

كيف يحقق ويسترن يونيون أرباحه عن طريق اللاجئين؟



ترجمة وتحرير: نون بوست

كانت شركة تحويل الأموال العملاق "ويسترن يونيون" واحدة من أوائل المستقبلين للمهاجرين عند وصولهم إلى أوروبا. فهي تعرض عليهم عند وصولهم إلى اليونان الدعم المالي، وتعمل على إقناعهم بالانضمام إلى دائرة عملائها المخلصين. وبين الرسوم الباهظة واتهامات بتبييض الأموال والمنافسة المتنامية، تتراكم التحديات.

هناك عدد قليل من ماركات ماكدونالدز التي أثبتت وجودها في اليونان. ففي عالم جنة الفيتا ومقولات جاجيك، تكافح سلسلة مطاعم الوجبات السريعة في غزو السوق. ووسط أثينا، تُغرق مؤسسة أمريكية أخرى الشوارع بشعارها الأصفر، إنها "ويسترن يونيون"، الشركة الرائدة عالميا في مجال تحويل الأموال.

تظهر لافتات "ويسترن يونيون" في قلب حي فيكتوريا الشهير في جميع التقاطعات، لتقف مترافقة بعضها إلى جانب بعض على طول شارع أشرنون، بجانب مقصورات الهاتف الصفراء أيضا. وحتى في ظل غياب مستخدمي تلك المقصورات، إلا أنها بقيت جزءا من المشهد الحضري إلى جانب العلامات والكتابات على الجدران، التي بقيت شاهدا على ثورة شعبية ضد خطة التقشف التي تفرضها أوروبا وصندوق النقد الدولي.

خلال السنوات الأخيرة، أقنع وصول السوريين والأفغان والعراقيين، الذين يستأجرون أو يقيمون في المباني المهملة في الحي، التجار على تنويع أنشطتهم وعرض خدمة تحويل الأموال. وقد قال التاجر الأفغاني عبد العزيز، الذي يمتلك فرعا لويسترن يونيون، بنبرة ساخرة "قبل عامين، كان يوجد وكيل لويسترن يونيون كل عشرة كيلومترات. أما اليوم، فقد أضحى هناك وكيل كل عشرة محلات!" ومع ازدحام واجهة محله بالملصقات العربية التي تشير إلى أسعار وتوقيت إرسال الأموال، فإنه لم يترك مجالاً واسعاً لممارسة نشاطه الرئيسي وهو إصلاح الهواتف وأجهزة الكمبيوتر.

القرب من العملاء



شارع أشرنون الواقع في قلب مدينة أثينا، حيث توجد وكالتان لوستر يونيون

قال قسطنطين فارفياس، رئيس "ورلد بريدج"، وهي الوكالة التي توزع خدمات ويسترن يونيون في اليونان، إن "هذا النشاط شديد المرونة، ورغم الأزمة الاقتصادية وضوابط رأس المال، استمرت عمليات تحويل الأموال في النمو في اليونان خلال السنوات الأخيرة. ولازال الأفراد يرسلون الأموال حتى عندما يكون الاقتصاد في وضع سيئ". وبعد تنصيب 1100 نقطة بيع في البلاد، نقل ابن المهاجر المصري خدمات المجموعة الأمريكية إلى صربيا والجبل الأسود ومؤخرا إلى تركيا، التي تحتضن ثلاثة ملايين لاجئ سوري.

يحشد الرجال والنساء عائلاتهم من أجل تمويل تكاليف النقل والغذاء، ومن أجل تسديد تكاليف المهريين الذين سيمكنونهم من الوصول إلى أوروبا

لم يأت هذه الجمعة إلى قلب أثينا لمراقبة موزعيه، لكنه جاء لمد يد العون إلى الرابطة الكاثوليكية كاريتاس. وفي هذا الصدد، أورد هذا اليوناني، ذو الشعر الرمادي الخفيف، "أقنعتني زوجتي، وهي أخصائية علاج نفسي، بضرورة تقديم الدعم، لذا أنا آتي إلى هنا كل يوم جمعة لتقديم الدعم النفسي كمتطوع بعد أن تحصلت على شهادة في هذا الاختصاص".

