



بسم الله الرحمن الرحيم
بنك السودان المركزي
قطاع المؤسسات المالية والنظم
وحدة التمويل الأصغر

وحدة التمويل الأصغر
بنك السودان المركزي
تقييم تجربة وثيقة شركة شيكان لتأمين عمليات
التمويل الأصغر

الفصل الاول

مقدمة

برز الاهتمام بالتمويل الاصغر كأحد أهم الأدوات التي تساهم في تخفيف حدة الفقر لقطاعات أصحاب الأعمال الصغيرة كالحرفيين والمهنيين ومحدودي الدخل ، وذلك بإدخالهم في دائرة النشاط الاقتصادي بتمويل أنشطتهم واستقطاب مدخراتهم في شكل ودائع . وهناك العديد من التجارب لهذا النوع من التمويل أشهرها تجربة (غرامين بنك في بنغلاديش) والتي قامت علي نسقها العديد من المؤسسات المشابهة في دول آسيا وإفريقيا وأمريكا اللاتينية.

وقد إزداد الاهتمام بموضوع التمويل الأصغر منذ مطلع التسعينات ، حيث أصبحت له أسس ومؤشرات لقياس الكفاءة . كما أن الاهتمام قد تعاضم أكثر منذ العام ٢٠٠٠م ، وذلك في إطار معالجة مشكلة الفقر كقضية عالمية . فيما وجهت المؤسسات المالية الدولية الدول الأعضاء فيها ، والتي تعاني من هذه المشكلة ، بوضع استراتيجية خاصة بتخفيف حدة الفقر ضمن سياساتها الاقتصادية الكلية .

فى السودان بدأت تجربة التمويل الاصغر منذ العام ١٩٧٣م عندما أنشئ بنك الادخار السودانى لأغراض تشجيع وتجميع المدخرات وتنمية الوعي الادخارى بوجه عام والاهتمام بصغار المدخرين بوجه خاص واستثمار هذه المدخرات فى تمويل القطاعات الانتاجية والخدمية التى تواجه قصوراً خاصة فى قطاع صغار المنتجين . وبعد ذلك ظهرت المصارف الاسلامية بإنشاء بنك فيصل الاسلامى السودانى فى العام ١٩٧٨م أعقبه العديد من المصارف الاسلامية فى عقد الثمانينات من القرن الماضى منها البنك الاسلامى السودانى والذى أرسى تجربة رائدة فى مجال تمويل الاسر المنتجة .

بدأ الاعتراف الجزئى والمتصاعد بقطاع المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة فى السودان فى مطلع التسعينات، حيث ولأول مرة أدخلت السياسة التمويلية لبنك السودان المركزى فى العام ١٩٩٠ الحرفيين كأحد القطاعات ذات الأولوية فى التمويل المصرفى، بالإضافة إلى تأكيد هذه السياسة التمويلية على أهمية منح التمويل المصرفى للأقاليم والمناطق المتخلفة اقتصادياً وكذلك المشروعات الصغيرة. وقد بدأ الاعتراف الكامل بقطاع المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة مع السياسة التمويلية للعام ٩٥/١٩٩٤ حين تم وضع الحرفيين والمهنيين وصغار المنتجين، بما فى ذلك الأسر المنتجة ضمن القطاعات ذات الأولوية فى التمويل المصرفى، جنباً إلى جنب مع قطاعات الزراعة والصناعة والصادرات والتعدين و انتاج الطاقة و المساكن ذات التكلفة المتدنية و الترحيل والتخزين. أدخلت السياسات التمويلية منذ منتصف التسعينات بعض الامتيازات والنظم التي تحكم تمويل هذا القطاع.

وقد بدأ بنك السودان المركزى العمل منذ اكتوبر ٢٠٠٥ على إعداد وتصميم إطار إستراتيجى لتنمية وتطوير هذا القطاع الهام. كما أنشأ وحدة للتمويل الاصغر لتضطلع بدورها فى خلق بيئة ملائمة للصناعة وجعل قطاع التمويل الأصغر قابل للنمو اقتصادياً واجتماعياً. وذلك من خلال تقديم التمويل الأصغر من خلال البنوك والمؤسسات المالية غير المصرفية ولتسهيل عملية انسياب التمويل لهذه الشرائح من موارد القطاع الحكومى وغير الحكومى. بالإضافة إلى التطوير المؤسسى للمصارف ومؤسسات التمويل الأصغر من خلال برامج التدريب وتطوير النظم.

يعتبر التأمين من أهم الخدمات المالية وضمانات التمويل الاصغر غير التقليدية التي تساعد علي إدارة المخاطر، وفى إطار مساعى وحدة التمويل الأصغر ببنك السودان المركزى المستمرة لتحسين وتطوير الخدمات المتصلة بقطاع التمويل الأصغر،

أثر عدم استرداد التمويل على المصارف ومؤسسات التمويل الاصغر

يعتبر عدم الاسترداد من أكثر مخاطر الائتمان شيوعاً والأخطر فى إضعاف المصارف و مؤسسات التمويل الأصغر ، لأن تدهور جودة المحفظة يؤدي خسارة التمويل وإرتفاع تكاليف إدارة القصور. لذلك يتوجب على المصارف ومؤسسات التمويل الاصغر ايجاد اساليب لمعالجة التعثر وتحليل الأسباب بالتركيز على ضوابط التمويل وإجراءات المتابعة.

إدارة مخاطر الائتمان :-

الإدارة القوية لمخاطر الائتمان تتضمن تشخيص مخاطر أنشطة التمويل الموجودة والمحتملة ويشمل ذلك تطبيق سياسات محددة تشكل الأطار الفلسفي لمخاطر الائتمان الخاصة بالمصارف ومؤسسات التمويل الأصغر والمحددات التي يتم عبرها التحكم في مخاطر الائتمان . ويمكن تقليل المخاطر من خلال الاجراءات التي تؤكد علي التنوع الكافي في محفظة التمويل الاصغر. كذلك تحديد مستويات سلطة تصديق التمويل يساعد علي أن تكون قرارات التمويل إحترازية وفي إطار المحددات . كما أن الاحتفاظ بمعلومات تفصيلية حديثة عن العملاء يعتبر متطلب أساسي للتقييم المستمر للمخاطر بواسطة المراجعين الداخليين والإدارة . إضافة الى أهمية وجود نظام تقارير فاعل ينتج تقارير دقيقة ووقتيّة للإدارة ، ومجالس الادارات أو الأمناء ، والمراجعين الخارجيين ، ووكالات التصنيف الائتماني ، فى الجوانب المتعلقة بمدى تعرض المصرف أو مؤسسة التمويل الأصغر لمخاطر الائتمان والوضع الراهن لمحفظة التمويل الاصغر. الفرق بين محفظة التمويل الاصغر والتمويل التقليدي هو أن غالبية التمويلات الصغرى قصيرة الأجل وبدون تأمين . هذه الصفة تدعو إلي الأهتمام بالمؤشرات الرئيسية لمخاطر الائتمان وأدوات إدارة جودة المحفظة والتي تشير إلي المشاكل المحتملة . (أ) المحفظة الخطرة : العلاقة بين التمويل المستحق السداد لأكثر من ٣٠ يوماً وإجمالي المحفظة ، نسبة لأن غالبية التمويل قصيرة الأجل وبدون تأمين .

(ب) معايير معدل السداد في المواعيد المحددة ومعدل إسترداد التمويل تعتبر ضرورة للتحكم في مخاطر المحفظة كنماذج للقصور في الأداء حسب القطاع أو المنطقة الجغرافية .

(ج) تصنيف محفظة التمويل بأوزان المخاطر الترحيحية من الجوانب المهمة للضبط الداخلي بأعبارها معايير موحدة ومطبقة عالمياً بواسطة مؤسسات التمويل الأصغر وتشير إلي أفضل الممارسات الإدارية .

(د) التصنيف العمري لمحفظة التمويل يحدد ويصنف التمويل المتأخر السداد بالعمر ويعتبر ضروري لإدارة جودة المحفظة .

(هـ) كفاية مخصصات خسارة التمويل منسوبة الي إجمالي التمويل المتأخر ، توفر معيار لقياس ما اذا كانت إحتياجات خسائر التمويل وكفاية رأس المال أو الملاءة كافية أم لا .

(و) المصادر الأخرى لمخاطر الائتمان التي تتطلب الأهتمام : هي التركيز القطاعي أو الجغرافي والحدود والإجراءات الداخلية ، المجازة من مجلس الإدارة ، لتصديق وتصنيف التمويل .

التأمين والتمويل الاصغر:-

التأمين هو أحد مكونات التمويل الأصغر والذي يعرف بأنه " توفير الائتمان والادخار والتحويلات النقدية والتأمين والخدمات والمنتجات المالية الأخرى للفقراء في المناطق الريفية وشبه الحضرية والحضرية ، وذلك لتمكينهم من زيادة الدخل وتحسين مستوى المعيشة " .

واعتبرت رؤية تطوير وتنمية قطاع التمويل الأصغر في السودان التأمين هو الحل المقترح لمشكلة توفير الضمان المناسب والذي تلازمه محدودة توفير التمويل الأصغر وذلك بترقية التأمين الأصغر كتأمين تحوطي للتمويل الأصغر. حيث لا بد من إنشاء صناديق واموال تأمين جديدة في اتحادات وشبكات العملاء ، في شكل أموال تضامن يتم إسنادها بأموال الزكاة ومبادرات التأمين الاجتماعي . وأن هذه الآلية لا بد من إسنادها بواسطة مؤسسات التأمين مالياً ومؤسسياً وذلك بتوفير التدريب الفني والمناصرة.

وقد عرّف المانحون التأمين الأصغر بأنه " هو حماية الأشخاص ذوى الدخل المنخفضة ضد أخطار محددة مقابل دفع أقساط متناسبة مع احتمالات وتكاليف المخاطر المتوقعة".

ويمثل التأمين الأصغر أحد أدوات إدارة مخاطر الخدمات المالية . وهى الخدمات المالية التي تخفف تعرض الأسرة للضغوط الاقتصادية غير المتوقعة وتشمل المدخرات والقروض والتأمين. والتي يمكن تقديمها بواسطة مؤسسات التمويل الأصغر (أو أي مؤسسة مالية أخرى) لاسباب اجتماعية وتجارية . أما الدواعي التجارية فهي:

- تقليل مخاطر الائتمان
 - تعزيز الاحتفاظ
 - تحسين ربحية الإنتاج
 - تنويع مصادر الدخل
 - الوصول إلى أسواق جديدة
- التأمين يقدم حماية للعميل من الخسائر الكبيرة والتي لا يمكن أن يقدمها العميل لنفسه عبر الضمانات التقليدية. وذلك مع مراعاة توفير الظروف التالية:
- أن يغطى التأمين الأصغر أنواع مختلفة من الأخطار(المرض، الوفاة ، الإصابة ، فقدان الممتلكات، مشتركة)
 - يصمم لمقابلة الأشخاص ذوى الدخل المنخفض
 - أقساط مقدورة يمكن دفعها بمبالغ صغيرة
 - وضع لوائح وضوابط مبسطة وواضحة التعريف
 - سهولة الوصول إلى مستندات المطالبات
 - تعليم الزبون
- الخيارات المتاحة للتأمين الأصغر:

١- خيارات المنتجات :

- ما هي الأخطار التي يحتاج العملاء إلى تغطيتها
- التغطية قصيرة المدى هي الأنسب
- دمج التأمين الأصغر مع الادخار

٢- الخيارات المؤسسية:

- التأمين الذاتي
- التأمين بالوكالة
- ايجاد سمسرة للتأمين
- شركات التأمين

صندوق تأمين عمليات التمويل الأصغر :

قامت شركة شيكان بإقتراح قيام صندوق تأمين تعاوني لعمليات التمويل الأصغر ، وهو عبارة عن صندوق تعاون وتكافل بين البنوك المشاركة الناشطة فى تقديم التمويل الأصغر حيث يتبرع كل بنك للصندوق بنسبة محددة من مبالغ التمويل التى يقدمها لصغار المنتجين والشرائح الضعيفة من المجتمع وتستخدم هذه التبرعات والعائد من إستثمارها فى تعويض أى بنك مشارك عن الخسائر التى يتكبدها بسبب إعسار أو مماطلة أى من المستفيدين من التمويل الأصغر فى سداد إلتزاماته تجاه البنك ، وفى حالة تحقق فائض فى الصندوق فإن الفائض يعاد توزيعه على البنوك المشاركة فى الصندوق كل حسب نسبة مشاركته.

تقوم شركة شيكان لما لها من الدراية الفنية بإدارة هذا الصندوق نيابة عن البنوك المشاركة حيث تقوم بتجميع الإشتراكات ، سداد التعويض، وإستثمار مبالغ الإشتراكات. ومقابل ذلك تأخذ شركة شيكان رسم مقطوع ومحدد نظير الإدارة وكذلك تأخذ نسبة محددة من أرباح إستثمار مبالغ الإشتراكات بوصفها مضارباً.

كذلك يلتزم المساهمون فى شركة شيكان بتقديم قرض حسن فى حالة حدوث عجز فى الصندوق يسدد من ما يتحقق من فائض فى الصندوق.

السمات الرئيسية لوثيقة تأمين عمليات التمويل الأصغر:

هى عقد بين البنك المشارك (المؤمن له) وشركة شيكان بوصفها وكيلًا عن الصندوق (المؤمن) أى أن البنوك المشاركة هى المؤمن والمؤمن له فى نفس الوقت. وبموجب هذا العقد يلتزم البنك بتقديم إشتراك على سبيل التبرع للصندوق ويحسب التبرع كنسبة من مبلغ التمويل الذى قدمه البنك لعميله. وتلتزم شيكان بوصفها وكيلًا بدفع التعويض إذا توفرت أسبابه والسعى لإسترداد الخسائر من المستفيدين . كذلك ينظم العقد بعض الجوانب الفنية والإجراءات الواجب إتباعها للحصول على التأمين وإجراءات المطالبة وغير ذلك من الجوانب الإجرائية.

مزايا خدمة تأمين التمويل الأصغر:

١. يعتبر هذا التأمين بمثابة ضمان للتمويل ويتميز بالبساطة وسهولة إجراءاته.
٢. تساعد فى مشروع محاربة الفقر وزيادة الانتاج.
٣. ضمان حقيقى ومأمون للمصارف المشاركة.
٤. يتماشى مع سياسات البنك المركزى والدولة.
٥. تنتفع البنوك المشاركة من بعض الفوائد المادية التى تأتى من توزيع فائض التأمين.
٦. يساعد البنوك فى تقديم تمويل المشاريع Project Finance حيث يعتمد السداد على الحسابات المدينة للمشروع Receivables.
٧. يساعد البنوك فى اعتماد صيغ التمويل الاخرى بدلا من الاعتماد المفرط على صيغة المراجعة.
٨. يمكن للبنوك المشاركة احتساب كلفة التأمين ضمن كلفة التمويل.

اليه تأمين التمويل الأصغر:

١. يتم التعامل بين شركة شيكان للتأمين والبنك وهما طرفا العقد (المؤمن ، المؤمن له (المشترك)) .
٢. يتم توقيع عقد مع كل بنك مشترك وترفق معه وثيقة تأمين التمويل الأصغر مقابل دفع رسوم إشتراك سنوية وقدرها ١٠٠٠ جنيه .
٣. يمنح البنك المشترك طلبات تأمين بواسطة شركة شيكان .
٤. تؤمن كل عملية على حدا بموجب طلب تأمين يعبأ بواسطة ضابط الإقراض فى البنك طالب التأمين .
٥. يكون التأمين على موضوع التمويل شرطاً اساسياً .
٦. لا بد ان يرفق مع كل طلب تأمين ملف متكامل لمستندات العملية التمويلية موضوع التأمين.
٧. يجب ان تكون مستندات العملية مطابقة لشروط التمويل المحددة بواسطة بنك السودان المركزى.
٨. سوف يتم التعامل مع نافذه موحدة بشركة شيكان وهى إدارة تأمين حصيلة الصادرات ومخاطر التمويل .
٩. تتعهد شركة شيكان ان تقدم فى اقل فترة زمنية وثيقة التأمين بالإضافة الى تغطيه متكاملة للعين موضوع التأمين بحيث لاتمثل عقبة فى طريق عمليات التمويل .
١٠. يتم سداد الأقساط فى يوم (٣٠ من كل شهر) بواسطة البنك لشركة شيكان بموجب إشعار خصم موحد يحوى مجمل الأقساط للفترة المعنية .
١١. تتم المتابعة للصيقة بواسطة ضابط التأمين مع موظف التمويل فيما يخص سير عمل مشاريع التمويل ومتابعة التحصيل بالتنسيق مع الإدارة المعنية بالبنك .
١٢. يتم الإخطار الفورى لشركة شيكان فى حالة حدوث مطالبة .
١٣. يتحمل البنك نسبة ١٠ % من كل مطالبة .

تقييم تجربة شركة شيكان لتأمين عمليات التمويل الأصغر

يعتبر تقييم تجربة تطبيق وثيقة شركة شيكان لتأمين عمليات التمويل الأصغر بعد عامين من بداية التجربة من الاهداف الرئيسية لوحدة التمويل الأصغر لتحسين الاداء وتطوير الوثيقة فى اطار مشروع دعم قطاع التمويل الأصغر ، وذلك بالأخذ فى الاعتبار جودة الاداء من حيث تحقيق الاهداف المتمثلة فى زيادة مقدرة المصارف ومؤسسات التمويل الأصغر للوصول الى المستهدفين ، وتوفير ضمان غير تقليدى لعملاء التمويل الأصغر،

وتقديم خدمات تمويل اصغر شاملة ، وذلك من خلال التعاون بين مختلف الشركاء واطراف وثيقة التأمين.

٣. أهداف التقييم:

١. التأكد من أن تطبيق وثيقة التأمين يطابق اهداف ومواصفات الوثيقة المتفق عليها بين بنك السودان المركزى وشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين.
٢. تقييم نجاح التجربة فى زيادة الوصول الى المستهدفين بالتمويل الاصغر
٣. التعرف على اثر التجربة على المصارف فى تقديم التمويل الاصغر
٤. العمل على تقوية التجربة

٤. منهجية الدراسة:-

تم استخدام المنهج الكمي والاسئلة المفتوحة لجمع المعلومات الاولية وتحليلها للوصول الى النتائج والتوصيات. وذلك من خلال عملية مراجعة المستندات، وتصميم استبيانات. ونسبة لأن تأمين عمليات التمويل الاصغر يتم بطريقة غير مباشرة حيث يقوم المصرف بتقديم طلبات التأمين لشرطة شيكان للتأمين نيابة عن العملاء بصورة تلقائية ضمن عملية التصديق بمنح التمويل، فقد تم اعداد ثلاثة استبيانات(أ) قياس رضا العميل(ب) قياس رضا المصارف(ج) قياس جهود شركة شيكان.

- ان يتم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لهذه الدراسة ، حيث سيتم إختيار عينة عشوائية مكونة من ٤٠٠ عميل قامت المصارف بتأمين عملياتهم التمويلية بشركة شيكان. حيث أن فكرة المسح بالعينة تبني علي مبدأ أن معرفة جزء من شئ قد تعطينا فكرة جيدة عن الكل ، هذا في حالة تجانس العينة المختارة حيث يتميز عملاء التمويل الأصغر بالتجانس في الصفات الاقتصادية والاجتماعية. وتتميز العينة العشوائية البسيطة بأن لكل أفراد المجتمع فرص متساوية في احتمال التمثيل ضمن عينة الدراسة ، وسيتم إختيار العينة باستخدام قوائم الخانات العشوائية.
- ان يتم توزيع الاستبيان الخاص بالعملاء الى عملاء فروع المصارف المشاركة فى البرنامج التجريبي بمدن ولاية الخرطوم الثلاث(الخرطوم، بحرى، ام درمان) وأى مكان آخر خارج ولاية الخرطوم بحيث لا يتجاوز عدد المستهدفين بالاستبيان عن ١٠٠ عميل.
- ان يتم اختيار عدد ٥ فروع عشوائياً فى كل من المدن الثلاث وه فروع أخرى خارج ولاية الخرطوم. كما فى المرحلة التالية اختيار عدد ٢٠ عميل عشوائياً من كل فرع مع مراعاة التنوع فى القطاعات الممولة.
- ونسبة لعدم وجود خدمات تأمين اصغر بالولاية الشمالية تمت الاستجابة من قبل العملاء فى الولايات الاخرى والبالغ عددهم ٣٦٨ مستفيد.

طرق التحليل:

ولتحليل بيانات الدراسة تحليلاً عملياً يحقق الأهداف المرجوة منها، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالرمز الإحصائية، حيث تم ترميز و تفريغ بيانات الدراسة بمشاركة بعض الموظفين بوحدة التمويل الأصغر مع الخبير الإحصائي ، حيث كان لهذه المشاركة الأثر الكبير في إنجاز العمل في وقت قياسي .
ولتفسير وتحليل بيانات الدراسة فقد تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي والاستدلالي والجداول التقاطعية وبعض الاختبارات الإحصائية وذلك لقياس بعض العلاقات بين بعض المتغيرات الرئيسية في الدراسة التي تهدف لقياس رضا العملاء والمصارف .

فريق التقييم:

يتكون فريق التقييم من الآتية أسماؤهم:

١. محمد صالح على وحدة التمويل الأصغر
٢. حميدة محمد حماد وحدة التمويل الأصغر
٣. مصطفى عمر محمد خبير تحليل احصائي
٤. كوثر محمد حسين.....متعاونة مع وحدة التمويل الأصغر
٥. سلمى بابكر متعاونة مع وحدة التمويل الأصغر

الفصل الثاني

تحليل بيانات الدراسة الميدانية

المقدمة :

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تقييم تجربة شركة شيكان لتأمين عمليات التمويل الأصغر والتأكد من أن التجربة قد حققت أهدافها الأساسية من خلال زيادة مقدرة المصارف ومؤسسات التمويل الأصغر للوصول إلى الشرائح المختلفة المستهدفة بعمليات التمويل الأصغر سواء في الريف أو الحضر .

ولتحقيق هذه الأهداف كان لزاماً على وحدة التمويل الأصغر بينك السودان أن تقوم بإعداد هذه الدراسة للتأكد من فعالية سياسات وبرامج التمويل الأصغر والتي تهدف للوصول إلى أكبر شريحة من المواطنين، بالإضافة إلى تقييم أثر وثيقة التأمين التي قدمت بالتعاون مع شركة شيكان للتأمين كطرف ثالث ضامن للعملاء لدى المصارف التجارية . لذلك تم إعداد ثلاث استمارات استبيان خصصت الأولى لعملاء التمويل الأصغر ، والثانية لقطاع المصارف كطرف مقدم لخدمة التمويل للعملاء والثالثة إلى موظفي شركة شيكان من أجل تقييم التجربة .

بما أن الدراسة المسحية استهدفت عينتين مختلفتين وهما عينة العملاء وعينة المصارف، فقد تم تحليل وتفسير بيانات كل دراسة على حدها .

وبناء على ما سبق سيكون سيناريو تحليل بيانات الدراسة وفق التصور التالي:

تحليل بيانات دراسة عملاء التمويل

حيث تشتمل على الفقرات التالية :

أولاً : توصيف عينة الدراسة .

