بسم الله الرحمن الرحيم

# الدفعيات الالكترونية

## في خدمة التمويل الاصغر

شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية

عمر عمرابي

# الاجندة

- واقع خدمات الدفع في السودان
- ماهي الدفعيات الالكترونية؟
- قنوات تقديم خدمات الدفع الالكترونية
- اثر الدفعيات الالكترونية علي التمويل الاصغر
- الخلاصة والمقترحات.

# شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية المحدودة

- تأسست شركة الخدمات المصرفية الالكترونية في نهاية العام 1999 للإسهام في تطوير القطاع المصرفي بدعم العمل المصرفي التقليدي عن طريق استخدام التقنيات الحديثة.
- تعمل الشركة تحت اشراف بنك السودان المركزي
- الاهداف الرئيسية:

✓ بناء البنية التحتية للتقنية المصرفية.

✓ تنفيذ مشاريع التقنية المصرفية بصورة تشاركيه لتقليل التكلفة وتركيز الخبرات.

✓ جلب التقنيات المصرفية وتوطينها بالبلاد.

✓ المساهمة في نشر ثقافة التقنية المصرفية في المصارف والمجتمع.

✓ مساعدة المصارف لتحسين بيئتها الفنية والإدارية لتتوافق مع متطلبات التقنية.

