



FALLSTUDIE FINANZDIENSTLEISTUNGEN

# AMRET MICROFINANCE INSTITUTION



**អរ្មិត**  
សេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដើម្បីអ្នក

កម្ពុជា ប៉ោយ ឫបញ្ជីសៀវភៅ សូមទំនាក់ទំនង ☎ 023 999 033  
Comment or enquiry



# AMRET MICROFINANCE INSTITUTION

**Land:** Kambodscha

**Sektor:** Zugang zu Finanzdienstleistungen

**Investitionsjahr:** 2017

**SIFEM Investition:** USD 8,4 Millionen

**Anzahl Angestellte:** 3'979

**Anzahl Filialen:** 156 verteilt auf alle 25 Provinzen

**Anzahl Kunden:** 400,000

> [www.amret.com.kh](http://www.amret.com.kh)



គ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុ "អម្រិត"  
Microfinance Institution "Amret"



**2017**  
Investitionsjahr



**USD 8,4 million**  
SIFEM Investition into Amret



**3'979**  
Amret Angestellte





# DAS INHALTSVERZEICHNIS

<u>Amret im Überblick</u>	4
<u>Amret aus Sicht der Kundinnen: Erste Erfahrungen mit einer Finanzinstitution</u>	5
<u>Die Situation in Kambodscha</u>	6
<u>Entwicklungseffekte im Überblick</u>	7
<u>Unterversorgte erreichen</u>	8
<u>Verpflichtung zum Kundenschutz</u>	10
<u>Amret aus Sicht der Kundinnen: Unterstützung für eine Unternehmerin</u>	12
<u>Das Kreditbüro</u>	13
<u>Amret als Arbeitgeberin</u>	14
<u>Die Herausforderungen des Mikrofinanzsektors</u>	15

# AMRET IM ÜBERBLICK

Die Anfänge von Amret, einer kambodschanischen Mikrofinanzinstitution, reichen ins Jahr 1991 zurück, als eine französische NGO ein Kreditprojekt startete, um Möglichkeiten zu evaluieren, wie Mikrokredite an die einkommensschwache und ländliche Bevölkerung in Kambodscha vergeben werden können. In den ersten Jahren war das politische Umfeld immer noch instabil, und die schlecht ausgebaute Strasseninfrastruktur bereitete Schwierigkeiten, den Grossteil der Bevölkerung insbesondere in der Regenzeit zu erreichen - eine Herausforderung, die heute noch besteht, wenn auch in geringerem Masse.

Im Jahr 2001 erhielt Amret als erste Mikrofinanzinstitution die Zulassung in Kambodscha. Acht Jahre später bekam Amret zudem die Erlaubnis, auch Spareinlagen anzunehmen, kurz nachdem die entsprechende Rechtsvorschrift in Kambodscha eingeführt wurde. Dies erlaubte es Amret nicht nur, seinen Kunden Sparangebote zu machen, sondern erhöhte auch das lokale Kreditvolumen. Amret hat derzeit 400'000 Kunden (Kontoinhaber und Kreditnehmer), die von 156 Niederlassungen in allen 25 Provinzen betreut werden. Ende 2018 sollen es 450'000 Kunden sein.

Amret ist eine Tochtergesellschaft der Advans Group, einer internationalen Mikrofinanzgruppe, die sich auf den Aufbau starker und finanziell inklusiver Finanzinstitutionen konzentriert. Im Jahr 2008 wurde Advans ein Hauptaktionär von Amret. Davon profitierte die Institution, da sie Zugang zu den Ressourcen der Gruppe erhielt. Advans unterstützte Amret bei der Verbesserung seiner Effizienz, der Schulung von Mitarbeitenden und dem Kapazitätsaufbau.

Das Kreditportfolio von Amret besteht zur Mehrheit aus Kleinkrediten. Diese werden vor allem an Menschen mit niedrigerem Einkommen vergeben. Der Kundenstamm umfasst zudem viele Frauen und Menschen, die auf dem Land leben. Dies zeigt das Bemühen von Amret, die finanzielle Inklusion in Kambodscha voranzutreiben. SIFEM hat Amret im Jahr 2017 ein Darlehen in der Höhe von 8,4 Millionen US-Dollar als Teil einer von der niederländischen Entwicklungsfinanzierungsgesellschaft FMO vermittelten syndizierten Transaktion zur Verfügung gestellt. Amret soll darin unterstützt werden, sein Portfolio und sein Programm für die finanzielle Inklusion weiter auszubauen.



