



برنامج توسيع نطاق الخدمات المالية المستدامة



دراسة حول العرض والطلب فيما يتعلق بالتأمين صغير الحجم

الضفة الغربية

فلسطين

آذار - نيسان 2009



موضوع اليوم: الطلب

القضايا والمسائل الرئيسية:

1. المخاطر
2. التأثيرات
3. المنتجات المتوفرة، بما في ذلك فهم واستيعاب هذه المنتجات وإمكانية الحصول عليها
4. إستراتيجيات غير رسمية من أجل الاستمرار
5. أنماط الدخل والإنفاق
6. الاهتمام الواضح بالتأمين

توجيه: كيفية الاستحواذ على انتباه الزبون
الأساليب: من خلال مجموعات التركيز التي تضم أعضاء من الجنسين، بالإضافة إلى
المقابلات الفردية

التحقيق في مجالات العرض:
متابعة الموضوع في شهر أيار 2009 والبناء على النتائج التي سيتم التوصل إليها



مواطن البحث/ عينة

نابلس/ الخليل: زبائن مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة	طوباس: الزراعة	نابلس/ رام الله: البنوك
<p>16 مجموعة تركيز 120 مشارك 95 من الأعضاء الذكور، 25 من العضوات الإناث</p> <p>الموضوع: • زبائن خدمات الائتمان المقدمة من الاونروا • التجمعات: الحضر (المدن)، الريف، المخيمات • المهن: أصحاب المشاريع المتناهية الصغر، الصناعات الخدمائية، الحكومة</p>	<p>4 مجموعات تركيز 30 مشارك 15 من الأعضاء الذكور، 15 من العضوات الإناث</p> <p>الموضوع: • زبائن خدمات الائتمان المقدمة من المركز العربي للتطوير الزراعي • التجمعات: الحضر والريف • المهن: المزارعين، العمال، أصحاب المشاريع المتناهية الصغر</p>	<p>8 مجموعات تركيز 54 مشارك 32 من الأعضاء الذكور، 22 من العضوات الإناث</p> <p>الموضوع: • زبائن خدمات الائتمان المقدمة من بنك القاهرة عمان وبنك الرفاه • التجمعات: الحضر (المدن) والريف • المهن: أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر</p>

بالإضافة إلى عمل 20 مقابلة ضمن العينة مع:

- أربعة من مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة / مدراء البنوك
- 16 زبون



إحصاءات حول المشاركين الرئيسيين

	زبائن الاونروا	زبائن المركز العربي للتطوير الزراعي	عملاء البنوك
الموقع	نابلس والخليل	طوباس	نابلس ورام الله
معدل العمر	40	39	43
معدل مستوى التعليم	تعليم ثانوي	تعليم ثانوي	تعليم فوق ثانوي
مدخرات - رسمي	10%	13%	33%
مدخرات - غير رسمي	6%	13%	20%
تأمين صحي	68%	73%	63%
تأمين مركبات	20%	13%	22%
كافة أنواع التأمين الأخرى	7%	3%	15%
بيت ملك	65%	82%	61%
ربط مع شبكة المياه العامة	95%	60%	93%
أراضي زراعية ملك	21%	57%	44%

