشأن مكافحة غسل الأموال. التوصية رقم 5.

15 بالمعنى القانوني التقليدي (وليس بالمعنى الشائع المستخدم في اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية أو في مذكرة المناقشة المركزية هذه). يعتبر "الوكيل" طرفاً مفوضاً من قبل الموكل للتصرف بالنيابة عن الموكل، ومن ثم يتحمل الموكل مسؤولية الأنشطة التي يمارسها الوكيل في نطاق علاقة الوكالة أو العقد. وفي بعض الأحيان تمتد المسؤولية أيضاً لتصرفات الوكلاء التي يفترض العملاء إلى حد معقول أنها داخل نطاق الوكالة.

والمكسيك والبرازيل) يقوم الوكلاء المصرفيون بالتحقق من هوية العميل باعتباره إجراءً روتينياً. وفي الهند، "قد تستخدم البنوك، عند الضرورة، خدمات مراسلي الأعمال للأعمال التمهيدية المرتبطة بإجراءات فتح الحساب" شريطة أن يظل البنك مسؤولاً في النهاية عن مراقبة متطلبات مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب. وفي فيجي، قد يقوم وكلاء التجزئة بإجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء بالنيابة عن شركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة التي تقدم خدمات مالية باستخدام الهاتف المحمول. وفي الفلبين، تسمح الجهات التنظيمية لوكلاء التحويل النقدي المرخصين بالتحقق من هوية العميل، شريطة أن يخضع هؤلاء الوكلاء للتدريب، ويحتفظوا بالسجلات لمدة خمس سنوات، ويبلغوا عن المعاملات المشبوهة.¹⁹

اتخذت بعض البلدان مساراً مختلفاً فيما يتعلق باستخدام الوكلاء في القيام بإجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء - إذ تسمح هذه البلدان للوكلاء بالقيام بإجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء فيما يتعلق بالأدوات المالية التي تعتبر ذات مخاطر أقل بالنسبة لغسل الأموال وتمويل الإرهاب. فعلى سبيل المثال، في باكستان، تجيز اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية لعام 2008 للوكلاء المصرفيين فتح حسابات المستوى الأول، التي تحتوي على رصيد منخفض نسبياً وذات قيود على التحويل.²⁰ وبالمثل في المكسيك وبيرو، قد يقوم الوكلاء المصرفيون بإجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء فيما يتعلق بالحسابات منخفضة المعاملات أو منخفضة المخاطر أو الحسابات الأساسية الخاضعة لقيود معينة على الإيداع والمعاملات.

تدرك الجهات التنظيمية الحكمة من وراء تعزيز عملية توسيع شبكات وكلاء التجزئة من أجل ممارسة دور في التحقق من هوية العملاء لأغراض فتح الحساب وإجراء المعاملات. إلا أن القاسم المشترك هو مسؤولية البنك في النهاية عن امتثال الوكيل للوائح التنظيمية المطبقة بشأن مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب. (انظر "المسؤولية القانونية عن الوكلاء.")

التوصيات

- تمكين الوكلاء من التحقق من هوية العملاء لأغراض مكافحة غسل الأموال/محاربة تمويل الإرهاب.

الوكلاء (بالمعنى القانوني التقليدي)¹⁶ ينظر إليهم فريق العمل المعنى بالتدابير المالية ببساطة باعتبارهم امتداداً لجهة تقديم الخدمات المالية، ونتيجة لذلك، فإن القيام بإجراءات التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عن العملاء من قبل هؤلاء الوكلاء يتم التعامل معه كأنه من قبل المؤسسة المالية الرئيسية. ويسمح فريق العمل المعنى بالتدابير المالية لأطراف أخرى بالقيام بإجراءات التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عن العملاء، شريطة أن (1) تظل المؤسسة المالية مسؤولة عن امتثال الطرف الآخر للمتطلبات المعمول بها في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب و(2) "تستوفي إجراءاتها" التي تضمن أن يتم توفير معلومات تدابير العناية الواجبة بشأن العملاء لها وأن الطرف الآخر يخضع للوائح التنظيمية وللإشراف.¹⁶ وقد ينطوي هذا المطلب الأخير على صعوبة ومشاكل في سياق تجار التجزئة الصغار الذين يقومون بإجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء، نظراً لأن هؤلاء التجار، إذا تم اعتبارهم أطرافاً أخرى من قبل فريق العمل المعنى بالتدابير المالية، فقد لا يخضعون للوائح التنظيمية والإشراف الملائم.

من غير الواضح كيف يرى فريق العمل المعنى بالتدابير المالية الفرق بين الوكيل والطرف الآخر إذا كان البنك سيتحمل المسؤولية في كلتا الحالتين. ومما لا يثير الدهشة، أن فريق العمل المعنى بالتدابير المالية في سبيله لمراجعة توصياته وتوضيح دور الوكلاء والأطراف الأخرى. وإدراكاً منه أن مطلب المراقبة يقيد عملياً أنواع الكيانات التي تستطيع العمل وكلاء، فإن فريق العمل المعنى بالتدابير المالية ينظر حالياً في مسألة إعطاء البلدان صلاحيات أكبر فيما يتعلق بأنواع الأطراف الأخرى المسموح لها بالاشتراك في إجراءات التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عن العملاء، شريطة أن يتم الإشراف عليها أو مراقبتها.¹⁷ بالإضافة إلى ذلك، يفكر فريق العمل المعنى بالتدابير المالية في تبني معيار جديد للتحقق من إجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء التي تجريها أطراف أخرى - مع اعتبار إن كانت هذه الأطراف ستطبق إجراءات خاصة بها للتحري النافي للجهالة عن العملاء أو ستنفذ ببساطة إجراءات البنك، تحت إشراف البنك، من العوامل الرئيسية.¹⁸

الكثير من البلدان راضية على السماح للوكلاء بالقيام بإجراءات التحري النافي للجهالة عن العملاء، فعلى مستوى أمريكا اللاتينية (مثلاً في بيرو وكولومبيا

¹⁶ التوصيات الأربعة الصادرة عن فريق العمل المعنى بالتدابير المالية (بشأن مكافحة غسل الأموال). التوصية رقم 9.

¹⁷ الدراسة الاستشارية لفريق العمل المعنى بالتدابير المالية، استعراض المعايير - التحضير للجنة الرابعة من التقييمات المتبادلة، صفحة 9 (أكتوبر/نوفمبر 2010).

¹⁸ المصدر السابق.

¹⁹ Bangko sentral ng Pilipinas، المنشور رقم 471، السلسلة الخاصة لعام 2005، يجب التنويه إلى أن وكلاء التحويل النقدي هؤلاء هم أنفسهم جهات مرخصة لتوفير الخدمات وأنهم، من المنظور القانوني، وكلاء للعميل، وليسوا وكلاء لجهة أخرى لتقديم الخدمات المالية، ومع ذلك، كثيراً ما تستخدم جهات أخرى وكلاء التحويل النقدي هؤلاء لتقديم الخدمات المالية، وذلك من أجل توسيع نطاق خدمات الإيداع والسحب لتصل إلى العملاء في المناطق التي ليس بها فروع للبنك.

²⁰ البنك المركزي الباكستاني، اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، القسم 4 (مارس/أذار 2008).

- التأكد من أن أشكال تحديد الهوية المطلوبة معقولة في ضوء الواقع الممثل للمقدرات الفنية وإمكانات البنية الأساسية الخاصة بمواقع الوكلاء.
- تحميل المؤسسة المالية مسؤولية امتثال الوكيل لتدابير مكافحة غسل الأموال/محرارية تمويل الإرهاب.

ما الشروط التجارية التي يمكن استخدامها؟

بعيداً عن الأسئلة المتعلقة بمن يستطيع أن يكون وكيلاً وما يستطيع الوكيل عمله، يمكن تيسير إمكانيات عمل شبكات الوكلاء أو تقييدها بواسطة عدد من الموضوعات المهمة المتعلقة بكيفية تنظيم الوكلاء، وتضم هذه الموضوعات (1) كيفية تعويض الوكلاء، (2) ما إذا كان الوكلاء يمكن استخدامهم حصرياً، (3) كيفية إدارة الوكلاء بواسطة شركة إدارة شبكة الوكلاء (ANM).

تعويض الوكلاء: الرسوم والعوائد

يعتمد انتشار الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية على حصول الوكلاء على عائد مشجع، سواء بشكل مباشر (مثلاً من خلال رسوم المعاملة التي تدفع للوكيل) أو بشكل غير مباشر (مثلاً في صورة زيادة العملاء وبناء العلامة التجارية ولاء العملاء... إلخ) (McKay و Flaming و Pickens 2011) في حين تترك معظم المناهج التنظيمية موضوع عائد الوكيل للمفاوضات الحرة بين الوكيل والمؤسسة المالية، تحظر كل البلدان تقريباً على الوكيل فرض نفقات مباشرة على العملاء مقابل خدمات الوكيل، بل إن بعض البلدان تقيد المبلغ الذي يستطيع البنك مطالبة العملاء به مقابل معاملات الوكلاء. ومثل هذه اللوائح التنظيمية ذات المقصد الطيب، التي تهدف إلى حماية العملاء من المبالغة في الرسوم، يمكن أن تهدد انتشار نماذج الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية إذا جعلت المشاركين غير قادرين على تحصيل عوائد مقبولة في ضوء التحديات الفريدة والتكاليف التي يتكبدها للوصول إلى الفقراء.

