

Автор этого выпуска – Готэм Иватури (Gautam Ivatury), экономист-аналитик по микрофинансовым вопросам.

Неоценимую помощь в исследовании оказали Катарина Мелони, младший экономист-аналитик по микрофинансовым вопросам, и Стефани Кон, младший научный сотрудник, CGAP. Автор выражает свою искреннюю благодарность за участие Элизабет Литлфилд, Бригит Хелмз, Хавьеру Рейли, Ричарду Розенбергу и Джанет Томас; все – сотрудники CGAP.

© 2006, Consultative Group to Assist the Poor (Консультативная группа помощи бедным)

Консультативная группа помощи бедным (англ. Consultative Group to Assist the Poor) – консорциум 31 агентств развития, который осуществляет микрофинансовую деятельность. Дополнительная информация на сайте CGAP: 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

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

вэб-сайт:
www.mfc.org.pl

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ВСЕОБЪЕМЛЮЩИХ ФИНАНСОВЫХ СИСТЕМ

Предоставление финансовых услуг малоимущим сопряжено со значительными затратами – частично потому, что они располагают небольшими суммами денег, зачастую проживают в неплотно населенных районах и они редко имеют возможности документировать случаи предоставления им кредита в прошлом. На протяжении нескольких последних десятилетий специализированные микрофинансовые организации¹ (МФО) начали решать указанную проблему, разрабатывая методы, которые позволяют безопасно предоставлять займы при отсутствии у заемщиков опыта получения займов в прошлом. С другой стороны, МФО обязаны взимать относительно высокие процентные ставки для покрытия административных расходов по обработке мелких займов для жителей неплотно населенных районов.² МФО с операционными расходами в пределах 12-15% активов считаются действующими эффективно, тогда как аналогичный показатель для банков редко превышает 5%.³

Несмотря на значительную степень вовлечения в различные виды микрофинансовой деятельности в последние годы, такие как распространенные случаи предоставления кредитов МФО, многие коммерческие банки по-прежнему воспринимают микрофинансовую деятельность как нерентабельную.⁴ В отличие от МФО многочисленные коммерческие банки не могут компенсировать высоких издержек, взимая высокие процентные ставки. Во многих развивающихся странах от банков по закону требуется ограничения процентных ставок по займам для заемщиков с низкими доходами и проживающих в сельской местности, в особенности тогда, когда ими используются правительственные фонды. В Индии большинство коммерческих банков не могут взимать больше их базисной ставки ссудного процента (приблизительно 11%) для займов менее 200.000 рупий (4.500 американских долларов). Банки государственного сектора особенно чувствительны к политическим последствиям взимания с малоимущих заемщиков относительно высоких процентов по кредиту.

Во многих развивающихся странах государственные сельскохозяйственные банки, банки развития и сберегательные банки обслуживают малоимущих клиентов,⁵ но их цели, в основном – скорее всего – социальные, нежели коммерческие. Государственные и частные банки предоставляют средства и обращают внимание на небольшую группу более обеспеченных розничных и оптовых клиентов, тогда как большинство людей лишены доступа к формальным финансовым услугам.⁶ Банки не станут на-

¹ Термин «микрофинансовая организация», употребляющийся в настоящей Обзорной статье, охватывает собой неправительственные организации (НПО), кооперативы, банки и лицензированные небанковские учреждения, которые ориентируются в своей деятельности на предоставлении финансовых услуг микропредпринимателям и другим клиентам с низкими доходами, как правило, использующие новые техники предоставления займов, которые были разработаны в течение последних 30 лет.

² Десятью шесть высокоразвитых МФО в своих отчетах указывают среднее соотношение финансовых доходов к средней сумме общих активов в размере 27,4% и среднее соотношение операционных расходов со к средней сумме общих активов в размере 15,3% (*MicroBanking Bulletin*, выпуск 11).

³ Средний показатель соотношения расходов, не связанных с выплатой процентов, к средней сумме общих активов для 492 крупнейших в мире банков (по сумме их капитала) составляет – согласно Bankscope – 1,66%.

⁴ По результатам неофициальной анкеты среди представителей 25 финансовых учреждений (в основном, банков и кредитных союзов США), принявших участие в сессии по вопросу о банковских операциях для не пользующихся до сих пор услугами банков и обслуживаемых ими в недостаточной степени, 60% респондентов указывали на проблему невысокой маржи и рентабельности в качестве препятствия для обслуживания тех, кто пользуется услугами банков в невысокой степени. Сорок процентов указывали на риск и потенциальный обман в качестве препятствий, остальные же – на отсутствие доказанных примеров. Анкетирование было проведено Центром Инноваций в области финансовых услуг (англ. Center for Financial Services Innovation) на Конференции и выставке по предоставлению розничных услуг BAI (англ. BAI's Retail Delivery Conference and Expo) в Лас-Вегасе, ноябрь 2004 г., www.cfsi.org.

⁵ Кристен, Розенберг и Джаяйдева, «Финансовые учреждения с 'двойной целью': применения для будущего микрофинансов» (CGAP, 2004 г.).

⁶ См. Басу, «Финансовая система для малоимущих в Индии», *Economic and Political Weekly*, 10 сентября 2005 г., реакция, Индийских банков на государственную политику в отношении социальной банковской деятельности.



Создание эффективных финансовых систем для малоимущих



стойчиво ставить перед собой цель обслуживания малоимущих в качестве потенциального рынка до тех пор, пока они не найдут пути рентабельного обслуживания этих клиентов. Это требует наличия каналов сбыта услуг, которые окажутся доступными, более широким кругам малоимущих клиентов, а также возможностей обрабатывать транзакции при незначительных издержках.

Некоторые из новшеств, которые коммерческие банки должны предоставлять малоимущим клиентам, можно обнаружить в информационных и коммуникационных технологиях (ИКТ). В развитых странах технологические каналы «прямых банковских услуг» с низкими затратами, такие как банковские услуги, осуществляемые через Интернет, и банкоматы, обслуживают транзакции по цене, составляющей лишь одну пятую стоимости работы кассира в отделении банка. Банки в Бразилии используют терминалы в точках продажи, такие как устройства, считывающие данные с банковских кредитных карточек, в учреждениях розничной торговли и в почтовых отделениях для осуществления оплаты счетов, операций с такими продуктами, как сбережения, кредиты, страхование и перечисление денег, почти в каждом муниципалитете страны. Эти терминалы могут устанавливаться с затратами, составляющими менее 0,5 процента расходов по учреждению традиционного отделения банка.⁷

В состоянии ли банковские технологии, применяемые в развивающихся странах, привести к тому, что микрофинансовая деятельность станет рентабельной для традиционных финансовых учреждений? Снизят ли они издержки до такого уровня, что банки смогут рентабельно обслуживать даже тех, кого МФО в своем большинстве до сих пор исключали, таких, как очень бедные и проживающие в отдаленных сельских местностях клиенты? Будут ли эти клиенты чувствовать себя комфортно, пользуясь этой технологией? В данной Обзорной Статье мы попытаемся ответить на эти вопросы, исследуя использование технологий в области предоставления финансовых услуг малоимущему населению в развивающихся странах:

- Используют ли финансовые учреждения ИКТ как канал предоставления услуг для малоимущих?
Да. В исследовании, проведенном CGAP, 62 банка и МФО указывают на применение банкоматов, терминалов в точках продаж⁸ и мобильных телефонов для предоставления услуг.
- Какую пользу извлекают для себя банки, применяя эти технологические каналы?
Немногочисленные банки устанавливают контакты с новыми клиентами, применяя ИКТ для предоставления услуг с помощью учреждений розничной торговли. Большинство же банков просто переходят на использование технологических каналов при обслуживании существующих клиентов для снижения издержек.
- Приведут ли технологические каналы к тому, что микрофинансовая деятельность станет рентабельной для банков?
Это достоверно не известно. Банкам по-прежнему необходимо добиваться определенного объема ссуд и находить пути рентабельного предоставления ссуд в неформальном секторе с использованием банкоматов или же каналов, свойственных точкам продажи.

- Получают ли малоимущие люди доступ к услугам посредством этих технологий?

Вероятно да, по крайней мере, в Бразилии и в Республике Южная Африка, но точно не известно качество этих услуг. Мы не знаем, извлекают ли из этого пользу менее обеспеченные и проживающие в отдаленных районах люди.

- Какие уроки были усвоены на основе предыдущих экспериментов с этими технологиями?

Новаторские каналы невозможны без соответствующей политики и инфраструктуры финансового сектора. Управление финансами и ликвидностью в широкой сети терминалов – важнейшая операционная проблема.

Используют ли банки технологии для предоставления услуг малоимущему населению?

В одном из последних исследований CGAP 62 финансовых учреждения в 32 странах указывают на использование технологических каналов для обслуживания малоимущих.⁹ (Об этих технологиях, включая банкоматы, кассовые терминалы и мобильные телефоны, мы расскажем ниже в Обзорной статье). Почти 75% респондентов (46) – это банки¹⁰, которые осуществляют свою деятельность как на крупных рынках (например, Индия, Бразилия и Республика Южная Африка), так и на небольших рынках (например, Малави, Намибия и Гватемала). (См. таблицы 1 и 2).

Таблица 1 Технологические каналы, используемые финансовыми учреждениями (62 учреждения-респондента)

Технологический канал	Количество учреждений
Банкоматы	46
Кассовые терминалы	35
Банковские операции, осуществляемые через Интернет	26
Банковские операции, осуществляемые с помощью мобильных телефонов	10

⁷ Кумар, Парсонс и Урдапиллета, *Расширение охвата банков с помощью партнерства с розничными учреждениями: Система корреспондентских отношений в Бразилии*, Дискуссионный документ Международного банка реконструкции и развития (МБРР), 2006 год, МБРР, еще не опубликован.

