

دراسة  
حالة



## التحول الرقمي مطلب أساسي للتخفيف عن الفقراء

(تجربة بنك الأمل للتمويل الأصغر في مواجهة فيروس كوفيد - 19)

2021

بنك من لا بنك له  
Bank of the Unbanked

## المحتويات

3	تمهيد
4	ملخص تنفيذي
5	الهدف من الدراسة:
5	مشروع التحويلات الاجتماعية الطارئة:
5	منهجيات البنك في صرف التحويلات الاجتماعية الطارئة:
5	1- الصرف عبر مراكز الصرف الثابتة:
6	2- الصرف عبر الفرق الميدانية:
6	3- الصرف الابصالي:
8	حلول بنك الامل الرقمية:
8	خدمة النقود الالكترونية بيس (Pyes).
9	1-الخدمات المقدمة عبر تطبيق (Pyes):.
10	2-منتج التمويل الإلكتروني.
11	3-الأمل موبايلي:
11	نظام الأمل ويب:
12	قائمة المراجع:



نعمل وفق أفضل الممارسات  
لمعايير الصحة والسلامة  
في ظل جائحة كوفيد- 19

## تمهيد

إن انتشار الجائحة يشكّل أكبر تحدٍ اقتصادي واجتماعي ومالي يواجهه العالم، وهذا مرده إلى أن كل القطاعات الاقتصادية تأثرت بسبب الإغلاقات، ما أجبر كل دول العالم على إعادة هيكلة اقتصادية ومالية واجتماعية.

وقد أدى تفشي- فيروس كورونا إلى تداعيات إنسانية كارثية على الدول التي تعاني من نزاعات مسلحة وعدم استقرار سياسي وضعف في بنية الدولة والبنى التحتية لها، حيث يصعب على حكومات الدول وخاصة الفقيرة تأمين أي شكل من أشكال الدعم بشكل أثر على القدرة المعيشية لمواطني هذه الدول وزاد من الإنفاق العام وأدى إلى ارتفاع معدلات البطالة والحاجة للدعم الحكومي لتعويض خسائر القطاع العام والقطاع الخاص بعدما تراجعت اقتصادات الدول ودخلت مرحلة انكماش شديد بسبب انتشار الجائحة.

## ملخص تنفيذي

يعد بنك الأمل للتمويل الأصغر رافداً إضافياً وهاماً للصناعة المصرفية في اليمن وأحد أهم المؤسسات المالية التي تعمل على تعزيز الشمول المالي ويسهم في زيادة العائد المادي للفقراء وكذلك في إيجاد بيئة اقتصادية واجتماعية للمجتمع تسهم في التخفيف من الفقر وضغوط البطالة، ويعتبر كيان موازي ومكمل لما تقوم به المؤسسات المالية والمصرفية. إذ يساعد على تقسيم المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع وأفراده ممن هم بحاجة للأخذ بأيديهم للقيام بأنشطتهم التي تحقق دخلاً يمنحهم ولو بالحد الأدنى الذي يضمن لهم عيشاً ميسوراً وكراماً.

مع ظهور أول حالة كورونا في اليمن عمل بنك الأمل للتمويل الأصغر على إيجاد حلول للحد من تفشي- وباء كورونا بين أوساط العملاء وتحسين المستوى المعيشي- للفقراء وذوي الدخل المحدود الذين تضرروا بشكل مباشر أو غير مباشر بهذه الجائحة مراعيّاً ظروفهم الاقتصادية المتمثلة في زيادة الأعباء الاقتصادية والاستهلاكية عليهم.

وقد توجه البنك لتجاوز هذه الجائحة ناحية التحول الرقمي من خلال تطوير خدماته المالية بالاعتماد على تطبيقات الهاتف المحمول عبر خدمة النقود الإلكترونية **PYes** تزامناً مع التوجهات العالمية ناحية الخدمات المصرفية الإلكترونية وعمل البنك على ابتكار مجموعة من الخدمات المالية الإلكترونية عبر تطبيق بيس من ضمن هذه الخدمات الحصول على التمويل الإلكتروني والتجديد له وسداد الاقساط إلكترونياً، وإدارة الحسابات الجارية التي تم دمجها مع الحسابات الإلكترونية عبر خدمة الأمل موبايلي، وتمكين المنظمات المانحة التي تقدم مشاريع التحويلات النقدية والجهات الاعتبارية من إدارة حساباتها الجارية واستعراض التقارير إلكترونياً عبر نظام الأمل ويب.

