

مذكرة مناقشة مركزة

رقم 32

يناير/كانون الثاني 2006

استخدام التكنولوجيا لإقامة أنظمة مالية شاملة للجميع

إن تقديم خدمات مالية للفقراء لأمر مكلف، ويرجع ذلك إلى أسباب منها أن لديهم مبالغ قليلة من المال، وغالباً ما يعيشون في مناطق قليلة السكان، وندراً ما تكون لديهم سيرة ائتمانية موثقة. وخلال العقود القليلة الماضية، بدأت مؤسسات التمويل الأصغر¹ (MFIs) المتخصصة في حل تلك المشكلة الأخيرة، وذلك بتطوير أساليب فنية تسمح بالإقراض الآمن رغم عدم توفر سيرة ائتمانية للمقترضين. ومع ذلك، فيجب أن تتقاضى مؤسسات التمويل الأصغر معدلات فائدة مرتفعة نسبياً، لتغطي التكاليف الإدارية لإجراء معاملات صغيرة لسكان متفرقين². فمؤسسات التمويل الأصغر التي تتراوح نسبة تكاليف تشغيل بين 12-15 في المائة من الأصول تعتبر ذات كفاءة، في حين أنه من النادر أن تتعدى النسبة المماثلة في البنوك 5 في المائة³.

وبالرغم من التقدم الملحوظ الذي حدث في مجال التمويل الأصغر في السنوات القليلة الماضية، مثلما تم خلال الإقراض بالجملة واسع الانتشار لمؤسسات التمويل الأصغر، فإن معظم البنوك التجارية ما زالت تنظر إلى التمويل الأصغر على أنه غير مربح⁴ وبخلاف الحال في مؤسسات التمويل الأصغر، فإنه لا يمكن لكثير من البنوك التجارية أن تتعوض عن التكاليف المرتفعة بتقاضى معدلات فائدة مرتفعة. ويشترط القانون على البنوك في كثير من البلدان النامية أن تضع حداً لمعدلات الفائدة على القروض للمقترضين منخفضي الدخل والريفيين، خصوصاً حينما تستخدم تلك البنوك أموالاً حكومية، ولا تستطيع معظم البنوك التجارية في الهند أن تتقاضى ما يزيد على سعر الفائدة الأساسي للإقراض لديها (11% تقريباً) للقروض التي تقل عن 200000 روبية (4500 دولار أمريكي). وتعتبر بنوك القطاع العام حساسة بصفة خاصة للمدلولات السياسية لتقاضى معدلات فائدة مرتفعة نسبياً من المقترضين الفقراء. وتخدم البنوك العامة الزراعية والإيمانية والادخارية عملاء فقراء في العديد من البلدان النامية⁵ ولكن أغراضها في أغلب الأحيان اجتماعية أكثر من كونها تجارية، وتخصص البنوك الخاصة والعامة موارد وكذا توفر اهتماماً لمجموعة صغيرة من العملاء الأثرياء من الأفراد والشركات، بينما تظل أغلبية الناس محرومة من إمكانية الحصول على خدمات مالية رسمية⁶، ولن تتوجه البنوك بقوة إلى الفقراء باعتبارهم سوقاً مستهدفة، إلا حينما تجد سبباً لخدمة أولئك العملاء بصورة مربحة. ويتطلب ذلك قنوات لتقديم الخدمات تكون إقامتها غير مكلفة، ويتطلب أيضاً نطاقاً أوسع من الخدمات المالية للعملاء الفقراء، وقدرة على إجراء المعاملات بتكلفة منخفضة.

¹ يشتمل مصطلح "مؤسسات التمويل الأصغر" بمفهومه المستخدم في مذكرة المناقشة المركزة هذه على منظمات غير حكومية وتعاونيات وبنوك ومؤسسات غير مصرفية مرخصة، يتركز نشاطها في تقديم خدمات مالية لأصحاب مشروعات العمل الحر الصغير وغيرهم من العملاء ذوي الدخل المنخفض، ويتم ذلك بوجه عام باستخدام أساليب إقراض جديدة تم استحداثها خلال السنوات الثلاثين الماضية.

² تسجل ست وتسعون من مؤسسات التمويل الأصغر التي بلغت مرحلة متقدمة من التطور قيمة وسيطة لنسبة الإيرادات المالية إلى متوسط مجمل الأصول عند 27.4 في المائة، وقيمة وسيطة لنسبة تكاليف التشغيل إلى متوسط مجمل الأصول عند 15.3 في المائة (نشرة الأعمال المصرفية الصغير، العدد 11).

³ القيمة الوسيطة لنسبة المصاريف بخلاف الفوائد إلى مجمل الأصول في أكبر 492 بنكاً على مستوى العالم (حسب حجم الأصول) هي 1.66% طبقاً لمؤسسة بانكسكوب (Bankscope).

⁴ طبقاً لنتائج استفتاء غير رسمي لمتلبن من 25 مؤسسة مالية (معظمها من بنوك واتحادات الائتمان التعاوني في الولايات المتحدة) من حضروا جلسة عن أعمال البنوك للفئات المحرومة من تلك الأعمال أو التي لا تتلقى قدرًا كافيًا منها، فقد ذكر 60 في المائة من المشاركين أن القلق بشأن الهوامش المنخفضة والربحية القليلة يعتبر عقبة في وجه خدمة الفئات التي لا تتلقى قدرًا كافيًا من خدمات البنوك، وذكر أربعون في المائة أن هذه العقبات تشمل مخاطر وعمليات الاحتيال التي قد تحدث، بينما ذكر آخرون أنها تشمل الافتقار إلى نماذج سابقة مثبتة، استقصاء للرأي أجراه مركز ابتكار الخدمات المالية في مؤتمر ومعرض تقديم خدمات التجزئة الذي أقامه معهد الإدارة المصرفية (BAI) في لاس فيغاس في نوفمبر/تشرين الثاني 2004. www.cfsi.org

⁵ Christen, Rosenberg, and Jayadeva, 'Financial Institutions with a ZDouble Bottom Line': Implications for the Future of Microfinance, CGAP 2004.

⁶ راجع Basu, 'A Financial System for India's Poor', النشرة الأسبوعية الاقتصادية والسياسية، 10 سبتمبر/أيلول 2005. لمعرفة كيف استجابت البنوك في الهند للتكليف الاجتماعي للبنوك من قبل الحكومة.



مؤلف مذكرة المناقشة المركزة
هذه هو غاوتام إيفاتوري (Gautam Ivatury)، محلل التمويل الأصغر.

وقد قدمت كاتارينا ميلوني (Catarina Meloni)، محللة التمويل الأصغر المشاركة، وستيفاني كوهن (Stephanie Cohn)، مساعدة الأبحاث في المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)، مساندة بحثية قيمة، ويقدم المؤلف بالشكر والتقدير على الإسهامات التي قدمها كل من إليزابيث ليتفيلد وبريجيت هلمز وخافيير رابل وريتشارد روزنبرغ وجانيت توماس (Elizabeth Littlefield, Brigit Helms, Xavier Reille, Richard Rosenberg, and Jeanette Thomas)، وجميعهم من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

© 2006، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) هي مجموعة تضم 31 وكالة معنية بالتنمية وتساند صناعة التمويل الأصغر، وللمزيد من المعلومات يمكنكم زيارة موقع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على الانترنت: www.cgap.org

إقامة خدمات مالية لصالح الفقراء



- هل يتمكن الفقراء من الوصول إلى الخدمات عن طريق تلك التكنولوجيات؟
 - ما هي الدروس التي نشأت من التجارب المبكرة لاستخدام تلك التكنولوجيات؟
- من المحتمل أن تكون الإجابة بنعم. على الأقل في البرازيل وجنوب أفريقيا، ولكن جودة الخدمة غير مؤكدة. فنحن لا نعلم إن كان الأشخاص الأكثر فقراً والقاطنون بمناطق نائية يستفيدون.
- لن تكون القنوات المتكيفة مكنة بدون توفر السياسات السليمة والبنية الأساسية الكافية للقطاع المالي. والعقبة التشغيلية الرئيسية هي إدارة أمن النقدية والسيولة في شبكة واسعة من الأجهزة الطرفية.

هل تستخدم البنوك التكنولوجية لتقديم الخدمات المالية للفقراء؟

في دراسة حديثة أجرتها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، أفادت 62 مؤسسة مالية في 32 بلداً بأنها تستخدم القنوات التكنولوجية لإجراء المعاملات للفقراء.⁹ (ستوصف تلك التكنولوجية، وتشمل أجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع والهواتف المحمولة، في موضع لاحق من مذكرة المناقشة المركزة هذه). وقد كان حوالي 75 في المائة من المشاركين (46). بنوكاً¹⁰ تعمل في كل من الأسواق الكبيرة (مثل الهند والبرازيل وجنوب أفريقيا) والأسواق الصغيرة (مثل ملاوي وناميبيا وغواتيمالا). (راجع الجدولين 1 و 2).

الجدول 1 - القنوات التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسات المالية (حينما كان عدد المؤسسات المشاركة 62)

عدد المؤسسات	القناة التكنولوجية
46	أجهزة الصراف الآلي
35	أجهزة نقاط البيع
26	أعمال البنوك بالإنترنت
10	أعمال البنوك بالهاتف المحمول

7 Kumar, Parsons, and Urdapilleta, *Expanding Bank Outreach Through Retail Partnerships: Correspondent Banking in Brazil*, World Bank Discussion Paper 2006, World Bank. . ستصدر قريباً.

8 يشير مصطلح "الأجهزة الطرفية" إلى أجهزة متصلة بشبكة هاتفية أو شبكة أخرى للاتصالات وموضوعه في منافذ التجزئة لإجراء المدفوعات والمصرفيات. ويمكن لهذا الجهاز أن يقرأ بطاقات الخصم أو الائتمان أو الباركود. كما يمكن للجهاز ذاته أن يعمل كهاتف محمول. يمكنه أن يقبل معلومات منقولة من هاتف محمول آخر عن طريق خدمة الرسائل القصيرة أو أي بروتوكول آخر.

9 راجع الملحق 1 للإطلاع على قائمة كاملة للمؤسسات المالية المشاركة في هذه الدراسة.

10 معظم مؤسسات التمويل الأصغر ليست في وضع يتيح لها تطوير قنوات تكنولوجية لتقديم الخدمات. فهي تفتقر إلى أنظمة أساسية قوية للمعلومات وموارد مالية وإدارية كبيرة. وعضوية في جمعيات الدفع الإلكتروني. ما هو لازم لتلك المبادرات.

إن بعض الابتكارات التي تحتاجها البنوك التجارية لخدمة العملاء الفقراء يمكن أن نجدها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTs). ففي البلدان النامية، تقوم القنوات التكنولوجية "لأعمال البنوك المباشرة" مثل أعمال البنوك عن طريق الإنترنت وأجهزة الصراف الآلي (ATMs) بإجراء المعاملات بخمس تكلفة الصراف داخل البنك. وتستخدم البنوك في البرازيل أجهزة طرفية (POS) مثل قارئ البطاقة البنكية، في منافذ التجزئة ومكاتب البريد في كل بلدية تقريباً، وذلك لتقديم خدمات تسديد الفواتير، والادخار، ودفع أقساط الائتمان والتأمين، وحويل الأموال. ويمكن تركيب هذه النقاط الطرفية بتكلفة تقل عن 0.5 في المائة من تكلفة إقامة فرع نمطي للبنك.⁷

هل يمكن لتكنولوجيا أعمال البنوك، حينما تطبق بطريقة مبتكرة في البلدان النامية، أن تجعل التمويل الأصغر مربحاً للمؤسسات المالية الرسمية؟ وهل ستخفف التكاليف إلى حد يكف البنوك من أن تخدم بطريقة مربحة الجميع. حتى من استبعدتهم مؤسسات التمويل الأصغر غالباً حتى الآن. مثل العملاء الفقراء للغاية والقاطنين في المناطق الريفية النائية؟ وهل سيرتاح هؤلاء العملاء لاستخدام تلك التكنولوجية؟ تتناول مذكرة المناقشة المركزة هذه الأسئلة باستطلاع الاستعمال الحالي للتكنولوجيا من أجل تقديم الخدمات المالية للفقراء في البلدان النامية:

- هل تستخدم المؤسسات المالية التكنولوجيات المعلومات والاتصالات كقناة لتقديم الخدمات للفقراء؟
- نعم. في دراسة أجرتها المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، ذكرت 62 من البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر أنها تستخدم أجهزة الصراف الآلي والأجهزة الطرفية لنقاط البيع⁸ وكذا الهواتف المحمولة، في تقديم الخدمات.
- كيف تستفيد البنوك من استعمال هذه القنوات التكنولوجية؟

تصل مجموعة من البنوك إلى عملاء جدد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات من خلال منافذ التجزئة. ولكن معظم البنوك حوّل العملاء الحاليين ببساطة إلى القنوات التكنولوجية من أجل تخفيض التكاليف.