⁸ Термин «терминалы в точках продаж» относится к устройствам, присоединенным к телефонной или же другой телекоммуникационной сети и установленным в заведениях розничной торговли для оплаты покупок и получения наличных. Такое устройство может считывать данные с дебетовых или кредитных карточек, или же штрих-коды. Само же устройство может тоже быть мобильным телефоном, который может принимать информацию, передаваемую другим мобильным телефоном, с использованием услуги кратких сообщений (SMS) или же другого протокола (регламентированной процедуры регистрации и коммутации сообщений – прим. переводчика).

⁹ См. Приложение 1, где приводится исчерпывающий перечень финансовых учреждений, принимающих участие в этом исследовании.

¹⁰ Большинство МФО не имеют возможностей развития технологических каналов предоставления услуг. Они не имеют отлаженных информационных систем, достаточных финансовых и управленческих ресурсов, кроме того, для внедрения таких инициатив требуется членство в ассоциациях электронных систем платежей.

Таблица 2 Услуги, предлагаемые посредством технологических каналов (26 учреждений-респондентов)

Услуги, предлагаемые с использованием технологии	Количество учреждений
Снятие наличных	24
Оплата счетов	20
Перечисление денег	19
Вклады	15
Погашения займов	14
Справка о состоянии счета	12
Выписка с банковского лицевого счета клиента	10
Открытие счета	10
Получение займа	9
Страховой взнос	8
Денежные переводы	5
Выплаты страховых сумм	5
Авансы по кредитным карточкам	4
Заявки на чековые книжки	2
Выплата зарплат	2
Снятие ограниченных сумм в торговых учреждениях (англ. <i>cash-back</i>) ¹¹	1

Какие технологии применяются?

Большинство малоимущих, в особенности те, которые работают в неформальной экономике и в сельской местности, зарабатывают и расходуют наличные деньги. Чтобы осуществлять обработку операций с наличными за пределами отделения (филиала) филиала, банки должны иметь доступ, по крайней мере, к двум вариантам информационных и коммуникационных технологий. Они могут использовать банкомат, который может принимать, хранить и выдавать наличные деньги, или же они могут использовать кассовый терминал, установленный в учреждении, где имеется денежная наличность в кассе.

Эти технологии становятся все более доступными в развивающихся странах по причине снижения стоимости аппаратного оборудования и все более расширяющемуся объему инфраструктуры средств обеспечения. В свое время слабое обеспечение телекоммуникационными средствами и электричеством не позволяло установить банкоматы или кассовые терминалы, в особенности в сельских районах. В настоящее же время телекоммуникационная и электрификационная инфраструктура более развита и надежна. С 1999 до 2004 г. число абонентов мобильных телефонов в Африке повысилось с 7,5 млн. до 76,8 млн., что свидетельствует о ежегодном приросте на 58 процентов.¹² Еще больше насчитывается пользователей, нежели владельцев мобильных телефонов: предприниматели-абоненты мобильных телефонов в сельских районах Республики Южная Африка получают текстовые сообщения и передают их устно тем, кто не умеет ни читать, ни писать.¹³

Технология также прогрессирует. В сотрудничестве с производителями аппаратного оборудования компания VISA International разработала беспроводное устройство для точек продажи с питанием от батареек, которое подходит для сельских районов. Устройство стоит 125 американских долларов;¹⁴ стоимость большинства устройств в точках продажи в развитых странах – порядка 700 долларов.

Банкоматы

Тот факт, что большинство респондентов, принявших участие в исследовании, пользуются банкоматами, подсказывает, что банки ориентируются на жителей городских и пригородных районов. Можно с большей уверенностью сказать, что в этих районах существуют надежные телекоммуникационные каналы, в которых нуждается большинство банкоматов для соединения с центральным обслуживающим процессором (сервером) банка. Кроме того, поскольку банкоматы надо регулярно вручную пополнять наличностью или изымать ее, самый высокий экономический показатель «затраты – эффективность» достигается тогда, когда они устанавливаются в плотно населенных районах. ICICI Bank в Индии в порядке эксперимента испытывает недорогой банкомат, который устойчив к высоким температурам и может производить операции с загрязненными и смятыми банкнотами.

Устройства в точках продажи

Устройства в точках продажи используются для проведения платежных операций. Такими устройствами могут быть: аппарат для считывания с карточек, мобильный телефон, персональный компьютер, сканирующее устройство для считывания штрихового кода или же любое аппаратное оборудование, которое может идентифицировать клиентов и получать команды для перевода средств. Там, где ожидается, что объем операций будет значительным, или же когда возможен доступ к беспроводному Интернету, могут использоваться ПВМ, хотя большинство устройств для точек продажи – это терминалы для считывания с карточек.

Для передачи команд для перевода средств с одного счета на другой каждое устройство в точке продажи использует телефонную линию, соединение с мобильным телефоном или Интернет. Например, после того, как карточка помещена в считывающее устройство кассового терминала, продавец нажимает кнопку на терминале, разрешающем платеж, не превышающий лимит кредита (с кредитной карточки) клиента или же из финансовых средств, находящихся на текущем счете (с дебетовой карточки) покупателя. Если устройством в точке продажи является мобильный телефон, покупатель использует свой мобильный телефон для передачи текстового сообщения, разрешающего выплату с его банковского счета или с его счета в компании мобильных телефонов, на телефон продавца.

¹¹ Операции по выплате ограниченных сумм имеют место, когда клиент делает покупку в магазине с использованием дебетовой или кредитной карточки и запрашивает ограниченную сумму наличных денег в дополнение к купленному товару. Cash-back отличается от снятия наличных, поскольку эта операция имеет место лишь во время совершения покупки.

¹² LaFraniere, «Для Африки мобильные телефоны – нечто, ниспосланное Богом», *The New York Times*, 25 августа 2005 г.

¹³ Vodafone, «Африка: Воздействие мобильных телефонов», Серия документов, посвященных политике компании Vodafone, № 2, март 2005 г.

¹⁴ Интервью с Santanu Mukherjee, национальным директором компании VISA International (Южная Азия), январь 2005 г.

Кассовый терминал не является банковским каналом в классическом понимании. Должен присутствовать кто-нибудь из обслуживающего персонала для подсчета и хранения кассовой наличности и для использования устройства в точке продажи для идентификации клиента (например, для того, чтобы клиент вставил дебетовую карточку в устройство и ввел личный идентификационный номер (ПИН-код). Банк также нуждается в этом сотруднике, чтобы отвечать на вопросы клиентов, объяснять характеристики продуктов и исполнять другие задания. Супермаркеты, аптеки-закусочные, почтовые отделения и другие учреждения розничной торговли – идеальное место для расположения кассовых терминалов, поскольку у них есть наличные и персонал, обслуживающий эти устройства. Взамен на «содержание» у себя кассового терминала и предложение банковских услуг учреждение розничной торговли надеется повысить свой товарооборот, привлекая большее количество покупателей и зарабатывая определенный процент у банка.

Какие финансовые услуги можно предоставить с использованием кассового терминала?

Мобильные телефоны и другие виды устройств в точках продажи могут использоваться для предоставления широкого круга финансовых услуг, если к тому же будет присутствовать кто-то из обслуживающего персонала, например, на предприятии розничной торговли или в почтовом отделении. В таблице 3 представлены в общих чертах три модели, которые банки могут использовать для предоставления этих услуг.

В первой модели банки или компании по обработке платежей сдают кассовые терминалы в аренду точкам розничной

торговли¹⁵ (или же они «заполучают продавцов») для того, чтобы зарабатывать на сборах от обработки электронных платежей, таких как в случае, когда покупатель приобретает бакалейные товары с применением дебетовой или кредитной карточки. Таким образом, большинство банков во всем мире и, вероятно, большинство респондентов-участников исследования используют устройства в точках продажи. (И, действительно, в большинстве банков ответственный за покупку установки и, во многих случаях, подразделение, отвечающее за дебетовые и кредитные карточки, в незначительной степени взаимодействуют с коллективом, ведающим операциями банков с розничной клиентурой). Предприятие розничной торговли обычно уплачивает банку определенный процент выручки за то, что он производит обработку платежей. Некоторые банки разрешают своим клиентам изъятие небольших сумм из кассы розничной точки наряду с осуществлением ими покупки (известные под названием *cash-back*).

Во второй модели банки предлагают широкий набор финансовых услуг, предоставляемых посредством кассового терминала или мобильного телефона. Клиенты могут воспользоваться своей банковской карточкой и кассовым терминалом для депонирования или изъятия наличных, а также, по возможности, для перевода денег владельцам других счетов. Faulu и МФО в Кении недавно приступили к осуществлению экспериментального проекта, названного

¹⁵ Для упрощения в настоящей Обзорной статье употребляется термин «заведение розничной торговли», под чем подразумеваются торговцы, бензозаправочные станции, почтовые отделения и другие виды коммерческой деятельности в сельских районах и в районах с низкими доходами, которые могут брать на прокат кассовый терминал и выделять из состава персонала человека, который будет помогать осуществлять обработку транзакции.