وعلى المدى القصير والمتوسط يسعى بنك الأمل إلى أن تكون خدمة النقود الإلكترونية (تطبيق بيس) من الوسائل الرئيسية لتقديم كافة الخدمات المصرفية والمالية للعملاء ضمن مشروع " بنك الأمل الإلكتروني" لتصبح جميع خدمات البنك أقرب ما تكون إلى رواد الأعمال للمشاريع الصغيرة والصغرى وفي متناول أيديهم ومن خلال هواتفهم المحمولة توفيراً للجهد والوقت والكلفة.

## الهدف من الدراسة:

توضيح الدور الكبير والهام التي لقيتها الخدمات الالكترونية لبنك الأمل في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) التي تتلخص في التالي:

- تعزيز اجراءات السلامة العامة واستجابة لمتطلبات المرحلة المتعلقة بإنشاء المحافظ الإلكترونية للاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني بواسطة الهاتف النقال.
- تعزيز استخدامات النقود الإلكترونية بشكل يتناسب مع احتياجات العملاء والتقليل من استخدام النقود الورقية خلال هذه الفترة تحديداً، وبالتالي ضمان حماية الفئات الأكثر تعرضاً لتداعيات الجائحة في اليمن.
- الوصول إلى الفئات المحرومة والتي بحاجة إلى الخدمات المصرفية وخاصة في المناطق الريفية والقرى البعيدة والمحرومة من الخدمات المالية.
- انتهاج سياسات توعوية وتسويقية خاصة وتقديم الخدمات المالية التي تمكنهم من الاستفادة من الخدمات المصرفية الالكترونية التي تساهم في زيادة مدخولهم الأسري وتحد من مشكلة الفقر والبطالة.
- المساهمة في تحقيق الشمول المالي وبما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي للوطن.

## مشروع التحويلات الاجتماعية الطارئة:

قام بنك الأمل للتمويل الأصغر بتطوير هذه الخدمة استجابة للوضع الإنساني الصعب الذي تعيشه اليمن منذ أحداث 2011 كإحدى الأدوات التي تمكن المانحين من إيصال المستحقات والمساعدات المالية وغير المالية للمستحقين في المناطق الحضرية والريفية بهدف:

- 1- تقليل الكلفة على المستفيدين وحمايتهم من مخاطر الانتقال إلى مراكز المدن لاستلام مستحقاتهم في ظل أوضاع أمنية صعبة من خلال الصرف عبر الفرق الميدانية والإيصالية.
- 2- توفير خدمة مميزة للمانحين تتسم بالأمان والسرعة والموثوقية.
- 3- الحفاظ على سلامة المستفيدين مع انتشار فيروس كورونا وتمكينهم من الإجراءات الصحية التي طرأت جراء هذه الجائحة والتي فرضت واقعاً صعباً يجب التعامل معه بحذر.

## منهجيات البنك في صرف التحويلات الاجتماعية الطارئة:

### **1- الصرف عبر مراكز الصرف الثابتة:**

وهي فروع البنك ووكلاءه والتي تعتبر نقاط الخدمة الدائمة المنتشرة في مراكز المديریات والعزل في أنحاء الجمهورية، حيث بلغ عدد المستفيدين الذين تم خدمتهم 1,800,255 مستفيد خلال الفترة من يناير الى ديسمبر 2020 عبر 3811 نقطة خدمة. ويتم تقديم خدمة الصرف عبر المراكز الثابتة وفق نظام الكتروني خاص بصرف التحويلات النقدية.

## 2- الصرف عبر الفرق الميدانية:

هي نقاط الخدمة المؤقتة التي تقوم بتنفيذ عملية الصرف في المديريات والعزل التي لا تتوافر بها مراكز صرف ثابتة أو في التجمعات السكنية البعيدة عن مراكز الصرف الثابتة، حيث يوجد لدى البنك 600 فريق ميداني على مستوى الجمهورية يقومون بصرف الحوالات النقدية في مختلف المديريات المستهدفة والتي تشمل أيضا كادر نسائي للمساعدة في خدمة فئة المستفيدات من المساعدات النقدية التي تمولها المنظمات ذات العلاقة ولضمان الخصوصية التي تتطلبها خدمة النساء في اليمن. كما وقد بلغ عدد المستفيدين الذين تم خدمتهم عبر فرق الصرف الميداني 768,585 مستفيد خلال الفترة من شهر يناير 2020 إلى نهاية عام 2020. ويتم الصرف عبر الفرق الميدانية بنظام الكتروني باستخدام أجهزة الهاتف المحمول والتابلت.