بخطوات سريعة، وضع نفسه في قائمة الطابور الذي يقع أمام مبنى كاريتاس. لقد سجل جان بيير، الحارس الكونغولي، للتو الملابس المستعملة التي جلبها. يتصرف قسطنطين فارفياس أشبه ببطة في الماء، ولكنه في الحقيقة يطبق حرفيا مسار عمل المجموعة، أي أن يكون قريبا من عملائها، سواء كانوا من المهاجرين الذين يساعدون عائلاتهم في بلدانهم أو اللاجئين الوافدين حديثا.



قسنطين فارفياس، أمام جمعية كاريتاس حيث يقوم كل يوم جمعة بتقديم الدعم النفسي للاجئين ويسترن يونيون تعمل حتى في خضم الكوارث

كمقياس جغرافي سياسي، رأّت الفرق العاملة مع قسنطين فارفياس أن سلوك زبائنها قد تغير بشكل جيد قبل أن تتصدر أزمة الهجرة عناوين الأخبار. ومن جهته، قال المدير التجاري لشركة "ورلد بريدج"، بانوس سبيريداكوس، "كانت اليونان دوما دولة ترسل الكثير من الأموال إلى الخارج، ولا تتلقى الكثير، ولكن اعتبارًا من سنة 2014، شهدنا نموا ملحوظًا في تدفقات الأموال الواردة".

يحشد الرجال والنساء عائلاتهم من أجل تمويل تكاليف النقل والغذاء، ومن أجل تسديد تكاليف المهربين الذين سيمكنونهم من الوصول إلى أوروبا. من خلال إجراءاتها 32 عملية تحويل كل ثانية عبر 550 ألف وكالة في العالم، تتمتع "ويسترن يونيون" بموقع مراقبة خاص لرؤية تغير التاريخ. وقد أكد الرئيس التنفيذي للمجموعة، حكمت إرسك، أن "هذه أحداث مهمة عند الناس، لكنها جزء من حياتنا اليومية. فقد واصلنا العمل في بورتوريكو بعد إعصار ماريا وفي هايتي بعد الزلزال. نحن نقدم فائدة مهمة جدا، عند كل كارثة تصيب التدفقات المالية". كما أضاف المصدر ذاته قائلا: "في مثل هذه الأحداث الخطيرة، من الطبيعي أن تجري الشركة بعض عمليات التحويل دون أخذ رسوم إضافية". وحثته في ذلك أن أولئك الذين يتلقون الأموال اليوم ربما سيرسلونها غداً، "وبذلك لن ينسوا ويسترن يونيون أبداً".

من أجل الوصول إلى الآلاف من اللاجئين الذين يحطون الرحال كل يوم في الجزر اليونانية، كان على قسنطين فارفياس أن يشرف على تنظيم صفوفهم. وفي هذا الإطار، أورد بانوس سبيريداكوس، الذي قاد هذه العمليات، "كان لدينا وكلاء في ليسبوس، ولكن كان الطلب متزايدا إلى درجة قررنا فيها فتح نقاط سحب جديدة. وقد ساعدنا موزعوننا في الموقع في العثور على محلات جديدة. وفي الحقيقة، لم

تكن الأزمة الاقتصادية السابقة، الأكثر تعقيدا“.

يركز جيانيس كونتيس الآن على عامل التنويع، حيث ذكر أن ”هذا عمل له وزنه، فأنا أكسب فقط 1.20 يورو على كل 150 يورو يتم إرسالها، وعليك القيام بأكثر من 100 صفقة في اليوم للحصول عليها!“ في مواجهة المتاعب البيروقراطية للاستقرار في مخيمات اللاجئين، غالباً ما تفضل شركة ”ورلد بريدج“ وضع علامتها الصفراء عند المدخل، كما حصل في مخيم إيدوميني غير الرسمي على الحدود اليونانية المقدونية، حيث فتحت نقطة تحويل أموال لمدة ستة أشهر في محل كان معداً لبيع اللحوم سابقاً. لضمان بلوغ صيتها جميع أرجاء المنطقة، وضع الوكيل المحلي لوحاته الإعلانية في محطة الحافلات الموجودة في الجوار. وكل ما تبقى هو تزويد هذه المحلات المؤقتة بالنقود، إذ لا يقدر اللاجئون إلى هذه النقاط إلا من أجل سحب الأموال، ولا يودعونها أبداً. وخلال عملية ضبط رأس المال، تكون عملية التوزيع معقدة جداً، حيث أوضح جيانيس كونتيس، الموظف سابقاً في ”ورلد بريدج“، راوباً ما رسخ في ذاكرته، ”كان علينا إرسال الأموال إلى الجزر بالطائرة أو القارب وتوزيعها بين الوكلاء المحليين. لقد كانت فوضى عارمة، ولكن نجح قسطنطين دوما في تزويدنا بالمال“.

