

# ندوة إلكترونية

رقمنة التمويل الأصغر في العالم العربي:  
تجارب من الأردن وتونس واليمن

الخميس 19 مايو/أيار 2022

الساعة 13 بتوقيت غرينيتش



# الأمور اللوجستية



ستظل ميكروفونات  
الحاضرين مكتومة الصوت  
أثناء جلسة الويبينار بأكملها.



سيتم إرسال تسجيل الندوة  
إلى جميع الحاضرين  
والمسجلين عبر البريد  
الإلكتروني.



يرجى إبقاء كاميرا  
الويب مغلقة لضمان  
خصوصيتكم وتجنب  
مشاكل النطاق  
الترددية.



لترح الأسئلة أثناء الندوة، يرجى  
استخدام خانة الدردشة Chat على  
الجانب الأيمن من نافذة زوم  
Zoom

وللتأكد من مشاهدة مديرة الحوار  
لسؤالكم، يرجى تحديد  
الجميع Everyone من القائمة  
المنسدلة.

# مديرة الحوار



سحر الطيبي  
بوابة الشمول  
المالي للتنمية



لترح الأسئلة أثناء الندوة، يرجى  
استخدام خانة الدردشة Chat  
على الجانب الأيمن من نافذة زوم  
Zoom

وللتأكد من مشاهدة مديرة الحوار  
لسؤالكم، يرجى تحديد  
الجميع Everyone من القائمة  
المنسدلة.

# المتحدثون



محمد زمندر  
اندا تمويل



يوسف الكريمي  
بنك الكريمي الإسلامي



يوسف مكار  
مؤسسة التمويل الدولية



عيسى أبو مريم  
صندوق المرأة



# رقمنة التمويل الأصغر

عرض تقديمي لبوابة الشمول المالي للتنمية



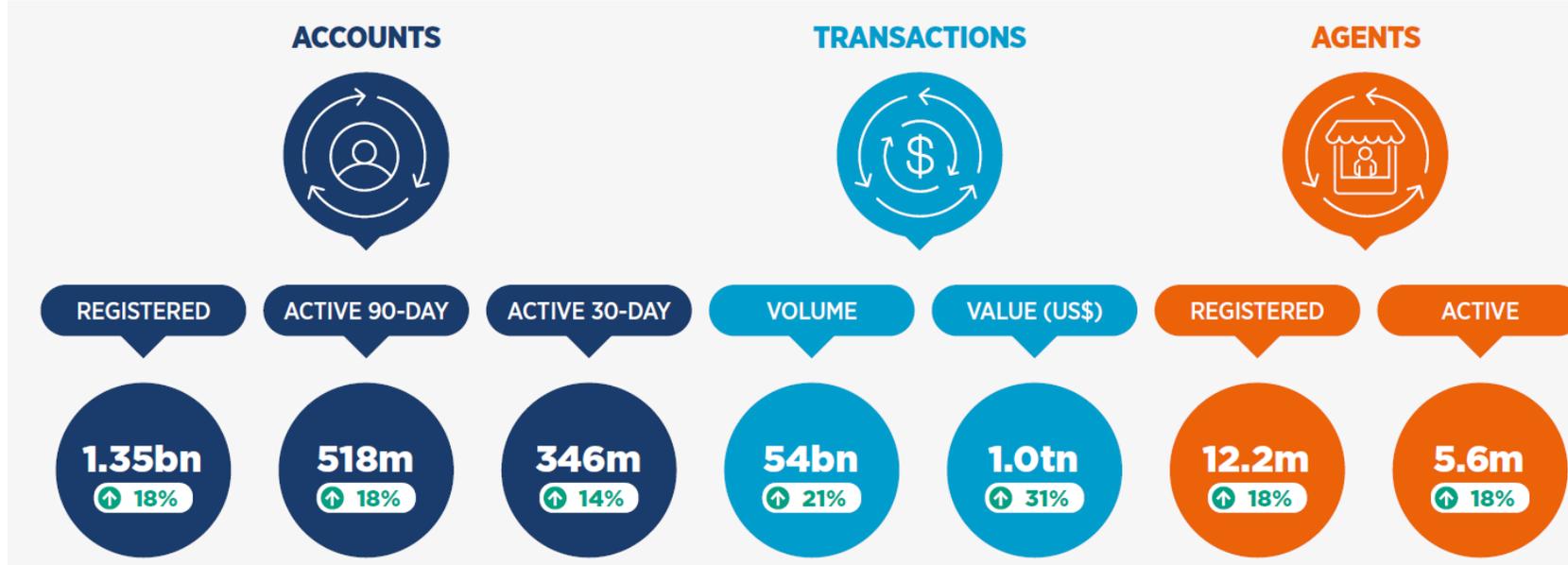
*Creating Markets, Creating Opportunities*

# اتجاهات (ترندات) الرقمنة

## إن الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي يتسارع في جميع أنحاء العالم

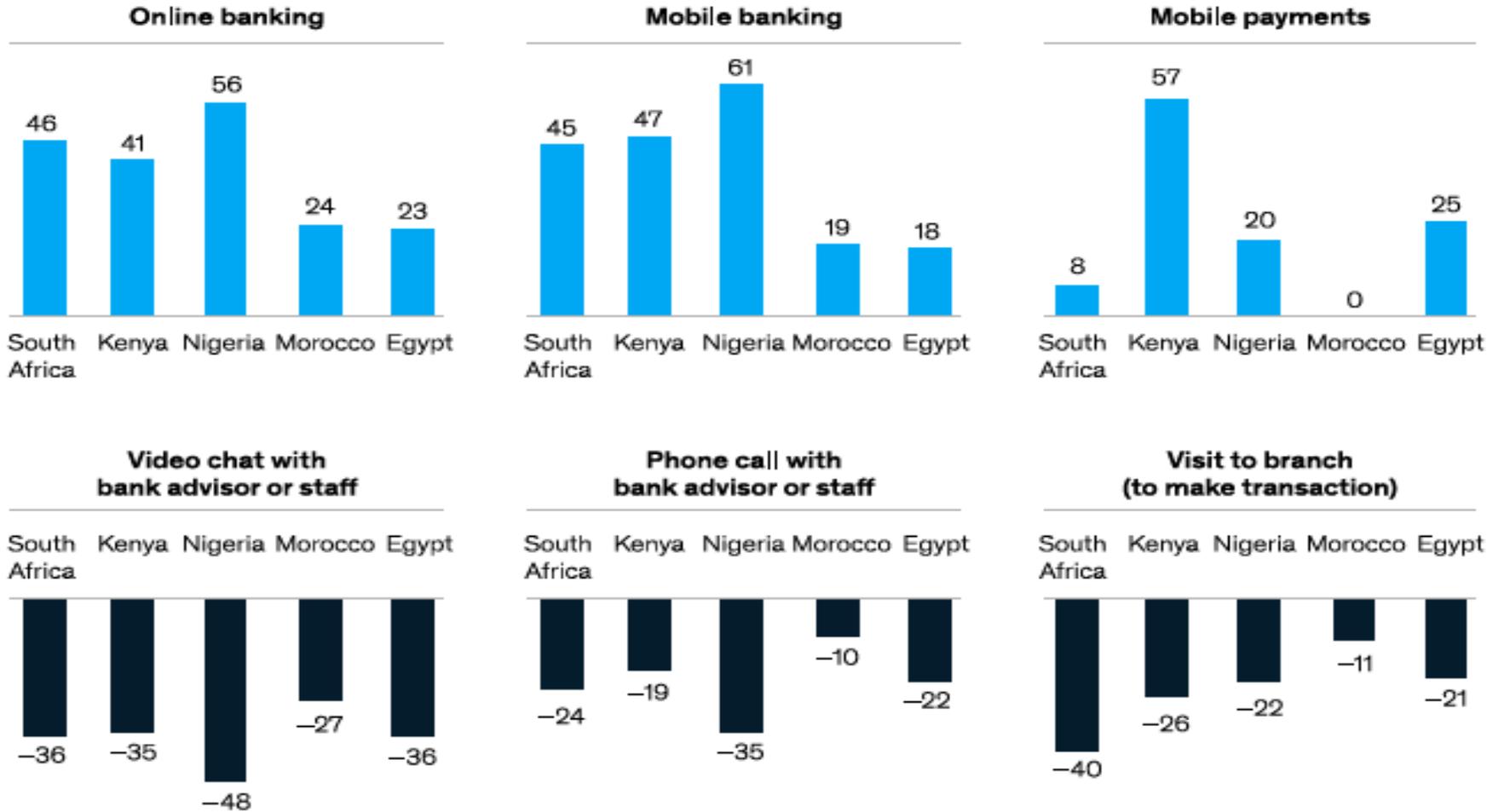
- بلغت قيمة الاقتصاد الرقمي حوالي 11.5 تريليون دولار في عام 2016، أي 15.5٪ من الناتج المحلي الإجمالي العالمي.
- بحلول عام 2025، سيمثل الاقتصاد الرقمي حوالي 23 تريليون دولار، أي 24.3٪ من الناتج المحلي الإجمالي العالمي.