على سبيل المثال، في الهند، رفضت اللوائح التنظيمية الخاصة بالوكلاء تمكين البنوك والوكلاء من فرض نفقات على العملاء مقابل استخدام الوكلاء، وإدراكاً منه للتأثير السلبي لهذا المنهج على استمرارية نماذج الخدمات المصرفية بمساعدة الوكلاء، رفع بنك الاحتياطي الهندي هذا الحظر في نوفمبر/تشرين الثاني 2009،²¹ والآن يسمح

للبنوك بالمطالبة برسوم معقولة بموجب سياسات يوافق عليها مجلس إدارة البنك. وقد تطمئن الجهات التنظيمية حين تعرف أن قوى السوق، في بعض الحالات، تجعل الأسعار معتدلة حتى دون لوائح تنظيمية. على سبيل المثال، تسمح بلدان أمريكا اللاتينية بشكل عام للبنوك بفرض رسوم على معاملات الوكيل، على الرغم من أن البنوك لا تطبق دائماً هذه الرسوم نظراً للشواغل التنافسية أو القدرة على الدفع - وفي الغالب لأن من مصلحة البنك أن يحول المعاملات منخفضة القيمة في اتجاه الوكلاء وبعيداً عن فروع البنك الأكثر تكلفة.

تحدد اللوائح التنظيمية أيضاً في بعض الأحيان عدم قدرة الوكلاء على تعديل الرسوم المفروضة على العملاء إلا إذا أجاز لهم البنك ذلك - وهذه هي الحال في باكستان، على سبيل المثال، حيث لا يستطيع الوكلاء تغيير بنية الرسوم التي يحددها البنك بأي شكل من الأشكال.²²

وحتى في البلدان التي تجيز فيها البنوك فرض رسوم على العملاء مقابل استخدام الوكلاء، غالباً ما تطالب اللوائح التنظيمية البنوك بتحصيل هذه الرسوم مباشرة من حسابات العملاء (بدلاً من السماح للوكلاء بفرض الرسوم على العملاء مباشرة)، ويقصد بهذه اللوائح التنظيمية تخفيف مخاطر استغلال الوكلاء عملية التحصيل في فرض رسوم غير عادلة على العملاء مقابل خدماتهم، لا سيما في المواقع التي بها القليل من الوكلاء المتاحين.

وفي حالات نادرة، أجاز للوكلاء تحديد رسومهم بأنفسهم (في بعض الأحيان داخل نطاق محدد من قبل الجهة مقدمة الخدمة). ففي تنزانيا، تم السماح لوكلاء أحد البنوك بتحديد الرسوم الخاصة بهم على افتراض أن المنافسة في المناطق الحضرية ستؤدي إلى تخفيض الرسوم، في حين أن التكاليف الزائدة لإدارة السيولة في المناطق النائية تستوجب رسوماً أعلى للوكيل، إلا أن منهج السوق المفتوحة له مخاطره الخاصة، ففي حالة الفلبين، يجوز لوكلاء التحويل النقدي ممارسة بعض صلاحيات التقدير والاستئناس في تحديد أسعارهم، إذ تجيز إحدى جهات تقديم خدمة الأموال الإلكترونية لوكلاء التحويل النقدي فرض رسوم تصل إلى 3 في المائة من مبلغ المعاملة (على الرغم من أن الجهة مقدمة الخدمة تحثهم على فرض 1 في المائة فقط). وقد أدى عدم تحديد رسوم موحدة إلى تشوش العملاء وإلى عدم وجود رسالة تسويقية متجانسة - وهي العوامل التي ربما تكون قد أسهمت في استخدام العملاء المحدود للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية.

21 بنك الاحتياطي الهندي/2009-10/238/10-22.01.009, 63 /22.01.009, DBOD.no.BL.BC. 10-2009/DBOD.no.BL.BC. 63 /22.01.009, 30 نوفمبر/تشرين الثاني 2009).

22 البنك المركزي الباكستاني، اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، القسم 6.1 (مارس/آذار 2008).

23 للحصول على مناقشة أشمل حول حماية المستهلك في سياق الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، انظر دياز وماكي (2010).

بإمكانية استخدام الوكيل، بمجرد تسجيل اشتراكه مع أحد البنوك، من قبل عملاء أي بنك من أجل تجهيز المعاملات. وفي جزر المالديف، تخطط هيئة النقد حالياً للمطالبة بإمكانية استخدام أي وكيل، بمجرد تسجيل اشتراكه مع أحد البنوك، في تجهيز المعاملات بالنيابة عن عملاء أي بنك يشترك في نظام المدفوعات.

وفي حالات أخرى، تجيز الجهات التنظيمية الحقوق الحصرية، إيماناً منها بأنها تحفز الجهات المقدمة للخدمات على الاستثمار في الخدمات المصرفية التي تتم بواسطة الوكلاء، فبدون الحقوق الحصرية، يستطيع المنافسون الاستفادة من الاستثمارات التي قامت بها الجهات المبادرة بدخول الأسواق - من حيث تحديد الوكلاء المحتملين وتمحيصهم وتدريبهم. وعلى الرغم من أن اللوائح التنظيمية المتعلقة بالوكلاء في البرازيل وكولومبيا وبيرو ليس بها نصوص بشأن مسألة حصرية الوكلاء، فإن الترتيبات الحصرية شائعة في هذه البلدان. ومن ناحية أخرى توضح بعض البلدان، مثل نيجيريا، أن الوكلاء يجوز لهم تمثيل أكثر من مؤسسة مالية، ولكنها من الناحية الفنية تسمح للوكلاء بالدخول في ترتيبات حصرية بمحض اختيارهم.

جدير بالذكر أن الوضع أكثر تعقيداً في الهند. ففي حين تتيح اللوائح التنظيمية الهندية للوكيل (كما في حالة سلاسل البيع بالتجزئة الكبيرة أو الوكلاء الآخرين ذوي المنافذ المتعددة) تمثيل أكثر من بنك. "يجب أن يمثل منفذ البيع بالتجزئة أو وكيل (أحد الوكلاء) من الباطن بنكاً واحداً فقط ويوفر خدمات مصرفية لهذا البنك وحده"²⁵ ونتيجة لذلك، في نقطة واجهة العملاء، تعتبر الحقوق الحصرية هي القاعدة - على الرغم من أنه، كما في ماكينات الصراف الآلي، من المفترض أن تتفاوض البنوك مع بنوك أخرى للوصول إلى نظام تسعير وشروط أخرى يستطيع بموجبها عملاء البنوك الأخرى استخدام نقطة واجهة العملاء التي تحمل علامة تجارية حصرية، ويقصد بهذه السياسة في الظاهر تعزيز الوضوح من أجل المستخدم النهائي والتأكد من المساءلة الواضحة للبنوك عن كل موقع، رغم أن ذلك يجعل من الصعب على البنوك أن تنافس في المناطق التي تواجه نقصاً في الوكلاء الملائمين. أيضاً، من الناحية العملية، قد يكون من الصعب تطبيق هذه اللائحة التنظيمية: يقترح الخبراء في هذه الصناعة أن الأفراد أو أفراد الأسرة العاملين من واجهة المحل نفسها يمكن أن يوقعوا اتفاقات منفصلة مع بنوك مختلفة وفي الغالب لن يمكن كشفهم.

تتخطى مسألة حصرية الوكيل التوازن بين حوافز المبادر الأول ضد نقاط الوصول المتزايدة لزيادة الاشتغال المالي

التوصيات

- السماح لجهات توفير الخدمات والوكلاء بحرية التفاوض على الرسوم المدفوعة للوكلاء.
- السماح لجهات توفير الخدمات بحرية تحديد أسعار التجزئة، مع مراعاة قواعد حماية المستهلك السائدة، مثل الإفصاح بشفافية عن نظام التسعير.²³
- في المواقف التي يسمح فيها للوكلاء بتحديد الرسوم المفروضة على العملاء وفرضها مباشرة، ينبغي رصد عملية التسعير هذه بحثاً عن أي إشارات توحى باستغلال العملاء أو تشويشهم.

حصريّة الوكلاء

تحظر القواعد التنظيمية في الغالب على البنوك التعاقد مع الوكلاء على أساس "حصري" من أجل تعزيز الجدوى التجارية والاشتغال المالي والمنافسة. أولاً، تعتمد جدوى أعمال الوكيل على ما إذا كان حجم معاملاته كافياً، وقد يحتاج الوكلاء الذين يعملون في مناطق منخفضة الاتصالات لتجهيز معاملات بالنيابة عن بنوك متعددة وجهات أخرى لتوفير الخدمات وذلك من أجل تحقيق إيرادات مشجعة. ثانياً، في المناطق التي تعاني من نقص في الوكلاء المناسبين، تعتقد بعض الجهات التنظيمية أن أحكام "عدم الحصرية" سوف تزيد من فرص وصول بنوك متعددة إلى المناطق النائية، مما يعزز المنافسة والتواصل ويمنع البنوك من احتكار الوكلاء الممتازين والمواقع المتميزة. فاللوائح التنظيمية في كينيا، على سبيل المثال، تحظر حصرية الوكلاء، ولكنها تطالب كل جهة من جهات توفير الخدمات بأن تعقد اتفاقاً منفصلاً مع كل وكيل لأغراض الإشراف والمسؤولية.²⁴ وفي فيجي، حظرت الجهات التنظيمية حصرية الوكلاء باعتباره شرطاً لإطلاق نظامين للمدفوعات عبر الاتصالات المتنقلة (المحمول) - على الرغم من أن شركات التشغيل هناك اقترحت ممارسة الضغط على الوكلاء لتأييد خدماتهم على حساب خدمات منافسيهم. على سبيل المثال، الوكيل الذي لا يباشر عدداً كافياً من المعاملات بالنيابة عن شركة تشغيل معينة قد يجد أن هذه الشركة قد فسخت عقدها معه.