- هل ستجعل القنوات التكنولوجية التمويل الأصغر مربحاً بالنسبة للبنوك؟

هذا غير مؤكد. مازال يتوجب على البنوك أن تصل إلى حجم كبير للمعاملات وأن تجد طرقاً للإقراض بصورة مربحة في القطاع غير الرسمي باستعمال قنوات أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع.

عدد المؤسسات	الخدمات المقدمة عن طريق التكنولوجيا
24	السحب
20	تسديد الفواتير
19	حويل الأموال
15	الإيداع
14	تسديد القروض
12	الاستعلام عن الرصيد
10	كشف حساب
10	فتح حساب
9	صرف قرض
8	قسط التأمين
5	التحويلات
5	دفع المنافع
4	دفعات مقدمة لبطاقات الائتمان
2	طلب دفتر شيكات
2	دفع الرواتب
1	دفعة نقدية مع المشتريات ¹¹

أمريكياً¹⁴. بينما تتكلف معظم أجهزة نقاط البيع في البلدان المتقدمة حوالي 700 دولار أمريكي.

أجهزة الصراف الآلي

إن معظم المشاركين في الاستقصاء يستخدمون أجهزة الصراف الآلي مما يشير إلى أنهم يستهدفون عملاء في مناطق حضرية أو شبه حضرية. فمن الأرجح أن تكون تلك المناطق كهرباء يُعتمد عليها وخطوط اتصالات "تعمل على الدوام". ما تحتاجه معظم أجهزة الصراف الآلي للاتصال مع الحاسب الخادم (server) المركزي للبنك. وبالإضافة إلى ذلك، ولأن أجهزة الصراف الآلي يجب إعادة تعبئتها بالنقدية وتفريغها يدوياً، فمن الأكثر فعالية للتكلفة أن توضع في مناطق ذات كثافة سكانية مرتفعة. ويقوم بنك ICICI في الهند بتجريب جهاز صراف آلي منخفض التكلفة يمكنه تحمل درجات الحرارة المرتفعة والتعامل مع الأوراق النقدية المتسخة والمجعدة.

أجهزة نقاط البيع

تستخدم أجهزة نقاط البيع في المعتاد لإجراء معاملات المدفوعات. ويمكن أن يكون ذلك الجهاز قارئاً للبطاقات أو هاتفاً محمولاً أو حاسوباً شخصياً أو مساحة ضوئية للباركود. أو أي جهاز آخر يمكنه التعرف على هوية العملاء وتلقي تعليمات لإجراء المعاملة. وحينما يُتوقع ارتفاع حجم المعاملات، أو حيثما يتوفر الاتصال اللاسلكي بالإنترنت، يمكن استخدام الحاسب الشخصي. مع أن معظم أجهزة نقاط البيع هي أجهزة طرفية لقراءة البطاقات.

ويستخدم كل من أجهزة نقاط البيع خطأً هاتفياً، أو وصلة هاتف محمول، أو الإنترنت، لإرسال تعليمات لتحويل القيمة من حساب إلى آخر. فعلى سبيل المثال، بعد تمرير إحدى البطاقات في جهاز نقاط البيع، يضغط التاجر زرّاً في الوحدة الطرفية يُحوّل الدفع من خط ائتمان العميل (بطاقة الائتمان) أو الأموال المتوفرة في الحساب الجاري للعميل (بطاقة الخصم). وإذا كان جهاز نقاط البيع هاتفاً محمولاً، يستخدم العميل هاتفه المحمول لإرسال رسالة نصية تُحول الدفع من حسابه البنكي أو من حسابه مع شركة الهاتف المحمول إلى هاتف التاجر.

ما هي التكنولوجيات المستخدمة؟

معظم الفقراء، وخصوصاً الذين يعملون في الاقتصاد غير الرسمي وفي المناطق الريفية، يكسبون دخلهم نقداً كما ينفقونه نقداً. ولإجراء معاملة نقدية خارج البنك، يجب على البنوك أن يكون لديها خياران على الأقل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد تستخدم جهاز صراف آلي يمكنه قبول النقد وتخزينه وصرفه، أو تستعمل جهاز نقاط البيع موضوعاً في أحد المنافذ التي تتوقّر بها النقدية.

ويتزايد توقّر هذه التكنولوجيا في البلدان النامية بسبب انخفاض تكاليف الأجهزة وتنامي البنية الأساسية التي تقدم الدعم لها. ففي وقت من الأوقات، كان ضعف شبكات الاتصالات والكهرباء يقلل من كفاءة عمل أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع، وخصوصاً في المناطق الريفية. ولكن البنية الأساسية للاتصالات والكهرباء في الوقت الحاضر واسعة الانتشار، ويمكن الاعتماد عليها. وقد زاد عدد مشتركى الهاتف المحمول في أفريقيا في الفترة بين عامي 1999 و2004 من 7.5 مليون إلى 76.8 مليون. ويمثل ذلك زيادة سنوية قدرها 58 في المائة.¹² ويوجد عدد من المستخدمين يزيد على عدد مالكي الهواتف المحمولة: فمستركى المحمول - من أصحاب المشروعات في ريف جنوب أفريقيا - يتلقون رسائل نصية وينقلونها شفهاً إلى الأشخاص الأميين.¹³

كما أن التكنولوجيا قد حققت تقدماً في عدة مجالات. وقد طورت شركة فيزا الدولية (VISA International)، بالتعاون مع جهات مصنّعة للأجهزة، جهازاً لاسلكياً لنقاط البيع يعمل بالبطارية ويناسب المناطق الريفية. ويتكلف ذلك الجهاز 125 دولاراً

¹¹ تتم معاملات الدفعة النقدية مع المشتريات حينما يشتري أحد العملاء من تاجر تجزئة باستعمال بطاقة خصم ويطلب مبلغاً نقدياً محدوداً بالإضافة إلى ما اشتراه. وتختلف الدفعة النقدية مع المشتريات عن السحب، لأنها لا تتم إلا أثناء الشراء.

¹² 'LaFraniere, 'For Africa, a godsend in cellphones', صحيفة نيويورك تايمز، 25 أغسطس/آب 2005.

¹³ Vodafone, 'Africa: The Impact of Mobile Phones,' Vodafone Policy Paper Series, No. 2, March 2005.

¹⁴ مقابلة مع سانتانو موخيرجي (Santanu Mukherjee)، المدير القطري لفيزا الدولية (جنوب أفريقيا)، يناير/كانون الثاني 2005.

حين يشتري أحد العملاء أصفاف بقالفة ببطافة خصم أو ائتمان. واهة هف الطرفة الفف ففبها معظم البنوك فف أناء العالم. وكذلك أألبفة المشارفن فف الاستقفاء على الأرفف. لاستعمال أأهزة نقاط البفع. (وفف الفقفة. فأن واهة الفعااف مع الففار فف معظم البنوك. وفف كالف من الفالف. الفعبة المسؤولة عن بطاااف الفصف والائتمان. لا ففعمال إلا قلفلاً مع فرقق بنك الففزة). وففف منفذ الففزة فف المعاف للبنك نسبة من المبعااف لإأراء معاملة الففع. ففسمف بعض البنوك للعملاء بأأراء سآواب صغرفة من آزفنة نقففة منفذ الففزة مع مشفرفافهم (ما يعرف باسم "الففة النقففة مع المشفرفاف").

فف النموذآ الفاف. فعرض البنوك مجموعة أوسع من الفاماف المالية من آلال أهاز نقاط البفع أو الفائف الفمول. ومكن للعملاء أن فسفأموا بطااافهم البنكفة وأهاز نقاط البفع لإفءاع النقد وسآبه. كما مكن أن فسفأموها لفآوفل الأموال إلى أصآاب آساباف آرفن. وفء بأاف فاولو (Faulu). وهف إأءى مؤسساباف الفمولل الأصغر فف كفنفا. فف الآونة الآخرة مشرفواً آرفبباً فسمى إم-فبسا (M-Pesa) فسفم للعملاء بفلفف الفرفوض أو فسفءفها من آلال الفائف الفمول.

¹⁵ لأأراض الفبسفط. فسفأم مذكرة المناقشة المركرة هاه مصطلآ "منفذ آفزة" لوصف الففار ومآااف البنزن ومآاب الفرف ورفها من الأعمال الففارة فف مناطق رففة ومناطق منآفضة الفآل. والفف مكنها اسفأفاة أهاز نقاط البفع وفوفر أء العاملن للمعاونة فف إأراء المعاملة.

وأهاز نقاط البفع لفس فناة بنكفة فف آء ذافه. لذا ففب وآوء شآص مشغل له لإآفاء النقد وآفظه ولاسفعمال أهاز نقاط البفع للفررف على هوبة العمل (مفل آعل العمل مرفر بطاااف الفصف وففآل رقم الففررف الشآصف [PIN]). كما أن البنك فعفمء على ذلك الشآص للإأابة عن أسئلة العملاء. وشرآ مزابا المنفآاف. والقفام بمهام آرفى. ففآرفر المنآار الكبرفة والصفءلفاب الكبرى ومآاب الفرف ورفها من منافذ الففزة مواقع مئالفة لأهاز نقاط البفع؛ لأن النقففة مرفورة ففها ولءفها عاملون لفشغفل الأهاز.¹⁵ وفف مآابل "اسفأفاة" أهاز نقاط البفع وففءم الفاماف البنكفة. ففوقع منفذ الففزة أن فزفء مبعافه مع فزافء عء الزافرفن لاستفأم الأهاز وأن فآصل على آصة من رسوم البنك.

ما هف الفاماف المالية الفف مكن أن ففءمها قناة نقاط البفع؟

مكن أن فسفأم الفوااف الفمولة والأنواع الآرفى من أأهزة نقاط البفع لففءم مجموعة مئونة من الفاماف المالية ففنما ففقرن ممشغل بشرفى. كما هو الفال فف منفذ الففزة أو مآاب الفرف. على سببل المئال. وبوضآ المآول 3 ثلاثة نماآ مكن أن فسفأمها البنوك لففءم هاه الفاماف.

فف النموذآ الأول. ففر البنوك أو شركااف معالآة المءفوعات أأهزة نقاط البفع لمنافذ الففزة (أو "ففق مع آار") لفولفء رسوم من معالآة المءفوعات الإلكفرونفة فقط. مئلما فآء

المآول 3 - اسفعمال أأهزة نقاط الففع للأعمال البنكفة

الاسفراففة	الأنشظة الففارة	الآاماف المعرفزة	أمئلة
إقامة أنشظة لآآآاب الففار	<ul style="list-style-type: none"> إصءار البطاااف البنكفة وضع أأهزة قراءه البطاااف لءى الففار 	<ul style="list-style-type: none"> المشفرفاف الففة النقففة مع المشفرفاف* 	<ul style="list-style-type: none"> كوربورفشن بانك (Corporation Bank) (الهنء) أأروفنسف بانك (AgroInvest Bank) (طاآفكسآان)
فقم الفاماف البنكفة الأساسية	<ul style="list-style-type: none"> إصءار البطاااف البنكفة وضع أأهزة قراءه البطاااف لءى الففار 	<ul style="list-style-type: none"> المشفرفاف الاسفعلام عن الرصف السآواب/المءفوعات الإفءاعاف/الفسءفءاف ففآ آساب* آوفل الأموال* 	<ul style="list-style-type: none"> سفرؤفب (CERUDEB) (أوفءا) لفمون بانك (Lemon Bank) (البرازفل) وبزف (WIZZIT) (آنوب أفرفقا) فبفا بانك (Teba Bank) (آنوب أفرفقا) كارء (CARD) (الفلفبن) RBAP (الفلفبن) بنك بوئسوانا للآآار (Botswana Savings Bank) (بوئسوانا) المؤسسة الإآماعفة (Fundacion Social) (كؤلومبفا)
فوسفع فغطفة السوق	<ul style="list-style-type: none"> إصءار البطاااف البنكفة وضع أأهزة قراءه البطاااف لءى الففار عقد شرافة مع "وكلاء آاماف" مؤسساباف الفمولل الأصغر. لفقفم الفرفوض ورصفها 	<ul style="list-style-type: none"> المشفرفاف الاسفعلام عن الرصف السآواب/المءفوعات الإفءاعاف/الفسءفءاف ففآ آساب آوفل الأموال مئآاف الفأمفن* فقفم الفرفوض 	<ul style="list-style-type: none"> كافكسا إفكونومفكا ففءرال (Caixa Economica) Federal (البرازفل) بانكو بوبفولار (Banco Popular) (البرازفل) بانكو بوئسال (Banco Postal) (البرازفل)

* لفسف مرفورة فافماً.

