ما المقصود بالخدمات المالية؟

كيف يحصل المستهلكون ومؤسسات الأعمال على سلع مالية كالقروض والتأمين

إيرينا أسموندسون
Irena Asmundson

عقب الأزمة العالمية، كانت هناك دعوة إلى تنظيم أكثر إحكاما للخدمات المالية. ولكن ما المقصود بالخدمات المالية؟

من بين الأشياء التي يمكن شراؤها بالنقود، نميز بين السلعة (وهي شيء ملموس يدوم سواء لفترة طويلة أو قصيرة) والخدمة (وهي مهمة يؤديها شخص من أجلك). والخدمة المالية – كقرض عقاري لشراء منزل أو وثيقة تأمين على سيارة– ليست هي ذاتها السلعة المالية، ولكن أفضل وصف لها هو أنها عملية حيازة السلعة المالية. وبعبارة أخرى، فهي تنطوي على المعاملة اللازمة للحصول على السلعة المالية. ويغطي القطاع المالي أنواعا كثيرة ومختلفة من المعاملات في مجالات مثل العقارات، وتمويل المستهلك، والمصارف، والتأمين، كما يغطي نطاقا عريضا من تمويل الاستثمار، بما في ذلك الأوراق المالية (راجع الإطار).

ولكن التمييز داخل القطاع المالي ليس محكما. على سبيل المثال، فالشخص الذي يعمل في قطاع العقارات، مثل سمسار الرهون العقارية، قد يقدم خدمة فيساعد عملاءه على الحصول على قرض إسكان ذي أجل استحقاق وهيكل سعر فائدة يناسب ظروفهم. ولكن هؤلاء العملاء يستطيعون أيضا الاقتراض باستخدام بطاقات الائتمان الخاصة بهم أو من بنوك تجارية. والبنك التجاري يتلقى ودائع من العملاء ويقرض النقود لتوليد عائدات أعلى مما يدفعه مقابل هذه الودائع. والبنك الاستثماري يساعد الشركات في تدبير النقود، بينما شركات التأمين تتلقى أقساطا من العملاء الذين يشترون وثائق تأمين تغطي مخاطر مثل وقوع حادث سيارة أو نشوب حريق في منزل.

الوساطة

أعمال الوساطة هي جوهر عمل القطاع المالي، فتوجه النقود من المدخرين إلى المقترضين، وتوفق بين الأشخاص الذين يريدون تقليل المخاطر وأولئك المستعدين للإقدام على هذه المخاطر. والأشخاص الذين يدخرون أموالا لاستخدامها عند التقاعد، على سبيل المثال، قد ينتفعون من الوساطة. وكلما ارتفع العائد على أموال الأشخاص الذين سيتقاعدون في المستقبل، قل احتياجهم للادخار للحصول على الدخل الذي يحددونه كهدف عند التقاعد مع مراعاة التضخم. ويتطلب كسب هذا العائد إقراض شخص ما سيدفع مقابل استخدام هذه النقود (الفائدة). وتتسم عمليتي الإقراض وتحصيل المدفوعات بالتعقيد وتنطويان على مخاطر، ولا يتوافر للمدخرين في الغالب الخبرة أو الوقت للقيام بذلك. وربما كانت الطريقة الأفضل هي العثور على وسيط.

ويودع بعض المدخرين أموالهم في بنوك تجارية، وهي من أقدم أنواع المؤسسات التي تقدم خدمات مالية. ويتلقى البنك التجاري ودائع من مصادر متنوعة ويدفع فوائد للمودعين. ويكسب البنك الأموال التي يسدد بها الفوائد عن طريق إقراض الأفراد ومؤسسات الأعمال. ويمكن تقديم القروض لشخص يرغب في شراء منزل، أو إلى مشروع أعمال يقوم باستثمار أو يحتاج إلى نقود حاضرة لدفع المرتبات أو مستحقات الحكومة.

ويقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات كجزء من عمله اليومي. فالخدمة التي يقدمها البنك للمودعين هي الاهتمام الذي يوليه لعملية قياس سعر الفائدة المناسب الذي يتعين فرضه على القروض وضمان إمكانية سحب الودائع في أي وقت. أما الخدمة المقدمة للمقترض العقاري فهي القدرة على شراء منزل ودفع ثمنه بمرور الوقت، ويسري الأمر نفسه على مشروعات الأعمال والحكومات التي تستطيع التوجه إلى البنك لتلبية أي عدد من الاحتياجات المالية. والمدفوعات التي يحصل عليها البنك لقاء توفير هذه الخدمات هي الفرق بين أسعار الفائدة التي يفرضها على القروض والمبلغ الذي يجب أن يدفعه للمودعين.

ويمثل التأمين نوعا آخر من الوساطة، ذلك أن الناس يستطيعون أن يدخروا لتغطية نفقات غير متوقعة مثلما يدخرون للتقاعد. ولكن احتمالات التقاعد أرجح من أحداث مثل المرض وحوادث السيارات. ومن الأفضل بالنسبة للأشخاص الذين يريدون تغطية هذه المخاطر أن يشتروا وثيقة تأمين تُستحق في حالة تحقق حدث مُغطى. ويجمع وسيط التأمين الدفعات (المسماة أقساطا) من مشتريي الوثائق، يتحمل مخاطر الدفع لمن يمرضون أو يتعرضون لحادث مستخدما الأقساط بالإضافة إلى أي أموال يمكن أن تكسبها الشركة عن طريق استثمار الأقساط.

ومن ثم يساعد مقدمو الخدمات المالية على توجيه النقود الحاضرة من المدخرين إلى المقترضين وإعادة توزيع المخاطر، وباستطاعتهم إضافة قيمة للمستثمر عن طريق تجميع نقود المدخرين، ومراقبة الاستثمارات، وتجميع المخاطر لتظل قيد السيطرة بالنسبة للأعضاء المنفردين. وفي حالات كثيرة تتضمن الوساطة كلا من المخاطر والأموال. ففي نهاية المطاف، تتحمل البنوك مخاطر عدم سداد المقترضين للالتزاماتهم مما يتيح للمودعين درء هذا الخطر. ونظرا لأن البنوك لديها أعداد كبيرة من المقترضين فإن عدم وفاء مقترض أو اثنين منهم بالدفع لن يعجزها. وتجمع شركات التأمين الأموال التي تستخدمها بعد ذلك للدفع لحائزي الوثائق الذين يواجهون المخاطر حقيقة. ويستطيع الناس أن يتعاملوا هم أنفسهم في كثير من الخدمات المالية، ولكن كفاءة التكلفة تتحقق عندما يتم تكليف طرف آخر بالقيام بهذه الأعمال مقابل أجر.

تكلفة الخدمات

قد تتباين الطرق التي يتبعها الأشخاص في السداد مقابل الحصول على الخدمات المالية بشكل كبير، ولا تكون التكلفة شفافة في كل الأحوال. فبالنسبة للمعاملات

البسيطة نسبيا يمكن أن يكون التعويض على أساس سعر ثابت (مائة دولار مقابل تقديم طلب مثلا). ويمكن أيضا تحديد الرسوم (٢٠ دولارا في الساعة لاتخاذ إجراءات سداد مدفوعات القروض)، أو على أساس عمولة (يمكن أن تكون ١٪ من قيمة العقار المُباع)، أو تستند إلى الأرباح (الفرق بين سعر الفائدة على القروض وسعر الفائدة على الودائع مثلا)، وتختلف الحوافز حسب كل نوع من أنواع التعويضات، وتتوقف درجة ملاءمتها حسب الوضع القائم.