في بعض الأسواق، تخطو بعض الجهات التنظيمية خطوة أخرى إلى الأمام من أجل تعزيز المشاركة، بدلاً من الاكتفاء بحظر الحصرية. في باكستان، تعتمد المبادئ التوجيهية الخاصة بالخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية تبني البنوك صراحة "بنية مفتوحة" تتيح للوكلاء خدمة بنوك متعددة دون عمل عقد منفصل مع كل بنك. وفي مواقف نادرة، فكرت الجهات التنظيمية أيضاً في تضييق "تشغيل الوكلاء على نحو بيئي" - بعبارة أخرى، المطالبة

24 إرشادات حول الخدمات المصرفية بواسطة الوكلاء، القسم 6.1، كما ذكرنا آنفاً. تنطبق لوائح كينيا التنظيمية على البنوك فحسب، ولكن ليس على شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمولة مثل سفاريكوم (safaricom).

الإطار 2. حصرية الوكلاء وسياسة المنافسة: مأزق كينيا

نوازن بين اعتبارات الاشتغال المالي وبين السماح باحتكار هذه المجموعة الأشمل من الخدمات من قبل جهة فاعلة واحدة من خلال استخدام العقود الحصرية.

ولكن من الناحية الواقعية، فإن خدمات الإيداع والسحب التي يقدمها الوكلاء المصرفيون أيضاً هي الأكثر قيمة وأهمية مباشرة للكثير من الفقراء المحرومين من الخدمات البنكية. وعلى هذا، هل الإجابة هي أن نسمح للبنوك بامتلاك حقوق حصرية في الوكلاء الذين يقدمون خدمات الإيداع والسحب نفسها التي تقدمها شركة سفاريكوم؟ أم أن الأوان قد آن لكي نعيد التفكير في الترتيبات الحصرية لشركة سفاريكوم نظراً لأثرها المحتمل المناوئ للمنافسة. هل يجب الآن حظر الترتيبات الحصرية للوكلاء في سفاريكوم لأنها قد استفادت بالفعل من ميزة المبادرة بالعمل - وإذا كان الأمر كذلك، فما الإشارة التي سيرسلها ذلك للشركات المبادرة في البلدان الأخرى التي تتساءل عن مدى مكافأة مبادرتها؟ وعلى أي أساس يجب أن تقيم الجهات التنظيمية ادعاءات البنوك بأن سوق الوكلاء المحتملين مقيد بالفعل؟ هل يجب إجبار البنوك على أن تثبت صحة هذا الادعاء، وإذا كان الأمر كذلك، فكيف؟

تكافح الجهات التنظيمية الكينية، ومن بينها الجهات المنبثقة عن البنك المركزي ولجنة الاحتكارات والأسعار، من أجل تطوير نهج تنظيمي يعزز المنافسة والاشتغال المالي، وفي الوقت نفسه يحترم السوق الحرة ويقدم حوافز للأطراف المبادرة.

تستضيف كينيا أكبر خدمة مصرفية مقدمة دون فروع بنكية بالاستناد إلى الهواتف المحمولة في العالم بأسره. ففي 2007، أطلقت شركة تشغيل شبكات الهواتف المحمولة: سفاريكوم خدمة إم-بيسا، وهي خدمة لتحويل الأموال. وتمتلك إم-بيسا الآن نحو 13 مليون عميل يخدمهم أكثر من 20 ألف وكيل. ويخدم هؤلاء الوكلاء سفاريكوم على أساس حصري. بمعنى أنهم لا يستطيعون توفير خدمات مالية مماثلة بالنيابة عن جهات توفير خدمات أخرى. بما في ذلك البنوك. بعد إصدار المبدأ التوجيهي الكيني حول الخدمات المصرفية المقدمة من خلال الوكلاء في 2010 (الذي لا ينطبق على شركة تشغيل شبكات الهواتف المحمولة سفاريكوم)، سعت البنوك التجارية إلى توسيع شبكات الوكلاء الخاصة بها. ولكن بعض البنوك الآن تشكو من أن المبدأ التوجيهي لا يسمح للبنوك بمتابعة عقود الوكلاء الحصرية (مما يضعها في وضع تنافسي صعب في مقابل سفاريكوم). وقد سمحت الميزة التنافسية التي تملكها سفاريكوم مسبقاً لها باستخدام شروط الحصرية لتقييد عملية توفير الوكلاء المحتملين. (كذلك تقول البنوك إن معايير تأهيل الوكلاء وإجراءات الموافقة السارية على وكلاء البنوك مرهقة بلا داع في ضوء عدم وجود معايير وإجراءات مماثلة لشركات تشغيل الهواتف المحمولة.)

إذاً ماذا على الجهة التنظيمية أن تفعل؟ يرى البعض أن عدم وجود تكافؤ في الفرص أمر مبرر نظراً لأن وكلاء البنوك يستطيعون تقديم خدمات أكثر بكثير من خدمات الإيداع والسحب التي يقدمها وكلاء سفاريكوم. كما أننا يجب أن

تعمل وكيلاً هي نفسها؛ أو (2) متاجر تجزئة كبيرة (مثل سلاسل متاجر البقالة) أو غيرها من الكيانات التي تتمتع بشبكة منافذ بيع كبيرة وخاصة تقوم بتوقيع عقد وكالة مع البنك وعندئذ تدير وظائف الوكلاء في كل منافذ البيع بالتجزئة الخاصة بها؛ أو (3) أطراف أخرى (مثل شركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة) توقع على اتفاق وكالة واحد مع البنك ولكنها بعد ذلك تتعاقد من الباطن مع كيانات قانونية أو أفراد ليكونوا وكلاء.

وغالباً ما تكون شركات إدارة شبكة الوكلاء ضرورية من أجل تطوير شبكات الوكلاء المصرفيين. فهي لا تقوم فقط بتسهيل استخدام الوكلاء للبنوك، ولكنها تلعب أيضاً دوراً مهماً في إدارة المخاطر. فنظراً لخدماتها الإدارية المتخصصة وتفاعلها اليومي مع منافذ الوكلاء، غالباً ما تكون شركات إدارة شبكة الوكلاء في وضع أفضل لتحمل المسؤولية عن وكلائها من الباطن وتعويض البنوك عن مدفوعات البنوك الناتجة عن مسؤولية الوكيل. (انظر "المسؤولية القانونية عن الوكلاء".)

تقيد اللوائح التنظيمية في بعض الأحيان نماذج شركات إدارة شبكة الوكلاء عن طريق منع الوكلاء من التعاقد من

قصير الأمد إلى أقصى قدر ممكن. وكلما تطورت الأسواق ودخلت أطراف أخرى فاعلة في القطاع، توسعت مسألة الحصرية لتصبح مسألة سياسة تنافسية. (انظر الإطار 2.)

التوصيات

السماح بالحصرية المؤقتة للوكلاء، لا سيما في المراحل المبكرة من تطور القطاع. لإمداد البنوك بحوافز قصيرة الأمد للاستثمار في بناء شبكات الوكلاء. وفي الوقت نفسه تمكين جهات تقديم خدمات أخرى من التنافس بفاعلية على المدى البعيد في المناطق التي بها عدد ضئيل من الوكلاء المناسبين.

شركات إدارة شبكة الوكلاء

على الرغم من أن البنوك معتادة على إدارة الفروع، فإنها غالباً ما تجد تحديد الوكلاء وتدريبهم وإدارتهم مهمة مختلفة وحافلة بالتحديات. لذلك، فإنها تتوجه الآن إلى شركات إدارة شبكة الوكلاء لتلعب هذا الدور. وثمة نماذج متنوعة لشركات إدارة شبكة الوكلاء ولكن شركات إدارة شبكة الوكلاء تقليدياً هي (1) أطراف أخرى متخصصة تتعاقد مع البنوك لأداء خدمات إدارة الوكلاء، ولكنها لا

المسؤولية عن الوكلاء

كان تحميل البنوك المسؤولية عن تصرفات وكلائها في الكثير من الأحوال هو العامل الأساسي وراء تطمين الجهات التنظيمية تظميناً كافياً للسماح بالاستعانة بالوكلاء.²⁷ ومن شأن إلزام البنك بالمسؤولية عن عدم تقييد وكلائه باللوائح التنظيمية أن يجبر مقدمي الخدمة على ضمان السلوك المهني للوكلاء وتقيدهم بمعايير التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) (انظر "التحقق من هوية العملاء") وأخيراً، تهدئة العديد من شواغل الجهات التنظيمية بشأن الاستعانة بالوكلاء.

