



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023

الاستنتاجات من بحث العملاء

نتائج التحليل عبر مختلف البلدان



حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة
في أفريقيا

SIIPS 2023

مجموعة البنك الدولي



AfricaNenda
تسريع أنظمة الدفع الشاملة

مقدمة

- يصدر تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في قارة أفريقيا في إطار مبادرة أطلقتها منظمة AfricaNenda بالتعاون مع البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة. ويستند هذا التقرير البحثي السنوي إلى تقييم شامل لأنظمة الدفع الفوري الموجودة في مختلف أنحاء أفريقيا وذلك باستخدام مزيج من منهجيات البحث. ويتضمن التقرير تحليلاً تفصيلياً للقطاع من أجل تحديد التوجهات الرئيسية وأفضل الممارسات والمعايير المرجعية. ويتمثل الهدف من وراء التقرير في توجيه الجهود المرتبطة بتحسين أنظمة الدفع الفوري الشاملة وإنمائها، وبالتالي تسريع الشمول المالي في القارة.
- يمثل تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023 الإصدار الثاني في هذا المسعى. ويهدف التقرير إلى تعريف أصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص داخل قارة أفريقيا وخارجها على المستوى الدولي بالتطورات المحققة في إطار أنظمة الدفع الفوري بالتجزئة في المشهد الأفريقي. ويتضمن ذلك تقييم مدى شمولية هذه الأنظمة من حيث الوظائف (إمكانية الوصول إليها لجميع المستخدمين النهائيين) والحوكمة (ضمان حصول جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين على وصول عادل وفرص متساوية للمساهمة في تصميم النظام).
- تتضمن طبعة 2023 من التقرير الأنظمة التي كانت مستخدمة والتي تعرض إمكانية إجراء معاملات مباشرة إلى غاية شهر حزيران/يونيو 2023. وتم تجميع البيانات في هذا التقرير من خلال المصادر العامة في الفترة من آذار/مارس إلى غاية تموز/يوليو 2023، واستكملت بمقابلات شاملة مع أصحاب المصلحة أجريت خلال الفترة الزمنية ذاتها. وقد أجريت أبحاث المستهلكين في الفترة الممتدة بين شهري مايو وحزيران/يونيو 2023، واشتمل ذلك على أبحاث كمية ونوعية موسعة في كل بلد بحيث تناولت الأفراد البالغين ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) في خمسة بلدان، وهي الكاميرون ومالاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- سيتكرر هذا العمل المرتبط بأبحاث المستهلكين في بلدان مختلفة سنوياً، وستساهم الاستنتاجات المستمدة في إعداد محتوى التقرير السنوي لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة. لا تمثل العينة المستوى الوطني بأكمله، لأن الهدف من هذا العمل هو استنباط مرئيات معمقة لمعرفة كيف يمكن تصميم خدمات أنظمة الدفع الفوري بما يلبي احتياجات المستخدمين النهائيين بشكل أفضل.

هيكل العرض التقديمي

القسم 1

نظرة عامة على المنهجية

القسم 2

الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية

1-2 تحليل استخدام المدفوعات الرقمية

2-2 تحليل قنوات الدفع

3-2 تحليل حالات الاستخدام

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء

1-3 التطبيق نحو الاستخدام المعتاد

2-3 آفاق مجموعات المستخدمين

3-3 الموضوعات الأساسية للبلد

القسم 4

الخاتمة

1-4 ملخص نتائج أبحاث العملاء

2-4 الآثار الأساسية لتصميم نظام الدفع
الفوري (IPS) الشامل



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1

نظرة عامة على المنهجية



منهجية البحث والأهداف المرتبطة بها

التسوق الخفي	مقابلة مناقشة فردية
<ul style="list-style-type: none"> فهم متعمق لتجربة المستخدم: التكلفة والانتصاف ودعم العملاء 	<ul style="list-style-type: none"> تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع تحديد تصورات المستهلكين بشأن المدفوعات الفورية والشاملة باستخدام إطار الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد رسم خريطة تجربة المستهلك
<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 3 عدد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 2 (ينبغي أن يكون من ضمنهم وكيل واحد أيضًا) 	<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 9 عدد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 6 (ينبغي أن يكون من ضمنهم وكيل واحد أيضًا)

الاستبيان الكمي

- فهم عادات الاستخدام لدى المستهلكين
- قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وخصائص المعاملات
- تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخدامًا
- تحديد العقبات الأساسية

- عدد الأفراد = 60
- عدد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40 (ينبغي أن يكون من ضمنهم 4 وكلاء)

الأهداف
من الأداة

حجم العينة
المستهدفة
لكل بلد

مسار العمل الميداني

- نفيذ العمل الميداني في: الكاميرون ومالوي والمغرب ورواندا والسنغال
- جمع البيانات الكمية: 15 فبراير - 3 مارس 2023
- جمع البيانات النوعية: 15 فبراير - 6 مارس 2023



المنهجية: نظرة عامة على المجموعات المشمولة في العينة



المؤسسات الصغيرة*

التجار الذين يملكون محلًا صغيرًا وثابتًا، أو المتاجر / أو مزودو الخدمات (غير الرسميين غالبًا)، فضلًا عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والمشاريع الزراعية الصغيرة.