## كما شهد انتشار الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول زخمًا كبيرًا في عام 2021



Source: GSMA 2022 - State of the Industry Report on Mobile Money 2022

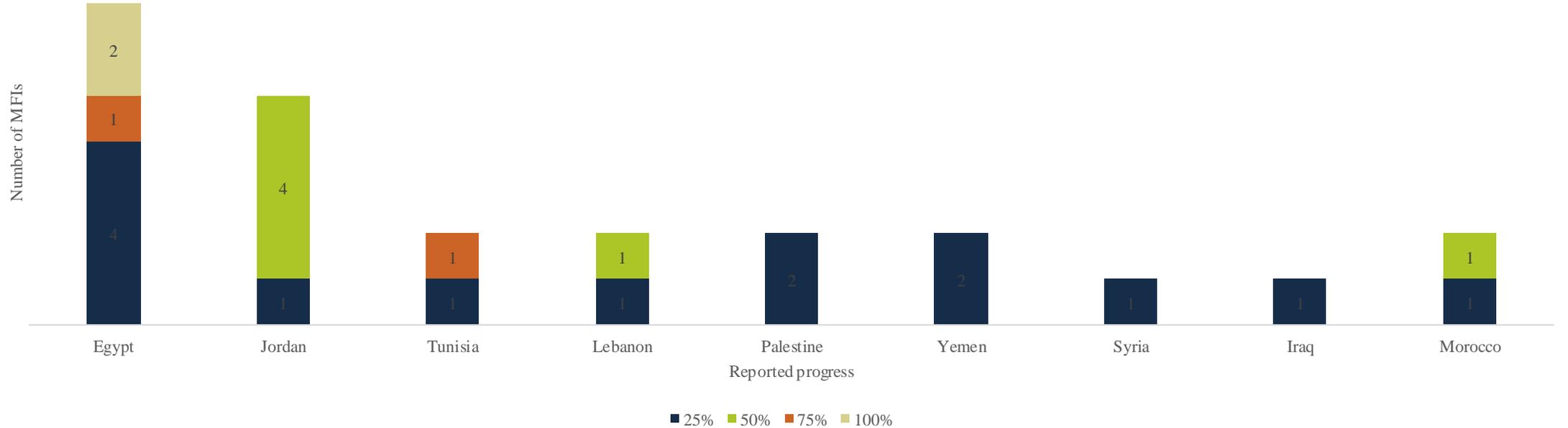
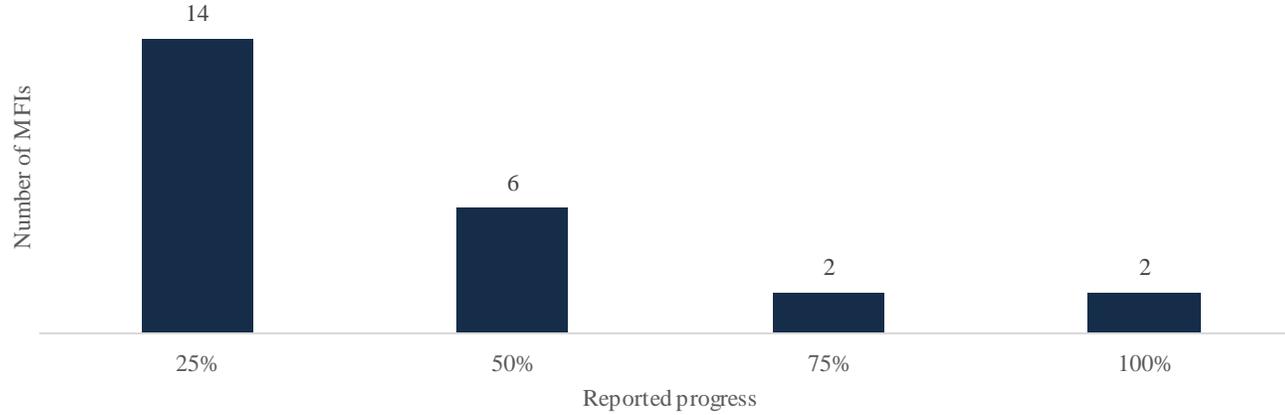
# بالإضافة إلى ذلك، غيّرت جائحة COVID-19 عادات المستهلكين، مع اتجاه نحو الحلول الرقمية



Net change in habits  
(in % of respondents = 719)

# التقدم العام في رقمنة مؤسسات التمويل الأصغر في المنطقة العربية

النسبة المئوية للتقدم المُبلغ عنه في تنفيذ الاستراتيجية الرقمية (استطلاع أجرته مؤسسة التمويل الدولية في عام 2021 مع 34 مؤسسة تمويل أصغر في المنطقة)



# رقمنة التمويل الأصغر: القضايا والفوائد والتحديات

# ماذا تعني رقمنة الخدمات المالية؟

الرقمنة هي دمج التكنولوجيا في عملياتنا ومنتجاتنا وخدماتنا.

تطبيق قوة الحوسبة في كل مكان، والاتصال المنتشر، وتخزين البيانات الضخمة، والتقنيات التحليلية المتقدمة لتقديم منتجات وخدمات مالية مصممة بشكل أفضل وأكثر كفاءة ومباشر إلى نطاق أوسع من العملاء.