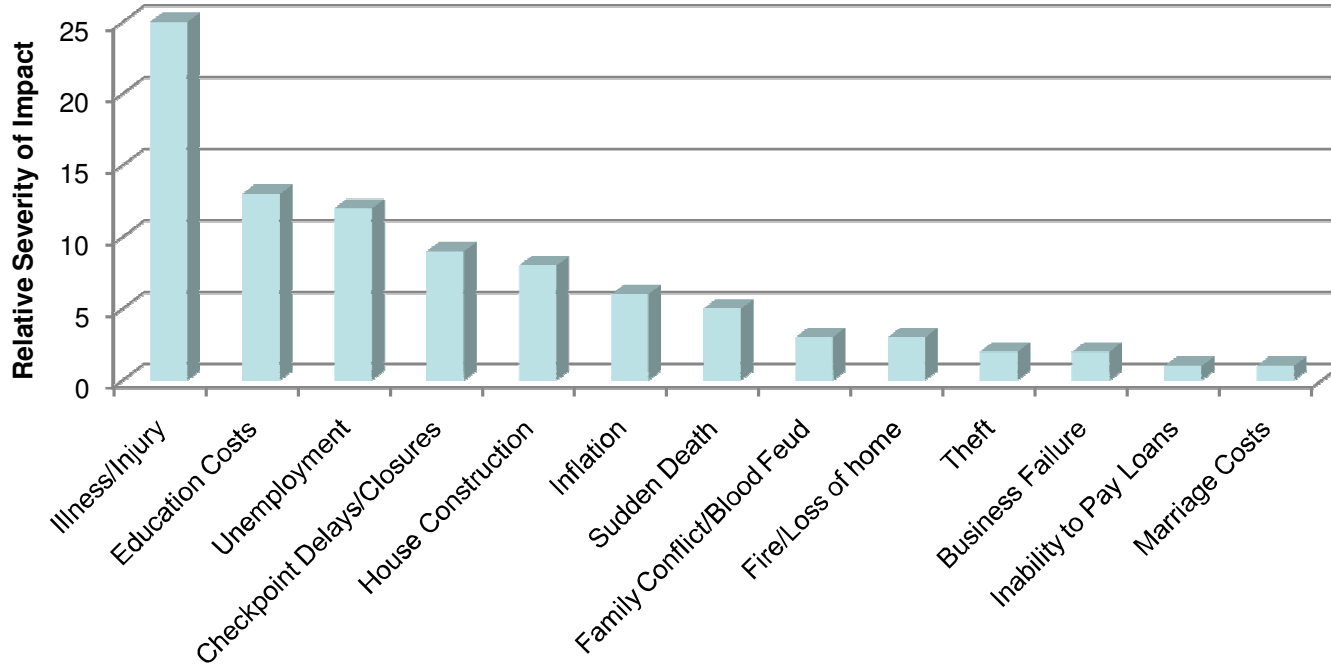
مراجعة النتائج

- المخاطر: ينظر الزبائن إلى الأمور الحياتية وسبل العيش على أنها غير مستقرة بشكل متوارث
- تُعزى المخاطر، بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الاحتلال (مع وجود بعض الحالات الاستثنائية، وتختلف قضية قابلية التأمين)
- تتحكم إستراتيجيات الاستمرارية غير الرسمية أكثر بجعل المصادر جماعية بدلاً من بناء الأصول



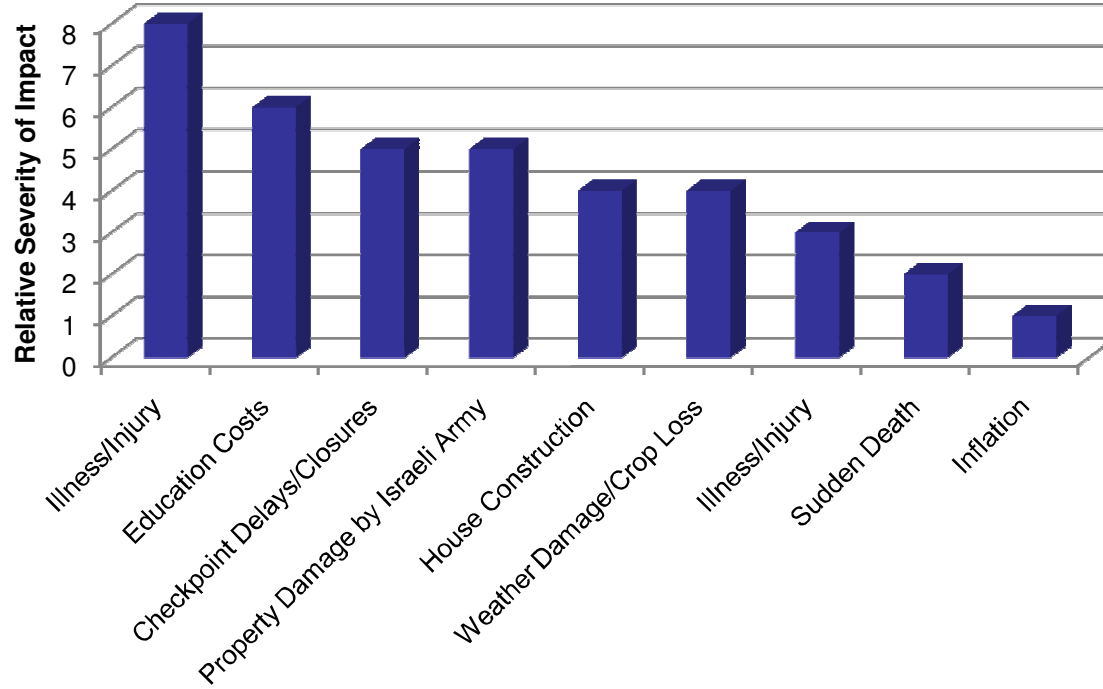
- تتوفر منتجات التأمين الرسمي إلا أن الغالبية ترى أن هذه المنتجات متوفرة فقط للأغنياء أو أنها جاءت لخدمة الأغنياء فقط، ما عدى منتجات التأمين المتعلقة بالتأمين الصحي الحكومي وتأمين السيارات
- يُنظر إلى المخاطر على أنها تزيد سوءاً مع الوقت. تقسيم آليات الاستمرارية غير الرسمية

