Jamhuri ya Muungano wa Tanzania

No. xxxx/2024

Taarifa Fupi ya Kisera, 2022:

Matokeo ya Huduma za Uwakala wa Benki katika Ukuaji wa Sekta Ndogo ya Benki Tanzania

Juni, 2024
Wizara ya Fedha

Taarifa Fupi ya Kisera, 2022:
Matokeo ya Huduma za Uwakala wa Benki katika Ukuaji wa Sekta Ndogo ya Benki Tanzania

1. Muhtasari

Benki zinazotoa huduma ya uwakala ziboreshe na kufungamanisha mifumo ya kibenki ili kuondoa ulazima wa wakala kuwa na mashine ya POS zaidi ya moja

Utafiti huu ulihusu tathmini ya huduma za uwakala wa benki katika ukuaji wa Sekta Ndogo ya Benki. Matokeo ya utafiti yameonesha: mtandao wa uwakala wa benki umeongezeka; benki zinazotoa huduma za uwakala zimefikia 26 mwaka 2021 kutoka 8 mwaka 2014 na mawakala wa benki wamefikia 48,923 mwaka 2021 kutoka 591 mwaka 2013. Aidha, changamoto zinazohusiana na huduma za uwakala ni: mitandao ya mawasiliano ya simu na mifumo ya benki kutopatikana au kuwa na kasi ndogo; gharama kubwa na muda mrefu wa kupata na kurekebisha mashine za POS zinapoharibika. Serikali kwa kushirikiana na wadau iboreshe miundombinu ya mawasiliano ya mtandao; Aidha, benki zinazotoa huduma ya uwakala ziboreshe na kufungamanisha mifumo ya kibenki ili kuondoa ulazima wa wakala kuwa na mashine ya POS zaidi ya moja pale anapotoa huduma za benki zaidi ya moja; na, kiasi cha mtaji wa uwakala wa benki kipunguzwe kwa maeneo ya vijijini kutoka shilingi milioni mbili na kuwa kati ya shilingi 500,000 na 1,000,000.

2. Utangulizi

Sekta ndogo ya benki ni muhimu katika kutoa huduma mbalimbali ikiwemo kupokea na kutunza amana za wateja, kutoa mikopo kwa ajili ya shughuli za kiuchumi na kijamii na kuwezesha malipo mbalimbali. Sekta ya Benki nchini inaundwa na benki za biashara, benki za kijamii, benki za huduma ndogo za fedha, na benki za maendeleo. Sekta Ndogo ya Benki inaunda sehemu kubwa ya sekta ya fedha ambapo hadi kufikia Desemba 2020 ilikuwa inakadiriwa kuchangia asilimia 70 ya mali za sekta ya fedha. Kutokana na sekta ndogo ya benki kuwa na mchango mkubwa katika ukuaji wa uchumi na kupunguza umaskini, Serikali imekuwa ikifanya maboresho yakiwemo maboresho ya kwanza (1991-2003) na ya pili (2006) ya sekta ya fedha ambayo yalilenga kuwezesha upatikanaji na utumiaji wa huduma za benki nchini. Maboresho hayo yalisaidia kukua kwa sekta ndogo ya benki kulikochangiwa na kuongeza kwa idadi ya taasisi za benki na kufikia 46 mwaka 2021 kutoka benki 10 miaka ya 1990.

Mathalani, ukuaji wa sekta ndogo ya benki unaweza kupimwa kwa kutumia upatikanaji na utumiaji wa huduma za benki, idadi ya benki na mtandao wake (matawi na mawakala wa benki), mwenendo wa kiwango cha ukuaji wa amana, rasilimali na mikopo, faida ya benki, utoshelevu wa mtaji, ukwasi na ongezeko la ubora wa rasilimali.