التنظيم

تكتسب الخدمات المالية أهمية حاسمة في أداء الاقتصاد المعني لوظيفته، فبدونها قد يلقى الأفراد الذين لديهم أموال يريدون ادخارها عناء في العثور على من هم في حاجة إلى قروض، والعكس صحيح. وبدون الخدمات المالية، قد يصر الأشخاص المعنيون على الادخار لتغطية المخاطر لدرجة تجعلهم قد لا يشترون قدرا كبيرا من السلع والخدمات.

وعلاوة على ذلك، حتى السلع المالية البسيطة نسبيا يمكن أن تكون معقدة، وهناك في كثير من الحالات فترات فاصلة طويلة بين شراء خدمة ما وبين التاريخ الذي يجب أن يسلمها مقدمها فيه. وتعتمد سوق الخدمات على الثقة بدرجة كبيرة، إذ يتعين أن تتوافر لدى العملاء (المدخرين والمقترضين على حد سواء) ثقة في المشورة والمعلومات التي يتلقونها.

فعلى سبيل المثال، يعتمد مشترو وثائق التأمين على الحياة على تواجد شركة التأمين عند وفاتهم، ويتوقعون أن يكون هناك ما يكفي من الأموال التي تُدفع للمستفيدين المعينين وأن شركة التأمين لن تخدع الورثة.

وأهمية دور الخدمات المالية في الاقتصاد المعني والحاجة إلى تعزيز الثقة بين مقدمي الخدمة والمستهلكين هي أحد الأسباب التي تدعو الحكومات إلى الإشراف على توفير كثير من الخدمات المالية. ويتضمن هذا الإشراف الترخيص والتنظيم والرقابة، وهو ما يختلف من بلد إلى آخر. ففي الولايات المتحدة يتولى عدد من الوكالات– بعضها تابع للولايات والبعض اتحادي– الرقابة على أقسام مختلفة في السوق وينظمها. وفي المملكة المتحدة، تتولى «هيئة الخدمات المالية» مهمة الرقابة على القطاع المالي بأسره، من البنوك إلى شركات التأمين.

وتنفذ جهات الرقابة على القطاع المالي القواعد وتمنح التراخيص لمقدمي الخدمة المالية. ويمكن أن تشمل الرقابة تقديم تقارير منتظمة وفحص الحسابات وأوضاع مقدمي الخدمة، والتفتيش والتحقيق في الشكاوى. ويمكن أيضا أن تشمل إنفاذ قوانين حماية المستهلك، مثل وضع حدود لأسعار الفائدة على بطاقات الائتمان ومراجعة رسوم السحب على المكشوف من الحسابات. إلا أن النمو الأخير المفاجئ في القطاع المالي، خاصة كنتيجة للأدوات المالية الجديدة، يمكن أن يحد من قدرة جهات التنظيم والرقابة على كبح المخاطر. ولا تستطيع القواعد التنظيمية وجهود إنفاذ القوانين أن تمنع الإخفاق دائما– فالقواعد التنظيمية قد لا تغطي الأنشطة الجديدة، وأحيانا تفلت المخالفات من إنفاذ القانون. وبسبب أوجه الإخفاق المذكورة، تُمنح الجهات الرقابية في كثير من الأحيان سلطة الاستحواذ على مؤسسة مالية إذا لزم الأمر.