Таблица 3 Использование кассовых терминалов для предоставления банковских услуг

Стратегия	Деловые операции	Предлагаемые услуги	Примеры
Создание компании по привлечению продавцов	<ul style="list-style-type: none"> ■ Выдача банковских карточек ■ Размещение у продавцов устройств для считывания с карточек 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Покупки ■ <i>Cash-back</i>* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Corporation Bank</i> (Индия) ■ <i>AgroInvest Bank</i> (Таджикистан)
Предоставление основных банковских услуг	<ul style="list-style-type: none"> ■ Выдача банковских карточек ■ Размещение у продавцов устройств для считывания с карточек 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Покупки ■ Наведение справок о сальдо ■ Изъятия/выплаты ■ Депозиты/погашения ■ Открытие счетов* ■ Переводы денег* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>CERUDEB</i> (Уганда) ■ <i>Lemon Bank</i> (Бразилия) ■ <i>WIZZIT</i> (Южная Африка) ■ <i>Teba Bank</i> (Южная Африка) ■ <i>CARD</i> (Филиппины) ■ <i>RBAP</i> (Филиппины) ■ <i>Botswana Savings Bank</i> (Ботсвана) ■ <i>Fundacion Social</i> (Колумбия)
Расширение рыночного охвата	<ul style="list-style-type: none"> ■ Выдача банковских карточек ■ Размещение у продавцов устройств для считывания с карточек ■ Установление партнерских связей с «агентами по обслуживанию» МФУ для оценки займов и контроля за ними 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Покупки ■ Наведение справок о сальдо ■ Изъятия/выплаты ■ Депозиты/погашения ■ Открытие счетов ■ Переводы денег ■ Страховые продукты* ■ Оценки займов 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Caixa Economica Federal</i> (Бразилия) ■ <i>Banco Popular</i> (Бразилия) ■ <i>Banco Postal</i> (Бразилия)

* Не всегда доступны

M-Pesa, который позволяет клиентам получать или погашать займы по мобильному телефону. В тесном сотрудничестве с Safaricom, компанией-филиалом Vodafone, МФО предоставляет займы, переводя их на банковский счет заемщика, имеющийся в компании мобильных телефонов M-Pesa; заемщик может затем обменять кредит на наличные деньги у посредника Сафариком. Аналогично клиент может погашать заем, передавая наличные посреднику, который направляет указания фирме Faulu в виде текстового сообщения по сотовому телефону, чтобы записать их на кредитный счет клиента. Во второй модели предоставления услуг через канал с кассовыми терминалами клиенты, как правило, появляются в отделении для того, чтобы открыть счет или заполнить заявки, которые можно получить в учреждении розничной торговли. В некоторых случаях новый счет можно открыть, пользуясь самим кассовым терминалом. Клиенты Banco Popular (отделение Банка Бразилии, Banco de Brasil) в Бразилии могут открывать счет, просто вводя в терминал с помощью клавиатуры свой идентификационный номер налогоплательщика и почтовый индекс.

В третьей модели банки используют канал с кассовыми терминалами для замещения банковского отделения, предоставляя почти все продукты и услуги, плюс займы, которые обычно предоставляет банковское отделение. Тем не менее, банки все еще пытаются определить, как предоставлять кредит заемщикам, которые не имеют кредитной истории, не используя кредитных экспертов.

Как банки извлекают пользу из применения этих технологий?

Большинство респондентов-участников исследования, проведенного CGAP, используют технологические каналы для автоматизации основных операций, снижения издержек при обработке и предоставлении клиентам дополнительных удобств. (См. таблицу 4). Например, из семи респондентов, которые ответили на вопросы, касающиеся использования ими устройств в точках продажи, только двое указали на предоставление услуг, выходящих за пределы операций, связанных с платежами и снятием наличных, с применением этого технологического канала.

Но лишь несколько банков, по-видимому, получают более значительную выгоду от создания новых каналов с использованием ИКТ, что позволяет им привлекать новых клиентов в районах, где открытие отделения банка повлекло бы за собой слишком высокие затраты. Операторы телефонии с сотовой структурой, такие как Safaricom, филиал компании Vodafone (Кения), MTN (Республика Южная Африка) и Globe Telecom (Филиппины), также начинают предоставлять банковские услуги, как правило, в тесном сотрудничестве с банками или МФО, в основном, для того, чтобы увеличить объем трафика текстовых сообщений и снизить текучесть клиентов. Оплата за мобильные телефоны может помочь странам со слабо развитыми платежными системами «перепрыгнуть» традиционные, основанные на применении бумажных носителей данных, способы осуществления платежей.

Повышение удобства клиентов

Такие финансовые учреждения, как Banco Ademi в Доминиканской Республике и ProCredit Bank в Косово, как правило, размещают банкоматы в банковских отделениях или рядом с ними, где они могут осуществлять обработку традиционных операций по вкладам, снятию наличных и проверке состояния счета при намного более низких издержках, нежели затраты по трудоустройству кассира, освобождая тем самым персонал, который может заняться продажей продуктов или уделять клиентам больше внимания в индивидуальном порядке. Банкоматы также освобождают клиентов от необходимости ждать в очереди у окошка кассира.¹⁶

Corporation Bank в Индии использует банкоматы для обслуживания городских и пригородных клиентов, которые проживают далеко от банковского отделения или которые не могут посещать банк в часы, когда они открыты, поскольку они сами в это время находятся на работе. Банк предлагает фабрикам услуги депонирования зарплаты, позволяя работникам в любое время снимать наличные со своего счета с использованием для этого банкомата на фабрике. Большинство работников предпочитают это, вместо того, чтобы носить с собой крупные суммы денег в день выплаты зарплаты.

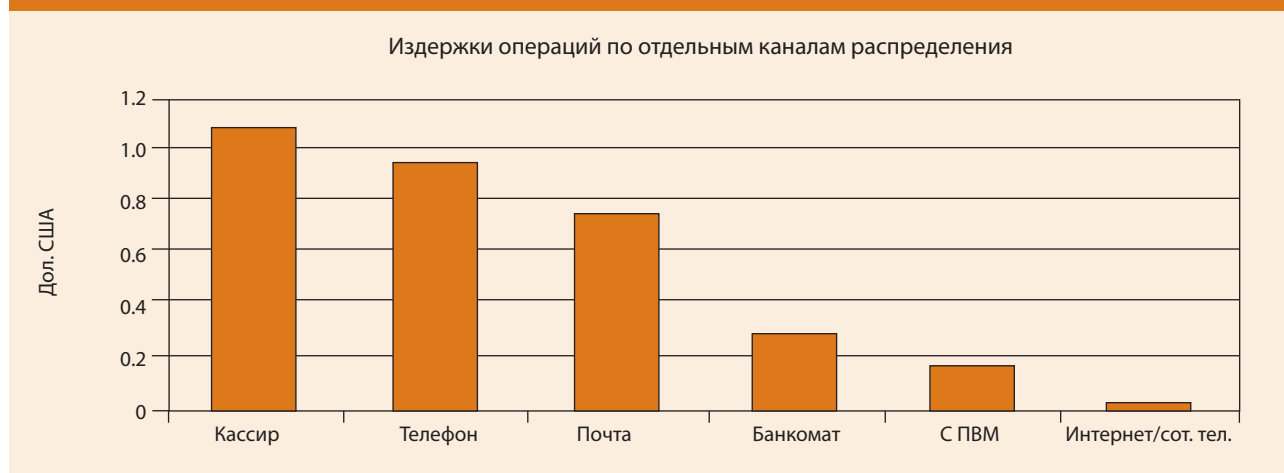
Оказание финансовых услуг через учреждения розничной торговли и почтовые отделения, оборудованные кассовыми терминалами, предлагает аналогичные выгоды для клиентов. Многие малоимущие незнакомы с процедурами банковских отделений или они чувствуют себя неловко при контактах с кассирами и с прочим персоналом отделения банка. В противоположность этому учреждения розничной торговли и почтовые отделения зачастую пользуются хорошей репутацией и доверием у членов общины; многие предприятия розничной торговли и почтовые отделения издавна осуществляют свою деятельность в данной среде. Вместо того чтобы прибегать к услугам отделения банка, клиенты могут воспользоваться кассовыми терминалами, расположенными рядом с почтовым отделением или предприятием розничной

¹⁶ Чтобы получить дополнительную информацию о банкоматах, см. Серию CGAP, посвященную нововведениям в информационной технике, на сайте www.cgap.org/technology.

Таблица 4 Причины, по которым финансовые учреждения используют технологические каналы

Причина	% респондентов
Сделать более удобным для клиентов	92
Уменьшить расходы на обработку	76
Охватить районы, где нет ни одного банковского учреждения	69
Получать более высокие доходы	69
Привлечь более высокий объем сбережений	69

Рисунок 1 Издержки операций для отдельных каналов для банков США²⁰



торговли, которые открыты дольше, чем отделение банка. Угандийский микрофинансовый союз обучает торговцев, которые берут на прокат кассовые терминалы с целью оказания помощи малоимущим, неграмотным клиентам в самостоятельном пользовании этими устройствами.¹⁷

Уменьшение расходов на обработку

Банковские отделения дорого стоят, поскольку они требуют значительных капиталовложений в укомплектование персоналом, инфраструктуру, оборудование и охрану для хранения и транспортировки наличности и драгоценностей. В Соединенных Штатах Америки издержки, связанные с открытием нового отделения банка, составляют около 2 млн. долларов, тогда как в развивающихся странах эти расходы могут составить несколько сотен тысяч долларов.¹⁸ Канал с использованием банкоматов, как правило, не настолько дорогостоящий, как использование услуг кассиров отделений банка, поскольку банкоматы полностью автоматизируют выплаты и инкассо денег; тем не менее, наличность, по-прежнему, необходимо транспортировать для загрузки и выгрузки из банкомата. Использование кассовых терминалов, по всей видимости, самое дешевое с точки зрения издержек среди этих каналов, поскольку эти устройства размещаются на предприятиях розничной торговли или же в других учреждениях, которые уже хранят наличность в кассе.

В целом, банки во всем мире пытаются уговорить клиентов обращаться к недорогим технологическим каналам предоставления услуг. С июня 2000 г. по январь 2002 г. ICICI Bank в Индии уменьшил количество операций в отделениях с 78% всех операций до 35%. Остальные 65% обрабатывались в неавтономном режиме, с использованием банкоматов, или же по телефону.¹⁹ В 2002 году операционные расходы в банке ICICI Bank в Индии по оценке составили 34 рупии (0,68 доллара) в отделении банка, 28 рупий (0,56 доллара) с использованием телеинформации (напр., осуществление банковских операций по телефону) и 20 рупий (0,40 доллара) с использованием банкомата. (См. рисунок 1).