Uzoefu unaonesha kuwa benki zina nafasi kubwa ya kuongeza rasilimali na faida inayotokana na rasilimali hizo endapo huduma zinazotolewa zinapatikana na kutumika zaidi na wateja wao. Kwa msingi huo, wadau wa Sekta Ndogo ya Benki nchini wamechukua hatua mbalimbali ili kuongeza wigo wa upatikanaji wa huduma zao ikiwemo kubuni modeli ya kutoa huduma za benki kupitia mawakala.

Modeli hiyo ambayo ilianza kutumika nchini mwaka 2013 inahusisha makubaliano ya kimkataba kati ya benki ya biashara yenye leseni na wakala ambayo yanampa wakala mamlaka ya kutoa huduma za benki kwa niaba ya benki husika.

Aidha, ni muhimu kutambua kuwa kabla ya kuanza kutumika kwa modeli ya mawakala, Sekta Ndogo ya Benki haikuwa na mtandao mkubwa wa matawi kuweza kuwafikia wananchi wengi ambapo hadi mwaka 2012 kulikuwa na matawi ya benki 556 tu nchi nzima ambayo yalikuwa yanapatikana zaidi katika maeneo ya mijini.

Hivyo, kwa kuzingatia umuhimu wa uwakala wa huduma za benki katika kuongeza upatikanaji wa huduma za benki na kutoa mchango katika kukuza Sekta Ndogo ya Benki na Sekta ya Fedha kwa ujumla, Wizara ya Fedha na Mipango ilifanya utafiti kuhusu matokeo ya huduma za uwakala wa benki katika ukuaji wa Sekta Ndogo ya Benki nchini ili kusaidia kufikia shabaha zilizoainishwa kwenye Mpango Mkuu wa Maendeleo ya Sekta ya Fedha 2019/20-2029/2030. Mojawapo ya shabaha hizo ni kuongeza upatikanaji na matumizi ya huduma za benki kutoka asilimia 17 mwaka 2018 na kufikia asilimia 50 ifikapo mwaka 2030.

> Benki zina nafasi kubwa ya kuongeza rasilimali na faida inayotokana na rasilimali hizo endapo huduma wanazozitoa zinapatikana na kutumika zaidi na wateja wao

3. Mbinu za Utafiti

Utafiti ulitumia taarifa za msingi pamoja na marejeo. Taarifa za msingi zilikusanywa kwa njia ya madodoso na mahojiano ya ana kwa ana na Benki Kuu ya Tanzania, matawi ya benki, mawakala na watumiaji wa huduma za benki. Utafiti ulifanyika katika mikoa 10 ya Tanzania Bara na Zanzibar ambayo ni Dar es Salaam,Arusha, Mjini Magharibi, Mtwara, Iringa, Ruvuma, Katavi, Simiyu, Mwanza na Kigoma. Uchaguzi wa mikoa hiyo ulizingatia mgawanyo wa idadi ya mawakala wa benki waliopo nchini, jiografia na kiwango cha matumizi ya huduma za benki ambapo mikoa ya Dar es Salaam, Arusha, Mjini Magharibi ilikuwa na utumiaji na idadi kubwa ya mawakala wa benki wakati Katavi na Kigoma ilikuwa na kiwango kidogo cha matumizi na idadi ya mawakala wa benki.Uchaguzi wa mikoa ulilenga kuhakikisha sampuli jumuishi ya mikoa kulingana na idadi ya mawakala wa benki waliopo nchini, kiwango cha matumizi ya huduma za benki na kanda za kijiografia zilizopo nchini.

Utafiti pia ulitumia taarifa zamapitio ya sheria na miongozo pamoja na maandiko na nyaraka mbalimbali zinazohusu sekta ndogo ya benki na huduma za uwakala wa benki. Aidha, utafiti ulitumia taarifa za marejeo zilihusu kipindi cha kuanzia mwaka 2012 hadi 2021. ambazo zilikusanywa kutoka kwenye machapisho.