« Amret spielt für das kambodschanische Volk eine wichtige Rolle, insbesondere für Menschen mit niedrigem Einkommen in ländlichen Gebieten. Ohne uns hätten sie keinen Zugang zu Finanzdienstleistungen, aber durch uns können sie die Mittel erhalten, um ihr eigenes Einkommen zu erzielen. »

- Chea Phalarin, CEO Amret



« Es war eine neue Erfahrung für mich, einen Kredit aufzunehmen, aber der Amret Kundenberater nahm sich die Zeit, mir den Kreditprozess und die Konsequenzen zu erklären. Mein Geschäft war erfolgreich, und ich konnte bald mein erstes Darlehen zurückzahlen. Ich kann jetzt auch Geld für die Zukunft meiner Familie sparen. Meine Kinder können auf die Universität gehen, wenn sie möchten. »

AMRET AUS SICHT  
DER KUNDINNEN



## ERSTE ERFAHRUNGEN MIT EINER FINANZINSTITUTION

Channy lebt zusammen mit ihrem Mann und ihren beiden Kindern in einer ländlichen Gegend der Provinz Phnom Penh. Vor einigen Jahren schlug ihr Bruder vor, sie solle sich mit Amret in Verbindung setzen, um ihre Geschäftsidee zu präsentieren. Sie wollte hinter ihrem Haus Unterkünfte für Textilarbeiter bauen, die in den nahe gelegenen Fabriken arbeiten. Der Kontakt mit dem Kundenberater von Amret war Channys erste Erfahrung mit einer formellen Finanzinstitution. Channy hat inzwischen ihren ersten Kredit zurückbezahlt und einen zweiten Kredit bei Amret aufgenommen. Sie will ein Lagerhaus in einem anderen Teil ihres Dorfes bauen und vermieten.







# DIE SITUATION IN KAMBODSCHA

- **Die gezielte Unterstützung des Finanzsektors war ein wesentlicher Treiber für die Entwicklung Kambodschas.** Als sich Kambodscha nach dem Krieg anfang der 1990er Jahre wieder öffnete, war die Regierung entschlossen, den Finanzsektor neu aufzubauen und die Wirtschaft über einen marktorientierten Ansatz zu entwickeln. Kambodscha ist eine der am schnellsten wachsenden Volkswirtschaften in Südostasien: Das Bruttonationaleinkommen pro Kopf ist von 250 US-Dollar im Jahr 1995 auf 1'230 US-Dollar im Jahr 2017 gestiegen. Die Weltbank prognostiziert ein Wirtschaftswachstum von 6,9 Prozent für 2018.
- **In Kambodscha lebten 2017 mehr als 16 Millionen Einwohner, wobei die nationale Armutsquote bei 13,5 Prozent lag.** Die Armutsquote ist in den letzten zehn Jahren dramatisch gesunken, aber die Mehrheit der Menschen lebt nur knapp über der Armutsgrenze und kann leicht wieder in Armut geraten. Dies gilt insbesondere für die ländliche Bevölkerung, die 80 Prozent der Gesamtbevölkerung ausmacht.
- **2017 verfügten der Weltbank zufolge mehr als 20 Prozent der Bevölkerung über ein formelles Bankkonto, entweder bei einer Bank oder einer Mikrofinanzinstitution. Im Jahr 2011 lag dieser Anteil noch bei nur 3,7 Prozent.** Nach nationalen Quellen – die eine breitere Definition benutzen – könnte der Anteil der finanziellen Inklusion bis zu 50 Prozent betragen. Der Rest der Bevölkerung muss hingegen informelle Dienstleistungen in Anspruch nehmen, um Geld zu transferieren, ihre Geschäftsaktivitäten auszubauen oder um unerwartete Ausgaben zu begleichen. Dadurch besteht die Gefahr, dass die Betroffenen überhöhte Preise und Zinssätze zahlen müssen. Darüber hinaus haben Kunden, die sich über den informellen Finanzsektor finanzieren, seltener Zugang zu Finanzbildung und wissen oft nicht, wie man sich gegen Überschuldung schützt oder wie man regelmässig für die Zukunft spart.
- **Die vergleichsweise kurze Geschichte des modernen Finanzsektors und das schnelle Wachstum stellen Kambodscha vor einzigartige Herausforderungen.** Obwohl der Finanzsektor inzwischen relativ gut entwickelt ist, müssen die Finanzinstitutionen sicherstellen, dass Finanzprodukte und -dienstleistungen für die ländliche Bevölkerung und für einkommensschwache Bevölkerungsgruppen in einer Weise und zu einem Preis verfügbar sind, der angemessen und erschwinglich ist, um eine nachhaltige Entwicklung zu fördern und das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Branche zu stärken.