%26



رواد الأعمال متناهيو الصغر*

التجار الأفراد، مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين والحرفيين والتجار.

%18



أصحاب الدخل المنخفض والثابت

أصحاب الدخل المنخفض الثابت هم الذين يُعدّون أيسر حالًا بقليل مقارنةً بذوي الدخل المنخفض بوجه عام؛ إذ يحصلون على دخلٍ (أجر) أو راتب ثابت في القطاع الرسمي أو غير الرسمي.

%28



أصحاب الدخل المنخفض و غير الثابت

يشمل أصحاب الدخل المنخفض و غير الثابت بما في ذلك الفقراء الذين يعيشون في المناطق الحضرية والذين يعيشون "على الكفاف"، ويفتقرون إلى العمل المنتظم وفرص الكسب المستقرة، وعمال الوظائف/ المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على الآخرين في الأسرة/ المجتمع و/أو على المنح الاجتماعية.

%28

التعريف

نسبة العينة
(استبيان كمي)

79% من إجمالي عينة الاستبيان الكمي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و**90%** من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات).

تم التأكد من التغطية الكافية للنساء والشباب ضمن كل مجموعة من المجموعات الأربعة.

* طبقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص بكل بلد

تركز عينة الدراسة على "السوق الناشئة" التي من المتوقع أن تستخدم المدفوعات الرقمية، ومن ثم أخذت عينة فقط من تلك الموجودة في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. كان التركيز منصبًا على أصحاب الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ ومن ثم فإنّ العينة لا تمثل المستوى الوطني بأكمله. ترجع أي استنتاجات مستنبطة على أساس كل بلدٍ على حدة إلى المستجيبين في العينة.

المنهجية: تفصيل دقيق للعيينة

التسوق الخفي		مقابلة مناقشة فردية		الاستبيان الكمي		فئة المستجيب	البلد
ليمبي	دوالا	ليمبي	دوالا	ليمبي	دوالا		
-	1	2	2	15	17	معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	الكاميرون
1	1	2	2	14	14	أصحاب الدخل الثابت المنخفض	
1	-	1	2	11	5	مؤسسة متناهية الصغر	
-	1	2	2	9	15	مؤسسة صغيرة	
5		15		100		المجموع	
				%81		نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة	
1		4		41		معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	مالاوي
2		4		46		أصحاب الدخل الثابت المنخفض	
1		3		22		مؤسسة متناهية الصغر	
1		4		57		مؤسسة صغيرة	
5		15		166		المجموع	
				%73		نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة	
1		4		41		معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	المغرب
2		4		36		أصحاب الدخل الثابت المنخفض	
1		3		19		مؤسسة متناهية الصغر	
1		4		28		مؤسسة صغيرة	
5		15		124		المجموع	
				%77		نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة	
1		4		29		معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	رواندا
2		4		46		أصحاب الدخل الثابت المنخفض	
1		3		33		مؤسسة متناهية الصغر	
1		4		17		مؤسسة صغيرة	
5		15		122		المجموع	
				%83		نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة	
1		4		39		معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	السنغال
2		4		28		أصحاب الدخل الثابت المنخفض	
1		3		29		مؤسسة متناهية الصغر	
1		4		44		مؤسسة صغيرة	
5		15		140		المجموع	
				%81		نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة	



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2

الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية

استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها العينة: تقع أغلبية البلدان المشمولة بالعينة في فئة البلدان الناشئة، ولا يوجد أي منها في الفئة الرائدة بسبب المعدل المنخفض لاستخدام السكان للمدفوعات الرقمية.

صنّفت البلدان كحديثة عهد أو ناشئة أو ناضجة بناءً على نسبة البالغين الذين استخدموا المدفوعات الرقمية في العام الماضي وفقاً للمؤشر العالمي للشمول المالي. "المستخدمون المتميزون" هم من يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.

المجموعة حديثة العهد	المجموعة الناشئة				نسبة البالغين الذين استخدموا المدفوعات الرقمية	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]
	مالاوي	رواندا	الكاميرون	السنغال		
المغرب	%40	%39 (بيانات عام 2017)	%50	%53		
	%57	%90	%83	%94	الأفراد	
	%77	%98	%76	%94	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	نسبة "المستخدمين المتميزين" نسبة المستخدمين الأسبوعيين من مجموع مستخدمي المدفوعات الرقمية [بما في ذلك المدفوعات بمساعدة الوكلاء]

شملت البلدان المشمولة في العينة في عام 2022 الفئات الثلاث، في حين أن معظم مكونات العينة لعام 2023 تندرج ضمن فئة البلدان الناشئة. فسجّل كلٌّ من **الكاميرون ورواندا والسنغال** معدلاً أقلّ من حيث عدد السكان الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية، لكن المستخدمين يندرجون ضمن فئة المستخدمين المعتادين. ولوحظت اختلافات أقل بين الاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد في **مالاوي**. تُسلط بيانات **المغرب** الضوء على ضرورة زيادة الإقبال والانتشار الرقمي، حيث يقع المغرب حالياً ضمن الفئة حديثة العهد.

