

Авторы этого Специального выпуска – Дженнифер Айзерн, ведущий специалист по микрофинансированию, Рани Дешпанд, микрофинансовый аналитик, оба представляют CGAP; а также Джудит ван Доорн, консультант.

Авторы хотели бы поблагодарить экспертов и организации за их ценный вклад и полезные комментарии к данной работе, среди которых: Ханс Боон и Гера Воорипс, Почтовый банк ING; Дональд Перри, Межамериканский банк развития; Дэвид Грейс, Всемирный совет кредитных союзов; Энн Гастингс, FONKOZE; Стин Классенс, Всемирный банк; Ян Ридберг, консультант; а также Элизабет Литлфилд, Бриджит Хелмс и Ричард Розенберг, CGAP.

Кроме того, авторы хотели бы поблагодарить представителей всех организаций, упоминаемых в исследовании, за их желание поделиться своим опытом в области денежных переводов.

CGAP (Консультативная группа помощи бедным) – консорциум, в который входят 29 агентств развития, поддерживающих микрофинансирование. Дополнительная информация – на веб-сайте CGAP: [www.cgap.org](http://www.cgap.org).



MICROFINANCE CENTRE  
for Central and Eastern Europe and the New Independent States

Русская версия этого документа переведена, отредактирована и опубликована Центром Микрофинансирования для Центральной и Восточной Европы и Стран СНГ.

Для того, чтобы получить печатную версию, пожалуйста, свяжитесь с МФЦ по электронной почте: [microfinance@mfc.org.pl](mailto:microfinance@mfc.org.pl)

Koszykowa 60/62 m.52  
00-673 Warsaw, Poland

Тел.: +48 22 622 34 65  
Факс: +48 22 622 34 85

Эл. почта:  
[microfinance@mfc.org.pl](mailto:microfinance@mfc.org.pl)

веб-сайт:  
[www.mfc.org.pl](http://www.mfc.org.pl)

# Специальный выпуск

№10

март 2005

## РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ: РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА МАЛОИМУЩЕЕ НАСЕЛЕНИЕ

### Введение

По мере того как появляется все больше данных о финансовых переводах из-за рубежа, эти финансовые потоки привлекают все более пристальное внимание частного сектора, государства, а также агентств развития.<sup>1</sup> Хотя официальная статистика охватывает не весь объем денежных переводов, тем не менее, формальные переводы являются вторым по значимости источником внешнего финансирования развивающихся стран, более значительным, чем потоки как рынка капитала, так и официальной помощи развития. Денежные переводы имеют качественное отличие от других источников финансирования развития по той причине, что они относительно стабильны и не подвержены цикличности по своей природе, поскольку мигранты обычно переводят больше денег во время экономического спада в своих странах.<sup>2</sup> Поскольку денежные переводы – это частные деньги, которые они пересылают домой, малоимущие получают от них прямую пользу по мере того, как они в них нуждаются.

С точки зрения поставщиков финансовых услуг (ПФУ), денежные переводы могут быть прибыльным бизнесом. Доминирование Western Union на этом рынке принесло компании суперприбыли, которые на 150 процентов выше, чем прибыли среднего коммерческого банка в США.<sup>3</sup> Привлекаемые высокой потенциальной прибылью, более мелкие компании начали исследовать сегменты рынка, на которые еще не проникли мировые гиганты, зачастую ориентируясь на соответствующие диаспоры или пытаясь усовершенствовать внутренний рынок услуг переводов в развивающихся странах.

Поставщиков финансовых услуг, работающих с малоимущими, привлекает рынок денежных переводов по той причине, что он открывает перед ними новые возможности достижения своих финансовых и социальных целей.<sup>4</sup> Поскольку за денежные переводы необходимо платить, они приносят неплохую прибыль ПФУ. С социальной точки зрения, денежные переводы позволяют ПФУ оказывать дополнительные услуги, необходимые малоимущим клиентам, по ценам, потенциально более низким, чем традиционные поставщики подобных услуг.<sup>5</sup>

Хотя очень много было написано о том, какую пользу могут принести денежные переводы ПФУ, ориентированным на потребности малоимущих и их клиентам, сравнительно мало информации имеется о том, как они могут выйти на рынок денежных переводов. В этой работе рассматриваются операционные и стратегические аспекты разработки продукта в сфере денежных переводов. Первый раздел начинается с обзора мировой практики денежных переводов, в том числе, рассматриваются общие объемы деятельности и структура индустрии, а также разница между различными ее сегментами: международными и внутренними, формальными и неформальными, оптовыми и розничными. Во втором разделе описываются



Создание эффективных финансовых систем для малоимущих

основные типы каналов для перевода денежных средств, типы поставщиков услуг, традиционно связанных с этими каналами, партнерство между такими организациями и новые формы обслуживания клиентов с тем, чтобы сделать эти переводы дешевле и удобнее для клиентов. В заключение, в третьем разделе рассказывается о том, как ПФУ, ориентированные на интересы малоимущих, могут начать разработку стратегии денежных переводов с учетом таких факторов как предпочтения клиентов, регуляторные нормы, конкуренция, возможности организации, финансовый анализ и маркетинг.

## Рынок денежных переводов

Индустрия денежных переводов очень многогранна, ее участниками является огромное количество формальных и неформальных организаций, использующих постоянно изменяющиеся технологии и организационную инфраструктуру для того, чтобы осуществлять переводы разнообразных клиентов. Рынок можно сегментировать различными способами, например, в зависимости от типа клиентов (государство, бизнес, физические лица), точки отправления и назначения (международные и внутренние) и типа каналов доставки (формальные или неформальные).

В данном разделе описывается, почему частные денежные переводы могут стать наиболее подходящим видом деятельности для ПФУ, обслуживающих малоимущих клиентов, и объясняется, чему ПФУ могут научиться у неформальных поставщиков таких услуг. Затем рассматриваются возможности рынка в наиболее изученной области денежных переводов физических лиц. И, в заключение, рассматриваются внутренние и региональные денежные переводы, которые открывают для ПФУ равные, а то и более широкие возможности, чем переводы «север-юг», хотя о них известно гораздо меньше.

## Типы денежных переводов

Помимо денежных переводов физических лиц, ПФУ могут осуществлять многие другие типы денежных переводов, включая обслуживание корпоративных клиентов (например, оплату счетов), расчеты между юридическими и физическими лицами (например, выплату зарплаты) и расчеты между государством и физическими лицами (например, выплату пенсий и пособий). Платежи, осуществляемые потребителями, иногда называют «розничными» платежами, в то время как осуществляемые организациями известны под названием «оптовые». Бостонская консалтинговая группа подсчитала, что международные розничные и оптовые платежи значительно возрастут по объему и по суммам в период между 2001 и 2011 годами (см. Таблицу 1).<sup>6</sup>

Хотя они составляют незначительную долю общего количества мировых расчетов, денежные переводы физических лиц могут рассматриваться как наиболее важный тип для большинства малоимущего населения в развивающихся странах. Переводы юридических лиц юридическим лицам и переводы юридических лиц физическим лицам в настоящее время не представляются возможными для большинства предприятий неформального сектора, услугами которого пользуется большинство малоимущих в мире. Кроме того, немногие правительства развивающихся стран имеют серьезные программы переводов государственных средств малоимущим.<sup>7</sup> В связи с этим в данном документе термин «денежные переводы» относится к переводам одного физического лица другому.

## Объем и структура формального рынка международных денежных переводов

Объем формальных переводов в пределах отдельных стран и между различными странами только начали оценивать.<sup>8</sup> На основе данных МВФ, Всемирный банк оце-

Таблица 1 Переводы за границу по типам

	2001*		2011	
	Сумма (миллиардов ам. долл.)	Объем (в миллиардах)	Сумма (миллиардов ам. долл.)	Объем (в миллиардах)
Розничные	300	1.977	748	5.176
Оптовые	329.517	536	602.914	980
<b>Всего</b>	<b>329.817</b>	<b>2.513</b>	<b>603.662</b>	<b>6.156</b>

\* последний год, за который доступны достоверные данные

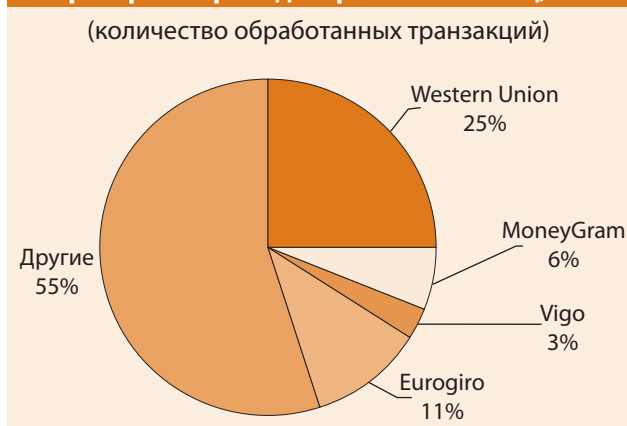
Источник: Бостонская консалтинговая группа (БКГ), Готовимся к эндшпилю. Показатели на 2011 год - проектные. БКГ определяет платежи как безналичные транзакции, например, расчеты без непосредственной передачи денег от одного человека к другому.

нил объем формальных международных переводов в 88,1 миллиардов долларов США в 2002 году и в 93 миллиарда ам. долл. – в 2003 году.<sup>9</sup> Эти цифры отражают разительный рост рынка с 1970 года, когда общий объем международных переводов оценивался в 2 миллиарда ам. долл.<sup>10</sup> Согласно данным Всемирного банка, Латинская Америка и страны Карибского бассейна были получателями большинства международных переводов в 2003 году, на их долю пришлось 30 процентов мировых потоков, за ними следует Южная Азия (18 процентов), Ближний Восток и Северная Африка (13 процентов), Европа и Центральная Азия (10 процентов) и Африка (южнее Сахары) (4 процента).<sup>11</sup> Индия и Мексика – среди основных стран-получателей международных переводов, в то время как США и Саудовская Аравия являются основными странами-отправителями.<sup>12</sup>

На обширном рынке частных переводов доминируют крупные специализированные компании денежных переводов (КДП), включая Western Union, MoneyGram и Vigo. Остальная доля рынка формальных переводов денег поделена между коммерческими банками, почтой, обменными пунктами иностранной валюты, кредитными союзами и компаниями, обслуживающими конкретную нишу, при этом различные игроки доминируют на различных рынках.<sup>13</sup> Например, в то время как 70 процентов иммигрантов из Латинской Америки в США пользуются КДП для перевода денег домой, банки обслуживают гораздо более значительную долю рынка формальных денежных переводов в Турцию, Индию и Филиппины.<sup>14</sup> С другой стороны, 90 процентов денежных переводов из России в Украину и из Объединенных Арабских Эмиратов в Индию – переводы в наличной форме.<sup>15</sup>

Общий доход индустрии в 2003 году оценивается примерно в \$18 миллиардов, было обработано около 320 миллионов переводов.<sup>16</sup> Учитывая то, что многие участники рынка приводят сумму переводов, а не количество операций, трудно оценить общее количество формальных переводов за отдельно взятый год. Western Union – крупнейшая компания денежных переводов на рынке – сообщила, что она обслужила приблизительно 81 миллион переводов в 2003 году,<sup>17</sup> что, по оценке Безара, составляет примерно 25 процентов всего рынка.<sup>18</sup> Доля рынка остальных основных компаний международных переводов приводится в Графике 1, где используется средний показатель \$300 для международного перевода, представленный Money-

**График 1 Оценка доли рынка международных операторов переводов физических лиц, 2003**



Источники: Ратха, Денежные переводы рабочих, Ферст Дейта, SEC Форма 10-K; MoneyGram, SEC Форма 10; Безар, Денежные переводы в мире; Грейт Хилл Партнерс, Грейт Хилл Партнерс учреждают GMT Group, частная оценка Гера Воорипса и Ханса Боона, ING Postbank; оценка авторов.

Gram.<sup>19</sup> Однако эти показатели, в лучшем случае, являются иллюстративными, поскольку средняя сумма перевода варьируется в зависимости от региона, как проиллюстрировано в Таблице 2.

Более показательна значительная прибыль ведущих представителей индустрии. Например, Western Union, приводит показатели доходов \$3,3 миллиарда и \$1,23 миллиарда операционной прибыли за 2003 год.<sup>20</sup> По мнению Безара данная цифра отражает 18,5 процентов общих доходов формального рынка.<sup>21</sup> MoneyGram со вторым результатом далеко отстала, ее показатель – лишь \$737 миллионов в виде доходов и \$112 миллионов операционной прибыли в 2003 году.<sup>22</sup> Хотя другие компании денежных переводов, скорее всего, не имеют таких доходов, как Western Union и MoneyGram, рынок, безусловно, является прибыльным.

Платежи и комиссионные за обмен иностранной валюты составляют основную долю доходов этих компаний. Данные Бостонской консалтинговой группы (БКГ) относительно розничных переводов в 2001 году указывают на то, что такие платежи составляют около двух третей общего объема доходов, в то время как доход от обмена иностранной валюты составил около одной трети. (См. Приложение 1, в нем приведены более детальные цифры.)<sup>23</sup> Доход за счет размещения достаточно незначителен.<sup>24</sup>

Еще одна интересная тенденция, вытекающая из данных БКГ, заключается в том, что ожидается увеличение доходов от розничных переводов в целом по мере того, как будет уменьшаться доход от отдельно взятой опе-

**Таблица 2 Средняя сумма переводов за год в отдельные страны иммигрантами из США**

Страна	Сумма (ам. долл.)
Индия	1.104
Пакистан	790
Бангладеш	562
Филиппины	397
Мексика	385
Египет	307
Эль Сальвадор	280
Доминиканская Республика	203

Источник: Орозко, Денежные переводы рабочих

рации. Это значит, что увеличивается важность завоевания значительной доли рынка денежных переводов для того, чтобы бизнес был прибыльным. К счастью для тех, кто осуществляет денежные переводы, ожидается значительный рост общего спроса. Безар считает, что формальные и неформальные розничные переводы совокупно вырастут до \$177 миллиардов в 2006 году, и что последние усилия, направленные против отмыwania денег, поспособствуют снижению доли неформальных переводов с 50 процентов в 1996 году до 34 процентов в 2006 году. В настоящее время формальные компании денежных переводов концентрируют свои усилия по расширению деятельности в тех странах, которые, скорее всего, в наибольшей степени будут подвержены тенденции переориентации на формальных поставщиков услуг, а именно, в таких странах как Индия и Китай.<sup>25</sup>

### Региональные и внутренние денежные переводы

Хотя исследование в настоящее время ориентировано на переводы из развитых стран в развивающиеся, миграция зачастую происходит в границах одного континента: около половины мигрантов, вошедших в отчет, проживают в развивающихся странах.<sup>26</sup> Потоки беженцев еще в большей степени локализованы; как правило, большинство беженцев переселяется в соседние страны.<sup>27</sup> БКГ оценила, что общий объем внутренних региональных переводов в Азии, Европе и в обеих Америках в 2000 году составил 168 миллиардов ам. долл., что соответствует 1,85 триллионам выплат (см. Таблицу 3).<sup>28</sup> Денежные переводы между развивающимися странами открывают значительные рыночные

возможности, хотя соответствующая инфраструктура, возможно, нуждается в дальнейшем развитии или перестройке, в зависимости от страны.