# ENTWICKLUNGSEFFEKTE IM ÜBERBLICK

- **Amrets Mission bestand seit jeher darin, die finanzielle Inklusion in Kambodscha zu erhöhen.** Die Eigenschaften der Bevölkerung haben sich im Laufe der Zeit geändert, der inklusive Charakter von Amret jedoch nicht. 74 Prozent der Darlehen von Amret werden als Mikrokredite eingestuft, 72 Prozent der Kreditnehmer sind Frauen und 91 Prozent der Kunden leben in ländlichen Gebieten. 88 Prozent der Amret-Filialen befinden sich ausserhalb von Phnom Penh.
  - **Amret stärkt die finanzielle Inklusion, indem es Finanzprodukte und -dienstleistungen anbietet, die sich speziell an die Bevölkerung mit niedrigem Einkommen richten.** Beispiele hierfür sind Besuche von Kunden in abgelegenen Orten mit dem Motorrad, Agrarkredite mit spezifischen Vertragsbedingungen für diesen Sektor, sowie Schulungen in Finanzkompetenz und Landwirtschaft.
  - **Im Einklang mit den Zielen der finanziellen Inklusion ist Amret bestrebt, seine Kunden vor Überschuldung zu schützen, indem es nur geeignete Finanzprodukte und -dienstleistungen anbietet und Finanzwissen vermittelt.**
- Im Jahr 2016 wurde Amret im Rahmen der Smart Campaign kundenschutz zertifiziert. Diese Zertifizierung erhalten Antragssteller, denen eine externe Bewertung bescheinigt, die Kundenschutzprinzipien in den Geschäftstätigkeiten anzuwenden.
- **Kambodscha ist ein aufstrebender Markt. Amret muss deshalb flexibel sein und sich dem sich stetig verändernden finanziellen Umfeld anpassen, eine Aufgabe, die nicht ohne Herausforderungen ist.** Der Bedarf nach digitalen Produkten und Dienstleistungen nimmt in dieser Region zu, und Amret arbeitet auf lange Sicht daran, seine Klienten mit angemessenen digitalen Leistungen zu erreichen, einschliesslich der Kunden mit geringem Einkommen und derjenigen auf dem Land. Veränderte Umstände wie die kürzlich eingeführte Zinsobergrenze tragen zur Komplexität bei, mit der sich Amret auseinandersetzen muss.





# UNTERVERSORGTE ERREICHEN



Amret bietet Menschen, die vom formellen Finanzsektor bisher schlecht versorgt wurden, Finanzprodukte und -dienstleistungen an und stärkt somit deren finanzielle Inklusion. Dazu gehören insbesondere Menschen mit niedrigem Einkommen und solche, die auf dem Land leben (von denen ein Grossteil Frauen sind) aber auch Mikrounternehmen sowie KMU. Amret bietet eine Reihe innovativer Finanzprodukte und -dienstleistungen an, die auf die Bedürfnisse der verschiedenen Bevölkerungsgruppen zugeschnitten sind und somit auch leichter zugänglich sind.

## ÜBERWINDUNG DER GEOGRAFISCHEN HERAUSFORDERUNGEN

Die 156 Niederlassungen von Amret befinden sich in sämtlichen 25 Provinzen des Landes. Amret hat mehr als 400'000 Kundinnen und Kunden, von denen rund 90 Prozent auf dem Land leben. Mit seinem flächendeckenden Netz an Filialen unterstreicht Amret seine Mission und Vision für Kambodscha, dessen Bevölkerung zu 80 Prozent auf dem Land lebt (zur Landbevölkerung werden diejenigen Einwohner gezählt, die ausserhalb der grossen Städte Phnom Penh, Siem Reap und Battambang leben). Es ist offensichtlich, dass eine nachhaltige Verbesserung und Entwicklung in Kambodscha nur gelingt, wenn diese breite Bevölkerungsgruppe davon profitiert.

Ein gutes Beispiel für Dienstleistungen, welche Amret gezielt auf die Bedürfnisse der ländlichen Kunden zugeschnitten hat, ist der mobile Schalterdienst. Schalterbeamte fahren mit ihrem Motorrad in die Dörfer, um auch sehr kleine Sparbeträge (10'000 Riel / USD 2,50 pro Tag) von Kunden entgegenzunehmen. Im Jahr 2017 nutzten diesen Service fast 20'000 Kunden, die zu weit entfernt von der nächsten Amret-Filiale leben, um diese persönlich aufsuchen zu können. Dieser gezielte direkte Kontakt durch Amret ermutigt diese Kunden dazu, regelmässig zu sparen und bezieht sie trotz der geografischen Distanzen in den formellen Bankensektor ein. Einige dieser Dörfer sind während der Regenzeit nicht zugänglich und wurden von formellen Bankinstituten ignoriert. Dieser Service erweitert die Reichweite von Amret erheblich und erlaubt es, in Zukunft weitere Finanzprodukte und -dienstleistungen anzubieten, falls dies von



den Kunden gewünscht wird. Das Angebot ist besonders wichtig für Frauen, die mehr als 70 Prozent der Kreditnehmer von Amret ausmachen. Sie können aufgrund ihrer häuslichen Verpflichtungen, wie der Betreuung ihrer Kinder und Eltern oder der Arbeit in ihrem Unternehmen, möglicherweise nicht ohne weiteres reisen.