Достижение неохваченных районов с помощью технологических каналов

Частные и государственные банки в Бразилии первыми стали использовать кассовые терминалы на предприятиях розничной торговли для предоставления банковских услуг ранее не обслуживаемому банками населению с низкими доходами и людям, проживающим в сельских районах. Начиная где-то с 2000 года, два банка, представляющие частный сектор (Banco Bradesco и Lemon Bank) и два государственных банка (Banco do Brasil и Caixa Economica Federal) установили около 27.000 «корреспондентов по банковским услугам». Эти корреспонденты – точки продажи лотерейных билетов, почтовые отделения, супермаркеты, магазины бакалейных товаров, бензозаправочные колонки и другие учреждения розничной торговли, которые находятся в каждом муниципалитете страны, включая чисто сельскохозяйственные районы, где открытие отделений банка, скорее всего, обошлось бы слишком дорого. В небольших магазинах продавец занимается оказанием банковских услуг клиентам, а в крупных торговых центрах для выполнения этой функции выделяется работник магазина.

Банки снабжают каждого корреспондента по банковским услугам кассовым терминалом, таким как устройство для считывания с (кредитных) карточек или ПВМ. Кассовые терминалы и мобильные телефоны не настолько дороги

¹⁷ Интервью с Майклом Касибанте, заместителем директора, Исследования и разработки, Угандийский микрофинансовый союз, июль 2005 г.

¹⁸ См. *Развитие банковских отделений устойчиво – будет ли оно продолжаться?* Федеральная корпорация по страхованию депозитов, август 2004 г.

¹⁹ Сингал и Бихрам, *Охват банковскими услугами малоимущих в Индии*, ICICI Bank, март 2002 г., с. 3.

²⁰ Проведение банковских операций с применением ПВМ осуществляется с помощью запатентованной программы системы программного обеспечения, которую банки распространяют среди клиентов; посредством ее они могут устанавливать связь со своими счетами и осуществлять операции. Проведение банковских операций с использованием Интернета и/или мобильного телефона осуществляется через сайт банка, из любой местности.

в установке, как банкоматы, а эксплуатационные расходы ограничиваются оплатой за телекоммуникационные услуги и услуги по обработке транзакций в предприятиях розничной торговли. К тому же многие кассовые терминалы могут работать без постоянного соединения с телефонной линией и электропитанием, что делает их идеальными устройствами для сельских районов.

У корреспондентов по предоставлению банковских услуг клиенты могут открывать текущие счета и получать различные услуги, включая сбережения, кредиты, страхование, переводы денег, пенсии, государственные пособия и оплачивать счета. С того времени, как корреспонденты по предоставлению банковских услуг появились в Бразилии впервые в 2000 году, частные и государственные банки открыли посредством этого канала приблизительно 8 миллионов новых текущих счетов. (См. иллюстрацию 1 где рассказывается о том, как услугами корреспондентов пользуется Caixa Economica Federal).

Отход от традиционных моделей банковских услуг

В странах, в которых дебетовые и кредитные карточки, кассовые терминалы, банкоматы, и даже отделения банков практически не существуют, использование сетей мобильных телефонов может быть недорогим способом повышения возможностей доступа к финансовым услугам. Selfra, компания, предоставляющая платежные услуги с использованием мобильных телефонов, которая осуществляет свою деятельность в Замбии и в Демократической Республике Конго (ДРК), выпускает посредством компаний сотовой телефонии специальные карточки модулей идентификации абонента

(МИА). Клиенты могут пользоваться карточками МИА для оплаты счетов, хранения ценностей и перевода денег. В случае ДРК, в которой насчитывается лишь 35.000²¹ владельцев счетов (на общую численность населения, составляющую 56 миллионов),²² достижение цифры 1 миллиона абонентов²³ сотовой телефонии представляет собой большой прогресс. Поскольку мобильные телефоны работают даже в сельских районах ДРК, они могут представлять собой идеальный инструмент, который поможет стране в быстром развитии национальной сети учреждений осуществляющих платежи для широких кругов клиентов. Такой подход мог бы помочь в процессе отхода от систем платежей широким кругом клиентов, основывающихся на использовании чеков и карточек, которые применяются в большинстве стран.

Приведет ли технология к тому, что микрофинансы станут рентабельными для банков?

Пока еще трудно сказать, станет ли использование технологических каналов достаточно рентабельным, чтобы вселить в банки надежду на то, чтобы они избрали в качестве своей цели клиентов с низкими доходами. Пока еще нет ни одного исчерпывающего анализа рентабельности замещения банковских отделений мобильными телефонами или кассовыми

²¹ Документ по оценке проекта МБРР, 2003 г.

²² Оценка ООН (2005).

²³ Международный союз телекоммуникаций, 2003 г.

Рамка 1 Caixa Economica Federal: Ведущий оператор корреспондентов в Бразилии

Caixa Economica, государственный банк, который управляет сетью учреждений по проведению лотерей в стране и распределяет государственные пособия, имеет в своем подчинении около 14.000 корреспондентов по оказанию банковских услуг. Он использует кассовые терминалы (устройство для считывания с банковских карточек, сканирующее устройство для считывания штрих-кодов, и/или ПВМ) с системой коммутационного или высокоскоростного соединения для обработки операций в учреждениях по проведению лотереи и на других предприятиях розничной торговли. Caixa располагает сетью корреспондентов по предоставлению банковских услуг во всех муниципалитетах страны, которых насчитывается, приблизительно 5500. Банк расценивает, что почти 40% его операций по предоставлению банковских услуг осуществляются посредством этого канала. Он ожидает, что до 2007 года операции станут осуществлять 20.000 – 23.000 корреспондентов по оказанию банковских услуг и что он сможет охватить клиентов буквально в каждом районе страны, уменьшая максимальное расстояние между клиентом и корреспондентом до двух-трех километров. Самые дорогие кассовые терминалы стоят 7.000 реалов (2.800 американских долларов), а оплаты за услуги связи – 400 реалов (160 долларов) в месяц. С другой стороны, открытие банковского отделения стоит до 1 млн. реалов (400.000 американских долларов).

Посредством своих корреспондентов Caixa предлагает полный диапазон банковских и платежных услуг, включая упрощенный текущий счет, называемый Caixa Aqui. Этот счет можно открыть в любом отделении банка Caixa или же у корреспондента, используя для этого лишь идентификационную карточку/удостоверение личности, регистрационный номер налогоплательщика (CPF) и либо доказательство постоянного места проживания, либо справку с места жительства. Клиенты Caixa Aqui имеют доступ к целой сети отделений Caixa и корреспондентов. Клиенты могут четыре раза снять наличные и получить четыре отчета о состоянии счета за месяц; дополнительные операции оплачиваются в размере 0,50 реала - каждая. Размещение вкладов и выдача справок о состоянии счета - бесплатно. С мая 2003 года по март 2005 года банк Caixa открыл около 2,8 млн. новых счетов Caixa Aqui. Поскольку ежемесячный объем операций (суммы, записанные на расход и приход) не может превышать 1.000 реалов (400 американских долларов), балансы счетов относительно невысокие.

Хотя Caixa не публикует данных относительно уровня удовлетворенности клиентов, исследование, проведенное в 2003-2004 гг., позволило определить, что корреспонденты по предоставлению банковских услуг очень довольны тем, что у них есть возможность предлагать банковские услуги от имени Caixa. Согласно этому обследованию собственники фирм, работающие в качестве корреспондентов, указывали на 96-процентный показатель удовлетворенности. Больше 88% корреспондентов указывали на увеличение объема продаж в среднем на 20% и на повышение расходов покупателей в пересчете на одного клиента в среднем, приблизительно, на 16%.

Источник: Интервью с Флавио Антонио Камарго Барросом (Flavio Antonio Camargo Barros) (Заведующий по вопросам о национальной стратегии в области каналов) и с Люисом Фелиппе Пинеиро Юниором (Luiz Felipe Pinheiro Junior) (специальный консультант) из банка Caixa Economica Federal

терминалами. Хотя применение банкоматов или кассовых терминалов для снятия наличных с целью перенесения операций за рамки банковских отделений по отношению к уже существующей клиентуре снижает издержки, этот подход, вероятно, не поможет банкам привлечь клиентов, которые живут далеко от банковских отделений.

В общем, технологический канал, который приходит на смену отделению банка, станет рентабельным лишь тогда, когда он будет обслуживать критическую массу клиентов в каждой точке и если он будет в состоянии предоставлять этим клиентам широкий круг услуг. Создание хорошо налаженных взаимоотношений с клиентами с помощью этого канала поможет добиться доверия клиентов к банку, затруднит уход клиентов к другому поставщику услуг и подтолкнет клиентов к покупке более широкого круга финансовых услуг.²⁴

Будет ли персонал предприятия розничной торговли или же служащие почтового отделения в состоянии построить эту взаимосвязь от имени банка или продавать широкий круг банковских услуг клиентам? Последняя информация из Бразилии подсказывает, что это может быть достаточно трудным. Тридцать процентов счетов, открытых у корреспондентов по банковским услугам банка *Banco Popular do Brasil* (отдел/филиал банка *Banco do Brasil*), никогда не становятся активными. Открыв свое учреждение в июне 2004 г. и привлекая 1,05 млн. клиентов спустя шесть месяцев, филиал в настоящее время удерживает лишь около 771.000 активных счетов и закрывает нерентабельные корреспондентские учреждения по предоставлению банковских услуг.²⁵

Осознавая трудности, связанные с перекрестной продажей за пределами отделений банка, немногочисленные банки в развитых странах начали пытаться привлекать клиентов обратно в отделения, устраивая кафе и детские площадки. Это повышает операционные расходы, но расширяет возможности банка в области получения более высокой прибыли с каждого клиента благодаря контактам с продавцами.