Переводы в рамках отдельно взятых развивающихся стран также представляют собой многообещающий рынок (со сходными проблемами инфраструктуры). Имеется доказательство тому, что наименее обеспеченные и сельские мигранты переезжают в районы, приближенные к дому, часто – это города в той же стране. Они, кроме того, зарабатывают и пересылают меньше денег, чем более богатые мигранты из-за рубежа.<sup>29</sup> Объем внутренних переводов по этой причине меньше, чем объем международных переводов, но таких переводов намного больше и они охватывают гораздо больше семей.<sup>30</sup> Только в Китае в 2003 году внутренние мигранты переслали \$45 миллиардов через формальные компании переводов.<sup>31</sup> В Таблице 4 приводится оценка общего объема внутренних розничных и оптовых платежей в отдельных странах за 2000 год – последний год, за который существуют полные данные. (См. Приложение 1 – общий доход и доход в пересчете на одну операцию организаций, занимающихся внутренними розничными платежами.) Как и в ситуации с международными платежами, прогнозы говорят о том, что прибыльность внутренних переводов будет зависеть от способности охватить значительный объем таких переводов.

Безопасные, доступные механизмы денежных переводов являются основным элементом успеха как внутренних, так и с международных переводов. Услуги внутренних переводов – последнее звено процесса международных переводов, поэтому внутренний рынок должен функционировать эффективно, чтобы международные переводы достигли нужного получателя. Однако сеть денежных переводов в развивающихся странах зачастую более ограничена, чем меж-

**Таблица 3 Межрегиональные переводы по регионам, 2001**

	Сумма (миллиардов ам. долл.)	Объем (в миллиар- дах)	Доходы (миллиардов ам. долл.)
Америка (Южная и Северная)	17	296	2,9
Европа	121	1.249	11,2
Азия и страны Тихого Океана	30	308	3,6

Источник: Бостонская консалтинговая группа, *Готовимся к эндишпилю*. Приведены данные по розничным и оптовым переводам. Отсутствуют данные по Африке и Ближнему Востоку.

**Таблица 4 Внутренние платежи в отдельных странах, 2001**

Страна	Сумма (триллионов ам. долл.)	Объем (в миллионах)
США	741,2	82.594
ЕС15 *	371,9	51.542
Канада	20,1	6.159
Бразилия	12,7	21.693
Мексика	6,9	7.476
Китай	7,7	6.731
Польша	4,0	598
Индия	4,0	4.242
Чехия	2	910
Индонезия	2	9.698
Таиланд	1,6	1.150
Малайзия	1,2	944
Филиппины	1,1	3.466
Россия	2,9	622
Венгрия	0,6	218
<b>Всего (в мире)</b>	<b>1446,1</b>	<b>220.457</b>

\* В ЕС15 входят страны, которые были членами Европейского союза до 2004 года: Австрия, Бельгия, Дания, Финляндия, Франция, Германия, Греция, Ирландия, Италия, Люксембург, Нидерланды, Португалия, Испания, Швеция и Великобритания.

Источник: Бостонская консалтинговая группа, *Готовимся к эндшпилю*.

дународные сети из-за неразвитой инфраструктуры, отсутствия ПФУ, осуществляющих услуги переводов, или обоих факторов вместе взятых. Эта реальность открывает возможности для ПФУ, обслуживающих малоимущих клиентов, особенно в отдаленных или сельских районах, где возможности для переводов не особо развиты. В Иллюстрации 1 описано, как ПФУ в Гане смог удовлетворить потребности рынка внутренних переводов.

### Неформальные каналы

В то время как формальные денежные переводы регистрируются как деятельность юридических лиц, которые подотчетны государственным органам и, тем самым, включены в национальную экономическую статистику, неформальные переводы в нее не входят. Эксперты оценивают общий объем денежных переводов через неформальные каналы (например, переводы, осуществляемые через членов семьи, друзей или нелегальные каналы переводов) суммой, которая составляет от 40 до 100 процентов объема формальных переводов в мире.<sup>32</sup> Последние исследования приходят к выводу, что, например, более половины денежных

### Иллюстрация 1 Апекс Линк: последнее звено

Апекс Банк – центральный орган для сельских банков в Гане – сеть, состоящая из более чем 100 банков, представляющих более 400 точек обслуживания, некоторые из которых находятся в небольших селах с населением не более 500 человек. Маркетинговые исследования в сельских районах, обслуживаемых этими банками, продемонстрировали, что затруднен доступ клиентов к денежным переводам из городов Ганы. Преступность заметно усложняет жизнь торговцев, которые самостоятельно вынуждены возить крупные суммы денег для нужд своего бизнеса. В то же время сельские банки пытаются найти новые источники получения дохода и новые пути привлечения клиентов.

Чтобы удовлетворить эти две насущных потребности, Апекс Банк разработал “Апекс Линк” – внутреннюю систему денежных переводов. Для оказания услуг используется специальное программное обеспечение, позволяющее управлять денежными переводами между сельскими банками с использованием кодированных сообщений, передаваемых по телефону, факсом или курьерской почтой. Время обработки составляет от 15 минут до 24 часов, переводы могут осуществляться с использованием счета или наличными, что делает услугу доступной как для клиентов, так и для тех, кто ими не является.

Если у получателей отсутствует удостоверение личности или паспорт, которые обычно необходимы для установления личности, они могут обратиться в банк в сопровождении “уважаемого местного жителя”, выступающего свидетелем при переводе денег. Оплачивают за перевод отправители по скользящей шкале, в зависимости от суммы перевода (обычно 0,5 процента суммы перевода для клиентов и 0,75 процента для тех, кто клиентами не является). Вознаграждение делится между Апекс Банком и сельским банком, который является отправителем или получателем.

Апекс Линк может также использоваться как “последнее звено” при международных переводах, поскольку Апекс Банк имеет партнерские отношения с местным коммерческим банком, имеющим лицензию на осуществление операций по обмену иностранной валюты. Местный банк переводит средства, поступившие из-за рубежа, на центральный счет Апекс Банка в местной валюте. Апекс Линк затем переводит средства сельским банкам для того, чтобы они смогли их выплатить получателям.

С момента своего появления в июне 2003 года до мая 2004 с помощью системы было осуществлено 24.000 переводов на общую сумму более 27 миллионов ам. долл. Руководство отмечает, что в настоящее время система нормально функционирует, несмотря на организационные проблемы на раннем этапе, среди которых – обучение персонала и маркетинг. Повышение информированности о продукте по всей территории Ганы станет ключевым фактором успеха проекта, поскольку Апекс Линк был разработан не только для того, чтобы приносить доход, но и для привлечения новых клиентов в сельские банки.

Источник: Интервью с Эммануэлем Яв Сарпонгом, директором Апекс Линк, Апекс Банк, 21 июня 2004.

переводов из Франции в Мали и Сенегал осуществляется через неформальные каналы, так же, как 85 процентов всех переводов в Судан. По данным оценки, через неформальные каналы также осуществляется в шесть раз больше переводов в Непал, чем через формальные каналы, и три четверти всех переводов в Индию и Китай.<sup>33</sup> По оценке Безара, неформальные системы денежных переводов в Азии и на Ближнем Востоке в состоянии обслуживать в два с половиной раза больше переводов, чем формальные системы в этих регионах.<sup>34</sup>

Эти данные свидетельствуют о том, что неформальные системы успешно конкурируют даже с самыми крупными участниками рынка формальных денежных переводов. В наибольшей мере их популярность определяется удобством для клиентов. Независимо от используемых механизмов, неформальные системы переводов обычно просты, безопасны и ограничиваются минимумом документов. Обычно они также дешевле формальных механизмов переводов, подчиняющихся регулированию и подлежащих налогообложению, кроме того, они очень часто доступны в регионах, где не существует поставщиков услуг формального сектора.

С точки зрения клиентов, неформальные системы могут быть им более знакомы, и, тем самым, они им доверяют больше, чем услугам формальных денежных переводов, несмотря на риск возможной кражи. Для клиентов, не имеющих документов или вида на жительство, также легче пользоваться такими системами. Эти удобные для клиентов качества могут служить

образцом для ПФУ, которым бы следовало внедрить некоторые аспекты неформальных систем. (Смотрите Приложение 2, в котором мы приводим более детальное описание различных неформальных систем денежных переводов, используемых в мире.)

## Элементы системы денежных переводов

В системах денежных переводов можно выделить три главных элемента: (i) организации, осуществляющие переводы; (ii) механизмы, с помощью которых осуществляются переводы из точки А в точку В; и (iii) варианты обслуживания клиентов (интерфейс), используемые для приема наличных от отправителя и выплаты получателю. Как видно из Иллюстрации 2, всевозможные комбинации этих трех элементов, в принципе, не ограничены и, по мере развития индустрии денежных переводов, разрабатываются все новые комбинации. В то же время подобные комбинации могут потребовать установления партнерских отношений между организациями, поскольку определенные типы ПФУ часто ограничены законом и не могут использовать определенные типы механизмов переводов. В данном разделе кратко рассматриваются следующие темы:

- Общие механизмы переводов
- Ограничения, не позволяющие ПФУ использовать эти механизмы
- Типы организационных партнерств, позволяющих ПФУ использовать широкий спектр механизмов переводов

График 2 Элементы системы денежных переводов



- Расширение вариантов обслуживания клиентов, для того чтобы сделать денежные переводы более доступными для малоимущих клиентов

### Механизмы осуществления переводов

На сегодняшний день существуют две широкие категории механизмов денежных переводов. Документальные системы подразумевают такие инструменты как банковские чеки и платежные поручения. Все больше такие системы вытесняются электронными системами, такими как системы взаиморасчетов в режиме реального времени,<sup>35</sup> которые обслуживают компании денежных переводов (КДП) и сети филиалов банков. Как видно из Таблицы 5, эти механизмы можно распределить на более узкие категории, в зависимости от того, требуется ли от клиента наличие счета в финансовой организации для того, чтобы отправлять или получать денежные переводы. (Данное требование является важным для малоимущих клиентов, многие из которых не имеют банковских счетов.)

Есть пять основных инструментов, используемых на формальном рынке; различные типы ПФУ используют различные инструменты.

#### Чеки и банковские тратты

Чеки и банковские тратты были одной из самых первых форм денежных переводов и по-прежнему являются самой распространенной формой денежных переводов физических лиц во многих индустриальных странах. Использование чеков и банковских тратт, как правило, ограничивается законодательством о регулируемых финансовых организациях, таких как банки и кредитные союзы. В том случае, если такие организации доступны

большинству населения, системой легко пользоваться. В то же время механизм зависит от надежности почтовой системы, которая зачастую неразвита в развивающихся странах, поэтому риск потерять чеки и почтовые переводы для клиентов очень высок. Даже в лучших случаях получатель должен ждать поступления чека, а потом и средств, в банковскую систему. Процесс обработки инструментов, основанных на документальных переводах, вызывает дополнительные затраты для банков, особенно в странах, где оплата труда является высокой. По этим причинам чекам приходят на смену электронные платежи.

#### Платежные поручения

Денежные переводы также традиционно были документальными инструментами, но, в отличие от чеков, их могут выпускать и обслуживать различные ПФУ. Основные отправители платежных поручений – почтовые финансовые организации и КДП, такие как Western Union и MoneyGram. Денежные переводы не нуждаются в открытии банковских счетов; получатель имеет возможность получить наличные после того, как он предоставит квитанцию уполномоченному агенту (в почтовое отделение, агенту КДП и т.д.). Этот процесс также снижает для получателя затраты времени на получение средств, по сравнению с чеками или банковскими траттами. Однако, учитывая то, что квитанции платежных поручений должны быть физически доставлены получателю, они подвержены аналогичным рискам, а именно: они могут быть доставлены несвоевременно или украдены.

Почтовые переводы в настоящее время составляют приблизительно 1 процент формальных международных денежных переводов. Тем не менее, почтовые

Таблица 5 Основные механизмы переводов по типам

		Механизмы переводов	
		Документальные	Электронные
Требования к отправителям	Наличные	Платежные поручения	Денежные переводы в рамках сети
	Банковский счет	Чеки, банковские тратты	Жиро, АК, SWIFT

сети играют очень важную роль на рынке внутренних переводов во многих странах. Государственная почта в Китае, например, обслуживает 90 процентов наличных переводов внутри страны. В Болгарии почтовые отделения обслуживают в три раза больше переводов, чем все коммерческие банки вместе взятые. В то время как объем этих операций велик, их сумма составляет только 2 процента операций с наличными, обрабатываемых банками, подобная тенденция наблюдается и в большинстве стран Восточной Европы и Центральной Азии.<sup>36</sup>

### Электронные переводы<sup>37</sup>

На внутреннем рынке самыми распространенными системами электронных переводов являются автоматизированный клиринг (АК) и система взаиморасчетов в режиме реального времени (СВРРВ).<sup>38</sup> Оба механизма позволяют финансовым организациям – членам производить обмен платежными требованиями и в электронном виде делать взаиморасчеты. АК может принимать платежные требования от финансовых организаций или непосредственно от клиентов, которые могут войти в систему с помощью дебетовых или кредитных карточек, выпущенных их банком. Такие сети часто принадлежат центральным банкам и ими же обслуживаются, хотя частные компании, такие как Visa, также обслуживают системы АК в некоторых странах.