المخاطر العليا من منظور زبائن الاونروا (نسبية شدة المخاطر)



فروق قائمة على النوع الاجتماعي:
فيما يتعلق بالنساء: الموت المفاجئ - فيما يتعلق بالرجال:
العداوات

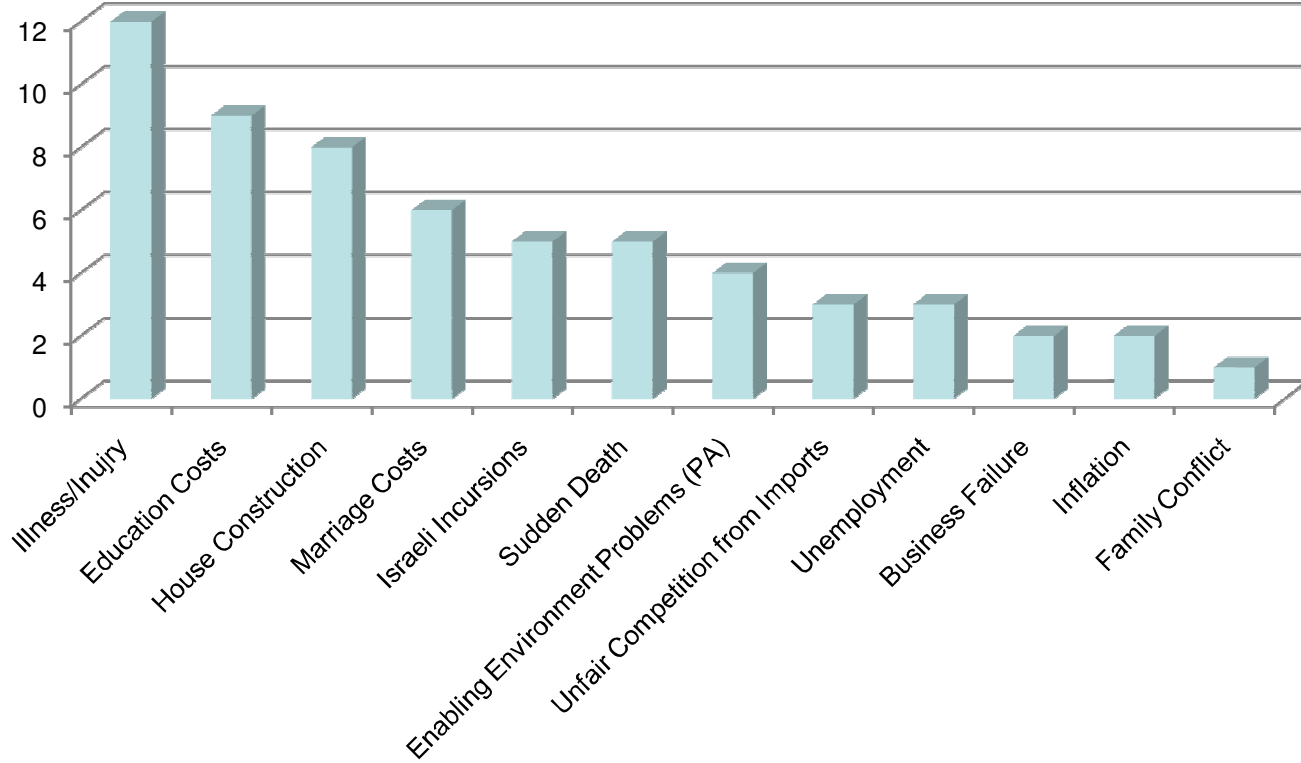
المخاطر العليا من منظور زبائن المركز العربي للتطوير الزراعي (شدة المخاطر النسبية)



ملاحظة حول المخاطر الزراعية:

- نقاشات عديدة حول المخاطر والكوارث المتعلقة بالمزارع
- الأمراض التي تصيب الدجاج/المواشي، خاصة الأمراض الخبيثة

المخاطر العليا من منظور زبائن البنوك (شدة المخاطر النسبية)



ملاحظة:

- من الملاحظ أن زبائن بنك القاهرة عمان يهتمون أكثر بالمخاطر المتعلقة بالعمل مثل البيئة الممكنة للعمل والمنافسة الأجنبية

أكثر المخاطر القابلة للتأمين جميع القطاعات

“جوانب التأمين المعتادة....”