Проблемы кредитования

Рентабельность технологических каналов поставлена в зависимость от способности банка выдавать займы клиентам, которые пользуются исключительно этими каналами. Традиционно банки используют проверку рекомендаций с помощью кредитных бюро, или они требуют информацию, которая доказывает наличие доходов, для оценки риска, связанного с предоставлением необеспеченных кредитов физическим лицам. Однако банки не могут использовать такой подход по отношению к клиентам районов, раньше не обслуживавшихся банками, которые могут находиться за пределами официальной банковской системы. В отношении этих клиентов, как правило, не существует данных кредитных бюро, или документов, позволяющих узнать, брал ли клиент кредит в прошлом, а малоимущие, работающие не по найму или в неформальном секторе, вряд ли могут доказать существование у них источника доходов.

Как банки будут осуществлять оценку кредитов для клиентов, у которых нет кредитной истории, или же для тех,

которые полностью погасили займы в прошлом, но не числятся в списках бюро, принимающих во внимание только отрицательную информацию? Банки в Бразилии используют два подхода.

Во-первых, для того, чтобы предоставить необеспеченные займы физическим лицам, банки корректируют собственные модели кредитного скоринга для оценки демографической информации, активности счета и истории оплаты счетов, которая имеется в наличии на новых клиентов. Демографическую информацию получают, при открытии счета, а информацию о поведении клиента (активность его счета и оплаты счетов) – на основе текущих операций. Появляющиеся методологии оценки могут помочь провести оценку индивидуальных возможностей погашения займа данным лицом на основе этих данных, однако же, неясно, может ли быть этот подход оправданным по отношению к займам, предоставляемым микропредприятиям, которые могут быть больше, чем займы для частных лиц.

Banco Popular пытается также установить партнерские связи со специализированными микрокредитными организациями, в области выдачи, оценки и мониторинга займов для микропредпринимателей. За последние 30 лет МФО разработали специальные методы для определения потенциальных клиентов в неформальном секторе, проведения оценки небольших необеспеченных займов и наблюдения за использованием и погашением этих займов.

Третий подход, предпринятый банком *Banco Popular*, новаторский, но дорогостоящий. При этом подходе каждый новый владелец счета автоматически получает право на заем банка в размере 50 реалов (15 американских долларов). Если клиент погасит этот заем в соответствии с условиями, он заносится в списки в качестве надежного заемщика и может получить право на более высокую сумму займа, до 600 реалов (или 240 долларов). Неплательщики заносятся в списки в качестве ненадежных заемщиков и их фамилии могут передаваться в национальное кредитное бюро. Хотя этот подход предоставляет банку доступ к кредитной истории, которую он сможет использовать для дальнейшего кредитования, просрочки остаются на высоком уровне. В августе 2005 г. резервы под убытки по займам достигли почти 19 млн. реалов (7,6 млн. американских долларов), или около 29 процентов от общей суммы кредитов, составляющей 65 млн. реалов (26 млн. долларов).

Недорогое предоставление услуг – не единственный фактор, принимающийся во внимание, когда хотят узнать, заработает ли банк на использовании технологических каналов для обслуживания районов с низкими доходами. Банки должны определить, как максимизировать количество услуг, которые они могут продать этим клиентам, какой процент взимать в качестве оплаты за эти услуги и как заставить клиентов быть активными на протяжении более длительного времени.

²⁴ Фон Пишке *Финансовые операции на рубеже*, МБРР, 1991 г.

²⁵ Бразилия: *Banco Popular do Brasil* столкнулся с крупными просрочками и высокими издержками), *Valor Economica*, 11 ноября 2005 г.

Получают ли малоимущие доступ к финансовым услугам благодаря технологиям?

При таких технологических каналах, как кассовые терминалы и мобильные телефоны, банки в Республике Южная Африка и в Бразилии в большом объеме открывают основные виды счетов для клиентов, которые раньше были не охвачены традиционной финансовой системы. Несмотря на то, что многие из этих новых владельцев счетов, судя по всему, малоимущие, мы этого не знаем наверняка. Мы также не знаем характеристик населения с низкими доходами, которые высказались за то, чтобы не пользоваться этими каналами предоставления услуг.

В октябре 2004 г., при поддержке правительства, четыре самых крупных банков Республики Южная Африка и почтовый банк начали предлагать недорогой текущий счет, предназначенный для клиентов с низкими доходами. Исследование в мае 2005 года «счета в национальном банке» Mzansi показало, что свыше 90% новых владельцев счетов раньше были неизвестны банку, в котором они открыли свой счет. Принимая во внимание незначительный охват, банковских отделений в провинциях, где большинство клиентов открыли счета, вполне вероятно, что многие из числа

этих новых клиентов в прошлом не имели счетов ни в одном другом банке.²⁶ Absa Bank утверждает, что он открыл приблизительно 3,4 млн. новых банковских счетов (включая счета Mzansi) для тех, кто раньше не пользовался услугами банков в виде мобильных банковских отделений, которые открываются и осуществляют свою деятельность с использованием генераторов; мобильного банкинга и телефонных будок сети мобильной телефонии.²⁷ (См. иллюстрацию 2 - обзор мобильных банковских услуг в Республике Южная Африка).

Информация, поступившая от банковских корреспондентов в Бразилии, которые используют кассовые терминалы на предприятиях розничной торговли, тоже указывает на ранние успехи в проникновении в сельские и отдаленные районы, которые раньше не имели какой бы то ни было банковской инфраструктуры. В 2000 году 1.628 муниципалитетов в Бразилии не имели отделений банков или корреспондентов по предоставлению банковских услуг. Тем не менее, до конца 2003 года банковские услуги были доступ-

²⁶ Банковская ассоциация Республики Южная Африка, www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf

²⁷ Охват тех, кто не пользуется услугами банков, изучение опыта финансовых учреждений Республики Южная Африка), *ATM Marketplace News*, 25 апреля 2005 г.

Рамка 2 Мобильный банкинг в Южной Африке

В Республике Южная Африка по оценочным данным 16 млн. людей, или 48% взрослого населения, не получают или получают в ничтожных размерах банковские услуги и у них нет доступа к формальным финансовым услугам. Насчитывают также 20 млн. абонентов мобильных телефонов, почти 80% которых – клиенты телефонной системы, применяющей предоплаченные карты. Многие из этих абонентов – представители сегмента с низкими доходами. Операторы сети мобильных телефонов и банки весьма настойчиво ищут пути для предоставления финансовых услуг, используя для этого бурно развивающуюся сеть сотовой телефонии.

WIZZIT, только что начавший свою деятельность в области банковского дела, избрал своей целевой группой клиентов с низкими доходами, у которых есть банковский счет, приносящий доход, доступ к которому клиенты осуществляют с помощью своего сотового телефона. Клиенты могут использовать свои телефоны для того, чтобы осуществлять платежи между частными лицами, перевод денег и приобретать эфирное время для заранее оплаченного в виде карты абонемента для мобильного телефона. WIZZIT предоставляет тоже клиентам дебетовую карточку марки Maestro, с помощью которой они могут осуществлять покупки в точках розничной торговли и депонировать или снимать деньги из банкоматов. WIZZIT организован в форме отделения Банка Южной Африки в Афинах (South African Bank of Athens).

С WIZZIT конкурируют инициаторы мобильного банкинга из банков Standard Bank и First National Bank (FNB). Standard Bank основал совместное предприятие с MTN, ведущим оператором сотовой телефонии в Южной Африке, для предложения услуги, называемой MTN Banking. Для банка Standard Bank совместное предприятие является выделенным каналом данной марки, обращенным к клиентам с низкими доходами, которые пользуются мобильными телефонами, но у них может не быть доступа (или же они не чувствуют себя комфортно в этой связи) к пользованию услугами отделения банка. MTN Banking пользуется услугами дилеров MTN для распределения специальных карт SIM для мобильных телефонов, которые требуются для того, чтобы пользоваться услугами мобильного банкинга. Клиенты, открывающие счета в банке MTN Banking, в результате имеют банковский счет в банке Standard Bank, и они ограничены в объеме ежемесячных операций, а также в отношении баланса сальдо счета, который они могут поддерживать. FNB предлагает услуги мобильного банкинга просто в качестве альтернативного канала для существующих уже у него клиентов, тем более что он также предлагает клиентам пользование банкоматами.

Каждая организация проявляет оптимизм в отношении использования мобильных телефонов для увеличения объема охвата финансовыми услугами тех, кто раньше не пользовался ими, тем не менее, создание рентабельного бизнеса будет сложной задачей. Так как оплата за осуществлении операций в настоящее время составляет основной источник поступлений, поставщики услуг пытаются завоевать большие объемы, ведя поиск рынков по всей Южной Африке, а также пытаясь захватить эфирное время и деньги от переводов между физическими лицами. В то же время поставщики услуг мобильного банкинга должны найти способы привлечения клиентов из сферы операций по основным платежам и переводам денег к продуктам более высокой стоимости, таким как кредит и сбережения. Чтобы достичь этого, они обязаны построить сеть точек обслуживания, где клиенты могут депонировать и снимать наличные деньги, а также разработать методологию оценки кредитного риска.

Источник: Интервью с Брайаном Ричардсоном, генеральным директором в WIZZIT; Джени Хофман, генеральным директором в MTN Banking, и Леном Пинаром (Len Pienaar), генеральным директором в FNB Mobile and Transit Solutions.