❖ توصيف عينة العملاء تبعاً للمتغيرات الديموغرافية : النوع، العمر، مكان العمل، موقع العمل .

❖ توصيف عينة الدراسة تبعاً للمستوى التعليمي .

❖ توصيف عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الاقتصادية: طبيعة العمل بالمشروع ، الدخل الشهري المتوقع من النشاط .

ثانياً : قياس اتجاهات العملاء نحو الخدمات المقدمة من شركات التأمين حيث تشمل ما يلي:

- مدى وجود تجربة تمويل سابقة من أحد مؤسسات التمويل الأصغر .
- حجم التمويل المؤمن عليه .
- الغرض من التمويل .
- فترة السداد
- مدى وجود مكتب لأي من شركات التأمين في موقع العمل .
- مدى القيام بالتأمين على المبالغ الممولة .
- عدد أقساط التمويل .
- فترة سداد مبالغ التأمين .

ثالثاً : قياس رضا العملاء نحو جودة خدمات التأمين المقدمة حيث يشمل ذلك :

- الزمن المستغرق في إنجاز عملية التأمين .
 - الإجراءات والتعاملات مع العملاء
 - تعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل
 - تواجد الموظف بمكان عمله
 - المستندات المطلوبة من العمل لإكمال عملية التأمين .
- رابعا: تقييم العملاء لسياسات السداد
خامسًا : قياس رغبة العملاء للاستمرار في عمليات التمويل الأصغر والتأمين .
وفيما نتناول بالتفصيل تحليل وتفسير نتائج الفقرات السابقة :

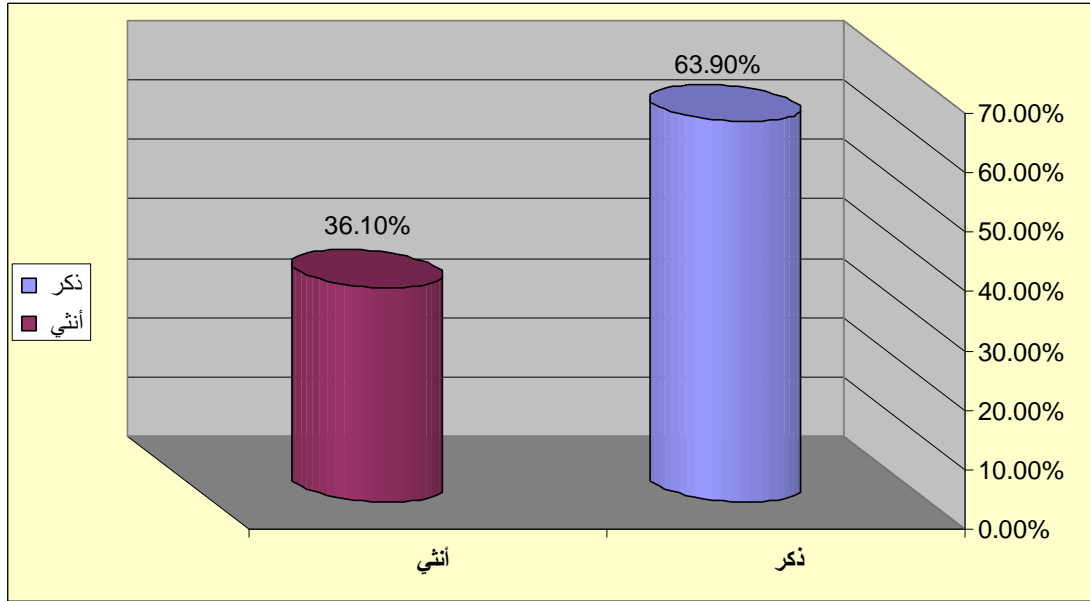
أولاً : توصيف عينة الدراسة .

جدول رقم (١)

توصيف عينة الدراسة تبعاً للنوع

النسبة المئوية	العدد	النوع
٦٣.٩%	٢٢٥	ذكر
٣٦.١%	١٢٣	أنثى
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالي

من جدول رقم (١) يتضح أن ٦٣.٩% من المشاركين في الدراسة من عملاء التمويل الأصغر هم من الذكور، بينما بلغت نسبة الإناث المشاركات في الدراسة ٣٦.١% .
وعليه نستنتج مما سبق أن نسبة الذكور سواء المشاركين في الدراسة أو المستفيدين من التمويل الأصغر أكبر من نسبة الإناث . ويوضح الرسم البياني التالي المؤشرات السابقة كما موضح أدناه :



شكل رقم (١) - توزيع عينة الدراسة تبعاً للنوع

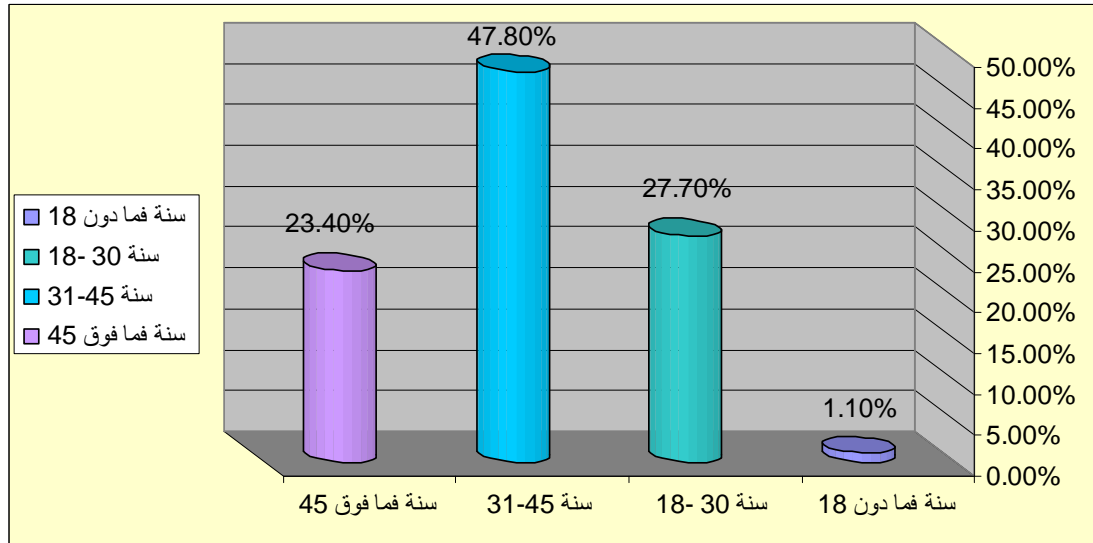
جدول رقم (٢)

توصيف عينة الدراسة تبعاً للعمر

النسبة المئوية	العدد	الفئات العمرية
١.١%	٤	١٨ سنة فما دون
٢٧.٧%	١٠٢	١٨ - ٣٠ سنة
٤٧.٨%	١٧٦	٣١ - ٤٥ سنة

٢٣.٤%	٨٦	٤٥ سنة فما فوق
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٢) أعلاه توزيع عينة الدراسة تبعاً للعمر حيث يتبين أن ١.١% من أفراد العينة أعمارهم ١٨ سنة فما دون، بينما ٢٧.٧% في الفئة العمرية ١٨-٣٠ سنة، في حين أن ٤٧.٨% من أفراد العينة في الفئة العمرية ٣١-٤٥ سنة، كما أن ٢٣.٤% من أفراد العينة أعمارهم ٤٥ سنة فما فوق . وعليه نستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة من الطاقات الشبابية المنتجة حيث تفوق نسبتهم ٧٥.٠% من المشاركين في الدراسة وبالتالي فإن عمليات التمويل الأصغر قد عطلت شريحة واسعة من الشباب مما قد يساهم في الحد من انتشار ظاهرة البطالة بين الشباب .



شكل رقم (٢) - توزيع العينة تبعاً للعمر
جدول رقم (٣)

توصيف عينة الدراسة تبعاً لمكان العمل

النسبة المئوية	العدد	مكان العمل
٣١.٥%	١١٦	الخرطوم
١٧.٩%	٦٦	بحري
١٦.٨%	٦٢	أم درمان
٣٣.٧%	١٢٤	ولاية أخرى
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٣) أعلاه توزيع عينة الدراسة تبعاً لمكان العمل حيث يتبين أن ٣١.٥% من أفراد العينة مكان عملهم الخرطوم، بينما ١٧.٩% من أفراد العينة مكان عملهم بحري، في حين أن ١٦.٨% من أفراد العينة مكان عملهم أم درمان، بينما ٣٣.٧% من أفراد العينة مكان عملهم ولاية أخرى .

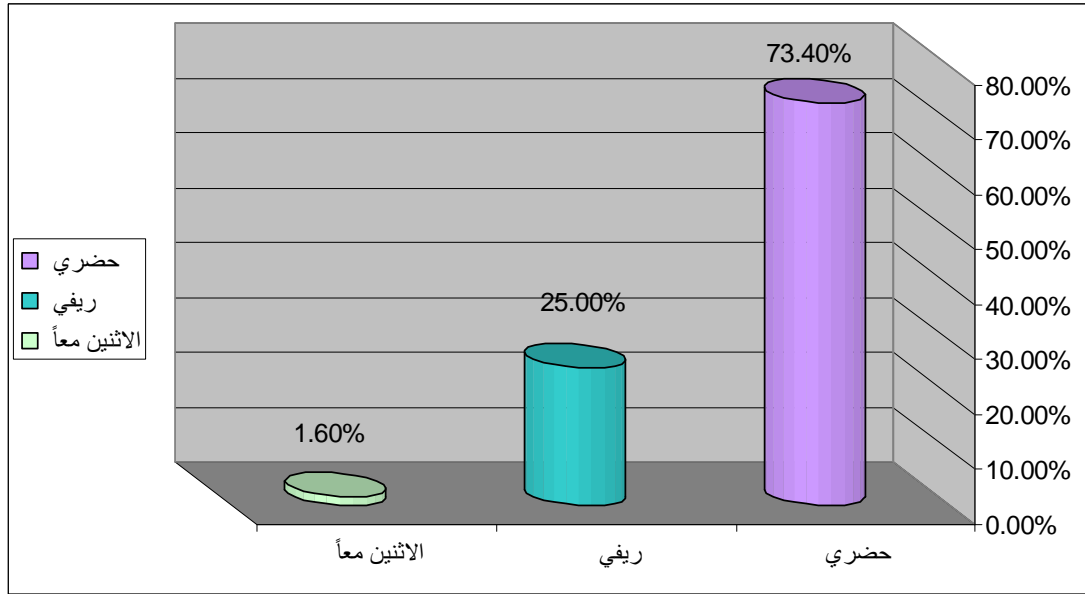
وعليه يستنتج مما سبق أن المدن الثلاث (الخرطوم ، بحري وأم درمان) تشكل مقراً لحوالي ٦٦.٣% من إجمالي أفراد العينة المشاركين في الدراسة . وبالتالي فإن هذه المؤشر يمكن أن يفسر بشكل مختلف من عدة جهات . فمن ناحية اجتماعية فقد يفسر بأنه ليست هناك عدالة في توزيع عمليات التمويل الأصغر بين سكان الريف والحضر . بينما قد يفسره الاقتصاديون في مضمون توزيع الثروة ، مما قد لا يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة المنشودة والمساهمة في زيادة مستوى الدخل للمواطن سواء في الريف أو المدينة .

وقد يفسره البعض بأن غالبية عمليات التمويل الأصغر تذهب إلى قطاع الخدمات حيث أنها تركزت في داخل المدن بشكل أكبر من المناطق الريفية .

جدول رقم (٤)
توصيف عينة الدراسة تبعاً لموقع العمل

النسبة المئوية	العدد	موقع العمل
73.4%	270	حضري
25.0%	92	ريفي
1.6%	6	الاثنين معاً
100.0%	368	الإجمالي

من جدول رقم (٤) يتبين أن 73.4% من أفراد العينة موقع عملهم في المناطق الحضرية ، بينما 25.0% مواقع عملهم في المناطق الريفية ، في حين أن 1.6% يجمعون في أعمالهم بين الريف والحضر . وبالتالي نستنتج مما سبق أن غالبية عملاء التمويل الأصغر مواقع عملهم في المناطق الحضرية، وهذا يعكس ما ذهبنا إليه في السابق أن غالبية أفراد العينة أماكن عملهم في المناطق الحضرية .

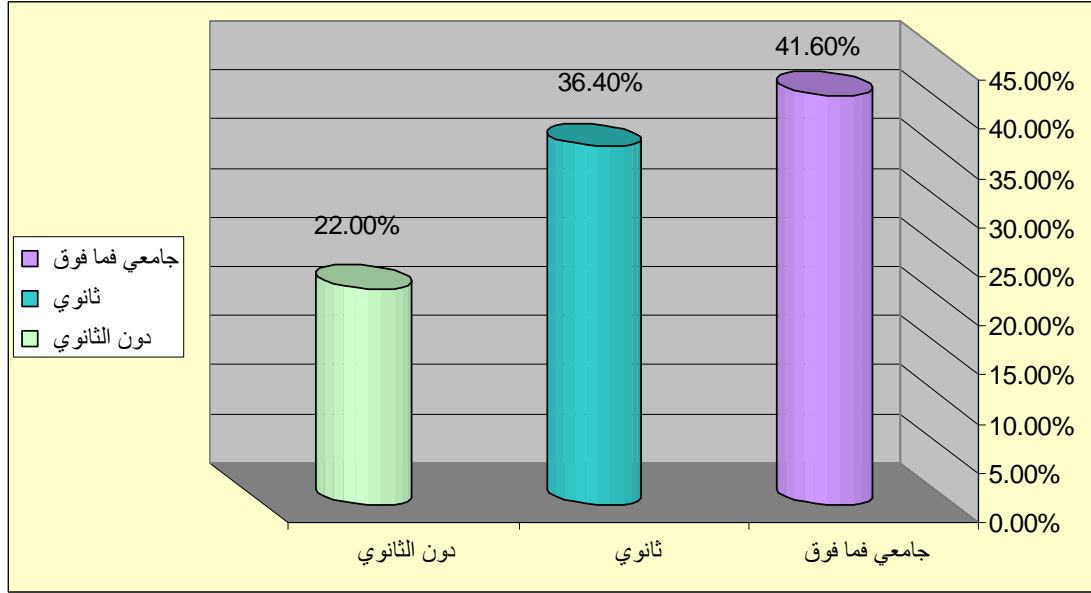


شكل رقم (٣) - توزيع العينة حسب موقع العمل

جدول رقم (٥)
توصيف عينة الدراسة تبعاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	المستوى التعليمي
41.6%	153	جامعي فما فوق
36.4%	134	ثانوي
22.0%	81	دون الثانوي
100.0%	368	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، حيث يتضح أن ٤١.٦% من أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي فما فوق ، بينما ٣٦.٤% مستواهم التعليمي ثانوي ، في حين أن ٢٢.٠% مستواهم التعليمي دون الثانوي . وعليه يستنتج مما سبق أن عمليات التمويل الأصغر تستهدف كافة الشرائح التعليمية على الرغم من أن الفئة التعليمية جامعي فما فوق تستحوذ على أعلى نسبة.



شكل رقم (٤) - توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

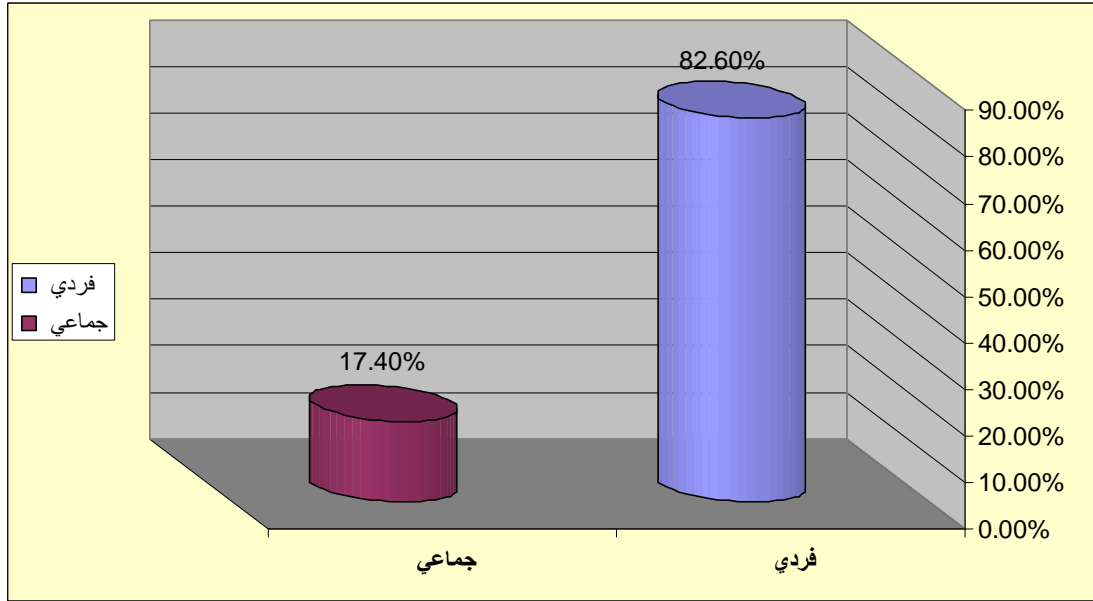
❖ توصيف عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الاقتصادية: طبيعة العمل بالمشروع ، الدخل الشهري المتوقع من النشاط .

جدول رقم (٦)

توصيف عينة الدراسة تبعاً لطبيعة العمل بالمشروع

النسبة المئوية	العدد	طبيعة العمل
٨٢.٦%	٣٠٤	فردى
١٧.٤%	٦٤	جماعى
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالى

يوضح جدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل بالمشروع، حيث نستنتج أن غالبية المشاريع التي يتم تمويلها ذات طابع فردي حيث تبلغ نسبتها ٨٢.٦% مقابل ١٧.٤% مشاريع جماعية . ومما سبق يتبين أن المشاريع الجماعية نسبتها تقل كثيراً عن المشاريع الفردية، وبالتالي يمكن تبني فكرة المشاريع الجماعية وخاصة على مستوى الريف السوداني سواء في الزراعة أو الثروة الحيوانية ، فقد تكون جدواها ذات نفع أكبر لتحقيق التوازن المطلوب في التنمية .



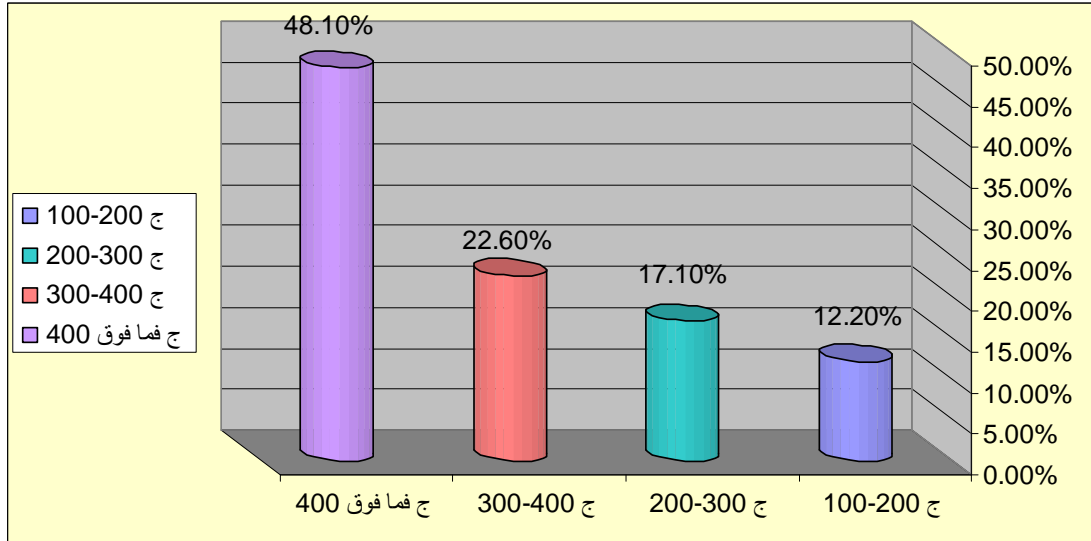
شكل رقم (٥) - توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل بالمشروع

جدول رقم (٧)

توصيف عينة الدراسة تبعاً للدخل الشهري المتوقع من النشاط

النسبة المئوية	العدد	الدخل الشهري
12.2%	٤٢	١٠٠-٢٠٠ ج
17.1%	٥٩	٢٠٠-٣٠٠ ج
22.6%	٧٨	٣٠٠-٤٠٠ ج
48.1%	١٦٦	٤٠٠ ج فما فوق
100.0%	٣٤٥	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة تبعاً للدخل الشهري المتوقع من النشاط ، حيث نستنتج أن 12.2% من أفراد العينة تراوح الدخل الشهري المتوقع للمشاريع التي تم تمويلها ما بين ١٠٠- لأقل من ٢٠٠ جنيه، بينما 17.1% تراوح دخلهم ما بين ٢٠٠- لأقل من ٣٠٠ جنيه ، في حين أن 22.6% تراوح دخلهم ما بين ٣٠٠- لأقل من ٤٠٠ جنيه ، بينما غالبية أفراد العينة 48.1% دخلهم ٤٠٠ جنيه فما فوق في الشهر . وعليه يتبين مما سبق أن غالبية أفراد العينة دخلهم المتوقع من النشاط ٤٠٠ جنيه فما فوق حيث بلغت نسبتهم 48.1% وهي نسبة جيدة .



شكل رقم (٦) - توزيع العينة حسب الدخل الشهري المتوقع

ثانياً: ثانياً : تقييم العملاء للخدمات المقدمة من شركات التأمين

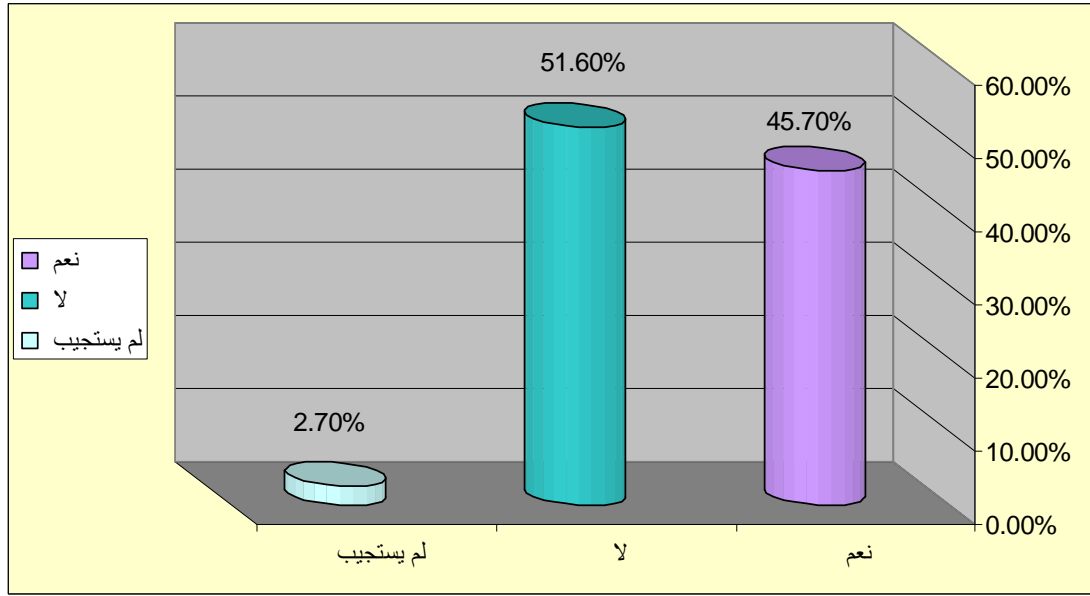
جدول رقم (٨)

تقييم اتجاهات العملاء الخاصة بمدى طلب التمويل
من أحد مؤسسات التمويل الأصغر

النسبة المئوية	العدد	البيان
٤٥.٧%	١٦٨	نعم
٥١.٦%	١٩٠	لا
٢.٧%	١٠	لم يستجيب
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٨) أعلاه اتجاهات العملاء الخاصة بطلب التمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن ٤٥.٧% من أفراد العينة سبق لهم طلب التمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر، بينما ٥١.٦% لم يسبق أن طلبوا التمويل من أحد هذه المؤسسات ، في حين أن ٢.٧% لم تكن لهم استجابة نحو طلب التمويل في السابق.