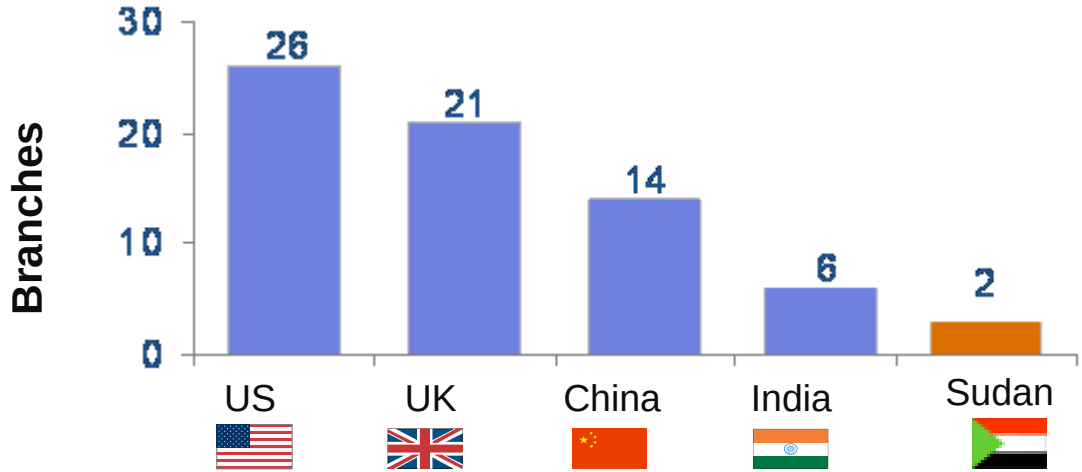
# واقع خدمات الدفع في السودان

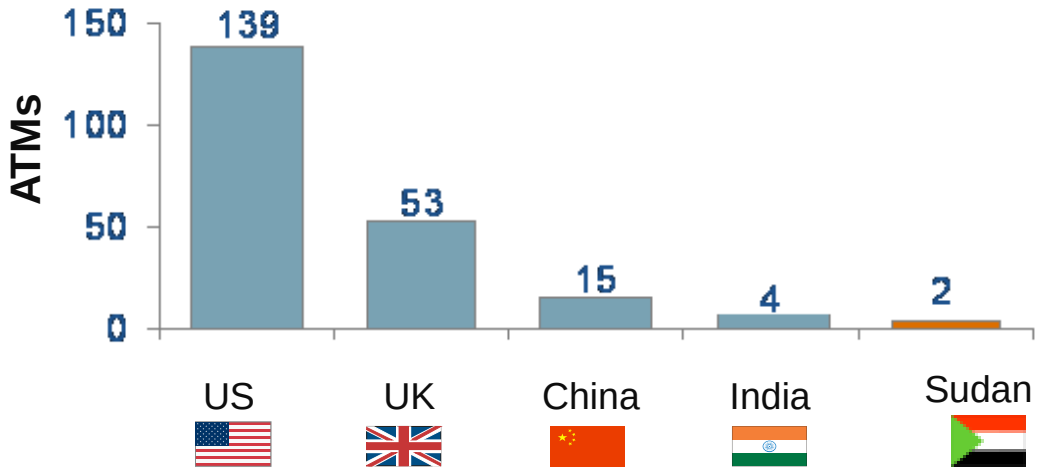
- 96% من السودانين لا يملكون حسابات مصرفية وبالتالي لا يتحصلون علي خدمات مصرفية.
- من غير الوارد أن تنجح المصارف في تقديم خدمات مصرفية واسعة الانتشار عن طريق نشر الفروع البنكية التقليدية على نطاق واسع، لذا ينبغي ابتكار طرق جديدة لنشر الخدمات المصرفية لاكبر قطاع من السكان.

# معوقات انتشار الخدمات المصرفية في السودان

- ✓تشتت الطلب على الخدمات المالية نتيجة انخفاض مستويات النشاط الاقتصادي وانخفاض كثافة السكان.
- ✓ارتفاع تكاليف انشاء قنوات الدفع التقليدية
- ✓عدم توفر معلومات عن العميل/الزبون KYC.
- ✓ضعف جودة الخدمات وصعوبة الحصول عليها.
- ✓ضعف دخل معظم الافراد وموسمية وعدم ثباته.

# مقارنة الفروع البنوك والصرافات الالية



# ماهو نوع الخدمة المصرفية المطلوب؟

- العميل:
  - ان تكون طرق الدفع متاحة
  - ان تكون طريقة الدفع سهلة
  - ان تكون طريقة الدفع امنة
  - ان تكون طريقة الدفع سريعة
  - ان تكون تكلفة الخدمة زهيدة

- المصارف:
  - تخفيض النفقات ورفع الكفاءة التشغيلية
  - توصيل المعاملات المالية والمصرفية الي كل شرائح المجتمع السوداني
  - توفر المعلومات الصحيحة والانية التي تساعد في اتخاذ القرار
  - دقة المعاملات المالية التي تؤدي الي الشفافية وتمنع الفساد
  - توفير ادوات فعالة لادارة المخاطر بالمؤسسات المالية

# ما هو الدفع الإلكتروني؟

- الدفع الإلكتروني هو تحويل النقود بطريقة سريعة وآمنة ومضمونة بين طرفين علي أن تعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين الصادرة من بنك السودان المركزي التي تضمن سرية وتأمين وحماية سداد الالتزامات وضمان وصول الخدمة.

# اهداف خدمة الدفع الالكترونية

- ✓ الحفاظ علي النقود بشكل سهل وامن.
- ✓ الحصول علي النقود واستعمالها في اي وقت
- ✓ وجود وسيلة سهلة وسريعة وامنة ورخيصة لتبادل النقود
- ✓ استخدام النقود عبر قنوات دفع جديدة مثل الموبايل او الانترنت
- ✓ وسيلة دفع متاحة لكل شرائح المجتمع السوداني
- ✓ تقليل تكلفة الحصول علي النقود إدارتها (الطباعة, العد, الترحيل, المرتبات, الايرادات ...الخ).

# وضع الدفعيات الإلكترونية في السودان

- قنوات الدفع الالكتروني المتاحة حاليا:-
  - ❖ الصرافات الآلية
  - ❖ نقاط البيع في المتاجر
  - ❖ الانترنت البنكي
  - ❖ الموبايل

# الخدمات المقدمة عن طريق الدفع الإلكتروني

- **الخدمات المقدمة عن طريق الدفع الإلكتروني في الوقت الحالي:-**

❖ خدمة سحب النقود عن طريق الصراف الالي

❖ خدمة شراء البضائع عبر نقاط البيع.

