CENTRAL BANK OF EGYPT
Egyptian Banking Institute

البنك المركزى المصرى
المعهد المصرفى المصرى

دور القطاع المصرفي المصري في دعم تحويلات المصريين العاملين بالخارج

إعداد: د.منى عصام فايد
مدرس اقتصاد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية

أ. ياسمين عمرو سليمان
باحث أول بالمعهد المصرفي

Accredited by ACCET
A Partnership for Quality®

عشان بكرة
مبادرة التثقيف والخدمات المالية
© المبادرة القومية للمعهد المصرفي المصري ٢٠١٢

بثقة نحو الأمام

سلسلة أوراق بحثية
٢٠١٥

دور القطاع المصرفي المصري في دعم تحويلات المصريين العاملين بالخارج

دراسة مشتركة بين المعهد المصرفي المصري و اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا بالأمم المتحدة – أسكوا

إعداد: د.منى عصام فايد

مدرس اقتصاد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية

أ. ياسمين عمرو سليمان

باحث أول بالمعهد المصرفي

سلسلة أوراق بحثية ٢٠١٥

شكر وتقدير

أود أن أعرب عن خالص امتناني وتقديري **للأستاذة الدكتورة علا الخواجة،** أستاذ الاقتصاد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية ومدير عام إدارة البحوث والتوعية بالمعهد المصرفي المصري، للدعم والنصائح السديدة والتوجيهات القيّمة التي قدمتها لي خلال جميع مراحل تنفيذ هذه الدراسة.

وأود أيضاً أن أتقدم بالشكر **للدكتور خالد حسين،** المستشار الاقتصادي بشعبة التنمية الاقتصادية والعولمة باللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) بالأمم المتحدة، لمنحي فرصة المشاركة في هذا المشروع، كما أن الدعم والتوجيه المتواصل والتعليقات التي تم تقديمها من قِبلِه هي محل تقدير كبير.

وأخيراً وليس آخراً، أتوجه بخالص العرفان **للأستاذة ياسمين عمرو،** باحث أول بإدارة البحوث والتوعية بالمعهد المصرفي المصري، للمساعدة البحثية التي قدمتها في هذه الدراسة.

ا.د. منى عصام

مدرس الاقتصاد

بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية

الكلمة الافتتاحية

في إطار اهتمام المعهد المصرفي المصري بالبحث العلمي، تتشرف إدارة البحوث والتوعية بالمعهد بتقديم سلسلة من الأوراق البحثية المتخصصة في المجال المالي والمصرفي.

المعهد المصرفي المصري هو الذراع التدريبي للبنك المركزي المصري منذ عام 1991، وتتمثل رؤيته في اعتلاء مركز الصدارة بين مراكز التدريب والبحوث في قطاع الخدمات المالية في مصر والدول المجاورة بهدف الاضطلاع بدور محوري في الإصلاح الاقتصادي ودعم الخدمات المالية على المستويين المحلي والإقليمي. ويعمل المعهد المصرفي المصري من منطلق إيمانه بأهمية تنمية الكوادر البشرية كعنصر فعّال لتحقيق التنمية الاقتصادية.

وتهدف إدارة المعهد من خلال نشر تلك الإصدارات إلى تشجيع الباحثين ونشر الوعي بأهم القضايا والمستجدات في الساحة المالية، هذا بالإضافة إلي طرح مجموعة من النتائج والمقترحات التي يمكن تقديمها لصانع القرار.

وتعتبر هذه الخطوة من المعهد المصرفي المصري بداية لخطوات مستقبلية تهدف الي تطوير ودفع عجلة النمو في القطاع المصرفي في مصر على أساس من البحث العلمي الجاد.

وقد تمت مناقشة موضوع هذه الورقة البحثية في ورشة العمل التي عُقدت بالمعهد المصرفي المصري في الثالث والرابع من ديسمبر 2015 تحت عنوان "مشروع تعزيز القدرة على الاستفادة من تحويلات العاملين في التنمية ودور القطاع المصرفي المصري في دعم تحويلات المصريين العاملين بالخارج". وتتناول هذه الورقة البحثية دور القطاع المصرفي المصري في دعم تحويلات المصريين العاملين في الخارج وتقليص اللجوء إلى القنوات غير الرسمية.

وختاماً، نتقدم بخالص الشكر والتقدير الي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا بالأمم المتحدة (الاسكوا) والدكتور/ خالد حسين المستشار الاقتصادي -إدارة التنمية الاقتصادية والعولمة (الاسكوا) علي حسن تعاونهم مع المعهد المصرفي المصري لأعداد هذه الأوراق البحثية متمنيين أن تمثل إضافة قيمة في مجال البحث العلمي، كما نتقدم بخالص الشكر للباحثين على الجهد المبذول في إعداد تلك الأوراق البحثية.

إدارة البحوث والتوعية
المعهد المصرفي المصري

الملخص

تمثل تحويلات المصريين العاملين بالخارج أحد أهم مصادر النقد الأجنبي، وخاصة في ظل التراجع الملحوظ في موارد النقد الأجنبي من قطاع السياحة والاستثمارات الأجنبية المباشرة. ومن الجدير بالذكر أن الحجم الحقيقي لتحويلات المصريين العاملين بالخارج يتجاوز الأرقام المعلنة بشكل كبير عند أخذ التحويلات التي تتم عبر القنوات غير الرسمية في الاعتبار. ومن هنا تأتي أهمية دراسة دور القطاع المصرفي المصري في دعم تحويلات المصريين العاملين في الخارج وتقليص اللجوء إلى القنوات غير الرسمية. وتقوم هذه الدراسة باستعراض التجارب الناجحة لكل من الهند والفلبين في هذا الصدد. ويلي ذلك استعراض لسوق تحويلات المصريين العاملين بالخارج، ثم يتم التطرّق بالتفصيل إلى كلٍ من التشريعات والقوانين الخاصة بتلك التحويلات، بالإضافة إلى البنية التحتية للقطاع المصرفي المصري، وكذلك آخر تطورات أنشطة مشغلي تحويل الأموال الدولية (متعهدي النقل المتعدد الوسائط) في مصر، وذلك نظراً لتأثيرهم المباشر على تعزيز وزيادة تدفقات التحويلات وتقليص اللجوء إلى القنوات غير الرسمية. وأخيراً يتم تقييم دور القطاع المصرفي المصري في دعم التحويلات، عن طريق إعداد استبيان للرأي موجه للإدارة المختصة بالبنك المركزي المصري بصفته الجهة الرقابية المسؤولة عن القطاع المصرفي ككل، بالإضافة إلى استبيان آخر يوزع على كافة البنوك المصرية. وتهدف هذه الاستبيانات إلى تقديم تحليل للخدمات المالية لتحويلات العاملين المتاحة في السوق المصري؛ في محاولة لوضع الأسس السليمة واستراتيجيات وخطط العمل الفعّالة، لتحسين أداء سوق التحويلات بمصر، وجذب المزيد من التحويلات من خلال القنوات المالية الرسمية. هذا بالإضافة إلى الكشف عن أوجه القصور في سوق الخدمات المالية للتحويلات والتوصّل إلى مجموعة من التوصيات، والتي من الممكن الاستعانة بها لوضع رؤية شاملة عن هذا الموضوع الهام.

1. الهجرة وأهمية تحويلات العاملين بالخارج بالنسبة للدول المستقبلة للتحويلات

تتسم الهجرة الدولية بكونها ظاهرة معقدة ومتسعة النطاق، وتنطوي هذه الظاهرة على عدة أبعاد اقتصادية واجتماعية وثقافية وأمنية وسياسية، علاوة على كونها متعددة الأطراف لتشمل الشخص المهاجر ذاته، ودولته الأصلية والدولة المضيفة. هذا وتشهد ظاهرة الهجرة الدولية اهتماماً بالغاً لم تشهده من قِبَل صانعي القرار ومتخذيه في الدول النامية والمتقدمة على حد السواء. كما تعد منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من أكثر مناطق العالم تصديراً للهجرة، نتيجة للأوضاع الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية المتردية ببلدانها. وزادت الثورات العربية من وتيرة تدفق الهجرة نتيجة لما فرضته الظروف المصاحبة لها من عدم الاستقرار السياسي والأمني والاقتصادي، وما استتبع ذلك من تصدير لعدد من المشكلات للدول المستقبلة لهؤلاء المغتربين. ومن جانب آخر، أصبح العديد من الخبراء الآن يربطون بين الهجرة والتنمية أكثر من أي وقت مضى لارتباط هذه العملية بتحويلات مالية من جانب المغتربين، تشكل نسبة كبيرة من الناتج المحلى الإجمالي للدول المصدرة، وتشكل نسبة أكبر من أرباحهم من العملة الأجنبية.

وفي السنوات الأخيرة ازداد الاهتمام بدور التحويلات المالية للعاملين بالخارج والتي شهدت نموا مطردا خلال العقد الماضي، وصدرت العديد من الدراسات العلمية التي تربط بين الهجرة الدولية وتحقيق التنمية في الدول النامية. ويأتي ذلك في ضوء التحسن النسبي في جمع البيانات المرتبطة بتلك التحويلات وتطور البنية التحتية للصناعة المصرفية المساندة لها وانتشار شبكاتها حول العالم. وتعد التحويلات واحدة من أهم مصادر العملة الأجنبية بالبلدان المصدرة للعمالة، حيث تتجاوز في كثير من الأحيان تدفقات المصادر الأخرى للنقد الأجنبي من اقتراض خارجي واستثمار أجنبي مباشر ومساعدات خارجية. كما تتميز تلك التحويلات عن غيرها من مصادر النقد الأجنبي بتكلفتها المنخفضة لكونها لا تُلزِم البلد المصدرة لليد العاملة بالتزامات مالية في المستقبل.

وعلى صعيد آخر وبالنظر إلى الاتجاهات والتطورات الديموغرافية في البلدان الصناعية، تلعب هجرة اليد العاملة إلى تلك البلاد دوراً هاماً يساهم في تعويض آثار انخفاض عدد السكان والقوى العاملة في أسواق العمل بها. مما سيترجم بطبيعة الحال بمزيد من التدفقات لتحويلات العاملين إلى الدول المُصدِرة للعمالة. وتجدر الإشارة إلى أن تحويلات العاملين بالخارج في الدول النامية قد أثبتت بشكل عام قدر من الثبات الملحوظ خلال فترات الركود الاقتصادي مقارنة بتدفقات رأس المال الأخرى من الاستثمار الأجنبي المباشر والمساعدات الانمائية الرسمية؛ حيث يقوم العاملين بالخارج بزيادة تحويلاتهم النقدية إلى أسرهم بالدول النامية المستقبلة للتحويلات لدعم أسرهم وبلادهم في حالات الركود الاقتصادي.

وتعد التحويلات المالية ثاني أهم مصدر للنقد الأجنبي بالدول النامية بعد الاستثمار الأجنبي المباشر. ووفقا لبيانات البنك الدولي لعام 2010 وصل إجمالي تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى الدول النامية إلى حوالي 583 مليار دولار بينما بلغت تدفقات تحويلات العاملين بالخارج حوالي 341 مليار دولار، في حين أن المساعدات الانمائية الرسمية لم تتجاوز 130 مليار دولار لنفس الفترة. كما ازداد تدفقات تحويلات العاملين بالخارج إلى الدول النامية في 2012 لتصل إلى 401 مليار دولار وهو ما يتجاوز بكثير المساعدات الإنمائية الرسمية وتذهب التقديرات إلى أن تدفقات التحويلات الرسمية إلى البلدان النامية بلغت إجمالا 414 مليار دولار عام 2013.,World Bank) migration and development brief, April2013)

وتعد الهند، والصين، والفلبين، والمكسيك أكبر البلدان المتلقية لتحويلات المهاجرين. كما شهدت منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA) أسرع توسّع في التحويلات المالية في العالم، نمواً بنسبة 14.3 في المئة في عام 2012 مقارنة مع العام السابق. وحصلت مصر على أكثر من 40 في المئة من إجمالي تدفقات التحويلات إلى منطقة الشرق الأوسط، هذا بالإضافة الى زيادة ستة أضعاف في التحويلات المالية على مدى السنوات الثماني الماضية لتصبح أكبر متلق قبل لبنان والمغرب والأردن وتونس(World Bank, migration and development brief, April 2013)

2. التجارب الناجحة لبعض الدول النامية المستقبلة للتحويلات

في عام 2013، تلقّت دول العالم المتوسطة الدخل إجمالاً ما يقدر بـ 363 مليار دولار من التحويلات المالية للعاملين بالخارج، وذلك وفقاً لبيانات البنك الدولي وهو ما يمثل معدل نمو يقدر بـ 360% منذ عام 2000. وتشير البيانات إلى انخفاض ملحوظ في التحويلات بتلك الدول في عام 2009 والتي سرعان ما عادت للصعود مرة أخرى في العام التالي بمعدلات أعلى من عام 2008. كما توضح مؤشرات تحويلات العاملين بالخارج على مدار السنوات سلوكاً معاكساً للتقلبات الاقتصادية، حيث يزداد تدفق تلك التحويلات في كثير من الأحيان في أوقات الأزمات والركود الاقتصادي.

وتعد كل من الهند والصين من أكبر دول العالم المستفيدة والمستقبلة لتحويلات العاملين بالخارج على مستوى العالم وعلى مستوى الدول المتوسطة الدخل وفقاً لبيانات البنك الدولي. ففي عام 2013، حصلت الهند على إجمالي تحويلات مقدر ب 71 مليار دولار بينما تلقت الصين 60 مليار دولار تحويلات مالية. وتحتوي قائمة أكثر دول المتوسطة الدخل المتلقية للتحويلات على عدة دول على رأسها الفلبين (26 مليار دولار)، المكسيك (22 مليار دولار)، نيجريا (21 مليار دولار). وتأتي مصر في المركز السادس بإجمالي تحويلات مقدرة ب 20 مليار دولار [جدول رقم (1)].

جدول رقم (1): التحويلات في الدول المستقبلة للتحويلات وفقاً لفئات الدخل -2013 (بليون دولار أمريكي)

Top-10 Remittance Receiving Countries by Country Income Group , 2013

In billions, U.S. dollars

High-income countries		Middle-income countries		Low-income countries	
France	21.6	India	71.0	Bangladesh	15.2
Germany	14.7	China	60.2	Nepal	5.4
Belgium	10.8	Philippines	26.1	Tajikistan	4.1
Spain	10.0	Mexico	22.0	Burma (Myanmar)	2.5
South Korea	9.0	Nigeria	21.0	Kyrgyzstan	2.3
Italy	7.7	Egypt	20.0	Haiti	1.7
Poland	7.3	Pakistan	14.9	Kenya	1.3
Russia	6.4	Vietnam	10.7	Uganda	1.0
United States	6.3	Ukraine	9.3	Ethiopia	0.6
Portugal	4.0	Indonesia	7.9	Afghanistan	0.5

Note: Includes all countries.