На международном уровне наиболее распространенная система обеспечения электронных переводов обслуживается Всемирным обществом межбанковских финансовых телекоммуникаций (SWIFT): это кооператив, которым владеют представителей индустрии, он предоставляет услуги по рассылке сопроводительных сообщений в режиме реального времени организациям – членам.<sup>39</sup> SWIFT часто представляется самым дешевым вариантом осуществления транзакций между финансовыми организациями, но он может оказаться дорогим для мелких переводов. По этой причине большинство платежей, обслуживаемых SWIFT, являются не переводами физических лиц, а крупными платежами между корпоративными клиентами или расчетами между корпоративными клиентами и физическими лицами, например, оплатой за обучение.<sup>40</sup>

Большинство переводов проходит через SWIFT или национальную систему АК. Переводы через такие электронные сети достаточно надежны, но небанковские ПФУ обычно не имеют к ним доступа. В то время как некоторые кредитные союзы имеют доступ к таким системам через национальную федерацию, боль-

шинство небанковских ПФУ, в соответствии с законодательством, не имеют права становиться членами внутренних платежных систем.

Технические возможности ПФУ также являются еще одной проблемой, препятствующей их доступу к платежным сетям. Так, стоимость, информационные технологии и квалификация персонала, необходимая для соединения с системами SWIFT, могут стать серьезными барьерами, если они захотят стать членами кооперативов индустрии.<sup>41</sup> Хотя ПФУ часто могут войти в систему SWIFT через банк, являющийся членом системы, такая транзакция влечет за собой утерю конфиденциальности, поскольку банк – посредник обязательно получает информацию о денежных переводах ПФУ. Переводы через такие сети могут быть медленными, а утерянные или задержанные средства бывает очень трудно отследить.<sup>42</sup>

### Жиро

Этот термин используется для электронных переводов за границу, предлагаемых почтовыми отделениями в более чем 40 странах. Эта система позволяет тем, у кого открыты счета в почтовых банках, пересылать деньги внутри страны и за границу на другой почтовый счет, банковский счет или в почтовое отделение для оплаты наличными. Получение перевода жиро обычно занимает от двух до четырех дней. Международные услуги часто используются малыми предпринимателями для импортных и экспортных платежей.

Хотя для пересылки жиро требуется наличие счета в почтовом банке, эти банки, обычно, более распространены, чем коммерческие банки. Почтовые жиро, как правило, дешевле, чем мелкие банковские переводы. И барьеры для малоимущих клиентов, тем самым, более преодолимые, чем в случае с чеками и переводами коммерческих банков. Региональным примером может послужить почтовая сеть в Северной Африке, предоставляющая услуги жиро-счетов, очень популярны среди студентов и групп с низкими и средними доходами, которым трудно открыть чековый счет в коммерческих банках.<sup>43</sup>

### Денежные переводы в рамках сети

Данный тип платежных систем ограничен агентами организаций или ассоциаций, которым принадлежат сети. В то же время многие типы организаций могут стать агентами, в том числе, банки, небанковские финансовые организации, почтовые отделения и различные бизнес-структуры.

**Таблица 6 Сильные и слабые стороны механизмов перевода денег для клиентов и поставщиков финансовых услуг**

	<b>Клиенты</b>	<b>Поставщики финансовых услуг (ПФУ)</b>	<b>Ограничения доступа для ПФУ</b>
<b>Чеки</b>	Медленно; могут быть утеряны или украдены; необходимость физической доставки; требуется наличие банковского счета для пересылки (не обязательно для получения)	Довольно высокие затраты по обработке	Зависит от местных регуляторных требований; доступ часто ограничен только регулируруемыми финансовыми организациями
<b>Платежные поручения</b>	Медленно; могут быть утеряны или украдены; необходимость физической доставки; не требуется наличие банковского счета для пересылки и получения	Довольно высокие затраты по обработке	Почтовые платежные поручения только для почтовых ПФУ; другие могут быть выпущены или оплачены в различных ПФУ
<b>Электронные переводы денег (ЭПД)</b>	Быстрее, чем документарные инструменты; требуется наличие банковского счета для пересылки и получения; дешевле, чем переводы КДП	Меньше затрат труда, чем на чеки, но необходима связь с сетью или инфраструктурой; дешевле, чем переводы КДП	Многие ПФУ могут получить доступ через финансовые организации, с которыми они ведут бизнес
<b>Жиро</b>	Необходим почтовый счет для пересылки, но, в целом, дешевле и более доступен, чем банковские ЭПД	Меньше затрат труда, чем на чеки, но необходима связь с сетью или инфраструктурой	Только почтовые ПФУ могут отправлять деньги; как почтовые, так и ПФУ другого типа могут получать
<b>КДП</b>	Возможна доставка в режиме реального времени; не требуется наличие банковского счета; широкий круг пунктов обслуживания; более высокая цена	Требования к инфраструктуре и затраты различны, в зависимости от агентских отношений; обычно более прибыльны, чем другие механизмы переводов	Зависит от местных регуляторных требований; агентами иногда могут быть только банки, меньше ограничительных требований к субагентам

Услуги КДП обычно максимально удобны для клиентов, не требуют наличия счета ни у получателя, ни у отправителя, а также не обременительны в отношении оформления документов. Такие услуги также известны своей скоростью: многие КДП предлагают услуги “в режиме реального времени”, что позволяет получателю забрать деньги практически мгновенно. Они также имеют репутацию надежных компаний, чему способствует интенсивная рекламная компания основных представителей индустрии.

Чтобы обеспечить простоту, скорость и надежность, а также частично для того, чтобы финансировать маркетинговую кампанию, КДП обычно остаются самыми дорогими механизмами переводов (цена выражена в виде процента от суммы перевода) из всех, обсуждаемых в этом разделе. Несмотря на кажущиеся неудобства для клиентов, прибыль, заработанная основными участниками рынка, свидетельствует о том, что этот вид услуг пользуется значительным спросом. Высокая цена за услуги, взимаемая КДП, также представляет привлекательный источник доходов для ПФУ, которые присоединяются к таким сетям.

### **Партнерские связи ПФУ и другие формы организационного сотрудничества**

ПФУ, обслуживающие малоимущих, установили широкий спектр партнерских отношений с другими организациями, чтобы предоставлять услуги денежных переводов. Альянсы с банками, кредитными союзами, почтовыми сетями, международными компаниями денежных переводов и точками розничной продажи позволяют им развить свои сильные стороны (близость к клиентам и высокое качество услуг) и преодолеть свои недостатки (недостаточный опыт в области переводов, ограничения в работе с иностранной валютой, доступ к платежным системам). В данном разделе мы опишем сотрудничество ПФУ с КДП, международными банками – корреспондентами и небанковскими организациями.

Агентские отношения и бизнес-партнерства подразумевают доверие и прозрачность. ПФУ должны тщательно выбирать партнеров, особенно по мере того, как все больше операторов приходит на рынок денежных переводов. Принимающие организации отвечают за выплату переводов клиенту, что предполагает риск,

поскольку часто они еще к тому времени не получили средства от международного партнера и должны быть уверены, что средства скоро поступят. ПФУ, пересылающие деньги, зависят от партнеров – получателей в других странах, они должны быть уверены, что переводы будут доставлены получателю. Информацию о ПФУ – получателях и отправителях бывает очень трудно получить. Организациям – получателям, возможно, будет трудно сравнить различных партнеров, занимающихся денежными переводами. Аналогично, ПФУ – отправителям часто очень трудно определить, какие партнеры являются надежными, им также зачастую трудно предложить услуги высокого качества в отдельно взятой стране. Тщательный выбор партнеров, включая проверку рекомендаций, правового статуса и финансовых документов, является первоочередным условием.

### **Партнерские отношения компаний денежных переводов**

Все большее количество ПФУ устанавливает партнерские отношения с КДП, такими как Western Union, MoneyGram и Vigo. Частично это объясняется простотой: КДП часто предлагают услуги денежных переводов “под ключ” агентам и субагентам, то есть, фактически, полный пакет программного обеспечения и обучения. Агенты могут также воспользоваться существующими маркетинговыми программами и агентскими сетями, которые могут обслужить значительный объем переводов. Отношения между КДП могут даже стать необходимостью по причине конкуренции для ПФУ, обслуживающих малоимущих, как это произошло с ХАС Bank в Монголии, когда ему пришлось предложить настолько же удобные услуги переводов, как и у его конкурентов, для того чтобы удержать своих клиентов.

Наиболее важным фактором для КДП в процессе выбора агентов очень часто является регуляторная среда. В некоторых странах доступ к сетям КДП ограничен для банков и иногда для кредитных союзов и пунктов обмена валюты. Второй основной фактор – масштаб агентской сети, что может стать наиболее сильным козырем для получения статуса агента или субагента КДП. КДП часто привлекает близость микрофинансовых организаций к малоимущим клиентам, которых они рассматривают как один из основных целевых рынков.

Дополнительный критерий, влияющий на выбор агента, – время работы, финансовое состояние и достаточная ликвидность, чтобы иметь возможность вы-

дать клиентам деньги до того, как они поступили. По той причине, что проверка соответствия этим критериям широкого круга агентов – трудоемкая процедура, КДП обычно подписывают соглашения с несколькими первичными агентами в каждой стране, как правило, с банками. В зависимости от местных законов, банки затем могут заключать субагентские соглашения с различными ПФУ. В этом случае, КДП в действительности имеет отношения с первичными агентами, в то время как первичные агенты отвечают за субагентов.

В таком случае оплата, причитающаяся агенту-получателю денежных переводов, распределяется между агентом и субагентом. Для того чтобы избежать такого раздела, более мелкие финансовые организации могут со временем сформировать консорциум, чтобы стать первичным агентом КДП при том условии, что члены консорциума имеют минимальный уровень системной интеграции и общую информационную платформу. Таким подходом воспользовались многие федерации ПФУ, в том числе, Лига кооперативных кредитных союзов Ямайки (JCCUL), которая является партнером местной компании денежных переводов и представляет четыре иностранных КДП под своим собственным брендом.<sup>44</sup> В Мексике La Red de la Gente связывает несколько сотен сберегательно-кредитных кооперативов с тем, чтобы сформировать дистрибьюторскую сеть денежных переводов и других финансовых услуг.<sup>45</sup> Innet – поставщик услуг денежных переводов, созданный Всемирным советом кредитных союзов, объединяет многочисленные кредитные союзы для того, чтобы получить дисконт на услуги КДП.

Партнерства с КДП также влекут за собой многочисленные риски, которые не стоит игнорировать. Например, чем больше КДП, тем более вероятно, что она постарается установить эксклюзивные отношения со своими агентами. Но даже крупные КДП не имеют возможности всегда предложить адекватный объем транзакций организациям в странах-получателях, особенно, если они не обеспечили достаточный уровень проникновения в соответствующие иммигрантские общины стран-отправителей. Например, одной из первых иностранных КДП, с которой заключила партнерские отношения JCCUL, стала организация, которой почти не пользовались иммигранты с Ямайки в США, несмотря на то, что ее услугами пользовались иммигранты из Латинской Америки. Поскольку она отказалась стать эксклюзивным агентом, JCCUL смогла повысить объем

переводов благодаря партнерствам с другими КДП.<sup>46</sup> В Иллюстрации 2 приводятся другие риски, возникающие в процессе отношений с КДП, и то, как ПФУ, работающие с малоимущими, преодолевают их.

### Партнерство с финансовыми организациями

Финансовые организации с банковскими лицензиями могут предоставлять услуги денежных переводов через сети электронных платежей, установив корреспондентские отношения с банками в других странах или регионах. Отношения между FONKOZE на Гаити и Национальным банком Нью-Джерси в США и между испанскими сберегательными банками и Banco Solidario в Эквадоре – всего лишь два подобных примера. В обоих случаях денежные переводы принимаются организацией – отправителем и перечисляются на счет принимающей организации, которая выплачивает деньги клиентам. НПО (см. Иллюстрацию 3) также могут установить партнерские отношения с банками, чтобы эффективно обслуживать клиентов.

### Прочие виды партнерств.

ПФУ также устанавливают партнерские отношения с другими небанковскими организациями, такими как кредитные союзы. В Никарагуа, например, FAMA (микрофинансовая организация) установила партнерские отношения с сетью сельских кредитных союзов

с целью предоставления услуг денежных переводов. Сельские кредитные союзы могут получать переводы из-за границы, но они не представлены в городских районах. С другой стороны, FAMA не имеет доступа к платежным системам, но предлагает кредитным союзам создать дистрибьюторскую сеть в городах.<sup>47</sup>

Даже если ПФУ имеют доступ к одному из механизмов переводов, они могут установить связи с другими организациями, чтобы быть в состоянии предоставлять своим клиентам полный комплекс услуг. Почтовые отделения, например, часто предлагают почтовые денежные переводы наряду с услугами КДП, что позволяет им обслуживать как внутренние, так и международные переводы. Кредитные союзы могут одновременно быть клиентами сетей АК и сотрудничать с КДП, предоставляя своим клиентам выбор как в отношении скорости, так и в отношении надежности и цены.

### Варианты обслуживания клиентов (интерфейс)

Компании – операторы денежных переводов по традиции обслуживают клиентов у себя в офисе и обычно выдают переводы наличными в отделениях банков, почтовых отделениях или у агентов КДП, например, в точках розничной торговли. В последнее время распространение новых технологий в развивающихся странах позволяет клиентам отправлять и получать переводы

## Иллюстрация 2 Управление рисками во взаимоотношениях с КДП

Партнерство с КДП позволяет ПФУ получить доступ к полному пакету услуг и инфраструктуре, необходимой для обработки денежных переводов. Однако подписание агентского соглашения с КДП не является необходимостью для всех ПФУ, ориентированных на малоимущих. Одна МФО с отделениями в сельских районах на Филиппинах обнаружила, что расценки на услуги доступа к Интернету, чтобы связаться со своим партнером-КДП, делают их отношения нерентабельными, даже несмотря на то, что первоначальное обучение и программное обеспечение было бесплатным. Помимо стоимости Интернет-услуг, возникают и другие затраты, например, услуги кассира, время руководства и место в офисе. ПФУ по этой причине должны быть особенно внимательными, чтобы оценить все затраты, связанные с агентскими и субагентскими соглашениями.

Один из способов управления рисками при выводе на рынок денежных переводов – это постепенное предложение таких услуг. Можно подходить географически, например, сначала предлагать услуги КДП только в определенных отделениях. Таким образом поступил ХАС Банк в Монголии, который первые несколько месяцев предлагал международные услуги КДП только в главном офисе. По мере расширения объемов отделения должны научиться обрабатывать переводы клиентов быстро и безошибочно: такой урок ХАС Банк уже усвоил при работе с внутренними переводами. Постепенное введение международных переводов КДП в своих отделениях позволило банку усвоить, как минимизировать операционные затраты перед тем, как открывать сеть для более обширного объема переводов.