4. Matokeo ya Utafiti

Mchango wa mwakala katika upatikanaji wa huduma za benki

Mchango wa mawakala katika upatikanaji wa huduma za umepimwa kwa kuangalia mwenendo wa idadi za benki zinazotoa huduma za uwakala; mwenendo wa idadi ya mawakala na huduma wanazotoa; na hali ya upatikanaji wa huduma za benki kupitia mawakala wa benki.

Mwenendo wa Idadi ya benki na mawakala wa benki

Matokeo ya utafiti yanaonesha kuwa, benki zinazotoa huduma ya uwakala wa benki zimeongezeka na kufikia benki 26 mwaka 2021 kutoka benki 8 mwaka 2014 na mawakala wa benki waliongezeka na kufikia mawakala 48,923 mwaka 2021 kutoka mawakala 591 mwaka 2013.

Mgawanyo Wa Mawakala

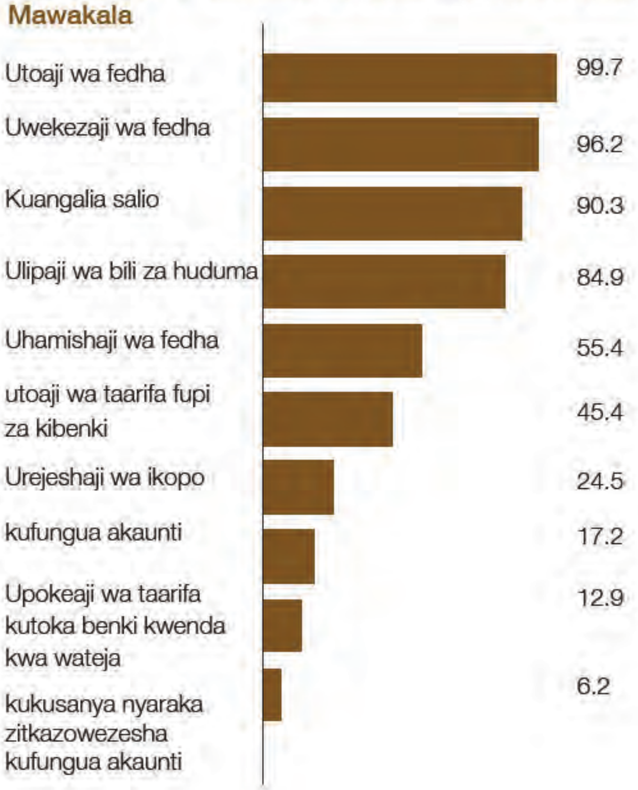
Matokeo ya utafiti yanaeonesha kuwa 85.7% ya mawakala wote nchini wanatoa huduma za benki benki tano (5). Vilevile, utafiti umebaini kuwa 58.7% ya mawakala wote wanapatikana katika mikoa mitano (5): Dar es Salaam (32.8%), Arusha (8.1%), Mwanza (7.1%), Mbeya (5.2%) na Dodoma (5.5%). Matokeo haya yanaashiria kuwa, huduma ya uwakala wa benki inapatikana zaidi katika majiji ikilinganishwa na maeneo mengine.

Huduma za benki zinazotolewa na mawakala na Huduma za Benki Zinazotumiwa zaidi na Wateja kupitia Mawakala

Matokeo ya utafiti yanaonesha huduma zinazotolewa zaidi na mawakala ni pamoja na kuweka fedha, kutoa fedha, kuangalia salio, kufanya malipo ya huduma na kuhamisha fedha. Aidha, huduma zinazotolewa kwa kiwango kidogo ni kukusanya nyaraka zitakazowezesha kufungua akaunti za benki na kuomba mkopo. Aidha, Matokeo ya utafiti yanaeonesha kuwa, watumiaji wengi wanatumia huduma za kuweka na kutoa fedha na kufanya malipo ya huduma mbalimbali: huduma ya kutoa fedha (81%); kuweka fedha (76.6%); na kufanya malipo ya huduma (37.3%).