وعليه نستنتج مما سبق أنه على الرغم من أن هناك نسبة مقدره من العملاء طلبت التمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر في السابق، إلا أن أكثر من نصف المشاركين في الدراسة الحالية لم يسبق لهم طلب تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر . وبالتالي لا بد من دراسة ذلك سواء على مستوى السياسات والإجراءات أو الجهل بكيفية الحصول على التمويل.



شكل رقم (٧) - يوضح اتجاهات العملاء نحو طلب التمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر .

جدول رقم (٩)
اتجاهات العملاء نحو حجم التمويل المؤمن عليه

النسبة المئوية	العدد	حجم التمويل المؤمن
٤.١%	١٥	أقل من ١٠٠٠
٢٤.٥%	٩٠	١٠٠٠ - لأقل من ٥.٠٠٠
٢٨.٣%	١٤١	٥.٠٠٠ - لأقل من ١٠.٠٠٠
٩.٥%	٣٥	١٠.٠٠٠ فما فوق
٢٣.٦%	٨٧	لم يحدد
١٠٠.٠%	٢٨١	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٩) حجم التمويل المؤمن عليه من قبل العملاء ، حيث يتضح من المؤشرات بالجدول أن ٤.١% من أفراد العينة كان حجم التمويل المؤمن لهم أقل من ١٠٠٠ ، بينما ٢٤.٥% تراوح حجم التمويل المؤمن لهم ما بين ١٠٠٠ - لأقل من ٥.٠٠٠ ، في حين أن ٢٨.٣% تراوح حجم التمويل المؤمن لهم ما بين ٥.٠٠٠ - لأقل من ١٠.٠٠٠ جنيه ، بينما غالبية أفراد العينة ٩.٥% تجاوز حجم التمويل المؤمن ١٠.٠٠٠ فما فوق . في المقابل نلاحظ أن هناك نسبة ٢٣.٦% من أفراد العينة لم يحددوا حجم التمويل المؤمن لهم . وعليه نستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة (٢٨.٣%) تراوح حجم التمويل الأصغر المؤمن لهم ما بين ٥.٠٠٠ - لأقل من ١٠.٠٠٠ جنيه .

جدول رقم (١٠)
يوضح الأنشطة التي يستخدم فيها التمويل الأصغر

النسبة المئوية	العدد	النشاط
١١.٣%	٣٧	زراعي
٢.٤%	٨	صناعي
١٠.١%	٣٣	مهني
٥.٢%	١٧	حرفي

تجاري	٥٠	١٥.٣%
عقاري	٤١	١٢.٥%
ثروة حيوانية	٦٦	٢٠.٢%
أخرى	٧٥	٢٢.٩%
الإجمالي	٢٢٧	٢٣.٦%

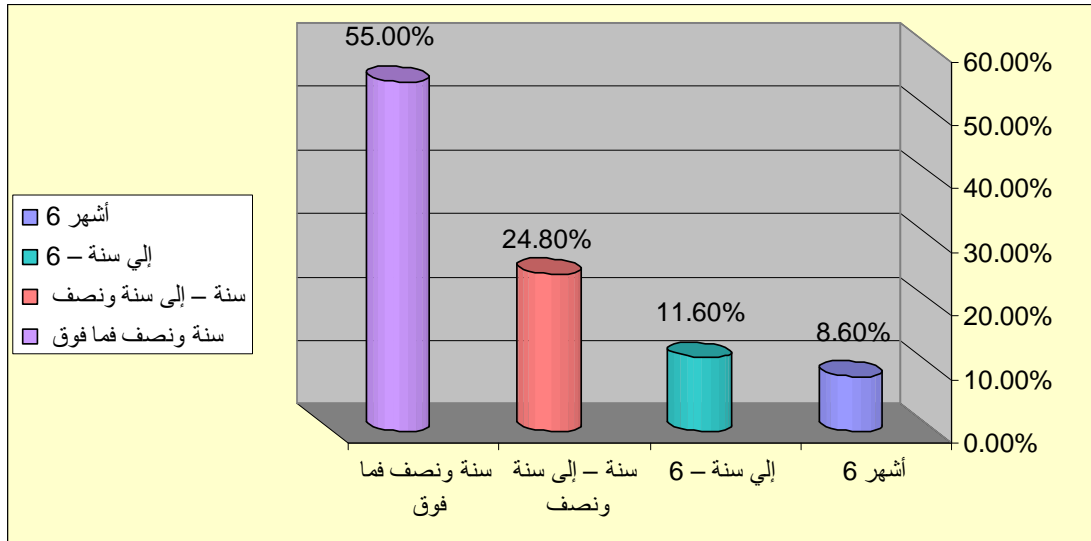
من الجدول رقم (١٠) يتضح أن من أبرز أغراض التمويل الأصغر التي استخدم فيها العملاء المبالغ المالية هي الأنشطة الأخرى ، ويليهما في الأهمية الثروة الحيوانية ، ثم النشاط التجاري في المرتبة الثالثة ، وفي المرتبة الرابعة لأغراض العقار . كما تبين من خلال تحديد العملاء للأنشطة الأخرى أن غالبية أفراد العينة يركزون على نشاط النقل وهذا ينسجم مع كون غالبية المشاركين في الدراسة من سكان المدن لذلك يلجأون إلى خدمة النقل كواحدة من الأنشطة لاستخدام مبالغ التمويل .

جدول رقم (١١)
يوضح اتجاهات العينة نحو فترة سداد التمويل

النسبة المئوية	العدد	فترات السداد
٨.٦%	٢٦	٦ أشهر
١١.٦%	٣٥	٦ - إلى سنة
٢٤.٨%	٧٥	سنة - إلى سنة ونصف
٥٥.٠%	١٦٧	سنة ونصف فما فوق
١٠٠.٠%	٢٠٣	الإجمالي

يوضح جدول رقم (١١) فترات سداد التمويل ، حيث يتضح من المؤشرات الواردة بالجدول أن ٨.٦% من العملاء فترة سدادهم ٦ شهور، بينما ١١.٦% تراوحت فترة سداد التمويل لهم ما بين ٦ - إلى سنة ، في حين أن ٢٤.٨% تراوحت فترة سدادهم ما بين سنة - إلى سنة ونصف ، بينما غالبية العملاء ٥٥.٠% فترة سداد التمويل لهم سنة ونصف فما فوق .

وعليه نستنتج مما سبق أن غالبية العملاء يعتقدون أن فترة سدادهم لمبلغ التمويل سنة ونصف فما فوق .



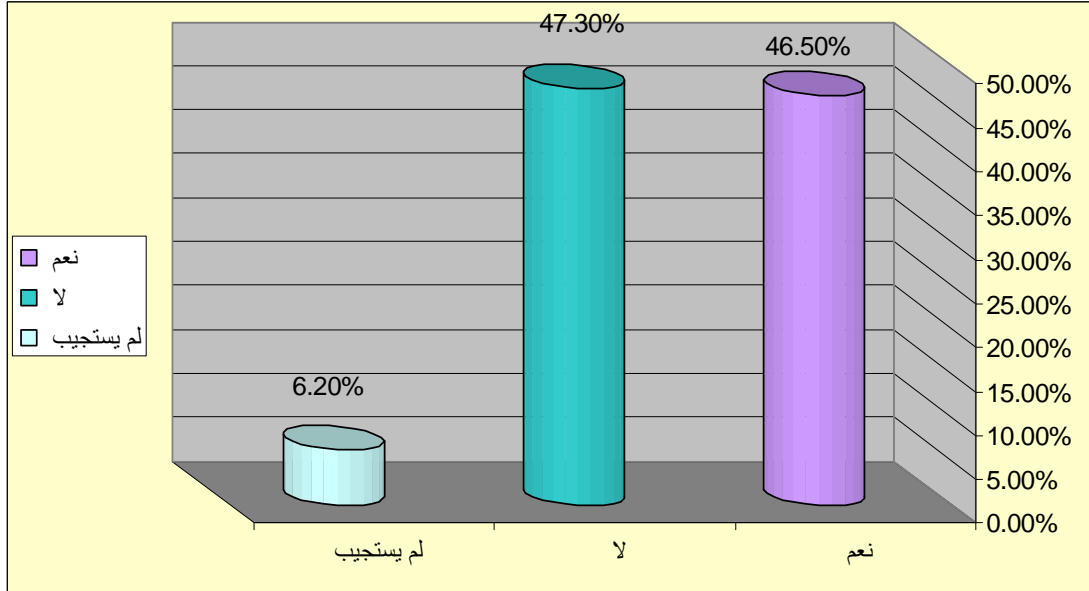
شكل رقم (٨) - يوضح فترة سداد التمويل

جدول رقم (١٢)

اتجاهات العملاء نحو مدى وجود مكتب
لأي من شركات التأمين في موقع العمل

النسبة المئوية	العدد	البيان
46.5%	171	نعم
47.3%	174	لا
6.2%	23	لم يستجيب
100.0%	368	الإجمالي

يوضح جدول رقم (١٢) أعلاه اتجاهات العملاء نحو مدى وجود مكتب لأي من شركات التأمين في موقع العمل ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن 46.5% من مواقع العمل تتوفر بها مكتب لشركات التأمين ، بينما 47.3% من المواقع لا توجد مكاتب لشركات التأمين بها، في حين أن 6.2% من العملاء لم يحددوا رأيهم عن ذلك . وعليه يستنتج مما سبق أن مكاتب شركات التأمين لا تتوفر في العديد من مواقع العمل مما يصعب من مهام مكتب الخدمة من أداء عمله بالسرعة المطلوبة التي تساهم في جودة أداء الخدمة .



شكل رقم (٩) يوضح اتجاهات العملاء نحو مدى وجود مكتب لأي من شركات
التأمين في مواقع العمل

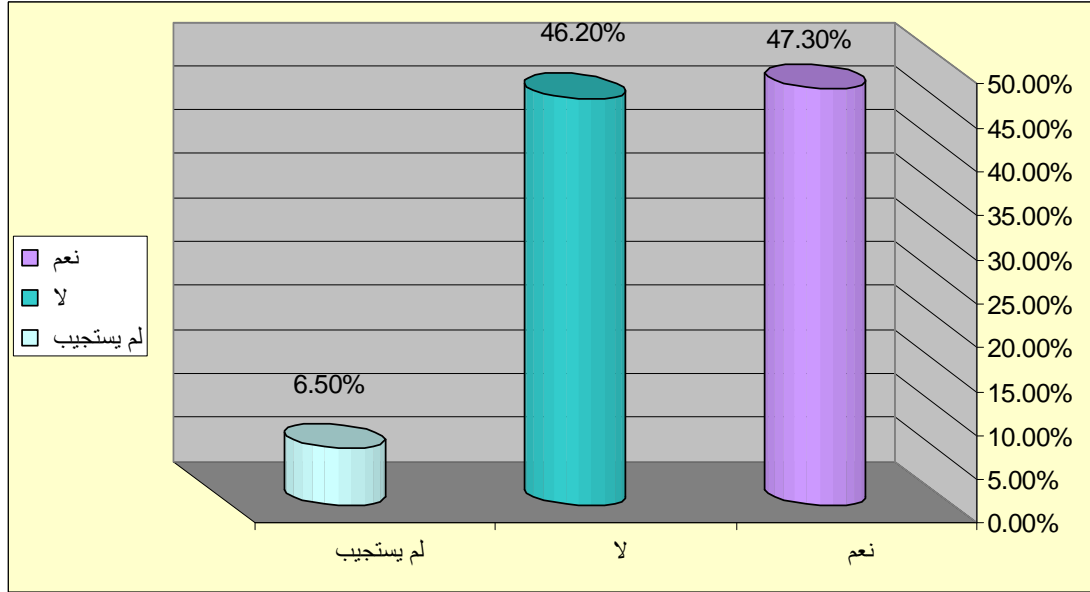
جدول رقم (١٣)

اتجاهات العملاء نحو مدى القيام بالتأمين على المبالغ الممولة

النسبة المئوية	العدد	البيان
47.3%	174	نعم
46.2%	170	لا
6.5%	24	لم يستجيب
100.0%	368	الإجمالي

يوضح جدول رقم (١٣) أعلاه اتجاهات العملاء نحو مدى القيام بالتأمين على المبالغ الممولة ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن 47.3% من العملاء قد قاموا بتأمين المبالغ الممولة لدى شركة التأمين ، بينما 46.2% من العملاء لم يقوموا بذلك ، في حين أن 6.5% من العملاء لم يحددوا رأيهم عن ذلك .

وعليه نستنتج مما سبق أن ثقافة التأمين على المبالغ الممولة لم تعزز وسط العملاء بالشكل المطلوب، وبالتالي يجب رفع درجة الوعي بين العملاء لتعزيز دور المصارف في تقديم الخدمة وذلك من خلال إبراز المستندات المطلوبة حسب وثيقة التأمين .



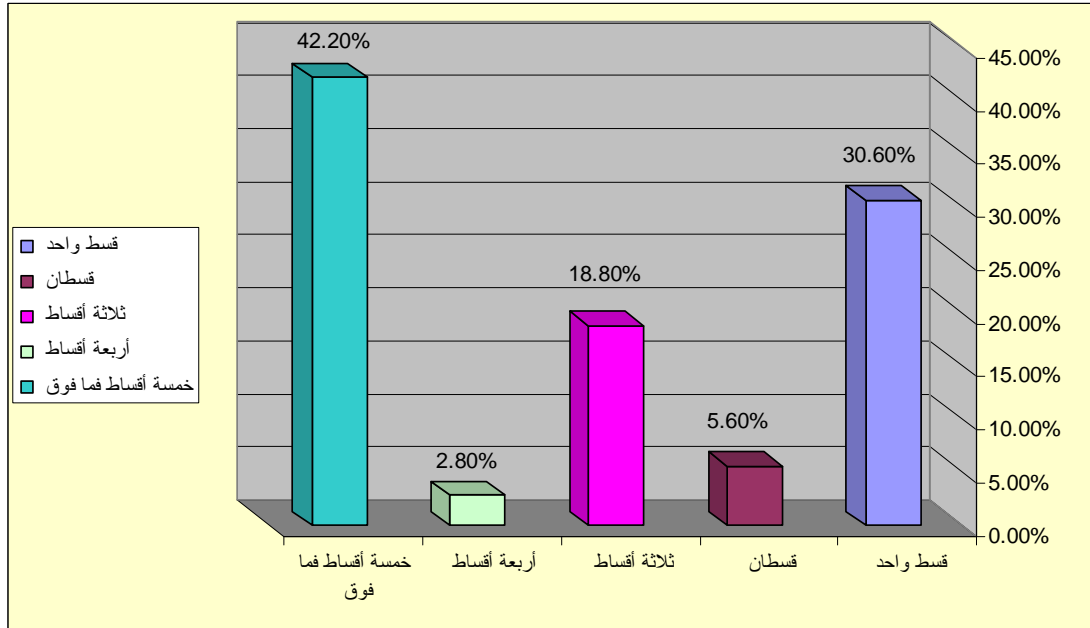
شكل رقم (١٠) اتجاهات العملاء نحو مدى القيام بالتأمين على المبالغ الممولة

جدول رقم (١٤)
يوضح اتجاهات العملاء الخاصة بعدد أقساط التأمين

النسبة المئوية	العدد	عدد الأقساط
٣٠.٦%	٨٨	قسط واحد
٥.٦%	١٦	قسطان
١٨.٨%	٥٤	ثلاثة أقساط
٢.٨%	٨	أربعة أقساط
٤٢.٢%	١٢٢	خمسة أقساط فما فوق
١٠٠.٠%	٢٨٨	الإجمالي

يوضح جدول رقم (١٤) اتجاهات العملاء الخاصة بعدد أقساط التأمين ، حيث يتضح من المؤشرات الواردة بالجدول أن ٣٠.٦% من العملاء لديهم قسط واحد، بينما ٥.٦% لديهم قسطان، في حين أن ١٨.٨% لديهم ثلاث أقساط ، كما أن ٢.٨% لهم أربعة أقساط ، بينما غالبية العملاء لديهم خمسة أقساط فما فوق حيث بلغت نسبتهم ٤٢.٢% .

وعليه يستنتج مما سبق أن غالبية عملاء التمويل الأصغر بلغ عدد الأقساط المؤمنة لدى شركة التأمين خمسة أقساط فما فوق .



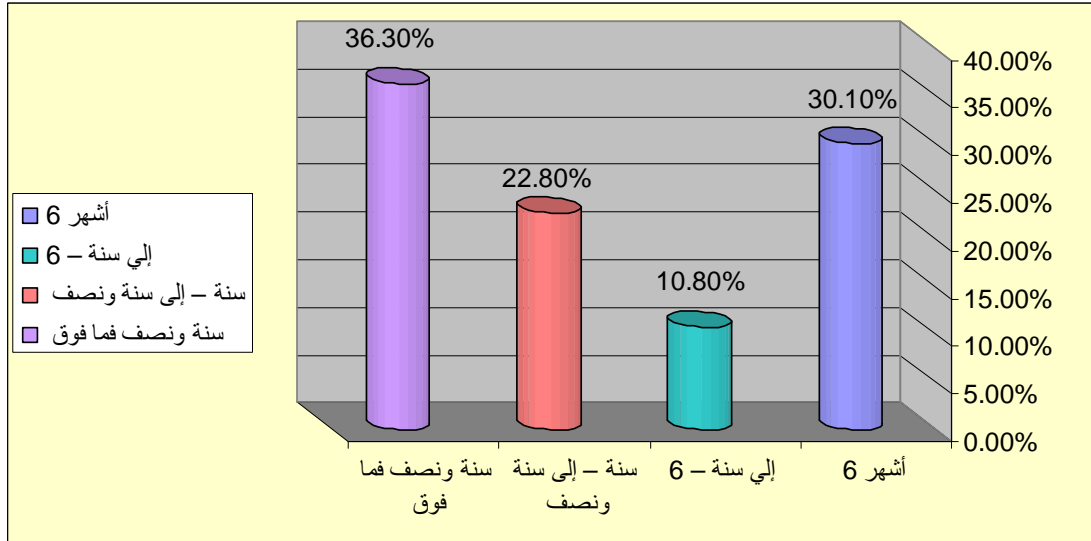
شكل رقم (١١) يوضح عدد الأقساط المؤمنة

جدول رقم (١٥)

يوضح اتجاهات العينة نحو فترة سداد مبالغ التأمين

النسبة المئوية	العدد	فترات سداد مبالغ التأمين
٣٠.١%	٧٨	٦ أشهر
١٠.٨%	٢٨	٦ - إلى سنة
٢٢.٨%	٥٩	سنة - إلى سنة ونصف
٣٦.٣%	٩٤	سنة ونصف فما فوق
١٠٠.٠%	٢٥٩	الإجمالي

يوضح جدول رقم (١٥) فترات سداد مبالغ التأمين ، حيث يتضح من المؤشرات الواردة بالجدول أن ٣٠.١% من العملاء فترة سدادهم ٦ شهور، بينما ١٠.٨% تراوحت فترة سداد مبالغ التأمين لهم ما بين ٦ شهور- إلى سنة ، في حين أن ٢٢.٨% تراوحت فترة سدادهم ما بين سنة - إلى سنة ونصف ، بينما غالبية العملاء ٣٦.٣% فترة سداد مبالغ التأمين لهم سنة ونصف فما فوق .
وعليه نستنتج مما سبق أن غالبية العملاء تركزت فترة سداد مبالغ التأمين لهم ما بين ٦ شهور و سنة ونصف فما فوق .



شكل رقم (١٢) يوضح فترات سداد مبالغ التأمين

ثالثًا : قياس رضا العملاء نحو جودة خدمات التأمين المقدمة:

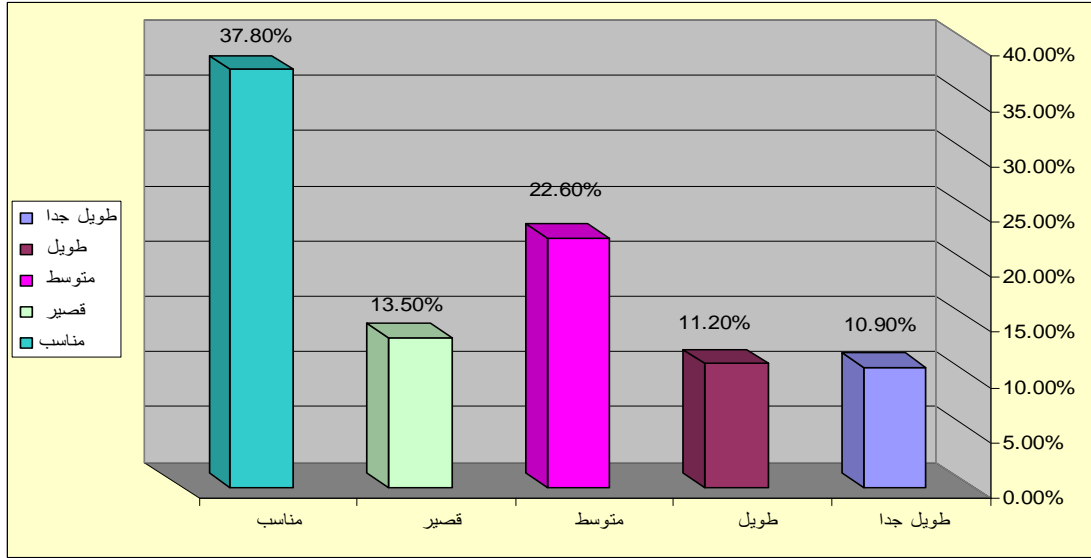
جدول رقم (١٦)

يوضح اتجاهات عملاء التمويل الأصغر نحو الزمن المستغرق في إنجاز عملية التأمين

النسبة المئوية	العدد	البيان
١٠.٩%	٣٤	طويل جدا
١١.٢%	٣٥	طويل
٢٢.٦%	٨٢	متوسط
١٣.٥%	٤٢	قصير
٣٧.٨%	١١٨	مناسب
١٠٠.٠%	٣١٢	الإجمالي
الانحراف المعياري = ١.٣٧		المتوسط الحسابي المرجح ٢.٤٤

يوضح جدول رقم (١٦) فترات سداد مبالغ التأمين ، حيث يتضح من المؤشرات الواردة بالجدول أن ١٠.٩% من العملاء يعتقدون أن الزمن المستغرق في إنجاز عملية التأمين طويل جدا ، بينما ١١.٢% يرون أنه طويل ، في حين أن ٢٢.٦% يعتقدون أنه متوسط ، بينما ١٣.٥% يعتقدون أنه قصير ، كما يعتقد أفراد العينة بنسبة ٣٧.٨% أن الزمن المستغرق في إنجاز عملية التأمين مناسب.