*تُظهر أحدث البيانات وفقاً لتقرير النطاق المالي (FinScope) لعام 2019 أن نسبة تقارب 30% من الروانديين أجروا معاملات رقمية خلال فترة 12 شهراً الماضية (AFR 2020).

استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها العيّنة في عام 2022: تقع معظم البلدان ضمن فئة البلدان الناشئة، بينما تتصدّر غانا وكينيا الفئة الرائدة.

المجموعة حديثة العهد		المجموعة الناشئة			المجموعة الرائدة		نسبة البالغين الذين استخدموا المدفوعات الرقمية أثناء العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]	نسبة البالغين الذين استخدموا المدفوعات الرقمية
مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نيجيريا	زامبيا	تنزانيا	غانا	كينيا		
%20	%22 (بيانات عام 2017)	%34	%46	%50	%66	%78		
%14	%26	%83	%53	%21	%86	%82	الأفراد	نسبة المستخدمين الأسبوعيين من مجموع مستخدمي المدفوعات الرقمية [بما في ذلك المدفوعات بمساعدة الوكلاء]
%24	%28	%75	%64	%45	%90	%82	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	نسبة "المستخدمين المتميزين"

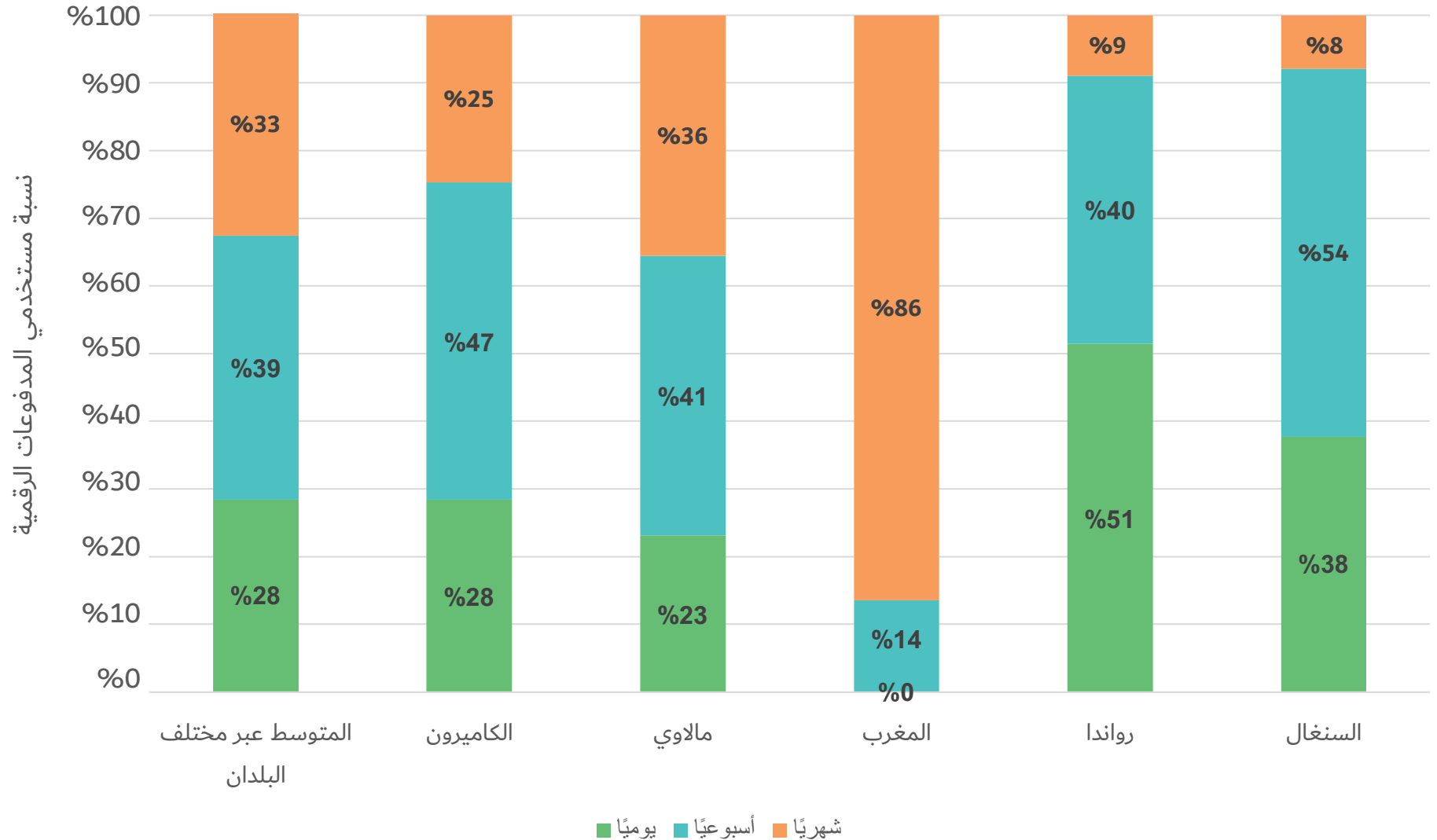
تُظهر البلدان المشمولة في العيّنة في عام 2022 معدلات أقل من حيث نسبة المستخدمين المتميزين بينما تُظهر معدلات أعلى من حيث الاستخدام المبكر في بعض البلدان مقارنة بالعام السابق. وكانت الاختلافات من حيث نسبة المستخدمين المبكرين ضمن الفئة الناشئة أكثر تبايناً في عام 2022 مقارنة بالعام الحالي.