المدفوعات الإلكترونية  
G2P



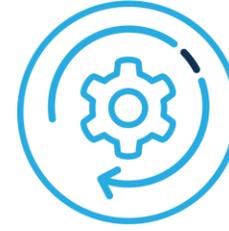
التصنيف الائتماني  
البديل



الخدمات المصرفية  
عبر الهاتف المحمول



تمويل سلسلة التوريد



فعالية العملية



بنك إلكتروني



ماكينة الصراف الآلي



قروض الهاتف



التحويلات /  
التحويلات P2P



التحقق من الهوية

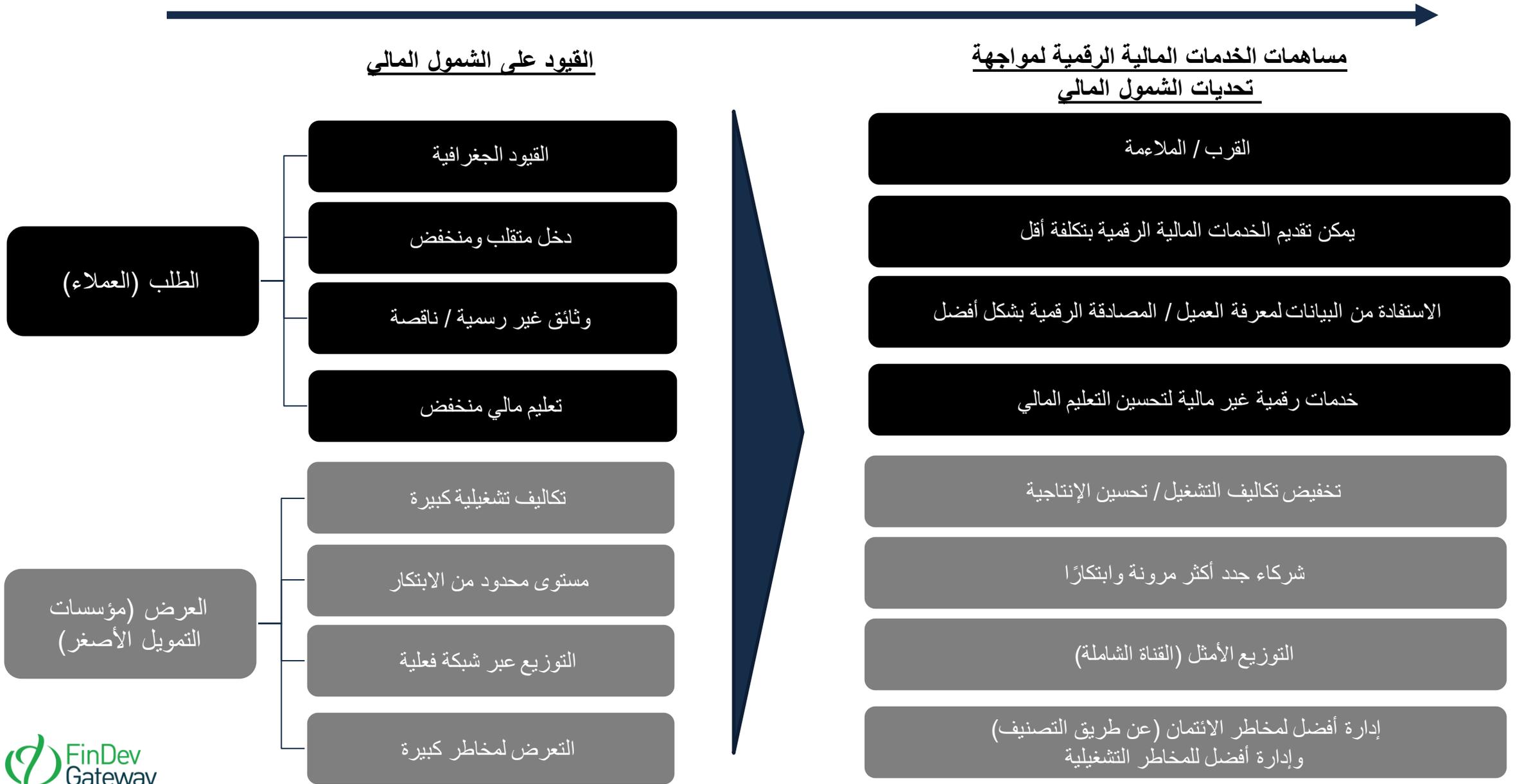


مدفوعات التجزئة



التحويلات وسداد الفواتير

# الخدمات المالية الرقمية DFS، رافعة لتعزيز الشمول المالي



# في رحلة الرقمنة أو التحول الرقمي، تواجه مؤسسات التمويل الأصغر عمومًا التحديات التالية:

## التحديات الخارجية

لوائح غير واضحة /  
غير داعمة

بنية تحتية محدودة /  
اتصال محدود

قلة التحضير / قلة وعي العملاء

استخدام منخفض للتجارة الإلكترونية

انتشار منخفض للهاتف المحمول بين العملاء

## التحديات الداخلية

عدم وجود رؤية رقمية واضحة لجميع  
الأطراف المعنية

قلة الجاهزية / الوعي لدى المتعاونين

نقص المهارات والموارد الكافية

من أين نبدأ؟

الكمون بين المبادرات الرقمية المنفذة  
والنتيجة المرجوة

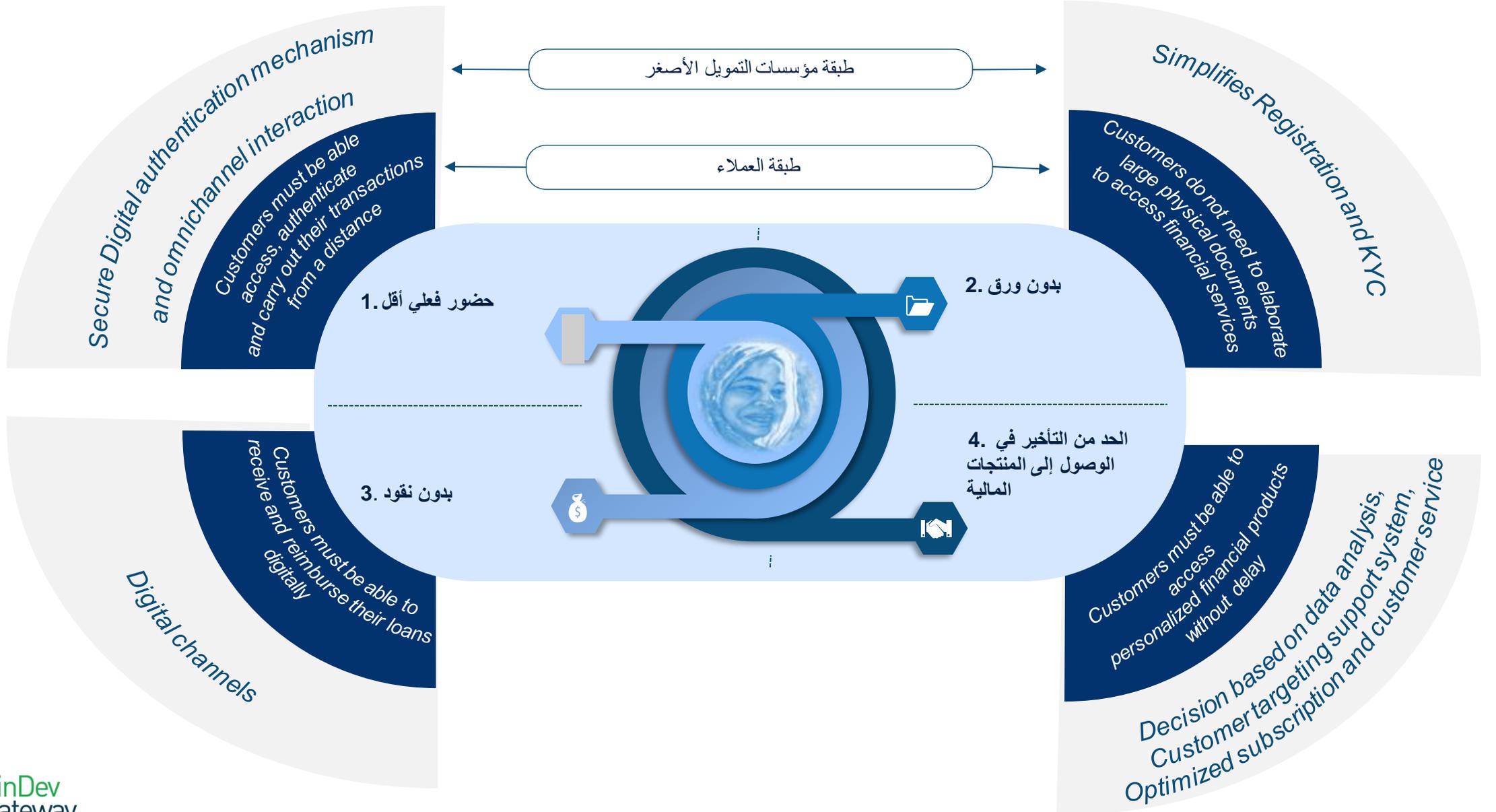
عدم التنسيق / التعاون بين الفرق

عدم الرغبة في التغيير / قلة الرضاقة

قيود تكنولوجية

لإجراء هذا التحول، من الضروري تحديد استراتيجية تحول رقمي واضحة تأخذ هذه التحديات في الاعتبار، مع تنفيذ حوكمة ومؤسسات مخصصة.