## **UNTERSTÜTZUNG DES AGRARSEKTORS**

Amret bietet spezifische Finanzprodukte und -dienstleistungen für den Agrarsektor an. 30-40 Prozent des gesamten Kreditportfolios von Amret dienen derzeit landwirtschaftlichen Zwecken, darunter Anbau, Tierhaltung, Tierzucht, Ausrüstung und Land sowie Agrarunternehmen. Da rund die Hälfte der kambodschanischen Bevölkerung im Agrarsektor tätig ist, tragen diese Angebote zu einer verbesserten Effizienz des Sektors sowie zur Steigerung der landwirtschaftlichen Kapazität und des Lebensstandards der Kunden bei. Beispiele für diese spezifischen Produkte und Dienstleistungen sind Rückzahlungsoptionen, die auf dem Saisonzyklus basieren, oder Besuche von mobilen Schalterbeamten für die Rückzahlung von Darlehen bei Landwirten, die zu abgelegenen Orten leben, zu schüchtern oder zu beschäftigt sind, um eine Amret-Filiale zu besuchen. Amret will unter der Landbevölkerung dafür bekannt sein, den Agrarsektor zu unterstützen. Dies auch aufgrund seiner Partnerschaft mit dem Landwirtschaftsministerium, deren Ziel es ist, gemeinsam jährlich rund 1000 Bauern in allen Provinzen Produkt- oder landwirtschaftliche Schulungen anzubieten.

## **DEN BEDÜRFNISSEN DER KMU GERECHT WERDEN**

Mit der zunehmenden Integration Kambodschas in die Weltwirtschaft wird es für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) immer wichtiger, für ihr Wachstum einen angemessenen Zugang zu Finanzmitteln zu erhalten. Laut Wirtschaftsdaten von 2014 handelt es sich bei 99,8 Prozent aller Unternehmen in Kambodscha um Kleinstunternehmen sowie KMU. Sie beschäftigen rund 72 Prozent der Arbeitskräfte. Bei den meisten handelt es sich um Kleinstunternehmen, die häufig im eigenen Haus angesiedelt sind und mit denen das Haushaltseinkommen verbessert werden soll. Diese Unternehmen sind grösstenteils in der informellen Wirtschaft tätig, was es für sie sehr schwierig macht, Zugang zu Finanzprodukten aus dem formellen Bankensektor zu erhalten. Aufgrund von unzureichenden Finanzaufzeichnungen, schwachen Rechnungslegungsstandards, mangelndem Wissen über das rechtliche und regulatorische Umfeld und dem Fehlen von realen Vermögenswerten (Hard Assets) sind KMU keine Zielgruppe der verschiedenen Finanzdienstleister und werden weder von Banken noch Mikrofinanzinstitutionen (MFI) als Kunden gesucht. Grössere Banken sind aufgrund der Risiken nicht daran interessiert, mit KMU zusammenzuarbeiten und ihnen dabei zu helfen, ihre Geschäftsstandards auf ein akzeptables Niveau zu bringen, während MFIs nicht über die benötigten Kapazitäten verfügen.

Seit 2015 bietet Amret Kreditprodukte an, die spezifischer auf KMU ausgerichtet sind, wobei KMU als Unternehmen definiert werden, die ein Darlehen über 15'000 US-Dollar aufnehmen. Es ist für KMU aber nicht immer einfach, ein formelles Darlehen zu erhalten - häufig fehlen ihnen Jahresabschlüsse sowie weitere erforderliche Unterlagen, um die Kreditwürdigkeit ihres Geschäftsmodells und die Robustheit ihrer finanziellen Erfolge zu beweisen. Oft sind die KMU auch besorgt über den administrativen und operativen Aufwand, den sie für die Formalisierung ihres Geschäftes leisten müssen. Obwohl KMU einen relativ kleinen Teil des gesamten Kreditportfolios ausmachen (rund 13 Prozent im Jahr 2017), unterstützt Amret seine KMU-Kunden bei der Formalisierung ihres Geschäfts. Amret schult seine Mitarbeitenden ganz gezielt, damit diese KMU unterstützen können. Sie erhalten Kenntnisse zum spezifischen Risikomanagement, dem rechtlichen Umfeld und zu den Überwachungsanforderungen. Die KMU-Kunden profitieren von Amrets finanzieller Beratung und Unterstützung. So wird sichergestellt, dass das Darlehen zur Erreichung der Unternehmensziele der KMU beiträgt.