Постепенное расширение отношений с КДП – еще один способ управления рисками. ХАС Банк предпочел сначала стать субагентом, то есть, переводы КДП поступали через другой коммерческий банк, который выступал первичным агентом КДП в Монголии. Хотя согласно с условиями подобного соглашения ХАС должен был отдавать больше половины своих доходов от переводов первичному агенту, это позволило избежать внесения гарантийных депозитов, что подразумевается статусом полного агента. Если объемы переводов будут позволять получить достаточную прибыль, чтобы оправдать статус полного агента, ХАС имеет возможность выйти на новый уровень отношений с КДП.

*Источники:* Интервью с Джимом Андерсоном и Г. Туулом, ХАС Банк, 7 июня 2004; и председателем Филиппинской МФО (имя отсутствует), 23 июня 2004.

### Иллюстрация 3 Партнерство с коммерческим банком в области внутренних переводов

В Индии НПО Адхикар проводит пилотные испытания услуг внутренних денежных переводов для широких кругов мигрантов, которые приезжают из восточного штата Орисса на работу в западный штат Гуджарат. Конкурентное преимущество Адхикар в области денежных переводов состоит в знании потребностей и предпочтений своих клиентов, а также в возможности обслуживать их в отдаленных районах. При разработке своей системы переводов в Адхикар решили, что фактический перевод средств будет осуществлять Корпорэйшн Банк, у которого есть отделения и в Ориссе, и в Гуджарате, а также инфраструктура, чтобы переводы были своевременными и безопасными.

Хотя банковские переводы регулярно осуществляются между Ориссой и Гуджаратом, у большинства мигрантов нет банковских счетов и им накладно добираться до отделений банка. Адхикар централизовала прием и выдачу этих мелких переводов и направляет их через один счет в банк. Этот процесс позволяет распределить операционные затраты среди значительного количества переводов, что позволяет снизить стоимость услуг. Адхикар рассматривает возможности усовершенствования системы путем привлечения НПО, работающих в других районах Ориссы, в качестве агентов-дистрибуторов, что позволило бы еще больше снизить цены за услуги и, в то же время, позволило бы НПО получить новый источник доходов для поддержания своей деятельности.

самых разных форм и в самых разных местах.<sup>48</sup> Подобные решения могут устранить препятствия, связанные с расположением отделений и временем работы и, потенциально, положительно сказаться на стоимости услуг, особенно в отдаленных районах. Например, в Южной Африке, Камеруне и на Филиппинах были разработаны системы, объединяющие мобильные телефоны и терминалы точек продажи (ТП)<sup>49</sup> в пунктах

розничной торговли, что позволяет клиентам распоряжаться переводными средствами (см. Иллюстрацию 4). В Иллюстрации 5 приводится опыт индийского банка в области использования компьютерных киосков для предоставления таких услуг вне филиальной сети.

Дебетовые и расчетные карточки, в сочетании с оборудованием ТП, позволяют осуществлять переводы в безопасной электронной форме, что открыва-

### Иллюстрация 4 Благодаря мобильным телефонам денежные переводы становятся ближе

На Филиппинах инновационный консорциум традиционных КДП, нефинансовых розничных учреждений и компаний беспроводной связи пользуется текстовыми сообщениями для осуществления денежных переводов, в том числе, международных, а также коммерческих расчетов, таких как зарплаты и комиссионные. Механизмом передачи является мобильная сеть SMART Communications, чьи абоненты могут активировать услугу «виртуального кошелька» под названием Smart Money.\* Smart Money может функционировать полностью как виртуальный кошелек или обеспечивать доступ к банковскому счету клиента и дебетовой карточке в системе MasterCard. В обоих случаях услуга контролируется с помощью мобильного телефона клиента.

Чтобы осуществить международный перевод, отправитель передает наличные в КДП, являющуюся партнером SMART в своей стране. КДП использует мобильные телефоны для перевода средств через SMART из виртуального кошелька КДП получателю. Текстовое сообщение на мобильный телефон свидетельствует о том, что перевод прошел успешно.

В зависимости от того, как получатели осуществляют доступ к Smart Money - через дебетовую карточку или через виртуальный кошелек - они могут получить деньги через банкоматы, обслуживаемые банками-партнерами Smart, или забрать их у агента сети. В эту сеть в настоящее время входят рестораны фаст-фуд, заправки, ломбарды, крупные торговые центры и собственные центры SMART по выдаче наличных.

В то время как эти агенты обеспечивают широкое покрытие в городах, в сельских районах покрытие не столь обширное, что открывает потенциальную возможность для микрофинансовых организаций, которые могут стать агентами в неохваченных регионах. Постоянно продолжающиеся переговоры между SMART и финансовыми организациями, обслуживающими малоимущих, продемонстрировали огромную важность, которую играют точки обслуживания, открывающиеся благодаря агентам.

Оплата за денежные переводы через систему SMART распределяется следующим образом: (i) международный агент, который принимает средства; (ii) SMART (за передачу сообщения) и (iii) местные агенты, которые выплачивают перевод наличными. Несмотря на то, что в этой цепочке несколько участников, их совокупная цена часто ниже, чем цены традиционных банков или КДП.

\* Виртуальный кошелек - счет или денежный эквивалент в электронной форме, часто обслуживается компаниями, которые осуществляют платежи, но не предлагают других финансовых услуг

Источники: Конде, Присылаем домой песо, интервью с Рамоном Исберто, руководителем группы связей с общественностью, SMART Communications, 16 января 2005; интервью с Джоном Оуэнсом, руководителем MABS/DAI, 27 сентября 2004.

ет клиентам доступ к переводам в различных местах. Магнитные карточки, обычно используемые как дебетовые или кредитные карты, позволяют получить информацию о состоянии счета пользователя из Интернета. В смарт-карты встроен компьютерный чип, в котором хранятся данные о самой карте. В то время как магнитным карточкам необходим ТП терминал для соединения с сервером финансовой организации для обработки каждой транзакции, смарт-карты могут обрабатывать платежи без необходимости постоянно подключения к сети. Это делает смарт-карты наиболее подходящим инструментом для регионов, где телекоммуникационная инфраструктура отсутствует или очень дорогая.

Многие системы денежных переводов основаны на карточных технологиях, которые уже используются или находятся в процессе разработки. Например, организация в Танзании устанавливает терминалы ТП в сберегательно-кредитных кооперативах (SACCO), которые есть даже в отдаленных районах страны. Таким образом, появляется возможность положить деньги на дебетовую карту в банке в столице страны, а затем

снять наличные в SACCO в своем городке, избежав риска путешествия с крупными суммами денег. Хотя услуга и выглядит перспективной, эксперимент столкнулся с серьезными проблемами по той причине, что члены SACCO не хотели покупать дебетовые карты.<sup>50</sup> Этот пример свидетельствует о важности обучения клиентов и разъяснения им преимуществ использования новых технологий.

В Северной Америке многие банки используют преимущества технологий дебетовых карточек для разработки специальных счетов для переводов в Латинскую Америку. Такие счета обычно сопровождаются двумя (или более) дебетовыми карточками: одна – у отправителя, чтобы положить деньги на счет в банке, и одна – у получателя, чтобы снять наличные в ближайшем банке. Вариацией этой схемы является продукт VisaGiro, позволяющий отправителю вносить средства на пополняемую карточку, которая доставляется получателю, а тот, в свою очередь, получает деньги в банке или в отделении Visa.<sup>51</sup> Подобные новые модели иллюстрируют, почему Безар прогнозирует, что рост платежей, основанных на карточных

### Иллюстрация 5 ICICI Банк: денежные переводы и охват сельских регионов

ICICI Банк - частный индийский коммерческий банк, который образовался в результате трансформации национального банка развития, предлагает широкий спектр финансовых услуг, включая денежные переводы, поступающие в Индию от нерезидентов. В 2004 году услуга банка «Деньги в Индию» охватывала 670 агентов по всей Индии и в последнее время расширяется, чтобы охватить сельские центры через компьютерные киоски.

Система компьютерных киосков функционирует следующим образом: отправитель перечисляет денежный перевод на счет получателя в ICICI - либо через отделение ICICI, либо через агента «Деньги в Индию». Как только транзакция состоялась, агент «Деньги в Индию» информирует оператора киоска, который, в свою очередь, информирует получателя. Получатель затем может либо забрать деньги в ICICI или в киоске, который оборудован недорогим банкоматом. По оценке ICICI, киоски могут быть рентабельными в селах с населением более 2.000 человек. Эта возможность очень привлекательна для сельских получателей, поскольку это дешевле, чем ехать в город, чтобы посетить отделение банка.

Киоски, используемые ICICI банком, предлагают комбинацию телефонных, финансовых, образовательных и прочих услуг. Операторы киосков - предприниматели, которые получают комиссионные от поставщиков услуг и плату с получателей. Они сами покрывают расходы на открытие киоска (на это они обычно получают кредит от ICICI банка). Поскольку ICICI банк не несет никаких фиксированных расходов, система оказалась для банка рентабельным механизмом охвата сельских регионов. В середине 2004 года около 150 операторов киосков предлагали услуги ICICI, и приблизительно за 12 месяцев банк надеется увеличить эту цифру до 2.000. С точки зрения операторов, бизнес-модель жизнеспособна только в том случае, если в одном киоске предлагаются разнообразные услуги. Однако опыт доказывает, что киоски могут быть рентабельными даже без услуг денежных переводов, которые можно будет предложить позже.

ICICI банк получил возможность предложить свою услугу «Деньги в Индию» благодаря стечению обстоятельств: (1) изобретатели системы киосков искали им соответствующее применение, (2) технология соответствовала потребностям ICICI и (3) другие поставщики нефинансовых услуг, такие как компании, предлагающие медицинские и обучающие услуги, также стремились использовать киоски, создавая бизнес, объединяющий различные услуги, что гарантирует прибыли операторов. Все эти обстоятельства и, в частности, систему переводов «Деньги в Индию», будет достаточно сложно скопировать в других странах. Однако пример компьютерных киосков с недорогими банкоматами представляет для ПФУ рентабельный способ расширения охвата услуг денежных переводов, а также других услуг.

Источник: Интервью с Бинду Анантохом, руководителем службы социальных инициатив, ICICI банк, 15 июня 2004.

продуктах, станет единственной основной угрозой доминированию КДП на рынке денежных переводов.<sup>52</sup> Недавнее исследование денежных переводов в Латинской Америке привело к выводу, что снятие наличных с дебетовых карт стало наименее дешевым из всех методов переводов на рынке.<sup>53</sup>

Однако достаточно низкая оплата, обычно взимаемая за транзакции с карточками, также означает, что эти типы транзакций являются менее прибыльными для ПФУ, чем переводы с помощью других механизмов, таких как SWIFT или КДП. На некоторых рынках клиенты медленнее, чем ожидалось, переходят на новые технологии. Еще одно препятствие распространению переводов с помощью дебетовых карт – стандартизация банкоматов и сетей ГП: они должны быть гармонизированы в рамках страны и по всему миру, чтобы такие переводы могли нормально функционировать.

Еще более широкие возможности открываются благодаря все большей доступности сети Интернет. Многие КДП предлагают услуги, позволяющие отправителю сделать перевод через Интернет с помощью кредитных и дебетовых карт. Получатели затем имеют возможность забрать деньги у агента. Начинают появляться организации, специализирующиеся на Интернет-переводах. Используя так называемые “он-лайн или виртуальные кошельки”, такие компании как PayPal позволяют отправителям перечислить деньги с банковского счета или кредитной карточки на счет PayPal, а после этого перевести средства на счет PayPal получателя. Получатель затем может снять наличные в банкомате.

Третья модель сочетает элементы наличной системы и системы виртуального кошелька. Такие компании как Xoom, например, позволяют отправителям перевести средства на веб-сайт и заключить партнерские отношения с финансовой организацией в стране назначения, чтобы получатель мог получить деньги, не имея счета в банке или доступа к Интернету.

### **Определяющие факторы стратегии денежных переводов**

ПФУ сталкиваются с проблемой, которая выглядит обманчиво простой: как перевести деньги от отправителя к получателю и на этом заработать. Однако выбор партнеров, механизмов и интерфейсов требует комплексной стратегии. В том числе, учета рыночных факторов, регуляторной среды и внутреннего потенциала организации. Учет рыночных факторов осо-

бенно важен для ПФУ, работающих с малоимущими, которые хотят выйти на рынок денежных переводов, поскольку им обычно приходится конкурировать с опытными, часто специализированными компаниями денежных переводов. ПФУ должны найти нишу на рынке и разработать соответствующую стратегию денежных переводов.

Чтобы определить такую нишу на рынке, ПФУ должны оценить потенциальный объем предложения услуг денежных переводов с помощью маркетингового исследования. Это исследование должно проанализировать следующие факторы: до какой степени регулируется рынок; насколько серьезна конкуренция; соответствуют ли потребностям клиентов существующие операторы денежных переводов; есть ли возможность более полно удовлетворить их потребности. В данном разделе рассматривается, как ПФУ могут провести анализ предпочтений клиентов, конкуренции, организационных особенностей и факторов рынка и регуляторной среды с целью разработки разумной стратегии денежных переводов.

### **Потребности и предпочтения клиентов**

#### **Кем являются наши клиенты?**

ПФУ должны исследовать как отправителей, так и получателей, поскольку характеристики этих клиентов влияют на дизайн продукта и маркетинг. Финансовые организации должны выяснить, например, возраст, социо-экономический статус и межличностные отношения отправителей и получателей. Являются ли мигранты молодыми людьми, отправляющими деньги своим родителям, женам или детям? Может быть, это женщины среднего возраста, пытающиеся обеспечить своих детей, или молодые женщины, отправляющие деньги своим родителям или братьям и сестрам? Понимание характеристик клиентов серьезным образом сказывается на способности организации продавать существующие продукты как отправителям, так и получателям. Смежными продуктами могут стать сберегательные счета, займы, ипотека, кредитные карточки и страхование. Информация об уровне грамотности и образовании клиентов, их профессии также является очень важной для разработки соответствующих продуктов, систем и маркетинговых стратегий.

Помимо демографической информации, ПФУ, которые стремятся работать с малоимущими, должны

определить, имеет ли целевая группа клиентов доступ к финансовым услугам в настоящее время. Являются ли потенциальные клиенты в настоящее время клиентами самой организации, других ПФУ, или они вообще не имеют доступа к услугам банков? Кто они – отправители или получатели? Используя подобную информацию, ПФУ может определить характеристики продукта, привлекательные для целевой группы. Например, если исследования рынка показали, что многие представители региона являются получателями денежных переводов, но не имеют счетов, то ПФУ, возможно, захочет предложить услуги, для которых не требуется наличия счета, в то же время, поощряя клиентов их открывать.