ووفقاً للبلدان التي تم استعراضها في هذه المطبوعة، فإن البلدان كافة التي تسمح بوكلاء مصرفيين تفرض على البنك أيضاً تحمل المسؤولية عن الوكلاء. فالبرازيل، التي ربما تُعد البلد الأكثر توسعاً في الاستعانة بالوكلاء المصرفيين، تشترط أن تكون البنوك "مسؤولة مسؤولية كاملة عن الخدمات التي يقدمها وكلائها".²⁸ وبالمثل تشترط الهند أن "تحدد الاتفاقات/العقود كافة التي يتم إبرامها مع العملاء بوضوح مسؤولية البنك أمام العميل عن تصرفات السهو والخطأ التي يقوم بها [الوكيل]".²⁹ ومن المثير للانتباه أن باكستان تحمل البنوك المسؤولية، ولكنها تنص على أن للبنوك "اتخاذ الخطوات التي تراها ضرورية لوقاية نفسها من المطالبات التي تنشأ عن تصرفات وكلائها...".³⁰ وتشير هذه المادة إلى أنه يجب على البنوك إبرام اتفاقات تعويض مع وكلائها - وهي نوع من أنواع الحماية التي يمكن أن توجه البنوك إلى كبار الوكلاء ذوي رأس المال الجيد القادرين على تعويض البنك مع مواصلة علاقات الوكالة مع صغار تجار التجزئة القادرين على خدمة قطاعات السكان منخفضة الدخل على نحو أفضل.³¹

ومع ذلك، وعلى الرغم من انتشار تحميل البنوك المسؤولية عن الوكلاء، فيمكن لأهداف الاشتمال المالي أن تستفيد من الحد من مسؤولية مقدمي الخدمة عن تصرفات السهو والخطأ المتصلة بتقديم الخدمات المالية.³² والفشل في القيام بذلك من شأنه أن يزيد من التكاليف المتكبدة على مقدم الخدمات المالية والذي ربما يتعين عليه دفع تعويضات عن الأضرار الناتجة عن تصرفات الوكلاء والتي لا تمت بصلة للغرض من الوكالة. فمن شأن عدم القيام بذلك أن يزيد من التكاليف على مقدم الخدمات المالية الذي ربما تعين عليه دفع تعويضات عن تصرفات الوكلاء التي لا تمت بصلة للغرض من الوكالة. وربما كانت

الباطن أو تفويض واجباتهم باعتبارهم وكلاء بأي شكل آخر من الأشكال. على سبيل المثال، ينص المبدأ التوجيهي الكيني لعام 2010 حول الخدمات المصرفية المقدمة من خلال الوكلاء صراحة على أن الوكيل لا يجوز له "التعاقد من الباطن مع كيان آخر لتقديم الخدمات المصرفية بالنيابة عنه". وغالباً ما يكون الهدف من هذه المحظورات هو التأكد من مشاركة أكبر للبنك في مواقع الوكيل مهما كانت بعيدة. وعلى الرغم من أن تلك اللوائح التنظيمية التي تحظر على البنوك التعاقد من الباطن لا تزال تسمح لها بالتعاقد مع مؤسسات وساطة لمساعدتها في إدارة مواقع الوكلاء، فإن تلك الترتيبات تُعد أكثر كلفة وتعقيداً نظراً لتحمل البنك نفقات وأعباء توقيع اتفاقات مستقلة مع كل موقع وكيل.

وفي معظم الحالات، تدرك الجهات التنظيمية ما لشركات إدارة شبكة الوكلاء من فوائد وتسمح بالتعاقد من الباطن، ما دام البنك يظل مسؤولاً عن تقديم الخدمات المالية. على سبيل المثال، في المكسيك، تتيح اللوائح التنظيمية لأطراف أخرى، بما في ذلك شركات تشغيل الهاتف المحمول وتجار التجزئة، إمكانية إنشاء شبكات وكلاء للبنوك وإدارتها. وفي باكستان، تنص اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية صراحة على دور "الوكلاء الرئيسيين (superagents)". والذين يمكن أن يكونوا مؤسسات لها منافذ تجزئة قائمة أو شبكة توزيع، بما في ذلك شركات توزيع الوقود، البريد الباكستاني، شركات الخدمات البريدية، سلاسل المتاجر.²⁶ وسيكون هؤلاء الوكلاء الرئيسيون مسؤولين عن إدارة وضبط الوكلاء الفرعيين، وتكون الاتفاقات بين الوكلاء الفرعيين والوكلاء الرئيسيين مماثلة شكلاً وموضوعاً لتلك المبرمة بين الوكيل الرئيسي والبنك. وفي البرازيل، لم تسمح اللوائح التنظيمية الحديثة سوى بمستوى واحد من التعاقد من الباطن، حيث تعتقد الجهات التنظيمية هناك أن وجود عدة مستويات للتعاقد من الباطن تؤدي إلى خلق مسافة كبيرة للغاية بين البنك ووكلاء الخطوط الأمامية المسؤولين أمامها، وكانت البنوك غير قادرة على الإشراف على وكلائها بكفاءة، مما أدى إلى سوء الخدمة المقدمة للعملاء ووقوع حالات احتيال.

التوصية

السماح للوكلاء بالتعاقد من الباطن، شريطة أن يكون البنك المسؤول النهائي عن الخدمات المالية المقدمة.

26 اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، القسم 6.2.

27 وفي الواقع، في الولايات القضائية الخاضعة للقانون العام، تعد المسؤولية مفروضة بموجب القانون.

28 قرار مجلس النقد الوطني رقم 3110، المادة 3 (يوليو/تموز 2003).

29 تعميم بنك الاحتياط الهندي في يناير/كانون الثاني 2006، المعاد إقراره في سبتمبر/أيلول 2010، القسم 4(10).

30 البنك المركزي الباكستاني، اللوائح التنظيمية للخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، القسم 5 (مارس/آذار 2008).

31 وفي البرازيل وغيرها من بلدان أمريكا اللاتينية يتم الاعتماد على التعويض من قبل مديري مواقع الوكلاء أو ربما شركات التأمين أحياناً.

32 وفي النهاية، فإن مسألة تحديد ماهية السهو والخطأ الذي يتصل بتقديم الخدمات يستند إلى الحقائق والظروف المحيطة بواقعة بعينها.

33 المبادئ التوجيهية بشأن الخدمات المصرفية المقدمة بواسطة الوكلاء-البنك المركزي الكيني/المبادئ التوجيهية التحوطية/15، بند 5.1.1.

الإطار 3. إم-بيسا ومسألة المسؤولية

ولكن هذه الدعوى تنطوي على مغالطة. فإخلاء سفاريكوم لمسؤوليتها، والذي ربما أخذه عملاؤها على نحو ظاهري، يمثل موقفاً قانونياً متبعاً في العديد من العقود القياسية المبرمة بين المؤسسات الكبيرة والمستهلكين الأفراد. وكان موقف ممثلي البنك المركزي الكيني مستنداً إلى أن مبادئ القانون العام الكيني المعنية بمسؤولية الوكلاء تنطبق على سفاريكوم. ومتى أحييت أي مسألة إلى المحاكم الكينية، ستكون سفاريكوم مسؤولة بموجب القانون. (ثمة عوامل عدة تدعم دعوى اعتبار موزعي أداة إم-بيسا من سفاريكوم وكلاء قانونيين. بما في ذلك متطلبات علامة إم-بيسا التجارية والاتفاقيات الحصرية وهيكل العمولة). ولا شك أن احتمال تعرض سفاريكوم للمسؤولية بضيف حافزاً آخر يدفعها إلى ضمان السلوك المناسب لوكلائها - بغض النظر عن إخلالها للمسؤولية.

في بعض الأحيان يتم الترويج لقصة النجاح الكينية الخاصة بأداة إم-بيسا على أنها مثال مضاد للمبدأ العام الذي يقضي بمسؤولية البنك عن تصرفات الوكلاء. ففي كينيا، أطلقت شركة تشغيل الهاتف المحمول سفاريكوم أداة إم-بيسا الناجحة وتوسعت فيها. حيث تحظى الآن بأكثر من 13 مليون عميل. وحيث إن سفاريكوم هي عبارة عن شركة لتشغيل الهاتف المحمول، فهي غير خاضعة للوائح المنظمة للوكالة المصرفية في كينيا. ومع ذلك، تتبرأ سفاريكوم من أي مسؤولية عن وكلائها. وفعلياً، يوقع عملاء إم-بيسا على شروط وأحكام تنص بوضوح على أن "الوكلاء يمثلون جهات تعاقد مستقلة ولا تتحمل سفاريكوم أي مسؤولية عن تصرفات أو أخطاء وكلاء إم-بيسا".³⁴ وعلى الرغم من ذلك، تحظى الخدمة حتى الآن بقبول جيد مع قلة في الشكاوى منها. مما يشير إلى أن قوى السوق (أي حافز حماية سمعة العلامة التجارية ومكاسب العمل الأخرى) تكفي لضمان أمن الخدمة وجودتها.

أ شروط وأحكام عملاء إم-بيسا، البند 18.11. وفي حين لم تصدر بعد لائحة تنظيمية تنظم الجهات المصدرة للأموال الإلكترونية مثل سفاريكوم (بوصفها شركة تشغيل هاتف محمول). فإن البنوك مسؤولة عن وكلائها بموجب المبادئ التوجيهية الخاصة بالوكلاء المصرفيين. وقد برر البعض هذه المعاملة التفضيلية على أساس أن الوكلاء المصرفيين ينخرطون في نطاق أوسع من الخدمات المالية مقارنة بوكلاء إم-بيسا.

وإجراء التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) عليهم.
(انظر "من المؤهل ليكون وكيلًا".)

تلك التكاليف مثبتة للسوق، وتؤثر بالسلب، لا على بزوغ نماذج أعمال قابلة للاستمرار وحسب، ولكن على سهولة وسرعة توسع هذه النماذج كذلك.

التطلع إلى الأمام

ليس هناك حل تنظيمي للخدمات المالية التي يقدمها الوكلاء يناسب جميع الأحوال. ومن الممكن أن تجرب الأسواق عدداً من الأساليب قبل أن تجد الحل المناسب. ونتيجة لذلك، اعتمدت بعض الجهات التنظيمية أسلوب التجربة والتعلم.³⁵ وهو يسمح بقيام القطاع الخاص بالتجريب ومتابعة السوق. وأخيراً إعداد لوائح تنظيمية بناءً على احتياجات السوق التي تم الوقوف عليها. ففي الفلبين، على سبيل المثال، أبدت الجهات التنظيمية مرونة فائقة في المراحل الأولى من الإعداد. مع متابعة السوق والتنظيم بصورة غير رسمية من خلال ترتيبات كتابية. كما تتبع بلدان أخرى، مثل فيجي، أسلوباً مماثلاً للتجربة والتعلم. حيث تسمح بالتجريب تحت المراقبة قبل الإقدام على التنظيم.³⁶ وحتى عندما تضع الجهات التنظيمية أطراً شاملة، فإن العديد منها يستمع إلى آراء من الميدان ويعيد النظر في اللوائح التنظيمية دعماً لتطور السوق.