- الإصابة / المرض
- تكاليف التعليم (مثل المنتجات المتعلقة بالمنح)
- الوفاة
- فقدان الممتلكات التجارية / الشخصية
- خسارة المحصول
- خسارة الماشية

إستراتيجيات احتواء المخاطر: التأمين الرسمي

• تأمين المركبات

- يوجد تأمين مركبات لدى جميع الأشخاص الذين يمتلكون مركبات حيث أن هذا التأمين إلزامي
- حوالي 20% من العينة
- يبدو أن صناعة التأمين تلبي الاحتياجات (إلا أنها لا تغطي الالتزامات الشخصية / العداوات)

• التأمين الصحي

- هنالك حوالي 70% من أفراد العينة ممن لديهم نوع من أنواع التأمين الصحي
- أربعة أنواع للتأمين الصحي: تأمين الانتفاضة وأنواع أخرى من التأمين الحكومي والخاص والتأمين الصحي الذي توفره الشركات لموظفيها، والتأمين الصحي الخاص

• أنواع التأمين الأخرى

- التأمين التجاري (عدد قليل من الحالات)
- تأمين على الحياة (عدد قليل من الحالات)
- استثناء: بعض زبائن بنك القاهرة عمان



إستراتيجيات الاستمرارية: تأمين غير رسمي/ آليات الاستمرارية

لا يوجد العديد من حالات التأمين الذاتي من خلال بناء الأصول والمدخرات بشكل رسمي... إلا أن هناك نظام متطور يعمل على جعل المصادر جماعية بحيث يمكن هذا النظام من امتصاص الصدمات الاقتصادية.

الجهات المعارضة:

- جمعيات دوارة
- "صندوق العائلة"
- الخزينة الجماعية للمرأة

الجهات المؤيدة:

- الاقتراض من العائلة والأصدقاء
 - عدم احتساب الفائدة
 - شروط غاية في المرونة
 - عادة ما يكون متوفر بكميات كبيرة
- التبنّي المالي: صناديق الأيتام

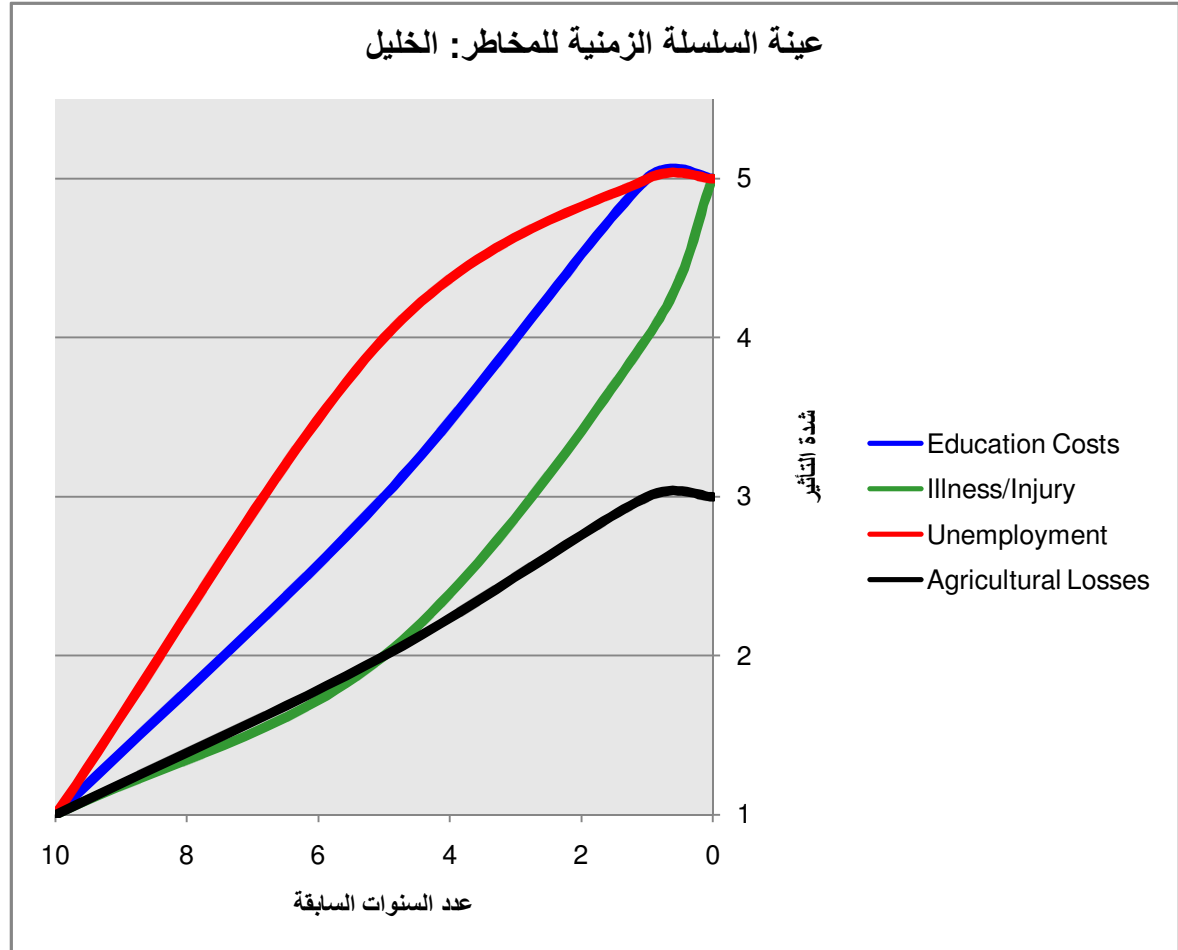
كما يتم استخدام قروض الصغيرة في مواجهة الصدمات الاقتصادية