❖ خدمة شراء الكهرباء عبر الرسائل القصيرة والصراف الالي.

❖ خدمة شحن أرصدة الهاتف النقال عبر نقاط البيع الرسائل القصيرة والصراف الالي.

❖ خدمة سداد فواتير الهاتف النقال عبر نقاط البيع و الرسائل القصيرة والصراف الالي.

❖ دفعيات التجارة الالكترونية (عبر البطاقة واذونات الدفع ومن الحسابات المصرفية)

❖ التحويلات عبر تحويل الرصيد

# مشاكل الدفعيات الإلكترونية الحالية

- متاحة لعملاء المصارف فقط.
- لا يمكن الحصول علي الخدمة من اي مكان وفي اي زمان.
- معقدة في استخامها في احيان كثيرة.
- ضعيفة الجودة وانقطاعها في بعض الاحيان.
- ضعف القنوات التي تقدم الخدمة من خلالها.
- الخدمات المصرفية المقدمة من خلال القنوات الالكترونية قليلة.
- انعدام الخدمة في المناطق البعيدة

# الخدمات المصرفية من دون فروع بنكية (Branchless Banking)

*POS*

*Phone*

*وكيل*

*Branchless Banking*

تقديم الخدمات المصرفية خارج اطار الفروع التقليدية للمصارف باستخدام الوكلاء والتقنية المصرفية

# خدمات الدفعيات الإلكترونية تحت التنفيذ

- بطاقة المحفظة الالكترونية (لعملاء المصارف وغيرهم).
- الخدمات المصرفية عبر الانترنت بواسطة البطاقات.
- الخدمات المصرفية عبر الموبايل بواسطة البطاقات.
- خدمات الدفع عبر الهاتف الجوال.

# خدمة المحفظة الإلكترونية

- بطاقة يمكن إستخدامها لتخزين أي مبلغ من النقود الالكترونية
- يمكن لاي شخص الحصول عليها من اي وكيل.
- يمكن وضع نقود الكترونية بالمحفظة بعدة طرق مثل شحنها من اي وكيل او من حساب بنكي او من تحويل من محفظة اخري
- النقود الموجودة بالمحفظة مؤمنة ويتحكم بها صاحب المحفظة فقط
- يمكن استخدامها لاجراء معظم المعاملات المصرفية مثل التحويلات المالية ودفع الفواتير والاقساط ودفع الرسوم.
- يمكن استعمالها عن طريق الصرافات الالية ونقاط البيع والانترنت والموبايل.
- يمكن استبدال النقود التي بالمحفظة بنقود ورقية من اي وكيل