تحليل مختلف البلدان — وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: يجري أكثر من 50% من الأشخاص معاملات بوتيرة متعددة في الأسبوع في جميع البلدان باستثناء المغرب.

في جميع البلدان: أكثر من 50% من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان يستخدمون المدفوعات الرقمية من مرتين إلى 3 مرات في الأسبوع على الأقل في جميع البلدان، باستثناء المغرب.

الاستخدام الشهري: يستخدم أغلبية المغاربة الذين شملهم الاستبيان (63%) المدفوعات الرقمية مرة واحدة فقط في الشهر.

الاستخدام اليومي: رواندا هي الدولة الرائدة في فتحها إذ سجلت نسبة 51% من المستخدمين الذين يجرون مدفوعات رقمية أو يستقبلونها بشكل يومي.

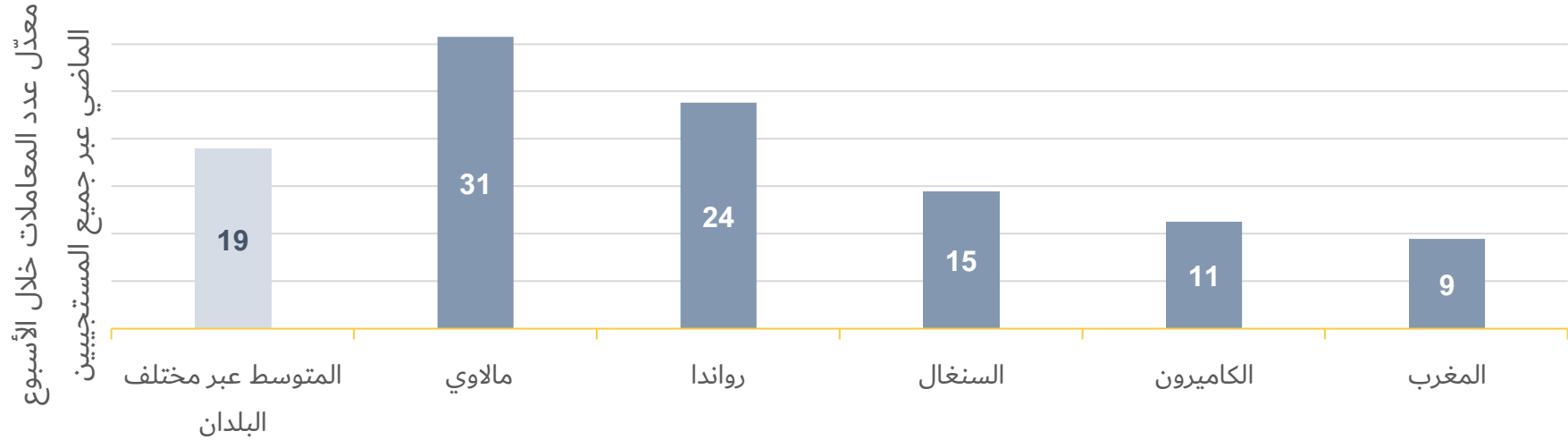




القيمة الاجتماعية والثقافية للأموال النقدية

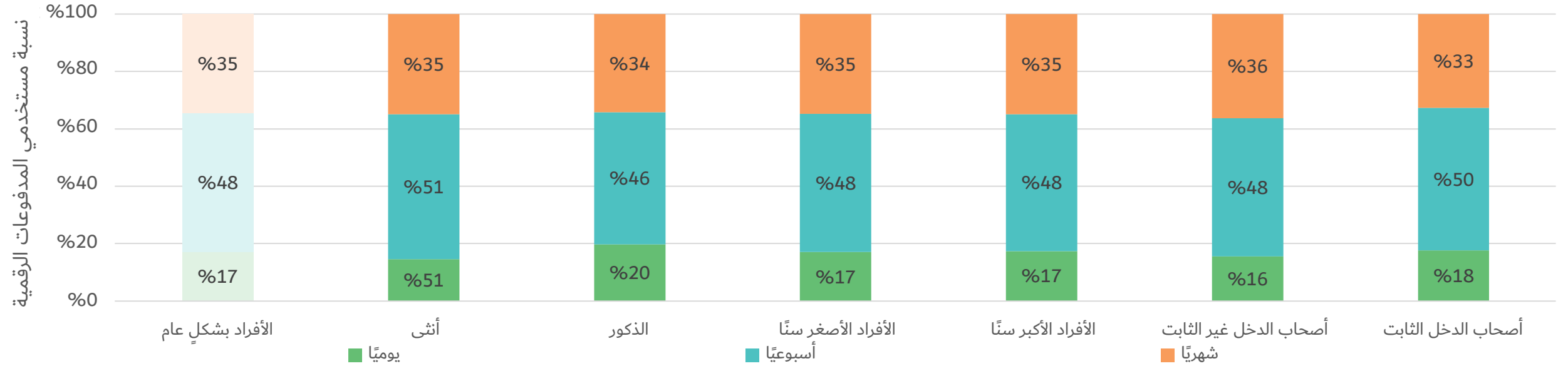
- **في ملاوي**، يظهر أن سبب التفضيل النقدي هو الجوانب الاجتماعية مثل **التفاوض** والتفاعلات بين الأشخاص.
- وفي **المغرب والسنغال**، يشعر المستخدمون أنه لا يمكن تقديم **الصدقات** أو التبرعات للفقراء من خلال طريقة رقمية. فالآثار "الملموسة" للنقد تعطي شعورًا بالرضا.
- **الإمام** - الأفراد والشركات الذين استخدموا النقد على مدى فترة طويلة يُفضّلون التعامل نقدًا، حتى عندما يمكنهم الوصول إلى طرق الدفع الرقمية واستخدامها.