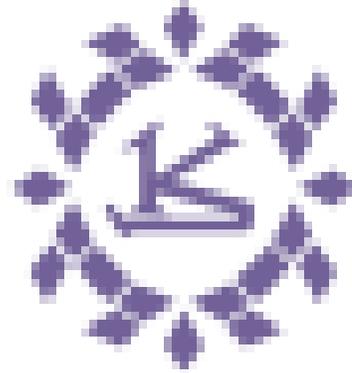
# بطريقة مبسطة، تعالج الخدمات المالية الرقمية بشكل عام المشكلات التالية:





ALKURAIMI BANK

ISLAMIC MICROFINANCE



بنك الكريمي

للتحويل الأصغر الإسلامي

دوماً معك ... Right Beside You

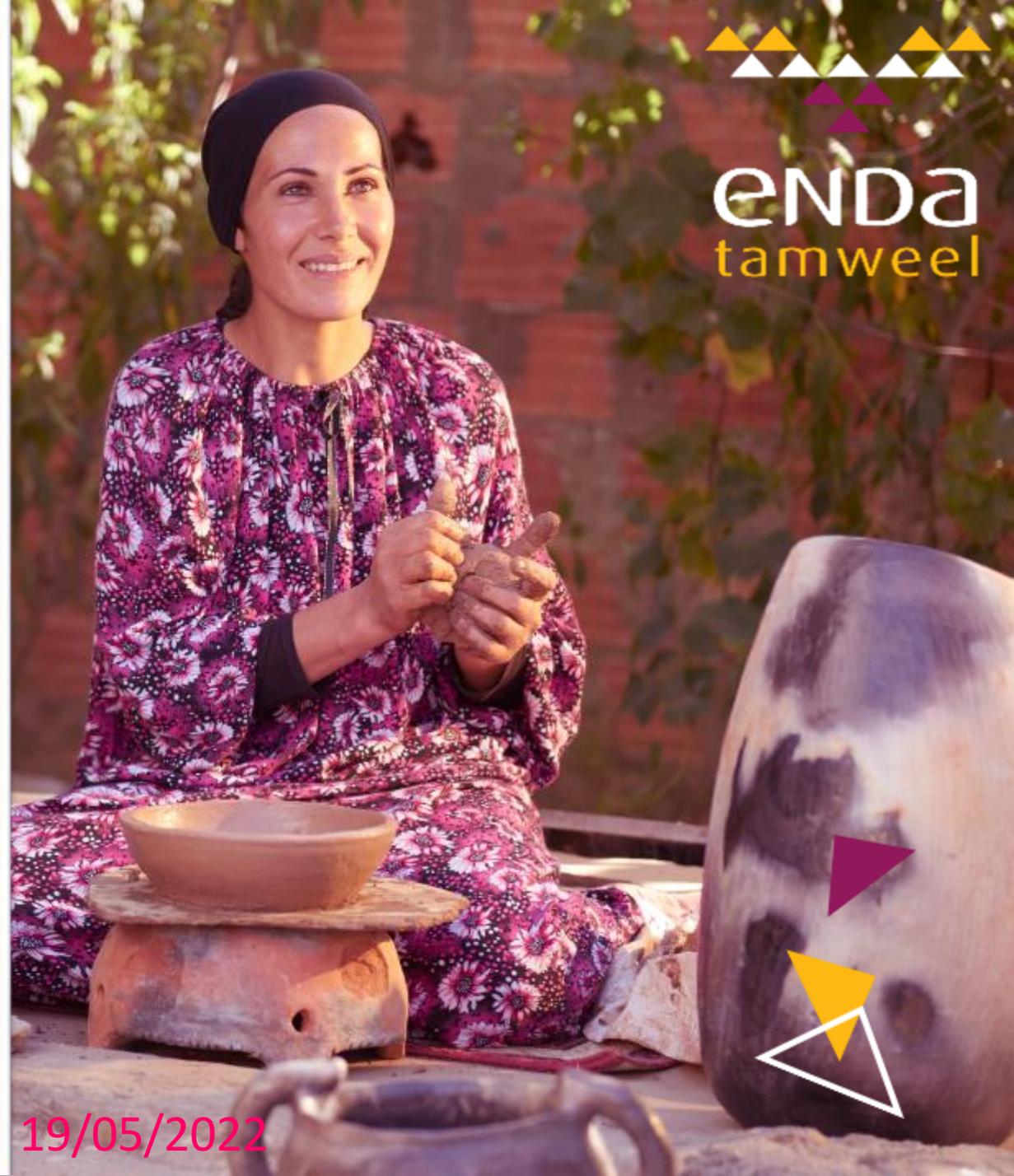
# AI Kuraimi Islamic Microfinance Bank in Number

- Assets: US\$ 1.2 billion
- Active Portfolio: 10337 Client, YER196,95 Bln, PAR 3.2%
- Customers: 1.9 million, 1.5 M Kuraimi App, 1.4 M ATM
- Staff: 1,912
- Branches: 184
- ATMs: 246
- M Floos (MM): 655,650
- Agents: 3,493
- Hasib: 24,360





# اندا تمويل و التحول الرقمي



19/05/2022



# اندا في ارقام

المحفظة في خطر  
30 يوم

4%

عدد الموظفين

1900

المحفظة

1075 مليون  
ديت

الحرفاء النشطين

434000

الفروع

104  
(25 بدون قبضة)

# نشاط الائتمان عبر القنوات الرقمية

افريل 2022



41%  
الاقراض عبر بطاقة  
"موبي تمويل"

19%

السداد عبر القنوات  
الرقمية

15%

التسجيل عن بعد لطلب  
القروض



280  
وكيل دفعات



# تجربة أنداء تمويل

أنداء تتحصل على  
مواصفة مكافحة تبيض  
الاموال وتمويل الارهاب

الدعم الفني مع تبادل  
الخبرات (مؤسسة التمويل الدولية)

رقمنة عمل عون القروض

خارطة طريق واضحة

إدارة التغيير وزرع ثقافة  
الإبتكار (خاصة الموظفين)

خلق شركة للدفوعات

الشراكة من أجل الشمول  
المالي (البريد, الوكالة  
الوطنية للمصادقة  
الالكترونية...)