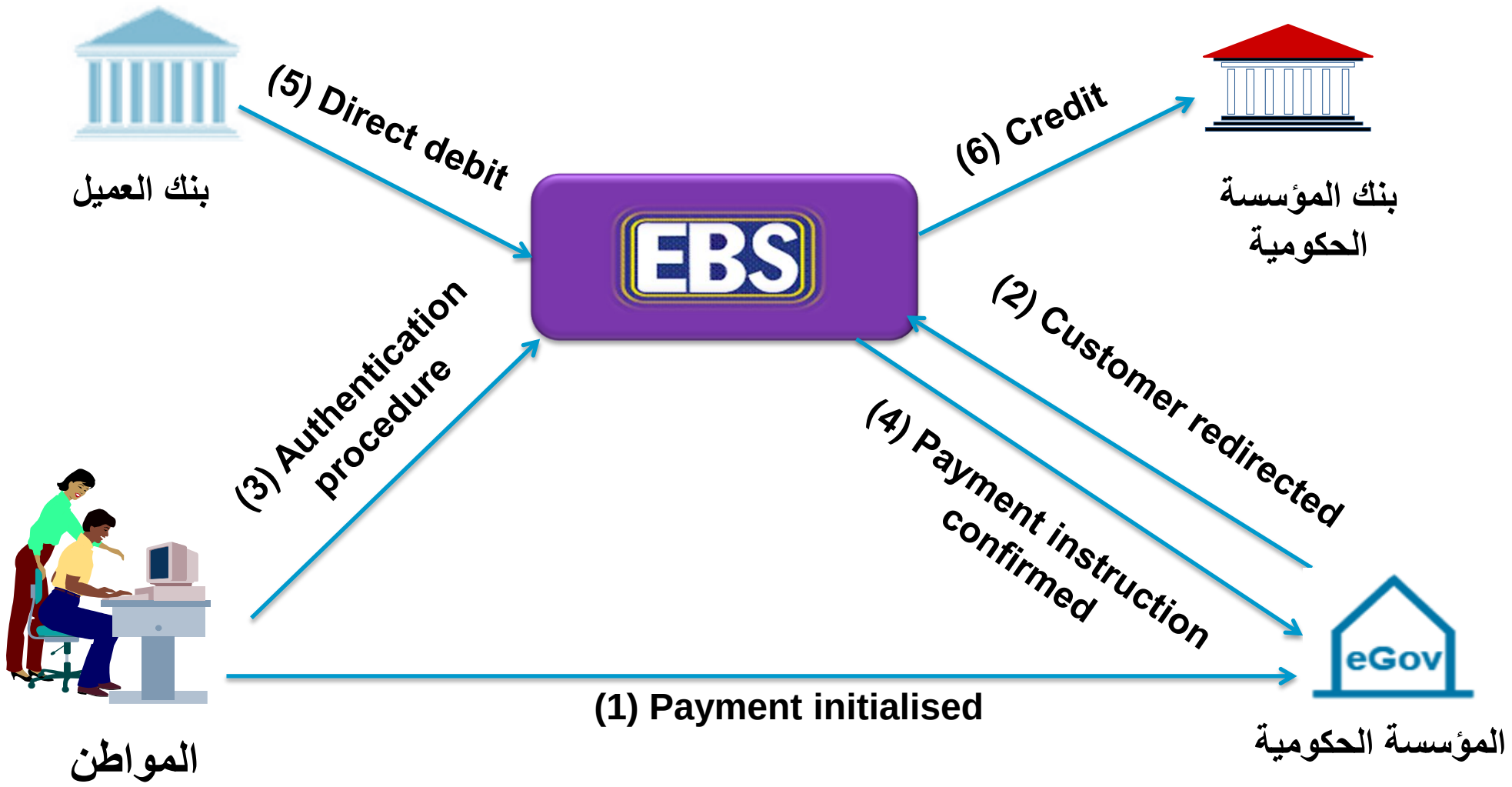
# خدمة المحفظة الالكترونية

- **هناك ثلاثة انواع من المحفظة الالكترونية من حيث سقف الأرصدة والتطبيقات المستهدفة يمكن النظام من تحديد سبل الحماية والتأمين بدقة لكل نوع من أنواع البطاقات وهي :**
  - **البطاقة الإساسية Standard Card**
    - متاحة لاي شخص غير معرفة ويمكن الحصول عليها من اي وكيل تقديم خدمة
  - **البطاقة الفضية Silver Card**
    - تستخرج بضمان المؤسسة للموظفين والطلاب والفئات الاخري وتكون معرفة
  - **البطاقة الذهبية Golden Card**
    - تستخرج لاصحاب الحسابات المصرفية