Amret trägt auch der Tatsache Rechnung, dass Kambodschas Wirtschaft allmählich vom Bargeld abrückt und zu einer elektronischen Zahlungskultur übergeht. Zum Beispiel hat Amret Partnerschaften mit Drittanbietern im ganzen Land, um es KMU zu ermöglichen, auf ihre Konten zuzugreifen und Transaktionen zu tätigen, selbst in sehr abgelegenen Gebieten. Die Ausweitung des Dienstleistungsangebots durch die Zusammenarbeit mit Drittanbietern wurde sehr gut aufgenommen und stellt sicher, dass Amret den Bedürfnisse von KMU gerecht wird, insbesondere von Unternehmen im ländlichen Kambodscha.

# VERPFLICHTUNG ZUM KUNDENSCHUTZ

Amret ist eine Mikrofinanzinstitution, die gezielt die unterversorgte Bevölkerung anspricht. Sie ist deshalb verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die angebotenen Dienstleistungen und Produkte so erbracht werden, dass ihre Kunden geschützt und unterstützt werden und dem Ziel der finanziellen Inklusion dienen. Im Jahr 2016 erhielt Amret die Zertifizierung, dass es seine Kunden schützt (Client Protection Certified). Amret ist damit eine von weltweit nur 100 MFIs, die diese Zertifizierung im Rahmen der Smart Campaign erhalten haben. Die Smart Campaign ist eine internationale Bewegung, die sich verpflichtet hat, Kundenschutzpraktiken in der Mikrofinanzbranche anzuwenden. Amrets Arbeit in diesem Bereich war sehr gründlich und sie wird weitergeführt, um sicherzustellen, dass die Geschäftspraktiken mit den Kundenschutzprinzipien konform sind und diese Prinzipien auch bei der Weiterentwicklung der Geschäftskultur und -tätigkeit angewendet werden.

## KUNDENSCHUTZPRINZIPIEN

Die Gewährleistung des Kundenschutzes ist in Kambodscha noch ein relativ neues Konzept, da sich der Finanzsektor noch in einem frühen Entwicklungsstadium befindet. Das kambodschanische Kreditbüro (Credit Bureau of Cambodia) wurde 2012 gegründet und bietet eine zentrale Datenbank, dank der Finanzinstitutionen ihr Risiko verwalten und Überschuldung verhindern können. Amret trägt zur Entwicklung und Pflege der Datenbank bei, indem es die Kundendaten monatlich ans Kreditbüro meldet. Mit der Erlaubnis des (potentiellen) Kunden kann Amret die Datenbank nutzen, um die Kreditgeschichte und die Garantieinformationen des Kunden zu überprüfen und so sicherstellen, dass der Kunde den Kredit zurückzahlen kann. Ende 2017 lag die Quote der Kreditabschreibungen von Amret bei 0,29 Prozent und die Quote der Kreditausfälle bei 0,38 Prozent. Dies liegt weit unter dem Durchschnitt von etwa 2 Prozent an Kreditausfällen im gesamten MFI-Sektors. In der Vergangenheit waren die hohen Rückzahlungsraten und die Tatsache, dass Kunden mehrere Kredite von mehreren Institutionen erhalten konnten, eine Herausforderung für die Branche. Amret hat daher eine Reihe neuer Verfahren eingeführt, um seine Kunden zu schützen. So wird die Anzahl der Darlehen, die jedem Kunden gewährt werden, streng begrenzt, wobei ausstehende Darlehen bei anderen Finanzinstitutionen mitberücksichtigt werden. Diese Praktiken tragen zur Verhinderung von Überschuldung bei und sind Teil der Kundenschutzprinzipien, zu denen sich Amret verpflichtet hat. Zu den Kundenschutzprinzipien gehören auch Bestimmungen für eine angemessene Produktgestaltung und -lieferung, transparente Kommunikation und Preisgestaltung sowie einen respektvollen Umgang mit den Kunden und ihren Daten, einschliesslich der Bereitstellung geeigneter Mechanismen zur Klärung von Beschwerden.

## MONITORING UND SCHULUNG

Die Mitarbeiter von Amret treffen sich persönlich mit allen Kunden, die einen Kreditantrag stellen und führen anschliessend regelmässig Kontrollbesuche durch, deren Häufigkeit von der Art des Kredites bestimmt wird. So trifft sich beispielsweise ein Kreditsachbearbeiter monatlich mit den Teilnehmern eines Gruppendarlehens, während KMU-Kunden vierteljährlich besucht werden. Finanzielle Beratung wird angeboten, um sicherzustellen, dass die Darlehen einem bestimmten Zweck dienen, und die Rückzahlungsoptionen klar sind. Diejenigen, die zum ersten Mal in das formale Finanzsystem einsteigen, erhalten eine spezifische Finanzschulung – im Jahr 2017 waren das etwa 1000 Kunden.