البلدان التي بها أنظمة غير متطورة للدفع. على تجاوز طرق الدفع التقليدية المرتكزة على الأوراق.

تحسين راحة العملاء

إن المؤسسات المالية مثل بانكو أديمي (Banco Ademi) في جمهورية الدومينيكان وبنك بروكريدت (ProCredit Bank) في كوسوفو لتضع أجهزة الصراف الآلي في المعتاد في الفروع أو بالقرب منها. حيث يمكنها أن تجري معالجة المعاملات المعتادة للإيداع والسحب والاستفسار عن الرصيد بتكلفة تقل كثيراً عن تكلفة استخدام صراف. مما يتيح استخدام العاملين في بيع المنتجات أو إعطاء اهتمام شخصي للعملاء. كما أن أجهزة الصراف الآلي توفر على العملاء الاضطرار إلى الانتظار في الصف للوصول إلى أحد الصرافين.¹⁶

ويستخدم كوربوريشن بانك (Corporation Bank) في الهند أجهزة الصراف الآلي لخدمة العملاء في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. الذين يعيشون بعيداً عن فرع البنك أو الذين لا يستطيعون الذهاب إلى البنوك خلال ساعات العمل المعتادة نظراً لظروف عملهم. ويعرض البنك خدمات إيداع الرواتب للمصانع. مما يسمح للعمال بأن يسحبوا النقد من حساباتهم في أي وقت باستخدام جهاز الصراف الآلي في المصنع. ويفضل معظم العمال ذلك على حمل مبلغ كبير من النقد إلى المنزل في يوم تلقي الرواتب.

كما أن تقديم الخدمات البنكية من خلال منافذ تجزئة أو منافذ بريدية مزودة بأجهزة نقاط الدفع يوفر للعملاء مزايا ماثلة. وكثير من الفقراء ليسوا معتادين على إجراءات فروع البنوك. أو يشعرون بعدم الارتياح للتعامل مع الصرافين أو غيرهم من العاملين في الفروع. وعلى النقيض من ذلك، فغالباً ما تتمتع منافذ التجزئة والمنافذ البريدية بقيمة كبيرة لعلاماتها التجارية وينتج عنها أفراد المجتمعات المحلية؛ حيث أن لكثير من منافذ التجزئة والمنافذ البريدية تاريخ طويل من العمل في المجتمعات المحلية. وبدلاً من القيام بأعمال البنوك في الفروع. يمكن للعملاء أن يستخدموا أجهزة نقاط البيع الموجودة في مكتب بريد أو منفذ تجزئة قريب يعمل ساعات أطول مما يعمل فرع البنك. ويدرب اتحاد التمويل الأصغر في أوغندا التجار الذين يستضيفون أجهزة نقاط البيع التابعة له لمساعدة العملاء الفقراء والأمين على استعمال

¹⁶ لمعرفة المزيد من التفاصيل عن أجهزة الصراف الآلي أنظر سلسلة الابتكار في تكنولوجيا المعلومات (IT Innovation Series) الصادرة عن المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على موقع www.cgap.org/technology على شبكة الإنترنت.

الجدول 4 - أسباب استخدام المؤسسات المالية للقنوات التكنولوجية

السبب	% من المشاركين
تحسين راحة العملاء	92
تخفيض تكاليف المعالجة	76
الوصول إلى مناطق ليس بها فروع	69
توليد مزيد من الإيرادات	69
جميع مزيد من المدخرات	69

وبالاشتراك مع سفاريكوم (Safaricom). وهي شركة تابعة لفودافون (Vodafone). تقدم مؤسسة التمويل الأصغر قروضاً في حساب المقترض البنكي المحمول لدى إم-بيسا. ويمكن للمقترض عقب ذلك أن يستبدل القرض بنقود لدى أحد تجار سفاريكوم. وبالمثل. يمكن للعميل أن يسدد قرضاً بأن يدفع نقداً لأحد التجار. الذي يرسل تعليمات إلى فاولو عبر رسالة نصية من هاتف محمول. لإضافة المبلغ إلى حساب القرض. وفي هذا النموذج الثاني من تقديم الخدمة من خلال قناة نقاط البيع. يزور العملاء في المعتاد أحد الفروع لفتح حساب أو ملء طلبات متوفرة في منفذ التجزئة. وفي بعض الحالات. يمكن فتح حساب جديد باستعمال جهاز نقاط البيع ذاته. ويمكن لعملاء بانكو بوبيولار (وهو قسم من بانكو دو برازيل Banco do Brasil) أن يفتحوا حساباً ببساطة بإدخال رقم التعريف الضريبي والرمز البريدي لهم في الوحدة الطرفية.

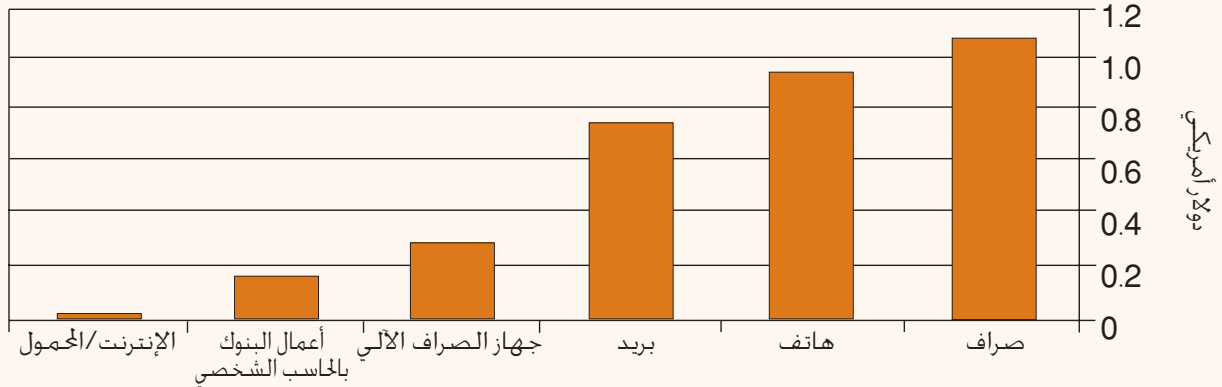
وفي النموذج الثالث. تستخدم البنوك قناة نقاط البيع لتحل محل أحد فروع البنوك بفعالية. وذلك بتقديم جميع المنتجات والخدمات التي يمكن لفرع البنك أن يقدمها تقريباً. بالإضافة إلى القروض. ومع ذلك. فإن البنوك ما زالت تبحث كيف تقدم القروض للمقترضين الذين قد لا تكون لديهم سيرة ائتمانية. بدون الاستعانة بخدمات موظف مسؤول عن القروض.

كيف تستفيد البنوك من استعمال هذه التكنولوجيات؟

يستخدم معظم المشاركين في استقصاء المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء قنوات تكنولوجية لإجراء المعاملات الأساسية ألياً. وتخفيض تكاليف المعالجة. وتوفير مزيد من الراحة للعملاء. (انظر الجدول 4). فعلى سبيل المثال. من بين المشاركين السبعة الذين أجابوا عن الأسئلة بشأن استعمالهم لأجهزة نقاط البيع. ذكر اثنان فقط عرض خدمات تتعدى نطاق المدفوعات والسحوبات بهذه القناة التكنولوجية.

ولكن يُحتمل أن عدداً قليلاً من البنوك يحصل على منافع مدهشة. بإيجاد قنوات جديدة باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. التي تسمح لها باكتساب عملاء جدد في مناطق يكون إنشاء فرع للبنك فيها مكلفاً أكثر مما يجب. كما أن الشركات المشغلة للهاتف المحمول. مثل سفاريكوم التابعة لفودافون (في كينيا). وإم تي إن (MTN) (في جنوب أفريقيا). وغلوب تليكوم (Globe Telecom) (في الفلبين). بدأت في عرض خدمات بنكية. ويجري ذلك في المعتاد ضمن علاقة شراكة مع البنوك أو مؤسسات التمويل الأصغر. ويهدف ذلك أساساً إلى زيادة حجم حركة الرسائل النصية وتخفيض حوّل العملاء عنها. وقد تساعد المدفوعات بالهاتف المحمول

تكلفة المعاملات لكل قناة توزيع



الوصول إلى المناطق غير المخدومة عن طريق القنوات التكنولوجية

كانت البنوك الخاصة والملوكة للدولة في البرازيل رائدة في استخدام أجهزة نقاط البيع في منافذ التجزئة لتقديم الخدمات البنكية إلى ذوي الدخل المنخفض والمقيمين في المناطق الريفية من لم يكن لهم تعامل مع البنوك. ومنذ حوالي عام 2000، أنشأ بنكان من القطاع الخاص (بانكو براديسكو (Banco Bradesco) وليمون بانك (Lemon Bank) وبنكان آخران ملوكان للدولة (بانكو دو برازيل (Banco do Brasil) وكايكسا إيكونوميكا فيدرال (Caixa Economica Federal) حوالي 27000 من "المراسلين المصرفيين". وتمثل هؤلاء المراسلون في منافذ يانصيب ومكاتب بريد ومتاجر كبيرة ومحلات بقالة ومحطات بنزين وغيرها من منافذ التجزئة الموجودة في كل بلدية في هذا البلد، بما في ذلك مناطق في أعماق الريف، كانت إقامة فروع مصرفية فيها على الأرجح مسألة مكلفة أكثر من اللازم، وفي المحلات الصغيرة، يقوم صاحب المحل بالخدمات البنكية للعملاء، أما في المتاجر الأكبر حجماً، فيخصص أحد العاملين لهذا الغرض.

تلك الأجهزة، وبمضي الوقت، يتعلم العملاء استعمال تلك الأجهزة بأنفسهم.¹⁷

تخفيض تكاليف المعالجة

إن فروع البنوك مسألة مكلفة؛ لأنها تتطلب استثماراً ضخماً في العاملين والبنية الأساسية والمعدات والأمن لحفظ النقدية والأشياء الثمينة ونقلها. ففي الولايات المتحدة، تُقدر التكاليف المتعلقة بفتح فرع جديد لأحد البنوك بحوالي مليوني دولار أمريكي. كما يمكن أن تصل التكاليف إلى عدة مئات الآلاف من الدولارات في البلدان النامية.¹⁸ وتعتبر قناة أجهزة الصراف الآلي أقل كلفة بصفة عامة من استخدام صرافي الفروع؛ لأن أجهزة الصراف الآلي تجعل صرف وتخصيل النقد آلياً بالكامل، ولكنه مازال يتوجب نقل النقد إلى الجهاز ومنه. ومن المرجح أن استعمال أجهزة نقاط البيع هو أقل تلك القنوات من حيث التكلفة، لأن الأجهزة توضع في منافذ التجزئة وغيرها من المنافذ التي تتوفر بها نقدية بالفعل.

وبصفة عامة، تحاول البنوك في أنحاء العالم أن تنقل العملاء نحو قنوات تكنولوجية منخفضة التكلفة لتقديم الخدمات. وخلال الفترة من يونيو/حزيران 2000 إلى يناير/كانون الثاني 2002، خفض بنك ICICI في الهند عدد المعاملات في الفروع من 78 في المائة من مجموع المعاملات إلى 35 في المائة فقط. وتمت معالجة نسبة 65 في المائة الباقية عن طريق الإنترنت، أو من خلال أجهزة الصراف الآلي، أو بالهاتف.¹⁹ وفي سنة 2002، قُدرت تكاليف المعاملات في بنك ICICI في الهند بمبلغ 34 روبية (0.68 دولار أمريكي) في أحد الفروع، و28 روبية (0.56 دولار أمريكي) من خلال مركز اتصالات (مثل أعمال البنوك بالهاتف)، و20 روبية (0.40 دولار أمريكي) في أحد أجهزة الصراف الآلي. (أنظر الشكل 1).

¹⁷ مقابلة مع مايكل كاسيبانتي (Michael Kasibante) (مساعد مدير الأبحاث والتطوير في اتحاد الإقراض الأصغر في أوغندا)، يوليو/تموز 2005.