Source: World Bank

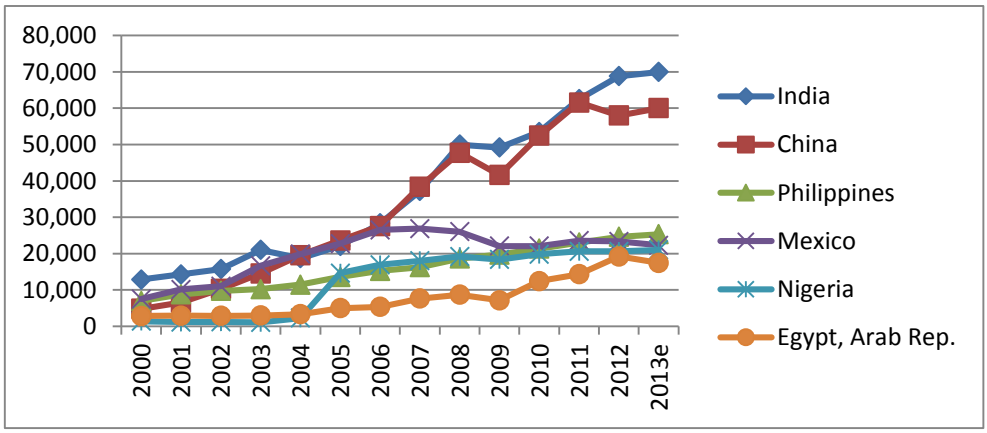
PEW RESEARCH CENTER

المصدر: بيانات البنك الدولي

ويوضح شكل رقم (1) وجود اتجاهات متصاعدة لتدفقات تحويلات العاملين بالخارج خلال العقد الماضي بالدول الحاصلة على النصيب الأكبر من التحويلات بالعالم. هذا باستثناء دولة المكسيك التي شهدت تراجعاً في تدفق التحويلات ابتداء من عام 2010. ويرجع ذلك التراجع في المكسيك إلى عاملين أساسيين وهما: انخفاض عدد العاملين بالخارج نتيجة الترحيل المستمر وتدني مستويات دخول المهاجرين غير الشرعيين. علاوة على نيجريا التي يتسم حجم التدفقات بها بالثبات النسبي منذ عام 2009.

شكل رقم (1): التحويلات في أكبر الدول المستقبلة للتحويلات خلال الفترة (2000-2013)

(مليون دولار أمريكي)



المصدر: بيانات البنك الدولي.

ويتسم هذا التدفق من رأس المال الأجنبي بفائدة كبيرة تعم على المجتمع ككل وليس فقط على المستفيدين المباشرين؛ حيث يوفر العملة الأجنبية للحكومات والانفاق الاستهلاكي لقطاع الأعمال والشركات على سبيل المثال. يتحمل كل من المرسلين والمتلقين تكلفة عالية للحصول على تلك الأموال فقد تصل الرسوم وتوقعات سعر

الصرف المُتحمَلة لإرسال واستقبال التحويلات إلى 18% من إجمالي المبلغ المُرسل. وتحرص الأمم والمجتمعات على زيادة تدفق تحويلات العاملين بالخارج وذلك من خلال العمل على تخفيض تكاليف المعاملات أو من خلال زيادة حجم التدفقات والاستثمارات القادمة من العاملين بالخارج.

ويثير ارتفاع تكاليف تحويل الأموال العديد من التساؤلات حول سياسة الحكومة والقدرة التنافسية للقطاع الخاص. ونظراً لكون الحكومات واحدة من أهم وكلاء التغيير الاقتصادي فيمكنها جذب رؤوس أموال المهاجرين من خلال السعي نحو تخفيض تكلفة التحويل. ومن ثم، تحتاج الحكومات إلى النظر إلى السياسات التي يجب أن تعتمدها للوصول لذلك الهدف وقد تشمل تلك السياسات: زيادة وعي المهاجرين بمختلف آليات وقنوات تحويل الأموال الرسمية، تخفيض تكلفة تحويل الأموال وخلق بيئة عمل تجذب استثمارات ومدخرات العاملين بالخارج. ومن وجه النظر التجارية فإن المنافسة بين مختلف المؤسسات التي تقدم خدمات تحويل الأموال واحتياجات أصحاب التحويلات تزيد من الضغط نحو خفض تكاليف التحويل وتزيد من تنوع الخدمات المالية المقدمة للعملاء الحاليين والمحتملين. ومن ناحيته يمكن للقطاع الخاص أن يساهم في زيادة تدفقات التحويلات من خلال تخفيض تكاليف المعاملات وتوفير بدائل مختلفة للأفراد والمجموعات من خلال خدمات مالية متنوعة. ***وفي هذا الإطار، نستعرض في هذا الجزء تجربة كل من الهند والفلبين مع دراسة أفضل الممارسات والتجارب المرتبطة بتحويلات العاملين بالخارج في هاتين الدولتين.***

2.1. سوق التحويلات بالهند

تشير تقارير البنك الاحتياطي بالهند إلى ارتفاع حجم تحويلات العاملين بالخارج من 13 مليار دولار في عام 2000 حتى 70 مليار دولار في عام 2013. ويتركز المهاجرون الهنود في ثلاث مناطق رئيسية وهم: -الدول الصناعية الناطقة باللغة الانجليزية وتشمل: استراليا وكندا وانجلترا والولايات المتحدة الأمريكية، -دول الخليج

مثل: البحرين والكويت وعمان وقطر والسعودية والإمارات، -دول جنوب شرق آسيا مثل: اندونيسيا وماليزيا وسنغافورة وتايلاند. وتشكل تحويلات العاملين بالخارج في الهند من 3 إلى 4% من الناتج المحلي الإجمالي منذ 1999-2000 مما دعم بشكل كبير ميزان المدفوعات بالهند. كما تخطت تدفقات التحويلات بالهند كل من تدفقات المساعدات الخارجية والاستثمار الأجنبي المباشر. وتشير البيانات إلى حصول 4.5% من الأسر في الهند على التحويلات. وبالإضافة إلى التطور الملحوظ في طرق وأساليب جمع البيانات، ساهمت العديد من العوامل الأخرى في زيادة حجم التحويلات إلى الهند خلال السنوات الماضية. **أولاً**: في عام 1990زادت هجرة العمالة الهندية إلى أمريكا الشمالية بشكل كبير وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات. **ثانياً:** تزامنت هذه الزيادة في العمالة المهاجرة مع المزيد من الحوافز لإرسال الأموال والاستثمار في الهند مع المزيد من المرونة في الضوابط والتشريعات وأسعار الصرف وانفتاح تدريجي لحساب رأس المال بعد عام 1993. وبالفعل، استجاب العديد من الهنود غير المقيمين لتلك الحوافز وتفاعلوا مع مختلف الأوعية الادخارية المتاحة في الهند.

ويشمل سوق التحويلات المالية في الهند العديد من المؤسسات مثل: البنوك التجارية وشركات تحويل الأموال غير المصرفية ومكاتب وشركات الصرافة والبنوك التعاونية والبريد، فضلاً عن مجموعة واسعة من الكيانات التي تعمل كوكلاء ومراسلين. وتتعاون الكثير من تلك المؤسسات مع شركات الصرافة والكيانات الأخرى المرسلة للتحويلات لجذب أكبر قدر ممكن منها. وتمتلك البنوك الحصة الأكبر من تدفقات التحويلات المسجلة في الهند (من 60 إلى 80% بما في ذلك التحويلات المالية عن طريق شبكة الإنترنت والتي يتم توجيهها عن طريق البنوك) أما شركات تحويل الأموال تمتلك النصيب المتبقي من التحويلات. وتتم عملية التحويل بالبنوك بشكل أساسي من خلال قيد المبلغ المرسل بحساب المستلم بينما يتم ذلك في شركات تحويل الأموال كدفعة نقدية مباشرة يحصل عليها المرسل اليه. وتتميز التحويلات التي ترسل عن طريق البنوك بكونها أكبر حجماً وأقل تواتراً عن تلك التي ترسل من خلال شركات تحويل الأموال. وقد لعبت المقاصة بين البنوك الـInterbank دوراً هاماً في توصيل التحويلات بشكل أسرع إلى العملاء. وتعمل شركات تحويل الأموال مثل **ويسترن يونيون Western Union**و**ماني جرام MoneyGram** وغيرها في الهند من خلال مجموعة من

التحالفات والشراكات والوكالات الفرعية. كما يقدم البريد الهندي عدد من تسهيلات التحويلات مثل خدمات التحويلات المالية الدولية، كما يشارك مع شركة ويسترن يونيون لتسهيل تحويل الأموال باستخدام شبكتها. وأخيراً ومع تزايد استخدام التكنولوجيا بين مقدمي الخدمات المالية حدث توسع في نقل التحويلات عن طريق الانترنت. كما يتم اللجوء إلى الترتيبات المجتمعية لتحويل الأموال في الهند مثل غيرها من دول جنوب آسيا. وتشمل تلك الترتيبات البريد والتحويلات العينية والحوالة. وتتميز الحوالة – التي يشيع استخدامها في منطقة الشرق الأوسط وجنوب آسيا -بعدة خصائص منها سهولة التشغيل وانخفاض تكاليف المعاملات والسرعة وعدم الكشف عن الهوية وهو ما يفسر الاستمرار في استخدامها حتى اليوم. وعلى الرغم من ذلك فإن تحديد قيمة التحويلات المرسلة عن طريق نظام الحوالة يصعب قياسه، وتشير بعض الدراسات بالهند أن قيمة الأموال المحولة عن طريق الحوالة تماثل ما يقرب من 30 أو 40% من التحويلات المسجلة.

ويتسم سوق التحويلات في الهند بالشفافية ودرجة الوعي المرتفعة للعملاء. فخدمات تحويل الأموال التي تديرها البنوك تخضع لمعايير الشفافية والرقابة وحماية المستهلك من قبل البنك الاحتياطي الهندي وينطبق ذلك على كافة المعاملات المصرفية. إلا أن نظام تحويل الأموال MTSS لا يخضع لتدابير الشفافية وحماية المستهلك. ويلاحظ في الهند تدني مستوى الخلافات والشكاوى المرتبطة بتحويل الأموال وتعود أغلب الأخطاء إلى عدم دقة أو صحة التفاصيل الخاصة بحساب المستلم أو إلى عجز في السيولة. وفي حالة القضايا والمشاكل التي لا تحل فقد يلجأ عملاء البنوك إلى التدابير القانونية التقليدية.

توفر البنية التحتية لوسائل الدفع في الهند مجموعة من الأدوات للتحويل عبر الحدود وصرف المبلغ المحول بالعملة المحلية. ويتم الاعتماد في ذلك بشكل كبير على شبكة البنوك التي تلعب دوراً هاماً في دعم وجذب تحويلات العاملين بالخارج للهند. وتقوم البنوك باللجوء إلى النظام الوطني الإلكتروني لتحويل الأموال National Electronic Funds Transfer (NEFT) لضمان تحويل الأموال إلى المتلقي الذي لا يتعامل مع البنك المصدر للتحويل. كما تستخدم شركات تحويل الأموال ال NEFT

لتحويل الأموال إلى وكلائها. ولا تشترك شركات تحويل الأموال بشكل مباشر في عملية التحويل بل تمتلك حسابات داخل البنوك وتقوم البنوك بتقديم خدمات تحويل الأموال للشركات. وتجدر الإشارة إلى أن أنظمة الدفع الإلكترونية وخدمات التجزئة المصرفية لا تغطي كافة المناطق الريفية والنائية وتتوفر في تلك المناطق بدائل أخرى على نطاق ضيق.

وتعد اتفاقية إدارة النقد الأجنبي Foreign Exchange Management Act (FEMA) من أكثر التشريعات أهمية وارتباطاً بالتحويلات الدولية. واعتباراً من يوليو 2009 قام 40 بنك و70 مكتب للصرافة في مختلف الدول في العمل في إطار ترتيبات الروبية الهندية RDA Scheme وقد تم السماح لـ 11 وكالة أجنبية بالتعاون مع 26 وكالة هندية بتقديم خدمات التحويلات في إطار الـ MTSS. وقد تجاوز عدد الوكلاء الفرعيون 100.000 متضمناً فروع البنوك التجارية. ويمكن للفرد الواحد الحصول على النقد المحول مباشرة أو من خلال الحساب المصرفي في إطار MTSS بحد أقصى 12 مرة في العام بقيمة لا تزيد عن 2500 دولار أمريكي في الدفعة الواحدة. هذا بالإضافة إلى تعيين حد أقصى 50.000 روبية هندية التي يمكن أن يتم دفعها نقداً وأي مبلغ يزيد عن هذا الحد من الممكن أن يتم دفعه بشيكات أو أمر دفع أو بالقيد المباشر في حساب المستفيد. ويمنع البنك الاحتياطي الهندي المؤسسات غير المصرفية من تقديم خدمات تحويلات الأموال بالعملة المحلية ويتم السماح فقط في ذلك إلى البنوك والبريد.

وترتفع حدة المنافسة داخل القطاع المصرفي نظراً لتفوق ونشاط عدد كبير من البنوك في هذا المجال. وتقل حدة هذه المنافسة بشدة في قطاع شركات تحويل الأموال حيث تستحوذ ويسترن يونيون على 80% من الحصة السوقية وتلعب كل من شركة ماني جرام والامارات للصرافة دوراً هاماً في هذا السوق. وتقوم بعض شركات تحويل الأموال الدولية بعقود حصرية مع الوكلاء وتمنع وكلائها من التعامل مع أي شركة تحويل أموال أخرى. وهذا الاحتكار يمكن الشركة المسيطرة من تكوين شبكة واسعة، التحكم في الأسعار وزيادتها ومنع الشركات المنافسة من التوسع.

وتتولى إدارة النقد الأجنبي بالاحتياطي الهندي مسئولية متابعة سوق التحويلات وتقوم مختلف الإدارات بالاحتياطي الهندي بالإشراف على البنوك التجارية والتعاونية

والمؤسسات غير المصرفية. وتعمل هذه الإدارات على ضمان الالتزام بمبادئ وتوجيهات إدارة النقد الأجنبي لتصريف أحوال التحويلات في إطار الـ RDA & MTSSs. كما يفرض قانون مكافحة غسل الأموال للعام 2002 على جميع البنوك الالتزام بمكافحة تمويل الإرهاب وبكافة متطلبات مكافحة غسل الأموال. وقد خضع ذلك القانون لعدة تعديلات وتُلزِم مبادئه الحالية شركات تحويل الأموال MTOs بكافة المبادئ والتوجيهات المرتبطة بمكافحة غسل الأموال. وتنطبق مبادئ "اعرف عميلك" على المعاملات النقدية تحت 50,000 روبية هندية (1000 دولار أمريكي). وتلتزم البنوك بتقديم النشرات والبيانات الإحصائية بصفة دورية للاحتياطي الهندي وإعلامه بكافة الاتفاقيات مع الوكلاء الجدد.