ны во всех муниципалитетах в Бразилии, общее число которых составляет свыше 5.600, в основном по причине увеличения числа корреспондентов. В самом бедном регионе страны, на северо-востоке, многие муниципалитеты обслуживаются только корреспондентами по банковским услугам. В штатах Рио Гранде до Норте и Пьяуи эти муниципалитеты составляют 72 и 71 процент всех муниципалитетов, соответственно. Северо-восток находится на втором месте по числу корреспондентов по предоставлению банковских услуг в Бразилии (по регионам) и на его долю приходится самый низкий по всем регионам страны валовой внутренний продукт на душу населения (3.010 реалов, или около 1.204 долларов).²⁸

Кроме того, большая доля клиентов корреспондентов по банковским услугам оказывается малоимущими. 48% корреспондентских клиентов банка Caixa Econômica зарабатывают меньше, чем 200 реалов (или 75 долларов) в месяц, меньше, нежели составляет минимальная заработная плата в стране. Аналогично 58% клиентов Banco Bradesco зарабатывают меньше, этой суммы в месяц.²⁹

К тому же не следует делать вывод, что малоимущие stanno пользоваться формальными финансовыми услугами только потому, что у них появился доступ к технологическому каналу. Обратите, пожалуйста, внимание на высокий процент неактивных счетов, открытых в банке Banco Popular, о котором говорилось раньше. Следовало бы провести дополнительные исследования, чтобы осознать, почему некоторые малоимущие не пользуются этими технологическими каналами предоставления услуг. Это потому, что они чувствуют себя неловко при использовании этой технологии, не доверяют оператору, не умеют читать ни писать, или же потому, что они не чувствуют, что предлагаемые продукты подходят для них? Тогда, когда будут получены ответы на эти вопросы, банки получат больше возможностей в области использования этих каналов и продуктов для обслуживания малоимущего населения.

Какие уроки можно усвоить на основе первых экспериментов с технологическими каналами?

Самый лучший урок – то, что поддержка государства и соответствующая политика являются важными факторами успеха. Кроме того, некоторые аспекты инфраструктуры финансового сектора могут повысить шансы на то, что банки смогут рентабельно использовать технологию для того, чтобы охватить еще не обслуживаемые районы. Наконец, все еще предстоит решить основные задачи в области ведения операций.

Благоприятная регуляторная среда

Государство располагает значительными возможностями в области создания среды, которая позволила бы финансовым учреждениям использовать технологические каналы предоставления услуг.³⁰ Предпосылкой для канала этого типа является широко развернутая программа ве-

дения регуляторных норм, поддерживающих использования платежей, осуществляемых через электронные каналы. Финансовые контракты должны быть легитимными, политика в области телекоммуникаций должна поощрять распространенный доступ, а также должны обеспечиваться конфиденциальность и безопасность данных.³¹ Кроме того, нормы в трех областях могут свести на нет, или стимулировать расширение масштаба применения электронных платежей:

Нормы, регулирующие использование электронных платежей

В некоторых странах нормы, регулирующие применение электронных систем платежей, ограничивают использование технологии для предоставления широкого перечня услуг. В Индии не разрешают использование кассовых терминалов для предоставления услуг по выплате ограниченных сумм в точках продажи (cash-back) (форма изъятия наличных денег) и только охранники, а не работники банка, имеют право обслуживать банкоматы.³² Последнее приводит к тому, что банкам становится все труднее использовать банкоматы для обслуживания малоимущих клиентов, поскольку эти клиенты нуждаются в помощи обслуживающего персонала, чтобы воспользоваться машиной. Для преодоления этого препятствия некоторые банки обучают охранников, как помогать клиентам.

Нормы, определяющие требования к открытию счета³³

Чтобы помочь банкам привлечь клиентов с низкими доходами, регуляторные органы в Южной Африке и Бразилии смягчили нормы по идентификации личности для открытия банковских счетов при ограниченном максимальном балансе. В Южной Африке регуляторные органы отказались от положений Закона о центре финансовой разведки, по которому требуется удостоверение личности и доказательство места проживания для всех владельцев счетов. Клиенты, открывающие новый счет Mzansi, обязаны предъявить только

²⁸ Кумар, Парсонс и Урдапиллета (еще не издана).

²⁹ Там же.

³⁰ См. удивительную работу, *Что надо сделать для того, чтобы финансовые рынки работали на малоимущих*, в ней приводится исчерпывающее обсуждение способов, с помощью которых политики могут расширить доступ к финансовым услугам – непосредственно и косвенно.

³¹ Классенс, Глесснер и Клингбил, *Финансы в системе электронных операций на формирующихся рынках: Возможен ли отход от прежней системы?*, МБРР (2002).

³² Сингал и Бихрам, *Охват банковскими услугами малоимущих в Индии*, ICICI Bank, март 2002 г., с. 9.

³³ Для того, чтобы получить дополнительную информацию в отношении требований к открытию счета, в плане соответствия международным требованиям, направленным на борьбу с отмыванием денег и финансированием терроризма, см. Обзорную Статью 29 CGAP, "Нормы ОНД/БФТ: их значение для поставщиков финансовых услуг, работающих с малоимущим населением"; эта публикация доступна по адресу: www.cgap.org.

удостоверение личности. Бразильские банки могут открывать счета для основных операций для малоимущих без какого бы то ни было доказательства места проживания или дохода.

Регуляторные нормы, определяющие взаимоотношения с агентами

Для банков, которые хотят предоставлять финансовые услуги посредством предприятий розничной торговли, агенты этих банков должны получить разрешение на осуществление широкого круга услуг для клиентов, пользующихся кассовыми терминалами или другой технологией, уменьшая, с другой стороны, риск обмана, кражи и отмывания денег.³⁴ Резервный банк Индии не разрешает этого: операции по депозитам и снятию наличных денег могут выполняться работниками банка или банкоматами. В противоположность этому законодательство Бразилии, регулирующее использование корреспондентов по оказанию банковских услуг, было обнародовано в начале семидесятых годов, сегодня же банковские корреспонденты могут выполнять многие из тех функций, что выполняются кассирами в отделениях банков.³⁵

Государство также может способствовать созданию благоприятной среды для технологических каналов предоставления услуг, учреждая национальные системы выдачи документов, удостоверяющих личность. Когда у каждого гражданина имеется выданное государством удостоверение личности, банкам относительно легко открывать клиентам срочные счета, идентифицировать частных заемщиков и наводить справки о кредитной истории клиента на основе операций с различными кредитными организациями. Opportunity Bank в Малави принимает биометрические данные, получаемые на основе снятия отпечатка пальца, хранимые на чип-карточке вместо водительских прав или паспорта, которую все обязаны предъявить, при открытии счета в банке. Для малоимущих и неграмотных получение этих документов сопряжено с определенными трудностями, а зачастую и по той причине, что они дорого стоят.³⁶ Национальный орган, выдающий удостоверения личности, является также первым шагом на пути к кредитным бюро, что уменьшает расходы банков по оценке заемщиков и повышает стимулы для погашения задолженности.

Обеспечение широкого использования малоимущим населением³⁷

Так как банки начали создавать новые технологические каналы предоставления услуг для людей с низкими доходами, они начали осознавать, что понимание этого нового сегмента клиентов – основа успеха. Как считает один из видных банкиров, «Основой для создания таких каналов предоставления услуг является доскональное осознание поведения клиентов. Это может принимать многие формы, однако в корне они влекут за собой понимание потребностей клиента в отношении различных продуктов, как эти потребности изменяют-

ся в зависимости от типов клиентов [...], поведения клиента в данный момент [...] и прибыльности клиентуры».³⁸

Особую важность представляют следующие вопросы:³⁹

- *Восприятие добавочной стоимости.* Как клиенты воспринимают увеличение стоимости в связи с использованием технологической сети вместо кассира или других альтернативных решений? Некоторые клиенты на Филиппинах предпочитают ездить в банк или отделение МФО и стоять в очереди, нежели производить номинальную оплату за операцию по погашению займов по мобильному телефону.⁴⁰
- *Обучение потребителей.* Эксперименты, в которых имеющим работу малоимущим в Индии предлагаются дебетовые карточки, показали, что если клиентов не обучить тому, чтобы они не обнародовали свои ПИН-коды, они будут писать эти коды просто на дебетовой карточке, сводя на нет все усилия по сохранению конфиденциальности.
- *Применимость.* В зависимости от типа клиентов, к которым обращаются, технологического устройства, интерфейс клиента и процесс пользования должны быть устроены таким образом чтобы система была несложной в пользовании и изучении с ней. Чтобы довести услуги до аборигенов и неграмотных клиентов, Prodem (Боливия) разработал банкоматы с кодируемыми красками экранами с сенсорными элементами и речевыми указаниями на испанском языке и на языках кечуа и аймара.⁴¹
- *Учет культурных особенностей.* Чтобы система принесла успех, следует постараться ответить на вопросы, связанные с культурой, касающиеся пола, касты или класса, технологии, денег, конфиденциальности и пр. Vision S.A., МФО в Парагвае, кредитует пользующуюся большим спросом дебетовую карточку системы VISA, где она внезапно стала ходким товаром среди малоимущих клиентов.⁴²

³⁴ Все еще предстоит провести углубленное исследование различных подходов к политике и надзору использования услугами агентов.

³⁵ Кумар, Парсонс и Урдапиллета (еще не издана).

³⁶ Интервью с Лари Ридом, генеральным директором в Opportunity International Network, август 2005 г.

³⁷ Для ознакомления с информацией по принятию электронных технологий для банковских услуг потребителями в развитых странах см. Колодински и Хогарт "использование электронных технологий банковского дела потребителями в США *Consumer Interests Annual*, том 47, 2001.

³⁸ Выступление Шри Вепа Камесама, заместителя управляющего Резервного банка Индии, на 25-ой Конференции банковских экономистов, Мумбаи, 12 декабря 2003 г.

³⁹ Иватури, "Использование мощи технологии для предоставления услуг неимущим", *Small Enterprise Development Journal*, декабрь 2004 г.

⁴⁰ Интервью с Эдвином Сориано, научно-исследовательским работником, июнь 2005 г.

⁴¹ Статья, посвященная банкоматам, в серии «Новинки информационной техники» CGAP (www.cgap.org/technology).

⁴² Интервью с Белтраном Макчи, генеральным директором компании Vision S.A., август 2004 г.

- *Доверие.* Персонал МФО, работающий на местах, пользующийся портативными компьютерами для осуществления транзакций, отметил, что клиенты учатся доверять системе, постепенно распознавая звуки, которые производит устройство, когда им правильно пользуются, и делает распечатку квитанции.