ومما سبق نستنتج أن أكثر من نصف أفراد العينة يعتقدون أن الزمن المستغرق في إنجاز عملية التأمين إما مناسب أو قصير ، مما يعزز أن موظفي التأمين بالمصارف يقومون بإجراءات تأمين مبالغ التأمين بشكل مناسب .

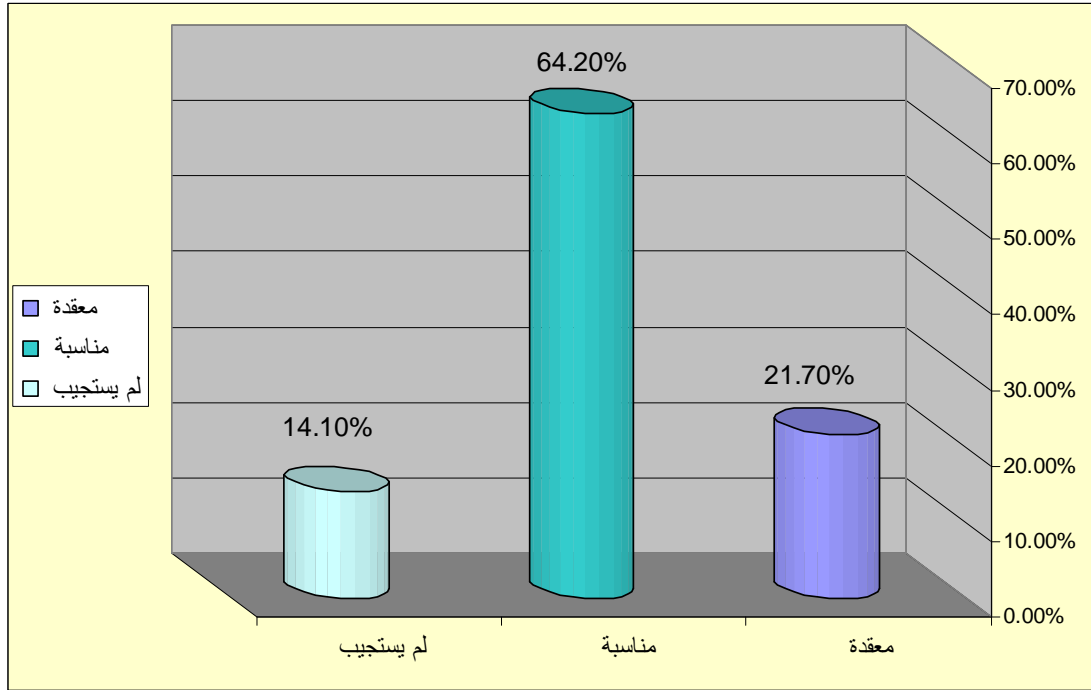


شكل رقم (١٢) يوضح اتجاهات العملاء نحو الزمن المستغرق في إنجاز عملية التأمين
جدول رقم (١٧)

تقييم العملاء للإجراءات والتعاملات مع العملاء
من قبل موظفي التأمين بالمصارف

النسبة المئوية	العدد	البيان
٢١.٧%	٨٠	معقدة
٦٤.٢%	٢٣٦	مناسبة
١٤.١%	٥٢	لم يستجيب
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالي

يوضح جدول رقم (١٧) أعلاه اتجاهات العملاء نحو الإجراءات الخاصة بتأمين المبالغ الممولة ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن ٢١.٧% من العملاء يعتقدون أن الإجراءات معقدة ، بينما ٦٤.٢% من العملاء يرون أنها مناسبة ، في حين أن ١٤.١% من العملاء لم يحددوا رأيهم عن ذلك . وبالتالي نستنتج مما سبق أن غالبية العملاء يعتقدون أن إجراءات التأمين الخاصة بتأمين مبالغ التمويل مناسبة حيث بلغت نسبتهم ٦٤.٢% .



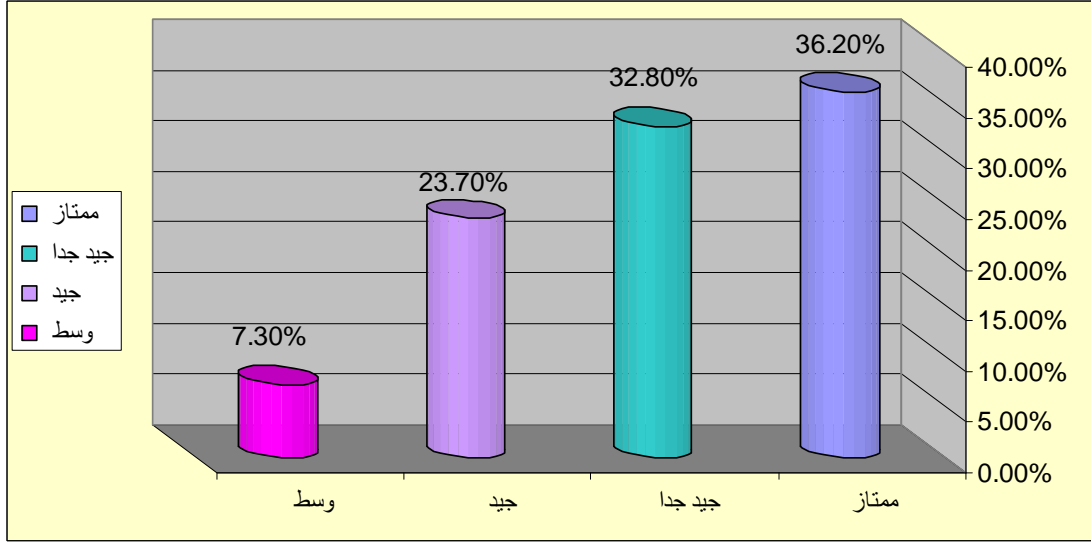
شكل رقم (١٤) يوضح تقييم العملاء للإجراءات والتعاملات مع العملاء من قبل موظفي التأمين

جدول رقم (١٨)

تقييم العملاء لتعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل

النسبة المئوية	العدد	البيان
36.2%	119	ممتاز
32.8%	108	جيد جدا
23.7%	78	جيد
7.3%	24	وسط
100.0%	329	الإجمالي
الانحراف المعياري = 0.94		المتوسط الحسابي المرجح = 2.98

يوضح جدول رقم (١٨) أعلاه تقييم العملاء لتعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل والمتعلق بخدمة تأمين المبالغ الممولة ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن 36.2% من العملاء يعتقدون أن تعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل ممتاز ، بينما 32.8% من العملاء يعتقدون أن تعامل الموظف جيد جدا ، في حين أن 23.7% من العملاء يرون أن تعامله جيد ، بينما يرى 7.3% أن تعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل وسط . وعليه يستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية أفراد العينة يعتقدون أن تعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل إما ممتاز أو جيد جدا حيث بلغت النسبة التراكمية 69% من إجمالي أفراد العينة المستجيبين .



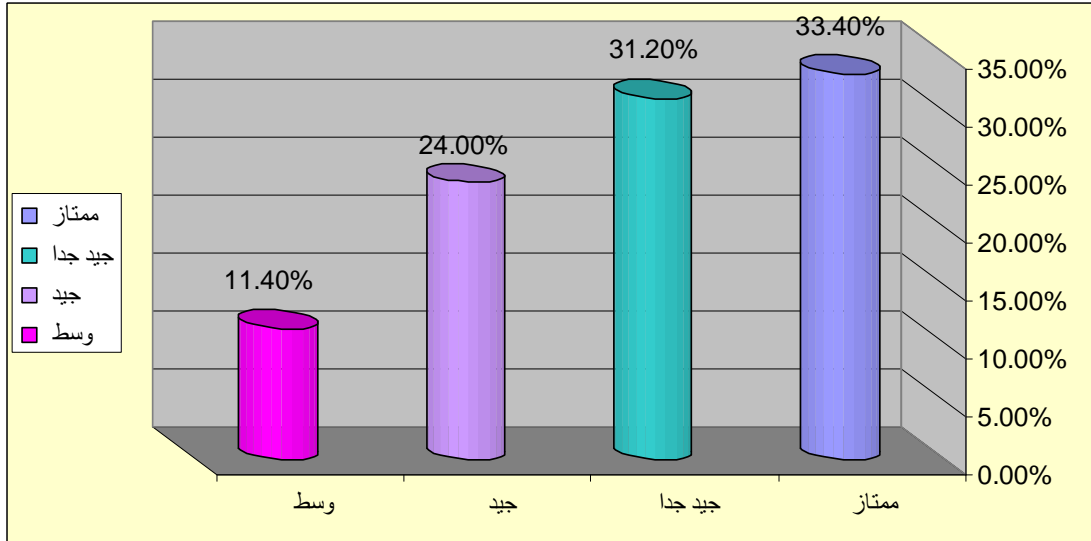
شكل رقم (١٥) يوضح تقييم العملاء لتعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل

جدول رقم (٢٠)

تقييم العملاء لتواجد الموظف مقدم الخدمة للعميل في مكان العمل

النسبة المئوية	العدد	البيان
33.4%	١٠٦	ممتاز
31.2%	٩٩	جيد جدا
24.0%	٧٦	جيد
11.4%	٣٦	وسط
100.0%	٣١٧	الإجمالي
الانحراف المعياري = ١.٠٠		المتوسط الحسابي المرجح = ٢.٨٧

يوضح جدول رقم (٢٠) أعلاه تقييم العملاء لمدى تواجد الموظف مقدم الخدمة للعميل في مكان العمل ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن 33.4% من العملاء يعتقدون أن تواجد الموظف مقدم خدمة التأمين للعميل ممتاز ، بينما 31.2% من العملاء يعتقدون أن تواجد الموظف جيد جدا ، في حين أن 24.0% يرون أن تواجده جيد ، بينما يرى 11.4% أن تواجد الموظف مقدم الخدمة للعميل وسط .
وعليه يستنتج مما سبق أن غالبية العملاء يرون أن تواجد الموظف مقدم خدمة التأمين للعميل في مكان العمل إما ممتاز أو جيد جدا حيث بلغت النسبة التراكمية لذلك 64.6% وهو مؤشر يدل على تقدير موظف التأمين للمسئولية .



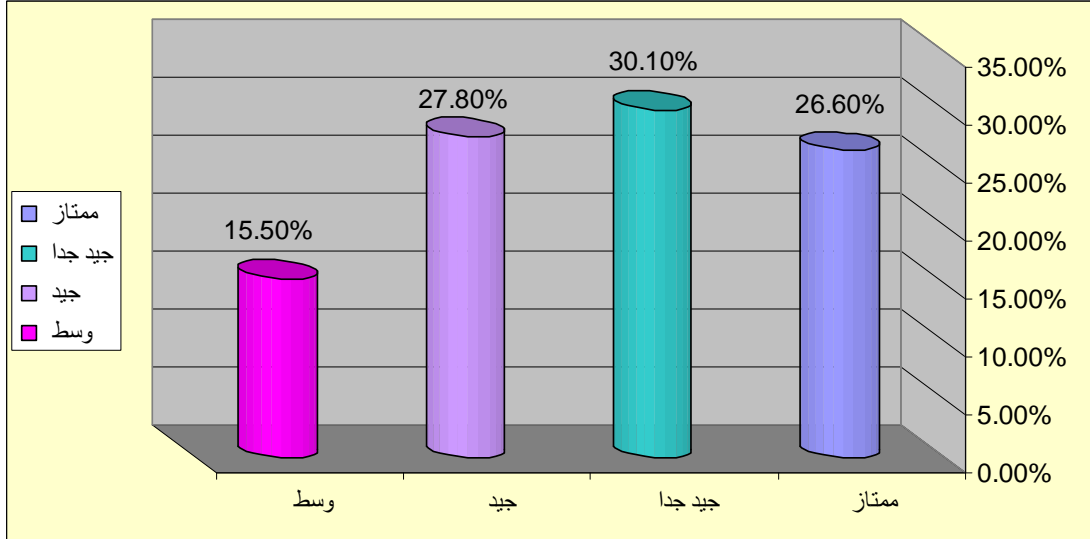
شكل رقم (١٦) تقييم العملاء لمدى تواجد موظف التأمين في مكان العمل

جدول رقم (٢١)

تقييم العملاء للمستندات المطلوبة من العميل لإكمال عملية التأمين

النسبة المئوية	العدد	البيان
٢٦.٦%	٨٤	ممتاز
٣٠.١%	٩٥	جيد جدا
٢٧.٨%	٨٨	جيد
١٥.٥%	٤٩	وسط
١٠٠.٠%	٣١٦	الإجمالي
الانحراف المعياري = ١.٠٣		المتوسط الحسابي المرجح = ٢.٦٨

يوضح جدول رقم (٢١) أعلاه تقييم العملاء للمستندات المطلوبة من العميل لإكمال عملية التأمين ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن ٢٦.٦% من العملاء يعتقدون أن المستندات المطلوبة من العميل لإكمال عملية التأمين ممتازة ، بينما ٣٠.١% من العملاء يعتقدون أنها جيدة جدا ، في حين أن ٢٧.٨% يرون أنها جيدة ، بينما يرى ١٥.٥% أنها وسط .



شكل رقم (١٧) يوضح تقييم العملاء للمستندات المطلوبة من العميل لإكمال عملية التأمين

رابعاً: تقييم العملاء لسياسات السداد

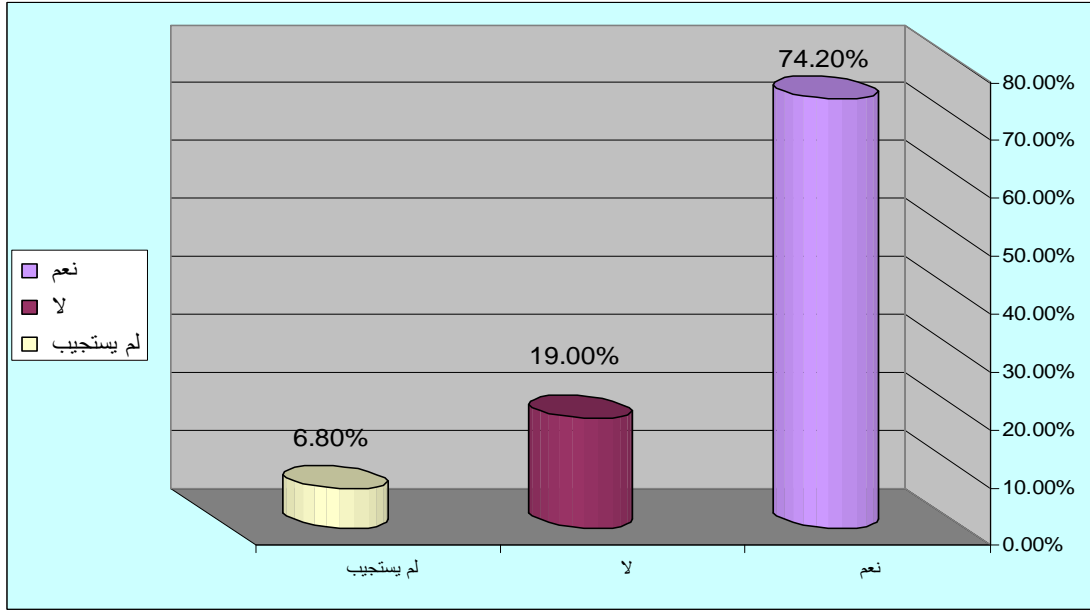
جدول رقم (٢٢)

اتجاهات العملاء نحو مدى القيام بسداد أقساط التأمين حسب شروط العقد

النسبة المئوية	العدد	البيان
74.2%	273	نعم
19.0%	70	لا
6.8%	25	لم يستجيب
100.0%	368	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٢٢) أعلاه اتجاهات العملاء نحو مدى القيام بسداد أقساط التأمين حسب شروط العقد المبرم مع شركة التأمين ، حيث يتضح من المؤشرات بالجدول أن 74.2% من العملاء يتفقون أن ذلك قد تم حسب شروط العقد، بينما 19.0% من العملاء لا يرون أن ذلك قد تم حسب شروط العقد ، في حين أن 6.8% من العملاء لم يحددوا رأيهم عن ذلك .

وعليه يستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة من العملاء المشاركين في الدراسة الحالية يعتقدون أنه تم سداد أقساط التأمين حسب شروط العقد حيث بلغت نسبتهم 74.2% من أفراد العينة المستجيبين .



شكل رقم (١٨) يوضح تقييم العملاء لمدى القيام بسداد أقساط التمويل حسب شروط العقد

جدول رقم (٢٣)

اتجاهات العملاء نحو الأسباب التي أدت لعدم سداد أقساط التمويل حسب شروط العقد

النسبة المئوية	العدد	البيان
١٥.٦%	١٥	ضعف الأسعار
٤٣.٨%	٤٢	فشل الإنتاج
٤٠.٦%	٣٩	أخرى
١٠٠.٠%	٩٦	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٢٣) أعلاه اتجاهات العملاء نحو الأسباب التي أدت لعدم سداد أقساط التمويل حسب شروط العقد ، حيث تبين المؤشرات بالجدول أن ١٥.٦% من العملاء يعتقدون أن ذلك يعود لضعف الأسعار، بينما يعتقد ٤٣.٨% من العملاء أن ذلك يعزى لفشل الإنتاج ، في حين أن ٤٠.٦% من العملاء يرون أن هناك أسباب أخرى أدت لفشل السداد .

وعليه يستنتج مما سبق أن فشل الإنتاج والأسباب الأخرى هي من العوامل البارزة التي أدت إلى عدم سداد أقساط التمويل حسب شروط العقد . وبالتالي فإن ذلك قد يتطلب إجراء مراجعة تصحيحه لعلاج المشكلات وخاصة تلك المتعلقة بالنشاط الذي يحدد العميل لاستثمار أموال التمويل الأصغر . لذلك يجب أن يتم التأكد من جدوى المشاريع التي يقدمها العملاء للحصول على التمويل .

وفي هذا الجانب نود أنه يجب توجيه بوصلة عمليات التمويل الأصغر نحو الريف وخاصة نحو قطاع الزراعة والثروة الحيوانية والسمغ العربي وذلك من خلال تبني مشاريع جماعية مصغرة في القرى عن طريق لجان العمل الشعبي في تلك القرى ، حتى تشمل مظلة التمويل الأصغر سكان الريف وهم المنتجون الحقيقيون على مستوى السودان .

جدول رقم (٢٤)

تقييم العملاء لدور التأمين في حالة فشل المشروع

النسبة المئوية	العدد	البيان
١٨.٠%	٥٣	ممتاز
٢٣.٤%	٦٩	جيد جدا
٢٣.٧%	٧٠	جيد
٣٤.٩%	١٠٣	ضعيف
١٠٠.٠%	٢٩٥	الإجمالي
الانحراف المعياري = ١.١٢		المتوسط الحسابي المرجح = ٢.٢٤

يوضح جدول رقم (٢٤) أعلاه تقييم العملاء لدور التأمين في حالة فشل المشروع ، حيث يتبين من المؤشرات بالجدول أن ١٨.٠% من العملاء يعتقدون أن دور التأمين ممتاز ، بينما ٢٣.٤% من العملاء يعتقدون أن دوره جيدة جدا ، في حين أن ٢٣.٧% يرون أن دوره جيد ، بينما يرى ٣٤.٩% أن دور التأمين في حالة فشل المشروع ضعيف .

وعليه بشكل عام يمكن القول أنه علي الرغم من أن تقييم العملاء لدور التأمين في حالة فشل المشروع يعد جيدا ، إلا أن هناك نسبة مقدره من العملاء ترى أن دور التأمين في حالة فشل المشروع ضعيف ، وقد يفسر ذلك من عدة جوانب نبرزها كما يلي : فقد يعزى ذلك لعدم وعي العملاء بدور التأمين في هذا الجانب والذي يمكن أن ترجع لعدم وضوح سياسة إدارة التمويل الأصغر لدى العملاء . وقد يعود ذلك إلى أن المشروعات أساساً ليست ذات جدوى اقتصادية واضحة أو قد ربما أن صاحب المشروع قد فشل في إدارته وتوظيف الأموال في النشاط المناسب.

خامسا: تقييم رغبة العملاء في التأمين للحصول على التمويل الأصغر

جدول رقم (٢٥)

اتجاهات العملاء نحو مدى وجود الرغبة في التأمين للحصول على التمويل الأصغر مرة أخرى

النسبة المئوية	العدد	البيان
٦٥.٥%	٢٤١	نعم
٢٢.٨%	٨٤	لا
١١.٧%	٤٣	لم يستجيب
١٠٠.٠%	٣٦٨	الإجمالي

يوضح جدول رقم (٢٥) أعلاه اتجاهات العملاء نحو مدى وجود الرغبة في التأمين للحصول على التمويل الأصغر مرة أخرى ، حيث يتضح من المؤشرات بالجدول أن ٦٥.٥% من العملاء لديهم الرغبة في ذلك ، بينما ٢٢.٨% من العملاء لا توجد رغبة لديهم ، في حين أن ١١.٧% من العملاء لم يحددوا رأيهم عن ذلك . وعليه نستنتج مما سبق أن هناك رغبة لغالبية العملاء في التأمين للحصول على التمويل الأصغر مرة أخرى حيث بلغت نسبتهم ٦٥.٥% وهي نسبة ممتازة تشير إلى

وجود رغبة حقيقية لدى المواطن للحصول على التمويل الأصغر . ولكن ما يجدر ذكره هناك بعض المشكلات الكامنة والتي تتطلب حلا جذريا وخاصة ما يتعلق بسياسات التمويل حيث يحتم ذلك تقديم أفكار وابتكارات لمشروعات ذات عائد ونفع اقتصادي تساهم مساهمة حقيقية في رفع دخل الفرد . بالإضافة إلى ذلك هناك أهمية كبيرة لضمان جدوى المشروعات اقتصادياً ويمكن تحديد هذه المشروعات من جانب إدارة التمويل الأصغر .

سادساً: الجداول التقاطعية والعلاقات بين بعض متغيرات الدراسة :

تهدف الدراسة في هذا الجزء من التحليل إجراء العديد من التفسير والتحليل لبيانات الدراسة والمتعلقة بإيجاد بعض العلاقات بين خصائص العينة محل الدراسة وبعض المتغيرات الرئيسية والتي تشمل الطلب على التمويل الأصغر والرغبة في التأمين للحصول على التمويل الأصغر.