وتخضع كافة معاملات البنوك المصرفية ومن ضمنها خدمات التحويلات إلى معايير الحكومة ومعايير إدارة المخاطر التي يضعها الاحتياطي الهندي. وتجدر الإشارة إلى عدم وجود مبادئ تفصيلية في هذا الشأن لMTSS إلا أن تلك المؤسسات قد وضعت لنفسها إطار وبعض الآليات للعمل من خلالها. ومن الموصي به أن يقوم الاحتياطي الهندي بوضع مبادئ وتوجيهات تفصيلية لتلك المؤسسات أيضاً.

2.2. سوق التحويلات في الفليبين

وصلت قيمة التحويلات في الفليبين عام 2013 ،وفقاً لبيانات البنك المركزي هناك، إلى 25.1 مليار دولار بزيادة 7.6% عن معدلات السنة الماضية. وازدادت قيمة التحويلات المرسلة من خلال البنوك بنسبة 6.4% لتصل إلى 22.8 مليار دولار في نفس العام 2013. ومثل حال الكثير من الدول لا تعبر البيانات والأرقام الرسمية عن المعدلات الحقيقية للتحويلات. ويشير العاملين بالخارج في استبيان سنة 2011 إلى أن التحويلات غير المسجلة تقدر بنحو 50% من حجم التحويلات الرسمية. ومن أبرز الدول المصدرة للتحويلات للفليبين: الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة العربية السعودية وانجلترا والإمارات وسنغافورة وكندا واليابان. وترجع الزيادة في تدفق تحويلات العاملين بالخارج في الفليبين إلى زيادة الطلب على الأيدي العاملة الفليبينية الماهرة

خاصة من قبل منطقة الشرق الأوسط. وتشير البيانات الخاصة بإدارة شئون المهاجرين والعمالة بالفليبين إلى تشغيل ما يقرب من 1.8 مليون فليبيني بالخارج في السنة الماضية. ويدعم هذا الحجم من التحويلات الاقتصاد الوطني للفليبين حيث يمثل 8.4% من الناتج المحلي الإجمالي عام 2013.

في الفليبين، تخضع شركات الصرافة وغيرها من المؤسسات غير المصرفية والتي تعمل في مجال نقل وتحويل الأموال إلى إشراف البنك المركزي بالفليبين وذلك من خلال دليل تنظيم عمل المؤسسات غير المصرفية. وقبل أن تبدأ أي من تلك المؤسسات في العمل لابد من أن تكون مسجلة في البنك المركزي بعد الانتهاء من إجراءات التسجيل الرسمية في الجهات الحكومية الأخرى مثل الوحدات المحلية أو مكتب العمدة.

يتبنى البنك المركزي بالفليبين العديد من المبادرات لزيادة حجم التحويلات وتوجيهها إلى المشاريع الإنتاجية. وفي إطار هذه المبادرات، يقوم البنك المركزي بتعظيم الفوائد الآتية من التحويلات من خلال ضمان التدفق السلس لها عن طريق نظم الدفع والتسويات المختلفة، وتعزيز استخدامها بما يخدم متطلبات التنمية عن طريق الحملات الإعلامية الوطنية حيث يمكن تعبئة تلك التحويلات للإقراض وللأغراض الإنتاجية المختلفة.

وتنص خطة الفليبين للتنمية ورؤية الحكومة الفليبينية للقطاع المالي على الوصول إلى "نظام مالي شمولي يوفر كافة الاحتياجات التمويلية للجمهور"، وتهدف تلك الرؤية إلى إدراج المزيد من فئات المجتمع داخل النظام المالي خاصة الفئات المهمشة التي لا تتعامل مطلقاً مع البنوك والمؤسسات المالية. وتتطلب خطة التضمين أو الشمول المالي تلك توفير مجموعة واسعة من الخدمات المالية الخاصة بالادخار والاقتراض والتأمين وخدمات التحويلات وغيرها. على أن يتم ذلك في إطار نظام مالي شامل وقنوات تمويلية تضم البنوك وغيرها من المؤسسات المالية غير المصرفية للعمل معاً للوصول إلى المهمشين مالياً بشكل أكثر فاعلية.

ويعد كل من تحسين الشفافية وتعزيز المنافسة في سوق التحويلات المالية من أهم التدابير التي تبناها البنك المركزي بالفليبين. فقد أصدر البنك بيان لإلزام البنوك والمؤسسات المالية غير المصرفية بالإعلان بشكل واضح عن تكلفة تحويل الأموال من الخارج. ويهدف بذلك تقديم المساعدة للعاملين الفليبينيين في الخارج على اختيار أفضل بنك أو مؤسسة مالية لتحويل أموالهم. علاوة على ذلك، شهدت الفليبين تخفيض ملحوظ في تكلفة التحويلات بالعملة المحلية من 50% إلى 91% ويمكن أن تتم الاستفادة من هذا التخفيض من خلال نظام التسويات بالبنك المركزي أو نظم التسويات والمدفوعات الفليبينية (Philpass) وPhilpass هو نظام يهدف إلى ضمان المقاصة بين البنوك بشكل فعال لتسوية التحويلات الخارجية بالحساب المصرفي للمستفيد. وقد تم تطوير هذا النظام REMIT من قبل البنك المركزي بالفليبين في 2009 بالتعاون مع جمعية تحويلات البنوك Association of Bank Remittance Officers Inc (ABROI)، وجمعية المصرفيين الفلبينيين Bankers' Association of the Philippines (BAP)، وغرفة التوفير بالبنوك Chamber of Thrift Banks (CTB)، وجمعية البنوك بالريف Rural Banks Association of the Phils (RBAP). وقد تم تفعيل هذا النظام في مايو 2010 لمساعدة العاملين الفليبينيين في الخارج على نقل وتحويل أموالهم بسرعة وبأمان وبطريقة فعالة واقتصادية لأسرهم بالفليبين. ويتميز هذا النظام بعدة مميزات منها: التكلفة المنخفضة للتحويل، ضمان التحويل في حساب المستفيد بشكل آمن وسريع، تشجيع الكثير من المستفيدين من فتح حسابات مصرفية بالبنوك المحلية. ويصب كل ذلك في النهاية في مصلحة "برنامج التضمين المالي في الفليبين".

ومن التدابير الأخرى الفعّالة التي اتخذها البنك المركزي بالفليبين تحسين الوصول إلى الخدمات المالية من خلال تعزيز آليات فعالة وسريعة لتحويل أموال المستفيدين في المناطق النائية بالبلاد. وفي هذا الصدد، فقد منح البنك المركزي الفليبيني للبنوك والبنوك التعاونية بالريف الفرصة لإنشاء إدارة للحسابات بالعملة الأجنبية لإتاحة الفرصة للعاملين بالخارج لتحويل أموالهم في حسابات بالعملة الأجنبية وعدم الاضطرار لتحويلها للعملة المحلية. هذا بالإضافة إلى ربط شبكات الصراف الآلي الرئيسية لتقديم خدمات مصرفية آمنة وبسيطة والحد من تكاليف المعاملات أو رسوم الخدمات المتعلقة بالصراف الآلي ATM. كما وافق المركزي الفليبيني على اعتماد طرق بديلة للتحويل

من خلال خدمات الهواتف المحمولة والبطاقات النقدية على سبيل المثال. وقد ساهمت المنافسة في تخفيض أسعار خدمات الهواتف المحمولة والبطاقات المدفوعة مسبقاً للجمهور. كما قدمت شركات تحويل الأموال والبنوك خدمات لتحويلات العاملين بالخارج عن طريق الهواتف المحمولة لنقل الأموال للمستفيدين. هذا بالإضافة إلى توحيد متطلبات البنوك من العملاء للامتثال لقانون مكافحة غسل الأموال والسماح باستخدام جواز السفر الأجنبي أو بطاقات الهوية كدليل على الهوية للعاملين بالخارج سواء كانت الهجرة شرعية أو غير شرعية.

وفي النهاية، فقد حث كل ذلك على التوسع في تقديم خدمات التحويلات من جانب البنوك والمؤسسات غير المصرفية للاستحواذ على النسبة الأكبر من حصة سوق التحويلات، مما ترتب عليه إنشاء مراكز التحويلات وبنوك المراسلة ومكاتب التمثيل في الخارج.

3. سوق تحويلات العاملين المصريين بالخارج وأهميتها الاقتصادية لمصر

ينتشر المصريين العاملين بالخارج في كثير من دول العالم ويُمثِلون مختلف المهن والتخصصات ففي منطقة الشرق الأوسط يتركز عدد كبير من المهاجرين المصريين في الدول المنتجة للنفط خاصة دول الخليج وليبيا وبنسبة أقل في الأردن ولبنان. أما في خارج الشرق الأوسط يتواجد المصريون بنسبة كبيرة في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا وكندا واستراليا واليابان. ويتميز نمط الهجرة إلى الدول المنتجة للنفط بالهجرة المؤقتة حيث يمنع قانون الإقامة بتلك الدول الهجرة الدائمة. وبالتالي لا يوجد سبيل للمصريين الراغبين في الحصول على الهجرة الدائمة سوى التوجه إلى البلدان التي تتيح الإقامة الدائمة كأستراليا والدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية. وتتمتع أسواق العمل بتلك الدول بدرجة عالية من الكفاءة والتنافسية ونظراً لذلك لا يحصل على امتيازات الإقامة الدائمة سوى المهاجرين أصحاب المهارات والكفاءات العالية والمستوى التعليمي المرتفع فقط ويُعبر ذلك عن هجرة العقول والكفاءات التي تعاني منها مصر. على الصعيد الآخر، يُمثِل العاملين المصريين في الدول النفطية مستويات تعليمية ومهارات أقل من مدرسين وأصحاب أعمال مكتبية وإدارية وعمال بناء. وتستهدف

العمالة المؤقتة الوصول إلى قدر معين من المدخرات في فترة زمنية محددة والرجوع بتلك المدخرات مرة أخرى إلى مصر.

وتعتبر مصر واحدة من الدول الرائدة في مجال تصدير العمالة، حيث يبلغ عدد المغتربين المصرين حوالي 6 مليون نسمة على أقل تقدير، بينما تشير بعض المصادر إلى تجاوز الجالية المصرية بالخارج 12 مليون نسمة. وتأتي مصر في المركز السادس بين أكبر الدول المتوسطة الدخل المستقبلة للتحويلات بإجمالي تحويلات مقدرة ب 20 مليار دولار في 2013. وتتخذ التحويلات عدة أشكال منها: الايداعات الشخصية، التحويلات للأسرة، الاستثمارات، والتبرعات الخيرية للبلد والتي تهدف إلى التخفيف من حدة الأزمات الاقتصادية أو القيام بمساهمات تنموية طويلة الأجل.

ويشير **جدول رقم (2)** إلى قيمة تحويلات العاملين بالخارج والنسبة التي تشغلها في الناتج المحلى الإجمالي. ويتضح أن نسبة التحويلات من الناتج المحلى أكبر من نسبة متحصلات قناة السويس كذلك ايرادات السياحة والاستثمار الأجنبي المباشر في العام المالي 2013/2012.

جدول رقم (2): متحصلات مصادر النقد الأجنبي في العام المالي 2013/2012

	القيمة بالمليار دولار	النسبة من الناتج المحلي الإجمالي
صادرات سلعية	26.0	%9.5
متحصلات قناة السويس	5.0	%1.9
إيرادات السياحة	9.7	%3.6
تحويلات العاملين بالخارج	18.7	%7.0
الاستثمار الأجنبي المباشر	1.0	%1.1

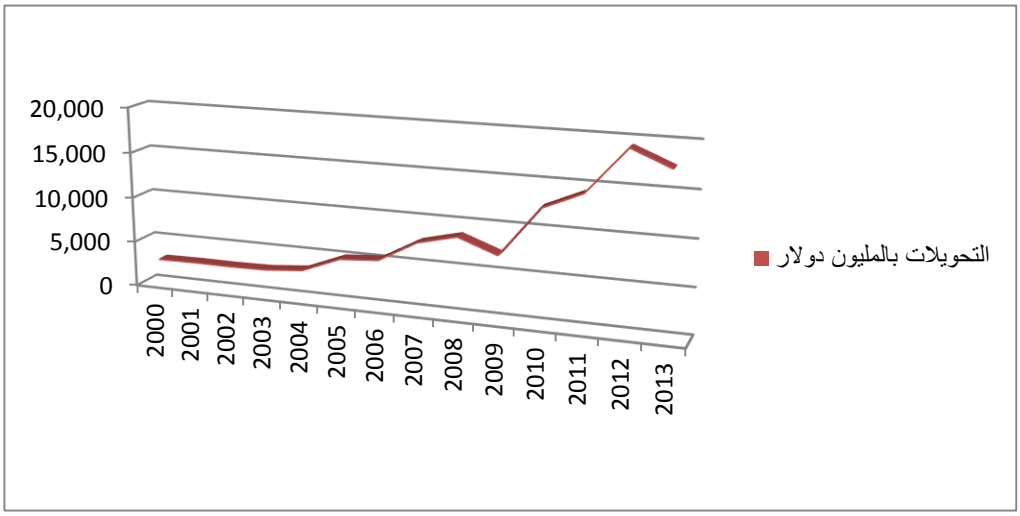
المصدر: تقرير البنك المركزي المصري السنوي 2013/2012

وبذلك تُقدم مصر نموذجاً واضحاً لأهمية تدفقات العاملين بالخارج إلى الدول المُصدِرة للعمالة، حيث تمثل تلك التحويلات أحد أهم مصادر النقد الأجنبي التي تساهم

في تقليل العجز في الميزان التجاري، توفير التمويل للاستهلاك العائلي والاستثمار الخاص علاوة على الموارد اللازمة لتمويل الاستيراد في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تشهدها البلاد كذلك سد احتياجات السوق المحلية من النقد الأجنبي في ظل التراجع الملحوظ في موارد النقد الأجنبي من السياحة والاستثمارات الأجنبية المباشرة. وجدير بالذكر أن الحجم الحقيقي لتحويلات العاملين بالخارج يتجاوز الأرقام المُعلنة بشكل كبير آخذاً في الاعتبار ا التحويلات التي تتم عبر القنوات غير الرسمية؛ حيث اعتاد المصريون بالخارج إرسال مبالغ نقدية مع أصدقائهم أو إحضار مبالغ بصحبتهم خلال الإجازات وهي المبالغ التي لا تدخل في حسابات البنك المركزي بالإضافة إلى قيمة الهدايا والأدوات المنزلية التي يحضرونها معهم ولا توجد لها إحصائيات لحصرها.