« Die Beziehung zu unseren Kunden ist uns sehr wichtig. Dies widerspiegelt sich auch in unserer aktuellen Arbeit, die Transparenz unserer Geschäftsabläufe zu erhöhen. Dies steht auch im Einklang mit unserem Engagement für die Kundenschutzprinzipien. Wir möchten Teil einer nachhaltigen Industrie sein und sind entschlossen, verantwortungsvoll zu handeln. »

- Sou Moniveark, Chief Business Development Officer





« Es gibt keine anderen Sportzentren wie dieses in der Gegend und viele Leute mögen es, Sport zu treiben. Deshalb hatte ich die Idee, dieses Geschäft zu gründen. Es ist eine Herausforderung für mich, Mutter und Unternehmerin zu sein, aber ich möchte meinen Kindern eine gute Zukunft bieten. Nach der Schule habe ich Ziegelsteine hergestellt und Nudelsuppe verkauft. Ich möchte aber, dass meine Kinder zur Universität gehen, wenn sie wollen, oder sich selbstständig machen. Dank Amrets Darlehen kann ich ein erfolgreiches Unternehmen führen und ausserdem Geld für die Zukunft meiner Familie sparen. »

**AMRET AUS SICHT  
DER KUNDINNEN**

## UNTERSTÜTZUNG FÜR EINE UNTERNEHMERIN

Bunry ist 42 Jahre alt und lebt zusammen mit ihrem Mann und ihren sechs Kindern in einer ländlichen Gegend der Provinz Phnom Penh. Durch das Darlehen von Amret konnte Bunry ein bestehendes Gebäude mit einem stabilen Dach versehen, sanieren und umbauen, um ein kleines Sportzentrum zu eröffnen. Für ihre Kunden betreibt sie zudem ein kleines Café. Aufgrund des Erfolgs ihres Geschäfts beschäftigt sie jetzt drei Mitarbeiter.





# DAS KREDITBÜRO

## KAMBODSCHAS WEG ZUR INSTITUTIONALISIERUNG DES FINANZSEKTORS

Das kambodschanische Kreditbüro (CBC) wurde 2012 eingerichtet. Davor gab es keinen Prozess, um die zentrale Berichterstattung von Finanzinstitutionen zu erleichtern und kein zentrales System, das Finanzinstitutionen den Zugang zu Informationen über die Kredithistorie einer Person oder eines Unternehmens ermöglichte. Eine solche Institution dient sowohl den Finanzinstitutionen als auch den Kunden, indem es das Risiko für Finanzinstitutionen reduziert und die Kunden vor Überschuldung schützt. Die starke Zunahme der Kreditvergabe und die globale Finanzkrise haben eindringlich gezeigt, dass es eine Institution braucht, welche die verschiedenen Akteure in einer nationalen Finanzdatenbank verknüpft. Alle Finanzinstitutionen mit einer Betriebslizenz müssen nun dem CBC beitreten und monatlich Daten hochladen. Mehr als 140 Finanzinstitutionen sind CBC-Mitglieder, darunter alle registrierten MFIs, Banken, Leasinggesellschaften und Kreditanbieter.

Das Kreditbüro erfasst die Finanzinformationen von individuellen Kunden, damit die Finanzinstitutionen Kreditprüfungen durchführen können, bevor sie einen Kredit vergeben. Mit Erlaubnis des Kreditnehmers kann die Finanzinstitution die CBC-Daten mit den Daten abgleichen, welche der Kreditnehmer zur Verfügung gestellt hat. Dies hindert Einzelpersonen daran, mehrere

Darlehen von verschiedenen Institutionen aufzunehmen. Die Kreditsachbearbeiter der Finanzinstitutionen werden von der CBC geschult, dass sie die Daten korrekt und effizient eingeben und die Ergebnisse richtig interpretieren können. Das kambodschanische Kreditbüro ist eines der ersten der Welt, das sowohl den Bankensektor als auch den Mikrofinanzsektor unter einem Dach vereint. Für die Zukunft ist eine Ausweitung auf Unternehmen und andere Sektoren geplant.

Kambodscha steht weit vorne im Bereich „Getting Credit“ (Platz 20 von 190) des Doing Business Report der Weltbank. Die Bewertung umfasst zwei Indikatoren: die Stärke der Kreditmeldesysteme und die Wirksamkeit von Sicherheits- und Insolvenzgesetzen bei der Kreditvergabe. Die CBC stellt die Werkzeuge zur Verfügung, um die Kreditrisiken zu analysieren, zu reduzieren und das Kreditinformationssystem zu stärken, das für die Entwicklung der Finanzinfrastruktur Kambodschas von entscheidender Bedeutung ist.