الفرص / التحديات أمام التأمين صغير الحجم: الجزء الأول

- المخاطر: تتميز المخاطر في الضفة الغربية بطابعها الخاص وشدتها
- الرأي العام هو أن الأمور تسير نحو الأسوأ / الأخطر
- تقسيم الآليات غير الرسمية
- أراضي مخصصة لتنفيذ تدخلات جديدة

“الأشخاص بحاجة ماسة إلى خدمات جديدة”

-مدير مؤسسة لتمويل المشاريع الصغيرة



الفرص / التحديات أمام التأمين صغير الحجم: الجزء الثاني

نقاط العبور إلى السوق....

(1) التأمين الصحي

- ينظر العديد من الأشخاص إلى التأمين الصحي الحكومي على أنه غير ملائم
- إلا أن يصعب على القطاع الخاص توفير تأمين صحي رخيص أو مجاني
- لا يتوانى الأشخاص عن الدفع ولكن مقابل تلبية احتياجات أو شروط رئيسية خاصة القدرة على الحصول على الخدمات التي توفرها المرافق الخاصة والإسرائيلية

(2) المنح التعليمية / الحياتية

- تولد المدخرات / التأمين مدخرات تعاقدية مثل الجمعيات
- التزام تام بتحسين حياة الأطفال من خلال التعليم
- يجب أن تكون السياسات ذات قيمة جيدة

(3) التأمين على الحياة

- يعتبر موت رب الأسرة المفاجئ من المخاطر الواضحة والجلية
- يجب أن تكون أقساط التأمين في متناول اليد
- تناول القضايا المحرمة شرعاً

(4) تأمين المحاصيل والماشية

- ترتبط الأقساط بتحليل التكلفة إلى المنفعة من قبل المزارعين

(5) التأمين التجاري / تأمين الممتلكات

- بناء على تحليل التكلفة إلى المنفعة
- استثناء البنود المتعلقة بأضرار المهنة تعمل على تقويض الثقة

الفرص / التحديات أمام التأمين صغير الحجم: الجزء الثالث

ملاحظات / مشاهدات حول تقديم الخدمات

■ الثقة هي المفتاح

- القلق بشأن التعرض للاستغلال التجاري (تؤكد باستمرار)
- ستحقق مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة أفضل النتائج

■ الحساسية الثقافية / السياسية

- اعتبار التأمين على الحياة عيب، استثناء الأضرار الناجمة عن ممارسة المهنة (الاحتلال)

■ التعليم المالي

- مدراء أموال أنكياء جداً
- إلا أنه لم يتم عرض القيمة الجوهرية للتأمين



برنامج توسيع نطاق الخدمات المالية المستدامة



شكراً

مايك فيرغسون
فرص تمويل المشاريع الصغيرة