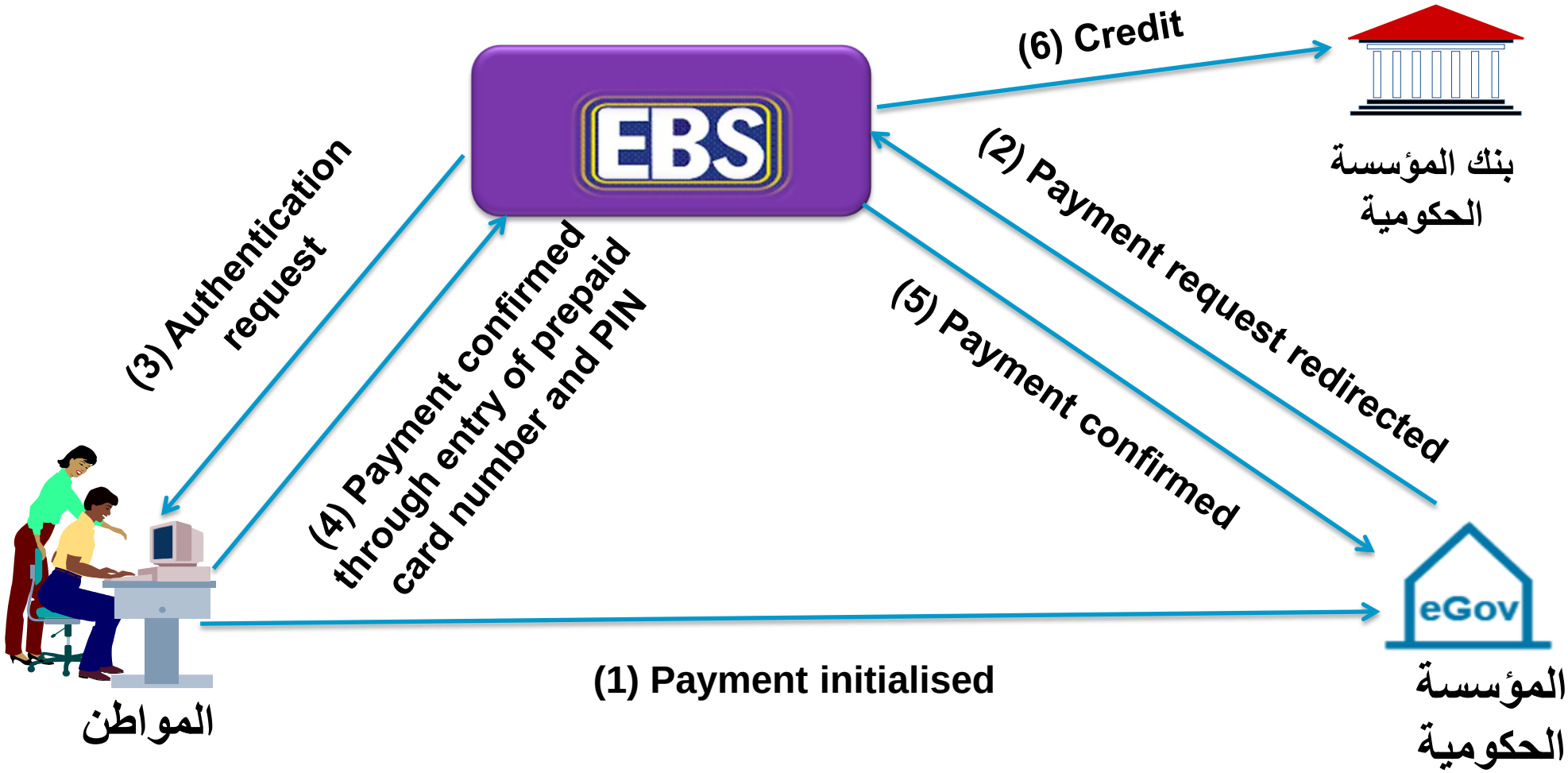
# الدفعيات الالكترونية من خلال الهاتف الجوال

- الحصول علي محفظة تحوي نقودا الكترونية في جهاز نقال من اي وكيل خدمات (دكان) في اي زمان واي مكان.
- مطابقة للمحفظة الالكترونية الا ان المحفظة موجودة علي الموبايل بدلا من البطاقة البلاستيكية