Watumiaji wengi wanatumia huduma za kuweka na kutoa fedha na kufanya malipo ya huduma mbalimbali

Kielelezo Na. 1 Huduma za Benki zinazotolewa na Mawakala



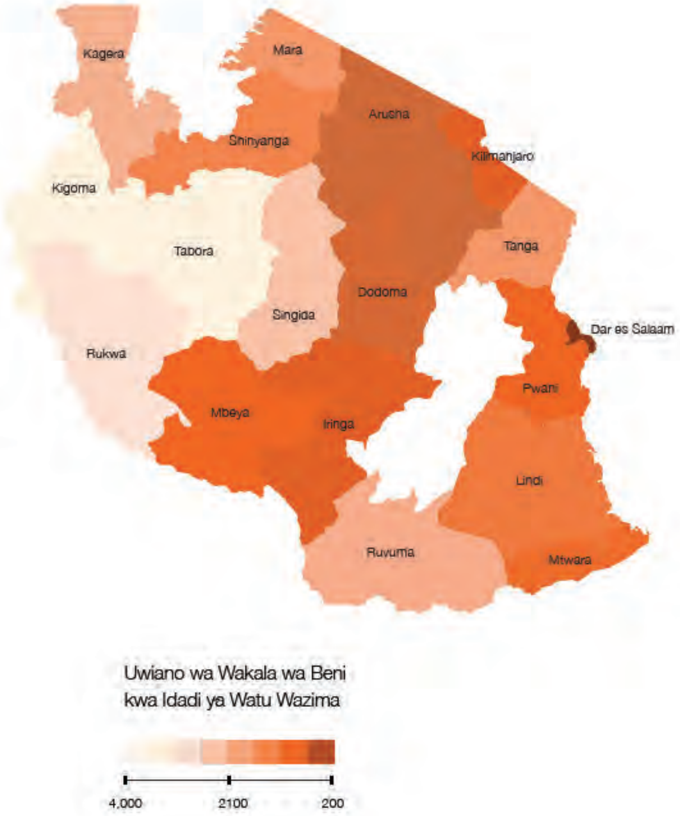
Hali ya Upatikanaji wa Huduma za Benki Kupitia Mawakala wa Benki

Katika utafiti huu hali ya upatikanaji wa huduma za benki kupitia mawakala wa benki imepimwa kupitia njia mbalimbali ikiwemo uwiano wa wakala kwa idadi ya watu wazima; umbali na gharama katika kutumia huduma za benki kupitia wakala; na muda wa kupata huduma za benki kupitia wakala[1].

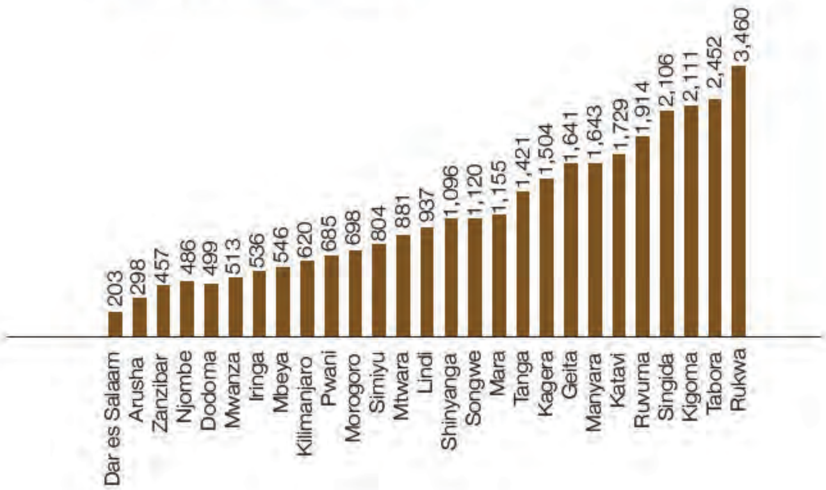
Uwiano wa wakala na idadi ya watu wazima ni mdogo maeneo ya mjini ikilinganishwa na maeneo ya vijijini