¹⁸ أنظر: *Bank Branch Growth Has Been Steady—Will It Continue?* Federal Deposit Insurance Corporation, August 2004

¹⁹ Singh and Bikram, *Extending Banking to the Poor in India*, ICICI Bank, March 2002, p. 3

²⁰ تشير عبارة أعمال البنوك عن طريق الحاسب الشخصي إلى برنامج كمبيوتر له ملكية مسجلة، توزعه البنوك على العملاء، ويمكن عن طريقه أن يدخلوا إلى حساباتهم وأن يقوموا بإجراء المعاملات، وتشير عبارة أعمال البنوك بالإنترنت/المحمول إلى استعمال موقع الإنترنت الخاص بالبنك، من أي مكان، لإجراء المعاملات.

يستخدموا بطاقات وحدات تعريف هوية المشتركين (SIM) لتسديد المدفوعات وحفظ القيمة وتحويل الأموال. وفيما يتعلق بالبنوك في جمهورية الكونغو الديمقراطية، والتي بها حوالي 35000 فقط²¹ من أصحاب الحسابات (من بين مجموع سكان يبلغ 56 مليوناً)²²، فإن الاستفادة من مشترك الهاتف المحمول الذين يبلغ عددهم مليون مشترك²³ تنطوي على إمكانيات ضخمة. ولأن الهواتف المحمولة تعمل حتى في المناطق الريفية من جمهورية الكونغو الديمقراطية، فقد تكون أداة مثالية لمساعدة البلد بسرعة على إقامة شبكة وطنية لمدفوعات التجزئة. ويمكن لذلك النهج أن يتخطى أنظمة الدفع المرتكزة على الشيكات والبطاقات، والتي تستعملها معظم البلدان.

هل ستجعل التكنولوجيا التمويل الأصغر مريحاً بالنسبة للبنوك؟

من المبكر جداً معرفة ما إذا كان استخدام القنوات التكنولوجية سيكون مريحاً بدرجة كافية لتشجيع البنوك على استهداف العملاء ذوي الدخل المنخفض، ولا يتوفر تحليل دقيق لمدى ربحية استبدال فروع البنوك بهواتف محمولة أو أجهزة نقاط البيع في منافذ التجزئة. ورغم أن استعمال المسحوبات من أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع لنقل المعاملات إلى خارج بيئة الفروع بالنسبة للعملاء الحاليين يقلل التكاليف، فمن المرجح أن ذلك النهج قد لا يساعد البنوك على اكتساب عملاء يعيشون بعيداً عن فروع البنوك.

²¹ وثيقة تقييم مشروعات البنك الدولي، 2003.

²² تقديرات الأمم المتحدة (2005).

²³ الاتحاد الدولي للاتصالات، 2003.

وتزود البنوك كل مراسل مصرفي بجهاز لنقاط البيع. مثل قارئ البطاقات أو حاسب آلي. وتعتبر أجهزة نقاط البيع والهواتف المحمولة أقل تكلفة في تركيبها من أجهزة الصراف الآلي. كما أن تكاليفها الدورية مقصورة على مصاريف الاتصالات ورسوم المعاملات لتنفيذ التجزئة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للعديد من أجهزة نقاط البيع أن تعمل بدون اتصالات ووصلة كهربائية في وضع تشغيل على الدوام، مما يجعلها مثالية للمناطق الريفية. ويمكن للعملاء أن يقوموا عند مراسلي البنوك بفتح حسابات جارية والحصول على مجموعة متنوعة من الخدمات، تشمل الادخار والقروض والتأمين وتحويل الأموال والمعاشات التقاعدية والمنافع الحكومية وتسديد الفواتير. ومنذ ظهور المراسلين المصرفيين لأول مرة في البرازيل سنة 2000، فتحت البنوك الخاصة والعامّة ما يقدر بحوالي 8 ملايين حساب جارٍ من خلال تلك القناة. (أنظر الإطار 1 للإطلاع على نظرة موجزة على استعمال كايكسا إيكونوميكا فيدرال (Caixa Economi-ca Federal) للمراسلين المصرفيين).

تجاوز النماذج التقليدية للأعمال البنكية

في البلدان التي لا توجد بها تقريباً أية بطاقات خصم وائتمان، ولا أجهزة نقاط البيع، ولا أجهزة الصراف الآلي، ولا حتى فروع مصرفية، فإن استعمال شبكات الهاتف المحمول قد يكون طريقة أقل تكلفة لتوسيع نطاق إمكانية الحصول على الخدمات المالية. وتُصدر سيلباي (Gelpay)، وهي شركة لتسديد مدفوعات المحمول تعمل في زامبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية، بطاقات خاصة لوحدات تعريف هوية المشتركين (SIM) من خلال شركات الهاتف المحمول. ويمكن للعملاء أن

الإطار 1 - كايكسا إيكونوميكا فيدرال (Caixa Economica Federal): البنك الرائد في تشغيل المراسلين في البرازيل

كايكسا إيكونوميكا، إنه البنك المملوك للدولة الذي يدير شبكة اليانصيب في البلاد ويوزع المنافع الحكومية، ويقوم بإدارة حوالي 14000 مراسل مصرفي. ويستخدم البنك أجهزة نقاط البيع (من قارئ بطاقات، وماسح ضوئي للباركود، وحاسب شخصي، أو أي منها) مع وصلة للاتصال بالإنترنت بسرعة عالية لإجراء المعاملات في محلات اليانصيب وغيرها من منافذ التجزئة، ويوجد لكايكسا مراسلون بنكيون في جميع بلديات البرازيل وعددها حوالي 5500 بلدية. ويُقدر البنك أن حوالي 40 في المائة من معاملاته البنكية جُرى من خلال تلك القناة. ويتوقع أن يقوم بتشغيل 20000 إلى 23000 من المراسلين المصرفيين بحلول 2007 وأن يصل إلى العملاء في كل أصقاع البرازيل تقريباً. ما يقلل الحد الأقصى للمسافة بين أي عميل ومراسل إلى ما بين كيلومترين وثلاثة كيلومترات، وتتكلف أغلى أجهزة نقاط البيع (2800 7000 R\$ دولار أمريكي)، كما تبلغ تكاليف التوصيل (160 400 R\$ دولاراً أمريكياً) شهرياً. ومن ناحية أخرى، يتكلف فتح فرع مصرفي ما يصل إلى مليون (400000 R\$ دولار أمريكي).

ويقدم كايكسا عن طريق مراسليه مجموعة كاملة من الخدمات البنكية وخدمات المدفوعات، ويشمل ذلك حساباً جارياً مبسطاً يسمى كايكسا أكوي (Caixa Aqui). ويمكن فتح ذلك الحساب في أي فرع أو من خلال أي مراسل لكايكسا باستعمال بطاقة هوية ورقم ملف ضريبي (CPF). بالإضافة إلى إثبات لمكان الإقامة أو إقرار بالعنوان الحالي. ويمكن لعملاء كايكسا أكوي (Caixa Aqui) استخدام شبكة فروع ومراسلي كايكسا بأكملها. ويسمح للعملاء بأربعة سجلات وأربعة كشوف حساب في الشهر؛ وتتكلف المعاملات الإضافية 0.50 R\$ لكل معاملة. أما الإيداعات والاستفسارات عن الرصيد فهي مجانية. وفيما بين مايو/أيار 2003 ومارس/آذار 2005، فتح كايكسا حوالي 2.8 مليون حساب كايكسا أكوي (Caixa Aqui) جديد. ولأن الحجم الشهري للمعاملات (الخصم والإضافة) لا يمكن أن يزيد على (400 1000 R\$ دولار أمريكي)، فإن أرصدة الحسابات صغيرة نسبياً.

ورغم أن كايكسا لم ينشر بيانات بشأن مدى رضا العملاء، فإن دراسة أجريت في 2004-2003 تبين منها أن المراسلين المصرفيين يشعرون بارتياح بالغ لفرصة تقديم خدمات بنكية بالنيابة عن كايكسا. وطبقاً لتلك الدراسة، فقد أعرب أصحاب الأعمال التجارية الذين يعملون كمراسلين عن نسبة رضا بلغت 96 في المائة. وسجّل ما يزيد على 88 في المائة من المراسلين زيادة في المبيعات بنسبة 20 في المائة في المتوسط وزيادة في الإنفاق لكل عميل متوسطها حوالي 16 في المائة.

المصادر: مقابلة مع فلافيو أنطونيو كامارغو باروس (Flavio Antonio Camargo Barros) (المدير الوطني لإستراتيجية القنوات) ولويس فيليب بينهيرو جونيور (Luiz Felipe Pinheiro Junior) (مستشار خاص) لكايكسا إيكونوميكا فيدرال.

كيف تتعامل البنوك مع تقييمات القروض فيما يتعلق بالعملاء الذين ليس لديهم سيرة ائتمانية مثبتة، أو الذين سددوا القروض بالكامل في الماضي ولكنهم ليسوا مدرجين لدى تلك المكاتب التي تسجل المعلومات السلبية فقط؟ وتتخذ البنوك في البرازيل نهجين في هذا الشأن.

أولاً، لكي تمنح البنوك قروضاً شخصية غير معززة بضمانات، فإنها تُعدل نماذج تصنيف الائتمان الداخلية لتقييم المعلومات المتوفرة عن العملاء الجدد فيما يتعلق بالنواحي الديموغرافية ونشاط الحساب وسيرة تسديد الفواتير. ويتم تسجيل المعلومات الديموغرافية عند فتح الحساب، كما يتم تسجيل المعلومات السلوكية (نشاط الحساب وتسديد الفواتير) على أساس مستمر. وقد تتمكن الأساليب المنهجية للتصنيف من تقييم القدرة الفردية على التسديد بناءً على تلك البيانات، ولكن من غير الواضح ما إذا كان ذلك النهج يمكن أن يفيد في حالة منح قروض للمنشآت الصغرى، التي قد تكون أكبر من القروض الشخصية.

كما أن بانكو بوبيولار يحاول عقد شراكة مع جهات مقرضة متخصصة في التمويل الأصغر لإيجاد قروض لأصحاب المشروعات الصغرى، وتقييمها ورصدها. وخلال السنوات الثلاثين الماضية، وضعت مؤسسات التمويل الأصغر أساليب فنية متخصصة للتعرف على العملاء المحتملين في القطاع غير الرسمي. وتقييم القروض الصغيرة غير المعززة بضمانات، ورصد استخدام تلك القروض وتسديدها.

وهناك نهج ثالث حاول بانكو بوبيولار اتباعه، وهو نهج مبتكر ولكنه مكلف، وفي ذلك النهج، يستحق كل صاحب حساب جديد تلقائياً قرضاً مقداره (R\$ 15 50) دولار أمريكي من البنك. وإذا سدد العميل ذلك القرض طبقاً للشروط، فإنه يُسجل كمقترض جيد، وقد يصبح مؤهلاً لقرض أكبر يصل إلى (R\$ 240 600) دولار أمريكي. ويُسجل المتخلفون عن التسديد باعتبارهم مقترضون سيئون، وقد يتم الإبلاغ عنهم لمكتب الائتمان الوطني. ومع أن هذا النهج يتيح للبنك السيرة الائتمانية الفردية التي تتيح له أن يستخدمها لمزيد من الإقراض، فإن عدد المتخلفين عن التسديد كان مرتفعاً. ففي أغسطس/آب 2005، وصلت مخصصات القروض إلى حوالي 19 مليون R\$ (7.6 مليون دولار أمريكي).

وبصورة عامة، فإن القناة التكنولوجية التي خل محل فرع بنكي لن تكون مربحة إلا حينما تخدم كتلة حرجة من العملاء في كل منفذ وتقدم نطاقاً واسعاً من الخدمات لأولئك العملاء. إن بناء علاقات قوية مع العملاء من خلال تلك القناة سيساعد على بناء ثقة العملاء في البنك، ويجعل من الأصعب على العملاء التحول إلى مقدم خدمة آخر، كما يشجع العملاء على شراء نطاق أوسع من الخدمات المالية.²⁴

هل سيكون العاملون في منفذ التجزئة أو الموظفون في مكتب البريد قادرين على بناء تلك العلاقة بالنيابة عن البنك، أو بيع مجموعة واسعة النطاق من الخدمات البنكية للعملاء؟ تشير معلومات حديثة من البرازيل إلى أن ذلك قد يكون عسيراً. فإن ثلاثين في المائة من الحسابات التي فُتحت لدى المرسلين المصرفيين لبانكو بوبيولار دو برازيل (وهو قسم من بانكو دو برازيل) لم تصبح نشطة إطلاقاً. وبعد فتح ذلك القسم للقيام بالأعمال في يونيو/حزيران 2004 واجتذاب 1.05 مليون عميل بعد ستة شهور، لا يوجد لدى ذلك القسم الآن إلا حوالي 771000 حساب نشط، ويقوم بإغلاق المرسلين المصرفيين الذين لا يحققون أرباحاً.²⁵

وإدراكاً منها لصعوبات البيع لمنتجات إضافية لنفس العميل خارج بيئة الفروع، فقد بدأ بعض البنوك في بلدان نامية في اجتذاب العملاء للعودة إلى الفروع، عن طريق تخصيص أماكن لتقديم القهوة وأماكن للعب الأطفال. ويزيد ذلك تكلفة معالجة المعاملات الأساسية، ولكنه يحسن قدرة البنك على تحقيق مزيد من الإيرادات من كل عميل من خلال الاتصال مع موظفي المبيعات.