Снижение риска мошенничества или кражи

Обращение за помощью третьих лиц, для осуществления операции с наличными от имени банка, создает риск мошенничества и кражи. В Индии ICICI Bank определяет агентов или заключает договоры о франчайзинге для проведения операций по погашению займов. Чтобы быть уверенным в том, что агенты не украдут деньги, банк требует от каждого агента, наличия денег на счету в ICICI Bank, по которому банк может предъявить претензию. Агент не может производить в день собирать больше денег, чем составляет остаток финансовых средств на счету.

Banco Popular в Бразилии пользуется услугами посредников, таких как Netcash (частная фирма по управлению корреспондентами по предоставлению банковских услуг), для поиска и заключения контрактов с корреспондентами по предоставлению банковских услуг, выдачи им аппаратов, обучения и для контроля за их деятельностью. Посредники несут ответственность за всю денежную наличность, по которой корреспонденты осуществляют от имени банка операции. Использование услуг посредников позволяет также удерживать накладные расходы на низком уровне; после шести месяцев операций Banco Popular располагал штатом приблизительно лишь в 80 работников, все они жители столицы Бразилиа, хотя фирма привлекла около 1,05 млн. клиентов с использованием 5.500 кассовых терминалов на предприятиях розничной торговли по всей Бразилии.

Banco Bradesco, крупнейший в Бразилии частный банк, премирует руководителей банковских отделений за помощь в осуществлении надзора за 7.900 корреспондентами, которые у него работают в 4.732 из общего числа приблизительно 5.500 муниципалитетов в Бразилии.⁴³ Банк учитывает финансовые результаты каждого корреспондента в балансе ближайшего отделения банка, однозначно возлагая ответственность за результаты работы корреспондентов на руководителей отделений.

Обеспечение соответствующей ликвидности в предприятии розничной торговли⁴⁴

Поскольку Banco Postal работает через почтовые отделения в отдаленных уголках Бразилии, включая те, к которым можно добраться только на лодке или самолете, он вынужден обслуживать население в этих местах не имея возможности завозить туда и вывозить оттуда кассовую наличность. Одним из решений стала работа с местными предприятиями и органами управления, чтобы обеспечить, что их деньги будут депонироваться до истечения каждого месяца. Эта стратегия позволяет им предоставить возможность снятия наличных для пенсионеров и получателей государственных пособий в начале каждого месяца. Banco Postal применяет также про-

стые стратегии управления ликвидностью в течение дня. В день, когда выплачиваются пенсии, в 7 часов утра у банковского прилавка начинают выстраиваться длинные очереди. Чтобы уменьшить эти очереди, работники почтового отделения предлагают бесплатный кофе клиентам, которые придут после 10 часов утра, и вручают небольшие подарки тем, кто снимает деньги после обеда, а не с утра.⁴⁵

Стратегическое применение для микрофинансов

Рентабельность технологических каналов предоставления услуг, а также их потенциал в области обслуживания широких слоев малоимущих, пока еще не известны. К тому же, банки и практические специалисты в области микрофинансирования многое могут почерпнуть из опыта частных и государственных банков в Бразилии в области охвата отдаленных регионов, а также из опыта инициатив мобильного банкинга, внедряемых в настоящее время в Южной Африке.

Три аспекта использования технологии в области микрофинансовых операций заслуживают более пристального внимания.

Если государство хочет использовать потенциал технологии для повышения уровня доступа к финансовым услугам малоимущего населения, оно должно задуматься о политике. Многие сторонники МФО рассматривают отсутствие специального закона о микрофинансировании как основную преграду в области более широкого доступа малоимущего населения к финансовым услугам. В действительности, существует широкий круг вопросов, касающихся того, имеют ли право финансовые организации, и операторы сотовой телефонии использовать инновационные методы предоставления финансовых услуг малоимущим и неохваченным.

По-прежнему существует необходимость в дальнейших исследованиях, чтобы узнать, в какой степени малоимущие исключаются технологическими каналами предоставления услуг, и какое это имеет значение для рентабельности таких каналов. Если бы удалось распределить равномерно эту цепь предоставления финансовых услуг между различными участниками: банками; предприятиями розничной торговли; фирмами, обрабатывающими платежи, такие как VISA International или, может быть, Vodafone; и МФО – технология обозначает, что конечной точкой контакта с малоимущими клиентами может стать магазин продовольственных товаров или же работник почтового отделения и кассовый терминал. То, насколько удобными и заслуживающими доверия всех малоимущих клиентов окажутся по их оценке технологические каналы обслуживания, предопределил, будут ли по-прежнему некоторые сегменты клиентов исключаться из официальных финансовых услуг и будет ли канал рентабельным для банка.

⁴³ Работа этих корреспондентов имеет свою отдельную систему, называемую Banco Postal.

⁴⁴ Более подробная информация о проблемах, связанных с использованием услуг агентов по обработке операций с кассовой наличностью, см. Ivatury, "Cash-In/Cash-Out: The Number One Problem": www.cgap.org/technology.

⁴⁵ Интервью с Андре Каню, директором Banco Postal, май 2005 г.

Технологические каналы ставят вопросы о роли МФО в предоставлении финансовых услуг малоимущим людям. Сегодня основным козырем МФО является способность определять кредитоспособность заемщиков с низкими доходами, оценивать займы и управлять просрочками заемщиков. МФО также имеют опыт проведения исследований рынка, обучения клиентов и предоставления клиентам специализированных услуг. Тем не менее, поскольку банки стараются

добиться того, чтобы технологические каналы предоставления услуг были рентабельными, они будут пытаться использовать кредитный скоринг и другие методы для замещения используемых МФО методов оценки риска. Так как это должно произойти, по крайней мере, на нескольких рынках в ближайшие годы, МФО следует прояснить свою роль в процессе предоставления финансовых услуг малоимущему населению.



Приложения

Приложение 1 ФИНАНСОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРИМЕНЯЮЩИЕ ЭЛЕКТРОННУЮ СИСТЕМУ ПЛАТЕЖЕЙ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МАЛОИМУЩИМ

Регион	Страна	Финансовое учреждение	Тип	Технология	Характеристика
АФР	Ботсвана	Botswana Savings Bank	Банк	БМ	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, перевод денег, открытие счета, взносы в государственные программы
АФР	Камерун	Afrilandfirstbank	Банк	Интернет	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы
АФР	Кения	Faulu Kenya (Safaricom)	НБФУ	Мобильный телефон	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, выплата займов, открытие счета
АФР	Кения	Kenya Cooperative Bank	Коопер.	КТ, БМ	Депозиты
АФР	Кения	K-Rep Bank	Банк	БМ	Н/Д
АФР	Малави	Opportunity International Bank	Банк	БМ, КТ	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, выплата займов, погашение займов, сбор страховых взносов
АФР	Малави	First Merchant Bank/FINCA	Банк/МФО	БМ	Депозиты
АФР	Малави	New Building Society	Жил.-стр. коопер.	БМ	Чип-карточки и биометрические данные для депозитов, платежи, управление кредитом и расчеты, расчеты с предприятиями общественного пользования
АФР	Намибия	Bank Windhoek	Банк	БМ, Интернет	Установки мобильного банковского обслуживания в отдаленных районах, международные переводы
АФР	Сенегал	ACEP PAMECAS PAME-AGETIP	Коопер. Коопер. Коопер.	БМ, КТ	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы
АФР	Р. Южная Африка	Teba Bank	Банк	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, открытие счета, распределение государственной помощи
АФР	Р. Южная Африка	WIZZIT	Банк	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон	Оплата счетов, открытие счета, cash back
АФР	Р. Южная Африка	SAPO	НБФУ	КТ, БМ	Биометрическая регистрация, депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, открытие счета, сбор страховых взносов
АФР	Р. Южная Африка	Standard Bank	Банк	КТ, БМ	Снятие наличных, денежные переводы, погашение займов, открытие счета
АФР	Р. Южная Африка	ABSA	Банк	БМ	БА для пенсий
АФР	Р. Южная Африка	First National Bank	Банк	КТ, БМ	Снятие наличных, платежи, биометрика
АФР	Р. Южная Африка	Standard Bank	Банк	КТ, БМ	Снятие наличных, денежные переводы, погашение займов, открытие счета

Приложение 1 ФИНАНСОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРИМЕНЯЮЩИЕ ЭЛЕКТРОННУЮ СИСТЕМУ ПЛАТЕЖЕЙ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МАЛОИМУЩИМ