## 3- الصرف الايصالي:

ضمن المسؤولية الاجتماعية للبنك تقوم فرق الصرف الايصالي بتقديم خدمة الصرف للحالات الخاصة من المستفيدين من كبار السن والعجزة والمتقاعدين والمرضى غير القادرين على الوصول إلى مراكز الصرف الثابت أو إلى فرق الصرف الميداني في مديرياتهم بالوصول إلى سكن المستفيد غير القادر على استلام مستحقاته سواء عبر مراكز الصرف الثابتة أو عبر فرق الصرف الميداني، حيث بلغ عدد المستفيدين الذين تم خدمتهم خلال فترة جائحة كورونا خلال الفترة من شهر يناير 2020 إلى نهاية عام 2020 إلى 15,694 ألف مستفيد. ويتم الصرف عبر الفرق الميدانية بنظام الكتروني باستخدام أجهزة الهاتف المحمول والتابلت.

## التحديات والاستجابة لعملية الصرف أثناء الجائحة

لقد واجهت مشاريع التحويلات الاجتماعية التي نفذها البنك خلال فترة انتشار الوباء العديد من التحديات والصعوبات والتي شكلت في مجملها عائقا لسير تنفيذ تلك المشاريع بصورة سلسة. ومع ذلك فقد قام البنك باتخاذ مجموعة من التدابير اللازمة للتغلب على تلك التحديات وتحمل تكاليف كبيرة حرصا منه على سلامة المستفيدين من منطلق مسؤولية البنك الاجتماعية تجاههم. ويمكن تلخيص تلك التحديات والحلول والإجراءات التي نفذها البنك من خلال الجدول التالي:

م	التحديات	الحلول
1	إيصال المواد التعقيمية إلى مراكز الصرف المنتشرة في عموم أنحاء الجمهورية في عموم أنحاء البلاد في ظل أوضاع غير آمنة وفي مناطق الصراع.	- التعاقد مع شركات نقل خاصة لإيصال المواد التعقيمية إلى كل المحافظات والتأمين على تلك المواد. - استخراج التصاريح اللازمة لمرور المواد التعقيمية عبر نقاط التفتيش. - التواصل مع السلطات على مستوى المحافظة والمديرية لتسهيل مرور المواد التعقيمية إلى مراكز الصرف.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- اختيار مراكز الصرف الكبيرة التابعة لشركات الصرافة كنقطة خدمة لتقديم خدمة التحويلات الاجتماعية.</li> <li>- استخدام الأماكن المفتوحة من خلال فتح مقرات المدارس والمعاهد التعليمية كنقطة خدمة وتتيح تطبيق التباعد الاجتماعي.</li> <li>- إلزام الكادر العامل في مراكز الصرف بارتداء الكمامات والقفازات.</li> </ul>	<p>2 توفير مراكز صرف مناسبة لاستيعاب المستفيدين لضمان تطبيق الإجراءات الاحترازية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر كادر إضافي للقيام بعملية تنظيم المستفيدين وفق طوابير يراعى فيها حفظ المسافة الآمنة بين المستفيدين.</li> <li>- تطبيق نظام توزيع المستفيدين وفق كروت مرقمة بما لا يزيد الطابور عن 21 مستفيد.</li> </ul>	<p>3 تدافع المستفيدين على مراكز الصرف</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر مواد توعوية بمخاطر انتشار الوباء في كل نقطة خدمة.</li> <li>- توفير كادر يشرف على عملية التباعد الاجتماعي (متر بين كل مستفيد وآخر)</li> <li>- التعاقد مع أكثر من 1000 من الكوادر الصحية يتولون تعقيم المستفيدين قبل الدخول إلى مراكز الصرف.</li> <li>- التعاقد مع مشرفين صحيين على مستوى المحافظة والمديرية ومراقبين صحيين على مستوى كل مركز صرف للإشراف على تطبيق الإجراءات الاحترازية.</li> </ul>	<p>4 عدم التزام المستفيدين بتطبيق الإجراءات الاحترازية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- إلزام الكاشيرات باستخدام الاسفنج المبلل لعد النقود.</li> <li>- توفير الاسفنج المبلل أمام شباك الصراف لتمكين المستفيدين من استخدامها عند عد النقود.</li> <li>- التشجيع على استخدام خدمة النقود الالكترونية (بيس).</li> </ul>	<p>5 تداول النقد</p>