التحديات التي تواجه الإقراض

تعتمد ربحية القنوات التكنولوجية على قدرة البنوك على منح قروض للعملاء الذين يستخدمون تلك القنوات بصورة حصرية. وعادةً ما تستخدم البنوك فحص المراجع الائتمانية من خلال مكاتب الائتمان أو من خلال معلومات مثل إثبات الدخل. وذلك لتقييم مخاطر منح قروض شخصية غير معززة بضمانات. ولكن البنوك لا يمكن أن تعتمد على ذلك النهج بالنسبة للعملاء في المناطق التي لم تكن البنوك تخدمها من قبل والذين قد يكونون خارج النظام البنكي الرسمي. ولن يكون لهؤلاء العملاء على الأرجح سيرة ائتمانية في سجلات أحد مكاتب الائتمان، كما أنه لن يتوفر للعملاء الفقراء الذين يعملون لحساب أنفسهم في القطاع غير الرسمي على الأرجح إثبات للدخل.

²⁴ von Pischke, *Finance at the Frontier*, World Bank, 1991
²⁵ Brazil: Banco Popular do Brasil hit by high levels of debt default and high cost, *Valor Economica*, November 11, 2005

وفي أكتوبر/تشرين الأول 2004، بدأت البنوك الأربعة الكبرى والبنك البريدي في جنوب أفريقيا، بتشجيع من الحكومة، في تقديم حساب معاملات منخفض التكلفة ويستهدف العملاء ذوي الدخل المنخفض. وقد أوضحت دراسة أجريت في مايو/أيار 2005 عن ذلك الحساب ويسمى "حساب البنوك الوطنية" أن ما يزيد على 90 في المائة من أصحاب الحسابات الجدد كانوا غير معروفين من قبل للبنك الذي فتحوا فيه حساباتهم، ونظراً للتغطية الضعيفة للفروع في الأقاليم التي فتح فيها معظم العملاء حسابات، فمن المرجح أن كثيراً من هؤلاء العملاء الجدد لم تكن لهم حسابات من قبل في أي بنك آخر.²⁶ ويزعم أبسا بنك (Absa Bank) أنه قد فتح ما يقرب من 3.4 مليون حساب بنكي جديد (تشمل حسابات مزائني) لأشخاص لم يتعاملوا مع البنوك سابقاً من خلال فروع بنكية محمولة أقيمت وجرى تشغيلها باستخدام مولدات كهربائية؛ وفروع بنكية باستخدام الهاتف المحمول؛ وكبائن هواتف محمولة.²⁷ (أنظر الإطارة 2 للإطلاع على مناقشة بشأن الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا).

²⁶ اتحاد البنوك في جنوب أفريقيا، www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf
²⁷ "ATM" Reaching the unbanked. Learning from South Africa's FIs, "ATM" *Marketplace News*, April 25, 2005

أي حوالي 29 في المائة من إجمالي حجم القروض وهو 65 مليون R\$ (26 مليون دولار أمريكي). مقابل 24 في المائة في يوليو/تموز. إن تقديم الخدمات بتكلفة منخفضة ليس العامل الوحيد المتعلق بما إذا كان يمكن للبنوك أن تربح أموالاً باستخدام القنوات التكنولوجية لخدمة المناطق منخفضة الدخل. ويجب على البنوك أن تقرر كيف تزيد عدد الخدمات التي يمكن أن تبعتها إلى هؤلاء العملاء إلى أقصى حد. وما هي الرسوم التي يمكن أن تتقاضاها منهم عن تلك الخدمات، وكيف تحتفظ بالعملاء نشطين على المدى الطويل.

هل يتمكن الفقراء من الوصول إلى الخدمات المالية عن طريق التكنولوجيا؟

تقوم البنوك بسرعة في جنوب أفريقيا والبرازيل عن طريق القنوات التكنولوجية مثل أجهزة نقاط البيع والهواتف المحمولة، بفتح حسابات أساسية للعملاء الذين كانوا مستبعدين من قبل من النظام المالي الرسمي. ورغم أن من المرجح أن أصحاب الحسابات الجدد فقراء، فإننا لا نعلم ذلك بصورة جازمة. كما أننا لا نعلم خصائص الأشخاص منخفضي الدخل الذين اختاروا ألا يستخدموا قنوات تقديم الخدمات.

الإطار 2 - الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا

يوجد ما يقدر بحوالي 16 مليون شخص، أو 48 في المائة من السكان البالغين، لا يتعاملون مع البنوك في جنوب أفريقيا أو لا يحصلون على خدمات كافية منها ويفتقرون إلى إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية. كما يوجد 20 مليون مشترك في الهاتف المحمول، وحوالي 80 في المائة منهم عملاء بنظام الدفع المسبق. وكثير من هؤلاء المشتركين ينتمون إلى الفئة ذات الدخل المنخفض. وتسعى شركات الهاتف المحمول والبنوك بقوة إلى سبل لتقديم الخدمات المالية باستخدام شبكات الهاتف المحمول التي تتسع بسرعة.

وتستهدف ويزيت (WIZZIT)، وهي شركة ناشئة لتقديم خدمات البنوك بالهاتف المحمول، العملاء منخفضي الدخل بحساب بنكي خُصص عليه فوائد ويصل إليه العملاء عن طريق هواتفهم المحمولة. ويمكن للعملاء أن يستخدموا هواتفهم للقيام بمدفوعات من شخص إلى آخر، وتحويل الأموال، وشراء وقت إجراء المكالمات لاشتراك هاتف محمول مسبق الدفع. كما أن ويزيت تمنح العملاء بطاقة الخصم "مايسترو" (Maestro) ذات العلامة المسجلة التي يمكنهم بها الشراء من منافذ التجزئة وإيداع النقود أو سحبها من أجهزة الصراف الآلي. وتتخذ ويزيت شكل شعبة من بنك أثينا (Bank of Athens) في جنوب أفريقيا.

وتنافس مع ويزيت مبادرات الأعمال المصرفية باستخدام الهاتف المحمول من ستاندر بنك (Standard Bank) وفرست ناشيونال بنك (FNB). وقد دخل ستاندر بنك في مشروع مشترك مع إم تي إن (MTN)، وهي شركة رائدة في مجال تشغيل الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا، لتقديم خدمة تسمى أعمال إم تي إن البنكية. وفيما يتعلق بستاندر بنك، يعتبر هذا المشروع المشترك قناة ذات علامة تجارية مستقلة تستهدف العملاء منخفضي الدخل الذين يستعملون الهاتف المحمول ولكن قد لا يتاح لهم التعامل مع أحد فروع البنوك أو قد لا يرتاحون لذلك. وتستخدم أعمال إم تي إن البنكية التجار المتعاملين مع إم تي إن لتوزيع بطاقات تعريف هوية المشتركين (SIM) خاصة للهاتف المحمول وذلك من أجل تشغيل الخدمة البنكية بالهاتف المحمول. ومن الناحية الفعلية، فإن العملاء الذين يفتحون حسابات لدى أعمال إم تي إن البنكية، يصبح لديهم حساب بنكي في ستاندر بنك ويخضعون لحدود الإجمالي الشهري للمعاملات ورصيد الحساب الذي يمكنهم الاحتفاظ به في حسابهم، وتقدم إم إن بي (FNB) أعمالاً بنكية بالهاتف المحمول ببساطة كقناة بديلة لعملائه الحاليين، مثلما يعرض على عملائه استعمال أجهزة الصراف الآلي.

وتشعر كل مؤسسة بالتفاؤل تجاه استعمال الهواتف المحمولة لزيادة وصول الخدمات المالية إلى الذين لم يتعاملوا من قبل مع البنوك. ولكن إقامة أعمال مربحة سيمثل تحدياً. ولأن رسوم المعاملات تعد في الوقت الحاضر المصدر الرئيسي للإيرادات، فإن مقدمي الخدمات يسعون إلى تحقيق أحجام تعامل مرتفعة بالتطلع نحو أسواق في أماكن أخرى في جنوب أفريقيا. وكذلك محاولة الحصول على تحويلات لوقت إجراء المكالمات والأموال من شخص إلى آخر. وهي خدمة ذات شعبية كبيرة، وفي ذات الوقت، يجب على مقدمي أعمال البنوك بالهاتف المحمول أن يجدوا سبباً لتحويل العملاء من المعاملات الأساسية للدفع والتحويل إلى المنتجات الأعلى قيمة، مثل القروض والإدخار. ولتحقيق ذلك، فإنهم يحتاجون إلى إقامة شبكة من نقاط الخدمات، حيث يمكن للعملاء أن يودعوا النقود أو يسحبوها، ووضع منهجية لتقييم مخاطر الائتمان.

المصادر: مقابلات مع Brian Richardson، المسؤول التنفيذي الأول لشركة WIZZIT; Jenny Hoffmann، المسؤول التنفيذي الأول لشركة MTN Banking; Len Pienaar، المسؤول التنفيذي الأول FNB Mobile and Transit Solutions.

الوائح التنظيمية المساندة

توجد لدى الحكومات قوة ملحوظة لإقامة بيئة تمكن المؤسسات المالية من استخدام القنوات التكنولوجية لتقديم الخدمات.³⁰ والشروط المسبق لهذا النوع من القنوات هو وجود بيئة تنظيمية واسعة تساند استخدام المدفوعات الإلكترونية. فيجب أن تكون العقود المالية قابلة للإنفاذ، ويجب أن تُعزّز سياسة الاتصالات توسيع نطاق إمكانية الحصول على الخدمات، كما يجب ضمان الخصوصية وأمن البيانات.³¹ وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للقواعد التي توضع في تلك المجالات الثلاثة أن تجهّز توسيع المدفوعات الإلكترونية أو تعززها:

القواعد التي تحكم استعمال المدفوعات الإلكترونية

في بعض البلدان، تُقيد اللوائح التي تحكم استعمال أنظمة الدفع الإلكتروني استخدام التكنولوجيا لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات، ففي الهند، لا يُسمح لأجهزة نقاط الدفع بتقديم خدمات الدفع النقدية مع المشتريات (وهي نوع من السحب النقدي)، ولا يُسمح إلا للأفراد الأمن، وليس لموظفي البنوك، بإدارة أجهزة الصراف الآلي.³² وهذا القيد الأخير يجعل من العسير على البنوك أن تستعمل أجهزة الصراف الآلي لخدمة العملاء الفقراء؛ لأن هؤلاء العملاء يحتاجون إلى مساعدة من موظفين لاستخدام تلك الأجهزة، وللتغلب على تلك العقبة، تقوم بعض البنوك بتدريب أفراد الأمن على كيفية مساعدة العملاء.

القواعد التي تحدد متطلبات فتح الحساب³³

لمساعدة البنوك على جذب العملاء ذوي الدخل المنخفض، خففت الجهات التنظيمية في جنوب أفريقيا والبرازيل معايير متطلبات تعريف الهوية لفتح حساب جديد بحد أقصى محدود للربح. وألغت الجهات التنظيمية في جنوب أفريقيا شروطاً قانون مركز المعلومات المالية الذي يتطلب إثباتاً للهوية والعنوان لجميع أصحاب الحسابات. حيث يحتاج العملاء الذين يرغبون في فتح حساب مزانسي جديد إلى إظهار بطاقة الهوية فقط. ويمكن للبنوك في البرازيل فتح حسابات للمعاملات الأساسية للفقراء بدون حاجة لإثبات العنوان أو الدخل.

²⁸ Kumar, Parsons, and Urdapilleta (سيصدر قريباً).

²⁹ المصدر السابق.