وتدرك الجهات التنظيمية أن أسباباً تجارية تدفع مقدمي الخدمة إلى التصرف على نحو يتسق مع الصالح الأمثل للمستهلكين - مادام ضمان تجربة متميزة للعملاء وتشجيع الشفافية والتصرف بما يحقق مصالح استدامة العمل على الأجل الطويل يحقق توافقاً بين حوافز مقدمي

لذا. تحدد بعض البلدان وعلى نحو أكثر وضوحاً مدى المسؤولية في مجال الوكالة المصرفية فيما يتعلق بالخدمات المالية المقدمة، على سبيل المثال، تحمل المبادئ التوجيهية للوكلاء المصرفيين في كينيا البنوك المسؤولية عن تصرفات الوكلاء "حتى وإن لم يكن مصرحاً بها في عقد [الوكالة] مادامت متصلة بالخدمات أو الشؤون المصرفية ذات الصلة" (التوكيد مضاف من قبلنا).³³ وهذه اللهجة نجدها منعكسة بشكل يكاد يكون حرفياً في المبادئ التوجيهية الخاصة بالخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية التي أصدرتها هاييتي مؤخراً.³⁴

انظر الإطار 3 للاطلاع على مناقشة حول المسؤولية وأداة إم-بيسا.

التوصيات

- يجب أن تنص اللوائح التنظيمية على تحمل البنوك المسؤولية عن تصرفات الوكلاء وأن تحد بوضوح من مدى تلك المسؤولية فيما يتعلق بالخدمات المالية المقدمة بالنيابة عن البنك.
- في حال كان البنك هو المسؤول النهائي عن تصرفات الوكلاء، فلا غشاضة على الجهات التنظيمية في أن تحد من القيود المفروضة على أهلية الوكلاء ومواقعهم

34 البنك المركزي لجمهورية هاييتي، المبادئ التوجيهية الخاصة بالخدمات المصرفية عن بعد، البند 5.1 (سبتمبر/أيلول 2010).

35 تعبير "التجربة والتعلم"، الذي صاغته لأول مرة رابطة جي إس إم، اعتمده لاحقاً مجموعة العشرين في "مبادئ الاشتغال المالي المبتكر" (تورونتو، 27 يونيو/حزيران 2010).
36 انظر تارازي (2010).

الجدول 1: اللوائح المنظمة للوكالة: النهج العالمية

البلد	من المؤهل ليكون وكيلًا؟	ما المتطلبات الأخرى لأهلية الوكيل؟	ما الذي يمكن للوكيل فعله؟	ما القيود على الرسوم التي يفرضها الوكلاء؟	هل يجوز للوكيل أن يتعاقد من الباطن؟	هل يسمح بالوكلاء الحصريين؟	مسؤولية الموكل عن الوكلاء
البرازيل	فقط الشركات والجمعيات القادرة على تنظيم المشاريع (على النحو المحدد في القانون 10,406 لعام 2002) ومقدمو خدمات التوثيق والتسجيل (على النحو المحدد في القانون 8,935 لعام 1994) هي التي يمكن استخدامها وكلاء". (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادة 3).	في حالة تقديم الوكلاء عمليات ائتمانية، يجب عليهم اجتياز اختبار اعتماد يجريه كيان معترف به يتمتع بقدرات فنية. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادة 12) ويجب أن يتضمن الاعتماد الجوانب الفنية للعمليات، اللوائح التنظيمية المعمول بها، حماية المستهلك، الأخلاقيات، أعمال التدقيق. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادتان 11، 12).	الإيداع/السحب: يجوز للوكلاء إجراء عمليات إيداع وسحب وسداد للقراتير. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3110، المادة 1).	يحظر على الوكيل "فرض أي رسوم، من تلقاء نفسه، بشأن تقديم الخدمات التي يشير إليها العقد". (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3110، المادة 4، رابعاً (ج) وقرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادة 17)	يسمح بالتعاقد من الباطن بعد الحصول على موافقة مسبقة من المؤسسة المالية. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3110، المادة 4، ثالثاً)	غير منصوص على ذلك صراحة في اللوائح التنظيمية، ولكن عملياً هناك ترتيبات حصرية.	"الموكل مسؤول بالكامل عن الخدمات التي يقدمها وكلاؤه". (قرار المجلس الوطني رقم 3110، المادة 3)
البرازيل	يمكن استخدام المؤسسات المالية وغيرها من المؤسسات التي تشكل جزءاً من النظام المالي الوطني وكلاء. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادة 3، ثالثاً)	أدوات أخرى: يجوز للوكلاء من بين أشياء أخرى، (1) تلقي وتقديم طلبات الحصول على ائتمان/بطاقات ائتمان، (2) التعامل مع الإيصالات، المدفوعات، الحوالات الإلكترونية للقيود بحسابات الإيداع للعملاء والخصم منها، (3) خدمات التحصيل خارج نطاق منطقة الاختصاص. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادة 8).	التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: يجوز للمراسلين استلام وتقديم طلبات فتح الحسابات.	يسمح بمستوى واحد فقط من التعاقد من الباطن إذا كان العقد يسمح بهذه الإمكانية. (قرار مجلس النقد الوطني رقم 3954، المادة 17).	الموكل مسؤول بالكامل عن الخدمات التي تقدمها وكلاؤه. (قرار المجلس الوطني رقم 3954، المادة 2).	الموكل مسؤول بالكامل عن الخدمات التي تقدمها وكلاؤه. (قرار المجلس الوطني رقم 3954، المادة 2).	

(يتبع)

الجدول 1: اللوائح المنظمة للوكالة: النهج العالمية (تابع)

البلد	من المؤهل ليكون وكيلًا؟	ما المتطلبات الأخرى لأهلية الوكيل؟	ما الذي يمكن للوكيل فعله؟	ما القيود على الرسوم التي يفرضها الوكلاء؟	هل يجوز للوكيل أن يتعاقد من الباطن؟	هل يسمح بالوكلاء الحصريين؟	مسؤولية الموكل عن الوكلاء
كولومبيا قرار رقم 2233 (يوليو/تموز 2006)، قرار رقم 1121 (مارس/آذار 2009)	يجوز لأي نوع من الكيانات القانونية، بما في ذلك تعاونيات الادخار والائتمان العمل مراسلين بعد الحصول على موافقة مسبقة من هيئة الرقابة المالية الكولومبية. ويجوز للأفراد أيضاً العمل وكلاء، بشرط قيامهم ببعض أنشطة الأعمال في منشآت ثابتة. (قرار رقم 2233، المادة 5)	يجب على المؤسسة المالية تقييم النزاهة الأخلاقية للمراسل، وبنينه التحتية المادية والتقنية، وموارده البشرية. (قرار رقم 2233، المادة 5)	الإيداع/السحب: يجوز للوكيل إجراء عمليات إيداع وسحب للودائع الجارية أو الودائع الادخارية أو الودائع لأجل وكذلك قبول مدفوعات القروض النقدية وصرف مبالغ القروض، ويجوز للوكلاء أيضاً قبول المدفوعات. التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: "يجوز للمراسلين العمل باعتبارهم أطرافاً ثالثة مرخص لها بإجراء الإجراءات اللازمة [...]، مثل المقابلات الشخصية اللازمة لقبول العملاء". (قرار رقم 1121، الفقرة الثالثة) أدوات أخرى: استعلامات الرصيد وكشف الحسابات الجارية/الادخارية، استلام المستندات وتقديمها. الترويج للخدمات والإعلان عنها. الحوالات النقدية الداخلية بالعملة الكولومبية داخل الحدود الوطنية. (قرار رقم 2233، المادة 2)	لا يجوز للمراسلين فرض رسوم إضافية (قرار رقم 2233، المادة 3,3)	يسمح بالتعاقد من الباطن بعد الحصول على موافقة مسبقة من المؤسسة المالية.	غير منصوص على ذلك صراحة في اللوائح التنظيمية، ولكن عملياً، هناك ترتيبات حصرية.	المؤسسة المالية "مسؤولة مسؤولية مباشرة عن تقديم خدمات من خلال المراسل" (قرار رقم 2233، المادة 3,1).