تناسب الأوقات



في طليعة بروز أزمة الهجرة، واجه عملاق تحويل الأموال تحديات صعبة

قرر أحدهم، وهو ألباني الجنسية كان يرتدي ملابس شعبية، فتح وكالة مؤقتة، بعد زيارة أجراها إلى جزيرة ساموس، حيث أورد ”في أسبوع واحد، كان فرعنا لسحب الأموال قيد العمل. وقد قدمت لنا السلطات تسهيلات لأنها تدرك أننا نساعد الناس على إعالة أنفسهم. وفي اليوم الأول فقط، أجرينا 35 عملية تحويل مالي“.

في أثينا، قامت الوكالات أيضا بتعديل ساعات عملها لتناسب مع أوقات الحافلات المتجهة إلى شمال البلاد، مما سمح للاجئين بحفظ مواردهم المالية قبل التوجه إلى مقدونيا. فبعضهم يأتي لسحب المبالغ المرسلة من قبل أسرهم، في حين يأتي النذر اليسير لسحب مدخراتهم كما يفعلون مع صندوق الوديعة في المصارف. وفي هذا السياق، قال محمد البونشي، السوري الذي يبلغ من العمر 30 عامًا والذي غادر لبنان سنة 2013، ”لم أكن أرغب في السفر وأنا أحمل تلك الأموال معي، لذلك أرسلت بعضها من تركيا“.

أكد جيانيس كونتيس اليوم بأنه فخور لأنه أنجز شيئًا ما، مؤكداً أنه ”على الرغم من ضوابط رأس المال، فقد ساعدنا الجميع!“ ولكن أصبح العملاء أكثر ندرة في إحدى وكالاتهم في شارع أشرونون بأثينا. وحيال هذا الشأن، قال صاحب هذا المشروع ”انتقل معظم اللاجئين في اليونان إلى ألمانيا. ومنذ التوقيع على الاتفاقية بين الاتحاد الأوروبي وتركيا، أصبح الوافدون على الجزر اليونانية قليلا جدا. كما أن الوافدين الجدد أقل ثراء من أولئك الذين قدموا خلال الموجة الأولى“.



في بداية سنة 2016، وصل ما يقدر بقرابة 3300 مهاجر إلى اليونان إلى جزيرة لسبوس بشكل يومي متزعمة بحصة 13 بالمائة من إجمالي السوق

يركز جيانيس كونتيس الآن على عامل التنويع، حيث ذكر أن ”هذا عمل له وزنه، فأنا أكسب فقط 1.20 يورو على كل 150 يورو يتم إرسالها، وعليك القيام بأكثر من 100 صفقة في اليوم للحصول عليها!“. غدا، سيذهب كونتيس للبحث في جزيرة ميكونوس على أمل تدشين وكالة متخصصة في صرف العملات وبيع تذاكر الطيران. وعموما، ازدهرت أعمال كونتيس، حيث قفز حجم معاملاته، على حد تعبيره، إلى ما يقارب 30 بالمائة بين منتصف سنة 2014 ومنتصف سنة 2016.

تهيمن ويسترن يونيون على السوق العالمية إلى حد كبير (حيث تسيطر على 13 بالمائة من التحويلات المالية). ولا ترغب ويسترن يونيون في عرض نفسها على أنها المستفيد الأكبر من أزمة الهجرة. من جهته، أشار حكمت إرسك، إلى أنه "لا توجد دولة، ما عدا الولايات المتحدة، تفوق إيراداتها أكثر من سبعة بالمائة من حجم إيراداتنا. ويعد نموذجنا متنوع جداً لدرجة أن آثار الحرب في سوريا لا تعد بالنسبة لنا سوى ظاهرة عابرة في حساباتنا". وفي كل سنة، تحقق الشركة الأمريكية العملاقة ما يقرب 5.5 مليار دولار من العائدات في أكثر من 200 دولة لتسجل بذلك دخلاً صافياً بلغ 837 مليون دولار في سنة 2015. ويبدو أن أزمة اللاجئين قد أجبرت ويسترن يونيون على تغيير تطبيقاتها للتكيف مع الأزمة.