الجزء الأول : الجداول التقاطعية الخاصة بخصائص العينة والطلب على التمويل الأصغر

جدول رقم (٢٦)

يوضح توزيع الطلب على التمويل تبعاً للنوع

النوع	نعم		لا		الإجمالي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
ذكر	١١٥	٣٢.١	١١٢	٣١.٣	٢٢٧	٦٣.٤
أنثى	٥٣	١٤.٨	٧٨	٢١.٨	١٣١	٣٦.٦
الإجمالي	١٦٨	٤٦.٩	١٩٠	٥٣.١	٣٦٨	١٠٠.٠

من جدول رقم (٢٦) أعلاه يتبين أنه من بين إجمالي العملاء المستفيدين من التمويل أي الذين قاموا بأخذ تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر هناك نسبة ٣٢.١% من الذكور مقابل ١٤.٨% من الإناث . وبالتالي فإن ذلك يعزز فرضية أن غالبية عملاء التمويل الأصغر من شريحة الذكور .

جدول رقم (٢٧)

يوضح توزيع الطلب على التمويل تبعاً للفئة العمرية

الفئات العمرية	نعم		لا		الإجمالي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
١٨ سنة فما دون	٠	٠.٠	٤	١.١	٤	١.١
١٨ - ٣٠ سنة	٤٩	١٣.٧	٥٠	١٤.٠	٩٩	٢٧.٧
٣١ - ٤٥ سنة	٨٤	٢٣.٥	٨٨	٢٤.٦	١٧٢	٤٨.٠
٤٥ سنة فما فوق	٣٥	٩.٨	٤٨	١٣.٤	٨٣	٢٣.٨
الإجمالي	١٦٨	٤٦.٩	١٩٠	٥٣.١	٣٦٨	١٠٠.٠

من جدول رقم (٢٧) أعلاه يتبين أنه من بين إجمالي العملاء المستفيدين من التمويل أي الذين قاموا بأخذ تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر أن الفئة العمرية ٣١-٤٥ سنة هي صاحبة الطلب الأعلى مقارنة بغيرها من الفئات العمرية .

جدول رقم (٢٨)

يوضح توزيع الطلب على التمويل تبعاً لموقع العمل

موقع العمل	نعم		لا		الإجمالي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %

٧٣.٧	٢٦٤	٣٩.٤	١٤١	٣٤.٤	١٢٣	حضري
٢٤.٩	٨٩	١٢.٣	٤٤	١٢.٦	٤٥	ريفي
١.٤	٥	١.٤	٥	٠.٠	٠	الأتنين معا
١٠٠.٠	٣٦٨	٥٣.١	١٩٠	٤٦.٩	١٦٨	الإجمالي

من جدول رقم (٢٨) أعلاه يتبين أنه من بين إجمالي العملاء المستفيدين من التمويل أي الذين قاموا بأخذ تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر أن العملاء الذين موقع عملهم في الحضر هم الفئة صاحبت الطلب الأعلى مقارنة بالشريحة التي موقع عملها في الريف . وبالتالي فإن ذلك يؤكد أن جل عمليات التمويل الأصغر من نصيب سكان المدن .

جدول رقم (٢٩)

يوضح توزيع الطلب على التمويل تبعاً للمستوى التعليمي

الإجمالي		لا		نعم		المستوى التعليمي
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
٤١.٣	١٤٨	١٧.٣	٦٢	٢٤.٠	٨٦	جامعي فما فوق
٣٧.٢	١٣٣	٢٣.٥	٨٤	١٢.٧	٤٩	ثانوي
٢١.٥	٧٧	١٢.٣	٤٤	٩.٢	٣٣	دون الثانوي
١٠٠.٠	٣٦٨	٥٣.١	١٩٠	٤٦.٩	١٦٨	الإجمالي

من جدول رقم (٢٩) أعلاه يتبين أنه من بين إجمالي العملاء المستفيدين من التمويل أي الذين قاموا بأخذ تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر أن العملاء الذين مستواهم التعليمي جامعي فما فوق هم الفئة صاحبت الطلب الأعلى مقارنة بغيرها من المستويات التعليمية الأخرى ويليها في الترتيب الشريحة التي مستواها التعليمي ثانوي .

جدول رقم (٣٠)

يوضح توزيع الطلب على التمويل تبعاً لطبيعة العمل بالمشروع

الإجمالي		لا		نعم		طبيعة العمل
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
٨٢.٤	٢٩٥	٤٥.٣	١٦٢	٣٧.٢	١٣٣	فردى
١٧.٦	٦٣	٧.٨	٢٨	٩.٨	٣٥	جماعى
١٠٠.٠	٣٦٨	٥٣.١	١٩٠	٤٦.٩	١٦٨	الإجمالي

من جدول رقم (٣٠) أعلاه يتبين أنه من بين إجمالي العملاء الذين قاموا بأخذ تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر هناك نسبة ٣٧.٢% من المشاريع الفردية مقابل ٩.٨% مشاريع جماعية . وبالتالي فإن ثقافة المشاريع الفردية تنتشر أيضاً بين الفئات التي سبق أن حصلت على التمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر .

الجزء الثاني : الجداول التقاطعية الخاصة بخصائص العينة والرغبة في التمويل الأصغر في المستقبل :

جدول رقم (٣١)
يوضح توزيع العملاء الراغبين في التمويل في المستقبل تبعاً للنوع

النوع	نعم		لا		الإجمالي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
ذكر	١٥٩	٤٨.٩	٥٤	١٦.٦	٢١٣	٦٣.٤
أنثى	٨٢	٢٥.٢	٣٠	٩.٢	١١٢	٣٦.٦
الإجمالي	٢٤١	٧٤.٢	٨٤	٢٥.٨	٣٢٥	١٠٠.٠

من جدول رقم (٣١) أعلاه يتبين أنه من بين إجمالي العملاء الذين لديهم الرغبة في التمويل في المستقبل أن هناك نسبة ٤٨.٩% من الذكور مقابل ٢٥.٢% من الإناث . وبالتالي فإن العملاء الذكور لديهم رغبة أعلى في التمويل في المستقبل.

جدول رقم (٣٢)
يوضح توزيع العملاء الراغبين في التمويل مستقبلاً تبعاً للفئة العمرية

الفئات العمرية	نعم		لا		الإجمالي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
١٨ سنة فما دون	٣	٠.٩	١	٠.٣	٤	١.٢
١٨ - ٣٠ سنة	٧٧	٢٣.٧	١٨	٥.٥	٩٥	٢٩.٢
٣١ - ٤٥ سنة	١١٣	٣٤.٨	٣٩	١٢.٠	١٥٢	٤٦.٨
٤٥ سنة فما فوق	٤٨	١٤.٨	٢٦	٨.٠	٧٤	٢٢.٨
الإجمالي	٢٤١	٧٤.٢	٨٤	٢٥.٨	٣٢٥	١٠٠.٠

من جدول رقم (٣٢) أعلاه يتبين أن الفئة العمرية ٣١-٤٥ سنة لديها الرغبة الأكبر في الحصول على التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر، حيث حازت على نسبة ٣٤.٨% ويليهما في الترتيب الشريحة العمرية ١٨-٣٠ سنة بنسبة بلغت ٢٣.٧%

جدول رقم (٣٣)
يوضح توزيع العملاء الراغبين في التمويل مستقبلاً تبعاً لموقع العمل

موقع العمل	نعم		لا		الإجمالي	
	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
حضري	١٨٥	٥٦.٩	٥٤	١٦.٦	٢٣٩	٧٣.٥
ريفي	٥١	١٥.٧	٣٠	٩.٢	٨١	٢٤.٩
الأتنين معا	٥	١.٥	٠	٠.٠	٥	١.٥
الإجمالي	٢٤١	٧٤.٢	٨٤	٢٥.٨	٣٢٥	١٠٠.٠

من جدول رقم (٣٣) أعلاه أن سكان الحضر لديهم رغبة أعلى في الحصول على التمويل في المستقبل حيث بلغت نسبتهم ٥٦.٩% مقارنة بنسبة ١٥.٧% لسكان الريف .

على الرغم من ذلك، فإن هذه المؤشرات لا تعني أن سكان الريف لا يرغبون في التمويل الأصغر ولكن ربما عدم انتشار إستراتيجية التمويل نحو الريف قد تكون هي السبب المباشر في ذلك .

جدول رقم (٣٤)
يوضح توزيع العملاء الراغبين في التمويل مستقبلا تبعا للمستوى التعليمي

الإجمالي		لا		نعم		المستوى التعليمي
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
٤٣.٧	١٤٢	٨.٩	٢٩	٣٤.٨	١١٣	جامعي فما فوق
٣٦.٣	١١٨	٨.٩	٢٩	٢٤.٤	٨٩	ثانوي
٢٠.٠	٦٥	٨.٠	٢٦	١٢.٠	٢٩	دون الثانوي
١٠٠.٠	٣٢٥	٢٥.٨	٨٤	٧٤.٢	٢٤١	الإجمالي

من جدول رقم (٣٣) أعلاه نستنتج أن غالبية العملاء الراغبين في التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر هم شريحة الجامعيين فما فوق بنسبة ٣٤.٨% مقابل ٢٤.٤% في شريحة ثانوي و نسبة ١٢.٠ للفئات في المستوى التعليمي دون الثانوي .

جدول رقم (٣٥)
يوضح توزيع العملاء الراغبين في التمويل مستقبلا تبعا للدخل الشهري المتوقع

الإجمالي		لا		نعم		فئات الدخل الشهري المتوقع
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
١٢.٥	٣٨	٤.٦	١٤	٧.٩	٢٤	٢٠٠-١٠٠
١٦.٤	٥٠	٥.٩	١٨	١٠.٥	٣٢	٣٠٠-٢٠٠
٢٢.٤	٦٨	٦.٦	٢٠	١٥.٨	٤٨	٤٠٠-٣٠٠
٤٨.٧	١٤٨	٩.٢	٢٨	٣٩.٥	١٢٠	٤٠٠ فما فوق
١٠٠.٠	٣٠٤	٢٦.٣	٨٠	٧٣.٧	٢٢٤	الإجمالي

تم احتساب قيمة اختبار مربع كاي حيث بلغت (٩.٠٩) دال إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠٢٨) .

من جدول رقم (٣٥) أعلاه أن العملاء في شريحة الدخل المتوقع من النشاط ٤٠٠ فما فوق لديهم الرغبة الأكبر في الحصول على التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر، حيث حازت على نسبة ٣٩.٥% ويليهما في الترتيب الشريحة ٣٠٠-٤٠٠ حيث بلغت نسبتها ١٥.٨%. وعليه نستنتج مما سبق أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدخل المتوقع من النشاط والرغبة في الحصول على التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر . ويعزز وجود هذه العلاقة قيمة اختبار مربع كاي حيث بلغت (٩.٠٩) دال إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥) .

جدول رقم (٣٦)
يوضح توزيع العملاء الراغبين في التمويل مستقبلا تبعا لمكان العمل

الإجمالي		لا		نعم		مكان العمل
نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
١٢.٥	٣٨	٩.٢	٣٠	٢٤.٠	٧٨	الخرطوم
١٦.٤	٥٠	٢.١	١٠	١٤.٨	٤٨	بحري
٢٢.٤	٦٨	١.٢	٤	١٥.١	٤٩	أم درمان

ولاية أخرى	٦٦	٢٠.٣	٤٠	١٢.٣	١٤٨	٤٨.٧
الإجمالي	٢٤١	٧٤.٢	٨٤	٢٥.٨	٣٢٥	١٠٠.٠

تم احتساب قيمة اختبار مربع كاي حيث بلغت (١٩.٥٣) دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٠).

من جدول رقم (٣٦) أعلاه أن شريحة العملاء الذين مكان عملهم الخرطوم لديهم الرغبة الأكبر في الحصول على التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر، حيث حازت على نسبة ٢٤.٠% ويليهما في الترتيب شريحة ولاية أخرى حيث بلغت نسبتها ٢٠.٣%.

وعليه نستنتج مما سبق أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مكان العمل والرغبة في الحصول على التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر. ويعزز وجود هذه العلاقة قيمة اختبار مربع كاي حيث بلغت (١٩.٥٣) دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من مستوى المعنوية (٠.٠١).

تحليل بيانات الدراسة الخاصة بالمصارف :

تهدف الدراسة هنا إلى تقييم الخدمات المقدمة من شركات شيكان للتأمين لعملاء التمويل الأصغر من وجهة نظر موظفي البنوك المشاركين في تقديم خدمة التأمين، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى وجود مشكلات صاحبت تطبيق وثيقة التأمين وذلك من أجل تقديم المقترحات والتوصيات التي تساهم في تصحيح مسار تجربة التمويل الأصغر وعمليات تأمين التمويل.

وسيكون تحليل بيانات الدراسة في ضوء السيناريو التالي:

أولاً: توصيف العينة تبعاً للنوع (مصرف، مؤسسة)، موقع المصرف، موقع العمل ثانياً: تقييم التمويل من حيث الحجم ومجاله.

ثالثاً: تقييم أثر التأمين من حيث عدد المستفيدين، نسبة الزيادة في العملاء، أسعار خدمات التأمين، نسبة تحميل تكلفة التأمين على تكلفة التمويل، المصروفات، المطالبات، المتابعة، مدى التزام العملاء بسداد الأقساط.

رابعاً: تقييم المصارف لشروط عقد التأمين وقبول عمليات التأمين بواسطة المستفيدين، والمعوقات التي صاحبت تطبيق الوثيقة. وفيما يلي نتناول هذه الفقرات بالتفصيل:

أولاً: توصيف عينة المصارف

جدول رقم (٣٧)

توصيف عينة المصارف حسب النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
مصرف	١٣	١٠٠.٠%
مؤسسة	٠	٠.٠%
الإجمالي	١٣	١٠٠.٠%

من جدول رقم (٣٧) أعلاه يتضح أن جميع أفراد العينة المشاركين في دراسة المصارف يعملون في المصارف، وبالتالي فإن النتائج التي يتم الحصول عليها في هذا الجزء من الدراسة سوف تعالج العديد من المشكلات المتعلقة بتطبيق وثيقة التأمين على عمليات التمويل الأصغر.

جدول رقم (٣٨)
توصيف عينة المصارف تبعاً لموقع المصرف

النسبة المئوية	العدد	موقع المصرف
٥٣.٨%	٧	الخرطوم
١٥.٤%	٢	بحري
٠.٠%	٠	أم درمان
٣٠.٨%	٤	ولاية أخرى
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

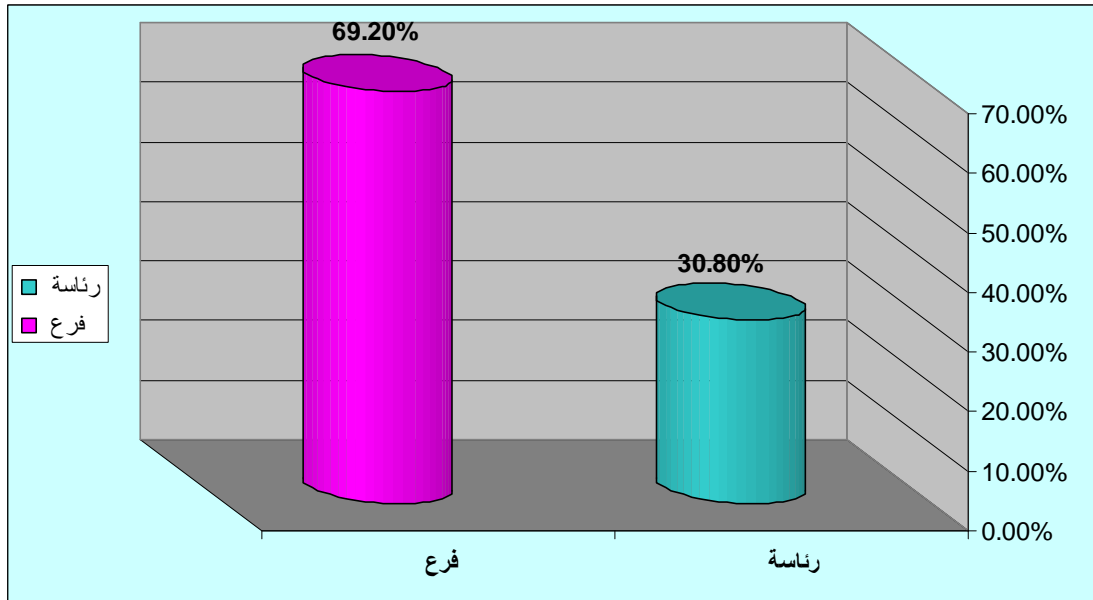
من جدول رقم (٣٨) أعلاه يتضح أن ٥٣.٨% من المصارف التي شملتها الدراسة تقع في الخرطوم، بينما ١٥.٤% تقع في بحري ، في حين أن ٣٠.٨% تقع في ولايات أخرى

وعليه يستنتج مما سبق أن غالبية أفراد العينة من موظفي المصارف الذين شاركوا في هذه الدراسة مواقع المصارف التي يعملون بها في مدينة الخرطوم حيث بلغت نسبتهم ٥٣.٨%.

جدول رقم (٣٩)
توصيف عينة المصارف تبعاً لموقع العمل

النسبة المئوية	العدد	موقع العمل
٣٠.٨%	٤	رئاسة
٦٩.٢%	٩	فرع
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

من جدول رقم (٣٩) أعلاه يتضح أن ٣٠.٨% من العاملين في المصارف عينة الدراسة يعملون في الرئاسة ، بينما ٦٩.٢% يعملون في فروع المصارف محل الدراسة ب. ويوضح الشكل التالي توزيع العينة تبعاً لموقع العمل :



شكل رقم (١٩) توزيع عينة المصارف تبعاً لموقع العمل

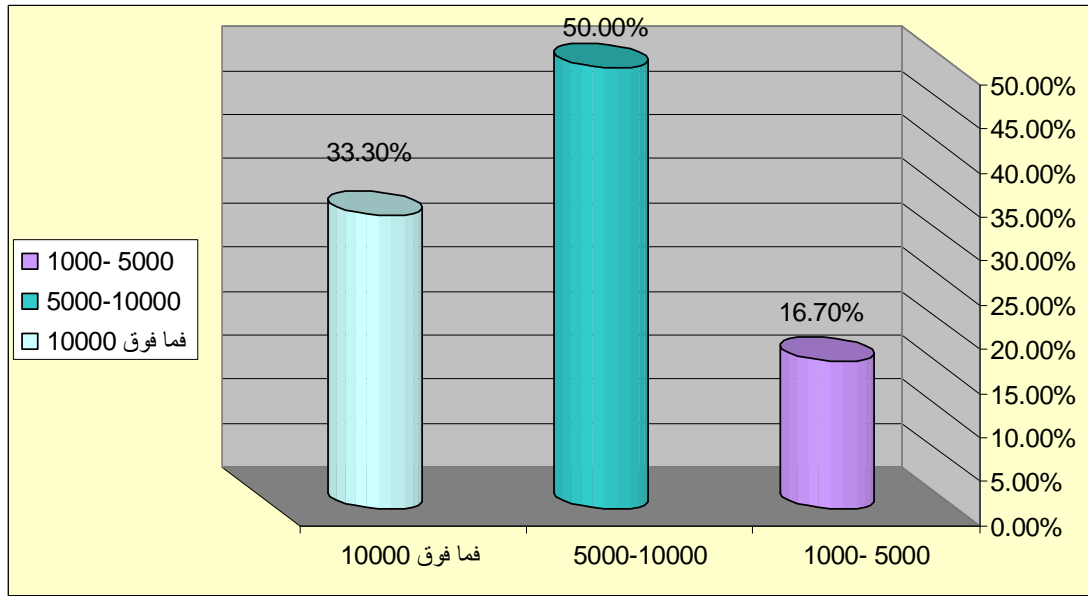
ثانياً: تقييم التمويل من حيث الحجم ومجاله .

جدول رقم (٤٠)

اتجاهات عينة دراسة المصارف نحو حجم التمويل الممنوح بضمان التأمين

النسبة المئوية	العدد	حجم التمويل
١٦.٧%	٢	٥٠٠٠ - ١٠٠٠
٥٠.٠%	٦	١٠٠٠٠ - ٥٠٠٠
٣٣.٣%	٤	١٠٠٠٠ فما فوق
١٠٠.٠%	١٢	الإجمالي

من جدول رقم (٤٠) يتبين أن حجم التمويل الممنوح بضمان التأمين في الفئة من ٥٠٠٠ - ١٠٠٠ بلغت نسبته ١٦.٧%، بينما تراوحت نسبة حجم التمويل الممنوح بضمان التمويل في الفئة ١٠٠٠٠ - ٥٠٠٠ حوالي ٥٠.٠%، في حين أن ٣٣.٣% من التمويل الممنوح للعملاء بضمان التأمين تجاوز ١٠.٠٠٠٠ فما فوق. وعليه نستنتج مما سبق أن غالبية العملاء (٥٠%) تراوح حجم التمويل الممنوح لهم بضمان التأمين ما بين ٥.٠٠٠ - ١٠.٠٠٠٠.



شكل رقم (٢٠) يوضح حجم التمويل الممنوح بضمان التأمين

جدول رقم (٤١)

يوضح المشروعات التي تم تمويلها بالعمليات التمويلية للتمويل الأصغر

النسبة المئوية	العدد	النشاط
٣٠.٨%	٤	زراعي
٠.٠%	٠	صناعي
١٥.٤%	٢	مهني
٢٣.١%	٣	حرفي
٧.٧%	١	تجاري
٢٨.٥%	٥	عقاري
٥٣.٨%	٧	ثروة حيوانية
٤٦.٢%	٦	أخرى
٢٣.٦%	١٢	الإجمالي

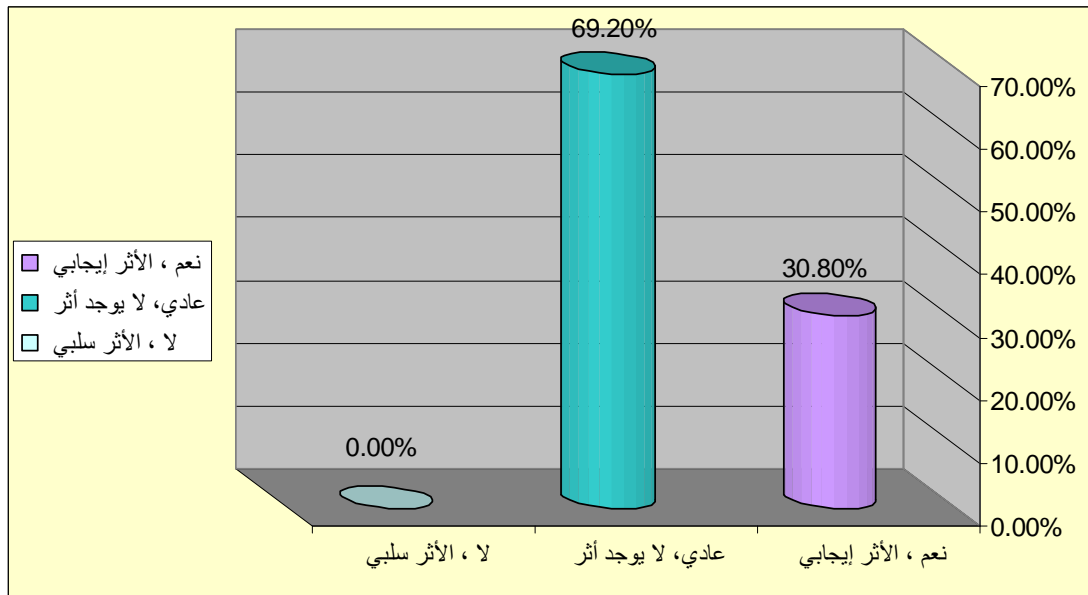
من الجدول رقم (٤١) يتضح أن من أبرز المشروعات التي تم تمويلها عن طريق عمليات التمويل هي مشاريع الثروة الحيوانية، يليها في الأهمية المشاريع الأخرى ، ثم المشروعات العقارية في المرتبة الثالثة ، وفي المرتبة الرابعة جاء النشاط الزراعي .