Регион	Страна	Финансовое учреждение	Тип	Технология	Характеристика
АФР	Р. Южная Африка	Peoples Bank Limited Sub: PEP Bank Part of Nedcor Banking Group	Банк	БМ	Сбережения, займов, страхование издержек по похоронам
АФР	Танзания	Tanzania Postal Bank	Банк	БМ	Снятие наличных, оплата счетов
АФР	Танзания	CRDB	Банк	КТ	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, погашение займов
АФР	Уганда	Uganda Microfinance Union	НБФУ	КТ	Депозиты, денежные переводы, погашение займов
АФР	Уганда	FINCA Uganda	НБФУ	КТ	Снятие наличных, выплата займов, погашение займов
АФР	Уганда	Centenary Bank	Банк	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, погашение займов
АФР	Зимбабве	Jewel Bank	Банк	КТ, БМ	Снятие наличных
АФР	Зимбабве	Central Africa Building Society	Жил.-стр. коопер.	КТ, БМ, Мобильный телефон	Депозиты/снятие наличных
ВАТ	Индонезия	The International Visitor Program, Bank Rakyat Indonesia	Банк	КТ	Снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы
ВАТ	Малайзия	Agricultural Bank of Malaysia Bank Pertanian	Банк	БМ	Н/Д
ВАТ	Филиппины	Rural Banks Association of the Philippines	Банк	Мобильный телефон	Платежи
ВЦА	Албания	Tirana Bank	Банк	КТ, БМ	Н/Д
ВЦА	Чехия	Чешский сберегательный банк	Банк	БМ	Управление ссудами
ВЦА	Косово	Procredit Bank (previously MEB Bank)	Банк	БМ	Н/Д
ВЦА	Молдова	Victoria Bank	Банк	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон	Снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы
ВЦА	Польша	Национальная ассоциация кооперативных сберегательно-кредитных союзов, Польша	НБФУ	БМ, Интернет	Н/Д
ВЦА	Таджикистан	AgroInvest Bank	Банк	КТ, БМ	Снятие наличных, оплата счетов
ЛАК	Боливия	FFP Prodem S.A.	НБФУ	КТ, БМ, Интернет	Снятие наличных, денежные переводы, выплата займов
ЛАК	Бразилия	Unibanco	Банк	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон	Снятие наличных, депозиты, оплата счетов, денежные переводы, выплата займов, открытие счета, переводы, сбор страховых взносов
ЛАК	Бразилия	Banco do Brasil (Banco Popular)	Банк	КТ, БМ, Интернет	Национальные и международные переводы онлайн, оплата счетов и страховых взносов, снятие наличных, депозиты, выплата займов, открытие счета, переводы
ЛАК	Бразилия	Caixa Economica Federal	Банк	КТ, БМ, Интернет	Взнос в государственные программы, оплата счетов, депозиты/снятие наличных, денежные переводы, выплата займов, открытие счета, переводы, оплата страховых взносов
ЛАК	Бразилия	Lemon Bank	Банк	КТ, БМ, Интернет	Депозиты, снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы, выплата займов, открытие счета, переводы, оплата страховых взносов
ЛАК	Бразилия	Banco Postal (Banco Bradesco)	Банк	КТ, БМ, Интернет	Сбережения, займов, переводы, проверка, кредитные карточки, снятие наличных, депозиты, оплата счетов, выплата займов, открытие счета, переводы, оплата страховых взносов
ЛАК	Чили	Banco Estado	Банк	БМ, Интернет	Депозиты, снятие наличных, денежные переводы, оплата счетов, погашение займов, IVR
ЛАК	Чили	Bandesarrollo	Банк	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон	Депозиты, снятие наличных, денежные переводы, оплата счетов, погашение займов, открытие счета
ЛАК	Чили	Banefe Banco Santander	Банк	Интернет	Н/Д
ЛАК	Колумбия	Fundacion Social	НБФУ	Мобильный телефон	Депозиты, снятие наличных, денежные переводы, оплата счетов, погашение займов, открытие счета, сбор страховых взносов
ЛАК	Куба	Banco Popular de Ahorro	Банк	КТ, БМ	Депозиты, оплата счетов, денежные переводы, погашение займов
ЛАК	Доминикан. Республика	Grupo BHD	Банк	КТ	Доставка переводов
ЛАК	Эквадор	Banco Solidario	Банк	БМ	Доставка переводов

Приложение 1 ФИНАНСОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРИМЕНЯЮЩИЕ ЭЛЕКТРОННУЮ СИСТЕМУ ПЛАТЕЖЕЙ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МАЛОИМУЩИМ

Регион	Страна	Финансовое учреждение	Тип	Технология	Характеристика
ЛАК	Гватемала	Banrural	Банк	КТ, БМ, Интернет	Снятие наличных, депозиты, оплата счетов, денежные переводы, выплата займов, открытие счета, переводы, сбор страховых взносов
ЛАК	Гватемала	Bancafe	Банк	КТ, БМ, Интернет	Снятие наличных, оплата счетов, денежные переводы
ЛАК	Гаити	Sogebank Subsidiary: Sogesol	Банк	БМ	Н/Д
ЛАК	Мексика	Banamex	Банк	Интернет	Кредитование под зарплату
ЛАК	Парагвай	El Comercio	МФО	КТ, БМ, Интернет	Потребительский кредит, сбережения, кредитные карточки, кредитные кооперативы
ЛАК	Парагвай	Vision	МФО	КТ, БМ	Депозиты. снятие наличных, платежи
ЛАК	Перу	Banco de Trabajo	Банк	БМ	Н/Д
ЛАК	Перу	Mibanco	Банк	БМ	Н/Д
ЮА	Бангладеш	Janata Bank	Банк	БМ, Интернет	Снятие наличных
ЮА	Индия	BASIX	НБФУ	Интернет	Выдача займов
ЮА	Индия	Canara Bank	Банк	КТ, БМ	Депозиты/снятие наличных
ЮА	Индия	Corporation Bank	Банк	КТ, БМ	Депозиты/снятие наличных
ЮА	Индия	ICICI Bank	Банк	Интернет	Доставка переводов, сбор страховых взносов
ЮА	Шри-Ланка	National Savings Bank	Банк	БМ	Н/Д

Приложение 2

Приложение 2 ФИНАНСОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРИНЯВШИЕ УЧАСТИЕ В ОБСЛЕДОВАНИИ ПЛАТЕЖЕЙ, ПРОВЕДЕННОМ CGAP

Регион	Страна	Учреждение	Технология
АФР	Камерун	Afrilandfirstbank	Интернет
АФР	Кения	Vodafone (Faulu Kenya)	Мобильный телефон
АФР	Малави	Opportunity International Bank	БМ, КТ
АФР	Р. Южная Африка	Teba Bank	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон
АФР	Р. Южная Африка	WIZZIT	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон
АФР	Р. Южная Африка	SAPO	КТ, БМ
АФР	Р. Южная Африка	Standard Bank	КТ, БМ
АФР	Р. Южная Африка	Standard Bank	КТ, БМ
АФР	Танзания	Tanzania Postal Bank	БМ
АФР	Танзания	CRDB	КТ
АФР	Уганда	Uganda Microfinance Union	КТ
АФР	Уганда	ANCA Uganda	КТ
АФР	Уганда	Centenary Bank	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон
АФР	Зимбабве	Jewel Bank	КТ, БМ
ВЦА	Таджикистан	AgroInvest Bank	КТ, БМ
ЛАК	Боливия	FFP Prodem S.A.	КТ, БМ, Интернет
ЛАК	Бразилия	Unibanco	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон
ЛАК	Чили	BancoEstado	БМ, Интернет
ЛАК	Чили	Bandesarrollo	КТ, БМ, Интернет, Мобильный телефон
ЛАК	Колумбия	Fundacion Social	Мобильный телефон
ЛАК	Куба	Banco Popular de Ahorro	КТ, БМ
ЛАК	Гватемала	Banrural	КТ, БМ, Интернет
ЛАК	Гватемала	Bancafe	КТ, БМ, Интернет
ЛАК	Парагвай	El Comercio	КТ, БМ, Интернет
ЮА	Бангладеш	Janata Bank	БМ, Интернет
ВАТ	Индонезия	The International Visitor Program, Bank Rakyat Indonesia (BAI)	КТ

Библиография

- "Brazil: Banco Popular do Brasil Hit by High Levels of Debt Default and High Cost". *Valor Economica*, 11 ноября 2005.
- "Reaching the Unbanked: Learning from South Africa's FIs", *ATM Marketplace News*, 25 апреля 2005
- Banking Association of South Africa (Банковская ассоциация Республики Южная Африка). www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf.
- Basu, Priya. "A Financial System for India's Poor." *Economic and Political Weekly*. 10 сентября 2005.
- Cano, Andre, директор Banco Postal, интервью, проведенное в мае 2005.
- Center for Financial Services Innovation. Poll conducted at BAI's Retail Delivery Conference and Expo, Las Vegas, ноябрь 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 'Double 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, сентябрь 2004.
- FDIC. *Bank Branch Growth Has Been Steady-Will It Continue?* FDIC, август 2004.
- Hoffmann, Jenny, CEO MTN Banking, интервью.
- Isem, Jennifer, David Porteous, Raul Hernandez-Cross, and Chinyere Egwuagu. "AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers That Serve Low-Income People." *CGAP Focus Nota 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*, декабрь 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, 12 декабря 2003.
- Kasibante, Michael, заместитель директора, Research and Development, интервью, проведенное в июле 2005 г.
- 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, предстоит.
- LaFraniere, Sharon. "For Africa, a Godsend in Cellphones". *The New York Times*, 25 августа 2005.
- Macchi, Beltran, генеральный директор компании Vision S.A., интервью, проведенное в августе 2004.
- The MIX *MicroBanking Bulletin* Issue 11. Washington, D.C.: The MIX, 2004.
- Mukherjee. Santanu, VISA International, директор для данной страны (Южная Азия), интервью, проведенное в январе 2005.
- Pienaar, Len, генеральный директор, FNB Mobile and Transit Solutions, интервью.
- Porteous, David. *Making Financial Markets Work for the Poor*. FinMark Trust, 2004.
- Reed, Larry, генеральный директор, Opportunity International Network, интервью, проведенное в августе 2005.
- Richardson, Brian, генеральный директор, WIZZIT, интервью.
- Singhal, Amit, and Bikram Duggal. *Extending Banking to the Poor in India*. ICICI Bank, март 2002.
- Soriano, Edwin, научно-исследовательский работник, интервью, проведенное в июне 2005.
- Vodafone. "Africa: The Impact of Mobile Phones." *Vodafone Policy Paper Series*. No. 2, март 2005.
- von Pischke, J. D. *Finance at the Frontier*. Washington, D.C.: World Bank, 1991.
- World Bank (МБПП). Project appraisal document. Washington, D.C.: World Bank, 2003.

Вы можете свободно делиться содержанием Обзорной статьи со своими коллегами, или заказать дополнительные экземпляры данной работы или других работ из этой серии.

CGAP с удовольствием ознакомится с вашими комментариями к этой работе.

Все публикации CGAP можно найти на веб-сайте CGAP: www.cgap.org.

CGAP
1818 H Street, NW
MSN Q4-400
Вашингтон, Округ Колумбия 20433

Тел.: 1-202-473-9594
Факс: 1-202-522-3744

Эл. почта: cgap@worldbank.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

Эта публикация доступна также на веб-странице: www.mfc.org.pl