ودور الأوراق المالية المضمونة برهون عقارية في الأزمة الأخيرة هو أحد الأمثلة على أدوات مالية جديدة أدت إلى عواقب غير متوقعة. ففي هذه الحالة، قامت المؤسسات المالية الساعية للحصول على تدفق ثابت للدخل بشراء سندات رهون عقارية من البنوك المنشئة لها، ثم خصصت المدفوعات لمختلف السندات والتي كان عائدها يتحدد حسب الأداء الضمني لكل رهن. واستفادت البنوك ببيع الرهون مقابل مزيد من الأموال لمنح قروض إضافية، ولكن لأن مصدري القروض لم يحتفظوا بها، وتراجع الحافز أمامهم على مراجعة الجدارة الائتمانية للمقترضين، وكانت الرهون أشد خطرا مما توقعته المؤسسات المالية التي اشترتها، ولم تحقق السندات مكاسب بالقدر الذي كان متوقعا. وكان الاحتمال أكبر هو تخلف المقترضين عن السداد بسبب تدني دخولهم، مما قلل المبالغ التي كان يحصل عليها أصحاب السندات – وكلا الأمرين أضرّ بنمو إجمالي الناتج المحلي. وكان القصد في البداية من الأوراق المالية المضمونة برهون عقارية هو التخفيف من المخاطر (وكان يمكن أن تحقق ذلك في ظل الظروف السليمة) ولكنها انتهت بتفاقمها.

استخدامات مثمرة

تساعد الخدمات المالية على استخدام الأموال بطريقة مثمرة. فبدلا من تخبئة الأموال تحت الحشية، يستطيع المستهلكون أن يقدموا مدخراتهم لوسطاء يستطيعون استثمارها في اختراعات تكنولوجية هائلة جديدة أو السماح لشخص ما بشراء منزل. وربما كانت الآليات التي تتوسط في هذه التدفقات معقدة، ويعتمد أغلب البلدان على القواعد التنظيمية لحماية المقترضين والمقرضين والمساعدة في الحفاظ على الثقة التي تشكل أساس كل الخدمات المالية.■

إيرينا أسموندسون خبير اقتصادي في إدارة الإستراتيجيات والسياسات والمراجعة في صندوق النقد الدولي.

ماذا يفعلون؟

هذه بعض الخدمات المالية الرئيسية من بين عدد كبير منها.

التأمين والخدمات ذات الصلة

- تجمع شركات التأمين المباشر المدفوعات (الأقساط) من الأشخاص الذين يسعون لتغطية مخاطر ما وتؤدي مدفوعات لمن يتعرضون لحوادث شخصية أو مرتبطة بالعمل وتكون مغطاة بالتأمين مثل وقوع حادث سيارة أو غرق سفينة.
- القائمون بإعادة التأمين، وقد يكونوا شركات أو أفراد أثرياء، يوافقون لقاء الحصول على مبلغ معين على تغطية بعض المخاطر التي تتحملها جهة تأمين مباشرة.
- وسطاء التأمين، مثل الوكلاء والسماسرة الذين يوفقون بين من يسعون إلى أداء مدفوعات لتغطية خطر ما وبين الراغبين في تحمل هذا الخطر لقاء الحصول على مقابل مادي.

البنوك ومقدمو الخدمات المالية الآخرون

- قبول الودائع والأموال واجبة السداد وتقديم قروض: فمقدمو الخدمة يقومون بسداد مبالغ لقاء الحصول على أموال يقرضونها بدورهم أو يستثمرونها بهدف تحقيق أرباح من الفرق بين ما يدفعونه للمودعين والمبلغ الذي يتلقونه من المقترضين.
- إدارة أنظمة السداد: يتيح مقدمو الخدمة تحويل أموال ممن يدفعون إلى من يتلقونها وييسرون المعاملات وتسوية الحسابات من خلال بطاقات الائتمان والخصم، والحوالات المصرفية مثل الشيكات وتحويل الأموال بالوسائل الإلكترونية.
- المتاجرة: يساعد مقدمو الخدمة الشركات على شراء وبيع الأوراق المالية، والصرف الأجنبي والمشتقات.
- إصدار أوراق مالية: يساعد مقدمو الخدمة المقترضين على جمع أموال عن طريق بيع حصص في المشروعات التجارية أو بإصدار سندات.
- إدارة الأصول: يسدي مقدمو الخدمة المشورة أو يستثمرون الأموال لحساب عملائهم الذين يدفعون مقابل الاستفادة من خبرتهم.