³⁰ أنظر بورتوس (Porteous)، جعل الأسواق المالية تعمل لصالح الفقراء (Making Financial Markets Work for the Poor)، للاطلاع على مناقشة شاملة للسبل التي يمكن لواضعي السياسات بها توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية — بصورة مباشرة وغير مباشرة.

³¹ Claessens, Glaessner, and Klingebiel, *Electronic Finance in*

(2002) World Bank (2002) *Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?* Singh and Duggal, *Extending Banking to the Poor in India*,

ICICIBank, March 2002, p. 9.

³³ للمزيد من المعلومات عن متطلبات فتح حساب فيما يتعلق بالجهود الدولية لمكافحة غسيل الأموال (AML) ومكافحة تمويل الإرهاب (CFT)، راجع مذكرة المناقشة المركزة 29 الصادرة عن المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء "تنظيم مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب: (AML/CFT Regula-tion)"، تنظيمات مكافحة غسيل الأموال/مكافحة تمويل الإرهاب: آثارها على الجهات المقدمة للخدمات المالية التي تخدم أصحاب الدخل المنخفضة ("Im- plications for Financial Service Providers That Serve Low-Income

People")، المتوفرة في الموقع www.cgap.org.

كما تشير المعلومات من المرسلين المصرفيين في البرازيل، والذين يستخدمون أجهزة نقاط البيع في منافذ التجزئة، إلى تحقيق نجاح مبكر في الوصول إلى المناطق الريفية والنائية التي لم تكن بها أية بنية أساسية مصرفية من قبل. وفي عام 2000، لم تكن هناك فروع بنكية أو مراسلون للبنوك في 1628 بلدية من البلديات في البرازيل. لكن بحلول نهاية سنة 2003، كانت الخدمات البنكية متوفرة في جميع بلديات البرازيل التي يبلغ عددها ما يزيد على 5600 بلدية، ويرجع ذلك في معظمه إلى الزيادة في عدد المرسلين، وفي أفقر مناطق البلاد، وهي المنطقة الشمالية الشرقية، لا يقوم بتقديم الخدمات في كثير من البلديات سوى المرسلين المصرفيين. وفي ولايات ريو غراندي دو نورتى وبياوي، تمثل تلك البلديات 72 و71 في المائة من مجموع البلديات، على الترتيب. ويوجد في المنطقة الشمالية الشرقية ثاني أكبر عدد من المرسلين المصرفيين في البرازيل (حسب المناطق) كما أن بها أقل ناتج إجمالي للفرد على مستوى المناطق (R 3010 \$ أو حوالي 1204 دولاراً أمريكية).²⁸

وبالإضافة إلى ذلك، يبدو أن نسبة كبيرة من عملاء المرسلين المصرفيين هم من الفقراء، ويكسب ثمانية وأربعون في المائة من عملاء المرسلين لدى كايكسا إيكونوميكا أقل من (R 200 \$) أو 75 دولاراً أمريكي (في الشهر، وهو ما يقل عن الحد الأدنى للأجور في هذا البلد، وبالمثل، فإن 58 في المائة من عملاء بانكو براديسكو يكسبون شهرياً ما يقل عن هذا المبلغ).²⁹

ومع ذلك، يجب ألا نستنتج أن الفقراء سيستخدمون هذه الخدمات المالية الرسمية مجرد أن إحدى القنوات التكنولوجية قد توفرت لهم. ومن الشواهد على ذلك النسبة المرتفعة من الحسابات غير النشطة التي فتحت لدى بانكو بوبيلوار، والتي ورد ذكرها سابقاً، ويجب إجراء مزيد من الأبحاث لكي نفهم لماذا لا يستخدم بعض الفقراء تلك القنوات التكنولوجية لتقديم الخدمات. هل ذلك لأنهم لا يرتاحون لاستخدام التكنولوجيا، أو لا يتقنون في المشغل، أو لأنهم أميون، أو لا يشعرون بأن المنتجات المالية المعروضة مناسبة لهم؟ وحينما نصل إلى إجابات على تلك الأسئلة، فإن البنوك ستكون في وضع أفضل لتعديل قنواتها ومنتجاتها لتخدم نوعيات مختلفة من الفقراء.

ما هي الدروس التي نشأت من التجارب المبكرة لتلك القنوات التكنولوجية؟

إن أهم الدروس المستفادة من تلك المبادرات هو أن تشجيع الحكومة وسياساتها المساندة هي من العوامل المهمة لتحقيق النجاح. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن لجوانب معينة من البنية الأساسية للقطاع المالي أن تزيد قدرة البنوك على استخدام التكنولوجيا بصورة مريحة للوصول إلى المناطق التي لم تكن تتمتع بالخدمات. وأخيراً، فممازالت علينا التوصل لحلول لتحديات مهمة تواجه العمليات.

اللائحة التنظيمية الحاكمة للعلاقات بين الوكالات

فيما يتعلق بالبنوك التي ترغب في تقديم خدمات مالية من خلال منافذ التجزئة، يجب أن يُسمح لوكلاء هذه البنوك بتقديم نطاق واسع من الخدمات للعملاء باستعمال أجهزة نقاط البيع أو غيرها من التكنولوجيا، مع تخفيف مخاطر الاحتيال والسرقة وغسل الأموال.³⁴ ولا يسمح بنك الاحتياطي الهندي بما يلي: يجوز لموظفي البنوك أو أجهزة الصراف الآلي فقط إجراء إيداعات المدخرات والسحب منها. وعلى العكس من ذلك، فإن التشريع البرازيلي الحاكم لاستخدام المراسلين المصرفيين قد تطور منذ أوائل السبعينيات من القرن العشرين. ويمكن للمراسلين المصرفيين اليوم إجراء كثير من الوظائف التي يقوم بها الصرافون في فروع البنوك.³⁵

كما يمكن للحكومات أن توجد بيئة ملائمة للقنوات التكنولوجية لتقديم الخدمات بإنشاء أنظمة وطنية لتعريف الهوية. فحينما يكون لكل مواطن بطاقة هوية صادرة عن الحكومة، سيصبح من السهل نسبياً على البنوك فتح حسابات ادخار للعملاء. والتعرف على هوية المقترضين من الأفراد، وإيجاد سيرة لتسديد المدفوعات قائمة على المعاملات مع مجموعة متنوعة من الجهات الدافعة والجهات المقرضة. ويقبل أوبورتونيتي بنك (Opportunity Bank) في ملاوي قياسات بصمات الأصابع المخزنة في بطاقة ذكية بدلاً من رخصة القيادة أو جواز السفر، إذ يمكن لجميع الأفراد تقديمها عند فتح حساب بنكي. وفيما يتعلق بالفقراء أو الأميين، تعتبر تلك الوثائق صعبة، وبعد الحصول عليها مكلفاً في أغلب الأحيان.³⁶ كما أن نظام تعريف الهوية الوطني يضع الأساس لإقامة مكتب للائتمان، مما يقلل تكلفة قيام البنوك بتقييم المقترضين ويزيد الحوافز على التسديد.

من الاستعانة بصراف أو بدائل أخرى؟ يفضل بعض العملاء في الفلبين أن يذهبوا إلى فرع البنك أو مؤسسة التمويل الأصغر ويقفوا في الصف بدلاً من أن يدفعوا رسماً رمزياً لتسديد دفعة قرض من خلال هاتف محمول.⁴⁰

- تثقيف المستهلكين. أظهرت التجارب التي جرى خلالها تقديم بطاقات الخصم إلى الفقراء العاملين في وظائف في الهند أنه ما لم يتم إخبار العملاء تحديداً بالألّا يكشفوا عن أرقام تعريف الهوية (PIN) الخاصة بهم، فإنهم غالباً ما يكتبون تلك الأرقام على بطاقة الخصم ذاتها، مما يجعل أمن الحساب عديم الجدوى.
- سهولة الاستعمال. بناءً على نوع العملاء المستهدفين، والجهاز التكنولوجي، وواجهة التعامل مع العميل، والاستخدام، فإن العملية يجب أن تُصمم بحيث تجعل النظام سهلاً في استعماله وسهلاً في تعلمه. وللوصول إلى العملاء من السكان الأصليين والأميين، صمم بروديم (Prodem) (بوليفيا) أجهزة صراف آلي بها شاشات تعمل باللمس وبها رموز لونية وتعليمات صوتية تتوفر باللغة الإسبانية ولغة كويشوا وأبمارا.⁴¹
- الملاءمة الثقافية. يجب مراعاة القضايا الثقافية التي تدور حول الجنس، والطائفة أو الطبقة الاجتماعية، والتكنولوجيا، والمال، والخصوصية، وما إلى ذلك، كي يكون النظام ناجحاً. وتعزو فيزيون إس إيه (Vision SA)، وهي من مؤسسات التمويل الأصغر في باراغواي، الانتشار السريع لبطاقات الخصم، التي تصدرها وتحمل علامة فيزا التجارية، بين العملاء الفقراء إلى طبيعة هذه البطاقات وما تثيره من طموح.⁴²

³⁴ مازال يتوجب إجراء أبحاث متعمقة عن النماذج المختلفة المتعلقة بالسياسات والإشراف بشأن استخدام الوكلاء.

³⁵ Kumar, Parsons, and Urdapilleta (سيصدر قريباً).

³⁶ مقابلة مع لاري ريد (Larry Reed) المسؤول التنفيذي الأول بشركة Opportunity International Net-work, August 2005.

³⁷ للحصول على معلومات عن تبني المستهلكين لتكنولوجيا الأعمال المصرفية الإلكترونية في البلدان النامية، راجع كولدوبينسكي وهوغارث (Kolodinsky and Hogarth) "تبني المستهلكين الأمريكيين لتكنولوجيا الأعمال المصرفية الإلكترونية"، المنشورة السنوية لاهتمامات المستهلكين، الجزء 47، 2001 ("The Adoption of Electronic Banking Technologies by American Consumers," *Consumer Interests Annual*, vol. 47, 2001).

³⁸ خطاب شرقي فيينا كاميسام (Shri Vepa Kamesam)، نائب محافظ بنك الاحتياطي الهندي، في المؤتمر الخامس والعشرين لخراف اقتصاد البنوك، مومباي، 12 ديسمبر/كانون الأول 2003.

³⁹ Ivatury, "Harnessing the Power of Technology to Deliver Financial Services to the Poor," *Small Enterprise Development Journal*, December 2004.

⁴⁰ مقابلة مع إدوين سوريانو (Edwin Soriano)، باحث، يونيو/حزيران 2005.

⁴¹ مقال عن أجهزة الصراف الآلي في سلسلة ابتكارات تكنولوجيا المعلومات الصادرة عن المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (GAP's IT Innovation Series article on ATMs) (www.cgap.org/technology).

⁴² مقابلة مع بلتران مكي (Beltran Macchi) (المسؤول التنفيذي الأول، شركة)، أغسطس/آب 2004.

ضمان الاستخدام الواسع النطاق من قبل الفقراء³⁷

حيث إن البنوك بدأت في إيجاد قنوات تكنولوجية جديدة لتقديم الخدمات مما يخدم ذوي الدخل المنخفض، فقد بدأت تدرك أن فهم هذه الفئة الجديدة من العملاء هو أمر ضروري للنجاح. وكما أوضح أحد العاملين في البنك المركزي، "إن أساس إيجاد قنوات تقديم الخدمات تلك هو التبصر الممتاز بسلوك العملاء. ويمكن أن يتمثل ذلك في صور عديدة، ولكنها في أبسط صورها تتطلب فهماً لاحتياجات العميل بالنسبة لتقديم منتجات مختلفة، ومعرفة كيف تتباين تلك الاحتياجات حسب أنواع العملاء [...]، والسلوك الحالي للعميل [...]، وريحية العميل".³⁸

وللمسائل التالية أهمية خاصة في هذا المجال:³⁹

- الإضافة المحسوسة للقيمة. كيف يشعر العملاء بالقيمة التراكمية لاستعمال الشبكة المزودة بالتكنولوجيا بدلاً

■ الثقة وجد العاملون الميدانيون في مؤسسات التمويل الأصغر الذين يستعملون أجهزة حاسوب محمولة باليد لتسجيل المعاملات أن العملاء تعلموا بالتدريج أن يثقوا في النظام بإدراك الصفارات التي يصدرها الجهاز حينما يُستخدم بصورة صحيحة وبطبع إيجاباً.