وعلى الرغم من كون تحويلات العاملين بالخارج تدفق لرأس مال خاص، إلا أنها تتأثر بشكل كبير بالأحداث السياسية والاقتصادية. ويتحدد حجم وعدد مرات تدفق إجمالي التحويلات بعدة عوامل، منها عدد المهاجرين، معدلات الأجور، الوضع الاقتصادي والسياسي في الدول المضيفة والدول المرسلة، أسعار الصرف، تسهيلات تحويل الأموال وغيرها من العوامل. ويشير **شكل رقم (2)** لتطور تحويلات المصريين العاملين بالخارج في الفترة بين 2000-2013 وفقاً لبيانات البنك الدولي ويوضح الجدول الزيادة السنوية المستمرة في قيمة تلك التحويلات في الفترة من 2000 حتى 2008، ويرجع التراجع الذي شهدته التحويلات في عام 2009 إلى أحداث الأزمة المالية العالمية للرهن العقاري الذي أثرت بشكل سلبي على الاقتصاد العالمي ككل.

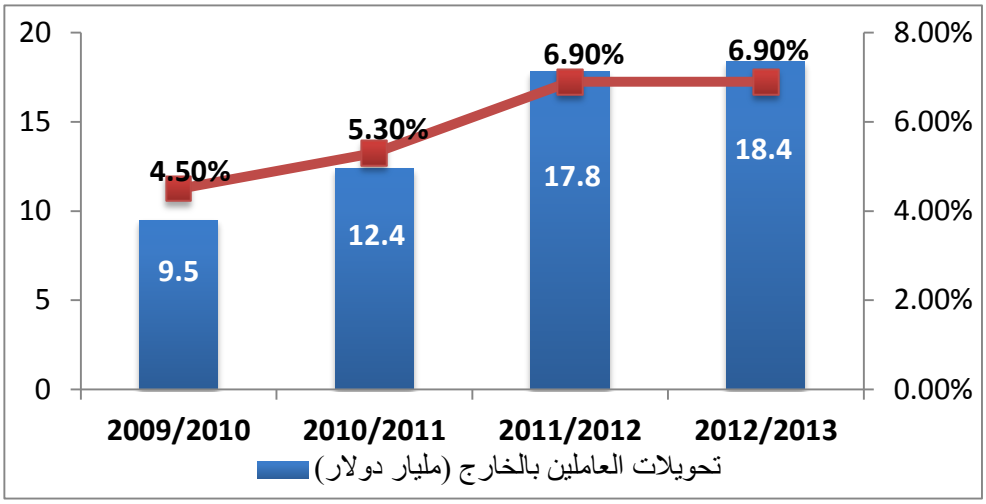
شكل رقم (2): قيمة تحويلات المصريين بالخارج خلال الفترة (2000 – 2013)



المصدر: بيانات البنك الدولي.

هذا وتقدم مصر مثال واضح لكيفية دعم المهاجرين لعائلاتهم وبلادهم في أوقات الحاجة. فعندما ضرب عدم الاستقرار السياسي البلاد خلال الربيع العربي، وسحب المستثمرين الأجانب جزء من استثماراتهم، واختفت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر تقريبا، وانخفضت من 9.5 مليار دولار لأقل من نصف مليار دولار، شهدت تدفقات التحويلات إلى مصر زيادة كبيرة في أعقاب ثورة الخامس والعشرين من يناير حيث ارتفعت تدفق التحويلات ليصل وفقاً **للشكل رقم (3)** الذي يوضح تدفق التحويلات ونسبة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي وفقاً لبيانات البنك المركزي المصري إلى نحو 17.8 مليار دولار بنسبة تقترب من 7% من الناتج المحلي الإجمالي في عامي 2012/2011 ثم إلى 18.4 مليار دولار في 2013/2012. وان كان هذا يبدو متعارضاً مع بيانات البنك الدولي التي تشير الى تراجع في التحويلات في نفس الفترة، كما هو واضح من **الشكل رقم (2)**، إلا إنه يمكن إرجاع ذلك الى اختلاف طرق وقياسات حجم التحويلات بشكل بسيط بين البنك المركزي والبنك الدولي.

شكل رقم (3): تحويلات العاملين بالخارج ونسبة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي



المصدر: التقارير السنوية للبنك المركزي المصري.

وتجدر الإشارة أن 75% من تحويلات العاملين المصريين بالخارج تأتي من دول السعودية والكويت والإمارات؛ حيث مثلت السعودية أكبر دولة مرسلة لتلك التحويلات بنسبة 42.7%، يليها الكويت بنسبة 21.3%، ثم دولة الإمارات بنسبة 12.2% وفقاً لأحدث بيانات البنك المركزي للعام 2013/2012.

وفي إطار استعراض سوق تحويلات العاملين المصريين بالخارج، لابد من التطرّق بالتفصيل إلى كلٍ من التشريعات والقوانين الخاصة بتلك التحويلات، بالإضافة إلى البنية التحتية للقطاع المصرفي المصري، وكذلك آخر تطورات أنشطة مشغلي تحويل الأموال الدولية (متعهدي النقل المتعدد الوسائط) في مصر، وذلك نظراً لتأثيرهم المباشر على تعزيز وزيادة تدفقات التحويلات وتقليص اللجوء إلى القنوات غير الرسمية.

3.1. التشريعات والقوانين الخاصة بتحويلات العاملين المصريين بالخارج

تطور تعامل الحكومة المصرية المرتبط بتحويلات العاملين بالخارج وذلك من خلال عدة قواعد وقوانين. ففي الستينات، ألزمت الحكومة المهاجرين باستقطاع جزء من دخلهم المحول من خلال حساباتهم الشخصية بالبنوك المملوكة للدولة (25% من تحويل المهاجر الفرد و10% من تحويل الأسرة المهاجرة) لصالح موازنة الدولة. ومع بداية السبعينات قامت الحكومة بإصدار السندات الحكومية وتوجيهها للمهاجرين. كما حاولت الدولة في الثمانينيات تغيير سياساتها لتشجيع المهاجرين على تحويل أموالهم بالعملة الأجنبية من خلال أسعار صرف تفضيلية. كما قامت الحكومة المصرية بإصدار قانون الهجرة ورعاية المصريين بالخارج وهو القانون رقم 11 لسنة 1983، والذي يشمل عدة أبواب موضحة حقوق المهاجرين وتنظيم شئونهم بالخارج وتحديد الجهات المعنية بذلك ومسئولياتها. وقد اشتملت المادة 15 من الباب الرابع على أن يُعفي عائد استثمار الودائع التي يودعها المهاجرون المصريون في البنوك العاملة في مصر من كافة الضرائب والرسوم. كما يُعامل رأس المال الذي يشارك به المصري المهاجر أو غيره من المصريين العاملين بالخارج في مشروعات أو أعمال استثمارية داخل البلاد على أساس تمتعه بكافة المزايا المقررة لرأس المال الأجنبي الذي يعمل في نفس المجال أو رأس المال الوطني أيهما أصلح له فإذا تقررت أكثر من معاملة تبعاً لاختلاف جنسية رأس المال الأجنبي، كانت معاملة رأس المال الذي يشارك به على أساس المعاملة الأفضل.

وكان لابد من الاستمرار في اتخاذ إجراءات أكثر فاعلية لزيادة تدفقات تحويلات العاملين بالخارج أو جذبها للادخار أو الاستثمار من خلال القنوات المالية الرسمية هذا بالإضافة إلى ضرورة تعزيز الثقة في الأنشطة الحكومية والقضاء على الإجراءات الروتينية والبيروقراطية. ومن ثم قام أحد البنوك المصرية في 2004 بإلغاء كافة الرسوم على تحويلات المصريين بالخارج وذلك لجذب المزيد من التحويلات. إلا

أن تلك التجربة لم تنجح نظراً لأن المهاجرين لم يتركوا أو يدخروا أموالهم داخل البنوك بل كان يتم سحبها مباشرة.

ولزيادة الدخل من النقد الأجنبي وزيادة الاحتياطيات الدولية لدى البنك المركزي في أعقاب ثورة الخامس والعشرين من يناير، تم الاتفاق على آلية إصدار شهادات دولاريه للمصريين بالخارج كمرحلة أولى للمصريين بدول الخليج في أبريل 2012 والمرحلة الثانية لجميع المصريين في مايو 2012. وقد أشرف البنك المركزي على إصدار تلك الشهادات لحساب الحكومة عبر البنك الأهلي المصري؛ حيث اتفق البنك الأهلي مع بنوك عربية على تداول هذه السندات لتستخدم حصيلتها في دعم الاحتياطي النقدي للبنك المركزي وتوفير النقد الأجنبي لدفع عجلة الاقتصاد بعد ثورة الخامس والعشرين من يناير. وتم التسويق للشهادات تحت اسم "شهادة المصري الدولارية"؛ وهي مُصممة للعاملين بالخارج والمستفيدين من الحوالات النقدية، مدة الشهادة ثلاث سنوات تقدم لحامليها عائدا ثابتا يبلغ 4% سنوياً ويتم صرف العائد كل ستة أشهر وهي مضمونة من جانب الحكومة، وتم طرح الشهادة من خلال بنك أبو ظبي الوطني، وبنك مصر في الإمارات العربية المتحدة، والبنك العربي الوطني في المملكة العربية السعودية، وبنك الكويت الوطني في الكويت، والبنك الأهلي المتحد في قطر والبحرين، وبنك المؤسسة العربية المصرفية «ABC Bank » للمصريين المقيمين في تونس. إلا أن حصيلة تلك الشهادات جاءت أقل بكثير من المتوقع، وقد أرجع العديد من الخبراء أسباب عدم إقبال المصريين في الخارج على الشراء إلى عدة عوامل منها: حالة التخوف من استمرار حالة عدم الاستقرار السياسي والأمني في مصر آنذاك، القلق والاضطرابات السياسية التي تمر بها العديد من الدول العربية، هذا بالإضافة إلى ضعف مستوى التسويق والترويج لتلك الشهادات بين الجاليات المصرية. إلا أن البنك المركزي المصري قد قرر في منتصف عام 2014 وقف بيع تلك الشهادات، ويرجع ذلك الى ارتفاع العائد الذي تدفعه الدولة على حصيلة الأموال التي تأتي من خلالها والمقدرة بـ4% والتي كانت مناسبة وقت الطرح، إلا أن الوضع الاقتصادي الحالي في مصر أفضل بكثير والاستمرار في إصدار تلك الشهادات يزيد من الأعباء على الحكومة. وقد جاء هذا الوقف مع

الاستمرار في تقديم خدمات وعاء الشهادة من أعمال صرف الكوبونات والاستردادات وتنفيذ تعليمات العملاء الذين قاموا بالشراء في الفترة الماضية.

وقد اتجه البنك المركزي المصري، لتيسير المعاملات البنكية وتلبية احتياجات العملاء إلى السماح للبنوك بتنفيذ طلبات عملائها بالتحويل للخارج بما لا يجاوز الحد المقرر بواقع مائة ألف دولار أمريكي أو ما يعادلها للعميل الواحد وذلك مرة واحدة خلال العام اعتباراً من يناير 2014.

وقد قرر البنك المركزي المصري السماح للأفراد الطبيعيين المصريين الذين يحولون مدخراتهم من حساباتهم بالخارج إلى أحد البنوك في مصر، منذ 10 فبراير 2013، بإعادة تحويل القيمة نفسها إلى الخارج باسم الشخص الذي قام بالتحويل، عند تصفية استثماراته في مصر سواء كلياً أو جزئياً، بشرط تقديم المستندات الدالة على ذلك. ويساهم ذلك القرار في تشجيع المصريين ممن لديهم مدخرات بالنقد الأجنبي بالخارج على تحويلها لمصر لاستثمارها في أي من صور الاستثمار المختلفة في البورصة، الأدوات المصرفية أو الاستثمار العقاري دون الشعور بالقلق من عدم القدرة على إخراج أموالهم مرة أخرى.

3.2. البنية التحتية للقطاع المصرفي المصري

في خلال العقدين الماضيين، شهد القطاع المالي العديد من التطورات المتلاحقة من حيث الحجم وهيكل الصناعة وتنوع المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء. وقد ترتب على ذلك، تقليل ضغط العمل داخل فروع ومواقع البنوك وإجراء العديد من المعاملات من خلال ماكينات الصراف الآلي وخدمات الصيرفة الإلكترونية (الإنترنت والمحمول).

وقد شهد القطاع المالي والمصرفي المصري نفس التغيرات حيث انتقل من النظم والمعاملات المصرفية التقليدية إلى نظم أكثر انفتاحاً وفاعلية وتنافسية. وقد تمكن من تقديم عدة خدمات مصرفية إلكترونية من خلال الإنترنت وخدمات الصراف الآلي والمحمول. ويعتبر كلٍ من التطور التكنولوجي والتوجه نحو التحرير المالي من أهم العوامل المؤثرة في تطوير القطاع المالي، وقد انعكس ذلك في التوجه المتزايد نحو المعاملات المصرفية الإلكترونية. هذا بالإضافة الي ما ساهمت به خدمات الانترنت

باعتبارها أحد القنوات الفعالة لتقديم الخدمات المصرفية في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك. فقد ساعدت البنوك التجارية في محاولة سد الفجوات الجغرافية والتنظيمية وساهمت في خلق منتجات وخدمات جديدة للعملاء.

ويتكون القطاع المصرفي المصري من 40 بنك (5 بنوك عامة و35 بنوك خاصة). وتستحوذ البنوك العامة على النصيب الأكبر من القطاع من حيث حجم الاصول، كما تملك البنوك العامة حصة سوقية كبيرة في كلٍ من قطاع التجزئة المصرفية وقطاع الشركات من خلال شبكة واسعة من الفروع وعلاقتها الوثيقة مع الشركات المملوكة للدولة. هذا إلي جانب استحواذ البنوك العامة، متمثلة في البنك الاهلي المصري[1] و بنك مصر و بنك القاهرة، علي النصيب الاكبر من حجم تحويلات العاملين بالخارج، إلا أن التواجد البنكي لتلك البنوك في الخارج، و خاصة في أهم ثلاث دول مرسلة لهذه التحويلات[2]، يعد متواضع إلي حد كبير كما يتضح من **جدول رقم (3)** .

جدول رقم (3): شبكة فروع ومراسلين أهم ثلاثة بنوك مصرية عامة في السعودية والكويت والامارات

الدولة المرسلة للتحويلات	البنك الاهلي المصري		بنك مصر		بنك القاهرة		اجمالي
	فروع	*مراسلين*	*فروع*	*مراسلين*	*فروع*	*مراسلين*	
السعودية	موافقة مبدئية لفرع منذ 2010	جدة (National Commercial Bank)	-	جدة (National Commercial Bank)	-	الرياض (Saudi Hollandi Bank)	**3**

[1] الحصة السوقية للبنك الأهلي المصري وحده 45% من أجمالي سوق التحويلات في مصر.

[2] 75 % من تحويلات العاملين المصريين بالخارج تأتي من دول السعودية والكويت والإمارات؛ حيث مثلت السعودية أكبر دولة مرسلة لتلك التحويلات بنسبة 42.7%، يليها الكويت بنسبة 21,3%، ثم دولة الإمارات بنسبة 12.2% وفقاً لأحدث بيانات البنك المركزي للعام 2013/2012.