### **Где находятся наши клиенты?**

Потенциальные новички на рынке должны изучить географические потоки переводов и заинтересованность в них. Где эти потоки зарождаются и куда они направлены? Если клиенты – отправители работают или живут в местах компактного проживания, или состоят в городских или общинных ассоциациях, есть смысл осуществлять маркетинговый обзор целевой аудитории и размещать точки оказания услуг в месте их проживания. Если клиенты – отправители рассеяны, проведение маркетинга будет более трудоемким, а количество транзакции на одну точку будет меньшим, что отрицательно сказывается на эффективности. Если клиенты – получатели рассеяны, ПФУ должны решить проблемы, связанные с инфраструктурой, охватом клиентов, регулированием потока наличных и безопасностью. Эти факторы могут быть различными в городских и сельских регионах.

### **Каким образом потенциальные клиенты осуществляют услуги денежных переводов в настоящее время?**

Потенциальные поставщики услуг должны определить объем и характеристики денежных переводов из международных и внутренних источников. Как часто клиенты в целом отправляют или получают переводы? Насколько велики эти переводы? Очень важно выявить разницу между средним показателем и наиболее часто отправляемыми суммами, поскольку среднее значение может быть искажено вследствие нескольких крупных переводов, в то время как наиболее часто встречающиеся суммы могут быть гораздо мельче. Эта информация жизненно важна для определения ценовой политики и прогноза денежных потоков, поскольку плата за услуги обычно зависит от суммы перевода.

Фактор сезонности денежных переводов может также влиять на маркетинговые исследования, финансовое прогнозирование и характеристики дополнительных финансовых продуктов. ПФУ должны также учитывать вероятность того, что направления миграции могут прекратиться или претерпеть изменения из-за политических или природных катаклизмов. И, в конце концов, ПФУ должны учитывать временные изменения на рынке переводов и эффект долгосрочных изменений объема или частоты транзакций. В отношении денежных переводов исследования демонстрируют, что мигрантам требуется, чтобы прошло некоторое время после иммиграции, чтобы выбрать для себя долговременную стратегию денежных переводов, и что объем денежных переводов может снизиться после того, как иммигранты проживут достаточно времени в новой для себя стране. Воздействие перемещения рабочей силы на денежные переводы по этой причине может не ощущаться несколько лет.<sup>54</sup>

### **Какие характеристики продуктов предпочитают клиенты?**

В Таблице 7 представлен обзор общепризнанных предпочтений клиентов в отношении услуг денежных переводов. Атрибуты, рассматриваемые в таблице, составляют основу продукта на рынке денежных переводов и могут быть полезными для ПФУ, ориентированных на малоимущих, чтобы помочь им занять свою нишу на рынке.

### **В каких еще финансовых услугах нуждаются клиенты?**

Дополнительные услуги, помимо переводов, могут привлечь клиентов, содействовать их лояльности и приносить дополнительную прибыль. Доступ к другим финансовым услугам может также углубить развивающее воздействие переводов. Изначально получатели могут не доверять ПФУ хранение свои деньги на депозитных счетах, предпочитая вместо этого немедленно получать наличные. Со временем, однако, клиенты могут задуматься о том, чтобы оставить некоторую часть перевода на сберегательном или карточном счете, если такие варианты существуют.

Аналогичная возможность существует и для отправителей: мигранты могут постепенно начать пользоваться другими финансовыми услугами, если ПФУ их предлагает. Banco Solidario в Эквадоре, например, разработал совместные продукты с банками в Испании, которые позволяют эквадорским мигрантам, работаю-

щим в Испании, получить краткосрочные кредиты, отложить деньги на дорогу домой, купить недвижимость в Эквадоре или открыть там сберегательные счета, доступ к которым они могут контролировать через членов семей.

## Конкуренция

Наряду с регулированием, конкуренция является одним из важнейших внешних условий, которые ПФУ должны учитывать при разработке стратегии денежных переводов. ПФУ должны определить, какие формальные и неформальные агенты работают в регионе, какие механизмы они используют и каков объем обрабатываемых ими переводов. Среди формальных организаций могут быть коммерческие банки, специализированные компании денежных переводов, пун-

кты обмена валюты, почтовые отделения, кредитные союзы и микрофинансовые организации. Среди неформальных участников рынка – это неформальные операторы, туристические бюро, курьеры, водители автобусов, владельцы магазинов, предприниматели, семья, друзья и сами мигранты (личная доставка).

ПФУ должны оценить сильные и слабые стороны конкурентов в отношении предпочтений клиентов как у формальных, так и у неформальных операторов. Анализ конкуренции должен позволить ПФУ определить, в состоянии ли они предложить потребителям лучший продукт и, тем самым, осознать свое конкурентное преимущество. Могут ли ПФУ конкурировать в отношении цены, скорости, безопасности транзакций, расположения отделений, качества услуг и сопутствующих финансовых продуктов?

**Таблица 7 Предпочтения клиентов в области услуг денежных переводов**

Атрибуты, в которых заинтересованы клиенты	Основные вопросы
Доступность	Многие мигранты, особенно работающие нелегально, предпочитают минимальные <b>требования к удостоверению личности</b> или вообще их отсутствие, но большинство формальных операторов денежных переводов должно соблюдать определенные требования в отношении идентификации клиентов. Финансовые организации могут также предъявлять другие требования (например, открытие банковского счета или поддержание минимального баланса), что ограничивает доступ малоимущих к услугам переводов.
Конфиденциальность	Некоторые клиенты предпочитают сохранять в <b>тайне</b> сведения о том, что они получают деньги (либо, чтобы избежать притязаний со стороны других членов семьи, либо, чтобы минимизировать риск кражи), и могут предпочесть пользоваться услугами специализированных компаний денежных переводов, которые менее строги в отношении документов, чем универсальные финансовые организации.
Цена и прозрачность	Большинство людей ищут такие финансовые услуги, у которых: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>низкая цена;</b></li> <li>• <b>привлекательный обменный курс;</b></li> <li>• <b>прозрачное</b> ценообразование и обменный курс как для отправителя, так и для получателя.</li> </ul>
Простота использования	Люди предпочитают <b>минимум документов</b> для пересылки и получения, особенно, если они неграмотны. Некоторые предпочитают <b>помощь</b> агента. Другие предпочитают <b>удобство и анонимность</b> банкоматов или ТП.
Безопасность	Операторы денежных переводов должны заработать доверие мигрантов и их семей. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты могут с предубеждением относиться к услугам банков и формальных финансовых организаций по причине недоверия или <b>прошлого негативного опыта</b> у себя дома или в новой стране.</li> <li>• Многие люди предпочитают переводить деньги через организации с <b>хорошей репутацией</b> в области переводов и других финансовых услуг, или те, которые принадлежат к крупной, хорошо известной международной сети.</li> </ul>
Скорость	Многие люди предпочитают переводы « <b>в режиме реального времени</b> », не зависимо от цены и срочности перевода.
Удобство расположения и связанные с этим затраты	Как получатели, так и отправители хотели бы обслуживаться в <b>близлежащем отделении и снизить прочие расходы, связанные с переводами</b> , такие как затраты на переезд и взятки за нормальное обслуживание.

*Источники:* ACCIÓN, Усиление воздействия денежных переводов; Барро и Сандер, Исследования денежных переводов; Кросс, Денежные переводы рабочих-мигрантов; МОТ, Пользуемся благами глобализации; Маркс, Денежные переводы и микрофинансирование; Сиддики и Аббар, Денежные переводы рабочих-мигрантов; Тьем, Сберегательно-кредитные ассоциации.

Формальные организации, осуществляющие переводы, могут предложить безопасные и быстрые услуги, но эти услуги могут быть дорогостоящими или доступными только в городах. Либо же от клиента может требоваться наличие открытого банковского счета с минимальным балансом, который он не может себе позволить. Организации, работающие в неформальном секторе, как правило, особенно сильны в отношении качества услуг, поэтому ПФУ должны предлагать похожие или улучшенные услуги, чтобы эффективно конкурировать.

## Регулирование

Регуляторная среда сказывается на многих аспектах деятельности ПФУ, стремящихся выйти на рынок денежных переводов; в том числе, стоит учитывать следующие моменты:

- прямой доступ к обмену иностранной валюты
- легальная возможность стать агентом или субагентом КДП (или другие требования в отношении лицензирования и операционной деятельности, например, необходимость быть лицензированным банком)
- доступ к национальным платежным системам
- соблюдение мер противодействия отмыванию денег
- уплата налогов за осуществление переводов

По причине общепринятых ограничений, касаю-

щихся типа организаций, которые могут заниматься обменом валюты или осуществлять платежи, лишь немногие небанковские ПФУ, вероятно, получают лицензию на осуществление международных денежных переводов самостоятельно.<sup>55</sup> Однако те ПФУ, которые подчиняются банковскому регулированию, как, например, члены федерации кредитных союзов, могут претендовать на лицензию, в зависимости от требований регуляторной среды в стране.<sup>56</sup>

Регуляторные вопросы, тем не менее, не ограничены страной-получателем. Требования в отношении лицензирования могут иметь негативное воздействие на операторов денежных переводов в стране-отправителе и ограничивать масштабы международного коммерческого партнерства. Например, новые требования под названием: “Знай своего потребителя”, принятые в Южной Африке, заставляют банки воздерживаться от партнерства с КДП. Южная Африка привлекает множество трудовых мигрантов из соседних стран, и они являются огромным рынком для переводов. Однако банки и другие ПФУ выражают свою озабоченность тем, что им с трудом удастся соответствовать повышенным мерам предосторожности, предусмотренным нормой “Знай своего потребителя”.<sup>57</sup>

Это составляет проблему не только для Южной Африки, но и во всем мире, по мере того, как государства стремятся действовать в соответствии с рекомендациями, направленными против отмывания денег, и бороться с финансированием терроризма путем введения все более строгих требований к операторам

### Иллюстрация 6 Нормы “Знай своего потребителя” в Южной Африке

В Южной Африке в 2001 году Актом Исследовательского финансового центра были предусмотрены нормы “Знай своего потребителя”. Банки, страховые компании, компании денежных переводов, казино, адвокаты и пункты обмена валюты должны требовать удостоверение личности от своих клиентов, хранить соответствующую информацию, докладывать о подозрительных и необычных транзакциях и разработать соответствующие процедуры соответствия этим требованиям.

Финансовые организации должны потребовать от клиента предоставить следующие сведения: полное имя клиента, дата рождения, идентификационный номер и адрес проживания. Они должны проверить эту информацию, сравнив ее с удостоверением личности. В случае необходимости, эти данные необходимо сравнить с информацией, полученной из независимого источника. В случае, если банк не получает необходимой информации от клиентов, закон предусматривает возможность замораживания “сомнительных” счетов до тех пор, пока не будет установлена личность клиента.

Эти требования вызвали серьезные протесты банков Южной Африки, которые считают затруднительным получение необходимых доказательств удостоверения личности и места жительства самых бедных клиентов. Новые требования также повышают стоимость услуг денежных переводов для этой целевой группы. Организации должны были внедрить процедуры установления личности и проверки до 30 июня 2004 года. В ответ на протесты банков министр финансов передвинул дату вступления Акта в силу на 31 декабря 2004 - для клиентов с высокой степенью риска, и на 30 сентября 2006 года - для клиентов с низкой степенью риска.

*Источники:* Джenezис Аналитикс, Африканские семьи и Доступ к финансированию, Ли, Для банков в Южной Африке наступило время знать своего клиента.

международных денежных переводов.<sup>58</sup> Разные страны пытаются по-разному осуществить эти меры, но общее в этом процессе состоит в повышении требований к проверке личных сведений клиентов (например, “Знай своего потребителя”), необходимости уведомлять компетентные органы о подозрительных случаях и ужесточении требований к отчетности. Регуляторные требования в отношении внутренних переводов в настоящее время не такие жесткие.

### **Инфраструктура**

Физическая и финансовая инфраструктура отдельно взятой страны серьезно влияет на выбор ПФУ механизмов денежных переводов, если не на жизнеспособность потенциальных услуг в целом. Географическое покрытие линий электропередач и телекоммуникационных сетей частично определяет, сможет ли ПФУ предложить переводы в режиме реального времени в отдаленных районах, хотя альтернативные решения и новые технологии постепенно помогают преодолевать эти препятствия. Финансовая инфраструктура, такая как разветвленная сеть почтовых отделений, автоматический клиринг или другие платежные системы (и доступ организации к ним), также влияют на выбор организацией механизмов деятельности.

### **Организационные возможности**

Внутренние аспекты важны так же, как и рыночные факторы в стратегии денежных переводов ПФУ, ориентированных на малоимущих.<sup>59</sup> Организации должны оценить свои возможности перед тем, как принять решение о предоставлении новых услуг. Операции с денежными переводами требуют значительных инвестиций в квалифицированный персонал, что влечет за собой повышение стоимости услуг. Необходимо обучить персонал или принять на работу новых сотрудников для работы с клиентами и вспомогательных функций. Информационные системы должны позволять обработать весь объем предполагаемых переводов, гарантировать безопасность транзакций, по возможности, быть совместимыми с другими операторами переводов и предоставлять отчетность в формате, соответствующем регуляторным требованиям (например, законодательству по борьбе с отмыванием денег).

Операторы переводов должны также иметь возможность управлять ликвидностью и, если они непосредственно получают переводы из-за границы,

валютным риском. Такой же важной является возможность анализировать и быстро менять цены, поскольку ПФУ должны обращать внимание на конкуренцию при установлении взносов, комиссии и курса обмена иностранной валюты для конвертации переводов в местную валюту.

Как мы описывали раньше, партнерские отношения могут помочь ПФУ в процессе вывода на рынок денежных переводов с меньшими первоначальными инвестициями и избежать препятствий при этом. Такие соглашения позволяют ПФУ сконцентрироваться на таких функциях как повышение культуры обслуживания клиентов, что может стать серьезным конкурентным преимуществом.