تقليل مخاطر الاحتيال أو السرقة

إن الاستعانة بطرف ثالث للتعامل مع النقدية بالنيابة عن البنك ينطوي على مخاطر الاحتيال والسرقة. ويعين بنك ICICI في الهند وكلاء من الأفراد أو جهات بمنحها امتيازاً لتحصيل تسديدات القروض. ولضمان عدم قيام الوكيل بسرقة الأموال. يشترط البنك على كل وكيل أن يحتفظ برصيد في حساب في بنك ICICI يمكن للبنك أن يطالب به. ولا يُسمح للوكيل بتحصيل نقدية يزيد مقداره في اليوم الواحد عن رصيد الأموال الموجودة في حسابه.

ويستخدم بانكو بوبيولا في البرازيل وسطاء. مثل نتكاش (Netcash). (وهي شركة خاصة لإدارة المراسلين المصرفيين). للتعرف على المراسلين المصرفيين والتعاقد معهم. وتزويدهم بالمعدات وتدريبهم. ورصد أنشطتهم. وهؤلاء الوسطاء مسؤولون عن جميع مبالغ النقدية التي يتداولها المراسلون بالنيابة عن البنك. كما أن استخدام الوسطاء يساعد على إبقاء التكاليف الثابتة منخفضة: فبعد ستة شهور من العمل. كان لدى بانكو بوبيولا 80 موظفاً فقط. جميعهم في برازيليا. مع أنه اكتسب حوالي 1.05 مليون عميل من خلال 5500 جهاز من أجهزة نقاط البيع في منافذ التجزئة في أنحاء البرازيل.

أما بانكو براديسكو. أكبر البنوك الخاصة في البرازيل. فيمنح حوافز لمديري الفروع للمساعدة في الإشراف على 7900 مراسل مصرفي يقوم بتشغيلهم في 4732 من بلديات البرازيل التي يبلغ مجموع عددها حوالي 5500 بلدية.⁴³ ويقوم البنك بتجميع النتائج المالية لكل مراسل في ميزانية أقرب فرع. مما يجعل أداء المراسلين من مسؤولية مديري الفروع صراحةً.

ضمان توفر سيولة نقدية كافية في منفذ التجزئة⁴⁴

حيث إن بانكو بوستال يعمل من خلال مكاتب البريد في المناطق النائية من البرازيل. وتشمل بعض المناطق التي لا يمكن الوصول إليها إلا بالقوارب أو الطائرات. فيجب أن يخدم مجتمعات محلية بدون أن يكون قادراً على نقل النقدية منها وإليها. وأحد الحلول لذلك هو العمل مع مؤسسات الأعمال والحكومة المحلية لضمان أن يتم إيداع ما لديها من نقدية بحلول نهاية كل شهر. وتسمح تلك الإستراتيجية لها بأن تغطي المسحوبات النقدية لمن يتلقون المعاشات التقاعدية والإعانات الاجتماعية الحكومية في بداية كل شهر. كما يستخدم

بانكو بوستال إستراتيجيات بسيطة لإدارة التدفقات النقدية أثناء اليوم. ففي أيام دفع المعاشات التقاعدية. تبدأ صفوف طويلة في التجمع عند نافذة البنك منذ الساعة السابعة صباحاً. ولتقليل تلك الصفوف. يقدم موظفو مكتب البريد قهوة مجاناً للعملاء الذين يصلون بعد الساعة 10 صباحاً كما يمنحون هدايا صغيرة لمن يسحبون أموالاً بعد الغداء بدلاً من سحبها في الصباح.⁴⁵

الآثار الإستراتيجية للتمويل الأصغر

ليس من المعروف حتى الآن مدى ربحية القنوات التكنولوجية لتقديم الخدمات. ومدى قدرتها على خدمة نطاق واسع من الفقراء. ورغم ذلك. فإن البنوك وممارسي التمويل الأصغر مازال أمامهم الكثير ليتعلموه من التجارب الأولى لبنوك القطاع الخاص والعام في البرازيل في الوصول إلى المناطق النائية ومن مبادرات الأعمال المصرفية الجارية باستخدام الهاتف المحمول في جنوب أفريقيا والفلبين.

وهناك ثلاثة جوانب لاستخدام التكنولوجيا للتمويل الأصغر. تستحق مزيداً من الاهتمام.

وإذا أرادت الحكومات أن تستفيد من إمكانيات التكنولوجيا لزيادة إمكانية حصول الفقراء على الخدمات المالية. فيجب أن تفكر بصورة أوسع في السياسات. ويرى العديد من مؤيدي مؤسسات التمويل الأصغر أن النقص في تشريعات التمويل الأصغر هو العقبة التنظيمية الرئيسية في وجه زيادة قدرة الفقراء على الحصول على الخدمات المالية. وفي الواقع. يوجد نطاق واسع من الأطر التنظيمية التي يمكن أن تحدد ما إذا كانت المؤسسات المالية الرسمية. بل وشركات تشغيل الهاتف المحمول. ستطور طرقاً مبتكرة لتقديم الخدمات المالية للفقراء والمستبعدين • مثلما يحدث عند استخدام التكنولوجيا.

وتوجد حاجة لإجراء مزيد من الأبحاث لفهم مدى استبعاد الفقراء من القنوات التكنولوجية لتقديم الخدمات وتأثير ذلك على ربحية تلك القنوات. وحينما تجعل التكنولوجيا من الممكن توزيع أجزاء من سلسلة تقديم الخدمات المالية بين عدد من الجهات العاملة - وهي البنوك ومنافذ التجزئة وشركات المدفوعات مثل فيزا الدولية أو ربما فودافون ومؤسسات التمويل الأصغر - فإنها تعني أن نقطة الاتصال النهائية للعملاء الفقراء قد تكون محل بقالة أو موظفاً في مكتب بريد أو جهاز نقاط البيع. إن مدى

⁴³ هذه العملية المتعلقة بالمراسلين المصرفيين لها علامة تجارية خاصة تسمى بانكو بوستال

⁴⁴ للمزيد من المعلومات عن التحديات التي تواجه استخدام الوكلاء في إجراء المعاملات النقدية. راجع إيفاتوري (Ivatury). "استلام/صرف النقدية: (Cash-In/Cash-Out)" الشكلة رقم 1 "The Number One Problem". في الموقع www.cgap.org/technology

⁴⁵ مقابلة مع أندريه كانو (Andre Cano). مدير بانكو بوستال. مايو/أيار 2005.

وكذلك القدرة على تقييم القروض. وإدارة حالات التخلف عن التسديد. كما أن مؤسسات التمويل الأصغر قادرة أيضا على إجراء أبحاث السوق. وتعليم العملاء وتدريبهم. وتقديم مساندة متخصصة للعملاء. ومع ذلك، فبينما حاول البنوك أن تجعل القنوات التكنولوجية لتقديم الخدمات عملية مربحة، فإنها ستحاول وضع تصنيف ائتماني وأساليب فنية أخرى لتحل محل وسائل تقييم المخاطر التي تتبعها مؤسسات التمويل الأصغر. وبينما يجري ذلك التطور في بضع أسواق خلال السنوات القادمة، فإن مؤسسات التمويل الأصغر ستحتاج إلى توضيح دورها في تقديم الخدمات المالية للفقراء.

شعور جميع العملاء الفقراء بالارتياح وسهولة الاستعمال والثقة في القنوات التكنولوجية للخدمات سيقرر ما إذا كانت بعض فئات العملاء ستظل مستبعدة من الخدمات المالية الرسمية، وما إذا كانت إحدى تلك القنوات ستصبح مربحة للبنك.

تثير القنوات التكنولوجية أسئلة بشأن دور مؤسسات التمويل الأصغر في تقديم الخدمات المالية للفقراء. واليوم، تتمثل القوة الأساسية لمؤسسات التمويل الأصغر في القدرة على التعرف على المقترضين من ذوي الدخل المنخفض الذين يتمتعون بالأهلية الائتمانية.



الملاحق

الملاحق 1 - المؤسسات المالية التي تستخدم المدفوعات الإلكترونية لخدمة الفقراء

المنطقة	البلد	المؤسسة المالية	النوع	التكنولوجيا	الوصف
أفريقيا	بوتسوانا	بنك بوتسوانا للأدخار	بنك	جهاز الصراف الآلي	إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال، فتح حساب مدفوعات حكومية
أفريقيا	الكاميرون	أفريلاند فرست بنك	بنك	شبكة الإنترنت	إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال
أفريقيا	كينيا	فاولو كينيا (سفاري كوم)	مؤسسة مالية غيربنكية	هاتف محمول	إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال، صرف قروض، فتح حساب
أفريقيا	كينيا	بنك كينيا التعاوني	التعاوني	نقاط البيع الصراف الآلي	إيداعات
أفريقيا	كينيا	بنك البرنامح الكيني لمؤسسات الأعمال في المناطق الريفية (K-Rep Bank)	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق
أفريقيا	ملاوي	بنك أوپورتونيتي الدولي	بنك	الصراف الآلي، نقاط البيع	إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال، صرف قروض، تسديد قروض، خصيل أفساط تأمين
أفريقيا	ملاوي	فرست ميرتشانز بنك/ FINCA	بنك/مؤسسة التمويل الأصغر	جهاز الصراف الآلي	إيداعات
أفريقيا	ملاوي	جمعية البناء الجديد	جمعية بناء	جهاز الصراف الآلي	بطاقات ذكية وقياسات حيوية للإيداعات والمدفوعات، وإدارة الائتمان، وتسوية مستحقات المرافق
أفريقيا	نميبيا	بنك ويندهوك	بنك	جهاز الصراف الآلي، الإنترنت	وحدات أعمال مصرفية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق النائية، تحويلات إلكترونية دولية
أفريقيا	السنغال	ACEP PAMECAS PAME-AGETIP	Co-op Co-op Co-op	الصراف الآلي، نقاط البيع	إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال
أفريقيا	جنوب أفريقيا	تيا بنك	بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول	إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال، فتح حسابات، توزيع منح حكومية
أفريقيا	جنوب أفريقيا	ويزيت	بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول	تسديد الفواتير، فتح حسابات، دفعات نقدية مع المشتريات
أفريقيا	جنوب أفريقيا	SAPO	مؤسسة مالية غيربنكية	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي	تسجيل قياسات حيوية، إيداعات، مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال، فتح حساب، خصيل أفساط تأمين
أفريقيا	جنوب أفريقيا	ستاندر بنك	بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي	مسحوبات، تحويل أموال، تسديد قروض، فتح حسابات
أفريقيا	جنوب أفريقيا	ABSA	بنك	جهاز الصراف الآلي	أجهزة الصراف الآلي لمعايشات التقاعد
أفريقيا	جنوب أفريقيا	فرست ناشيونال بنك	بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي	مسحوبات، مدفوعات، قياسات حيوية
أفريقيا	جنوب أفريقيا	ستاندر بنك	بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي	مسحوبات، تحويل أموال، تسديد قروض، فتح حسابات