تجديد نظام المعلومات  
TEMENOS



شكرا لحسن الاصغاء





## MFW Digital Transformation Journey

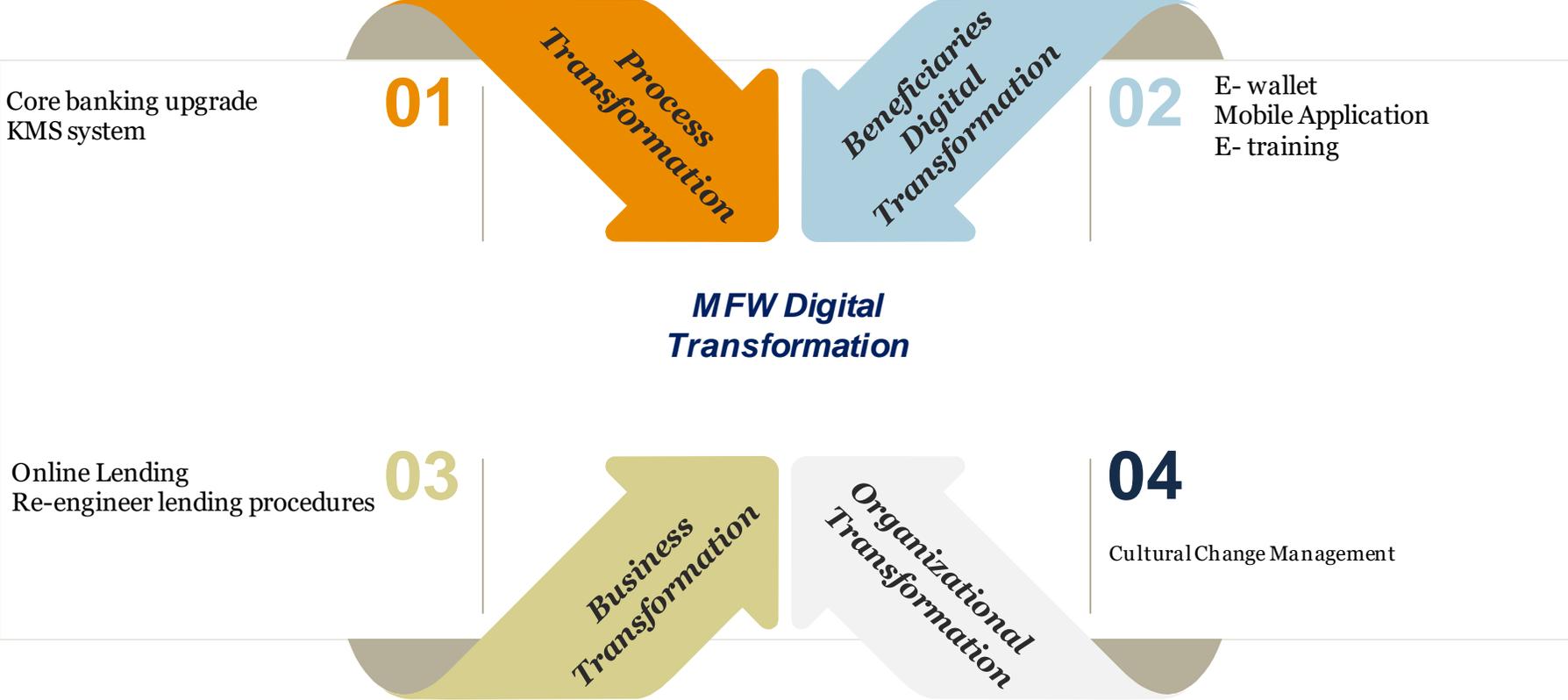
**Developed and presented by**

Issa Abu Mariam

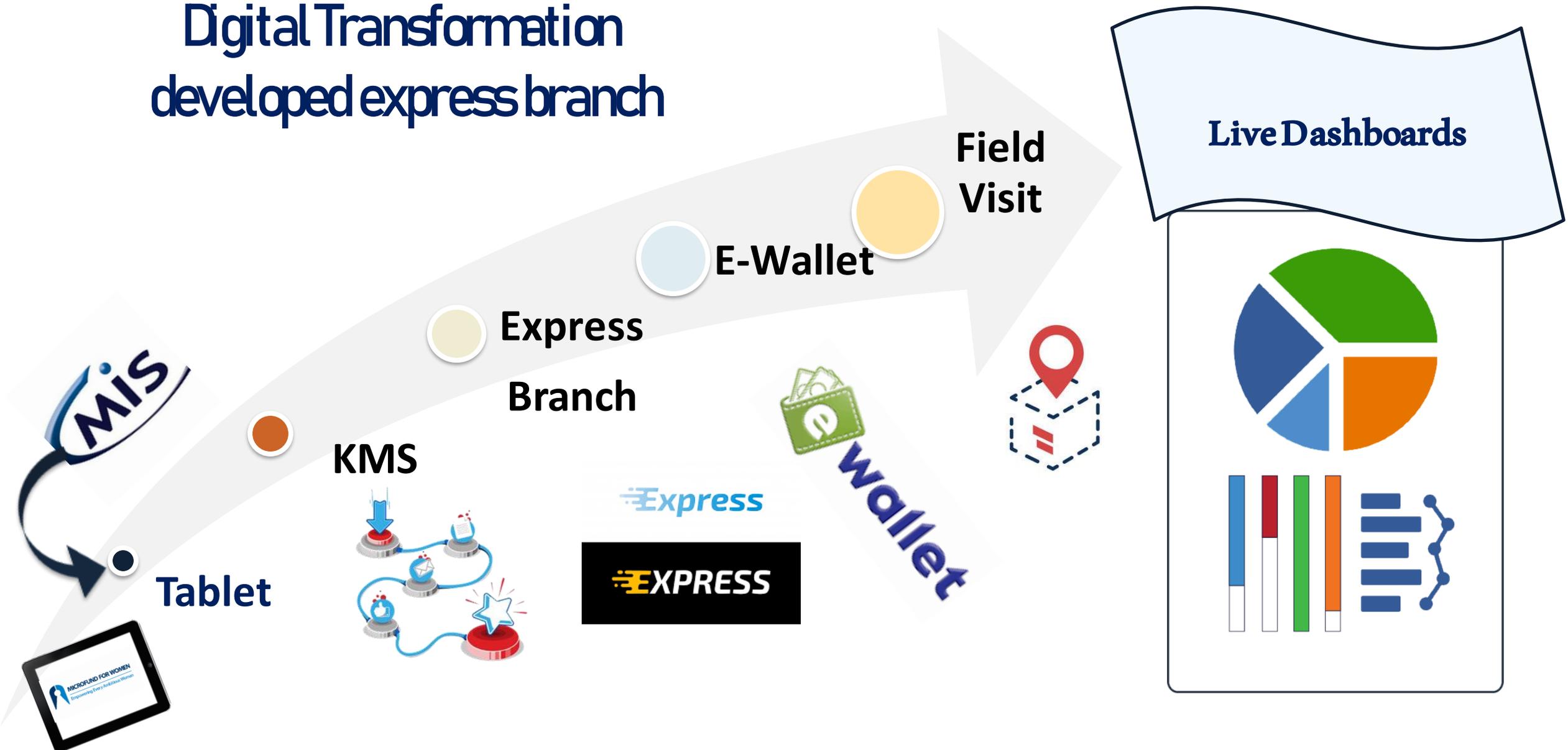
Senior Director

Information Technology, Fintech, and Digital Financial Services

# Digital Transformation Pillars



## Digital Transformation developed express branch





## KMS

(Knowledge Management System)  
Digitize internal department processes and operation core business lending through online forms, workflows document vaulting and many more functionalities

Paperless future, is our present.  
Efficiency and **reliable workflows**.  
One Digital Storage for Everything.

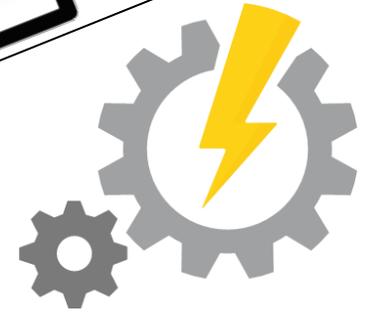


## Express Branch

All MFW branches are transformed and workflow is digitized through this project which branded the transformation of a branch from legacy to the express digital one.

## Tablets

All Branches staff using tablets as primary mean for day to day operations .



## Automated-Branch

Full fledge onboarding portal channel where anyone can apply for a loan with all needed documents

# “MFW Digital Transformation Tools & Systems”

All of the tools listed around, were utilized to achieve the: **paperless, automated self monitored experience we currently live in our daily interactions with our beneficiaries and MFW.**

## Field Visit

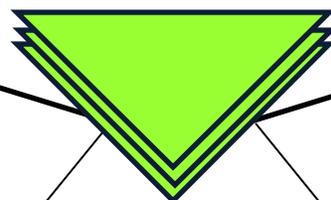
One stop shop app for the IOs under development, covers application entry GPS locations, , sales follow up and monitor.