### **Финансовый анализ**

Поскольку предоставление услуг денежных переводов может потребовать значительных инвестиций, и от них ожидается, что они принесут прибыль, очень важным представляется предварительный финансовый прогноз и проведение регулярного финансового анализа. Финансовое прогнозирование должно начинаться с прогнозирования спроса на основе оценки долгосрочных тенденций на рынке переводов среди потенциальных клиентов. Хотя в регионе может осуществляться значительное количество переводов в данный момент времени, эти потоки могут варьироваться или вообще иссякнуть, если миграция прекратится.<sup>60</sup> Денежные переводы по своей сути – бизнес объемов, поэтому важно быть уверенным в сохранении объемов в будущем, особенно, если выбранный метод требует крупных первоначальных инвестиций.

Прибыльность услуг денежных переводов сама по себе, однако, не является единственным аргументом для ПФУ, ориентированных на малоимущих, чтобы заняться бизнесом денежных переводов. Поскольку этот продукт основан на взаимоотношениях, денежные переводы дают ПФУ возможность приобрести новых и удержать существующих клиентов. Тем не менее, в своем финансовом анализе ПФУ должны оценить предполагаемую прибыль от реализации других финансовых услуг, а также сбережений, которые увеличатся за счет повысившейся лояльности клиентов.

### **Маркетинг**

На рынках, где предлагаются различные варианты переводов, маркетинговая информация зачастую по-

верхности, что затрудняет возможность сравнения цен, скорости и других аспектов услуг. В среде, где услуги предлагается недостаточно, в свою очередь, маркетинг является полезным в плане предложения новых услуг клиентам. Во всех случаях, регулярный целенаправленный маркетинг является полезным для привлечения клиентов.

Многие организации-получатели недооценивают важную роль, которую играет маркетинг стороны-отправителя в успешности процесса. Один из основных способов поддержания доминирующей роли КДП на рынке – отличное финансирование рекламной кампании в средствах массовой информации. ПФУ, имеющие партнерские отношения с такими компаниями, получают значительную пользу от их маркетинговых усилий. ПФУ, предпочитающие другие варианты, в свою очередь, должны компенсировать недостаточные маркетинговые усилия. Одна из самых перспективных стратегий для таких организаций – маркетинг, ориентированный на определенные этнические общины (см. Иллюстрацию 7).

## Заключение

Поскольку значительная доля отправителей и получателей денежных переводов – это малоимущие, не являющиеся постоянными клиентами традиционных банков, они представляются естественным целевым рынком для ПФУ, ориентированных на малоимущее население. Эти организации также социально заинтересованы в предоставлении малоимущим клиентам первоочередных финансовых услуг по низкой цене. Кроме того, они имеют потенциальную финансовую заинтересованность в денежных переводах, поскольку это может позволить им увеличить прибыль, привлечь новых клиентов, предлагать сопутствующие услуги и разрабатывать новые продукты.

Хотя значительная доля исследований, в частности, в отношении переводов, проводится в развивающихся странах и регионах,<sup>61</sup> — становится ясно, что существует растущий мультимиллиардный рынок для денежных переводов. Этот рынок быстро развивается, принимая во внимание изменение технологий, новых

### Иллюстрация 7 Маркетинговые исследования отправителей FONKOZE на Гаити

Маркетинговые исследования отправителей являются критически важными для успеха услуг денежных переводов в стране-получателе, но часто об этом забывают. МФО FONKOZE на Гаити усвоила этот урок и вышла на рынок недорогих услуг денежных переводов совместно с коммерческим банком в США. Хотя она обговорила привлекательные условия с банком и достигла самоокупаемости по объему переводов, новый продукт не приносил достаточной прибыли, чтобы инвестировать в повышение качества услуг.

FONKOZE постепенно разработала маркетинговую кампанию в стране-отправителе, направленную на представителей гаитянской общины, проживающих в США. Сначала FONKOZE планировала размещать в прессе объявления об услугах, приобрести время на радио, напечатать рекламные материалы и провести радио-интервью в американских городах, в которых проживает гаитянское население. Однако МФО быстро осознала, что такой вид дорогого маркетинга лучше сказывается, если необходимо проинформировать о новом продукте, чем, если требуется изменить поведение клиентов.

Поскольку услуги денежных переводов FONKOZE функционируют совсем не так, как услуги традиционной КДП (клиент отправляет по почте чек в банк-партнер FONKOZE в США, который затем переводит средства МФО на Гаити), они нуждаются в маркетинговой кампании, которая могла бы убедить потенциальных клиентов делать это по-другому, вместо того, чтобы просто поменять поставщика услуг. МФО также нуждаются в том, чтобы преодолеть имидж ненадежности, который мелкие организации, предлагающие недорогие услуги, имеют среди многих жителей Гаити за рубежом.

В результате была разработана инновационная кампания “дней семьи” в отделениях FONKOZE на Гаити, во время которых организация арендовала Интернет-кафе и давала клиентам возможность сделать бесплатный пятиминутный звонок в США. FONKOZE также давала возможность тем, кто не являются ее клиентами, сделать бесплатный телефонный звонок в том случае, если они за эти деньги откроют счет в микрофинансовой организации. Благодаря этому, после первого такого мероприятия появилось 100 новых счетов за один день. Затраты контролировались, потому что МФО не платила за отдельно взятые звонки, а купила их оптом, заплатив Интернет-кафе за целый день со значительной скидкой.

Во время звонков благодарные клиенты практически всегда говорили о FONKOZE своим родственникам, давая им рекомендацию из источника, заслуживающего доверия, что является самым лучшим отзывом для организации. Звонки также помогли составить список целевых клиентов, которые уже пересылали деньги клиентам FONKOZE на регулярной основе, являясь идеальным рынком для услуг денежных переводов. FONKOZE в настоящее время работает над брошюрой и разъяснительным видео-клипом, где рассказывает потенциальным клиентам о своих услугах. МФО уверена, что такая направленная стратегия позволит привлечь больше клиентов, чем дорогостоящая, ненаправленная кампания в средствах массовой информации.

Источник: Интервью автора с Энн Гастингс, директором, 1 июля 2004.

игроков на рынке и усиление конкуренции. Поскольку объем переводов, прибыли и количество операторов продолжают расти, возникает необходимость в повышении прозрачности в отношении стоимости услуг операторов денежных переводов.<sup>62</sup>

Принимая во внимание недостаток данных о денежных переводах в бедные страны, в данной работе мы хотели бы предложить высококачественный обзор мирового рынка денежных переводов. Отдельные ПФУ должны сравнить этот отчет с реальностями своего собственного рынка, чтобы определить спрос и необходимые характеристики продукта в своих регионах. Прежде чем предложить любой новый продукт, а особенно такой сложный, как денежные переводы, ПФУ должны тщательно изучить внутренние и внешние факторы, от которых зависит их выход на рынок. Эти факторы включают предпочтения клиентов, конкуренцию и регулирование. Регулирование имеет особое значение для денежных переводов, поскольку национальное законодательство иногда запрещает некоторым типам организаций доступ к определенным механизмам переводов (например, небанковским финансовым организациям может быть запрещено проводить операции по обмену иностранной валюты, выпускать чеки или быть клиентами платежной сети).

Партнерские отношения, позволяющие ПФУ предлагать услуги денежных переводов, могут быть наилучшим вариантом для новых участников рынка. Клиентская база, расположение отделений и существующая инфраструктура ПФУ, работающих с малоимущими, позволяет им стать привлекательными партнерами для действующих операторов денежных переводов. Международные платежные сети, доступ к обмену иностранной валюты и опыт управления рисками специализированных компаний денежных переводов и коммерческих банков может, в свою очередь, снизить как затраты, так и риск ПФУ, ориентированных на малоимущих, в процессе выхода на рынок.

Кроме того, новые варианты обслуживания клиентов положительно сказываются на снижении затрат

по обеспечению доступа широкого круга клиентов и расширяют возможности предложения услуг денежных переводов малоимущим клиентам. Политики и доноры могут сыграть свою роль в преодолении проблем регуляторной среды информационного поля, инфраструктуры и существующих услуг, которые не позволяют малоимущим клиентам в настоящее время максимально воспользоваться преимуществами денежных переводов.

Хотя рынок денежных переводов открывает огромные возможности для ПФУ, работающих с малоимущими, риски могут быть высокими. ПФУ должны тщательно оценить потенциал таких услуг и изучить опыт других организаций, обслуживающих малоимущих, которые уже их осуществляют. Операторы денежных переводов должны также верно оценить конкуренцию со стороны неформальных операторов и разработать необходимые характеристики продукта, позволяющие этим услугам быть конкурентоспособными. Эффективная стратегия денежных переводов должна быть подкреплена четким пониманием организационного потенциала, возможностей предложения нового продукта, тщательным финансовым анализом и разумным маркетинговым планом для существующих и новых клиентов.

Проблемы, рассматриваемые в этой работе, не должны отталкивать ПФУ, ориентированных на малоимущих, от выхода на рынок переводов. Наоборот, этот документ призван помочь ПФУ провести серьезный анализ, необходимый для того, чтобы решить, стоит ли разрабатывать продукт для рынка денежных переводов, и когда это следует сделать. По мере того, как все больше малоимущих семей в развивающихся странах полагаются на средства, заработанные в другой стране, спрос на эти продукты будет продолжать расти. Удовлетворение спроса на разнообразные финансовые услуги представляется самым важным для построения финансовых систем, которые действительно служат малоимущим.



## Приложение 1 Оценка прибыльности денежных переводов\*

**Таблица 8 Общие доходы от розничных платежей за границу, по источникам**

	2001		2011		Совокупный коэффициент прироста за год (CAGR)
	миллиардов ам. долл.	% от общего	миллиардов ам. долл.	% от общего	
Оплата	6,9	66%	9,1	63%	2,8%
Обмен валюты	3,4	33%	5,3	36%	3,4%
Привлечение	0,1	1%	0,1	1%	-0,1%
<b>Всего</b>	<b>10,4</b>		<b>14,5</b>		<b>2,90%</b>

Примечание: показатели за 2011 год - проектные.

**Таблица 9 Средние доходы от розничных платежей за границу, по источникам**

	2001		2011		Совокупный коэффициент прироста за год (CAGR)
	\$	% от общего	\$	% от общего	
Оплата	3,5	66%	1,8	59%	-6,60%
Обмен валюты	1,7	34%	1,0	37%	-5,0%
Привлечение	0,1	0%	0,0	0%	-9,3%
<b>Всего</b>	<b>5,3</b>		<b>2,8</b>		<b>-6,10%</b>

Примечание: показатели за 2011 год - проектные.

**Таблица 10 Общие доходы от розничных внутренних платежей, по регионам (в миллиардах ам. долл.)**

	2001	2011	CAGR
Азия	33	66	7,1%
Америка (Южная и Северная)	102	143	3,5%
Европа	42	67	4,7%

Примечание: показатели за 2011 год - проектные.

**Таблица 11 Средние доходы от розничных внутренних платежей, по регионам (в ам. долл.)**

	2001	2011	CAGR
Азия	1,33	0,94	-3,4%
Америка (Южная и Северная)	1,42	1,17	-1,9%
Европа	1,09	0,86	-2,4%

Примечание: показатели за 2011 год - проектные.

\* Материал перепечатан по разрешению Бостонской консалтинговой группы, *Готовимся к энциклопедии: мировые платежи 2004* (Лондон: Бостонская консалтинговая группа, 2004). БКГ считает, что доходы поступают из пяти источников: реализации безналичных продуктов (чеков, кредитных карточек, АК платежей, текущих счетов, дебетовых карточек), доходов от размещения, всех доходов от операций, кроме осуществляемых через банкоматы и прямого процентного дохода (доход от текущих счетов и кредитных карточек напрямую связан с их использованием в качестве платежных инструментов).

## Приложение 2 Неформальные системы денежных переводов

Неформальные системы перевода средств разительно отличаются по своей структуре и сложности.<sup>A1</sup> Перевозка денег в кармане – обычно самими мигрантами или членами семьи и друзьями – наиболее распространенная система, особенно популярная в случае сезонной или вахтовой миграции, когда мигранты часто совершают поездки на родину.<sup>A2</sup> В некоторых странах физическую перевозку денег также осуществляют курьеры (между странами) или автобусные компании и таксисты (внутри страны).

В других системах происходит только виртуальное движение средств. Простейшая двусторонняя система типична для стран Западной Африки и Франции, когда два человека (один – в своей стране, а другой – за рубежом) принимают и выплачивают денежные переводы в своих общинах, периодически производя взаиморасчеты через банковский счет. Такие операторы переводов могут обслуживать довольно значительные суммы, чтобы удовлетворить потребности коммивояжеров, у которых нет кредитных карточек и которые предпочитают переводить наличные через неформальные каналы, вместо того, чтобы сталкиваться с проблемами безопасности, таможенного контроля и обмена иностранной валюты, сопряженными с перевозкой крупных сумм наличных.<sup>A3</sup>

Более сложные неформальные системы существуют под разными названиями по всему миру, в том числе: “хунди” (Южная Азия), “фей-чен” (Китай), “хуи кван” (Гонконг), “падала” (Филиппины), “фей кван”

(Таиланд) и “хавала” (Ближний Восток).<sup>A4</sup> Многие из этих систем, такие как распространенные в Африканских странах с развитой горнодобывающей отраслью, например, в Анголе, используются в качестве механизмов для финансирования торговли и регулирования расчетов при переводах, делая зачеты с поставляемыми товарами.<sup>A5</sup>

«Хавала», используемая, в основном, на Ближнем Востоке, является типичным примером того, как функционирует такая система. Обычно мигранты делают выплаты агенту (хаваладару) в стране, где они работают и живут, а хаваладар предоставляет им код для получения средств. Хаваладар уведомляет своего партнера в стране назначения о том, чтобы тот сделал выплату получателю после того, как клиент сообщит ему код.