# خطوات الدفع عبر الحساب المصرفي

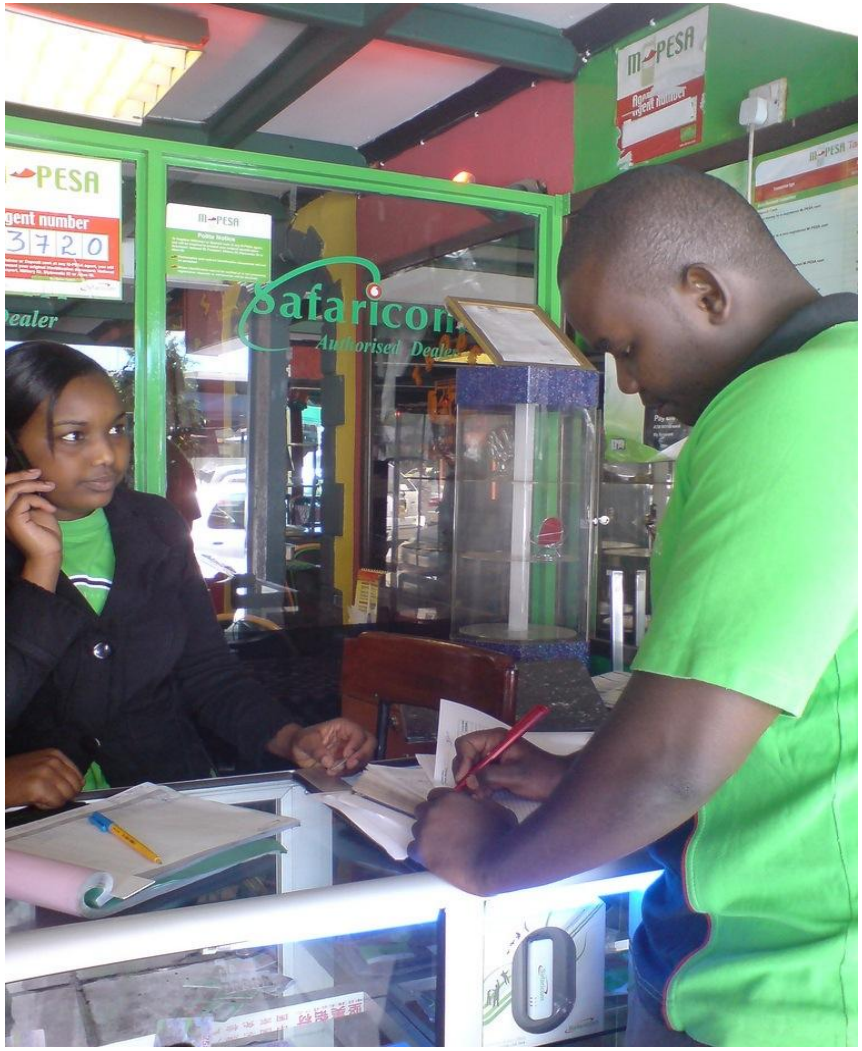


# خطوات الدفع عبر المحفظة الالكترونية



# امثلة للدفعيات عبر الموبايل

# وسائل تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية




- ✓ الصرافات الآلية
- ✓ نقاط البيع في المتاجر
- ✓ الانترنت البنكي.
- ✓ الوكلاء المصرفيون

# دور الوكلاء في نجاح الخدمات المصرفية الكترونية

- ✓شبكة الوكلاء من اهم العوامل في نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية
- ✓وستتولى شبكات الوكلاء تحديداً إيصال الخدمات المصرفية إلى العملاء والزبائن مثل:
  - تسجيل العملاء
  - إجراء خدمات تلقي/صرف النقود وتداول المدفوعات Cash in/Cash out
  - مساعدة العملاء في معاملاتهم المصرفية
  - المساعدة في كسب عملاء جدد
  - المساهمة في تقليل المخاطر المتعلقة بالمعملات المالية
  - الإجابة على استفسارات العملاء وتقديم المشورة المالية