## Live

## Dashboards

Dynamic live dashboards covers operation business and performance systematically.



## E-Wallet

More than **78%** of our disbursements are done through E-Wallets.

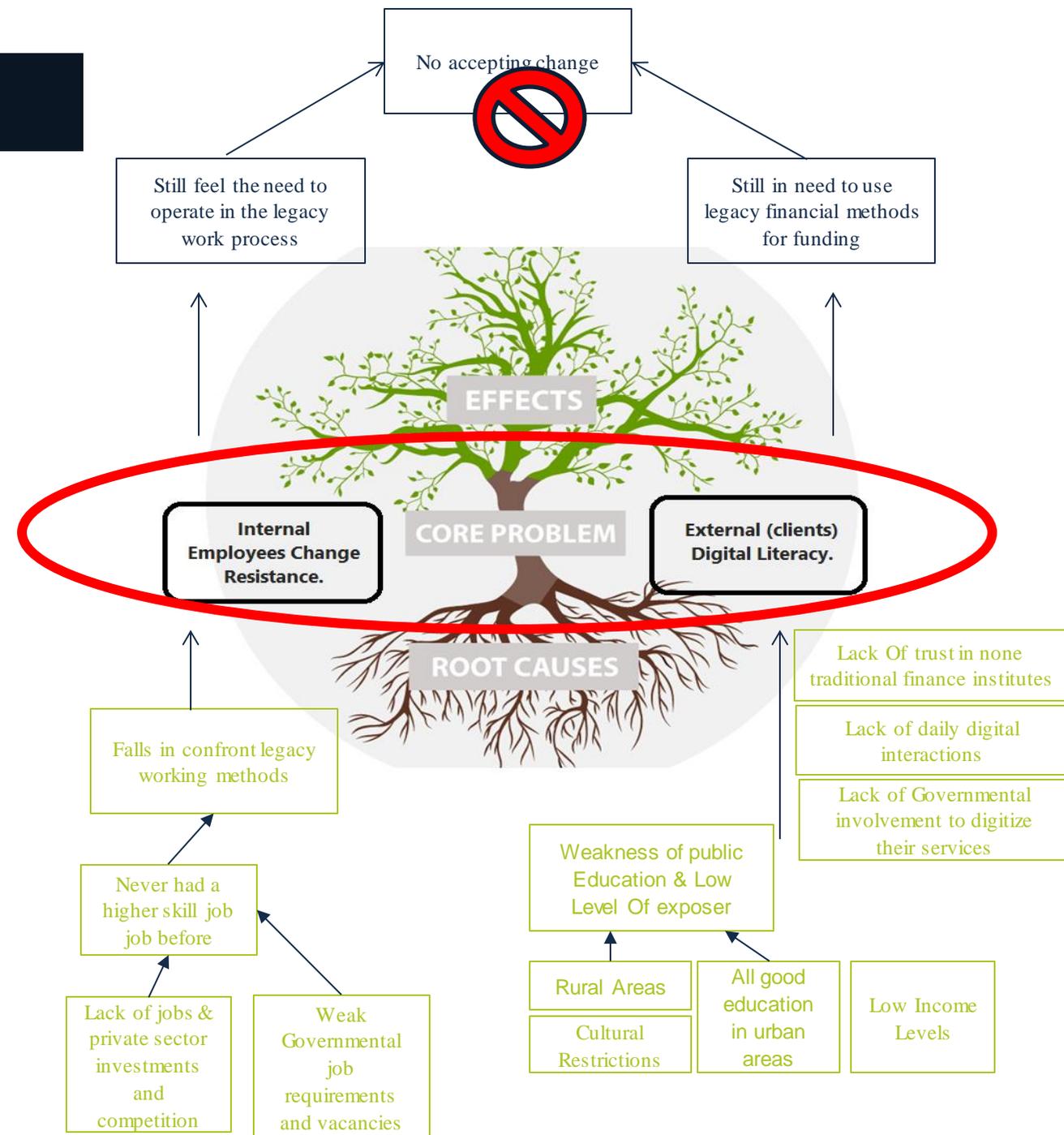


# Analyzing the Challenges

## Some Challenges MFW had to

### overcome:

- ❑ Internal Employee Change Resistance.
- ❑ Lack of Digital Literacy and trust by beneficiaries
- ❑ The variety of technology system offering and vendors.
- ❑ Establishing the right relationships with PSP and E-wallet organizations.
- ❑ Tolerating high infrastructure and technology system and caliber complexity and costs.
- ❑ COVID-19 Slow downs.
- ❑ Internal process and procedures legacy
- ❑ E-wallet ecosystem and providers challenges



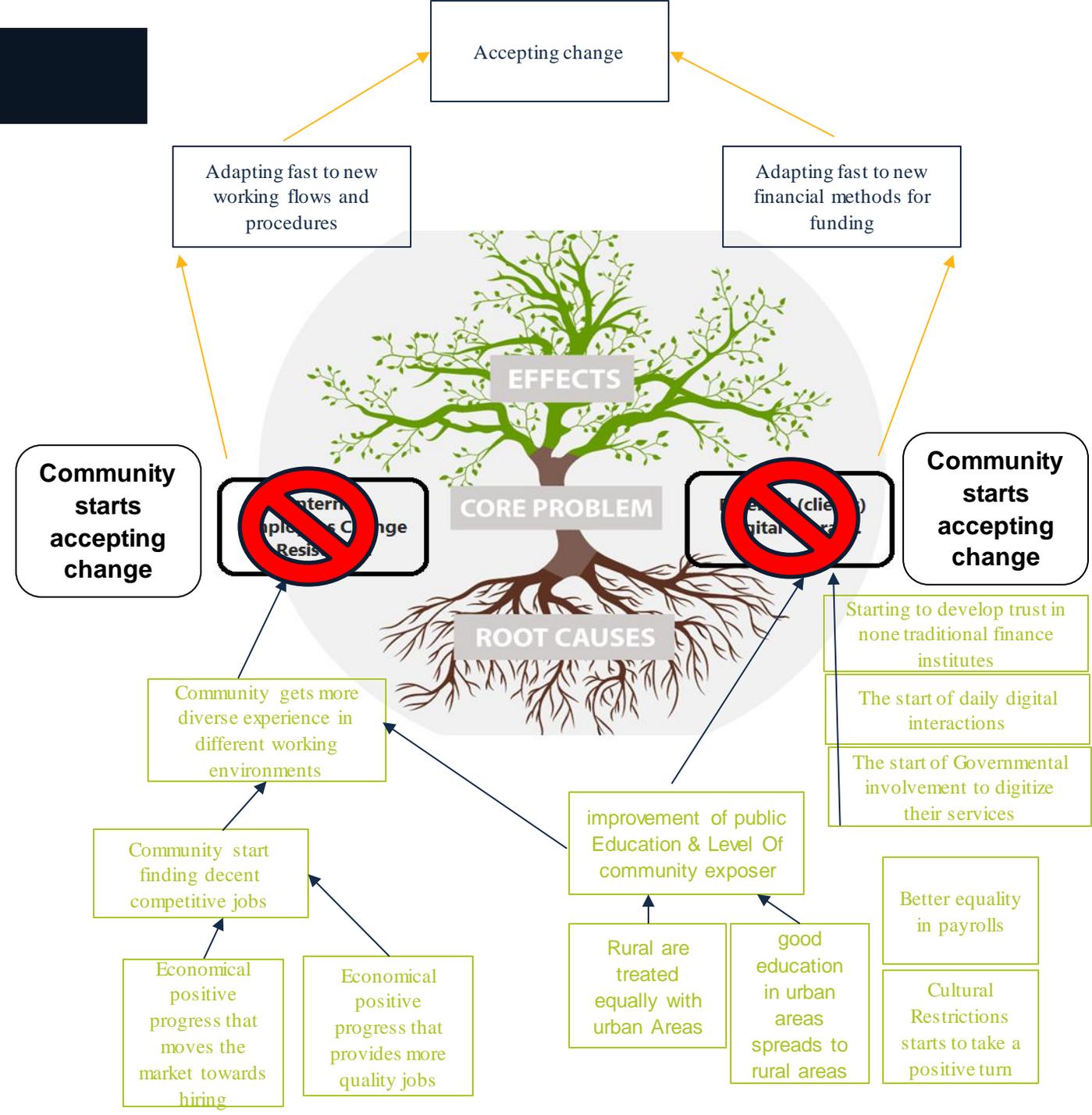
# Manage challenges and change.