После осуществления перевода хаваладар проводит взаимозачет с помощью оплаты наличными, либо товарами или услугами. Отправители оплачивают услуги либо деньгами, либо используется перепад курса валют. Хаваладары часто используют перепады спроса на различные валюты, что позволяет им предлагать клиентам более выгодный курс, чем банки (большинство из которых проводит транзакции по официальному обменному курсу). Поскольку многие хаваладары также занимаются бизнесом, для которого необходимо переводить деньги, например, торговлей, подобные услуги отлично дополняют их основную деятельность. Денежные переводы и бизнес-переводы проводятся через один и тот же банковский счет, что влечет за собой незначительные операционные расходы, если таковые вообще возникают.<sup>A6</sup>

<sup>A1</sup> Описание отдельно взятых систем – см. Каббучо, Сандер и Муквана, *Передаем деньги; Джарамилло, Усиление воздействия денежных переводов; Меллин, Денежные переводы рабочих как инструмент развития и Дженезис Аналитикс, Африканские семьи.*

<sup>A2</sup> Фаген и Бамп, *Денежные переводы между развивающимися соседями.*

<sup>A3</sup> Блюн, *Доходы мигрантов.*

<sup>A4</sup> Более подробная информация о системе «хавала», См. Эль Корчи, *Хавала.*

<sup>A5</sup> Барро и Сандер, *Исследования денежных переводов.*

<sup>A6</sup> См. Джост и Сандху, *Альтернативная система перевода денег «хавала».*



## Комментарии

- 1 Смотрите, например, Межамериканский диалог, Все в семью, МБР, Денежные переводы как инструмент развития, Всемирный банк и ДМР, Международная конференция, посвященная денежным переводам мигрантов МОТ, *Отчет о миграции в мире за 2000*; Большая Восьмерка, план действий. Переводы определяются как часть заработка рабочих-мигрантов, который пересылается членам семьи или другим лицам на родину.
- 2 Ратха, Денежные переводы рабочих, 157.
- 3 Безар, *Денежные переводы в мире*, 20.
- 4 В число ПФУ, ориентированных на малоимущих, входят финансовые организации всех видов, а также нефинансовые организации, такие как точки розничной торговли, предоставляющие финансовые услуги как один из предлагаемых продуктов. В данной работе термин "ПФУ" используется для обозначений поставщиков финансовых услуг, которые намеренно предлагают продукты и услуги клиентам, находящимся ниже социо-экономического уровня, обычно обслуживаемого традиционными коммерческими банками.
- 5 Многие из ресурсов, перечисленных и библиографии, содержат более подробную информацию о потенциальных преимуществах и развивающем воздействии безопасных, удобных, недорогих услуг денежных переводов на жизнь клиентов и их семей. См. например, Межамериканский диалог, Все в семью, МОТ, Пользуемся благами глобализации; IMP, Денежные переводы мигрантов и Ван Доорн, Миграция, денежные переводы и развитие. Поскольку данная работа рассматривает вопрос в перспективе организации, обсуждение клиентов по этой причине ограничено, в основном, их предпочтениями как потребителей денежных переводов.
- 6 Бостонская консалтинговая группа, *Готовимся к эндишпилю*.
- 7 Одним из заметных исключений является Южная Африка, где Absa Bank выпускает карточки Visa, позволяющие гражданам получать пенсию и пособия на детей и по инвалидности. См. Родригес, Платежные решения для экономического роста. В других странах зарплата и пенсионные платежи работников государственного сектора также иногда перечисляются через банковскую или почтовую систему.
- 8 Самые качественные данные из доступных в настоящее время о денежных переводах в мире собраны Международным валютным фондом (МВФ). Эти данные являются основой для оценок, проводимых другими организациями и исследователями на местах. Межамериканский банк развития (МБР) провел ряд исследований денежных переводов, однако эти исследования были ориентированы исключительно на страны Латинской Америки. Международная организация миграции (МОМ) также спонсирует все больше исследований, посвященных денежным переводам в отдельно взятых странах по всему миру. Дополнительные исследования в настоящее время проводятся Всемирным банком, Департаментом международного развития Великобри-
- тании (ДМР) и CGAP. К сожалению, обширных исследований внутренних, внутрирегиональных и межрегиональных денежных переводов не существует для всех регионов мира (в некоторых случаях такие переводы даже официально не отслеживаются). Этот документ основывается на трех источниках, которые, по мнению автора, содержат наиболее надежные и полные данные: Всемирный банк, Финансы мирового развития; Безар, *Денежные переводы в мире* и Бостонская консалтинговая группа, *Готовимся к эндишпилю*.
- 9 Всемирный банк, *Финансы мирового развития*. Сведения о денежных переводах Всемирного банка рассчитывались на основе *Годового отчета о платежном балансе* за 2001 год МВФ. В сумму 93 миллиарда ам. долл. включены денежные переводы рабочих, их зарплата и переводы мигрантов.
- 10 IMP, Проблемы мировой миграции, 3.
- 11 Всемирный банк, Финансы мирового развития. Однако необходимо отметить, что предоставление грубо заниженных данных о денежных переводах типично для стран Африки (Южнее Сахары)
- 12 Ратха, Денежные переводы рабочих.
- 13 Безар, *Денежные переводы в мире*, 20.
- 14 МБР, *Посылам деньги домой*; Орозко, Денежные переводы рабочих, интервью с Яном Ридбергом, 21 сентября 2004 года; Меллин, Денежные переводы рабочих.
- 15 Броклехурст, Денежные переводы и развитие.
- 16 Доход индустрии рассчитывался на основе прибыли Western Union за 2003 год и доли в прибыли индустрии за 2002 год, приводимой у Безара. Почти идентичный показатель получается путем деления приводимого Всемирным банком объема всех формальных переводов за 2003 год на данные MoneyGram относительно среднего размера денежных переводов (93 миллиарда ам. долл. разделить на 300 ам. долл.), что дает приблизительно 310 миллионов переводов в целом. Однако эти данные дают средний размер дохода – \$56 с одной транзакции, предполагая, что цифры индустрии денежных переводов наиболее показательны
- 17 Ферст Дейта Корпорэйшн, SEC Форма 10-К. \$3,3 миллиарда доходов, полученных Ферст Дейта Корпорэйшн в 2003 году (компания – учредитель Western Union) от суммы \$24,3 миллиарда в виде переводов (эквивалент 81 миллиона переводов на сумму приблизительно \$300 каждый), составляют 13,6 процента общей суммы переводов, обработанных Western Union. Этот процент соответствует оценке Ратха в том плане, что финансовые организации по всему миру взимают в среднем 13 процентов суммы денежных переводов за свои услуги.
- 18 Безар, *Денежные переводы в мире*, 14.
- 19 MoneyGram, SEC форма 10. Другие источники приводят чуть более низкий средний показатель: Ратха, Денежные переводы рабочих, Лига кооперативных кредитных союзов Ямайки, Люди – людям, денежные переводы. Средний показатель может также искажаться из-за незначительного количества крупных переводов. Модальная сумма переводов, то есть, наиболее часто от-

- правляемые суммы, – обычно ниже. В целом средние показатели переводов по регионам имеют отношение к анализу рынка переводов, а не к среднемировым средним показателям, поскольку суммы переводов значительно различаются как в зависимости от региона, так и от каналов передачи.
- 20 См. Ферст Дейта Корпорэйшн, SEC Форма 10-K. Рентабельность капитала Ферст Дейта в целом составила 25,33 процента в 2003 году. Рентабельность капитала MoneyGram в момент написания документа не представлялось возможным рассчитать по причине ее разрыва в июле 2004 года со своим бывшим учредителем Viad Corporation; по этой причине результаты за первый квартал деятельности еще не были опубликованы.
  - 21 Безар, *Денежные переводы в мире*.
  - 22 MoneyGram, SEC Форма 10. Вездесущностью агентов Western Union в странах по всему миру объясняется значительное доминирование компании на рынке. В то время как у MoneyGram около 63.000 агентов переводов в 160 странах, у Western Union – около 182.000 агентов в 192 странах. См. Ферст Дейта Корпорэйшн, SEC Форма 10-K.
  - 23 Бостонская консалтинговая группа, *Готовимся к эндшпилю*.
  - 24 Доход, полученный за счет инвестиций третьих сторон, за время, прошедшее с момента поступления до момента выплаты этих фондов.
  - 25 Безар, *Денежные переводы в мире*; Ферст Дейта Корпорэйшн, SEC Форма 10-K
  - 26 МОТ, *Денежные переводы рабочих-мигрантов*.
  - 27 МОМ и ООН, *Отчет о миграции в мире*.
  - 28 Бостонская консалтинговая группа, *Готовимся к эндшпилю*. Отсутствуют данные о странах Африки и Ближнего Востока.
  - 29 См. Фаген и Бамп, *Денежные переводы между развивающимися соседями*, Кросс, *Денежные переводы рабочих-мигрантов и микрофинансирование в Южной Африке* и Сандер, *Завоевываем место на рынке?*
  - 30 См. Сандер, *Завоевываем место на рынке?* По словам автора, “например, исследование во Вьетнаме продемонстрировало, что 7 из 8 проведенных транзакций были внутренними денежными переводами, но они составляют только 50 процентов объема”.
  - 31 Кинж, *Рабочая сила в городах Китая*.
  - 32 Ратха и Безар считают, что доля неформального рынка составляет приблизительно 40 процентов формального рынка, но некоторые представители частной индустрии, с которым провели интервью авторы, считают, что его доля приблизительно равна официальному.
  - 33 Бليون, *Доходы мигрантов (Мали/Сенегал)*; Сандер, *Завоевываем место на рынке? (Судан)*; Тьем, *Сберегательно-кредитные ассоциации (Непал)*; Безар, *Денежные переводы в мире (Азия/Ближний Восток)*.
  - 34 Безар, *Денежные переводы в мире*, 10.
  - 35 Системы, позволяющие проводить зачет отдельных платежей, вместо периодического сведения дебита и кредита между двумя сторонами
  - 36 Бун и Грейтхауз, *Роль почтовых сетей*.
  - 37 Информация для данного раздела получена от Банка международных расчетов и из интервью с Андре Биоко, маркетинговым директором, SWIFT, 23 июня 2004.
  - 38 АК – система обработки платежей в целом, в то время как взаиморасчеты производятся в режиме «овернайт» (в ночное время), что дешевле, чем CBPPB.
  - 39 Сообщения, передаваемые через SWIFT, являются простыми инструкциями для перевода средств; реальный обмен расчетными документами происходит позже, через платежные системы или корреспондентские банковские отношения.
  - 40 Банки могут также объединять и передавать оптом переводы физических лиц через SWIFT.
  - 41 Стоимость участия в SWIFT также является серьезным препятствием для более мелких организаций. Помимо покупки акций, члены SWIFT выплачивают однократный членский взнос – несколько тысяч евро, плюс ежегодный взнос – более €1.000 за один маршрутный код. Количество кодов, приобретаемых организацией, обычно зависит от количества филиалов или отделений, связанных со SWIFT.
  - 42 Сандер, *Завоевываем место на рынке?*
  - 43 Бун и Грейтхауз, *Роль почтовых сетей*.
  - 44 Интервью с руководителем специального проекта (имя отсутствует), Лига кооперативных кредитных союзов Ямайки, сентябрь 2003.
  - 45 Табер, *Интегрируем малоимущих*.
  - 46 Интервью с руководителем специального проекта (имя отсутствует), Лига кооперативных кредитных союзов Ямайки, сентябрь 2003.
  - 47 WOCU, *Техническое руководство по денежным переводам*.
  - 48 Многообразие технологий обслуживания клиентов (интерфейс) имеет большое значение для расширения доступа малоимущих клиентов к финансовым услугам, поскольку эти технологии позволяют операторам охватить больше клиентов, не неся затрат на создание дополнительной физической инфраструктуры. Недостатки и преимущества различных технологий доступа к наличным средствам подробно обсуждаются в Серии ИТ инноваций CGAP: [www.cgap.org/publications/microfinance\\_technology.html](http://www.cgap.org/publications/microfinance_technology.html).
  - 49 Электронные устройства, способные считывать магнитную полосу и смарт-карты, например, кредитные или дебетовые карты
  - 50 CGAP интервью с Сэмом Камити, директором операционного отдела, CRDB Bank Limited, 3 мая 2004.
  - 51 Родригес, *Платежные решения для экономического роста*.
  - 52 Безар, *Денежные переводы в мире*.
  - 53 Орозко, *Место переводов на рынке*, 1.
  - 54 Фрумкин, *Денежные переводы: врата в банк*.
  - 55 Сандер, *Завоевываем место на рынке?*, 30.
  - 56 В целом регулирование призвано балансировать цели минимизации нелегальной деятельности и содействия

рентабельным, прозрачным и доступным услугам переводов. Несколько донорских агентств начали стимулировать диалог между регуляторами, операторами денежных переводов и финансовыми организациями, чтобы гарантировать, что прозрачность не будет достигнута за счет снижения доступа и увеличения стоимости услуг для малоимущих клиентов. В июне 2004 года, например, Всемирный банк и Организация Азиатско-Тихоокеанского сотрудничества (АПЕС) спонсировали конференцию, посвященную тому, как вывести денежные переводы из неформального сектора в формальный. Презентации и материалы рабочих групп смотрите на: [www.amlcf.org](http://www.amlcf.org).

57 Дженеzis Аналитикс, Доступ к финансированию.

58 Большинство таких рекомендаций предлагает Рабочая группа финансовой деятельности (ФАТФ) – международная группа, борющаяся с отмыванием денег и финансированием терроризма. В ФАТФ в настоящее время входят 33 страны-члена и 25 наблюдательных органов и организаций. С более подробной информацией можно ознакомиться на веб-сайте ФАТФ: [www.fatf-gafi.org](http://www.fatf-gafi.org). ФАТФ разработала список рекомендаций и разъяснительных записок для поставщиков финансовых услуг. С этими рекомендациями можно ознакомиться в Интернете по адресу: [www.fatf-gafi.org/40Recs\\_en.htm](http://www.fatf-gafi.org/40Recs_en.htm). CGAP и Всемирный банк также готовят обзор проблем, свя-

занных с отмыванием денег и финансированием терроризма, который увидит свет в середине 2005 года.

59 См. WOCU, *Техническое руководство по денежным переводам*, 10–12.

60 См., например, Бليون, *Доходы мигрантов и Ратха, Денежные переводы рабочих*.

61 Большая Восьмерка (G8) предприняла попытку улучшить информированность о состоянии дел с денежными переводами, особенно, что касается стран-отправителей, на Саммите в Си Айленд, Джорджия, США, 9–10 июня 2004. Аналогичные шаги необходимо предпринять в отношении стран назначения. На общемировом уровне такие организации как Всемирный банк и Международный валютный фонд уже работают над усовершенствованием своих данных относительно объема переводов. На региональном уровне, однако, гораздо меньше известно о международных потоках переводов в Латинской Америке. Гораздо меньше известно о внутренних платежах внутри развивающихся стран, которыми малоимущие клиенты, скорее всего, пользуются чаще, чем международными переводами.

62 Межамериканский банк развития сформировал рабочую группу в 2003 для выработки целей и рекомендаций для физических и юридических лиц с целью усовершенствования услуг денежных переводов на рынке Латинской Америки. См. МБР, *Посылам деньги домой*.



## Библиография

Абелла, Маноло. “Права рабочих – мигрантов не обсуждаются”. *Трудовое образование* 4, № 129 (2002).