تحليل مختلف البلدان — سجلّ المعاملات الأسبوعيّة: تختلف أعداد المعاملات الأسبوعيّة بشكل كبير بين البلدان.



يوجد تباين كبير بين البلدان، حيث ذكر المستجيبون في ملاوي عدد معاملات أسبوعيّة أعلى بثلاث مرّات من نظرائهم في المغرب. ويشمل حجم المعاملات المعاملات النقدية والمعاملات المنفّذة بمساعدة والمعاملات الرقمية.

وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين الأفراد



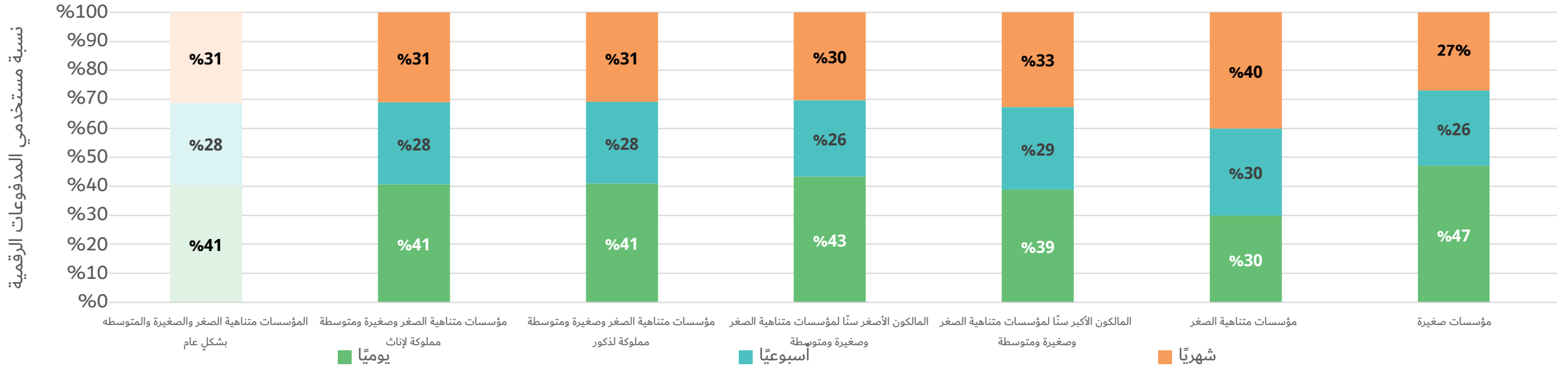
• معدّل وتيرة الاستخدام متشابهة بين مجموعات المستخدمين

– توجد فجوة صغيرة بين الجنسين من حيث الاستخدام اليومي بين الأفراد المشمولين في الاستبيان. يستخدم أصحاب الدخل الثابت المدفوعات الرقمية بشكل أكثر انتظامًا (بصفة طفيفة) من أصحاب الدخل غير الثابت.

• لا تظهر المعدّلات الاختلافات الكبيرة بين مجموعات المستخدمين بناءً على عدد المعاملات وحسب البلد.

تحليل مجموعات المستخدمين بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة — وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: تستخدم نسبة أكبر من أصحاب المؤسسات الصغيرة وأصحاب المؤسسات متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة الأصغر سنًا المدفوعات الرقمية بوتيرة يومية مقارنة بغيرهم من أصحاب المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