الكويت	-	الكويت (National Bank of Kuwait)	-	الكويت (National Bank of Kuwait)	-	الكويت (National Bank of Kuwait)	**3**
الامارات	-	دبي (Mashreq Bank)	ابو ظبي – رأس الخيمة – الشارقة – العين -دبي	دبي (Mashreq Bank)	-	دبي (Mashreq Bank)	**8**
إجمالي	**-**	**3**	**5**	**3**	**-**	**3**	**14**

المصدر: البنك المركزي المصري، قطاع الرقابة والاشراف – الشئون المصرفية.

وترجع البنوك السبب في هذا إلى ارتفاع تكلفة فتح فروع للبنوك المصرية في الخارج إلى جانب حدة المنافسة من جانب البنوك الوطنية في الدول المرسلة وكذلك شركات تحويل الاموال المرخصة. هذا بالإضافة الي القيود المؤسسية التي تواجه مندوبي البنوك المصرية في الخارج. حيث تمنع بعض البنوك المركزية، في دول الخليج، المندوبين من الترويج لمنتجاتهم في الخارج.

أما عن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية كبديل للتواجد البنكي في الخارج، فاستناداً إلى بيانات البنك المركزي المصري في سبتمبر 2014 فقد تم السماح ل19 بنكا (48% من البنوك). وعلى الرغم من ذلك لم يتم استخدام تلك الخدمات على نطاق واسع نظراً لانخفاض معدلات انتشار واستخدام الانترنت في كثير من المناطق بأنحاء الجمهورية حيث يبلغ عدد مستخدمي الانترنت وفقاً لبيانات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حوالي 40 مليون مستخدم. ومن ثم يشير كل من الموقع الرسمي للبنك المركزي المصري ودليل البنوك المصرية إلى أن 36% من بنوك القطاع الخاص و22% من بنوك القطاع العام فقط تملك خدمات انترنت مصرفية مفعّلة.

وتتيح الخدمات الآلية للمنظمات الفرصة لتصميم استراتيجيات جديدة لتطوير خدماتها، مما يقلل من الأعمال اليدوية والورقية داخل الأنظمة المصرفية. وتعد خدمات

الصراف الآلي ATMs من أكثر القنوات الإلكترونية استخداماً. فوفقاً لبيانات البنك المركزي لعام 2014 هناك ما يقرب من 6900 ماكينة صراف آلي في مصر. وتلعب تلك الأجهزة دوراً هاماً في تخفيض التكاليف المصرفية وتعزيز القدرات التنافسية للبنك. وقد ازدهرت صناعة الATMs بشكل كبير في الآونة الأخيرة حيث تساهم بشكل كبير في توفير وقت العملاء وتسهيل قيامهم بالأنشطة المصرفية الروتينية. وفى هذا السياق تجدر الاشارة إلى قيام بنك مصر بالتعاون مع منظمة ماستر كارد باستحداث "بطاقة حوالتي" وذلك تسهيلاً من البنك على عملائه أصحاب الحوالات السريعة، والتي تصدر مجانا للعملاء المستفيدين (في مصر) الراغبين في صرف قيمة الحوالات الواردة لهم من الخارج من خلال أي ماكينة صراف آلي على مدار 24 ساعة مع إمكانية الصرف من جميع فروع البنك المنتشرة بجميع أنحاء الجمهورية. كما يقدم بنك مصر خدمة إرسال رسالة نصية SMS للعميل منذ عدة سنوات على تليفونه المحمول تفيد بوصول الحوالة النقدية، هذا ويتم تغذية رصيد بطاقة حوالتي بقيم الحوالات الواردة بالجنيه المصري يوم ورودها من الخارج. ويتم التحويل من خلال شبكة المراسلين والصيارفة العرب المتعاقدين مع البنك والمتاح بياناتهم على الموقع الالكتروني للبنك. هذا وتتيح البطاقة لحاملها السحب النقدي من جميع ماكينات الصراف الآلي الخاصة ببنك مصر مجاناً وبالعمولات المقررة من ماكينات البنوك الأخرى، بالإضافة الى إمكانية استخدام البطاقة في عمليات الشراء محلياً ودولياً.

ومن ناحية أخرى، تُعد خدمات المحمول أحد أوجه تطوّر خدمات الانترنت الممكنة والتي تحظى باهتمام الجمهور نظراً لسهولة الحصول على الخدمة في أي وقت وأي زمان خاصةً مع تزايد معدلات استخدام الهواتف المحمولة في مصر. فقد بلغ عدد المشتركين في خدمات المحمول نحو 92 مليون مشترك. ويرجع ذلك بشكل كبير إلى التطور السريع في شبكات الاتصالات. وعلماً بأن 10% فقط من المصريين يمتلكون حساب مصرفي، وهو ما يشير إلى ضعف عدد المتعاملين مع القطاع المصرفي الرسمي، فتتضح هنا أهمية دور شركات الاتصالات، التي تهدف إلى الوصول لعدد أكبر من المشتركين من خلال تقديم الخدمات المصرفية عن طريق المحمول، في عملية التضمين المالي. وتجدر الاشارة هنا إلى مجموعة من المبادرات لتحويل الخدمات المصرفية عبر المحمول، وان كانت لا تزال غير مُفعلة بشكل كبير. فقد حصل بنك التعمير والإسكان

على ترخيص من البنك المركزي المصري على القيام بالتعاون مع شركة فودافون مصر لتأدية الخدمة المالية Full –Cash لتحويل الأموال محلياً ودولياً عبر المحمول. كما أعلنت كل من شركة ماستركارد والبنك الأهلي المصري واتصالات عن إطلاق محفظة الدفع عبر الهواتف المحمولة في مصر التي ستتيح لمشتركي شركة اتصالات مصر استخدام هواتفهم المحمولة لإجراء خدمات دفع آمنة ومريحة .أيضاً هذا البرنامج الجديد يعد تطبيقاً أولياً لحلول الدفع عبر الهاتف المحمول والذي قامت ماستركارد بتطويره بالشراكة مع شركة بنوك مصر للتقدم التكنولوجي وإدخاله إلى سوق يبلغ عدد مستخدمي الهواتف المحمولة فيه 94 مليوناً. كما يعتبر هذا البرنامج أول تطبيق مشترك باللغة العربية للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في العالم. وتستخدم خدمة "فلوس" لدفع وتحويل الأموال الشبكة التابعة لشركة اتصالات مصر مع إمكانية تحميلها على أي هاتف من الهواتف المحمولة. وتتيح المرحلة الأولى من هذه الخدمة للعملاء المشتركين القيام بتحويلات مالية عن طريق هواتفهم المحمولة وإرسالها إلى عملاء أخرين مشتركين في الخدمة نفسها، إضافةً إلى إمكانية زيادة أرصدتهم أو سحبها عبر منافذ جميع الفروع التابعة لشركة اتصالات مصر البالغ عددها أكثر من 100 فرع، وتلك التابعة لـ ‘‘البنك الأهلي المصري" أكبر البنوك العاملة في السوق والبالغ عددها 305 فرع في مختلف أنحاء مصر. ومن المتوقع أن تؤسس هذه الخدمة المبتكرة لمرحلة جديدة من الخدمات المالية في مصر، حيث ستوفر حلولاً أسرع وأكثر ملاءمة وأماناً لإجراء عمليات تحويل الأموال.

3.3. مشغلي تحويل الأموال الدولية (متعهدي النقل المتعدد الوسائط)

أما عن مشغلي تحويل الأموال الدولية فقد كان لبعضٍ منهم مؤخراً مبادرات في سوق التحويلات في مصر، وإن كانت آثارها غير واضحة حتى الآن في تحسين وتوسيع نطاق خدمات تحويل الأموال لمصلحة الجالية المصرية في الخارج حيث قامت شركة المال إكسبرسXpress Money [3]، العاملة في مجال التحويلات المالية السريعة

[3] المال إكسبرس هي العلامة التجارية العالمية لتحويل الأموال، تواجداها فعال في أكثر من 150 بلدا في 5 قارات عبر170.000 موقع وكيل في جميع أنحاء العالم. تعمل الشركة على تحقيق الهدف المتمثل في تعزيز الصلة والترابط بين ملايين المهاجرين وبلدانهم الأصلية. وتعد تلك الشركة من أهم الشركات المعتمدة التي يتم اللجوء اليها لتحويل الأموال عبر الدول. توفر المال إكسبرس لعملائها وسيلة بسيطة

العالمية في شهر مارس عام 2013 بتبني مبادرة هامة لتعزيز قنوات التحويلات إلى مصر، حيث أطلقت الشركة، مع البنك المركزي المصري و المصرف المتحد، مبادرة خدمة إيصال الأموال النقدية إلي المنازل لخدمة الجالية المصرية في الخارج حيث يستطيع المصريون العاملون في الخارج تحويل الأموال مباشرةً إلي الحسابات المصرفية الخاصة بهم في البنوك المصرية بغض النظر إذا كانوا من عملاء المصرف المتحد أم لا مقابل رسوم خدمة إدارية بسيطة. أما خدمة توصيل النقدية إلى المنازل فهي خدمة فريدة من نوعها في مصر تنطوي على وكلاء شركة المال إكسبرس إيصال النقدية التي يرسلها المغتربون إلى ذويهم مباشرة من الباب إلى الباب.

كما وقعت **ويسترن يونيون**، الشركة الرائدة في تحويل الأموال وخدمات الدفع العالمية اتفاقاً مع بنك الإسكندرية، الشركة التابعة المصرية من مجموعة سان باولو انتيسا، لتقديم خدمات تحويل الأموال في مصر. وقامت ويسترن يونيون في إطار هذا الاتفاق بزيادة شبكة وكيلها في مصر إلى ثلاثة، مع أكثر من 200 موقع وكيل لتقديم خدماتها. وبموجب الاتفاق، سوف يقوم بنك الإسكندرية بتقديم الخدمة في البداية في 50 فرع في جميع أنحاء البلاد حيث يمكن للعملاء إرسال أو تلقي الأموال؛ على أن يتم زيادة عدد الفروع إلى أكثر من 120 بحلول نهاية Q1 لعام 2014.

هذا وتجدر الإشارة كذلك إلى اتفاقية التعاون المشترك المُبرمة بين المصرف المتحد وشركة **موني جرام MoneyGram** العالمية لتحويل الأموال، وذلك بهدف زيادة حجم تحويلات المصريين العاملين بالخارج، كذلك توسيع شبكة تحويل الأموال بصورة أسرع ليشمل جميع أنحاء جمهورية مصر العربية. بموجب هذه الاتفاقية يستطيع العميل تحويل أمواله من أي مكان حول العالم بطريقة آمنه وسهلة وسريعة إلى أي مكان داخل حدود جمهورية مصر العربية من خلال 43 فرع من فروع المصرف المتحد منتشرين بجميع أنحاء الجمهورية. فخطط التوسع الجغرافي للمصرف المتحد تعتمد على مبدأ أساسي هو الوصول لجميع العملاء أينما كانوا سواء في محافظات وجه قبلي أو بحري. لذلك فقد قام المصرف المتحد بافتتاح عدد من الفروع بمحافظات مثل: سوهاج،

وسريعة وآمنة لتحويل الأموال في أي مكان في العالم من خلال التكنولوجيا المبتكرة، وخدمة العملاء الممتازة وشبكة واسعة في جميع أنحاء العالم.

الشرقية، النوبارية، دمياط، المنصورة. فضلاً عن عدد من الفروع الأخرى الجديدة تحت التأسيس وسيتم افتتاحها في القريب منها: فرع المحلة الكبرى وبني سويف. كما يقدم المصرف المتحد خدمة تسليم الحوالات للعملاء بمنازلهم خلال 24 ساعة داخل القاهرة الكبرى و 48ساعة خارجها. ومن جانبها تقوم شركة موني جرام بتوسيع نطاق خدماتها في المملكة العربية السعودية، والتي تتصدر قائمة تحويلات المصريين العاملين في الخارج، مما يعطي الفرصة للعاملين هناك بتحويل أموالهم من 1,400 مكينة من ماكينات الصراف الآلي فضلاً عن توسيع شبكة انتشار وخدمات شركة **موني جرام** العالمية بمنطقة الشرق الأوسط بنسبة تصل إلى 60%.

وبعد استعراض وضع سوق تحويلات المصريين بالخارج وأهميته بالنسبة لمصر، والتي تُعد من أهم الدول المستقبلة للتحويلات، فينبغي علينا تحليل وتقييم آليات تحويل الأموال الرسمية المتاحة، وتوضيح العقبات التي قد تعترض العاملين بالخارج ورجال الأعمال على توجيه أموالهم لمصر سواء للاستهلاك أو الاستثمار عبر القنوات الرسمية.

4. تقييم دور القطاع المصرفي المصري في دعم تحويلات المصريين العاملين بالخارج

تواجه أسواق التحويلات المالية عدة تحديات لا تعود فقط إلى المنافسة والحرص على حماية المستهلك بل تتسع لتشمل مجموعة أشمل من الأطر التنظيمية. فيتسم سوق التحويلات بالتعقيد نظراً لكونه يضم العديد من أصحاب المصالح على المستوى المحلي والدولي في كل من البلدان المرسلة للتحويلات والبلدان المستقبلة لها، من القطاعات العاملة في المجال المالي ومجال الاتصالات إلى قطاعات اجتماعية وتنموية مختلفة. ويتطلب تناول القضايا المرتبطة بسوق التحويلات كشف وتحليل دقيق للعوائق التي تواجه كل طرف من الأطراف الفاعلة على حدة. هذا بالإضافة الي ضرورة قيام البنوك بتوفير حزمة من المنتجات الادخارية والاستثمارية الجاذبة وتسويقها بالخارج لاستقطاب أموال العاملين بالخارج، مع الحرص على التواصل الكامل بين الحكومة

ورجال الأعمال المصريين بالخارج وتشجيعهم على المشاركة في المشروعات القومية الكبرى.

ولتحويل الأموال يقوم المهاجرين باستخدام قنوات رسمية مثل: البنوك وشركات تحويل الأموال المرخصة، والهواتف المحمولة أو القنوات غير رسمية مثل تحويلات نقدية يدوية من قِبل أقارب وأصدقاء المهاجرين ونظام الحوالة غير الرسمي. ويتم الاختيار بين مختلف القنوات على أساس التكلفة، وسهولة الوصول والثقة. وقد تؤثر حالة المهاجر والمستوى التعليمي أو الثقافي أو الاجتماعي والاقتصادي له (مستوى الدخل أو المهنة أو السن) على كل من المحول والمستفيد. فإن منح الإعفاءات الضريبية والامتيازات وتطوير الخدمات المصرفية من خلال العمل المستمر على ضمان سرعة وصول التحويلات لأسر العاملين في كافة أنحاء الجمهورية في المدن والريف بتكلفة منخفضة ومناسبة من شأنه تعزيز وزيادة تدفقات التحويلات وتقليص اللجوء إلى القنوات غير الرسمية.