أشار قسطنطين فارفباس إلى أن "العديد من الأشخاص فقدوا هوياتهم أو أوراق الثبوتية أو تخلصوا منها لأسباب أمنية. ولذلك، أذن لنا ويسترن يونيون بقبول البطاقات الصادرة عن الأمم المتحدة على اعتبارها دليلاً على هوية اللاجئين الذين فقدوا أوراقهم الثبوتية. كما لا يمكننا أن ندعي أن هؤلاء الأشخاص لا وجود لهم حتى ولو كانوا في البلاد بشكل غير قانوني، لذلك يجب احترامهم والاعتراف بهم".

يكتسي هذا الموضوع حساسية كبرى داخل الشركة الأمريكية، المتورطة في العديد من قضايا تبييض الأموال. ومطلع سنة 2017، تكلف الاتفاق الودي الذي تم التفاوض عليه بين ويسترن يونيون ووزارة العدل ولجنة التجارة الفيدرالية الأمريكية مبلغ قدر بنحو 586 مليون دولار. وقد كان ذلك كافياً ليتسبب في تراجع دخلها الصافي سنة 2016.

عبر خدمة عملائها، الذين لا يملك أغلبهم حساباً مصرفياً لديها، باتت الشركة معرضة لمخاطر قانونية كبرى، خاصة إذا ما كثفت الحكومات من جهودها في مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب والهجرة غير الشرعية. وقد كان بعض وكلائها متواطئين أحياناً في عمليات الاحتيال على نطاق واسع.

ففي الولايات المتحدة، أدانت المدعية الفيدرالية، إيلين ديكر، المسؤولين في شركة ويسترن يونيون بتهمة "العمل على حماية" الأموال المتأتية من المعاملات القائمة على الاحتيال في الصين. ويصل جزء من هذه الأموال في شكل مكافآت إلى مهربي المهاجرين غير الشرعيين إلى الولايات المتحدة، بحسب المدعية الفيدرالية. لم تنته مشاكل ويسترن يونيون القضائية، فمع بداية شهر كانون الثاني / يناير، كانت الشركة لا تزال تدفع 60 مليون يورو لتسوية قضية مماثلة تعود إلى فترة 2004-2012.

لامركزية ومن الصعب السيطرة عليها



مخيم إيدوميني في شهر آذار/ مارس سنة 2016 بعد إغلاق الحدود اليونانية المقدونية

تعود كل هذه الاختلالات التي مرت بها الشركة فقط إلى التاريخ الحديث. وقد تأسست شركة ويسترن يونيون تلغراف سنة 1851 في الولايات المتحدة، حيث ازدهرت لأول مرة في تجارة البرقيات. وأثر ازدهار التعاملات بالهاتف على نجاحها في مجال الاتصالات، الأمر الذي دفع الشركة إلى تغيير مسارها بشكل نهائي نحو مجال التحويلات المالية. ولتعمل على تدويل خدماتها خلال التسعينات، اعتمدت ويسترن يونيون على منظمة لامركزية للغاية، حيث أقامت شركات مع البنوك وشبكات البريد ورجال الأعمال لنشر خدماتها في جميع أنحاء العالم. وفي فرنسا مثلاً، توجد فروعها في المتاجر الكبرى "فرانبري" وفي مكاتب البريد. وتحظى هذه المنظمة بميزة لا يمكن إنكارها، ألا وهي المرونة.

من جهته، أفاد قسطنطين فارفاس أن "هذا الأمر يسمح لها بخدمة عملائها في حالة تعرض المكان الذي يقطنون فيه إلى حرب". وفي الوقت الذي تغادر فيه البنوك الدول التي تخضع لحظر أمريكي، لا تزال ويسترن يونيون تحافظ على أعمالها في السودان وسوريا. وأثبتت هذه المنظمة اللامركزية أن عملية السيطرة عليها معقدة للغاية، في حين أنه وللحد من المخاطر التي تعترضها، تعمل إدارة ويسترن يونيون على تعزيز قيادتها. وأكدت الرئيسة المشاركة لبرنامج الامتثال الخاص بالمجموعة، بريجيت أبراهام، قائلة: "نحن نحاول الحد من عدد الوكلاء المحليين، أما غالبية وكلائنا فهم في عقد مباشر مع المجموعة".