## من ضمن الإجراءات الوقائية التي اتخذها البنك للحد من الآثار السلبية لجائحة كورونا التالي:

- 1- القيام بصياغة خطط طوارئ، وإعادة جدولة أقساط السداد للتمويلات الممنوحة من خلال منحها فترات سماح تصل إلى 6 أشهر.
- 2- إعادة تفعيل فريق طوارئ خاص لإدارة الأزمة الذي كان له دور فاعل في بداية الحرب ومن ثم خلال هذه الجائحة.
- 3- التوسع بشكل كبير في تقديم الخدمات المالية الالكترونية والمساهمة بشكل أكبر في عملية الشمول المالي.
- 4- التركيز بشكل أكبر على القطاعات الواعدة والأكثر استمرارية في ظل الأزمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية أو تجارية.
- 5- إطلاق مجموعة من الحملات التوعوية بطرق السلامة من الجائحة بهدف خدمة المجتمع المحلي ضمن الظروف الراهنة من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني والمنظمات الدولية أثناء توزيع المساعدات والسلع والمواد الأساسية.
- 6- تعزيز التواصل مع العملاء عن بعد من خلال منصات التواصل الاجتماعي حيث وفرت مساحات توعوية خاصة بفيروس كورونا المستجد وأعراضه، ومجموعة من التعليمات والإرشادات الخاصة بوسائل الأمن والسلامة التي يجب اتباعها في سبيل المساعدة في مكافحته.

## حلول بنك الأمل الرقمية:

### خدمة النقود الالكترونية بيس (Pyes)

على الرغم من الآثار السلبية لجائحة كورونا، إلا أن تفشي الفيروس المستجد أثر بشكل إيجابي وذلك بتزايد الإقبال على استخدام الخدمات المالية الإلكترونية التي أطلقها بنك الأمل للتمويل الأصغر مما أدى إلى تعزيز عملية الشمول المالي بشكل أوسع ومن خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية الجديدة والمبتكرة، حيث قام بنك الأمل للتمويل الأصغر بتطوير خدمة النقود الالكترونية بيس (Pyes) وهي عبارة عن حساب الكتروني يرتبط برقم هاتف العميل يتم تطبيقها من خلال الهواتف الذكية أو عبر الرسائل القصيرة في الهواتف العادية. وقد تم استخدام خدمة النقود الإلكترونية (بيس) بشكل أوسع منذ ظهور أول حالة إصابة بفيروس كورونا في اليمن، حيث تم الترويج لهذه الخدمة من خلال منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك. بالإضافة إلى الترويج لها عبر البريد الإلكتروني وعبر خدمات العملاء في جميع فروع البنك حيث تم فتح عدد 17,526 حساب إلكتروني خلال الفترة من يناير 2020 حتى ديسمبر 2020 ووصل العدد التراكمي للحسابات التي تم فتحها حتى نهاية العام 2020م 73,050 حساب إلكتروني.



## 1- الخدمات المقدمة عبر تطبيق (Pyes):

حرص البنك على إضافة جميع خدماته المالية لتكون متاحة للعميل عبر هاتفه المحمول ليتحول إلى فرع متكامل يستطيع من خلاله الحصول على كل الخدمات المالية التي يقدمها البنك والتي تشمل التالي:



أعطى بنك الأمل للتمويل الأصغر أولوية في تنفيذ العديد من مشاريع التحويلات الاجتماعية الطارئة عبر خدمة (بيس Pyes) مما أسهم في مساعدة المستفيدين للحصول والاستفادة من الكثير من الميزات والتي تتركز في التالي:

- 1- الحصول على مستحقاتهم من تلفوناتهم دون الحاجة إلى الازدحام في مراكز الصرف.
- 2- شراء احتياجاتهم عبر التطبيق دون الحاجة لتداول النقود الورقية.
- 3- مناسبة لمشاريع التحويلات الاجتماعية في حال عمليات الصرف الدورية المتعددة للمستفيدين.
- 4- تمكين المستفيد من سحب النقود من أحد فروع البنك أو وكلاءه المنتشرين في محافظات ومديريات البلاد بسهولة وفي أي وقت دون الانتظار في طوابير الصرف.
- 5- إيداع مستحقاتهم في حساباتهم الخاصة المربوطة بأرقام هواتفهم.
- 6- استقبال الرسائل القصيرة SMS كإشعار عندما يتم إيداع المبلغ في حساباتهم.
- 7- يستطيع المستفيد القيام بالعمليات التالية:
  - السحب النقدي من أحد فروع البنك أو وكلاءه.
  - تحويل نقدي لنفسه أو لغيره.
  - تسديد فواتير الخدمات (الهاتف الأرضي - الهاتف المحمول - الإنترنت - الماء - الكهرباء).
  - تسديد فواتير المشتريات من نقاط الخدمة المتوفرة والمنتشرة.