جدول رقم (٤٢)
تقييم أفراد عينة المصارف لتأثير التأمين على
عدد المستفيدين من التمويل الأصغر

النسبة المئوية	العدد	البيان
٣٠.٨%	٤	نعم ، الأثر إيجابي
٦٩.٢%	٩	عادي، لا يوجد أثر
٠.٠%	٠	لا ، الأثر سلبي
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٢) أعلاه يتضح أن أفراد عينة المصارف المشاركين في تقييم تجربة التمويل الأصغر بنسبة ٣٠.٨% يعتقدون أن أثر التأمين على عدد المستفيدين من التمويل إيجابي ، بينما ٦٩.٢% يرون أن الأثر عادي ، حيث لا يوجد أثر

وعليه يستنتج مما سبق أنه لا يوجد أثر لتطبيق وثيقة التأمين على عدد المستفيدين من التمويل، حيث بلغت نسبة من يؤيدون ذلك ٦٩.٢% من موظفي المصارف العاملين في قطاع تأمين عمليات التأمين .



شكل رقم (٢١) يوضح مدى تأثير التأمين على عدد المستفيدين من التمويل الأصغر.
جدول رقم (٤٣)

تقدير أفراد عينة المصارف لنسبة الزيادة في
عدد العملاء المستفيدين من التمويل الأصغر

النسبة المئوية	العدد	البيان
٢٣.١%	٣	٢٥-٥٠%
١٥.٤%	٢	٥٠-٧٥%
٠.٠%	٠	٧٥-١٠٠%
٠.٠%	٠	١٠٠% فما فوق
٦١.٥%	٨	لم يحدد
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

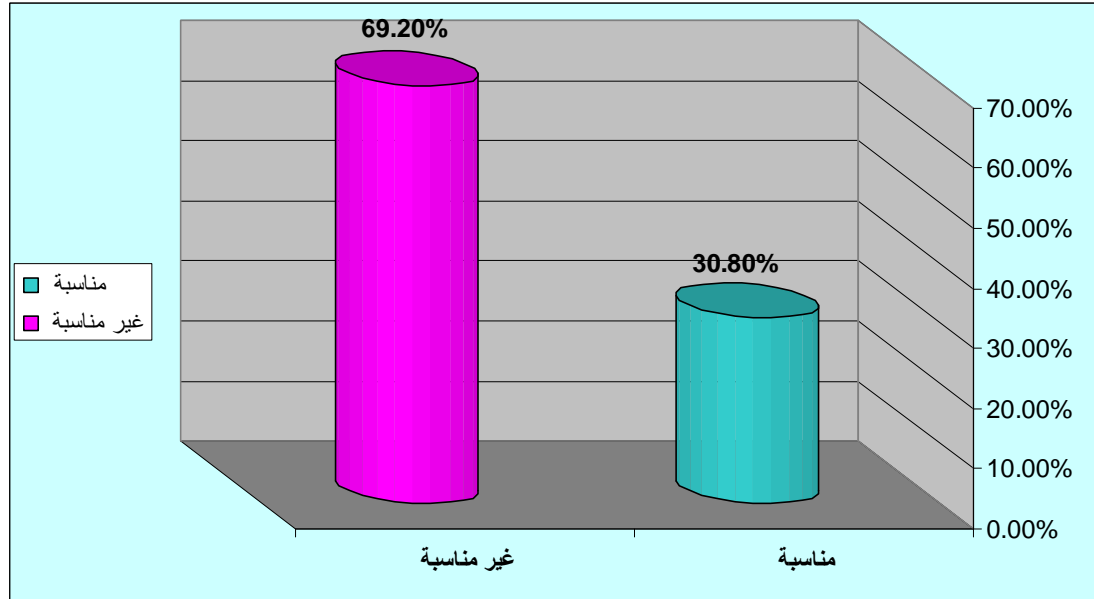
من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٣) أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف المشاركين في تقييم تجربة التمويل الأصغر بنسبة ٦١.٥% لم يقدروا نسبة الزيادة في عدد العملاء المستفيدين من التمويل الأصغر، بينما ٢٣.١% يرون أن نسبة الزيادة في عدد العملاء تراوحت ما بين ٢٥-٥٠% في حين يرى ١٥.٤% أن نسبة الزيادة في عدد العملاء تراوحت ما بين ٥٠-٧٥% .
وعليه يتضح أن عملاء المصارف لا يملكون المعلومات الكافية لتقدير نسبة الزيادة في عدد العملاء التي تعزى لتطبيق وثيقة التأمين على عمليات التمويل الأصغر .

جدول رقم (٤٤)

تقييم عينة المصارف لأسعار خدمات التأمين
المقدم بواسطة الشركة مقارنة بحجم التمويل

النسبة المئوية	العدد	البيان
٣٠.٨%	٤	مناسبة
٦٩.٢%	٩	غير مناسبة
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٤) أعلاه يتضح أن أفراد عينة المصارف المشاركين الدراسة يعتقدون بنسبة ٣٠.٨% أن أسعار خدمات التأمين المقدم بواسطة الشركة مقارنة بحجم التمويل مناسبة ، بينما ٦٩.٢% يرون أن هذه الأسعار غير مناسبة .
وعليه يتبين مما سبق أن أسعار خدمات التأمين المقدم بواسطة شركة شيكان للتأمين مقارنة بحجم التمويل غير مناسبة ، مما ينعكس سلباً على الطلب على التمويل في المستقبل . وعليه يتطلب ذلك مراجعة دقيقة تركز على الأهداف الأساسية لتجربة التمويل الأصغر .



شكل رقم (٢٢) يوضح تقييم أسعار خدمات التأمين المقدم بواسطة الشركة مقارنة بحجم التمويل

جدول رقم (٤٥)

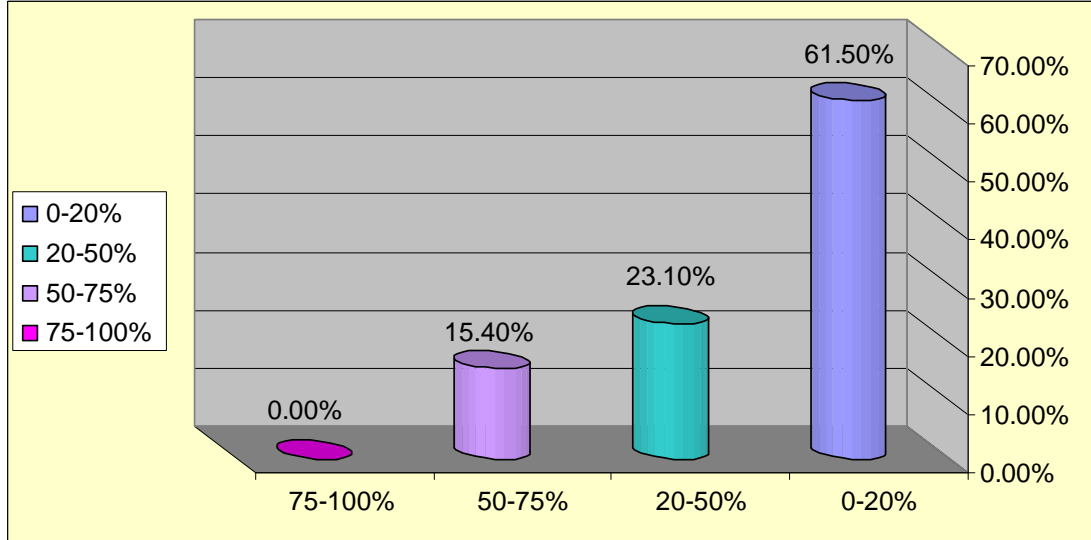
تقدير أفراد عينة المصارف لنسبة تحميل تكلفة التأمين على سعر التمويل المقدم من البنك

النسبة المئوية	العدد	البيان
٦١.٥%	٨	٢٠-٣٠%
٢٣.١%	٣	٥٠-٦٠%
١٥.٤%	٢	٧٥-٥٠%

٠.٠%	٠	٧٥-١٠٠%
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٥) أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف المشاركين في تقييم تجربة التمويل الأصغر يقدرّون بنسبة ٦١.٥% أن نسبة تحميل تكلفة التأمين على سعر التمويل المقدم من البنك تتراوح ما بين ٢٠-٠% ، بينما ٢٣.١% يقدرّون أنها تتراوح ما بين ٢٠-٥٠% في حين ١٥,٤% يرون أنها تتراوح ما بين ٥٠-٧٥%.

وعليه يستنتج مما سبق أن نسبة تحميل تكلفة التأمين على سعر التمويل المقدم من البنك تتراوح ما بين ٠- ٢٠% .



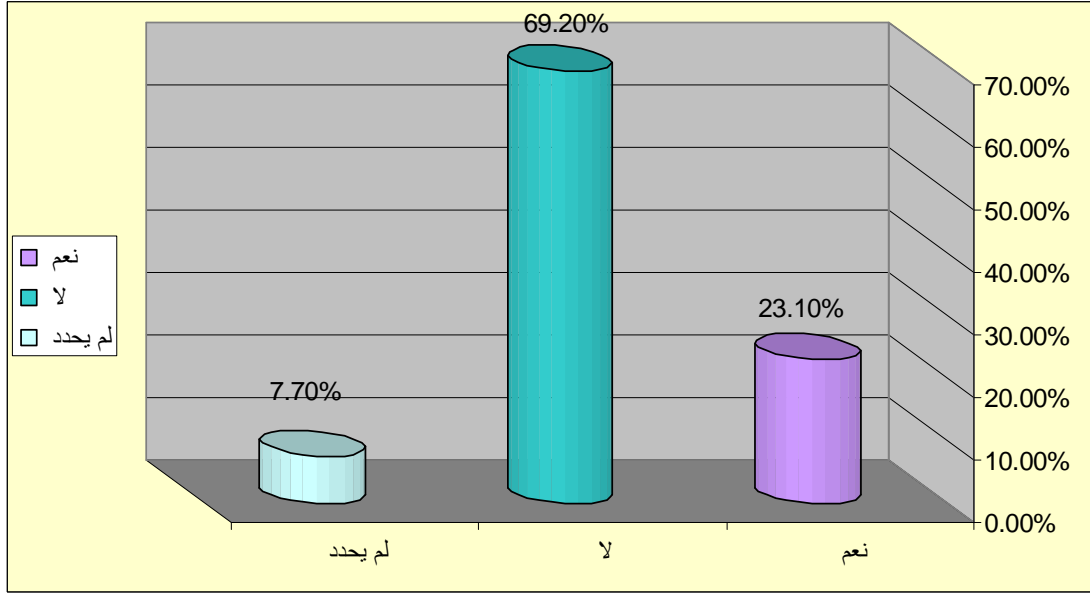
شكل رقم (٢٢) يوضح نسبة تحميل تكلفة التأمين على سعر التمويل المقدم من البنك

جدول رقم (٤٦)

اتجاهات عينة المصارف نحو مدى قيام الشركة
بخصم أي مبلغ مصروفات في حالة المطالبة

النسبة المئوية	العدد	البيان
٢٣.١%	٣	نعم
٦٩.٢%	٩	لا
٧.٧%	١	لم يحدد
١٠٠.٠%	١٣	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٦) أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف لا يرون أن الشركة تقوم بخصم أي مبالغ مصروفات في حالة المطالبة، حيث بلغت نسبتهم ٦٩.٢%، بينما يعتقد ٢٣.١% أنه يتم خصم مصروفات في حالة المطالبة.



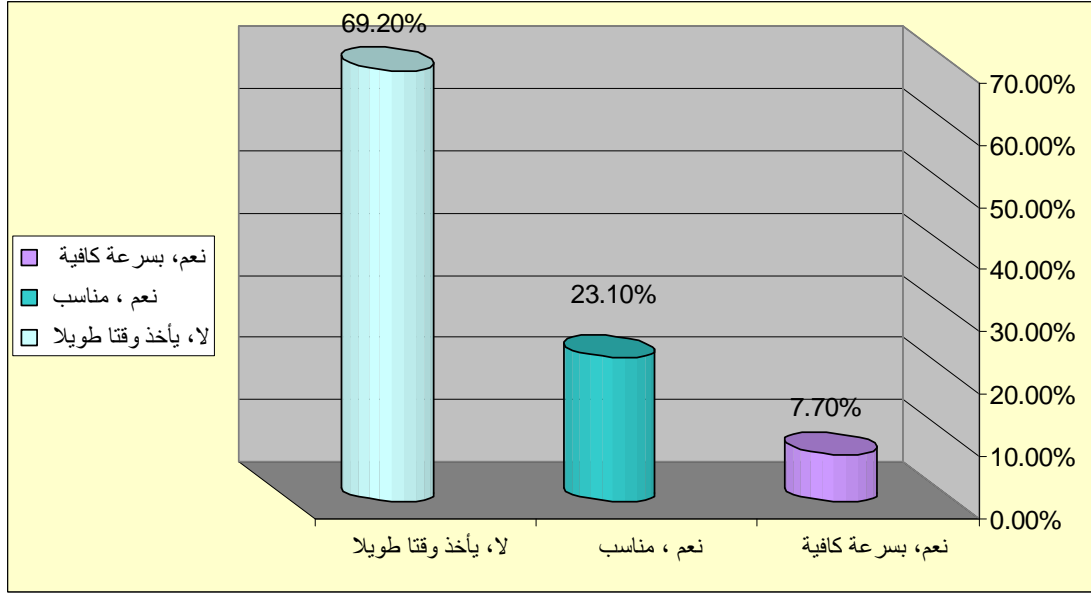
شكل رقم (٢٤) يوضح ما إذا كانت الشركة تقوم بخصم أي مصروفات في حالة المطالبة

جدول رقم (٤٧)
اتجاهات عينة المصارف نحو مدى قيام الشركة
بدفع المطالبة بالسرعة الكافية

النسبة المئوية	العدد	البيان
7.7%	١	نعم، بسرعة كافية
23.1%	٢	نعم ، مناسب
69.2%	٩	لا، يأخذ وقتا طويلا
100.0%	١٢	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٧) أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف يرون أن دفع المطالبة يأخذ وقتا طويلا، حيث بلغت نسبتهم 69.2%، بينما يعتقد 23.1% أنه يتم دفع المطالبة بالسرعة المناسبة، في حين يرى 7.7% أنه يتم دفع المطالبة بسرعة كافية .

عليه نستنتج مما سبق أن غالبية المصارف تشير إلى أن دفع المطالبة يأخذ وقتا طويلا مما يؤثر على أداء المصارف في تطبيق وثيقة التأمين .

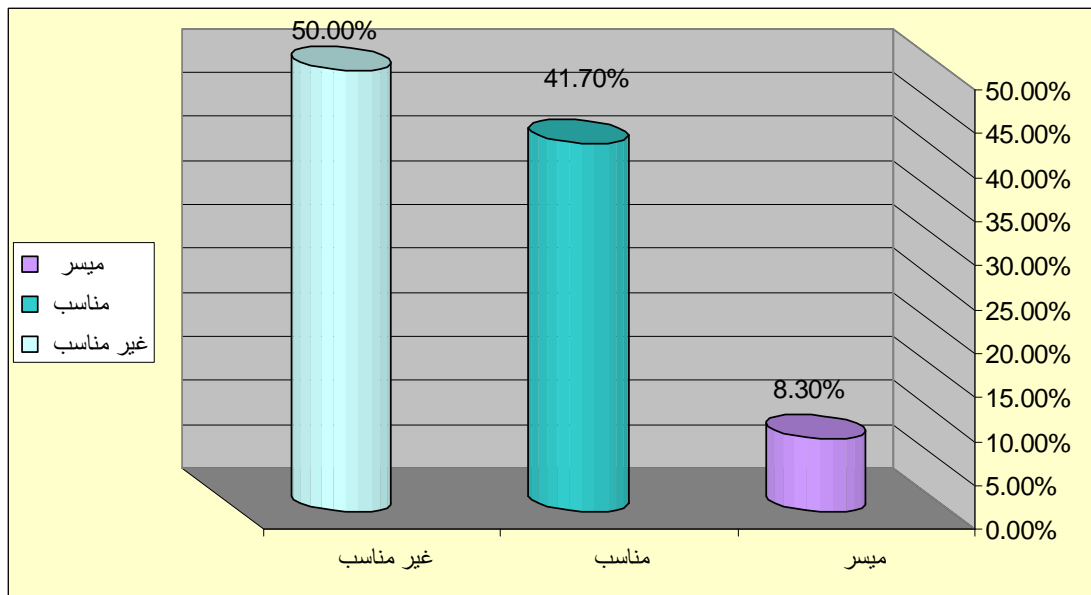


شكل رقم (٢٥) يوضح ما إذا كان دفع المطالبة يأخذ وقتا طويلا

جدول رقم (٤٨)
اتجاهات عينة المصارف نحو
مدى تيسير عملية المطالبة

النسبة المئوية	العدد	البيان
٨.٣%	١	ميسر
٤١.٧%	٥	مناسب
٥٠.٠%	٦	غير مناسب
١٠٠.٠%	١٢	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٤٨) أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف يرون أن تيسير عملية المطالبة غير مناسب، حيث بلغت نسبتهم ٥٠.٠%، بينما يعتقد ٤١.٧% أنها تيسر بشكل مناسب، في حين يرى ٨.٣% أن ذلك ميسر .

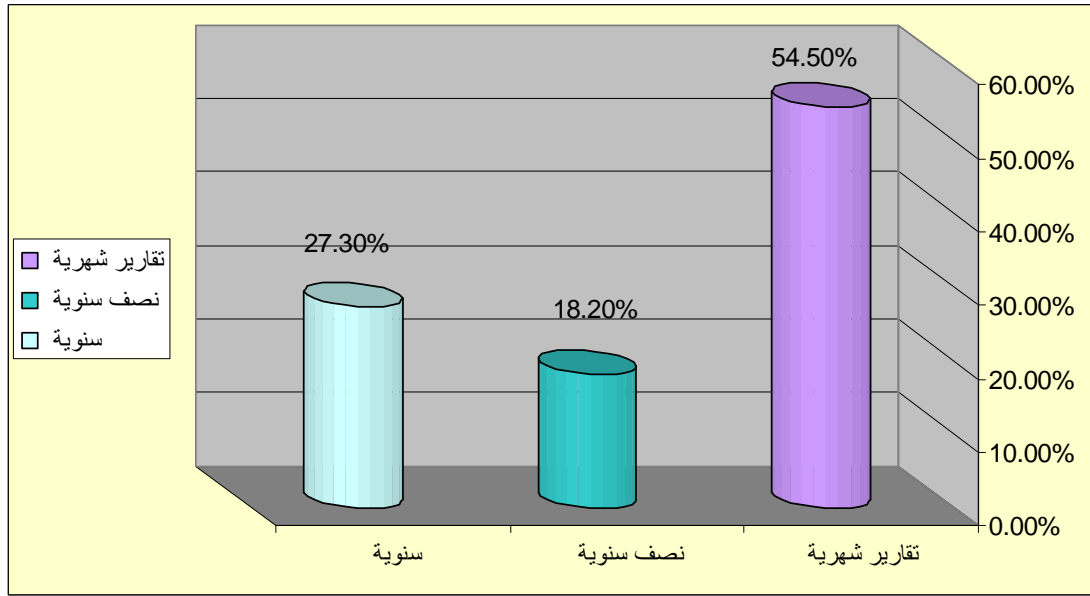


شكل رقم (٢٦) مدى تيسير المطالبة

جدول رقم (٤٩)
اتجاهات عينة المصارف نحو كيفية متابعة عمليات التأمين

النسبة المئوية	العدد	البيان
٥٤.٥%	٦	تقارير شهرية
٠.٠%	٠	ربع سنوية
١٨.٢%	٢	نصف سنوية
٢٧.٣%	٣	سنوية
١٠٠.٠%	١١	الإجمالي

من جدول رقم (٤٩) أعلاه يستنتج أن غالبية أفراد عينة المصارف يرون أن متابعة عمليات التأمين تتم عن طريق التقارير الشهرية حيث بلغت نسبتهم ٥٤.٥%، بينما يعتقد ١٨.٢% أنها تتم من خلال تقارير نصف سنوية، في حين يرى ٢٧.٣% أنها تتم من خلال تقارير سنوية.

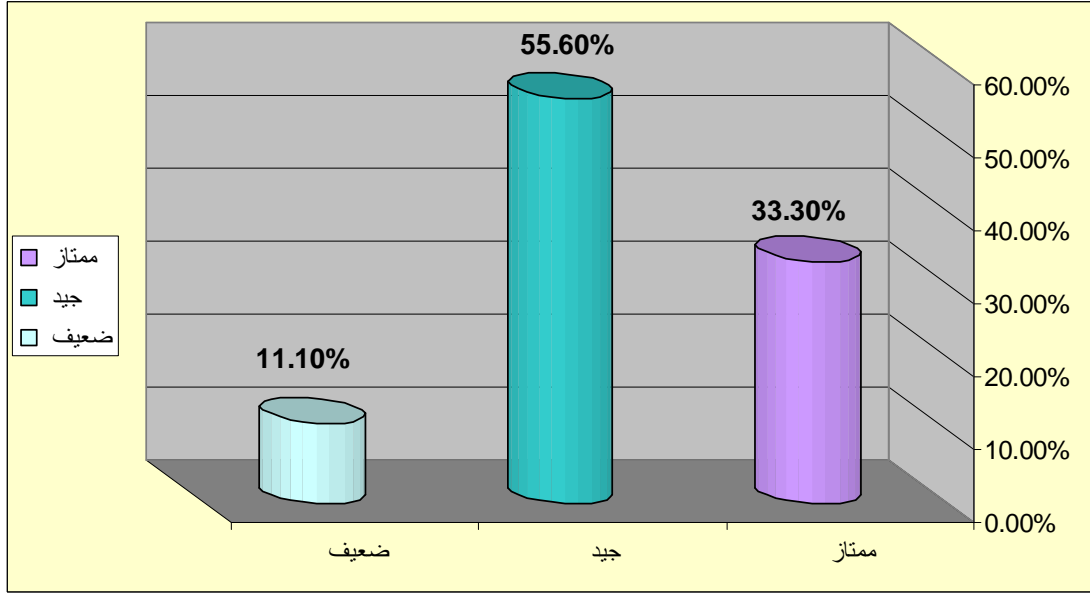


شكل رقم (٢٧) يوضح كيفية متابعة عمليات التأمين

جدول رقم (٥٠)
اتجاهات عينة المصارف نحو التزام العملاء بسداد الأقساط من واقع تقارير الشركة

النسبة المئوية	العدد	البيان
٣٣.٣%	٣	ممتاز
٠.٠%	٠	جيد جدا
٥٥.٦%	٥	جيد
١١.١%	١	ضعيف
١٠٠.٠%	٩	الإجمالي

من جدول رقم (٥٠) أعلاه يستنتج أن أكثر من نصف أفراد عينة المصارف يرون أن التزام العملاء بسداد الأقساط من واقع تقارير الشركة جيد، حيث بلغت نسبتهم ٥٥.٦%، بينما يعتقد ٣٣.٣% أنه ممتاز، في حين يرى ١١.١% أن التزام العملاء ضعيف.