ولإثراء الدراسة قام الفريق البحثي بإعداد استبيان للرأي موجه للإدارة المختصة بالبنك المركزي المصري بصفته الجهة الرقابية المسؤولة عن القطاع المصرفي ككل، بالإضافة إلى استبيان آخر يوزع على كافة البنوك المصرية. وتهدف الاستبيانات الملحقة إلى تقديم تحليل عن الخدمات المالية لتحويلات العاملين في السوق المصري؛ في محاولة لوضع الأسس السليمة واستراتيجيات وخطط العمل الفعالة لتحسين أداء سوق التحويلات بمصر وجذب المزيد من التحويلات من خلال القنوات المالية الرسمية. هذا بالإضافة إلى الكشف عن أوجه القصور في سوق الخدمات المالية للتحويلات والتوصل إلى مجموعة من التوصيات والتي من الممكن الاستعانة بها لوضع رؤية شاملة عن هذا الموضوع الهام.

أولا: تحليل الاستبيان الموجه للبنك المركزى المصري

تختلف السلطات المنوط بها الإشراف على سوق تحويلات العاملين بالخارج من بلد لآخر وفقاً للإطار المؤسسي والتشريعي المُتَبع. وقد أوضحت تجارب الدول المختلفة عدم وجود رؤية واضحة عن الأدوار والمهام الممنوحة للسلطات المسؤولة عن سوق التحويلات، وفي كثير من الأحيان لا تمتلك تلك السلطات الموارد اللازمة للاضطلاع بدورها بشكل فعال، ومثال على ذلك: عدم توفر نظام فعال لتلقي شكاوى المتعاملين مع أنظمة التحويلات المختلفة. وفي هذا الإطار، قد تتعارض المسؤوليات والأدوار بين العديد من الجهات مما يتطلب المزيد من التعاون والتنسيق بينهم. هذا بالإضافة إلى ضرورة تأكُد صانعي القرار من فاعلية السياسات والإجراءات المنظمة لعمل الوكالات ووضوح اللوائح والمبادئ التوجيهية المنظمة لعملها. فوجود إطار مؤسسي واضح مع تقسيم المسؤوليات بين الجهات المختلفة يُمَكن السلطات العامة من وضع السياسات والأدوات المتوافقة مع مختلف احتياجات مرسلي ومستقبلي التحويلات والاستجابة لكافة التحديات والفرص الموجودة في سوق التحويلات.

ومن هنا جاء الاستبيان الموجه للبنك المركزي المصري مكوناً من 16 سؤال ليغطي البيئة التنظيمية لسوق التحويلات المالية **انظر ملحق رقم (1)**. فوفقاً للقانون المصري تقوم كافة البنوك المصرية واثنتان فقط من شركات تحويل الأموال، وهما International Business Association (IBA) وSphinx Trade، بتقديم خدمات التحويلات تحت رقابة وإشراف البنك المركزي المصري. ومن ثم ترتفع حدة المنافسة داخل القطاع المصرفي نظراً لتفوق ونشاط عدد كبير من البنوك في هذا المجال، بينما تقل حدة هذه المنافسة بشدة في قطاع شركات تحويل الأموال، هذا ويتعين على شركات تحويل الأموال الراغبة في تقديم خدمات التحويلات ألا يقل رأس المال المدفوع بها عن خمسة ملايين جنيه مصري، علاوة على ضرورة الحصول على رخصة أو اتفاق مع أحد البنوك العاملة في القطاع المصرفي المصري.

ومن جانبه فقد نفى البنك المركزي المصري فرض أي ضرائب على تحويلات العاملين في الخارج والتي قد تؤدي بدورها إلى الحد من تدفقات التحويلات هذا بالإضافة إلى السماح للعامة بفتح حسابات مصرفية بالعملة الأجنبية. كما أكد البنك المركزي على

ضرورة قيام كل مؤسسة مالية بإعلام الجمهور بتكلفة إرسال التحويلات إلى مصر لضمان الشفافية التامة لهذه العملية. ويتحدد سعر صرف المعاملات المرتبطة بالتحويلات وفقاً لسعر الصرف السائد في السوق.

على الجانب الآخر نفي البنك المركزي امتلاكه لأية صلاحيات قانونية تتيح له إصدار تشريعات أو قوانين للحد من الرسوم المرتبطة بالتحويلات مثل: وضع سعر صرف تفضيلي لهذا النوع من المعاملات أو إلغاء مصاريف سحب المبالغ المحولة من خلال أجهزة الصراف الآلي.

ولم يشر البنك المركزي المصري إلى وجود أي حوافز خاصة تمنح للمهاجرين لنقل أموالهم إلى مصر مثل: خيارات استثمارية جذابة، شراء أراضي، اعفاءات ضريبية وغيرها. هذا بالإضافة إلى الإشارة إلى ضعف مستوى الجهد المبذول من قِبل السلطات المالية لتوسيع نطاق توصيل التحويلات المالية إلى المناطق الريفية والنائية في مصر، ويزداد بذلك عدد الأفراد والأسر الذين لا يتمكنون من الحصول على تحويلات ذويهم بالخارج بسهولة وفي إطار رسمي. علاوة على عدم تحديد رؤية واضحة لخطط مستقبلية تنتهجها السلطات المالية لتعزيز اللجوء إلى آليات التحويلات المالية الرسمية (البنوك وشركات تحويل الأموال المسجلة) كبديل عن القنوات غير الرسمية للتحويل (الأموال التي يتم إرسالها عن طريق الأقارب والأصدقاء). وأخيراً، لم يتم ذكر أي اتفاقيات أو آليات للتنسيق قامت بها الحكومة المصرية بالتعاون مع الحكومات الأخرى المصدرة للتحويلات للعمل على تسهيل وتخفيض تكلفة تحويل الأموال على العاملين المصريين بالخارج.

وعليه، يتضح مما سبق غياب استراتيجية واضحة من جانب البنك المركزي المصري لتحفيز تحويلات العاملين بالخارج للاستفادة من هذا المصدر الهام للنقد الاجنبي في مختلف مجالات التنمية.

ثانياً: تحليل الاستبيان الموجه للبنوك المصرية

أما عن الاستبيان الموجه للبنوك المصرية، كما يتضح من **ملحق رقم 2**، فهو يتكون من 15 سؤال يشمل استفسارات عن مجموعة الخدمات والحوافز المقدمة من البنوك لتعزيز وزيادة تدفق تحويلات المصريين العاملين بالخارج، بجانب الإشارة إلى أهم المعوقات التي قد تواجه البنوك في هذا الصدد.

وقد تلقّى الفريق البحثي عدد 19 استبيان من مختلف البنوك العاملة في القطاع المصرفي المصري من القطاعين العام والخاص، كما هو موضح في **جدول رقم (4)** والذي يضم قائمة لتلك البنوك، بالإضافة الى بيانات حول عدد الفروع وعدد ماكينات الصرّاف الآلي بها.

جدول رقم (4): نظرة عامة على البنوك التي شاركت في الاستبيان

اسم البنك	عدد الفروع	عدد ماكينات الصراف الآلي (ATM)
البنك الأهلي المصري	338	**1535**
بنك مصر	478	**1232**
بنك القاهرة	231	**355**
البنك العربي الأفريقي الدولي	59	**265**
البنك التجاري الدولي	125	**555**
بنك باركليز	54	**85**
مصرف أبو ظبي الإسلامي	70	**73**
بنك فيصل الإسلامي المصري	31	**141**

اسم البنك	عدد الفروع	عدد ماكينات الصراف الآلي (ATM)
المصرف المتحد	48	**120**
البنك العقاري المصري العربي	26	**32**
البنك المصري لتنمية الصادرات	25	**30**
البنك المصري الخليجي	18	**28**
بنك بلوم	28	
بنك عودة	24	**59**
البنك الأهلي المتحد	32	
بنك قطر الوطني الأهلي	160	**350**
بنك التنمية والائتمان الزراعي	1210	
المصرف العربي الدولي	11	**5**
بنك المؤسسة العربية المصرفية	28	**94**

المصدر: المواقع الرسمية للبنوك المذكورة.

وقد اتضح من هذا الاستبيان أن أهم القنوات التي يمكن من خلالها إرسال تحويلات المصريين العاملين بالخارج تضم: تحويلات فروع البنك ووحداته الخارجية، شبكة المراسلين من البنوك الخارجية وشركات الصرافة وتحويل الأموال حول العالم، السويفت، الشيكات، الاعتمادات المستندية ومستندات التحصيل. هذا وتتمثل تحويلات العاملين في الخارج في صورة إعانات أسرية أو لأغراض عائلية يتم تحويلها مباشرة

إلى حساباتهم الشخصية أو حسابات ذويهم ومعارفهم المقيمين داخل مصر ومن خلال تحويل مبالغ لتغذية الحساب أو الاستفادة من الخدمات والمنتجات الادخارية والاستثمارية بالبنك. ويتم التمييز بينها وبين الأنواع الأخرى من التحويلات القادمة من الخارج والتي ترتبط بمعاملات تجارية أو تكون لأغراض أخري مثل مصروفات دراسية أو علاجيه أو حصيلة تصدير واردة من الخارج لشركات أو منشآت فردية أو أفراد نتيجة معاملاتهم الخارجية (استثمارات مباشرة – أوراق مالية ... الخ). وبالتالي فإن الغرض من التحويل هو الفيصل في التمييز بينهما ويساعد البنوك في هذا الأمر شركات الصرافة والبنوك المتخصصة في تحويلات الأفراد في بعض الدول التي تتركز بها العمالة المصرية والتي تتعاقد معها بعض البنوك مثل بنك فيصل الاسلامي المصري والبنك التجاري الدولي CIB. وعلى الجانب الآخر، فقد أشارت بعض البنوك وهي (البنك الأهلي المتحد، بنك بلوم مصر، بنك عودة، المصرف العربي الدولي وبنك المؤسسة العربية المصرفية) إلى صعوبة التمييز بين تحويلات العاملين بالخارج وغيرها من التحويلات الخارجية وبالتالي يصعب إدراجها مصنفة. ويعتبر هذا قصورا في مصداقية ودقة المعلومات المتاحة عن حجم ومصدر هذه التحويلات لدى البنوك ومن ثم يصعب الاعتماد عليها في وضع خطط استراتيجية لاستهداف أصحاب هذه التحويلات.

وتقوم بعض البنوك بتوفير بيانات تاريخية مجمعة عن أكثر الدول المرسلة للتحويلات وحجمها والإعلان عن تلك البيانات بصفة دورية، حيث تقوم كل من الإدارات المختصة ببنكي مصر وفيصل الإسلامي بإمداد وإرسال البيانات بصفة دورية للبنك المركزي المصري، بينما يقوم البنك الأهلي المصري بنشرها في تقريره السنوي والبنك العربي الإفريقي الدولي بتقديمها بصفة دورية للإدارة العليا بالبنك. وعلى نحو آخر، أشارت مجموعة من البنوك وتضم البنك المصري لتنمية الصادرات، بنك التنمية والائتمان الزراعي، البنك العقاري المصري العربي، بنك قطر الوطني الأهلي والبنك الأهلي المتحد إلى وجود هذه البيانات وعدم قيامهم بنشرها. في حين أن تلك البيانات لا تتوفر من الأساس في باقي البنوك العشرة. وبذلك يتضح جلياً أن غالبية بنوك القطاع المصرفي لا تعير هذا المورد الهام من النقد الأجنبي الاهتمام الكافي من حيث توثيق البيانات الخاصة به علماً بأن هذه البيانات التاريخية المجمعة هي أحد المؤشرات لتقييم

كفاءة البنوك في تعزيز وزيادة تدفق تحويلات المصريين العاملين بالخارج وكذلك معرفة مدى فاعلية الخطط والاستراتيجيات التي تتبعها. وأخيراً فإن عدم وجود بيانات مفصلة ودقيقة عن الحجم الحقيقي للتحويلات والقنوات المالية المتاحة لنقل الأموال في النظام المالي الرسمي يعيق إمكانية رسم رؤية واضحة عن سوق التحويلات بمصر، مما يزيد من صعوبة صياغة سياسات فعالة لتطوير هذا السوق.

وتعد تكلفة نقل التحويلات من أهم العوامل المؤثرة في قرار العاملين بالخارج لتحويل أموالهم. وبما إن عمليات التحويل تتم بالعملات الأجنبية، فإن كلاً من صاحب التحويل والمستفيد يأخذ أيضاً في الاعتبار عدة عوامل هامة منها سعر الفائدة المقارن بين صرف التحويل بالعملة المحلية أو الأجنبية وسعر الصرف السائد في السوق. وقد أشارت أغلب البنوك التي شملها التحليل إلى عدم وجود تكلفة سوى سعر الصرف في حالة التحويل للعملة المحلية وذلك باستخدام سعر السوق المعلن رسمياً والذي يتحدد وفقاً للآلية التي يحددها البنك المركزي المصري لكافة البنوك العاملة في مصر ولا وجود لأي أسعار تفضيلية. إلا أن البنك العقاري المصري العربي أشار إلى وجود أسعار تفضيلية في بعض حالات المبالغ الكبيرة. كما تجدر الإشارة إلى أن المصرف العربي الدولي أوضح أنه لا يتعامل بالعملة المحلية في الوقت الحالي.

هذا وقد أكد بنك مصر على عدم تقاضي أية عمولات في حالة الإضافة لحساب المستفيد سواء كان التحويل بالعملة الأجنبية أو المحلية وتم صرفه بالجنيه المصري ويتم فقط تقاضي مصروفات رمزية في حالة الصرف نقداً بالعملة الأجنبية. كما أوضح بنك القاهرة ان تكلفة الحوالة بالجنيه المصري تتراوح بين 5 و20 جنيه مصري بينما تختلف التكلفة تبعاً للقيمة المحولة بالدولار. وأشار البنك الأهلي المصري بمزيد من التفصيل أنه بصفة عامة يتم إعفاء جميع التحويلات الواردة بعملة الجنيه المصري من العمولات باستثناء نسبة ضئيلة من التحويلات الواردة بالدولار الأمريكي فتختلف العمولة وفقاً للنظام الآتي: بالنسبة للأنظمة الإلكترونية، والتي تمثل نحو 87% من إجمالي التحويلات، فيتم تقاضي عمولة عليها بواقع 2-3 دولار أمريكي على كل حوالة أما بالنسبة لنظام السويفت والشيكات المسحوبة على فروع البنك فتكون العمولة بواقع 1 في الألف بحد أدنى 2$ وحد أقصى 50$.

على الجانب الآخر أشار البنك الدولي إلى أن متوسط رسوم التحويلات في دول شمال إفريقيا، ومن بينها مصر، يصل إلى 7.3 % وهو أعلى من المتوسط العالمي المستهدف الذي حددته مجموعة العشرين عند 5 % كمتوسط مستهدف بحلول 2014. ومن ثم فيجب على البنوك تخفيض حجم العمولات التي تتقاضاها على التحويلات مراعاة للأزمة الراهنة التي تمر بها البلاد وحاجتها للتدفقات النقدية وجذب العملات من الخارج، حيث أن التحويلات النقدية للعاملين بالخارج تلعب دوراً كبيراً الآن في اقتصادات دول الربيع العربي. لذلك من المهم العمل على تيسير الأمور الخاصة بتلك التحويلات بما يسهم في زيادتها، علماً بأن البنك المركزي لا يتدخل في تحديد هذه الأشياء باستثناء تدخله في فرض عمولة على تدبير العملة الدولارية.