## External Approach-ewallet particularly

- ❑ MFW is regulated under CBJ
- ❑ Government digitized their services and payments.
- ❑ Corona made people more acceptance for paperless interactions
- ❑ Marketing the going digital benefits and digital Literacy awareness campaigns, collect feedback.
- ❑ Know the vendors options - pilot – make a strategic win-win-win partnerships

## Internal Approach

- ❑ Employees engagement
- ❑ Be the change – as the digital leader and all management team
- ❑ Agile in planning and decision making and rectifications
- ❑ Finding the institution (Change angles)a golden team that adopt digital solutions and implement
- ❑ Marketing the benefits of digital.
- ❑ Special awards for new adopters.
- ❑ Smartly plan the technology investments

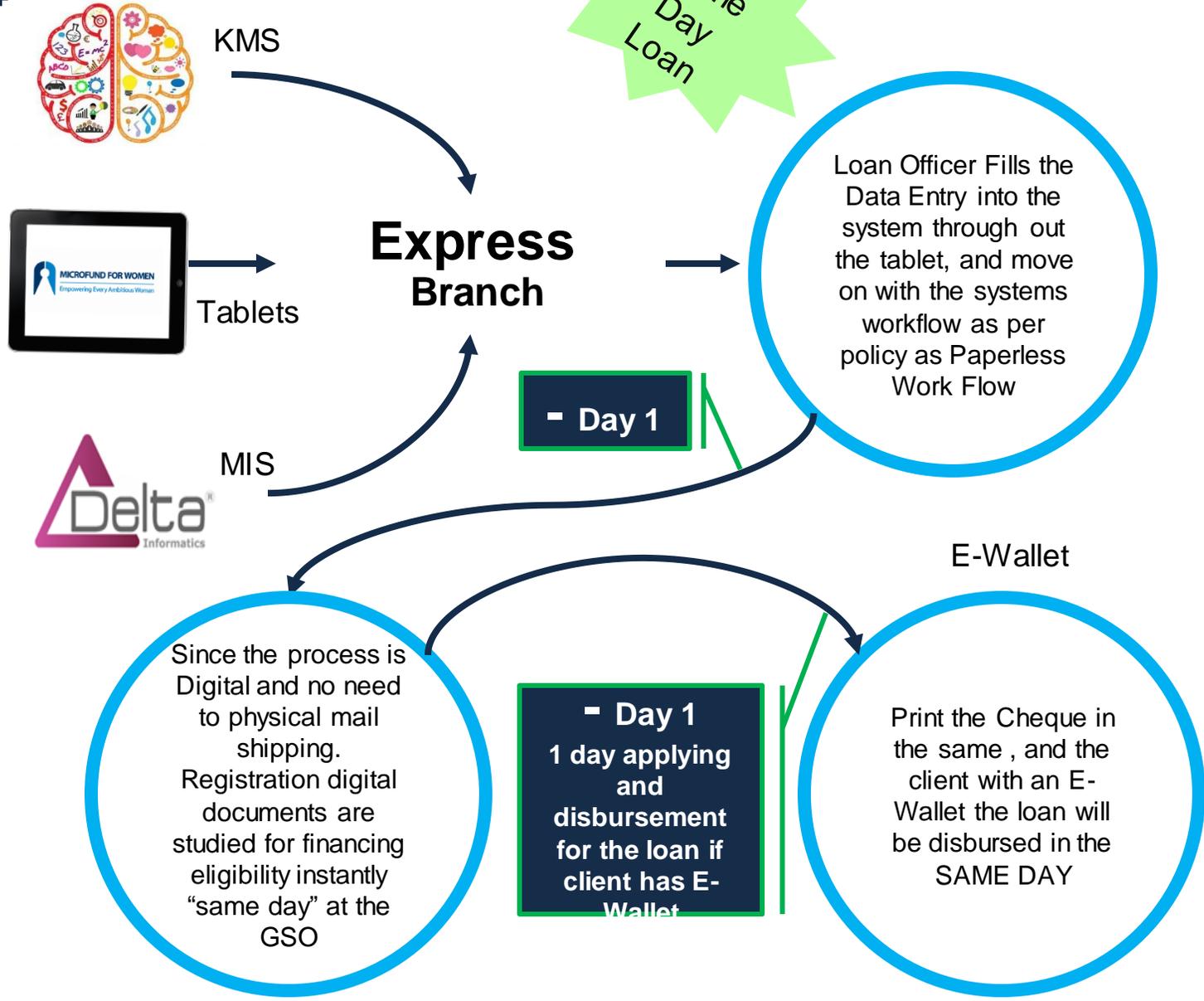
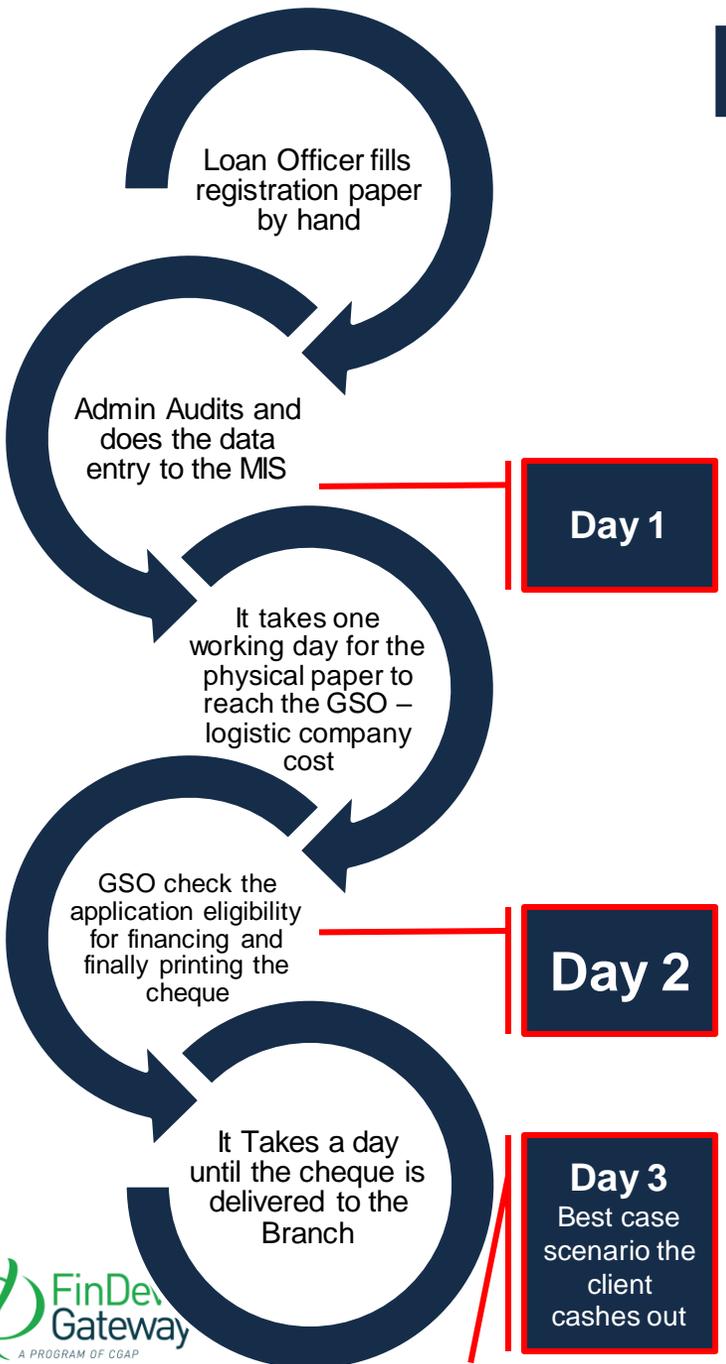


# Express Branch

Guaranteed Same Day Loan

Work Process Takes up to 3 Days minimum.