# اعداد الوكلاء في بعض الدول

| Country | Provider | Number of agents |
|---|---|---|
| Brazil | Banco do Brasil<br>Bradesco<br>Caixa Economica | 15,300<br>24,200<br>15,200 |
| India | FINO | 10,000 |
| Kenya | M-PESA | 20,500 |
| Pakistan | easypaisa | 10,500 |
| Philippines | GCash | 18,000 |

Sources: CGAP interviews with senior management ; for Brazilian banks see Banco Central do Brasil,; FINO; M-PESA, see *Daily Nation 15 Nov. 2010;* for easypaisa; GCash. Current as of time of CGAP research in each market.

# مقارنة تكاليف قنوات الخدمات المصرفية

**الجدول 2: التكاليف الشهرية الثابتة للبنية الأساسية المالية (دولار أمريكي)**

| قناة التقديم | مخصص النفقات الرأسمالية الشهري | التكاليف المباشرة الشهرية | التكاليف العامة الشهرية | المعاملات الشهرية حتى نقطة التعادل | تكاليف التشغيل لفترة خمس سنوات |
|---|---|---|---|---|---|
| فرع متنقل | 1,833 | 6,647 | 1,662 | 10,142 | 608,525 |
| ماكينة صرف آلي ثابتة | 333 | 859 | 215 | 1,407 | 84,425 |
| وكيل | 12 | 120 | 30 | 162 | 9,700 |

المصادر: Bankable Frontier Associates (2006). مع التحديث بأسعار 2009. وتفترض الحسابات أن البنك يحصل رسماً قدره دولار أمريكي واحد عن كل معاملة.

# ما هو التمويل الأصغر؟

✓نقصد "بالتمويل الأصغر" تقديم خدمات مصرفية متاحة إلى الشرائح السكانية الأقل دخلاً، وخاصة الفقراء والناس الأشد فقرا.

# ماذا يميز الشريحة محدودي الدخل

- يمتلكون دخولا صغيرة ان وجدت
- الدخول غير ثابتة
- صغر حجم تعاملاتهم المالية الأمر الذي يحتم ضرورة تخفيض تكاليف التعاملات.
- ليس لديهم حسابات بنكية
- ليس لديهم مدخرات وان وجدت غالبا ماتكون عينية
- اصحاب مهن حرة

# الاسئلة الملحة لدي مؤسسات التمويل الاصغر

الاسئلة الاساسية التي تواجه مؤسسات التمويل الاصغر تتلخص في:

- ✓ما هو مقدار التمويل الذي يحتاجه العميل؟
- ✓متى يحتاج العميل لهذا التمويل؟
- ✓كيف سيستخدم هذا التمويل بواسطة العميل؟
- ✓متى يتعين علي العميل سداد هذا التمويل؟
- ✓كيف نضمن سداد العميل لهذا التمويل؟
- ✓ما هي تكلفة هذا التمويل؟

# الخدمات المصرفية المناسبة لمحدودي الدخل

- ✓ سرعة الوصول الي اموالهم في اي زمان ومكان
- ✓ أن تكون اموالهم آمنة من الاختلاس والسرقة والحريق
- ✓ ضمان خصوصية اموالهم ومعاملاتهم
- ✓ انخفاض تكاليف المعاملات المالية
- ✓ وجود الخدمات قريبة من العميل/الزبون
- ✓ ان تكون تكلفة المعاملات بسيطة
- ✓ امكانية اجراء المعاملة في الوقت المناسب للعميل
- ✓ وأن تكون الخدمات سهلة وتتناسب معهم:
  - – يمكن ان يتم الايداع والسحب بسهوله وفي اي وقت
  - – ان يتم بسرعة ومرونة
  - – امكانية ايداع مبالغ صغيرة