وتتمثل أهم العوامل الرئيسية المتحكمة في طريقة تحويل الأموال في مدى سهولة تلقي واستقبال التحويل من خلال شبكة واسعة من فروع البنوك الموزعة جغرافياً بشكل جيد مما يضمن سهولة استلام وتسليم الأموال. ويتحقق ذلك بالفعل في كل من البنك الاهلي المصري، وبنك مصر، وبنك القاهرة، والذي يتم من خلالهم غالبية التحويلات نظراً لاتساع شبكة فروعهم، فضلاً عن وجود مزايا تفضيلية أخرى من حيث جودة الخدمات المقدمة. أما عن المناطق التي لا تتوافر بها فروع للبنك فتقوم البنوك بتحويل الأموال من خلال البنوك المصرية الأخرى التي بها حسابات مشتركة بالعملة المحلية والأجنبية ولها فروع في المناطق التي لا تتوافر بها فروع للبنك، أو يتم ذلك من خلال التعاقد مع شركات تحويل الأموال، أو اختيار مراسل مشترك، أو يقوم المستفيد بالتوجه إلى أقرب فرع لاستلام التحويل أو ماكينة صراف آلي في حالة وجود حساب بالبنك للمستفيد. كما يمكن التحويل إلى أقرب فرع لسكن المستفيد والاتصال به تليفونياً للحضور واستلام التحويل. ويؤدي توفّر كل هذه البدائل إلى اجتذاب أكبر قدر من أموال التحويلات عبر القنوات الرسمية، إلا إن ذلك لا يغني عن العمل علي زيادة الانتشار الجغرافي لكافة البنوك العاملة في هذا القطاع.

وكبديل آخر يقوم العاملين بالخارج بتحويل الأموال من خلال خدمات الصيرفة الإلكترونية في بعض البنوك المصرية فيما عدا بنك التنمية والائتمان الزراعي، البنك العقاري المصري العربي، مصرف أبو ظبي الإسلامي، بنك قطر الوطني الأهلي

QNB، البنك العربي الأفريقي الدولي، بنك بلوم مصر، بنك باركليز وبنك عودة. إلا أنه حتى في البنوك المقدمة لهذه الخدمة فذلك يتم على نطاق ضيق على حد تعبير هذه البنوك. ويعتبر ذلك قصوراً في أداء القطاع المصرفي يقلل من كفاءته في تنظيم تحويلات العاملين في الخارج نظراً لاعتبارها وسيله جاذبة لسهولتها وسرعتها وكذلك قلة تكلفتها. وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى استثناء البنك الأهلي المصري من هذا التقييم حيث تمثل خدمات الصيرفة الالكترونية فيه 87% من إجمالي التحويلات الواردة له على حد تقريرهم، وإن كان يبدو رقماً مبالغ فيه بعض الشيء.

وعلى الرغم من الجهود السابق ذكرها من قِبَل البنوك في مجال تحويلات العاملين في الخارج، إلا إنه لا يزال هناك جهات أخرى تنافس البنوك بشكل عام في اجتذاب تحويلات العاملين بالخارج وهي شركات تحويل الأموال نظراً لما تقدمه من خدمات تنافسية من حيث السرعة والتكلفة. هذا بالإضافة إلى الآليات غير الرسمية لاسيما في الأوقات التي تنشط فيها السوق الموازية والتي غالباً ما تكون في أوقات الازمات وعدم الاستقرار.

ومن جانبها تدرك البنوك المصرية بوجه عام حاجتها الملحة لتعزيز قدراتها التنافسية لجذب المزيد من التحويلات وذلك من خلال عدة خطوات ومبادرات منها علي سبيل المثال: تطبيق عمولات تنافسية علي التحويلات، تطبيق أحدث الأنظمة الإلكترونية في مجال التحويلات، توسيع شبكة المراسلين والتنسيق والتعاون مع شركات تحويل الأموال بالخارج مع الانتشار الجغرافي محلياً وخارجياً ، توثيق المعاملات وتنظيم الزيارات الميدانية مع البنوك وشركات الصرافة في أماكن تجمع المصريين، تحسين جودة الخدمات المقدمة من حيت السرعة و الدقة و التكلفة، تحسين خدمة العملاء وإنشاء مراكز اتصال هاتفي خاص بالخدمة، إضافة منتجات وأوعية ادخارية واستثمارية جديدة و جذابة، وتطوير حملات إعلانية وتسويقية للخدمات المالية المرتبطة بالتحويلات وأخيراً توقيع اتفاقيات مع بنوك دول الخليج بالتنسيق مع البنك المركزي المصري.

وبالفعل قامت بعض البنوك بتوقيع اتفاقيات تعاون مع بنوك في دول خليجية او أجنبية أخري لتسهيل تدفق تحويلات العاملين بالخارج منها بنك مصر، البنك الأهلي

المصري[4]، بنك التنمية والائتمان الزراعي[5]، المصرف المتحد (مع بنوك خليجية)، بنك فيصل الاسلامي المصري[6]، بنك القاهرة، البنك التجاري الدولي CIB والبنك الأهلي المتحد[7]. هذا وتقوم غالبية البنوك بالإعلان عن خدماتها المرتبطة بالتحويلات داخل المجتمعات سواء في الريف أو الحضر من خلال المطبوعات داخل فروع البنك والإعلانات في وسائل الإعلام والصحف وبشكل أقل من خلال الندوات والمؤتمرات والزيارات الميدانية للمناطق المختلفة إلى جانب الموقع الإلكتروني لبعض البنوك. إلا إنه واقعيا لا تزال البنوك بحاجة إلى الكثير من الدعاية لجذب المزيد من التحويلات من خلال الاعلان عن مختلف منتجاتها والترويج لها بشكل منظم ومدروس مستخدمة في ذلك حملات دعائية مكثفة للفئات المستهدفة.

إلى جانب هذه المبادرات العامة تعمل بعض البنوك على وضع خطط خاصة بها تشمل مجموعة من الخدمات والمنتجات الادخارية والاستثمارية لاستهداف أموال المصريين العاملين بالخارج علي وجه الخصوص والتي تهدف من خلالها زيادة تدفقات تحويلات العاملين القادمة من الخارج. وإن كان نظراً لعدم توثيق البيانات الخاصة بهذه التحويلات لدى الكثير من هذه البنوك يصعب تقييم مدى نجاح وفاعلية هذه الخطط ومن هذه المبادرات الخاصة ما يلي:

- **خطة البنك العربي الأفريقي الدولي:**

فقد نجح البنك العربي الأفريقي الدولي في إعداد خطة ساهمت في زيادة تحويلات المصريين العاملين بالخارج المودعة بنسبة تزيد عن 375 مليون دولار في الربع الأول من عام 2014 بزيادة 5.3% عن 2013. وتتمثل أهم الخدمات المقدمة في هذا الصدد:

---

[4] البنك الأهلي المصري يتعامل في مجال التحويلات مع أهم البنوك والصيارفة في منطقة الخليج العربي بالإضافة الى أهم وأكبر البنوك في معظم دول العالم.

[5] تم توقيع اتفاقيتين مع مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية وبنك كاك اليمني إلا أن الخدمة غير مفعلة. وتم توقيع اتفاقيتين مع البنك العربي الوطني بالمملكة العربية السعودية وشركة المزيني للصيرفة بدولة الكويت والخدمة مفعلة.

[6] يوجد اتفاقيات مبرمة بين البنك ومراسليه بدول الخليج العربي على سبيل المثال بنك الراجحي بالمملكة العربية السعودية والمزيني بدولة الكويت.

[7] هناك اتفاقيات مع دول البحرين والكويت وسلطنة عمان وجارى العمل حاليا على إبرام اتفاقية مع بنك الدوحة -قطر.

شهادات ايميرالد بالجنيه المصري، وثائق جومان بالجنيه المصري، ودائع جرين بيرل بالدولار الأمريكي وغيرها من الأنواع المختلفة من الحسابات.

- **خطة البنك التجاري الدولي CIB:**

قام البنك التجاري الدولي بوضع خطة لجذب تحويلات العاملين بالخارج وإن كانت حالياً لا تزال في طور التنفيذ وتتمثل في توفير: ودائع وشهادات بالعملة الأجنبية بأسعار تنافسية، حسابات توفير بخصائص تأمينية، حسابات ادخار أون لاين، حسابات وبطاقات ائتمان ذات نقاط مكافآت يمكن استبدالها إلى هدايا مجانية، هذا بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات التأمينية.

- **خطة بنك قطر الوطني الأهلي QNB:**

يعمل بنك قطر الوطني الأهلي منذ ديسمبر 2013 على تقديم باقة من الخدمات المصرفية لعملائه من المصريين العاملين بالخليج لتشجيعهم على فتح حسابات في مصر وتحويل مدخراتهم إليها، وتسمى تلك الخدمات خدمات عالم الصفوة وهي خدمات تقدم لكبار العملاء منها: اتاحة الفرصة للعملاء لفتح أي نوع من الحسابات بأي عملة، تسهيل إرسال الحوالات لمصر، إصدار بطاقة الخصم المباشر، توفير خدمات مصرفية الكترونية ومجموعة من الأوعية الادخارية بالعملات المختلفة.

- **خطة بنك فيصل الإسلامي المصري:**

وضع البنك خطة واضحة لزيادة تحويلات المصريين العاملين بالخارج تتمثل في الآتي:

- تنمية قنوات الاتصال مع مراسلي البنك بالخارج لتبادل المعلومات والبيانات لرفع كفاءة التعاملات المصرفية والرقي بمستوى خدمة العملاء.
- القيام بالتواصل مع بيوت الصرافة العربية التي لا يتعامل معها البنك حالياً وعرض خدمات البنك ومميزاته عليهم حتى يتسنى للبنك التعامل معهم إلى جانب المؤسسات المالية الأخرى التي يتعامل معها بالفعل.
- تحديث وميكنة أنظمة التعامل مع المراسلين في مجالات التحويلات الواردة بحيث تكون على أرقى مستوى تقني وفني.

- جاري دراسة تمكين مراسلي المصرف من الاطلاع على أرصدة حساباتهم المفتوحة طرف البنك من خلال الموقع الإلكتروني تسهيلاً لإجراء المعاملات وتوفيراً للوقت.
- يخطط البنك لزيادة الأوعية الادخارية حيث يتم حالياً الإعداد لاستحداث وعاء ادخاري ذو عائد شهري وشهادات خماسية، هذا بجانب حساب الاستثمار الحر والشهادات الحالية (الثلاثية ذات العائد الدوري والسباعية ذات العائد التراكمي) لتلبي كافة احتياجات العملاء بالخارج.

هذا واستناداً لكل ما أشارت إليه البنوك في الاستبيان، فيما يتعلق بالجهود المبذولة من اجل رفع كفاءة سوق تحويلات العاملين في الخارج، فقد كان تقييم غالبية البنوك لقدرتها على جذب التحويلات مقارنة بإمكانياتها ما بين المتوسط والجيد[8]. وقد استندوا في هذا التقييم إلى مجموعة من العقبات التي تحد من قدرة البنوك على جذب المزيد من هذه التحويلات ومنها:

- استمرار الاعتماد على الآليات غير الرسمية وغير الشرعية لاسيما في الأوقات التي تختلف فيها أسعار الصرف في السوق الموازي عن الأسعار المُعلنة داخل الجهاز المصرفي.
- محدودية الانتشار الجغرافي لبعض البنوك وعدم وجود شبكة من الفروع تغطي كافة أنحاء الجمهورية خاصة المناطق الريفية والنائية.
- تكلفة التحويلات العالية من جانب البنوك المرسلة والتي تعد السبب الرئيسي وراء ارتفاع متوسط رسوم التحويلات في دول شمال افريقيا.
- حدة المنافسة والقيود المؤسسية من قبل القطاع المصرفي في الدول المرسلة للتحويلات والتي تحد من التوسع الخارجي للبنوك المصرية.
- القوانين الدولية لمنع غسيل الأموال وتمويل الارهاب تضع قيوداً على التحويلات الخارجية.
- تأخر تنفيذ مشروع الصيرفة الالكترونية في بعض البنوك وعدم وجود شبكة انترنت في عدد كبير من القرى.

[8] ذلك فيما عدا بنك مصر والبنك الأهلي المصري والبنك الأهلي المتحد والذين قيموا قدراتهم بممتاز.

- قلة الخدمات والمنتجات الادخارية والاستثمارية التنافسية التي تستهدف العاملين في الخارج بشكل خاص.
- صعوبة توفير البيانات المطلوبة من قبل الجهات الرقابية ووجود حد أقصى للتحويل، وبعض القواعد التي قد تحد من عمليه إعادة تحويل المبالغ إلى الخارج.
- مدى توافر العملة الأجنبية وتغيرات سعر الصرف الذي يحدد حجم تحويلات العملاء في الخارج.
- معاناة بعض البنوك الصغيرة من التنافس الشديد مع البنوك المحلية خاصةً العام منها كالبنك الأهلي المصري وبنك مصر.
- محدودية الاتفاقيات مع بنوك دول الخليج.
- ضعف المواد الإعلامية المتوفرة للتعريف بالخدمات والتسهيلات المقدمة.
- الحالة السياسية والأمنية داخل البلاد، علاوة على الظروف السياسية المضطربة في بعض الدول العربية.

5. أهم النتائج والتوصيات

وبتحليل جانبي العرض والطلب في سوق التحويلات بمصر يتضح جلياً عدم جاهزية المنتجات المالية المرتبطة بالتحويلات بعد باستهداف التضمين المالي وجذب المزيد من التحويلات. وعلى الرغم من ذلك، يظهر حرص المؤسسات المالية ورغبتها في جذب المزيد من الجهد لتطوير المنتجات والخدمات المالية بسوق التحويلات. وجدير بالذكر أن زيادة معدلات هجرة العمالة تفرض على الحكومات وصانعي القرار في القطاع المالي ضرورة الاهتمام باتباع الخطوات اللازمة لجذب المزيد من تحويلات العاملين بالخارج من خلال القطاع الرسمي. ومن ثَمَ، يتعين على السلطات المالية تحديد السياسات والتغيّرات التنظيمية المطلوبة لزيادة تدفق الأموال المحوّلة. وتهدف التوصيات التالية إلى العمل على تحقيق زيادة في تدفق تحويلات المصريين العاملين بالخارج من خلال القنوات الرسمية وتعزيز استخدام هذه الأموال المحوّلة من خلال أربع محاور أساسية:

أ. خلق بيئة عمل اقتصادية تفاعلية يتعامل من خلالها كافة أصحاب المصالح بسهولة

وتساهم عدة عوامل في تكوين بيئة اقتصادية فعالة وتتمثل في وجود عدد كبير من اللاعبين الاقتصاديين، توفر الشبكات الإلكترونية ووسائل الاتصال، إلى جانب توفر المعلومات والتفاصيل عن كافة المعاملات والأنشطة.