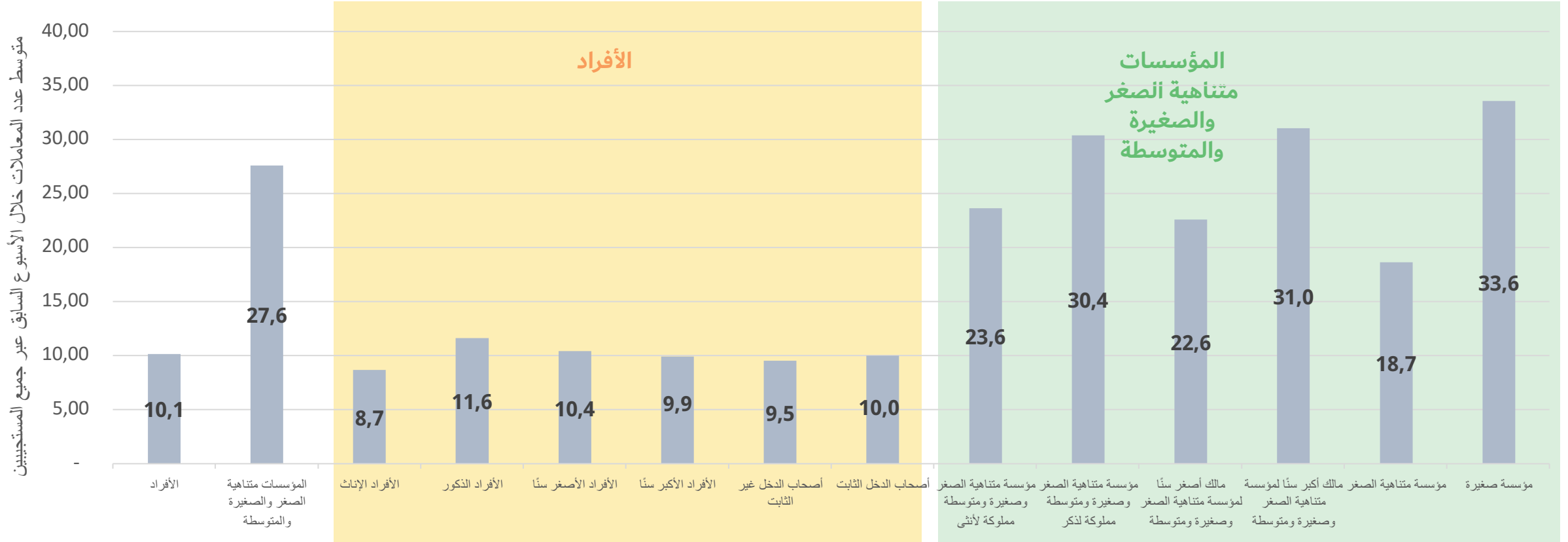
وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة



- أصبحت المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المشمولة في العينة أكثر رقمنة مقارنة بالأفراد، وخاصة المؤسسات غير متناهية الصغر.
- سجل المالكون الأصغر سنًا للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة معدلًا أعلى بقليل من الأكبر سنًا من حيث استخدام المدفوعات الرقمية يوميًا.
- توجد اختلافات كبيرة بين المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر من حيث استخدام المدفوعات الرقمية.

تحليل مجموعات المستخدمين - سجل المعاملات الأسبوعيّة يختلف عدد المعاملات بشكلٍ كبير باختلاف مجموعات المستخدمين.

معدل عدد المعاملات في الأسبوع لمجموعات المستخدمين المختلفة



يعدّ نوع الجنس والعمر ووتيرة الدخل وحجمه من الدوافع الواضحة التي تساهم في زيادة عدد المعاملات

تحليل مجموعات المستخدمين — تحليل البلدان: يختلف استخدام المدفوعات الرقمية بشكل كبير بين البلدان، مع ظهور فجوات أكبر بين المجموعات.

المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة		المستجيبون الأفراد		جميع المستجيبين		
حجم المؤسسة	النوع	تواتر الدخل	النوع	العمر	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقابل الأفراد	
لا يوجد تباين كبير	النساء يستخدمنها أكثر	أصحاب الدخل الثابت يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الأصغر سنًا يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الكاميرون
الأكبر حجمًا تستخدمها أكثر	الرجال يستخدمونها أكثر	أصحاب الدخل الثابت يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الأصغر سنًا يستخدمونها أكثر	الأفراد يستخدمونها أكثر	المغرب
الأكبر حجمًا تستخدمها أكثر	النساء يستخدمنها أكثر		الرجال يستخدمونها أكثر	الأكبر سنًا يستخدمونها أكثر	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تستخدمها أكثر	مالاوي
لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	الرجال يستخدمونها أكثر	الأكبر سنًا يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	رواندا
الأكبر حجمًا تستخدمها أكثر	لا يوجد تباين كبير		النساء يستخدمنها أكثر		لا يوجد تباين كبير	السنغال

أكثر من 15 نقطة مئوية ● 15-10 نقاط مئوية ● 9-5 نقاط مئوية ●

دليل درجات الألوان: الفجوة بالنقاط المئوية (pp) بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع

- الفروق بين الجنسين ضمن فئة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ظاهرة بشكل أوضح في **المغرب**. وتتفوق المؤسسات المملوكة لإناث على نظيراتها المملوكة لذكور من حيث استخدام المدفوعات الرقمية في **الكاميرون**.
- يظهر **العمر** وجود اختلافات، حيث إنّ الأفراد الأصغر سنًا/المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر رقمنة في **الكاميرون والمغرب**، لكن الأفراد الأكبر سنًا/المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر رقمنة في **مالاوي ورواندا**.
- ليس من المستغرب أن تؤدي **مستويات الدخل الأقل** ووتيرة الكسب إلى تقليل مستوى التحول الرقمي في جميع البلدان.