الملحق 1 - المؤسسات المالية التي تستخدم المدفوعات الإلكترونية خدمة الفقراء

المنطقة	البلد	المؤسسة المالية	النوع	التكنولوجيا	الوصف
أفريقيا	جنوب أفريقيا	بنك الشعب المحدود المؤسسة الفرعية: بي إي بي بنك جزء من مجموعة نذكور للأعمال المصرفية	بنك	جهاز الصراف الآلي	مدخرات، قروض، وتأمين جنازات
أفريقيا	تنزانيا	بنك تنزانيا البريدي	بنك	جهاز الصراف الآلي	سحوبات، تسديد فواتير
أفريقيا	تنزانيا	CRDB	بنك	أجهزة نقاط البيع	إيداعات، سحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال، تسديد قروض
أفريقيا	أوغندا	أخذ أوغندا للتحويل الأصغر	مؤسسة مالية غيربنكية	أجهزة نقاط البيع	إيداعات، تحويل أموال، تسديد قروض
أفريقيا	أوغندا	FINCA فينكا أوغندا	مؤسسة مالية غيربنكية	أجهزة نقاط البيع	سحوبات، صرف قروض، تسديد قروض
أفريقيا	أوغندا	سنتيناري بنك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي شبكة الإنترنت هاتف محمول	إيداعات، سحوبات، تسديد فواتير تحويل أموال، تسديد قروض
أفريقيا	زيمبابوي	جيويل بنك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي	سحوبات
أفريقيا	زيمبابوي	جمعية البناء بأفريقيا الوسطى	جمعية بناء	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي هاتف المحمول	إيداعات/سحوبات
شرق آسيا والمحيط الهادئ	إندونيسيا	الزائر الدولي برنامج بنك راكيات إندونيسيا	بنك	أجهزة نقاط البيع	سحوبات، تسديد فواتير تحويل أموال
شرق آسيا والمحيط الهادئ	ماليزيا	البنك الزراعي الماليزي بنك برتانيان	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق
شرق آسيا والمحيط الهادئ	الفلبين	الجمعية الفلبينية لبنوك القرية	بنك	هاتف محمول	مدفوعات
ECA	ألمانيا	تيرانا بنك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي	لا ينطبق
ECA	الجمهورية التشيكية	بنك الادخار التشيكي	بنك	جهاز الصراف الآلي	إدارة القروض
ECA	كوسوفو	بروكريديت بنك (بنك إم إي بي سابقاً)	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق
أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى (ECA)	مولدوفا	فيكتوربانك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي شبكة الإنترنت هاتف خلوي	مسحوبات، تسديد فواتير تحويل الأموال
أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى (ECA)	بولندا	الجمعية الوطنية لأحداث الادخار والانتماء التعاوني، بولندا	مؤسسة مالية غيربنكية	جهاز الصراف الآلي الإنترنت	لا ينطبق
ECA	طاجيكستان	أغروانفست بنك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي	مسحوبات، تسديد فواتير
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	بوتيفيا	FFP Prodem SA	مؤسسة مالية غيربنكية	نقاط البيع، الصراف الآلي الإنترنت	سحوبات، تحويل أموال، صرف قروض
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	البرازيل	يونيبانكو	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي شبكة الإنترنت هاتف محمول	سحوبات، إيداعات، تسديد الفواتير، تحويل أموال، صرف قروض، فتح حسابات، تحويلات، خصص أقساط تأمين
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	البرازيل	بانكو دوبرازيل (بانكو بوبيولار)	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي شبكة الإنترنت	تحويلات فورية وطنية ودولية، تسديد الفواتير وأقساط التأمين سحوبات، إيداعات، صرف قروض، فتح حسابات، تحويلات
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	البرازيل	كابيكسا إيكونوميكا فيدرال	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي الإنترنت	مدفوعات حكومية، تسديد فواتير، إيداعات/سحوبات، تحويل أموال، صرف قروض، فتح حسابات، تحويلات، سداد أقساط تأمين
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	البرازيل	ليمون بنك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي شبكة الإنترنت	إيداعات، سحوبات، تحويل أموال، تسديد فواتير، تسديد قروض، فتح حسابات، تحويلات، خصص أقساط تأمين
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	البرازيل	بانكو بوسنتال (بانكو براديسكو)	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي الإنترنت	ادخار، قروض، تحويلات، شبكات، بطاقات ائتمان، سحوبات، إيداعات تسديد فواتير، صرف قروض، فتح حسابات، تحويلات، تسديد أقساط تأمين
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	شيلي	بانكو استادو	بنك	جهاز الصراف الآلي شبكة الإنترنت	إيداعات، سحوبات، تحويل أموال، تسديد فواتير، تسديد قروض، رد صوتي تفاعلي
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	شيلي	بانديسا أوللو	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي الإنترنت هاتف محمول	إيداعات، مسحوبات، تحويل أموال تسديد فواتير، تسديد قروض، فتح حسابات
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	شيلي	بانيفي بانكو سانتاندر	بنك	شبكة الإنترنت	لا ينطبق
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	كولومبيا	فوندا سيون سوسجال	مؤسسة مالية غيربنكية	هاتف محمول	إيداعات، سحوبات، تحويل أموال، تسديد فواتير، تسديد قروض، فتح حسابات، خصص أقساط التأمين
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	كوبا	بانكو بوبيولار دي أهورو	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي	إيداعات، تسديد فواتير، تحويل أموال، تسديد قروض
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	الجمهورية الدومينيكية	BHD غروبو	بنك	أجهزة نقاط البيع	تسليم تحويلات
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	إكوادور	بانكو سوليدياريو	بنك	جهاز الصراف الآلي	تسليم تحويلات

الملحق 1 - المؤسسات المالية التي تستخدم المدفوعات الإلكترونية خدمة الفقراء

المنطقة	البلد	المؤسسة المالية	النوع	التكنولوجيا	الوصف
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	غواتيمالا	بانرورال	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت	سحوبات، إيداعات، تسديد فواتير، تحويل أموال، صرف فروع، فتح حسابات، تحويلات، خصيل أفساط تأمين
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	غواتيمالا	بانكافي	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت	مسحوبات، تسديد فواتير، تحويل أموال
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	هايتي	شركة تابعة لسوغي بنك، سوغيسول	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	الكسبيك	بانامكس	بنك	شبكة الإنترنت	المستهلكين إقراض بضمان الرواتب
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	باراغواي	إل كوميرسيو	مؤسسة تمويل أصغر	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت	فروض المستهلكين، ادخار، بطاقات ائتمان، وتعاونيات ائتمان
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	باراغواي	فيزيون	مؤسسة تمويل أصغر	نقاط البيع، الصراف الآلي	إيداعات، سحوبات، مدفوعات
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	بيرو	بانكو دي تراباجو	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	بيرو	ميبانكو	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق
جنوب آسيا	بنغلاديش	جانانابانك	بنك	جهاز الصراف الآلي، الإنترنت	سحوبات
جنوب آسيا	الهند	بانسيكس	مؤسسة مالية غير بنكية	شبكة الإنترنت	صرف فروع
جنوب آسيا	الهند	كانارا بنك	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي	إيداعات/مسحوبات
جنوب آسيا	الهند	بنك كوربوريشن	بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي	إيداعات/مسحوبات
جنوب آسيا	الهند	بنك ICICI	بنك	شبكة الإنترنت	تسليم تحويلات، خصيل أفساط تأمين
جنوب آسيا	سري لانكا	بنك الادخار الوطني	بنك	جهاز الصراف الآلي	لا ينطبق

الملحق 2

الملحق 2 - المؤسسات المالية التي ساهمت في المسح الذي أجرته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، بشأن المدفوعات الإلكترونية

المنطقة	البلد	المؤسسة	التكنولوجيا
أفريقيا	الكاميرون	أفيلاند فرست بانك	شبكة الإنترنت
أفريقيا	كينيا	فودافون (فاولو كينيا)	هاتف محمول
أفريقيا	ملاوي	بنك أوبورتونيتي الدولي	الصراف الآلي، نقاط البيع
أفريقيا	جنوب أفريقيا	نيبا بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول
أفريقيا	جنوب أفريقيا	وينيت	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول
أفريقيا	جنوب أفريقيا	SAPO	نقاط البيع، الصراف الآلي
أفريقيا	جنوب أفريقيا	ستاندر بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي
أفريقيا	جنوب أفريقيا	ستاندر بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي
أفريقيا	تنزانيا	بنك تنزانيا البريدي	جهاز الصراف الآلي
أفريقيا	تنزانيا	CRDB	أجهزة نقاط البيع
أفريقيا	أوغندا	اتحاد أوغندا للمحمول الأصغر	أجهزة نقاط البيع
أفريقيا	أوغندا	FINCA (أوغندا)	أجهزة نقاط البيع
أفريقيا	أوغندا	سنغيناري بنك	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول
أفريقيا	زيمبابوي	جيوبل بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي
أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى	طاجيكستان	أغروانفست بنك	نقاط البيع، الصراف الآلي
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	بوليفيا	FFP بروم SA	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	البرازيل	يونيبانكو	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	شيلي	بانكو إسباهو	جهاز الصراف الآلي، الإنترنت
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	شيلي	بانديسا روللو	نقاط البيع، جهاز الصراف الآلي، الإنترنت، الهاتف المحمول
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	كولومبيا	فوندا سبون سوسيال	هاتف خلوي
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	كوبا	بانكو بيوبيلا دي أهورو	نقاط البيع، الصراف الآلي
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	غواتيمالا	بانرورال	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	غواتيمالا	بانكافي	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	باراغواي	إل كوميرسيو	نقاط البيع، الصراف الآلي، الإنترنت
جنوب آسيا	بنغلاديش	بنك جانانا	جهاز الصراف الآلي، الإنترنت
منطقة شرق آسيا والمحيط الهاديء	إندونيسيا	برنامج الزائر الدولي، بنك راجبات إندونيسيا (BRI)	أجهزة نقاط البيع

رجاء، لا تتردد في تبادل مذكرة المناقشة المركزية تلك مع زملائك ولا تتردد في طلب نسخ إضافية من هذه الدراسة أو غيرها في هذه السلسلة.

ترحب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بملاحظاتكم على هذه الدراسة.

جميع إصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء متاحة في موقع المجموعة على شبكة الإنترنت وهو: www.cgap.org

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3 - 300
Washington, DC 20433 USA

هاتف: 202-473-9594
فاكس: 202-522-3744

البريد الإلكتروني:
cgap@worldbank.org

- 'Brazil: Banco Popular do Brasil Hit by High Levels of Debt Default and High Cost.' *Valor Economica*, November 11, 2005.
- 'Reaching the Unbanked: Learning from South Africa's FIs,' *ATM Marketplace News*, April 25, 2005.
- Banking Association of South Africa. www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf.
- Basu, Priya. 'A Financial System for India's Poor.' *Economic and Political Weekly*, September 10, 2005.
- Cano, Andre, director of Banco Postal, interview in May 2005.
- Center for Financial Services Innovation. Poll conducted at BAI's Retail Delivery Conference and Expo, Las Vegas, November 2004. www.cfsi.org.
- CGAP IT Innovation Series article on ATMs. www.cgap.org/technology.
- Christen, Robert P., Richard Rosenberg, and Veena Jayadeva. 'Financial Institutions with a ŽDouble Bottom Line': Implications for the Future of Microfinance." CGAP Occasional Paper No. 8. Washington, D.C.: CGAP, 2004.
- Claessens, Stijn, Thomas Glaessner, and Daniela Klingebiel. *Electronic Finance in Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?* Washington, D.C.: World Bank, 2002.
- Cracknell, David. *Electronic Banking for the Poor: Panacea, Potential and Pitfalls*. MicroSave, September 2004.
- FDIC. *Bank Branch Growth Has Been Steady—Will It Continue?* FDIC, August 2004.
- Hoffmann, Jenny, CEO MTN Banking, interview.
- Isern, Jennifer, David Porteous, Raul Hernandez-Cross, and Chinyere Egwuagu. 'AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers That Serve Low-Income People.' CGAP Focus Note No. 29. Washington, D.C.: CGAP. www.cgap.org.
- Ivatury, G. 'Harnessing the Power of Technology to Deliver Financial Services to the Poor.' *Small Enterprise Development Journal*, December 2004.
- . 'Cash-In/Cash-Out: The Number One Problem.' www.cgap.org/technology.
- Kamesam, Shri Vepa. Address by the deputy governor of the Reserve Bank of India, at the Twenty-Fifth Bank Economists' Conference, Mumbai, December 12, 2003.
- Kasibante, Michael, assistant director, Research and Development, interview in July 2005.
- Kolodinsky, Jane, and Jeanne M. Hogarth. 'The Adoption of Electronic Banking Technologies by American Consumers.' *Consumer Interests Annual*, vol. 47, 2001.
- Kumar, Anjali, Adam Parsons, and Eduardo Urdapilleta. *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries*. Washington, D.C.: World Bank, forthcoming.
- LaFraniere, Sharon. 'For Africa, a Godsend in Cellphones.' *The New York Times*, August 25, 2005.
- Macchi, Beltran, chief executive officer of Vision S.A., interview in August 2004.
- The MIX. *MicroBanking Bulletin* Issue 11. Washington, D.C.: The MIX, 2004.
- Mukherjee, Santanu, VISA International country director (South Asia), interview in January 2005.
- Pienaar, Len, CEO FNB Mobile and Transit Solutions, interview.
- Porteous, David. *Making Financial Markets Work for the Poor*. FinMark Trust, 2004.
- Reed, Larry, CEO, Opportunity International Network, interview in August 2005.
- Richardson, Brian, CEO WIZZIT, interview.
- Singhal, Amit, and Bikram Duggal. *Extending Banking to the Poor in India*. ICICI Bank, March 2002.
- Soriano, Edwin, researcher, interview in June 2005.
- Vodafone. 'Africa: The Impact of Mobile Phones.' Vodafone Policy Paper Series. No. 2, March 2005.
- von Pischke, J. D. *Finance at the Frontier*. Washington, D.C.: World Bank, 1991.
- World Bank. Project appraisal document. Washington, D.C.: World Bank, 2003.