ACCIÓN. *Усиление воздействия денежных переводов благодаря микрофинансовым продуктам*. Бостон: ACCIÓN, 2004.

Адамс, Ричард Х, и Джон Пейдж. “Международная миграция, денежные переводы и бедность в развивающихся странах”. Рабочий документ Группы политических исследований 3179. Группа преодоления бедности. Вашингтон, Округ Колумбия: Всемирный банк, 2003.

ARRAY Development. “Конкурентоспособная индустрия электронного банковского обслуживания в странах Карибского Бассейна”. Проект отчета, подготовленный для Института совместимости Америки, Оттава, Канада, 2004.

Банк международных расчетов, Комитет платежных и расчетных систем. *Глоссарий терминов, используемых в платежных и расчетных системах*. Базель: Банк международных расчетов, 2003. [www.bis.org/publ/cpss00b.htm](http://www.bis.org/publ/cpss00b.htm).

Барро, Исса, и Серстин Сандер. “Исследования денежных переводов иммигрантов из Сенегала и услуги переводов в микрофинансировании”. Рабочий документ, № 40, Программа социального финансирования. Женева: MOT.

Безар, Гвенн. *Денежные переводы в мире: разрабатываем золотую жилу денежных переводов*. Бостон: Celent Communications, 2003.

Блион, Рейнальд. *Доходы мигрантов: шанс для развития?* Париж: Panos Institute, 2003.

Боон, Ханс, и Грета Грейтхауз. “Роль почтовых сетей в расширении доступа к финансовым услугам”. Проект документа. Департамент политики мировых коммуникаций и информационных технологий. Вашингтон, Округ Колумбия: Всемирный банк; и Амстердам: ING, еще не опубликован.

Бостонская консалтинговая группа. *Готовимся к эндшпилю: мировые платежи 2004*. Лондон: Бостонская консалтинговая группа, 2003.

Броклехурст, Стюарт. “Денежные переводы и развитие”. Документ подготовлен для Всемирного конгресса HMI по перемещению населения и иммиграции, Барселона, Испания, 1–5 сентября 2004. [www.barcelona2004.org/eng/eventos/dialogos/docs/pmovimientoseng.pdf](http://www.barcelona2004.org/eng/eventos/dialogos/docs/pmovimientoseng.pdf).

Конде, Карлос Х. “Присылаем домой песо из-за океана”. *Интернэшнл Геральд Трибьюн*, 9 августа 2004.

- Кросс, Кэтрин. "Денежные переводы рабочих-мигрантов и микрофинансирование в Южной Африке". Исследование подготовлено для Программы социального финансирования, Международной организации труда и Теба Банк. Женева: МОТ, 2003. [www.ilo.org/public/english/employment/finance/download/cross.pdf](http://www.ilo.org/public/english/employment/finance/download/cross.pdf).
- Эль Корчи, Мохаммед. "Хавала: как функционирует эта система неформальных переводов и должна ли она подвергаться регулированию?" *Финансы и развитие* 39, № 4 (декабрь 2002).
- Эль Корчи, Мохаммед, Самуэль Мунзеле Маимбо и Джон Ф. Уилсон. *Системы неформальных переводов: анализ неформальной системы «хавала»*. Специальный выпуск МВФ. Вашингтон, Округ Колумбия: Международный валютный фонд, 2003.
- Фаген, Патрисия Вайсс, и Мика Бамп. "Денежные переводы между развивающимися соседями в Латинской Америке". Глава 9 в книге: *Что стоит за небольшими переменами: принимаем во внимание денежные переводы мигрантов*. Вашингтон, Округ Колумбия: Межамериканский банк развития, еще не опубликована.
- Ферст Дейта Корпорэйшн. *Годовой отчет 2003*. Денвер, Колорадо, США: Ферст Дейта Корпорэйшн, 2003.
- . SEC Форма 10-K (2003).
- Фрумкин, Самуэль "Денежные переводы: врата в банк для клиентов, не охваченных услугами банков" *Развитие общества*, сентябрь 2004 (Вашингтон, Округ Колумбия: Отдел развития общества, офис валютного регулирования). [www.occ.treas.gov/cdd/fall04index.html](http://www.occ.treas.gov/cdd/fall04index.html).
- Большая Восьмерка (G8). "План действий G8: используем потенциал предпринимательства для искоренения бедности" (Саммит Си Айленд 2004, Си Айленд, Джорджия, США, 9–10 июня 2004). [www.g8usa.gov/d\\_060904a.htm](http://www.g8usa.gov/d_060904a.htm).
- Дженезис Аналитикс. "Доступ к финансированию в Южной Африке: краткое практическое исследование эффекта внедрения рекомендаций рабочей группы финансового действия". Исследование подготовлено для Финмарк Траст, 2004, [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/SouthAfrica\\_Case%20Study.doc](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/SouthAfrica_Case%20Study.doc).
- . "Африканские семьи, африканские деньги: строим мосты с помощью денежных переводов". Исследование, подготовленное для Департамента международного развития Великобритании (ДМР) и Финмарк Траст, 2003, [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/FinMarkRemit.pdf](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/FinMarkRemit.pdf).
- Грейт Хилл Партнерс. "Грейт Хилл Партнерс учреждают GMT Group, Inc. и приобретают Vigo Remittance Corporation." Пресс-релиз, 31 марта 2003, Грейт Хилл Партнерс, Бостон, Массачусетс, США. [www.greathillpartners.com/news/press\\_release\\_template.cfm?release\\_date=03\\_31\\_2003](http://www.greathillpartners.com/news/press_release_template.cfm?release_date=03_31_2003).
- Межамериканский банк развития. "Денежные переводы как инструмент развития". Результаты многосторонней конференции с участием МБР и инвестиционных фондов, Вашингтон, Округ Колумбия, 17 мая 2001. <http://www.iadb.org/mif/v2/remitconf.html>.
- . "Посылаю деньги домой: денежные переводы в Латинскую Америку и страны Карибского Бассейна." Исследование для многосторонней конференции с участием инвестиционных фондов, Межамериканский банк развития, Вашингтон, Округ Колумбия, 2004. <http://www.iadb.org/mif/v2/files/StudyPE2004eng.pdf>.
- Межамериканский диалог. "Все в семью: важнейшие денежные потоки в Латинской Америке". Отчет Рабочей группы Межамериканского диалога о денежных переводах. Январь 2004. [www.thedialogue.org/publications/country\\_studies/remittances/all\\_family.pdf](http://www.thedialogue.org/publications/country_studies/remittances/all_family.pdf).
- Международная организация труда. "Пользуемся благами глобализации: денежные переводы рабочих-мигрантов и микрофинансирование". Отчет рабочей группы, сектор занятости, Отдел социального финансирования, МОТ, Женева, 2000.
- . "Рабочие мигранты". Отчет III (1B), представленный на Международной конференции труда, 87-я сессия, Женева, июнь 1999. [www.ILO.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/r3-1b.htm](http://www.ILO.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/r3-1b.htm).
- Международный валютный фонд. *Годовой отчет о платежном балансе*. Вашингтон, Округ Колумбия: МВФ, 2001.
- Программа политики международной миграции. "Проблемы мировой миграции: в чем состоят общие интересы и взаимная выгода?" Дискуссионный документ I, Международный симпозиум по миграции, Бернская инициатива, Берн, Швейцария, 14–15 июня 2001.
- . "Денежные переводы мигрантов: опыт страны происхождения". Документ, подготовленный для конференции Всемирного банка и Департамента международного развития Великобритании (ДМР), Лондон, 9–10 октября 2003.
- Международная организация миграции и ООН. *Отчет о миграции в мире за 2000 г.* Нью-Йорк: ООН и МОМ, 2000.
- Лига кооперативных кредитных союзов Ямайки. "Люди - людям, денежные переводы". Внутренний отчет, JCCUL, Кингстон, Ямайка, 2003.
- Джарамилло, Мария. "Усиление воздействия денежных переводов благодаря микрофинансовым продуктам: выводы маркетинговых исследований", *InSight* 10 (2004). [www.accion.org/insight](http://www.accion.org/insight).
- Джост, Патрик и Харджит Сингх Сандху. "Альтернативная система перевода денег «хавала» и ее роль в отмывании денег". Документ подготовлен для Генерального секретариата Интерпола, Лион, Франция, 2000. [www.interpol.int/Public/FinanceCrime/MoneyLaundering/hawala/default.asp](http://www.interpol.int/Public/FinanceCrime/MoneyLaundering/hawala/default.asp).

- Каббучо, Камау, Серстин Сандер и Питер Муквана. "Передаем деньги: практика и потенциал продуктов в Кении", Найроби, Кения: *MicroSave-Африка*, 2003. [www.microsave-africa.com/SearchResults.asp?cboKeyword=27&ID=20&cmdSubmit=Submit&NumPerPage=10](http://www.microsave-africa.com/SearchResults.asp?cboKeyword=27&ID=20&cmdSubmit=Submit&NumPerPage=10)
- Кинж, Джеймс. "Рабочая сила в городах Китая оживляет сельскую экономику", *Файнэншл Таймс*, 26 февраля 2004.
- Ли, Роберт. "Для банков в Южной Африке наступило время знать своего клиента", *LawAndTax-News.com*, 22 июня 2004: [www.lawandtax-news.com/asp/story.asp?storyname=16408](http://www.lawandtax-news.com/asp/story.asp?storyname=16408).
- Маркс, Йендра. "Денежные переводы и микрофинансирование в Южной Африке". Неопубликованное исследование, подготовленное для Теба Банк, Мидранд, Южная Африка, 2003.
- Меллин, Кевин. "Денежные переводы рабочих как инструмент развития: возможности для Филиппин". Отчет, подготовленный для Банка азиатского развития, Манила, Филиппины, 2003. [www.adb.org/Documents/Reports/Consultant/Worker\\_remittances\\_PHI.pdf](http://www.adb.org/Documents/Reports/Consultant/Worker_remittances_PHI.pdf).
- Корпорация MoneyGram. SEC форма 10. 17 июня 2004.
- Орозко, Мануэль. "Изменения в атмосфере: рост денежных переводов, снижение цен и новые проблемы". Документ для проекта денежных переводов Межамериканского диалога, Межамериканский банк развития, Вашингтон, Округ Колумбия, 2003.
- . *Место переводов на рынке: цены, политика и финансовые организации*. Вашингтон, Округ Колумбия: Pew Hispanic Center, Анненбургская школа коммуникаций, Университет Южной Калифорнии, 2004.
- . "Денежные переводы рабочих в международном масштабе". Рабочий документ, изданный Многосторонним инвестиционным фондом для проекта денежных переводов Межамериканского диалога, Межамериканский банк развития, Вашингтон, Округ Колумбия, 2003.
- Пури, Шивани и Тинеке Ритцема. "Денежные переводы рабочих-мигрантов: микрофинансирование и неформальная экономика; перспективы и проблемы". Рабочий документ, № 21, Программа социального финансирования. Женева: МОТ, 1999.
- Ратха, Дилип. "Денежные переводы рабочих: важный и стабильный источник внешнего финансирования развития". Глава 7 в: *Финансы мирового развития 2003*. Вашингтон, Округ Колумбия: Всемирный банк, 2003.
- Родригес, Крис. "Платежные решения для экономического роста". Заметки на конференции "Банковское дело и финансовые услуги", Бизнес-совет Содружества, 23 июня 2004, [www.corporate.visa.com/md/dl/documents/downloads/me-visa\\_cbc.pdf](http://www.corporate.visa.com/md/dl/documents/downloads/me-visa_cbc.pdf).
- Сандер, Серстин. "Завоевываем место на рынке? Денежные переводы мигрантов и денежные переводы как микрофинансовая услуга в Африке (южнее Сахары)". *Развитие малых предприятий* 15, № 1, март 2004.
- . "Денежные переводы мигрантов в развивающиеся страны: исследования масштаба; обзор и ознакомление с финансовыми услугами для малоимущих". Документ, подготовленный для Департамента международного развития Великобритании, 2003. [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/Remitstudy.pdf](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/Remitstudy.pdf).
- Сандер, Серстин, Питер Муквана и Альтемиус Миллинга. "Передаем деньги: системы денежных переводов; практика и потенциал продуктов в Танзании и Уганде". Найроби, Кения: *MicroSave-Африка*, Департамент содействия развитию Австрии, 2001.
- Сиддики, Тасним и Чрвдхури Р. Абрар. "Денежные переводы рабочих-мигрантов и микрофинансирование в Бангладеш". Рабочий документ № 38, Программа социального финансирования. Женева: МОТ, 2003.
- Табер, Лиса. "Интегрируем малоимущих в традиционную финансовую систему: программы BANSEFI и SAGARPA в Мексике". Глава 8 в книге: *Усиливаем борьбу с бедностью: микрофинансовый опыт*. Вашингтон, Округ Колумбия: Консультативная группа оказания помощи малоимущим / Всемирный банк, 2004.
- Тьем, Сузан. "Сберегательно-кредитные ассоциации и денежные переводы: опыт трудовых мигрантов с дальнего запада Непала в Дели, Индия". Рабочий документ № 39, Программа социального финансирования. Женева: МОТ, 2003.
- Тиммонс, Хезер. "Может ли Citi зарабатывать деньги на пересылке?" *Бизнес Уик он-лайн*. 16 июля 2001. [www.businessweek.com/magazine/content/01\\_29/b3741103.htm](http://www.businessweek.com/magazine/content/01_29/b3741103.htm).
- Ван Доорн, Джудит. "Миграция, денежные переводы и развитие". *Трудовое Образование* 4, № 129 (2002).
- Viad Corporation. SEC Форма 10K (2003).
- Всемирный совет кредитных союзов. *Техническое руководство по денежным переводам: опыт кредитных союзов*. Мэдисон, Висконсин, США: WOCCU, 2004. [www.woccu.org/development/remittances/index.php](http://www.woccu.org/development/remittances/index.php).
- Всемирный банк. "Приложение А: Усиливаем развивающее воздействие денежных переводов рабочих в развивающиеся страны". В отчете: «Финансы мирового развития». Вашингтон, Округ Колумбия: Всемирный банк, 2004.
- Всемирный банк и Департамент международного развития Великобритании. "Денежные переводы мигрантов: отчет и выводы". Результаты конференции Всемирного банка-ДМР, Лондон, 9–10 октября 2003. [www.livelihoods.org/hot\\_topics/docs/RemitConfFinal.doc](http://www.livelihoods.org/hot_topics/docs/RemitConfFinal.doc).