Uwiano wa Wakala kwa Idadi ya Watu Wazima

Matokeo ya utafiti yanaonesha kuwa , uwiano wa wakala na idadi ya watu wazima ni mdogo maeneo ya mjini ikilinganishwa na maeneo ya vijijini ambapo wakala mmoja katika maeneo mjini anahudumia watu wachache ikilinganishwa na wakala anayehudumia maeneo ya vijijini. Kwa mkoa wa Dar-es-salam wakala mmoja anahudumia-watumiaji watumiaji 203, kwa wastani, na Arusha (298), Rukwa (3,460) na Tabora (2,452).



Kielelezo Na. 2. Uwiano wa Wakala wa Benki kwa Idadi ya Watu Wazima



[1] Upatikanaji wa huduma za fedha unapimwa kwa mtumiaji kuishi katika eneo la kilomita tano (5) kutoka alipo mtoa huduma za fedha

Umbali na gharama katika Utumiaji wa Huduma za Benki Kupitia Wakala wa Benki na Muda wa kupata huduma za benki kupitia wakala

Mawawakala wanapatikana karibu zaidi na watumiaji. Asilimia 89.2 ya watumiaji wa huduma za uwakala waliohojiwa walikiri kuwa huduma za uwakala zimesaidia kupunguza umbali wa upatikanaji wa huduma za benki. Aidha, 87.3% ya watumiaji waliohojiwa walisema kuwa wakala anapatikana umbali wa chini ya kilometa 5[2].

Vilevile, gharama katika upatikanaji na utumiaji wa huduma za benki zinajumuisha usafiri, ada na tozo mbalimbali. Matokeo yanaonesha kuwa, uwakala wa benki umesaidia kwa kiasi katika kupunguza gharama za utumiaji wa huduma za benki. 55.7% ya watumiaji wa huduma za uwakala walisema kuwa uwakala wa benki umesaidia kupunguza gharama ya kutoa fedha. Hata hivyo, utafiti unaonesha kuwa gharama za kutoa fedha bado ni kubwa hivyo ni moja ya changamoto inayoathiri watumiaji katika kutumia huduma za uwakala wa benki. Asilimia 27.6 ya watumiaji waliohojiwa walieleza ada za kutoa fedha kwa wakala ni kubwa na zinawathiri katika kutumia huduma hizo. Kwa upande mwingine, mawakala wengi wanatoa huduma muda mrefu zaidi ikilinganishwa na matawi ya benki. Watumiaji waliohojiwa (58.5%), walieleza kuwa wanaweza kupata huduma za benki kupitia wakala muda wowote wanapohitaji.

Huduma za Benki Zinazopendekezwa Kutolewa na Mawakala wa Benki

Katika ufafiti, watumiaji walibainisha baadhi ya huduma ambazo wangependelea zitolewe: kutoa elimu ya mkopo kwa wateja na kukusanya fomu za maombi ya mikopo, kukusanya nyaraka zinazohusu uboreshaji wa taarifa za mteja hususan akaunti mfu, kutoa taarifa kamili za akaunti, na kuwezeshwa kupokea malipo ya hundi.

Mchango wa Huduma za Uwakala wa Benki kwa Benki

Mchango wa uwakala wa benki kwa benki umepimwa kwa kuzingatia viashiria vya ukuaji wa sekta ndogo ya benki ambavyo ni kuongeza mapato ya benki, kuongeza amana na idadi ya akaunti za benki. Matokeo ya utafiti yanaonesha kuwa uwakala wa benki umesaidia benki za biashara kupunguza gharama za uendeshaji, kuongeza mapato, amana na idadi ya akaunti za benki. Asilimia 58.8 ya benki zilizohojiwa zilieleza kuwa uwakala wa benki umesaidia kupunguza gharama za uendeshaji; 60% zilieleza kuwa umeongeza mapato; 88.6% zilieleza kuwa zimesaidia kuongeza amana; na 60% zilieleza kuwa zimeongeza idadi ya akaunti za benki.