<p>"تحدد الاتفاقات/العقود كافة مع العملاء بوضوح أن البنك مسؤول أمام العميل عن تصرفات السهو والخطأ التي يقوم بها مسهلو/مراسلو الأعمال". (يناير/كانون الثاني 2006، المعاد إقراره في سبتمبر/أيلول 2010، القسم 10(4)).</p> <p>"لا يترتب على الإسناد الخارجي لنشاط أي بنك تقليص التزاماته، ولا التزامات مجلس إدارته وإدارته العليا. الذين تقع على عاتقهم المسؤولية العليا عن النشاط المسند لطرف خارجي" (المبادئ التوجيهية المعنية بإدارة المخاطر ومدونة قواعد السلوك بشأن الإسناد الخارجي للخدمات المالية من قبل البنوك، ملحق 4).</p>	<p>"في حين يجوز لمراسل الأعمال أن يكون مراسلاً لبنك واحد أو أكثر، فإنه عند نقطة التعامل مع العميل، يجب أن يمثل منفذ التجزئة أو الوكيل الفرعي للمراسل، وأن يقدم الخدمات المصرفية، لبنك واحد فقط". (سبتمبر/أيلول 2010، الفقرة 3)</p>	<p>مسموح بها ضمناً ومشار إليها في الفقرة 3 من التعميم الصادر في سبتمبر/أيلول 2010، انظر العمود إلى اليمين.</p>	<p>"يجوز للبنوك دفع عمولات/رسوم معقولة لمراسلي الأعمال، على أن يعاد النظر في معدلها ومقدارها دورياً، ويجب أن يحظر الاتفاق مع مراسل الأعمال على وجه التحديد فرض أي رسوم على العملاء على نحو مباشر نظير الخدمات المقدمة لهم بالنيابة عن البنك، ويسمح للبنوك (وليس لمراسلي الأعمال) بتحصيل رسوم خدمة معقولة من العملاء بطريقة شفافة" (يناير/كانون الثاني 2006، المعاد إقراره في سبتمبر/أيلول 2010)</p>	<p>الإيداع/السحب: يجوز لمراسلي الأعمال الانخراط في (1) صرف الائتمانات صغيرة القيمة، (2) استرداد أصول الديون/تحصيل الفوائد، (3) استلام وتسليم الحوالات صغيرة القيمة/أدوات الدفع الأخرى. (يناير/كانون الثاني 2006، القسم 3.2)</p> <p>التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: "يجوز للبنوك، عند الضرورة، الاستفادة من خدمات مراسلي الأعمال في الأعمال المتعلقة بالإجراءات الرسمية لفتح الحساب، ولكن، يظل التأكد من التقيد بمعايير معرفة العميل ومكافحة غسل الأموال، في نموذج مراسلي الأعمال، مسؤولية البنك". (سبتمبر/أيلول 2010، القسم 5)</p> <p>أدوات أخرى: يجوز لمراسلي الأعمال، من بين أشياء أخرى، (1) التعرف على المقترضين، (2) التحصيل والتجهيز الأولي</p>	<p>الموقع: "المسافة بين مكان نشاط مراسل الأعمال والفرع الأساسي، لا ينبغي أن تزيد عادة على 15 كم في المناطق الريفية، شبه الحضرية، الحضرية، في مراكز العواصم، يمكن أن تصل المسافات إلى 5 كم". (أبريل/نيسان 2008)</p> <p>زيد لاحقاً: يجب أن يكون مكان عمل مراسل الأعمال في حدود 30 كيلومتراً من "الفرع الأساسي" للبنك. (أبريل/نيسان 2009)</p> <p>يمكن القيام بإجراءات التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) لمراسلي الأعمال المحتملين، وتشمل إجراءات التحري النافي للجهالة (1) الوقوف على السمعة التي يتمتع بها والوضع في السوق، (2) السلامة المالية، (3) الإدارة والحوكمة المؤسسية، (4) القدرة على تداول النقد، (5) القدرة على تطبيق الحلول التكنولوجية من أجل تقديم "الخدمات المالية". (سبتمبر/أيلول 2010)</p>	<p>"المنظمات غير الحكومية/مؤسسات التمويل الأصغر المنشأة في ظل قوانين الجمعيات/الاتحادات، الجمعيات المسجلة في ظل قوانين الجمعيات التعاونية ذات العون المتبادل أو قوانين الجمعيات التعاونية للولايات وشركات القسم 25 ... ومكاتب البريد" (يناير/كانون الثاني 2006، القسم 3.1)</p> <p>أضيف لاحقاً: "عاملو البنوك المتقاعدون والمستخدمون السابقون وعاملو الحكومة المتقاعدون". (أبريل/نيسان 2008)</p> <p>أضيف لاحقاً: "الأفراد المالكون لمناجر العقالة والخرداوات/المناجر الطبية/مناجر الأسعار المعتدلة (2) وكلاء برامج المدخرات الصغيرة التابعة للحكومة الهندية/شركات التأمين (4) الأفراد المالكون لمضخات بنزين (5) المعلمون المتقاعدون (6) الموظفون المصروح لهم في مجموعات المساعدة الذاتية ذات الإدارة الجيدة المرتبطة بالبنوك". (القسم 2، نوفمبر/تشرين الثاني 2009)</p>	<p>الهند التعميمات الخاصة بمراسلي الأعمال وتعديلاتها (يناير/كانون الثاني 2006، مارس/آذار 2006، أبريل/نيسان 2008، نوفمبر/تشرين الثاني 2009، سبتمبر/أيلول 2010)</p>
--	--	--	---	---	--	---	--

(يتبع)

الجدول 1: اللوائح المنظمة للوكالة: النهج العالمية (تابع)

البلد	من المؤهل ليكون وكيلًا؟	ما المتطلبات الأخرى لأهلية الوكيل؟	ما الذي يمكن للوكيل فعله؟	ما القيود على الرسوم التي يفرضها الوكلاء؟	هل يجوز للوكيل أن يتعاقد من الباطن؟	هل يسمح بالوكلاء الحصريين؟	مسؤولية الموكل عن الوكلاء
الهند	أضيف لاحقاً: "أي فرد آخر بما في ذلك أولئك الذين يديرون مراكز الخدمة العامة" و"الشركات المسجلة في ظل قانون الشركات الهندي لعام 1956 التي لديها منافذ تجزئة واسعة الانتشار. باستثناء الشركات المالية غير المصرفية." (سبتمبر/أيلول 2010)		لطلبات الفروض بما في ذلك التحقق من المعلومات/البيانات الأولية. (3) خلق الوعي بالمدخرات وغيرها من الأدوات والتوعية والمشورة بشأن إدارة الأموال واستشارات الدين. (4) تجهيز وتقديم الطلبات إلى البنوك. (5) بيع أدوات التأمين الأصغر/صناديق الاستثمار التعاوني الصغرى/أدوات التقاعد/أدوات أطراف أخرى.				
كينيا	مجموعة كبيرة من الكيانات: الشراكات ذات المسؤولية المحدودة، المنشآت الفردية، الشراكات، الجمعيات، الجمعيات التعاونية، الشركات المملوكة للدولة، الصناديق، الكيانات العامة، وغيرها من الكيانات التي يحددها البنك المركزي. (البند 4.2.3)	يجب على المؤسسة الموكلة إثبات أن الوكيل المحتمل لديه "نشاط تجاري قائم يتسم بالرسوخ وأنه كان عاملاً لثمانية عشر شهراً على الأقل ... لم يصنف بوصفه مقترضاً مقصراً أو مثيراً للريبة أو متعزراً من قبل إحدى المؤسسات في آخر 18 شهراً ..."	الإيداع/السحب: تشمل الأنشطة المسموح بها الإيداع النقدي والسحب النقدي، الصرف النقدي والسيادة النقدي للقروض، السداد النقدي للفواتير، السداد النقدي للمعايشات والإعانات الاجتماعية، الدفع النقدي للرواتب، تحويل الأموال.	ولا يجوز للوكلاء "فرض أي رسوم مباشرة على العملاء". (البند 4.4.1 (3))	لا يجوز للوكيل "التعاقد من الباطن مع كيان آخر لإجراء أعمال الوكالة المصرفية بالنيابة عنه". (البند 4.4.1 (14))	"لا تعاقب حصرياً بين المؤسسة ووكيلها. ويجوز للوكيل تقديم الخدمات لأعمال الوكالة المصرفية لعدة مؤسسات شريطة إبرام عقود منفصلة لتقديم مثل تلك الخدمات مع كل مؤسسة، كما يشترط أيضاً أن يتوفر لدى الوكيل القدرة على إدارة المعاملات الخاصة بمختلف المؤسسات" (البند 6.1)	"تكون المؤسسة مسؤولة بالكامل ويرجع إليها في كل تصرفات الوكيل أو ما يقع فيه من سهو وخطأ، وتمتد تلك المسؤولية لتشمل تصرفات الوكيل حتى ولو لم يكن مصرحاً له بها بموجب العقد مادامت تتعلق بالخدمات أو الشؤون المصرفية ذات الصلة". (البند 5.1.1)

	<p>لا يحق للكيانات التالية العمل وكلاء: الكيانات القائمة على أساس ديني أو غير الهادفة للربح، المنظمات غير الحكومية، المؤسسات التعليمية، مكاتب الصرافة، وغيرها من الكيانات غير المسموح لها بممارسة أنشطة ربحية. (البند 4.2.4)</p> <p>لا يسمح للأفراد صراحة بالعمل وكلاء ولكنهم يعتمدون في الغالب باعتبارهم منشآت فردية غير رسمية (البند 4.2.3 (2)). وفقاً للبند 3.27.</p>	<p>ويمتلك البنية التحتية المادية المناسبة والموارد البشرية التي تمكنه من تقديم الخدمات بالدرجة اللازمة من الكفاءة والأمن. (البند 3.1.1)</p> <p>يجب على المؤسسة الموكلة أيضاً تقييم اللياقة الأخلاقية والتجارية والمهنية للمنشأة الفردية أو الشركاء (وفي حالة الشركات، تقييم المدير التنفيذي والمسؤول عن عمليات الوكالة) لأي وكيل محتمل. وفي سياق تقييم هذه اللياقة، يجب مراعاة ما يلي: التاريخ الائتماني، السجلات الجنائية، السمعة (تثبتها جهتان مرجعتان)، خبرة العمل.</p> <p>مصادر الأموال، السجل التجاري، أي شأن آخر يمكن أن يؤثر سلباً أو إيجاباً على الشخص". (البند 3.2.5)</p>	<p>أموات أخرى: تشمل الأنشطة المسموح بها الاستعلام عن الرصيد؛ إنتاج وإصدار كشف حساب مصرفي مصغر؛ استلام المستندات المتعلقة بطلبات الحصول على قروض، التحصيل لبطاقات الائتمان والخصم، استلام بطاقات الخصم والائتمان؛ الوكالة في الخدمات المصرفية المتنقلة؛ طلب دفاتر الشيكات واستلامها من قبل العملاء؛ تحصيل بريد/مراسلات البنوك لصالح العملاء؛ أي نشاط آخر يحدده البنك المركزي. (البند 4.4.1)</p> <p>الأنشطة المحظورة صراحة: لا يجوز للوكيل، من بين أشياء أخرى، فتح الحسابات، منح القروض، إجراء أي مهام تقييمية لأغراض فتح الحساب أو منح القروض أو أي تسهيل آخر الاضطلاع بإيداع الشيكات أو صرفها، التعامل في الصرف الأجنبي؛ تقديم السلف النقدية. (البند 4.4.1 (9)-(12))</p>		
--	--	--	--	--	--