من الواضح أن جهود ويسترن يونيون قد آتت أكلها. وفي هذا الشأن، أوضح مصدر في الحكومة الفرنسية، أنه "قبل عشر سنوات، كنت سأخبرك أن ويسترن يونيون كانت أول شركة تقوم بتبييض الأموال في العالم. ولكن الأمور قد تغيرت في الوقت الراهن، فقد أصبحت شريكا أساسيا في جهود مكافحة الأنشطة غير المشروعة". وتجدر الإشارة إلى أن أحد مرتكبي هجمات شارلي إبدو قد قام بتبييض أمواله من خلال بيع أحذية "نايك" وهمية عبر ويسترن يونيون.

منافسة رقمية

بالإضافة إلى المشاكل القانونية، نجد مسألة التعريف الجمركية الخاصة بها، حيث تعتمد الشركة على تعريف عالية جدا. وقد استنكر البنك الدولي الزعماء القائمين على هذه التحويلات المالية الذين "يستنزفون موارد أفقر الناس". وقد أجبرت الشركة على تحديد هدف لتخفيض الرسوم المفروضة على التحويلات إلى 3 بالمائة من إجمالي حجم المعاملات، مقابل 7.5 بالمائة في الوقت الحاضر. وفي الغالب ما تتجاوز ويسترن يونيون الحد الأقصى المفروض عليها.

إذا كان بعض اللاجئين السوريين يواجهون صعوبة في التعامل مع بطاقات الخصم التي يتلقون مساعدات عبرها من الاتحاد الأوروبي، فإنهم جميعا يتقنون استخدام هواتفهم الذكية بمهارة. يملك الزوجين من حمص قاسم ووكة وزهرة عبود الذين فرا من سوريا سنة 2016، هواتف ذكية، التي تعد مصدر التسلية المفضلة بالنسبة لأطفالهم لتمضية الوقت

في شوارع أثينا، تعد الإشارات والنشرات الصفراء شاهدة على تعريف ويسترن يونيون الجمركية. فبالنسبة للشحنات الموجهة لسوريا يجب أن تدفع أقل من 250 يورو، فيما يتم تحديد الرسوم الجمركية بمبلغ 4.90 يورو، وعمولة أدنى من 1.96 بالمائة على كل شحنة تبلغ قيمتها مثلا 300 يورو، فيما تصل التكاليف إلى 23.50 يورو أي 7.83 بالمائة. وقد دفع الضغط المسلط عليها بسبب حدة التنافس الجديد ويسترن يونيون إلى مراجعة عروضها.

تعرض الشركة للهجوم من جميع الجهات. فمن ناحية، تكثف مونيغرام المنافس التاريخي لويسترن يونيون من هجماتها التجارية داخل الولايات المتحدة. ومن ناحية أخرى، تركز شركة كل من ترانسفير وايز فضلا عن وورلدريميت على "المسالك" الأكثر ربحا لإطلاق أعمال تحويل الأموال الخاصة بهم. واقتناعا منها بأن التحويلات النقدية سوف تفقد مكانتها يوما ما، فإنها تعتمد على تطبيقات الهاتف المحمول لتحويل وإرسال الأموال حول العالم.

وضع حكمت إرسك المعاملات الرقمية على رأس قائمة أولوياته، حيث قال: "لقد أمضينا سنوات في بناء شبكتنا، إنها رمز ميزتنا التنافسية. لكن المنافسة اليوم تأتي من المعاملات الرقمية. ونحن نعرض مزيجا من الحلول لعملائنا". أقامت المجموعة شركات مع فايبر وويشات، وأطلقت شات بوت بهدف إرسال الأموال عبر الفيسبوك. ومن هنا، يتضح بأن ويسترن يونيون تراهن على استمراريتها.

في شوارع أثينا، وإذا كان بعض اللاجئين السوريين يواجهون صعوبة في التعامل مع بطاقات الخصم التي يتلقون مساعدات عبرها من الاتحاد الأوروبي، فإنهم جميعا يتقنون استخدام هواتفهم الذكية بمهارة. يملك الزوجين من حمص قاسم ووكة وزهرة عبود الذين فرا من سوريا سنة 2016، هواتف ذكية، التي تعد مصدر التسلية المفضلة بالنسبة لأطفالهم لتمضية الوقت.

المصدر: ليزيكو