ب. تسهيل وصول المهاجرين للحسابات المصرفية

من الممكن توطيد علاقات المهاجرين بالقطاع المصرفي من خلال فتح فروع للبنوك في دول المقصد التي تتركز فيها العمالة الوطنية بشكل كبير كلما أمكن، أو الاستعاضة عن ذلك من خلال إبرام اتفاقيات أو ترتيبات مصرفية مع البنوك في تلك الدول. وبجانب خدمات التحويلات، تستطيع المؤسسات المالية تشجيع المهاجرين وأسرهم على فتح حسابات توفير والتعامل مع كافة المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك. ويعد رفع سعر الفائدة على حسابات التوفير المرتبطة بالتحويلات من أبرز الحوافز التي قد تساهم في زيادة عدد المتعاملين مع البنك، هذا بالإضافة إلى تكلفة وسرعة وصول التحويل والذي تتحكم العديد من القوى فيه، من ضمنها الاحتكارات السائدة والرقابة غير الفعالة على عمليات نقل الأموال. هذا بالإضافة إلى دور اللوائح التنظيمية المصرفية التي من شأنها زيادة تدفق التحويلات واستخدامها بشكل فعال في مختلف الأوعية الادخارية والاستثمارية المتاحة، فعلى سبيل المثال: يمكن السماح للعاملين بالولايات المتحدة الأمريكية بالاحتفاظ بحساباتهم الدولارية بأسعار فائدة تفضيلية في بلادهم الأصلية.

ج. **تطوير المنتجات المناسبة**

إن تطوير المنتجات المالية المُستهدفة للفئات ذات الدخل المنخفض والفئات التي لا تتعامل مع البنوك يُعد من أهم الآليات الفعالة لتعزيز الوصول للخدمات المالية من خلال خدمات التحويلات. فعدم وعي المهاجرين وأسرهم بالمنتجات المالية المتاحة في القطاع المالي والمصرفي ومميزاتها والإجراءات اللازمة لإتمام كافة المعاملات يحرم القطاع المصرفي من عدد كبير من العملاء المحتملين. فيتعين بذلك استغلال المؤسسات المالية

للفئات التي تتعامل معها لإجراء واستلام التحويلات كنقطة الدخول لتشجيعهم على الوصول لكافة المنتجات المالية التي يقدمها البنك كما أن ربط حسابات التوفير بخطوط الائتمان يساعد في تعزيز الحصول على القروض والاستفادة بها.

ومن أمثلة القروض المرتبطة بالتحويلات المالية نتعرض لتجربة السلفادور حيث أتاح بنك سلفادورينو قرض يتمكن من خلاله متلقي التحويل من الحصول على قرض بقيمة تصل إلى 80% من إجمالي مبلغ التحويلات التي تلقاها خلال الستة أشهر السابقة. وفي هذا الإطار من الممكن أن تقوم السلطات المصرية بالسماح للمؤسسات المالية بتوفير حزمة من الحوافز لإتاحة الوصول لكافة المنتجات المالية من خلال الخدمات المرتبطة بالتحويلات. ومن أمثلة القروض المرتبطة بالتحويلات فقد تستهدف المؤسسات الفئات المهمشة التي لا تتعامل مع القطاع المالي الرسمي وتضعهم على قائمة أولويتها على أن يتم ذلك من خلال تخفيض المخصصات والمتطلبات اللازمة للحصول على القرض.

كما ينبغي إجراء دراسات لتقييم مدى نجاح وفاعلية السياسات المختلفة للبنوك العاملة في سوق التحويلات، مما يستدعى وجود بيانات تاريخية موثقة ودقيقة عن حجم ومصادر هذه التحويلات بشكل تفصيلي لكل بنك على حِدا. فبدون قاعدة بيانات كهذه يصعب التعرف بشكل علمي على أوجه القصور في الاستراتيجيات المُتبعة ومن ثم رسم سياسات مستقبلية ذات جدوى فعلية. علاوة على ذلك لابد من تقييم احتياجات العملاء المحتملين إلى جانب تنظيم ورش العمل والندوات المتناولة لأفضل التجارب الدولية والتعريف بالمنتجات التمويلية المرتبطة بخدمات التحويلات. بالإضافة إلى قيام السلطات بتشجيع شركات الأموال وتسهيل إجراءات حصولها على الترخيص اللازم للدخول بقوة إلى سوق التحويلات وتوسع التحويلات في المناطق الريفية.

وأخيراً، لابد من تعزيز دور البريد المصري في تقديم الخدمات المالية المرتبطة بالتحويلات من خلال شبكة فروعه الواسعة المنتشرة في أنحاء الجمهورية، على أن يتم ذلك من خلال ميكنة الفروع، الربط بين البريد المصري ومختلف شبكات وأنظمة الدفع المختلفة والتعامل بآليات جديدة مثل البطاقات المدفوعة مسبقاً.

د. استخدام التكنولوجيا

تتعامل العديد من البلدان من خلال الأساليب التكنولوجية المتطورة لتقديم المنتجات المالية ومنتجات التحويلات ويعد كلٍ من منتج G-Cash في الفليبين ومنتج M-Pesa في كينيا من أهم المنتجات المالية المقدمة عن طريق الهواتف المحمولة. ومن ثم يستطيع صانعوا القرار في مصر استغلال القاعدة الواسعة من المستخدمين للهواتف المحمولة لتوسيع الوصول للخدمات المالية من خلال تشجيع الروابط والشراكات الجديدة بين المؤسسات المالية وشركات شبكات الهواتف المحمولة.

قائمة المراجع

المراجع باللغة الأجنبية:

- Abd ElAziz, R., R. ElBabrawy and M. I. Hussein. 2014. ATM, Internet Banking and Mobile Banking Services in a Digital Environment: The Egyptian Banking Industry. International Journal of Computer Applications, Vol. 90. No. 8, March.
- Abou Elseoud, M. Sayed. 2014. Do Workers' Remittances Matter for the Egyptian Economy? International Journal of Applied Operational Research, Vol. 4, No. 1, pp. 13-38.
- Afran, Gabi G. 2012. The Remittance Market in India: Opportunities, Challenges and Policy Options. The World Bank.
- Global Forum on Remittances. 2013. Role of Financial Inclusion Policies for Remittances. Bangkok, Thailand. 20-23 May.
- Migration and Development Brief 20. [WB-MDB21: April 19, 2013].
- Mobile Money: International Remittance Considerations for Mobile Network Operators. GSMA Mobile Money for Unbanked (MMU), February 2013.
- Orozco, M. 2005. International Financial Flows and Worker Remittances: Best Practices. Report Prepared for the United Nations Population Division.

- World Bank Migration and Development Brief 21. [WB-MDB21: October 2, 2013].
- World Bank Migration and Development Brief 22. [WB-MDB22: April 11, 2014].
- World Bank. 2012. Guidance Report for the Implementation of the CPSS-World Bank General Principles for International Remittance Services. Financial Infrastructure Services. Payment Systems Policy and Research.
- World Bank. 2013. Migration and Remittances Data. Annual Remittances Data.

المراجع باللغة العربية:

- البنك المركزي المصري، التقارير السنوية، أعداد مختلفة.
- البنك المركزي المصري، قرارات منشورة على الموقع الإلكتروني الرسمي.
- دراسة حول تحويلات المهاجرين المصريين وفرص استثمارها (2010)، وزارة القوة العاملة والهجرة، المنظمة الدولية للهجرة، التعاون الايطالي.
- قانون الهجرة ورعاية المصريين بالخارج، قانون رقم 11 لسنة 1983
- الهجرة المصرية المعاصرة (2003). وزارة القوى العاملة والهجرة، منظمة الهجرة الدولية، التعاون الايطالي

ملحق رقم (1)

استبيان عن تحويلات العاملين المصريين بالخارج

موجه للبنك المركزي المصري

1- وفقا للقوانين واللوائح، ماهي المؤسسات المنوط بها استقبال تحويلات العاملين المصريين بالخارج؟

- ☑ البنوك التجارية الخاصة
- ☑ البنوك العامة
- ☑ مكاتب البريد
- ☑ مكاتب الصرافة
- ☑ اتحادات الائتمان
- ☑ مؤسسات التمويل المتناهي الصغر
- ☑ أخرى

2- هل تحتاج تلك المؤسسات إلى التسجيل أو الحصول على ترخيص لاستقبال وتوصيل تحويلات العاملين بالخارج؟

3- ماهي المؤسسات المسجلة رسمياً لتقديم خدمات التحويلات حتى الآن؟

4- ماهي الجهة الرقابية التي تخضع لها تلك المؤسسات؟

5- في حالة شركات تحويل الأموال، هل يتم فرض وتحديد متطلبات للحد الأدنى لرأس المال لإنشاء هذا النوع من الشركات؟

6- في حالة شركات تحويل الأموال، هل تحتاج إلى اتفاقية أو ترخيص مع أحد البنوك للبدء في نشاطها؟

7- هل يتم فرض الضرائب على تحويلات العاملين بالخارج؟ وإذا تم فرضها فكيف يتم تطبيقها وماهي نسبتها؟

8- كيف يتم إبلاغ المستهلكين عن تكلفة إرسال التحويلات في بلد المصدر أو المقصد؟

- ☑ تقوم كل مؤسسة مالية بالإعلان عن تكلفة التحويلات للعامة
- ☑ تقوم منظمات المجتمع المدني غير الحكومية بتوفير بيانات مقارنة للعامة عن تكلفة التحويلات في المؤسسات المختلفة
- ☑ تقوم الجهات الحكومية بتوفير بيانات مقارنة للعامة عن تكلفة إرسال واستقبال التحويلات

9- هل يسمح المركزي لعامة الجمهور بفتح حسابات مصرفية بالعملة الأجنبية؟

10- كيف يتم حساب سعر الصرف على معاملات التجزئة المصرفية الخاصة بالتحويلات، وهل يتم ذلك من خلال السوق أو الحكومة؟

11- هل يمتلك المركزي أية صلاحيات قانونية تسمح له بإصدار تشريعات تحد من الرسوم المفروضة على تحويلات العاملين بالخارج (أسعار صرف تفضيلية لتلك المعاملات، مصاريف السحب من جهاز الصراف الآلي)

12- هل تم استخدام تلك الصلاحيات لتخفيض تكلفة إرسال واستقبال التحويلات خلال الثلاث سنوات الماضية؟

13- هل يتم منح أي حوافز للمهاجرين لتشجعيهم على تحويل أموالهم لمصر (اختيارات استثمارية جذابة، فرص لشراء أراضي، اعفاءات ضريبية)؟ في حالة الإجابة بنعم برجاء ذكرها.

14- ماهي الجهود التي تبذلها السلطات المالية مؤخراً لتسهيل توصيل تحويلات العاملين بالخارج للمناطق الريفية والنائية في أنحاء الجمهورية؟

15- هل أعلنت السلطات المالية عن خطط مستقبلية لتعزيز اللجوء إلى القنوات المالية الرسمية (البنوك وشركات تحويل الأموال المسجلة) لإرسال التحويلات بدلاً من القنوات غير الرسمية (إرسال الأموال من خلال الأقارب والأصدقاء)؟ إذا كانت الإجابة بنعم برجاء ذكر المزيد من التفاصيل.

16- هل قامت الحكومة المصرية بمبدرات للتنسيق مع حكومات الدول المصدرة للتحويلات لتسهيل توصيل التحويلات أو تخفيض تكلفة تحويلها؟ إذا كانت الإجابة بنعم برجاء توضيح التفاصيل.

ملحق رقم (2)

استبيان للبنوك المصرية حول تحويلات المصريين العاملين بالخارج

آليات التحويلات والخدمات المالية المتاحة

1- ماهي القنوات التي يمكن من خلالها إرسال تحويلات العاملين بالخارج إلى بنككم؟

2- هل لديكم بيانات تاريخية مجمعة عن أكثر الدول المرسلة للتحويلات وحجمها؟ هل يتم نشر تلك البيانات بصفة دورية؟

3- ماهي تكلفة سحب الأموال المحولة بالعملة الأجنبية مقابل سحبها بالعملة المحلية؟

4- - ماهي أنواع المعاملات التي يتم إدراجها ضمن تحويلات العاملين بالخارج وكيف يتم تمييزها عن الأنواع الأخرى من التحويلات القادمة من الخارج؟

5- كيف يتحدد سعر صرف الأموال المحولة إلى العملة المحلية (سعر السوق أو أسعار تفضيلية)؟

6- ماهي الجهات الأخرى التي تنافس البنوك بشكل عام في اجتذاب تحويلات العاملين بالخارج؟

- ☑ شركات تحويل الأموال
- ☑ البريد
- ☑ الآليات غير الرسمية
- ☑ أخري

1. مارد فعل البنوك لتعزيز قدرتها التنافسية لجذب المزيد من التحويلات؟

2. هل تتوفر لدى بنككم خطة شاملة لمجموعة من الخدمات والمنتجات الادخارية والاستثمارية لاستهداف أموال المصريين العاملين بالخارج على وجه الخصوص؟

☑ نعم

☑ لا

3. في حالة الإجابة بنعم: ماهي تلك الخدمات وإلى أي مدى نجحت تلك الخطة في زيادة الأموال المحولة من الخارج؟

4. كيف تعلنون عن خدماتكم المرتبطة بالتحويلات داخل المجتمعات سواء في الريف أو الحضر؟

☑ مطبوعات داخل فروع البنك

☑ إعلانات في وسائل الإعلام والصحف

☑ الندوات والمؤتمرات

☑ زيارات ميدانية للمناطق المختلفة

☑ أخرى

5. هل تم توقيع اتفاقيات تعاون بين بنككم وبنوك في دول خليجية أو أجنبية أخرى لتسهيل تدفق تحويلات العاملين بالخارج؟

6. هل يقوم العاملون بالخارج بتحويل الأموال من خلال خدمات الصيرفة الإلكترونية؟

7. كيف تقوم البنوك بتحويل الأموال في المناطق التي لا تتوافر بها فروع للبنك؟

8. ما هو تقييمكم لقدرة بنككم على جذب التحويلات مقارنة بإمكانيات البنك؟

☑ ممتاز

☑ جيد

☑ متوسط

☑ سيء

9. ماهي العقبات التي قد تحد من قدرة البنك على جذب المزيد من التحويلات؟

العنوان: ٢٢ شارع د. أنور المفتي - مبنى طيبة ٢٠٠٠ تليفون: ٢٤٠٥٤٤٧٢ (٢٠+)
فاكس: ٢٤٠٥٤٤٧١ (٢٠+)

EgyptianBankingInstitute
@EBItweets

للإستفسار حول معلومات متخصصة في البحوث والتوعية ومكتبة المعهد المصرفي المتخصصة للعاملين بالبنوك
يرجى إرسال بريد إلكتروني على: research@ebi.gov.eg