(يتبع)

الجدول 1: اللوائح المنظمة للوكالة: النهج العالمية (تابع)

البلد	من المؤهل ليكون وكيلًا؟	ما المتطلبات الأخرى لأهلية الوكيل؟	ما الذي يمكن للوكيل فعله؟	ما القيود على الرسوم التي يفرضها الوكلاء؟	هل يجوز للوكيل أن يتعاقد من الباطن؟	هل يسمح بالوكلاء الحصريين؟	مسؤولية الموكل عن الوكلاء
المكسيك (تعميم مصرفي. 12/2009 وتعديلاته: القانون بشأن المؤسسات الائتمانية. 1999 وتعديلاته)	أي كيان قانوني. باستثناء المؤسسات المالية التي ينحصر نشاطها في إجراء أنشطة الائتمان الإضافي على النحو المحدد في القانون (قانون أنشطة ومنظمات الائتمان الإضافي. 1985 وتعديلاته). مثل السماسرة والتجار.	يجب أن يكون لدى الوكلاء (1) منشأة دائمة وقدرة كافية على تشغيل الأجهزة الإلكترونية على نحو سليم. (2) البنية التحتية اللازمة لتجهيز العمليات المصرفية. (3) إثبات السمعة الطيبة والتاريخ الائتماني الحسن. بما في ذلك الخلو من الإدانات والتحقيقات المدنية والجنائية من اللجنة المصرفية. ويمكن الإعفاء من متطلبات التاريخ الائتماني الحسن والمنشأة الدائمة إذا كانت شركة إدارة شبكة الوكلاء مستوفية لها. (تعميم مصرفي. ملحق 57).	الإيداع/السحب: عمليات السحب والإيداع من/في الحسابات البنكية من قبل صاحب الحساب.	يحظر على الوكلاء فرض رسوم إضافية لم يسبق تحديدها من قبل فيما بين البنك والعميل... (تعميم مصرفي. الفصل العاشر. القسم 2. المادة 324. ثامناً).	لا يجوز للوكلاء التعاقد من الباطن مع أطراف ثالثة (تعميم مصرفي. الفصل العاشر. القسم 2. المادة 324. ثامناً (د)). إلا أن البنوك يمكنها استخدام الوكلاء من خلال مديري شبكات الوكلاء. (تعميم مصرفي. الفصل العاشر. القسم 2. المادة 322. أولاً).	لا يجوز للبنوك استخدام كيانات كانت تعمل وكلاء حصريين لبنوك أخرى على مدى الاثنى عشر شهراً الأخيرة ولا يجوز للوكلاء توقيع اتفاقات وكالة حصرية لتولي مدفوعات الخدمات غير المصرفية ومدفوعات البطاقات الائتمانية (تعميم مصرفي. الفصل الحادي عشر. القسم 2. المادة 324).	ولا يُعد استخدام الوكلاء مسوغاً لإعفاء البنك ومديره وعامله وممثليه القانونيين من التقيد بأحكام قانون المؤسسات الائتمانية. حيث يُعد الوكلاء عرضة للاتهامات الإدارية والمدنية والجنائية عن انتهاك التشريعات المعمول بها.
	ويجوز للمؤسسات المالية العمل وكلاء فقط إذا سمح لها نظامها الأساسي. ويجوز لشركات الصرافة العمل وكلاء لبعض أنواع الخدمات.	يجب أن يكون لدى الوكلاء حساب إيداع مع البنك المتعاقد معه. تجري عليه جميع المعاملات. فيما عدا إذا كان يستعان بمدير شبكة. (تعميم مصرفي. الفصل الحادي عشر. القسم 2. المادة 322. أولاً).	التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: يجوز له القيام بإجراءات تمحيص العملاء في سياق فتح الحسابات "منخفضة التعاملات" و"منخفضة المخاطر" - الحسابات الخاضعة للحدود على الودائع والتعاملات.	أدوات أخرى: (1) المدفوعات (بما فيها سداد القروض) باستخدام بطاقات الائتمان والخصم. الشيكات. النقد. (2) التحويلات بين الحسابات البنكية بما فيها البنوك الأخرى. (3) استعلامات الرصيد. (4) صرف الشيكات. (5) الودائع لأجل (فقط من خلال شركات الصرافة التي لديها نسبة كفاية رأسمالية 12 في المائة على الأقل). (تعميم مصرفي. الفصل الحادي عشر. القسم 2. المادة 319).	ولا يجوز لسماسرة الرهونات والكيانات المماثلة العمل وكلاء. (تعميم مصرفي. الفصل العاشر. القسم 2. المادة 325).	ويجوز للأفراد العمل وكلاء إذا كان لديهم نشاط ومنشأة دائمة يمارسون فيها ذلك النشاط. (تعميم مصرفي. ملحق 57. 3).	(قانون المؤسسات الائتمانية. 1999 وتعديلاته. المواد 46 مكرر 1 و2. والتعميم المصرفي. الفصل الحادي عشر. القسم 2. المواد 329-331)
	ولا يجوز لسماسرة الرهونات والكيانات المماثلة العمل وكلاء. (تعميم مصرفي. الفصل العاشر. القسم 2. المادة 325).						البنوك مسؤولة قانونياً عن تصرفات وكلائها (قانون المؤسسات الائتمانية. (المادة 46 مكرر 1. فقرة 2).

				<p>صرف الشيكات وعمليات السحب في حدود 1500 وحدة استثمار لكل عميل يومياً والودائع محدودة في 10 آلاف وحدة استثمار لكل عميل يومياً. ولكل وكيل 25 في المائة من متوسط إجمالي الودائع الشهرية للبنك. حسب المسجل في آخر 12 شهراً. (تعميم مصرفي الفصل الحادي عشر القسم 2. المادة 323).</p>			
<p>غير محددة بوضوح ولكن المفترض وفقاً للقانون العام ومسؤولية الوكيل في حال تصرفه بموجب اتفاق الوكالة</p>	<p>"الوكلاء غير مقصورين على شركة تشغيل واحدة (بل يمكنهم العمل وكلاء لعدة شركات تشغيل)". (2009، البند 5.2.26)</p>	<p>يجوز للجهات المصدرة للأموال الإلكترونية تعيين وكلاء ووكلاء فرعيين. (البند 5.1.1)</p>	<p>غير منصوص عليه</p>	<p>الإيداع/السحب: يجوز لمقدمي الخدمة تعيين وكلاء لتسهيل "الإيداع والسحب" (البند 5.2.1.1)</p> <p>التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: يجوز لمقدمي الخدمة تعيين وكلاء لتيسير "تسجيل العملاء" وإن كان من غير الواضح المدى الذي يسمح به للوكلاء للتحقق من الهوية لأغراض فتح الحسابات. (البند 5.2.1.1)</p>	<p>يجب على مقدم الخدمة أن يجري إجراءات التحري النافي للجهالة (العناية الواجبة) للوكيل بما في ذلك أخذ بصمة الأصابع (في حالة الأفراد) والتحقق من التسجيل (في حالة الكيانات القانونية). (البند 5.2.1.2)</p> <p>يجب على الوكلاء ألا يحتفظوا في درج النقود بأكثر من 100 ألف نايرا (655 دولاراً تقريباً). (البند 5.2.2)</p>	<p>يجوز للأفراد أو الكيانات القانونية، (البندان 5.2.1.3 و 5.2.1.4) بتشكيل ضمني.</p>	<p>نيجيريا (الإطار التنظيمي لأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول في نيجيريا 2009)</p>

(يتبع)

البلد	من المؤهل ليكون وكيلًا؟	ما المتطلبات الأخرى لأهلية الوكيل؟	ما الذي يمكن للوكيل فعله	ما القيود على الرسوم التي يفرضها الوكلاء؟	هل يجوز للوكيل أن يتعاقد من الباطن؟	هل يسمح بالوكلاء الحصريين؟	مسؤولية الموكل عن الوكلاء
باكستان	غير محدد. عملياً يجوز أن يكون كياناً قانونياً أو فرداً (شريطة أن يكون ذلك الفرد مالكاً أو مديراً للنشاط).	يجب على المؤسسات المالية "أن تحدد بوضوح مختلف أنواع الوكلاء ومعايير الاختيار الدنيا لكل نوع من الوكلاء. ويجب [عليها] ضمان رسوخ الوكلاء وتمتعهم بالسمعة الطيبة وثقة السكان المحليين". (البند 6.3)	الإيداع/السحب: يجوز للوكلاء الانخراط في خدمات الإيداع والسحب، بما في ذلك الحصول النقد لسداد الفواتير (بما في ذلك من كل من العملاء المسجلين أو العابرين، فيما يخص مدفوعات مرافق الخدمات) و صرف القروض وسدادها. (البند 6.1)	"لا يجوز للوكلاء تعديل/تغيير هيكل الرسوم المقدم من البنك بأي صورة من الصور. ويجب الاتفاق مسبقاً على كافة الرسوم بين البنك والوكيل ويجب إعلام العملاء بها بوضوح". (القسم 6.1)	السماح بتعاقد الوكلاء من الباطن مع الإشارة إلى مستويات مختلفة من الوكلاء (الوكلاء الأعلى. الوكلاء الفرعيين). (القسم 6.2)	"يجوز لوكيل واحد أن يقدم خدمات لبنوك متعددة شريطة أن يكون لديه (الوكيل) اتفاق مستوى خدمة مستقل مع كل بنك". (القسم 6.1)	"تقع المسؤولية النهائية عن الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية للمؤسسات المالية الراغبة في ممارسة الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية (31 مارس/أذار 2008)
			التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: بالنسبة لحسابات المستوى الأول (الحسابات التي يمتلكها أفراد يخضعون لحد أقصى للربح والمعاملات) يجوز للوكلاء تسهيل فتح الحسابات عن طريق الحصول على صورة من بطاقة الهوية الوطنية ومسح بيومتری لبصمة الأصبع وصورة رقمية وتقديم تلك المستندات إلى المؤسسة المالية. (القسم 4)				"ينبغي أن تحدد الاتفاقات/العقود كافة مع العملاء بوضوح أن البنك مسؤول أمام العميل عن تصرفات السهو والخطأ التي يقوم بها الوكيل". (القسم 9.1)