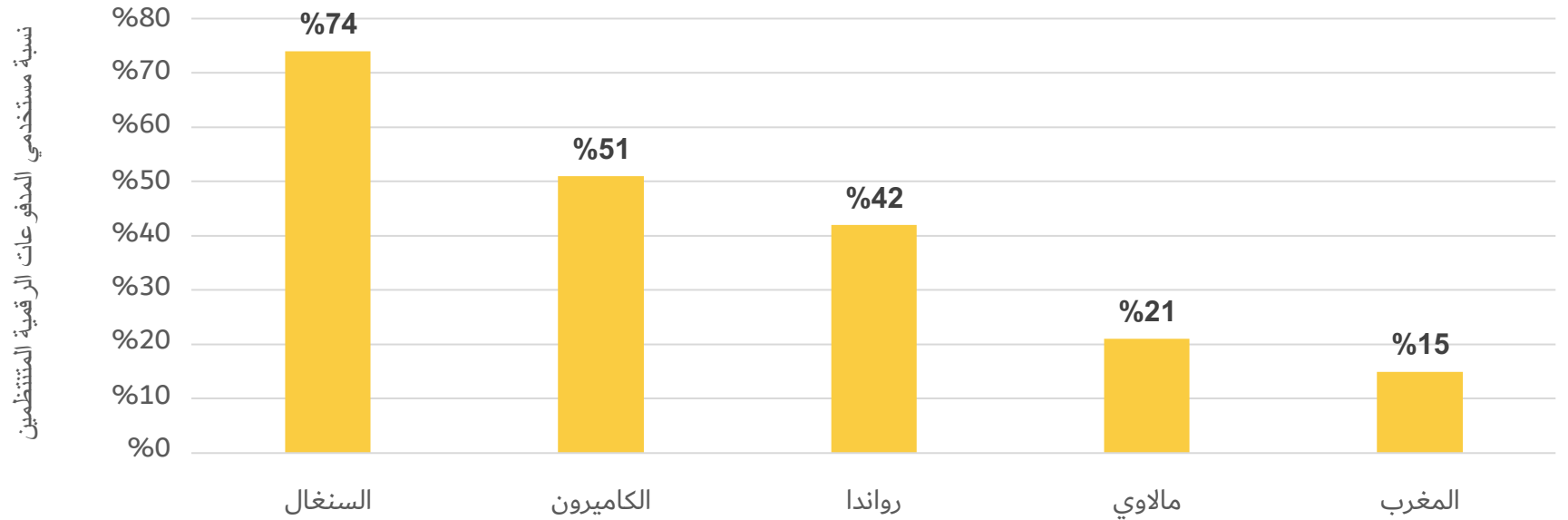
AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-2: تحليل قنوات الدفع

تحليل قنوات الدفع – تحليل تفصيلي لقناة الوكيل: ما زال يستعين العديد من المستخدمين بالوكلاء لإجراء المعاملات على الرغم من الاستخدام المنتظم للمدفوعات الرقمية

نسبة المستخدمين المنتظمين الذين يجرون معاملات رقمية ومعاملات منقذة بمساعدة* مرّة واحدة على الأقل في الأسبوع



أدوار الوكلاء السائدة في كل بلد	
دفع المرافق للمستخدمين وغير المستخدمين	مالاوي
التعامل نيابة عن الإناث وكبار السن	الكاميرون
عمليات السحب النقدي لغير المستخدمين ممن ليس لديهم الأجهزة	رواندا
الإيداع النقدي والسحب النقدي للمستخدمين الرقميين	السنغال
السحب النقدي للتحويلات المنقذة عبر الخدمات المالية الرقمية والرواتب والمعاشات التقاعدية	المغرب

* تشير المعاملات المنقذة بمساعدة الوكلاء إلى المعاملات التي سلّم بموجبها المستجيب التقدود إلى الوكيل لإجراء المعاملة نيابة عنه

السبب الرئيسي لاستخدام الوكلاء هو أنّ النقد ما زال أداة الدفع الأكثر شيوعًا. غالبًا ما يضطر مستخدمو المدفوعات الرقمية إلى سحب الأموال من محافظ الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة الخاصة بهم لإجراء مدفوعات في المعاملات ذات القيمة المنخفضة أو التجار الذين لا يقبلون الدفع من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

تحليل قنوات الدفع* — تحليل البلدان:

انتشار قوي للتطبيقات في المغرب والسنغال؛ مع هيمنة لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظّمة في ملاوي ورواندا.