**اذن يحتاجون للدفعيات الالكترونية!**

# ماذا يحتاج مقدمي خدمات التمويل الأصغر

- تقديم الخدمات المصرفية في المناطق النائية دون الحوجة لاستثمارات كبيرة
- القرارات القائمة على المعلومات
  - الضمانات
  - استرداد التمويل
- زيادة المرونة والسرعة في نقل المعلومات.
- تخفيض التكاليف التشغيلية.
- نظام للمعلومات يسمح للمديرين بإنتاج تقارير موحدة موثوق بها.
- زيادة الودائع.
- توفير خدمات أفضل للزبائن/للعملاء.
- زيادة الزبائن/العملاء في الاقاليم ومناطق الانتاج النائية
- سهولة سداد الاقساط

**اذن يحتاجون للدفعيات الالكترونية!**

# مخاطر استخدام التمويل الاصغر للدفعيات الالكترونية

- ✓تكاليف ممكنة مستترة
- ✓مخاطر متعلقة بخبرة المصارف ووكلائهم التشغيلية والإدارية،
- ✓المخاطر التنظيمية والتشريعية.
- ✓حداثة انظمة الدفع الالكترونية وضعف الرقابة عليها
- ✓عدم وجود معايير مشتركة للدفعيات الالكترونية
- ✓ضعف الشفافية في المنافسة

# الاسئلة الملحة لدي مؤسسات التمويل الاصغر

- قبل تبني خدمة الدفعيات الالكترونية بواسطة مؤسسات التمويل الاصغر هناك أسئلة أساسية مهمة بالنسبة لمؤسسات التمويل الاصغر تتضمن ما يلي:

1. ما هي خدمات الدفعيات الالكترونية التي يمكن التعويل عليها في خدمة التمويل الأصغر؟
2. ماهي الجهة التي سوف تقدم هذه الخدمات؟
3. ما هي تكلفة هذا الخدمات الالكترونية بالنسبة للعميل؟
4. ما مدي مخاطر هذه الخدمات من سيتحمل المخاطر؟
5. كيف ستساعد هذه الخدمة مؤسسات التمويل الأصغر في إدارة أية تحولات مفاجئة الأنماط الخاصة بالتمويل؟
6. كيف تنظر الادارات العليا لمؤسسات التمويل الأصغر، ذوي الطابع الأكثر تقليدية، إلى هذه الخدمات؟
7. وما هي التكلفة التشغيلية وآثار التكاليف بالنسبة لمؤسسات التمويل الأصغر؟
8. هل توفر هذه الخدمة وتحترم خصوصية العملاء وحمايتهم
9. ماهي الاجراءات الاحترازية الواجبة لمنع حدوث معاملات لغسل الأموال، وتمويل الإرهاب؟

# توصيات

- **لنجاح استخدام التكنولوجيا في خدمة التمويل الاصغر يجب:**
  - **تقديم دعم واضح من الإدارات العليا للموسسات التمويلية**
  - **ان يتم إشراك الأطراف المعنية على جميع المستويات في التنفيذ**
  - التخطيط بدقة للمشروع (مع مؤشرات واضحة للأداء)
  - **احتساب العوائد على الاستثمار** وقياسها مقابل التكاليف الكلية للمشاريع التقنية
  - **الواقعية فيما يختص بتكاليف التأسيس والتشغيل** (سعر شراء البرامج والأجهزة تمثل عادة 15 % فقط من التكلفة الإجمالية للتنفيذ)
  - النظر الي تكلفة التقنية كتكلفة مستمرة حيث تستجيب عمليات التمويل الأصغر للاحتياجات المتغيرة للزبون/للعميل
  - **الوضع في الاعتبار ما تم تجربته من قبل.**
  - **ضمان بناء القدرات الشامل،**
- ضمان ان تمويل التقنية يترافق مع بناء القدرات البشرية وإدارة المخاطر والحكم.

# شكرا

*"The best plan is only a plan, that is good intentions, unless it degenerates into work. The distinction that makes a plan capable of producing results is the commitment of key people to work on a specific task."*
*Peter Drucker*

# شكرا لحسن استماعكم

omarabi@ebs-sd.com