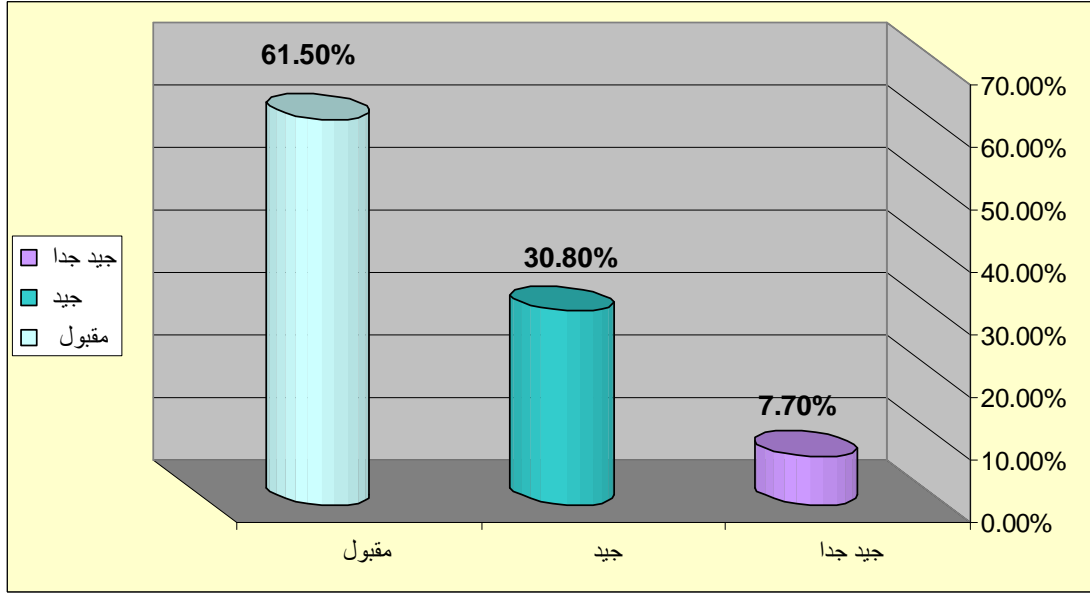
شكل رقم (٢٨) يوضح مدى التزام العملاء بسداد الأقساط من واقع تقارير الشركة

جدول رقم (٥١)

مدى تقييم المصارف لشروط عقد التأمين المقدم بواسطة الشركة

النسبة المئوية	العدد	البيان
0.0%	0	ممتاز
7.7%	1	جيد جدا
30.8%	4	جيد
61.5%	8	مقبول
100.0%	13	الإجمالي

من جدول رقم (٥١) أعلاه يستنتج أن غالبية المصارف ترى أن شروط عقد التأمين المقدم من الشركة مقبول حيث بلغت نسبتهم 61.5%، بينما يعتقد 30.8% أنه جيد ، في حين يرى 7.7% أنه جيد جدا . وبالتالي يتبين مما سبق أن تقييم المصارف لشروط عقد التأمين المقدم بواسطة شركة شيكان للتأمين مقبول .



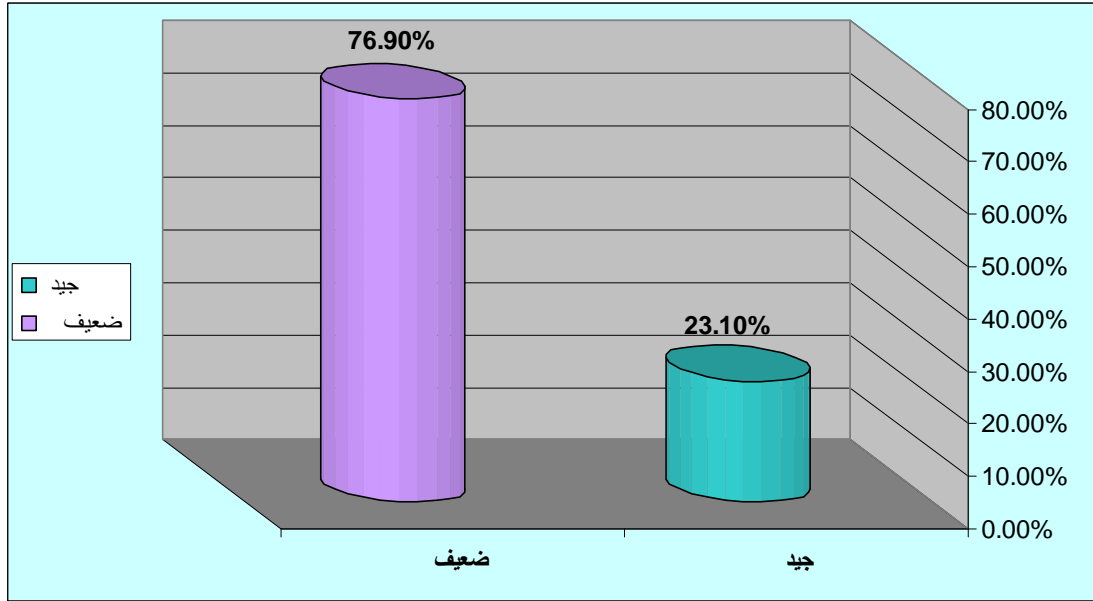
شكل رقم (٢٩) يوضح تقييم المصارف لشروط عقد التأمين المقدم بواسطة الشركة

جدول رقم (٥٢)
مدى تقييم أفراد عينة المصارف لقبول عمليات
التمويل الأصغر بواسطة المستفيدين

النسبة المئوية	العدد	البيان
0.0%	0	ممتاز
0.0%	0	جيد جدا
23.1%	3	جيد
76.9%	10	ضعيف
100.0%	13	الإجمالي

من جدول رقم (٥٢) أعلاه يستنتج أن غالبية المصارف ترى أن قبول عمليات التمويل الأصغر بواسطة المستفيدين ضعيف حيث بلغت نسبتهم 76.9%، بينما يعتقد 23.1% أنه جيد .

ومما سبق نستنتج أن غالبية أفراد العينة من موظفي المصارف يقيمون قبول عمليات التمويل الأصغر بدرجة ضعيفة ، مما يشير إلى أن هناك العديد من المشكلات التي يشكو منها المستفيدين للمصارف حيث أن المصارف هي الطرف القريب جدا من المستفيدين .

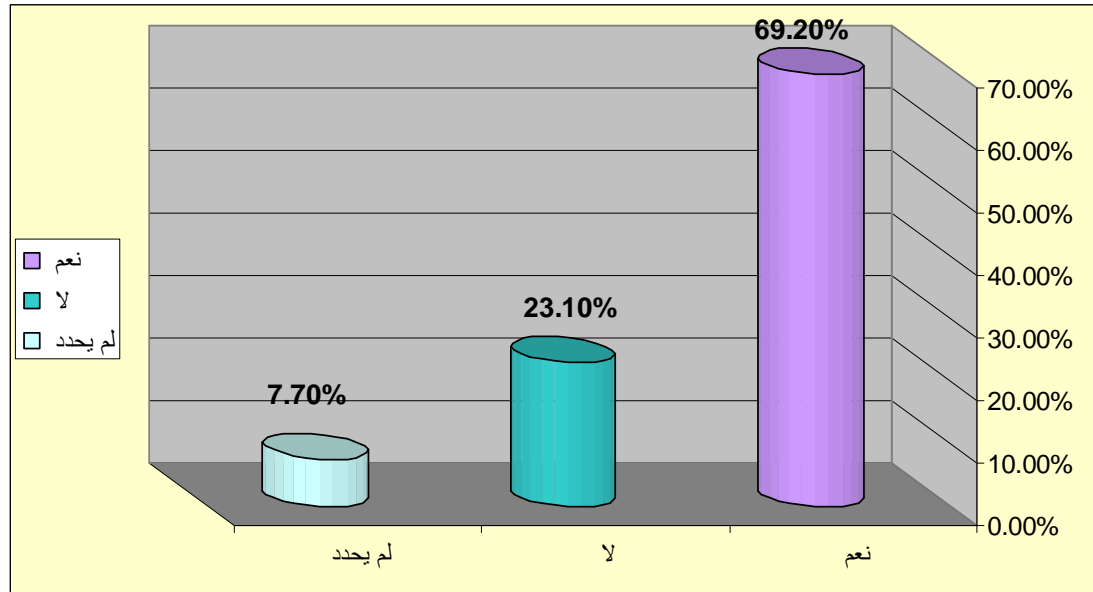


شكل رقم (٣٠) يوضح مدى قبول عمليات التمويل الأصغر بواسطة المستفيدين من وجهة نظر المصارف
جدول رقم (٥٣)

اتجاهات عينة المصارف نحو مدى وجود معوقات صاحبت تطبيق الوثيقة

النسبة المئوية	العدد	البيان
69.2%	٩	نعم
23.1%	٣	لا
7.7%	١	لم يحدد
100.0%	١٣	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٥٣) أعلاه يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف يوافقون أن هناك معوقات صاحبت تطبيق وثيقة التأمين ، حيث بلغت نسبتهم 69.2% ، بينما يعتقد 23.1% أنه لا توجد معوقات . وبالتالي نستنتج مما سبق أن غالبية المصارف ترى أن هناك معوقات صاحبت تطبيق وثيقة التأمين ، وبالتالي لا بد من دراسة هذه المعوقات وإيجاد الحلول اللازمة لها .

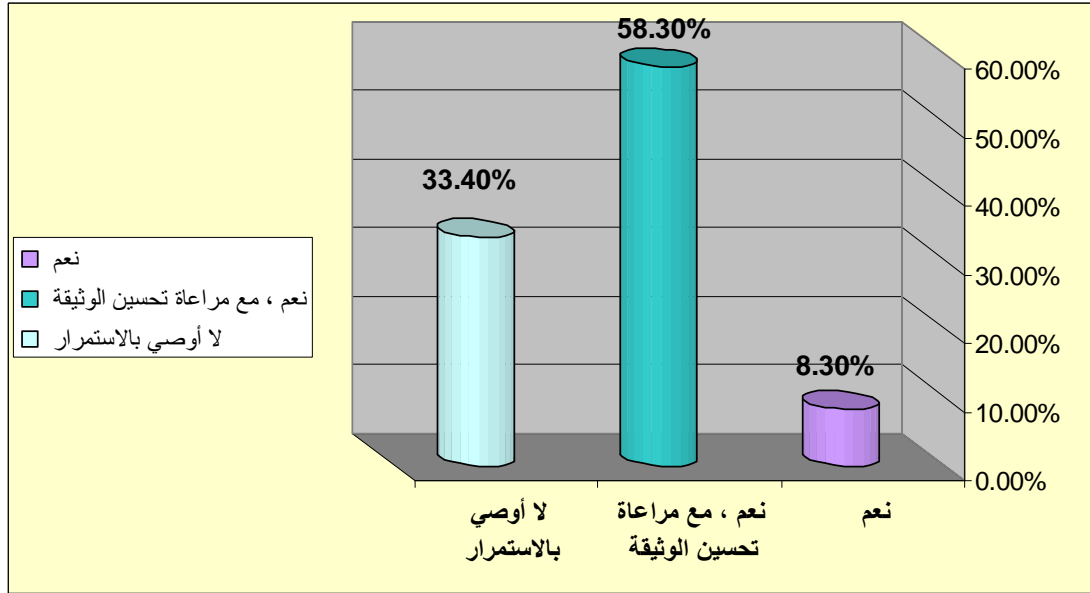


شكل رقم (٣١) يوضح مدى وجود معوقات صاحبت تطبيق وثيقة التأمين

جدول رقم (٥٤)
يوضح مدى توصية المصارف
بالاستمرار في تطبيق الوثيقة

النسبة المئوية	العدد	البيان
٨.٣%	١	نعم
٥٨.٣%	٧	نعم ، مع مراعاة تحسين الوثيقة
٣٣.٤%	٤	لا أوصي بالاستمرار
١٠٠.٠%	١٢	الإجمالي

من المؤشرات الواردة بجدول رقم (٥٤) أعلاه والمتعلقة بمدى توصية المصارف بالاستمرار في تطبيق وثيقة التأمين يتضح أن غالبية أفراد عينة المصارف يوافقون بالاستمرار في تطبيق الوثيقة مع مراعاة تحسين الوثيقة حيث بلغت نسبتهم ٥٨,٣% ، بينما ٣٣,٣% لا يوصون بالاستمرار ، في حين أن هناك مصرف واحد قد أوصى بالاستمرار في تطبيق الوثيقة .



شكل رقم (٣٢) مدى توصية المصارف بالاستمرار في تطبيق وثيقة التأمين

اختبار مدى وجود علاقة ارتباط بين أثر التأمين وزيادة عدد العملاء:
لإيجاد هذه العلاقة تم استخدام معامل الارتباط بيرسون كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (٥٥)
يوضح مدى وجود أثر للتأمين على زيادة عدد العملاء

Correlations

	مدى تأثير التأمين على عدد المستفيدين من التمويل الأصغر	تقدير نسبة الزيادة في عدد العملاء
Pearson مدى تأثير التأمين على عدد Correlation	1	.408

Sig. (2-tailed)		.495
المستفيدين من التمويل الأصغر	13	5
N		
Pearson		
تقدير نسبة الزيادة في عدد العملاء	.408	1
Correlation		
Sig. (2-tailed)	.495	
N	5	5

من جدول رقم (٥٥) ينضح أن قيمة معامل الارتباط بين التأمين ونسبة الزيادة في العملاء بلغت (٠.٤٠٨) عند مستوى دلالة إحصائية (٠.٤٩٥) مما يعني أن هناك علاقة ارتباط ضعيف غير دالة إحصائياً، مما يعني أن تجربة تطبيق وثيقة التأمين لم تؤثر بالشكل المأمول على زيادة العملاء. وبالتالي فإن ذلك يعزز فرضية وجود العديد من المعوقات التي صاحبت تطبيق وثيقة التأمين .

ومن أبرز هذه المعوقات التي صاحبت تطبيق وثيقة التأمين من وجهة نظر المصارف تتمثل فيما يلي :

- ١- ارتفاع نسبة هامش التأمين وتكلفته وعدم التغطية بنسبة ١٠٠% .
- ٢- البطء في إجراءات سداد المطالبات .
- ٣- عدم إلمام موظفي الإئتمان والمستفيدين بثقافة التأمين وأهميته ، مما أدى لعدم تفاعل منسوبي شركة التأمين مع الوثيقة بالصورة المطلوبة وخاصة في الولايات .
- ٤- التأخير الشديد في استخراج وثيقة التأمين نفسها .
- ٥- عدم تواجد مندوب الشركة عند تأمين الثروة الحيوانية بالإضافة إلى عدم وجود صلاحيات للشركة في الولايات لاستخراج الوثيقة ، مما يؤدي إلى تأخر وصول الوثائق من الشركة بالإضافة إلى استخراج الوثيقة عدة مرات.
- ٦- لا توجد متابعة دورية من الشركة مع البنك للعمليات المنفذة .
- ٧- جدول أسعار التأمين الصادر من الشركة لا يغطي منتجات وعمليات التمويل الأصغر المختلفة .
- ٨- عدم تحديد الوثائق والمستندات المطلوبة لعملية الاسترداد .
- ٩- يتم دفع رسوم اشتراك سنوية بالنظر إلى أن المطالبات ضئيلة جداً مقارنة بحجم التمويل وبالرغم من ذلك يتم خصم ١٠% تحميل. هذا بالإضافة إلى وجود رسوم إضافية عند إصدار الوثيقة لم يتم التنوير عنها.

١٠- التأمين في حال تأمين الحيوان يأخذ وقت طويل وإجراءات معقدة تؤدي في النهاية لترك هذا المجال الحيوي من قبل العملاء .

الفصل الثالث الدروس المستفادة

تعود أهمية وثيقة تأمين عمليات التمويل الأصغر إلى صعوبة توفر الأشكال الأخرى من الضمانات وزيادة المخاطر نتيجة للتأثر بأي خطر طارئ في السياسات أو الظروف المحيطة أو ظروف السوق.

الغرض من تأمين التمويل الأصغر هو تشجيع البنوك والمؤسسات المالية للدخول في مجال تقديم التمويل الأصغر . كما يستهدف التأمين تقليل التكاليف العالية للتمويل الأصغر وخاصة بالمناطق النائية لضمان التوازن الجغرافي. وذلك بقبول المخاطر العالية من خلال زيادة المشاركة في تغطية الخسائر أو تخفيض المخصص المطلوب. قامت شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بدورها في تصميم تغطية تأمينية لحماية الممولين من خطر إعسار المستفيد من القرض (المدين) وعدم وفاة بالدين كله أو جزء منه نتيجة للأخطار الآتية:

١. إعسار المستفيد
٢. رفض المستفيد تسلم البضاعة (موضوع القرض) أو عجزه عن ذلك شريطة أن لا يكون ذلك الرفض أو العجز ناجماً عن أي إخلال بالعقد من قبل المشترك (الممول).

٣. رفض المستفيد أو عجزه عن دفع أي مبلغ استحق للمشارك (الممول) عن بضائع تسلمها وقبلها.

وبموجب هذا التأمين تلتزم شركة التأمين بتعويض المشارك في حالة فشل المستفيد من الوفاء بالدين في أجله. ولمزيد من الحماية أضافت شركة شيكان لهذا الغطاء تغطيات أخرى للخسائر المادية للشئء موضوع التأمين مثل " الحريق، السرقة، الأخطار الطبيعية، نفوق الحيوان، هلاك الزرع...إلخ. وكذلك التكافل ضد خطر الموت أو العجز الصحي للمستفيد فضلاً عن التغطية الأساسية بالوثيقة وهي الإعسار والتي تم إجازتها بواسطة هيئة الرقابة الشرعية بشركة شيكان^(١)

وقد بدأ التطبيق الفعلي لهذه التأمينات بمساندة بنك السودان المركزي من خلال برنامج تجريبي مع المصارف التي تشارك بنك السودان في البرنامج التجريبي للتمويل الأصغر في العام ٢٠٠٨م.

تم إستخدام التقييم أدوات كمية عبر الاستبيانات والتي تضمنت بعض الاسئلة المفتوحة للحصول على معلومات نوعية تمكن من تقديم توصيات عملية في مجالات محددة. وقد كانت النتيجة على النحو التالي:

العملاء او المستفيدين:

إزداد حجم المبالغ المخصصة للتمويل الأصغر عبر برنامج الشراكة مع المصارف ومؤسسات التمويل الأصغر بمبلغ ٩٢,٠٥١ الف جنيه من ١٥٢,٥٠٠ الف جنيه في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩ الى ٢٤٤,٥٥١ الف جنيه في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ أي بنسبة ٦٠ % . فيما إرتفع عدد المستفيدين من ٣١,٠٠٠ الى ٨٠,٥٨٣ مستفيد لنفس الفترة بزيادة بلغت ٤٩,٥٨٣ مستفيد أي بنسبة ١٣٦ %.

بالإضافة الى تم تمويل بنك الاسرة من بنك السودان المركزي من خلال عمليتي مضاربة بإجمالى مبلغ ٣٥ مليون جنيه. كما تمت المساهمة بنسبة ١٠% (١,٤٠٠ الف

(١) عثمان الهادي ابراهيم، العضو المنتدب لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين، تأمين الدين والضمان : المفهوم الفنى والمقاربة الفقهية،

جنيه) من رأس مال محفظة بنك الاسرة للتمويل الاصغر المكونة من مساهمات عدد ١٤ مصرف وبنك السودان المركزي بإجمالي مبلغ ١٥,٤٠٠ الف جنيه. فيما بلغ حجم التمويل القائم بالمصرف فى ديسمبر ٢٠١٠م ١٣٧,٣٦٧ الف جنيه . أما إجمالي عدد المستفيدين فقد بلغ ٣٠,٩٤١ مستفيد كما فى ديسمبر ٢٠١٠.

هذا العدد من المستفيدين (١١١,٥٢٤) الذين تم الوصول اليهم عبر البرنامج التجريبي يشكل المجموعة التى تركز عليها هذه الدراسة لتقدير أثر وتامين عمليات التمويل الاصغر على زيادة عدد المشتفيدين. وقد توزيع إستبيان قياس رضا العملاء على عدد ٣٦٨ مستفيد من عملاء ٩ فروع لمصارف مختلفة عاملة بولايات الخرطوم(الخرطوم، بحرى، ام درمان) والقضارف .

كشفت الدراسة أن هناك رغبة مرتفعة لغالبية العملاء فى التامين للحصول على التمويل الأصغر مرة أخرى حيث بلغت نسبتهم ٦٥.٥% وهي نسبة ممتازة تشير إلى وجود رغبة حقيقية لدى المواطن للحصول على التمويل الأصغر .

وإذا تم اسقاط نتائج العينة على مجموعة العملاء الذين تمكنت المصارف من الوصول عبر البرنامج التجريبي يمكن التخمين بان ٧٣,٠٤٨ لهم الرغبة فى الاستمرار فى تطبيق الوثيقة.

وفى سؤال مفتوح للعميل حول أى ملاحظات إضافية أخرى يود ذكرها فى الاستبيان، إستجاب عدد (٣٩) من العملاء بالمعلومات التالية:

مؤشرات الرضا:

- التامين ضروري وهام بالنسبة لكل شي وهو مهم جداً لأن الممول يكون ضامن لإستمرارية مشروعة واذا حصل أي خسائر يكون متأكد من تعويض مشروعه.
- التمويل الأصغر هو أسلوب حضاري لتحسين المستوي المعيشي للذين لم يكن لديهم وسيلة لكسب العيش ولذلك نرجو من العملاء الالتزام بالقوانين وتسهيل كل العقبات التي تواجه العميل.
- التامين ضمان وجود المركبة . أوصي بفهم التامين للجميع وخاصة الفئات الضعيفة المستهدفة

مؤشرات عدم الرضا:

- عدم وجود استفادة من التامين والتامين تكلفة إضافية
- التامين بالنسبة لمواد البنا يعتبر تكلفة إضافية ولا توجد فائدة منه
- التامين علي التمويل لمدة سنة أو أكثر حسب المبلغ المفروض كثير جداً لذي الدخل المحدود مع العلم بأن التمويل الاصغر يكون مبلغه أو دخله الشهري يغطي القسط وجزء من المصروفات.
- التامين للمشاريع يهدر مزيد منا للجهد والمال والزمن لأن تلك المشاريع صغيرة جداً لاتحتاج لتامين
- المبالغ التي يتم دفعها كبيرة
- المطالبة بأقل من ثلاثمائة لأي حادث أمر مرفوض من قبل الشركة ولاستجيب له وأنا كعميل اري ان يتم التعويض مهما كانت قيمته .مع العلم بأن هذه الجزئية تعتبر ثغرة للعميل ويزيد من حجم الضرر بأي شكل يأخذ التعويض كاملاً باعتبار أن هذا حقه.
- الاجراءات معقدة

- لدي الرغبة في التأمين مرة اخري لكن بواسطة شركة اخري غير شركة شيكان
- سوء تعامل الموظفين مع العملاء وعدم وجود موظف مفرغ لعملية التأمين
- التأمين كان اجباري فرض علينا فرض في حالة عدم الموافقة بالتأمين لم يتم التصديق لنا بالتمويل لان التمويل مرتبط بالتأمين .