## AMRET ALS ARBEITGEBERIN

Amret schätzt seine Mitarbeitenden sehr und unterstützt sie tatkräftig. Es bietet verschiedene (Sozial-)leistungen an und unterstützt die aktive Förderung von Mitarbeitenden zu Führungskräften sowie Aufstiegs- und Rotationsanfragen. Die Leistungen umfassen die private Krankenversicherung für Amret-Mitarbeitende und ihre Familien sowie zusätzliche Beiträge an die Pensionspläne. Darüber hinaus werden regelmässige Schulungen in diversen Bereichen durchgeführt, damit die Jobanforderungen noch besser erfüllt werden. Zum Beispiel erhalten Kreditverantwortliche Schulungen in Bezug auf die Kundenschutzprinzipien (Client Protection Principles), damit sie den Kunden die Abläufe und Rückzahlungsanforderungen klar erläutern können und diese somit vor Überschuldung geschützt werden können. Amret-Mitarbeitende haben auch die Möglichkeit, bei anderen Institutionen des Mutterkonzerns Advans zu arbeiten. Zudem können sie von den Fortbildungsmöglichkeiten bei Advans profitieren. Dies sind wertvolle Vorteile für die Mitarbeitenden von Amret.

Die Rekrutierung von kaufmännisch gebildetem lokalen Personal ist nicht nur für Amret eine Herausforderung, sondern für den gesamten Finanzsektor in Kambodscha. Mit dem Wachstum der Branche wächst auch die Nachfrage nach den entsprechenden

Mitarbeitenden auf breiter Basis, von Mikrofinanzinstitutionen bis hin zu nationalen und internationalen öffentlichen und privaten Banken. Amret bemüht sich, innovative Wege zu finden, um die für sein Wachstum erforderlichen 300 bis 400 neuen Mitarbeitenden pro Jahr zu gewinnen. Dazu zählt die Anwerbung von Studierenden und die Unterstützung von Studentenjobs sowie ein Praktikums- und ein Empfehlungsprogramm. Es gibt in Kambodscha mehrere Universitäten, deren Qualität jedoch unterschiedlich ist. Um diese Unterschiede zu beheben, führt Amret immer mehr gezielte Schulungen und Coachings für geeignete Bewerber und vielversprechende Mitarbeitende durch, damit sie die Jobanforderungen erfüllen und um die Aufstiegschancen zu fördern.

**« Amret hat mich in den fünf Jahren, in denen ich hier arbeite, mit Coaching und Weiterbildung unterstützt. Ich habe als Kundenberater angefangen und bin zum Kreditberater befördert worden. Ich bin froh, für Amret zu arbeiten, weil es einen guten Ruf hat und die Gemeinschaft unterstützt. Eines Tages möchte ich eine Amret Filiale leiten. »**

- Pen Pisith, Amret Kreditberater (rechts im Bildt oben)



# DIE HERAUSFORDERUNGEN DES MIKROFINANZSEKTORS

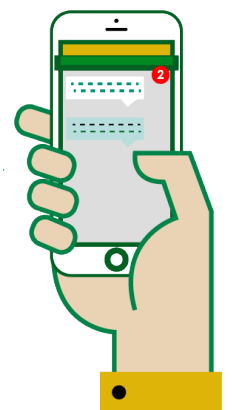
Das rasante Wachstum des Finanzsektors in Kambodscha verlief nicht problemlos und bringt Herausforderungen mit sich, jetzt da das Land die strukturellen Grundlagen dieses Sektors stärkt und die wirtschaftliche Entwicklung zunehmend ländlichere Regionen erreicht. Als eine der grössten Mikrofinanzinstitutionen des Landes steht Amret vor denselben Herausforderungen und begegnet ihnen aktiv mit zukunftsweisenden Projekten.