## 2- منتج التمويل الإلكتروني

مع انتشار فيروس كورونا في اليمن الذي صاحبه أزمة سيولة بالعملة المحلية في القطاع المصرفي منذ العام 2016 مما أدى إلى توقف خدمة الإقراض للمشاريع الصغيرة والصغرى لأنها من الخدمات التي تستنزف السيولة واستردادها يكون على فترات طويلة، لذلك قام البنك بابتكار منتج التمويل الإلكتروني والذي يستهدف العملاء من أصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى والذين يرغبون بالحصول على مصادر إيرادات إضافية إلى جانب أنشطتهم القائمة بدون أي رسوم أو مزاولة يتحملها العميل. ويحصل البنك على عمولاته من جهات أخرى مثل شركات الاتصالات والمياه والكهرباء وغيرها، ويعتبر أول بنك يقدم خدمة الإقراض عبر النقود الإلكترونية بالاستفادة من المميزات التالية:

- بنك الأمل هو مؤسسة التمويل الأصغر الوحيدة من بين 12 مؤسسة تمويل أصغر أخرى يمكنه تقديم هذا المنتج.
- هذا المنتج موجه لأصحاب المشروعات الصغرى التي لا تستهدفها البنوك الأخرى كونها بنوك تجارية تخدم كبار التجار.
- يمتلك البنك قاعدة كبيرة من العملاء كونه يخدم 40% من عملاء التمويل الأصغر، ويمكنه تقديم هذا المنتج لهم عبر التمويل الموازي، لأنه سيضيف نشاطاً جديداً إلى نشاطهم التجاري القائم.

تعتبر أول انطلاقة تجريبية لمنتج التمويل الإلكتروني في نهاية شهر نوفمبر 2019 وتم تدشين الخدمة رسمياً في عام 2020 والتوسع فيها تحديداً خلال فترة جائحة كوفيد-19 بهدف:

- دعم أصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى في اليمن.
- التخفيف من استخدام النقود الورقية التي تؤدي إلى انتشار فيروس كورونا بين أوساط العملاء.
- التعامل مع أزمة السيولة النقدية وشحة البنكنوت.

تم الترويج للخدمة في مواقع التواصل الاجتماعي للبنك لدى عملاء البنك وكذلك استهداف عملاء جدد وقد وصل إجمالي عدد التمويلات الإلكترونية إلى (6,561) تمويل إلكتروني بقيمة محفظة 450,783,481 مليون ريال يمني خلال الفترة من يناير 2020 إلى نهاية عام 2020م. وتتلخص مميزات الخدمة في التالي:

- 1- طلب خدمة التمويل وتجديدها آلياً عبر الهاتف دون الحاجة للذهاب إلى مقر البنك أو فروعه.
- 2- تمكين العملاء من سداد الأقساط التي عليهم عبر تطبيق بيس الإلكتروني (Pyses) من هواتف المستفيدين دون الحاجة للذهاب إلى مقر البنك أو فروعه.
- 3- سداد الأقساط سيكون كل 3 أشهر يستطيع خلالها العميل استخدام مبلغ التمويل أكثر من مرة من خلال إعادة إيداع النقد في حسابه واستخدامه مرة بعد مرة.

- 4- تقديم خدمات تسديد فواتير الهاتف النقال أو الثابت وفواتير الانترنت والمياه والكهرباء دون الحاجة للتنقل أو الذهاب إلى مقر الشركات.
- 5- تمكين المستفيدين عبر هواتفهم من تنفيذ العديد من العمليات والتحويلات المالية.