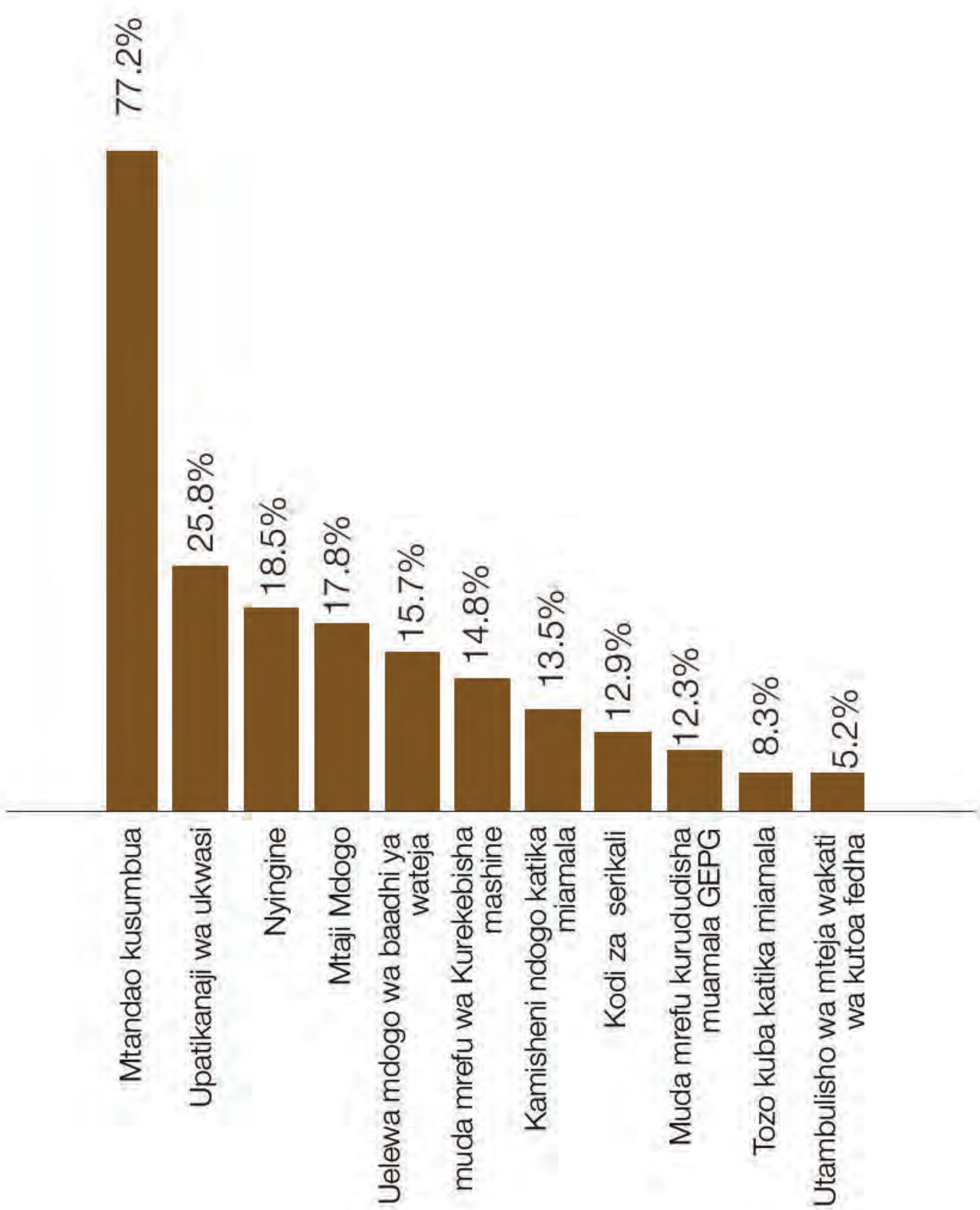
Benki zina nafasi kubwa ya kuongeza rasilimali na faida inayotokana na rasilimali hizo endapo huduma wanazozitoa zinapatikana na kutumika zaidi na wateja wao.