NEW EXPRESS Work Process Takes from zero up to 2 Days.



# Dashboards



**EVERY Little thing is monitored now**

Since everything is systematic and digital now at MFW

**We don't just measure operations numbers alone**

**We now measure:**

**Productivity for every employee**

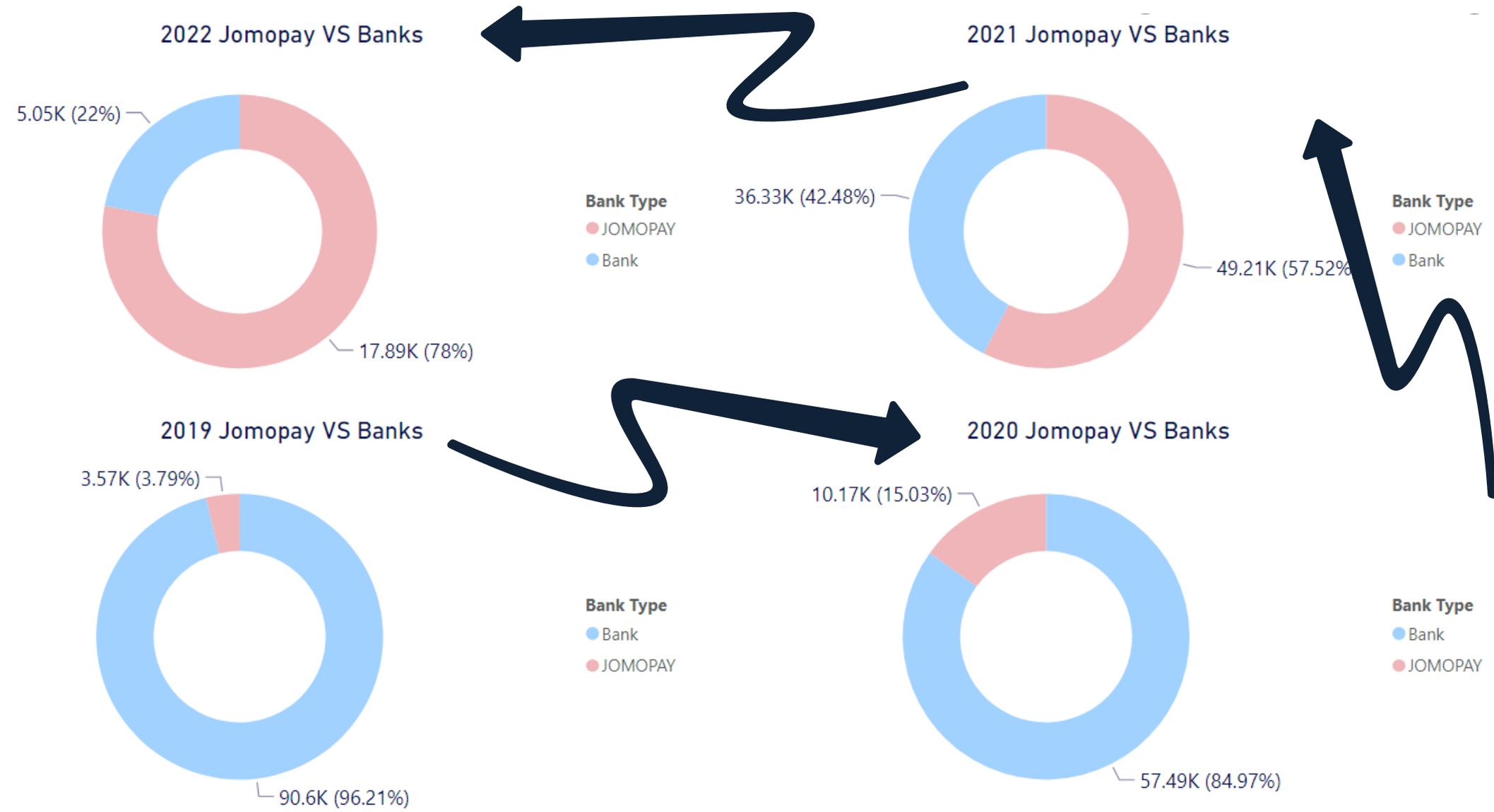
**Financials and projections**

**Segmentations**

**And anything else that you can think of**

# DFS E-Wallet Journey with Microfund for Women

✓ Throughout the years, E-Wallets are expanding and becoming more reliable and the best option for Microfinance



What is MFW preparing for future? And what are the goals we try to achieve

MFW have tackled all the steps highlighted below



**Phase I:**  
Streamlining the Credit Processes

- Projects related:
- 1. Express Branch
  - 2. Tablet.
  - 3. KMS "Knowledge management system"..
  - 4. Automated Branch
  - 5. Hawiyati Digital ID

Making Back end processes paperless

**Phase II:** Data Analysis & Customer Segmentation

- Projects related:
- 1. LeanSom
  - 2. Integrated Information management

- Projects related:
- 1. Chat Bot
  - 2. Automated Branch
  - 3. Mobile application

**Phase III:** Digitizing the Front End & Data Collection

Develop interface to collect all loan information on tablet including credit review & piloting with 2 branches

**Phase VI:** mobile app devt and enhance ment – field visit

**Phase V:** Credit Algorithm Refinement

Refining credit scoring algorithm with new data

**Phase IV:** Digital Wallets Disbursement & Repayment

- Projects related:
- Partner with multiple PSP
  - MFW mobile application
  - E-fawateercom

**Phase V:** Credit Analysis & Scoring Model Training

**Phase VII:** Artificial Intelligence and Machine

Started at 2019

Through out 2020,2021 till today

What 2023 beholds for MFW

**THE END**  
**Thank you**  
**from**  
**MFW**

**MICROFUND FOR WOMEN**  

---

**Empowering Every Ambitious Woman**





# ماذا بعد؟

1 يُرجى تخصيص دقيقة لإعلامنا برأيكم في البرنامج على الويب اليوم من خلال إكمال الإستبيان المتاح على الشاشة الآن.

2 سنرسل إليكم بريدًا إلكترونيًا عندما يصبح تسجيل الندوة والمواد ذات صلة متاحة على موقع بوابة الشمول المالي للتنمية.

3 لمزيد من الموارد عن الشمول المالي، يرجى زيارة [www.FinDevGateway.org/AR](http://www.FinDevGateway.org/AR) و [www.cgap.org](http://www.cgap.org).

[www.FinDevGateway.org/AR](http://www.FinDevGateway.org/AR)

وشكرًا!



[@ArabicFinDev](https://twitter.com/ArabicFinDev)



[Arabic FinDev Gateway](https://www.facebook.com/ArabicFinDevGateway)



[Arabic FinDev Gateway](https://www.linkedin.com/company/ArabicFinDevGateway)