<p>جنوب أفريقيا (قانون البنوك رقم 94 لعام 1990؛ المذكرة الإرشادية لقانون البنوك 2008/3 بشأن الإسناد الخارجي للمهام داخل البنوك)</p>	<p>يجوز لأي "شخص" العمل وكيلًا مصرفيًا. (قانون البنوك). ليس هناك نص يفيد الإسناد الخارجي لأطراف ثالثة أخرى. على الرغم من الإشارة الواضحة التي تتضمنها المذكرة الإرشادية رقم 3 (والتي تشمل فقط ترتيبات الإسناد الخارجي التي تؤثر على توصيف المخاطر للبنك، وتؤثر على أنظمة البنك وضوابطه وتصنيفها إدارة البنك على أنها ذات أهمية إستراتيجية أو لها آثارها على إشراف بنك الاحتياطي الجنوب أفريقي) إلى أن يكون المسند إليه مؤسسة.</p>	<p>ليس هناك شروط أهلية للوكلاء أو الجهات المسند إليها. ولكن يجب على البنك إخطار بنك الاحتياطي الجنوب أفريقي عن أي ترتيبات للإسناد الخارجي مشمولة بالمذكرة الإرشادية رقم 3.</p>	<p>بصفة عامة، يجوز للبنوك أن تسند خدمات معينة، بشرط أن يتم القيام بتلك الخدمات وفقاً للسياسات الداخلية للبنك ومعاييرهم، وأن تخضع لمتابعتهم.</p> <p>الإيداع/السحب. يجوز للبنك التعاقد مع وكلاء "للحصول نيابة عنه من العملاء على أي ودائع، أو مبالغ مستحقة له ... أو سداد مدفوعات لهؤلاء العملاء نيابة عنه" (قانون البنوك، تعريف "الوكالة").</p> <p>التحقق من هوية العميل لأغراض فتح الحساب: لم يتم تناولها على وجه التحديد. لا مسموح بها ولا محظورة صراحةً.</p> <p>أدوات أخرى: يجوز للوكلاء تلقي طلبات للحصول على قروض أو سلف. (قانون البنوك، تعريف "الوكالة") بخلاف تعريف الوكالة. ليس هناك نص صريح بخصوص ما يجوز للوكلاء فعله وما لا يجوز.</p>	<p>ليس هناك نصوص تقيد الرسوم المفروضة من الوكلاء. ومع ذلك فإن الشأن عادة سيكون ضمن مواضع الاتفاق التعاقدي المبرم بين الموكل والوكيل.</p>	<p>ليس هناك حظر قانوني على تعاقد الوكلاء من الباطن. ولكن، لن يتمكن الوكلاء من التعاقد من الباطن إلا إذا سمح بذلك في الاتفاق المبرم مع البنك. وفي حالة تعاقد الوكيل أو المسند إليه من الباطن، يتعين على البنك ضمان إدارة المهام التي يقوم بها الوكيل الفرعي/المتعاقد من الباطن والسيطرة عليها.</p>	<p>ليس هناك قيد قانوني على حصرية الوكيل. ولكن تخضع تلك الاتفاقات إلى قانون المنافسة.</p>	<p>يحمل القانون العام الموكل مسؤولية تصرفات وكلائه (ولكن ليس للجهات الخارجية المسند إليها. بالرغم من أن البنك يمكن أن يكون مسؤولاً بموجب العقد).</p>
--	---	--	--	--	---	--	--

* هذا الجدول يستند في جزء منه إلى ترجمات غير رسمية إلى الإنجليزية للوائح تنظيمية ذات صلة، وليس المقصود منها تقديم مشورة أو رأي قانوني. ويجب الرجوع دائماً إلى النص الأصلي.

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

ترحب المجموعة
الاستشارية لمساعدة
الفقراء بملاحظاتكم حول
هذه الدراسة.

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

المجموعة الاستشارية
لمساعدة الفقراء
1818 H Street, NW
MSN P3-300
Washington, DC
20433 USA

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

بريد إلكتروني:
cgap@worldbank.org
© CGAP, 2011

المراجع

CGAP. 2010a. "Update on Regulation of Branchless Banking in Colombia." http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42397/Updated_Notes_On_Regulating_Branchless_Banking_Colombia.pdf

CGAP. 2010b. "Update on Regulation of Branchless Banking in Indonesia." Sections 3.1.2 and 3.2. http://www.cgap.org/gm/document-1.9.42399/Updated_Notes_On_Regulating_Branchless_Banking_Indonesia.pdf

Dias, Denise, and Katharine McKee 2010. "Protecting Branchless Banking Consumers: Policy Objectives and Regulatory Options." Focus Note 64. Washington D.C.: CGAP. http://www.cgap.org/gm/document-1.9.47443/FN_64_Rev.pdf

Flaming, Mark, Claudia McKay, and Mark Pickens. 2011. "Agent Management Toolkit: Building a Viable Network of Branchless Banking Agents." Technical Guide. Washington, D.C.: CGAP. http://www.cgap.org/gm/document-1.9.49831/AgentManagement_TG.pdf

Ivatury, Gautam, and Ignacio Mas. 2008. "The Early Experience with Branchless Banking." Focus Note 46. Washington, D.C.: CGAP. <http://www.cgap.org/gm/document-1.9.2640/FN46.pdf>

Tarazi, Michael. 2010. "Branchless Banking: The Test and See Approach." Blog post. <http://technology.cgap.org/2010/02/09/branchless-banking-the-test-and-see-approach/>

الخدمة ومصالح العملاء. وبالتالي، تتفق معظم الجهات التنظيمية في أنه من الأفضل التفاوض بين الأطراف بحرية على مسائل مثل إدارة السيولة في مواقع الوكلاء أو الإجراءات الوقائية للأمن المادي - وإن كانت الجهات التنظيمية تتطلب أحياناً تناولها في سياق تعاقد بين الوكيل ومقدم الخدمة المالية. ومع ذلك، وفي حين تحقق الأسواق الحرة نتائج تتسق مع مصالح العملاء، فإن الجهات التنظيمية تنظر إلى هذه الدعوى على أنها تدعم اتباع أسلوب تنظيمي خفيف الوطء، لا الافتراض بعدم ضرورة التنظيم.

وأخيراً، ثمة تحديات تنظيمية جديدة أمام استخدام الوكلاء تأخذ في الظهور. فحصرية الوكلاء بدأت الآن في إثارة التساؤلات حول الوسيلة الأمثل لتشجيع المنافسة مع تحقيق أقصى استثمار مالي في الوقت ذاته (انظر الإطار 2). كما تظهر أيضاً تساؤلات حول كيفية الإشراف عملياً على الوكلاء - وفي بلدان مثل مصر والأردن، لا تقتصر المسألة على كيفية تنظيم الوكلاء، ولكن على الجهة المنوط بها ذلك التنظيم: هل هي الجهة التنظيمية للقطاع المالي أم لقطاع الاتصالات؟

لقد بذل واضعو السياسات جهودهم في إيجاد بيئات خصبة للتجريب والاشتغال المالي، ولكن ما زالت الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية بمثابة عمل جارٍ لم ينجز بعد. لكن من الواضح أن المبررات التجارية للخدمات المصرفية المقدمة من خلال الوكلاء تعتمد اعتماداً كبيراً على الوعد بتكاليف أقل لخدمة العملاء الحاليين والوصول إلى قطاعات ومناطق جغرافية جديدة. وتعتمد الوفورات في التكلفة بدورها على اللوائح التنظيمية المناسبة التي تعالج المخاطر الحقيقية للوكلاء المصرفيين بأقل الطرق الممكنة إنقلاً للكامل. على نحو يمكن الوكلاء من التوسع على نحو آمن ومستدام ويعزز في نهاية الأمر من فرص حصول فقراء العالم على الخدمات المالية.

التكنولوجيا التابع للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على توسيع نطاق الخدمات المالية للفقراء باستخدام الهواتف المحمولة والتكنولوجيات الأخرى. ويشترك في تمويله مؤسسة بيل وميليندا غينس والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ووزارة التنمية الدولية البريطانية.

مؤلفا مذكرة المناقشة المركزية الحالية هما مايكل تارازي وبول بريلوف. ويتقدم المؤلفان بالشكر إلى الأشخاص التاليين لما قدموه من مساعدة في مراجعة تلك المذكرة والتعليق عليها: نيلمان إيريك، ستيفن راسموسن، تيموثي ليمان، كريس بولد، كيت لاور، باتينا سيلتزر، دنيز دياس، سارة فتح الله، إيميكو تودوروكي (فريق البنك الدولي للالتزام المالية)، بول ليشمان (GSMA)، يعمل برنامج

وفيما يلي الصيغة المقترحة للاستشهاد بمذكرة المناقشة المركزية الحالية: تارازي، مايكل، بول بريلوف. 2011. "تنظيم الوكلاء المصرفيين". مذكرة المناقشة المركزية 68. واشنطن العاصمة: سيجاب. مارس/آذار.