كما حاز منتج التمويل الالكتروني خلال العام 2020 على جوائز دولية من مجموعة من المؤسسات المالية والمجالات العالمية على النحو التالي:

- جائزة المبتكرين في التمويل الإسلامي من مجلة جلوبال فايننس – نيويورك لعام 2020.<sup>1</sup>
- أفضل منتج تمويل أصغر في آسيا من المجلة المالية والمصرفية الآسيوية لعام 2020.<sup>2</sup>
- الجائزة الدولية في ابتكار الخدمات والمنتجات المالية من منتدى الخدمات المالية – لندن لعام 2020.<sup>3</sup>

### 3- الأمل موبايلي:

أدخل البنك خدمة الأمل موبايلي ضمن الخدمات المقدمة عبر تطبيق بيس لإدارة الحسابات الجارية وقد تم دمجها مع تطبيق بيس لإتاحة خاصة التحويل بين الحسابات الجارية والحسابات الالكترونية فضلاً عن اجراء المصارفات ما بين العملات المختلفة.

### نظام الأمل ويب:

قام البنك بابتكار خدمة الأمل ويب لإتاحة المجال للمنظمات المانحة والجهات الاعتبارية من إدارة حساباتها الجارية وتمكينها من الوصول إلى الخدمات التالية:

- إرسال الحوالات مباشرة عبر النظام إلى المستفيدين سواء بشكل فردي أو جماعي.
- إدارة الحوالات (تعديل – توقيف / فك التوقيف).
- استعراض بيانات الحوالات بشكل فردي أو على مستوى المشروع .
- مراقبة مؤشرات الصرف من خلال الشاشات أو التقارير .
- استعراض مؤيدات الصرف لكل حوالات المشروع (سند الاستلام + بطاقة الهوية )
- استعراض كشوفات الحسابات البنكية للمؤسسة إن وجدت.
- تصدير جميع التقارير إلى ملفات بصيغة PDF أو Excel.

<sup>1</sup> مجلة فلوربال فايننس: <https://www.gfmag.com/magazine/june-2020/innovators-2020-islamic-finance>

<sup>2</sup> المجلة المصرفية والمالية الآسيوية:-<https://d6.asianbankingandfinance.net/co-written-partner/news/asian-banking-finance-awards-holds-first-ever-digital-awards-presentation>

<sup>3</sup> منتدى الخدمات المالية:<https://fsfevents.evessiocloud.com/productserviceinnovationawards2020/en/page/winners-2020>

بذلك يكون بنك الأمل قد ساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي خلال فترة فيروس كورونا في العام 2020 وسعى البنك على إيجاد حلول رقمية وإلكترونية متنوعة تعد فريدة من نوعها في مجال التمويل الأصغر في حين توقفت الكثير من أنشطة مؤسسات التمويل في اليمن. وقد أثبتت قدرة بنك الأمل في التعامل مع كل المتغيرات الطارئة والظروف الصعبة والاستمرار في تقديم وتنويع الخدمات المالية لتسهيل الوصول إليها وتخفيض التكلفة وتحسين جودة الخدمة باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف من خلال منظومة العمل الرقمية باستخدام خدمة النقود الإلكترونية (تطبيق بيس) التي قام البنك بتدشينها عام 2017 لتكون هي المنصة الرئيسية لتقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء، وسعى البنك لإضافة جميع خدماته المصرفية لتكون متاحة للعميل عبر هواتفه المحمول ويستطيع من خلاله الوصول إلى كافة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك في حين توقفت أنشطة الكثير من مؤسسات التمويل في اليمن.

#### قائمة المراجع:

- مقالة الأستاذ محمد صالح اللاعي المدير العام التنفيذي لبنك الأمل، بنك الأمل الإلكتروني: حل مبتكر للشمول المالي في ظل الحرب: 2020-04-08  
<https://www.findevgateway.org/ar/blog/2020/04/bnk-alaml-alalktrwny-hl-mbtkr-llshmw-l-almaly-fy-zl-alhrb>
- دراسة الاستجابة الوقائية لبنك الأمل للتمويل الأصغر لمواجهة جائحة كورونا أثناء إيصال المساعدات الإنسانية. بنك الأمل للتمويل الأصغر: اليمن، صنعاء، 2020
- التقرير السنوي للبنك 2019، بنك الأمل للتمويل الأصغر: اليمن، صنعاء 2020
- مقالة للصحفية جيسي طراد 2020-12-04 كورونا يكبد الاقتصاد العالمي 12 تريليون دولار من الخسائر (Independentarabia.com)
- ورقة عمل، تجربة بنك الأمل للتمويل الأصغر حول النقود الإلكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي. 2020-03-11.