المعوقات:

- العملاء لم يكونو علي معرفة بعمليات التأمين ولم يتم اخطارة باي فكرة عن التأمين
- متابعة شركات التأمين ضعيفة تجاه تأمين المشروع
- الاجراءات تسير دون المستوي المطلوب
- عدم تواجد موظف التأمين بصورة دائمة
- نفوق الابقار في فترة الخريف فى مناطق يتعزر فيها وصول المواصلات لذلك لم يتم احضار الديباجة والشهادة البيطرية لدفع التعويضات من الشركة . لا يوجد طبيب بالمنطقة التي نفقت فيها الابقار وذلك لفحصها بعد الموت لكتابة الشهادة لتقديمها لشركة شيكان.

المقترحات:

- توعية العملاء بحقوقهم التأمينية
- متابعة الجهات الممولة للمشروعات علي رفع احتياطي مالي لتغطية الإنتاج المتوقع والسماح بإطالة مدة السداد في صحة نجاح المشروعات
- نشر الوعي وثقافة التأمين خاصة بالنسبة للعملاء المستهدفين
- تخفيض تكلفة التأمين
- تبسيط الإجراءات مع اخطار مدراء الفروع بأن عملية التأمين تتدرج ضمن أعباءهم . ولا بد من إعطاء الفروع المنفذة جزء من الارباح التأمينية حتي تكون هناك رغبة في انجاز عملية التأمين
- زيادة مكاتب للتأمين والمناذيب وذلك يقلل من الخسائر التي يتعرض لها العميل فى حالة المطالبة بالتعويض
- بعض الانشطة لاتحتاج الي تأمين
- اقترح عدم الزام الزبائن علي التأمين وان يكون اختياري وان يفتح الباب لشركات التأمين الاخري وحتى تكون هناك منافسة ماهي الجدوي من دفع مصروفات التأمين علي الرغم من أنه لا يتم تعويض للزبون؟ أو البنك وما فائدة ان يتم أخذ شيك ضمان ما دام التأمين للبنك وراسماله وللزبون ضياع المشروع

ملاحظات المصارف:

تم توزيع الاستبيان الى ٨ مصارف هي: مصرف الإدخار، الأسرة(شرق النيل، بحري، الكلاكلة)، مصرف المزارع التجاري، العقاري التجاري، التنمية التعاوني الاسلامي، الثروة الحيوانية و أمدرمان الوطني.وقد طرح الاستبيان عدد من الاسئلة التى أجاب عليها موظفوا المصارف مؤكدين على الاستمرار فى تطبيق الوثيقة مع ابداء بعض الملاحظات وتقديم مقترحات لتحسين وتطوير الوثيقة.

فيما يتعلق بالمعوقات فقد أوضحت إجابات ٦٧% من المصارف(٦ مصارف) بأن هناك معوقات قد صاحبت تطبيق الوثيقة ، بينما لم تواجه ٣٣% منها(مصرفين) أى معوقات فى التطبيق.وقد طلب منهم ذكر هذه المعوقات وكانت الإجابات على النحو التالى:

١. عدم إلمام المستفيدين بأهمية التأمين وضعف ثقافة التأمين.
٢. بطء إجراءات الإسترداد
٣. تحمل البنك نسبة ٢٠% من حجم التمويل
٤. تأخير إستخراج وثيقة التأمين ووصولها لفروع البنك المختلفة وذلك لصدورها مركزياً.
٥. إرتفاع تكلفة التأمين خاصة الزراعي بشقيه النباتي والحيواني.
٦. عدم سداد المطالبات.
٧. عدم إلمام موظف الإئتمان بثقافة التأمين .
٨. عدم قبول العملاء لفكرة التأمين.
٩. إرتفاع نسبة هامش التأمين وعدم التغطية بنسبة ١٠٠%.
- ١٠.عدم تفاعل شركة شيكان بالولايات مع الوثيقة بالصورة المطلوبة
- ١١.بطء وتعقيد إجراءات سداد المطالبات .

أما بخصوص الاستمرار فى تطبيق الوثيقة فقد أوصت كل المصارف بالاستمرار مع مراعاة التحسين. ولتحسين الوثيقة وتطويرها تم تقديم المقترحات الآتية:

١. نشر الوعي التأميني
٢. السرعة في تنفيذ التأمين ، وسرعة إجراءات التعويض عند الضرر
٣. تقليل نسب التأمين
٤. تخفيض نسبة وأسعار تأمين التمويل الأصغر.
٥. تسهيل إجراءات التعويض.
٦. أن تفوض الشركة فروعها لإصدار وثيقة التأمين.
٧. معالجة سرعة الزيارة الميدانية عند تأمين عمليات الثروة الحيوانية.
٨. سرعة الإستجابة للمطالبات المقدمة .
٩. إعفاء رسوم الدمغة
١٠. زيادة أقساط سداد الدفعيات.
١١. عند التأمين حتي نهاية الفترة تقليل نسبة هامش التأمين.
١٢. الإلتزام بالتغطية ١٠٠%.
١٣. حفظ حقوق البنك كوكيل للشركة.
١٤. تخفيض تكاليف التأمين والتحمل في حالات الإنتاج الحيواني.
١٥. إزالة المعوقات عند عمليات دفع المطالبات.
١٦. توضيح أكثر مع التدريب لآلية تنفيذ العملية التأمينية.
١٧. جعل حافز لاي مؤمن في حالة السداد بدون تأخير
١٨. تنوير العملاء بالتأمين وفوائده.

الجهود المبذولة من شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين:

تم إعداد إستمارة إستبيان خاصة لتوجيه أسئلة لشركة شيكان للحصول معلومات نوعية فى مجالات أساسية وهى: (١) هل تواجه وثيقة تأمين عمليات التمويل الأصغر أى صعوبات فى التطبيق؟ (٢) هل قامت شركة شيكان بتطبيق(أو تخطط لتطبيق) تأمين عمليات التمويل الأصغر مع المصارف التجارية الأخرى (غير المشاركة مع بنك السودان المركزى فى البرنامج التجريبي للتمويل الأصغر)؟ (٣) قامت شركة شيكان بتطبيق(أو تخطط لتطبيق) تأمين عمليات التمويل الأصغر مع المصارف التجارية الأخرى

(غير المشاركة مع بنك السودان المركزى فى البرنامج التجريبي للتمويل الاصغر)؟ (٥) و ما هى التدابير التى ستقوم شركة شيكان باتخاذها لتطوير الوثيقة أو تحسين الاداء؟. وقد جاءت إجابات الشركة كمايلي:

١) هل تواجه وثيقة تأمين عمليات التمويل الاصغر أى صعوبات فى التطبيق؟ نعم ، وهى:

١. عدم معرفة موظفي الإئتمان بأهمية التأمين قبل منح التأمين.
٢. عدم توفر المعلومات الكافية للعملاء للرجوع إليها وقت الحاجة.
٣. فى حالة المطالبات هناك نقص دائماً فى ملف العميل مما يؤدي الي تأخير سداد المطالبة.
٤. صعوبة الحصول علي المعلومات اللازمة لعمل إعادة التأمين ، منها إلتزام العملاء تجاه البنوك وموقف السداد وهذه المعلومات يجب توفرها بشكل دوري من نظام البنك .
٥. عدم تقديم طلبات التأمين في موعدها.

٢) هل قامت شركة شيكان بتطبيق(أو تخطط لتطبيق) تأمين عمليات التمويل الاصغر مع المصارف التجارية الاخرى (غير المشاركة مع بنك السودان المركزى فى البرنامج التجريبي للتمويل الاصغر)؟

نعم ، وقد تم بالفعل توقيع عقود مع عدد من البنوك التجارية منها (أمدرمان الوطني ، وبنك الخرطوم)

٣) ما هى التدابير التى ستقوم شركة شيكان باتخاذها لتطوير الوثيقة أو تحسين الاداء؟

- a. تعزيز الوثيقة الحالية لتأمين عمليات التمويل الاصغر الفردية
 - ii. تطوير الوثيقة لتأمين محافظ التأمين الاصغر
- ٤) ما هى تفاصيل التدابير التى ستقوم شركة شيكان باتخاذها لتطوير الوثيقة أو تحسين الاداء؟**

١. محاولة ربط نظام تأمين عمكليات التمويل الأصغر بالأنظمة المعمول بها في البنوك.
٢. وضع الية للحد من إستخدام التمويل في غير المشروع الممنوح من أجله.
٣. قيام دورات تدريبية وتعريفية لموظفي البنوك.
٤. الدخول في شراكة ذكية مع محافظ التمويل الأخرى.
٥. دراسات فردية لأصحاب المشروعات المنفذة للإستفادة منها.

الفصل الرابع الخلاصة والتوصيات

الخلاصة:

على ضوء تحليل بيانات الدراسة المسحية التي شملت كلا من عملاء التمويل الأصغر والمصارف التي تشارك في عمليات التمويل الأصغر، والاسئلة التي تمت الاجابة بواسطة موظفي شركة شيكان للتأمين فإن أبرز نتائج الدراسة تتمثل فيما يلي :

١- بينت نتائج التوزيع النسبي لعينة الدراسة أن نسبة العملاء الذكور سواء المشاركين في الدراسة أو المستفيدين من التمويل الأصغر أكبر من نسبة الإناث . كما بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة من الطاقات الشبابية المنتجة حيث تفوق نسبتهم ٧٥.٠% من المشاركين في الدراسة وبالتالي فإن عمليات التمويل الأصغر قد غطت شريحة واسعة من الشباب مما قد يساهم في الحد من انتشار ظاهرة البطالة بين الشباب .

٢- كشفت الدراسة أن المدن الثلاث (الخرطوم ، بحري وأم درمان) تشكل مقرا لحوالي ٦٦.٣% من إجمالي عملاء التمويل الأصغر المشاركين في الدراسة . بالتالي يمكن تفسير ذلك أن غالبية عمليات التمويل الأصغر تذهب إلى قطاع الخدمات حيث أنها تركزت في داخل المدن بشكل أكبر من المناطق الريفية . كما يشير ذلك إلى أن غالبية عملاء التمويل الأصغر مواقع عملهم في المناطق الحضرية.

٣- بينت نتائج التوزيع النسبي للعملاء تبعاً للمستوى التعليمي أن عمليات التمويل الأصغر تستهدف كافة الشرائح التعليمية على الرغم من أن الفئة التعليمية جامعي فما فوق تستحوذ على أعلى نسبة. كما أوضحت النتائج أن المشاريع الجماعية نسبتها تقل كثيراً عن المشاريع الفردية، وبالتالي يمكن تبني فكرة المشاريع الجماعية وخاصة على مستوى الريف السوداني سواء في الزراعة أو الثروة الحيوانية ، فقد تكون جدواها ذات نفع أكبر لتحقيق التوازن المطلوب في التنمية .

٤- أوضحت الدراسة أنه على الرغم من أن هناك نسبة مقدرة من العملاء طلبت التمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر في السابق، إلا أن أكثر من نصف العملاء المشاركين في الدراسة الحالية لم يسبق لهم طلب تمويل من أحد مؤسسات التمويل الأصغر . وبالتالي لا بد من دراسة ذلك سواء على مستوى السياسات والإجراءات أو الجهل بكيفية الحصول على التمويل. كما بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة (٣٨.٣%) تراوح حجم التمويل الأصغر المؤمن لهم ما بين ٥.٠٠٠- لأقل من ١٠.٠٠٠ جنيه.

٥- كشفت الدراسة أن من أبرز أغراض التمويل الأصغر التي استخدم فيها العملاء المبالغ المالية هي الأنشطة الأخرى ، ويلبها في الأهمية الثروة الحيوانية ، ثم النشاط التجاري في المرتبة الثالثة ، وفي المرتبة الرابعة لأغراض العقار . كما تبين من خلال تحديد العملاء للأنشطة الأخرى أن الغالبية يركزون على نشاط النقل وهذا ينسجم مع كون غالبية العملاء من سكان المدن .

٦- بينت الدراسة أن مكاتب شركات التأمين لا تتوفر في العديد من مواقع العمل مما يصعب من مهام موظف الخدمة من أداء عمله بالسرعة المطلوبة التي تساهم في جودة أداء الخدمة .

٧-كشفت الدراسة أن ما يقارب نصف العملاء لم يقوموا بالتأمين على المبالغ الممولة وهذا يبين أن ثقافة التأمين على المبالغ الممولة لم تعزز وسط العملاء بالشكل المطلوب، وبالتالي يجب رفع درجة الوعي بين العملاء لتعزيز دور المصارف في تقديم الخدمة وذلك من خلال إبراز المستندات المطلوبة حسب وثيقة التأمين .

٨- أشارت الدراسة إلى أن غالبية العملاء يعتقدون أن إجراءات التأمين الخاصة بتأمين مبالغ التمويل مناسبة حيث بلغت نسبتهم ٦٤.٢% . وفي إطار تقييم العملاء لتعامل الموظف مقدم الخدمة يتضح أن الغالبية يعتقدون أن تعامل الموظف مقدم الخدمة مع العميل إما ممتاز أو جيد جدا حيث بلغت النسبة التراكمية ٦٩% من إجمالي أفراد العينة المستجيبين . كما أشارت الدراسة أن غالبية العملاء يرون أن تواجد الموظف مقدم خدمة التأمين للعميل في مكان العمل إما ممتاز أو جيد جدا حيث بلغت النسبة التراكمية لذلك ٦٤.٦% وهو مؤشر يدل على تقدير موظف التأمين للمسئولية .

٩- بينت الدراسة أن غالبية العملاء المشاركين في الدراسة الحالية يعتقدون أنه تم سداد أقساط التأمين حسب شروط العقد حيث بلغت نسبتهم ٧٤.٢% من أفراد العينة المستجيبين . كما أوضحت الدراسة أن فشل الإنتاج والأسباب الأخرى هي من العوامل البارزة التي أدت إلى عدم سداد أقساط التمويل حسب شروط العقد . وبالتالي فإن ذلك قد يتطلب إجراء مراجعة تصحيحه لعلاج المعوقات وخاصة تلك المتعلقة بالنشاط الذي يحدده العميل لاستثمار أموال التمويل الأصغر . لذلك يجب أن يتم التأكد من جدوى المشاريع التي يقدمها العملاء للحصول على التمويل .

١٠- كشفت الدراسة أن هناك نسبة مقدره من العملاء ترى أن دور التأمين في حالة فشل المشروع ضعيف ، وقد يفسر ذلك من عدة جوانب نبرزها كما يلي : فقد يعزى ذلك لعدم وعي العملاء بدور التأمين في هذا الجانب والذي يمكن أن يعزى لعدم وضوح سياسة إدارة التمويل الأصغر لدى العملاء . وقد يعود ذلك إلى أن المشروعات أساساً ليست ذات جدوى اقتصادية و ربما أن صاحب المشروع قد فشل في إدارته وتوظيف الأموال في النشاط المناسب.

١١- كشفت الدراسة أن هناك رغبة مرتفعة لغالبية العملاء في التأمين للحصول على التمويل الأصغر مرة أخرى حيث بلغت نسبتهم ٦٥.٥% وهي نسبة ممتازة تشير إلى وجود رغبة حقيقية لدى المواطن للحصول على التمويل الأصغر .

١٢- كشفت الدراسة أن العملاء الذكور لديهم رغبة أكبر في الحصول على التمويل في المستقبل مقارنة بالإناث ، كما بينت الدراسة أن الفئة العمرية ٣١-٤٥ سنة لديها الرغبة الأكبر في الحصول على التمويل في المستقبل ويليهما في الترتيب الشريحة العمرية (١٨-٣٠ سنة) . كما أوضحت الدراسة أن سكان الحضر لديهم رغبة أعلى في الحصول على التمويل في المستقبل حيث بلغت نسبتهم ٥٦.٩% مقارنة بنسبة ١٥.٧% لسكان الريف .

١٣- أوضحت الدراسة أن شريحة الجامعيين فما فوق هي الشريحة ذات الرغبة الأعلى في الحصول على التمويل في المستقبل مقارنة بغيرها من الفئات كما بينت الدراسة أن شريحة الدخل المتوقع ٤٠٠ فما فوق لديها الرغبة الأكبر في الحصول على التمويل مستقبلا من مؤسسات التمويل الأكبر . وهذا يشير إلى أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي و الدخل المتوقع من النشاط والرغبة في الحصول على التمويل في المستقبل من مؤسسات التمويل الأصغر .

١٤- كشفت الدراسة أنه لا يوجد أثر لتطبيق وثيقة التأمين على عدد المستفيدين من التمويل، حيث بلغت نسبة من يؤيدون ذلك ٦٩.٢% من موظفي المصارف العاملين في قطاع تأمين عمليات التأمين . على الرغم من ذلك فإن غالبية المصارف ترى أن شروط عقد التأمين المقدم من الشركة مقبول حيث بلغت نسبتهم ٦١.٥%

١٥- بينت الدراسة أن أسعار خدمات التأمين المقدم بواسطة شركة شيكان للتأمين مقارنة بحجم التمويل غير مناسبة ، مما يعكس سلبا على الطلب على التمويل في

المستقبل . وعليه يتطلب ذلك مراجعة دقيقة تركز على الأهداف الأساسية لتجربة التمويل الأصغر من خلال حل كافة المعوقات التي تواجه تطبيق وثيقة التأمين .

١٦- بينت الدراسة أن دفع المطالبة يأخذ وقتا طويلا مما يؤثر على أداء المصارف في تطبيق وثيقة التأمين .

وبالتالي يتبين مما سبق أن تقييم المصارف لشروط عقد التأمين المقدم بواسطة شركة شيكان للتأمين مقبول .

١٧- كشفت الدراسة أن هناك المعوقات التي صاحبت تطبيق وثيقة التأمين ، وبالتالي لا بد من دراسة هذه المعوقات وإيجاد الحلول اللازمة لها . ومن أبرز هذه المعوقات من وجهة نظر المصارف تتمثل فيما يلي :

❖ ارتفاع نسبة هامش التأمين وتكلفته وعدم التغطية بنسبة ١٠٠% .

❖ البطء في إجراءات سداد المطالبات .

❖ عدم إلمام موظفي الائتمان والمستفيدين بثقافة التأمين وأهميته ، مما أدى لعدم

تفاعل منسوبي شركة التأمين مع الوثيقة بالصورة المطلوبة وخاصة في الولايات .

❖ التأخير الشديد في استخراج وثيقة التأمين نفسها .

❖ عدم تواجد مندوب الشركة عند تأمين الثروة الحيوانية بالإضافة إلى عدم وجود

صلاحيات للشركة في الولايات لاستخراج الوثيقة ، مما يؤدي إلى تأخر وصول الوثائق

من الشركة بالإضافة إلى استخراج الوثيقة عدة مرات.

❖ لا توجد متابعة دورية من الشركة مع البنك للعمليات المنفذة .

❖ جدول أسعار التأمين الصادر من الشركة لا يغطي منتجات وعمليات التمويل الأصغر

المختلفة .

❖ عدم تحديد الوثائق والمستندات المطلوبة لعملية الاسترداد .

❖ يتم دفع رسوم اشتراك سنوية بالنظر إلى أن المطالبات ضئيلة جدا مقارنة بحجم

التمويل وبالرغم من ذلك يتم خصم ١٠% تحمیل. هذا بالإضافة إلى وجود رسوم

إضافية عند إصدار الوثيقة لم يتم التنوير عنها.

❖ التأمين في حال تأمين الحيوان يأخذ وقت طويل وإجراءات معقدة تؤدي في النهاية

لترك هذا المجال الحيوي من قبل العملاء .

١٨- أوضحت الدراسة أن غالبية المصارف توصي بالاستمرار في تطبيق وثيقة التأمين

ويشير إلى ذلك أن غالبية المصارف يوافقون بالاستمرار في تطبيق الوثيقة مع مراعاة

تحسين الوثيقة حيث بلغت نسبتهم ٥٨,٣% .

التوصيات :

- ❖ يجب ان تقوم شركة شيان بتقديم خدمات اخرى غير الخدمات التامينية كالتدريب ورفع الوعي لزيادة فاعلية وتطور الوثيقة.
- ❖ لتحقيق الاثر المطلوب فى زيادة عدد المستفيدين من التمويل الاصغر بضمان التامين، على المصارف مراجعة الاجراءات التشغيلية المتعلقة بالتوظيف والمتابعة والتقييم
- ❖ العمل على معالجة اسباب عدم رضا العملاء لتفادى الاثر السالب على المصارف من حيث زيادة نسبة فقدان العملاء.
- ❖ ضرورة التعاون بين شركة شيكان والمصارف لتقديم دعم متكامل لتطوير التجربة.
- ❖ يجب على جميع الشركاء العمل على رفع الوعي التامينى لتغيير اتجاهات العملاء الذين ليس لديهم الرغبة فى الاستمرار فى التامين.
- ❖ يجب أن يكون موظف التامين بكل فرع ، وأن تقلل تكلفة التامين.
- ❖ إعادة صياغة وثيقة التامين بأسلوب واضح يحفظ لكل طرف حقوقه.
- ❖ طواف الشركة علي فروع البنك لمناقشة المعوقات والمشاكل التي تطرأ أثناء تقديم الخدمة.
- ❖ اعتماد وثيقة التامين كضمان بدلاً عن الضامن الشخصي.
- ❖ نشر ثقافة التامين للعملاء المستفيدين من التمويل.
- ❖ توعية عامة بأهمية وكيفية التامين للعملاء المستفيدين والجهات الممولة.
- ❖ توضيح الإجراءات اللازمة للمطالبة بدقة.
- ❖ يجب أن تغطى جدول أسعار التامين الصادر من الشركة منتجات وعمليات التمويل الأصغر المختلفة.
- ❖ أن تحمل وثيقة التامين كل المستندات المطلوبة والتي بموجبها يتم إصدار الوثيقة وتكون ملزمة للتعويض وتوضيح الآلية
- ❖ يجب تصميم موجهات واضحة للعمل بها لكل منسوبي شركة شيكان ، وكذلك المصارف العاملة في التمويل الأصغر.
- ❖ توفير نظام لتوضيح أكثر حالات النفوق الكلي أو الجزئي أو الخسارة الكلية ، كيفية المطالب وكيفية تصفية العملية.
- ❖ تنسيق وتنظيم أكثر لعمليات سداد الأقساط بين الشركة والمصرف لترغيب المستفيدين أكثر.
- ❖ خفض نسبة التامين الي أقل مايمكن .