## ZINSOBERGRENZE

Im April 2017 wurde den kambodschanischen Mikrofinanzinstitutionen eine Zinsobergrenze von 18 Prozent für alle neuen und refinanzierten Darlehen auferlegt. Dies betrifft auch Amret, insbesondere die kleineren Kredite und die Kredite, welche für Kunden auf dem Land massgeschneidert sind. In einigen Fällen ist ein Zins von 18 Prozent nicht hoch genug, um die Kosten zu decken, die Amret für die Bereitstellung dieser Darlehen entstehen (genaue Abklärung der Kreditfähigkeit, enge Begleitung während der Rückzahlungsperiode). Die Obergrenze betrifft die grösseren Banken und informelle Kreditgeber (aufgrund ihrer Informalität) nicht. Amret und andere MFI werden gezwungen, alternative Wege zu finden, um die Kosten für ihre Kredite zugunsten der Kunden mit niedrigem Einkommen und der ländlichen Bevölkerung decken zu können. Die Zinsobergrenze kann daher kontraproduktiv sein, da es Mikrofinanzinstitutionen dazu zwingen könnte, ihr Engagement zugunsten dieser Kunden zu reduzieren. Dadurch erhielten informelle Kreditgeber wieder mehr Spielraum und könnten ihren Marktanteil erhöhen. Amret ist es weiterhin möglich, seinen ländlichen Kunden mit geringem Einkommen Zugang zu Finanzmitteln zu geben. Allerdings wird es für Amret wie für alle MFI erforderlich sein, ihre Effizienz zu steigern, um dieses Kundensegment weiterhin erreichen zu können. Auf nationaler Ebene hat sich die durchschnittliche Grösse der Mikrofinanzdarlehen seit Einführung der Obergrenze leicht erhöht. Dies ist sowohl auf die Notwendigkeit der MFI zur Deckung ihrer Kosten als auch auf das allgemeine Wachstum der Akteure in der kambodschanischen Wirtschaft zurückzuführen.

## EINBINDUNG DIGITALER TECHNOLOGIEN

Die Bereitstellung digitaler Technologien, durch welche der Zugang zu Finanzdienstleistungen ermöglicht wird, eröffnet Kambodscha neue Möglichkeiten. Mit einer extrem hohen Verbreitung von Mobiltelefonen (96 Prozent der Bevölkerung besitzt ein Telefon, wobei mehr als die Hälfte der Telefone internetfähig ist) und der steigenden Verfügbarkeit von Netzwerken im ganzen Land, sind die Möglichkeiten und der Bedarf an digitaler Innovation unbestreitbar. Für Amret, das derzeit seine eigene mobile Banking-Plattform entwickelt, besteht die Herausforderung darin, eine Plattform zu schaffen, die einerseits den Bedürfnissen und den Erwartungen der eher urbanen Kunden entspricht, die sich mit digitalen Anwendungen auskennen. Andererseits muss das digitale Angebot aber auch für die ländlichen Kunden geeignet sein, die möglicherweise nicht über digitale Kenntnisse verfügen. Deshalb sollen in einer ersten Phase die städtischen Kunden und in einer zweiten Phase die ländlichen Kunden angesprochen werden. Zusätzliche Angebote, welche gezielt auf die Bedürfnisse der beiden unterschiedlichen Zielgruppen eingehen, könnten dazu beitragen, dieses Dilemma zu lösen. Spezifische Funktionalitäten für ländliche Kunden sind beispielsweise Daten über Erntepreise oder die Option, die Systemsprache von Englisch auf Khmer zu ändern.



## ÜBER SIFEM

Der Swiss Investment Fund for Emerging Markets (SIFEM) ist die Schweizerische Entwicklungsfinanzierungsgesellschaft. SIFEM investiert entweder in lokale oder regionale Risikokapitalfonds oder stellt lokalen Banken oder anderen Finanzinstituten in Entwicklungs- und Transitionsländern langfristiges Kapital zur Verfügung. Die Fondsgesellschaften und Finanzinstitute wiederum unterstützen mit dem Geld kommerziell existenzfähige kleine, mittlere und schnell wachsende Unternehmen (KMU) bei ihrem Wachstum finanziell und helfen dadurch, sichere und formelle Arbeitsplätze zu schaffen und die Armut zu reduzieren. SIFEM ist zu 100% im Besitz der Eidgenossenschaft und wird durch Obviam verwaltet.

## ÜBER OBVIAM

Obviam ist eine unabhängige Investmentberatungsfirma, welche sich auf langfristige Investitionen in Entwicklungs- und Transitionsländern spezialisiert hat. Obviam berät öffentliche, institutionelle und private Kunden, einschliesslich des Swiss Investment Fund for Emerging Markets (SIFEM), die Entwicklungsfinanzierungsgesellschaft der Schweiz. Obviam bietet Investoren die Möglichkeit, eine attraktive Rendite zu erwirtschaften und gleichzeitig via einen bewährten und verantwortungsvollen Investitionsansatz eine nachhaltige positive Wirkung in Entwicklungs- und Transitionsländern zu erzielen.

## KONTACT

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte unsere Website oder kontaktieren Sie uns:

### **SIFEM AG, C/O OBVIAM DFI AG**

Helvetiastrasse 17, PO Box, 3000 Bern 6, Switzerland  
T +41 (0)31 310 09 30, Fax +41 (0)31 310 09 39  
[www.sifem.ch](http://www.sifem.ch), [www.obviam.ch](http://www.obviam.ch)  
[info@sifem.ch](mailto:info@sifem.ch), [info@obviam.ch](mailto:info@obviam.ch)