Changamoto katika matumizi wa huduma za uwakala

Matokeo ya utafiti yamebainisha changamoto mbalimbali katika utoaji na utumiaji ya huduma za benki kupitia mawakala: mitandao ya mawasiliano ya simu na mifumo ya benki kutopatikana au kuwa na kasi ndogo; mifumo ya benki kutosomana hivyo mawakala kulazimika kutumia mashine ya POS zaidi ya moja katika kutoa huduma za benki tofauti; gharama kubwa za kupata mashine za POS; muda mrefu wa kupata mashine za POS pamoja na matengenezo ya mashine iliyoharibika unaokadiriwa kufikia wastani wa miezi 6. Changamoto nyingine ni pamoja na mawakala kukosa ukwasi wa kutosha; kamisheni ndogo katika miamala ya malipo ya serikali; uelewa mdogo wa baadhi ya mawakala na wateja kuhusu huduma za benki; na muda mrefu wa kurudisha miamala ya GePG iliyokosewa.

[2]Umbali na gharama katika kufikia huduma za benki ni muhimu katika kupima upatikanaji na utumiaji wa huduma za benki.

Kielelezo Na. 3 Changamoto za utoaji na utumiaji wa huduma za benki kupitia mawakala



5. Mapendekezo

Kulingana na matokeo ya utafiti, yafuatayo yanapendekezwa

- Serikali kushirikiana na wadau wa sekta ya fedha na sekta ya mawasiliano iboreshe miundombinu ya mawasiliano ili kuondoa changamoto ya mtandao kusumbua;
- Benki zinazotoa huduma ya uwakala ziboreshe mifumo ya kibenki pamoja na kufungamanisha mifumo ya benki hizo ili kuondoa ulazima wa wakala kuwa na mashine ya POS zaidi ya moja pale anapotua huduma za benki zaidi ya moja;
- Serikali ianzishe na kusimamia utoaji wa mafunzo maalum ya muda mfupi kuhusu utoaji wa huduma za uwakala wa benki inashauriwa kuanzisha na kusimamia utoaji wa mafunzo maalum ya muda mfupi kuhusu utoaji wa huduma za uwakala wa benki ambayo yatatumika kama kigezo cha mtu kutoa huduma za uwakala;
- Benki zipunguze kiasi cha mtaji wa kuanza biashara ya uwakala wa benki kutoka shilingi milioni mbili (2) kufikia kati ya shilingi 500,000 na 1,000,000 kwa maeneo ya vijijini;
- Benki zifanye maboresho yatakayowezesha kusomana kwa mifumo ya benki moja na nyingine katika utoaji wa huduma za uwakala wa benki;
- Serikali iboreshe kiwango cha kamisheni ya miamala ya malipo ya Serikali ili kuwa na kiwango sawa cha kamisheni kati ya miamala ya malipo ya Serikali na miamala ya kawaida ya kuweka fedha;
- Serikali na benki zinazotoa huduma za uwakala wa benki zipunguze makato ya kutoa fedha kupitia wakala ili kuongeza matumizi ya huduma hiyo; na
- Nane, Benki na Maafisa Masuuli washughulikie kwa wakati urejeshaji wa miamala ya GePG iliyokosewa kwa kuzingatia mwongozo wa GePG.

Wizara ya fedha
Mji wa Serikali
Mtaa wa Hazina
Dodoma
http://www.mof.go.tz