إجمالي عدد المستجيبين المشمولين
في العينة: 655

البلد	الاستخدام المباشر للنقود [النسبة المئوية للمستجيبين الذين يعتبرون أن هذه هي القناة الرئيسية لهم]	القناة الرقمية الأكثر استخدامًا [النسبة المئوية للمستجيبين الذين يعتبرون أن هذه هي القناة الرئيسية لهم]	ثاني القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا [النسبة المئوية للمستجيبين الذين يعتبرون أن هذه هي القناة الرئيسية لهم]	ثالث القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا [النسبة المئوية للمستجيبين الذين يعتبرون أن هذه هي القناة الرئيسية لهم]
الكاميرون	53%	وكلاء الخدمات الماليّة عبر الهاتف المحمول [19%]	تقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة [18%]	مجموعة أدوات SIM [8%]
المغرب	69%	التطبيق [11%]	جهاز الصّراف الآلي [7%]	الوكيل المصرفي [6%]
السنغال	62%	التطبيق [29%]	وكلاء الخدمات الماليّة عبر الهاتف المحمول [4%]	تقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة [2%]
رواندا	42%	تقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة [50%]	وكلاء الخدمات الماليّة عبر الهاتف المحمول [4%]	متصفّح الويب [2%]
ملاوي	52%	تقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة [35%]	مجموعة أدوات SIM* [6%]	وكلاء الخدمات الماليّة عبر الهاتف المحمول [4%]

* تشير إلى الوسائل التي تستخدمها المصارف أو مزودو خدمات الدفع الآخرين في إصدار المدفوعات واستلامها والتحقق منها.

** يعرف البنك الدولي (2011) مجموعة أدوات SIM بأنها برنامج يتم تثبيته على بطاقة SIM نفسها ويمكن استخدامه للاحتفاظ بتطبيق الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

- يرتبط الانتشار القوي لاستخدام التطبيقات في كلٍّ من المغرب والسنغال ارتباطًا وثيقًا بارتفاع معدّل انتشار الهواتف الذكية والإنترنت في هذه البلدان.
- يستخدم المستجيبون في ملاوي ورواندا في المقام الأول خدمة تقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة. وفي هذه البلدان، يعدّ انتشار الإنترنت والهواتف الذكية أقلّ بكثير مما هو عليه في المغرب والسنغال.
- الوكلاء هم القناة الأكثر استخدامًا في الكاميرون، إلا أنّ مسارات تقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة تقترب منهم.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:

تحليل حالات الاستخدام

تحليل حالات الاستخدام — تحليل البلدان بالنسبة إلى الأفراد: معظم المعاملات من فرد إلى شركة (P2B) ومن شركة إلى فرد (B2P) ما زالت تجرى بصورة نقدية على الرغم من الاستخدام الكبير.

حالات استخدام الدفع الأكثر شيوعًا ومستوى الرقمنة بها

مالاوي	رواندا	السنغال	المغرب	الكاميرون		
رصيد المكالمات [54%]	رصيد المكالمات [80%]	إرسال الأموال [60%]	دفع ثمن السلع المنزلية [53%]	رصيد المكالمات [55%]	1	ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعية حسب انتشارها بين المستجيبين من الأفراد [النسبة المئوية للمعاملات التي تُجرى رقميًا]
دفع ثمن السلع المنزلية [51%]	دفع ثمن السلع المنزلية [74%]	رصيد المكالمات [75%]	رصيد المكالمات [38%]	إرسال الأموال [59%]	2	
مدفوعات فواتير المرافق [38%]	المواصلات [53%]	استلام الأموال [65%]	الدفع مقابل الخدمات [11%]	ادّخار الأموال [50%]	3	
إرسال الأموال [51%]	استلام الرواتب [70%]	ادّخار الأموال [85%]	استلام الرواتب [67%]	استلام الأموال [59%]	4	
ادّخار الأموال [44%]	ادّخار الأموال [77%]	دفع ثمن السلع المنزلية [40%]	ادّخار الأموال* [67%]	دفع ثمن السلع المنزلية [40%]	5	

* حجم العينة أقل من 5 مستجيبين

دليل الألوان

حالة الاستخدام التي أجري فيها أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

حالة الاستخدام التي أجري فيها ما بين 40% إلى 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

حالة الاستخدام التي أجري فيها أقل من 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

* يشير النص المكتوب بالخط العريض إلى أن حالة الاستخدام هي الأكثر رقمنة بين أفضل 5 حالات

- في رواندا والسنغال، أصبحت الحالات الأساسية لاستخدام المدفوعات مرقمنة بشكل جيد بالنسبة للمستجيبين.
- يأتي استخدام المدفوعات الرقمية للمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) مثل شراء لوازم البقالة والمرافق والنقل والمواصلات في مرتبة متأخرة عن حالات استخدام الأخرى للمدفوعات، مثل شحن رصيد المكالمات، والتحويلات من فرد إلى فرد (P2P) لمسافات بعيدة.

تحليل حالات الاستخدام — تحليل البلدان بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: إمكانات قوية لزيادة رقمنة المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B).

حالات استخدام الدفع الأكثر شيوعًا ومستوى الرقمنة بها

الكاميرون	المغرب	السنغال	رواندا	ملاوي
1	استلام مدفوعات العملاء [50%]	استلام مدفوعات العملاء [77%]	استلام مدفوعات العملاء [95%]	استلام مدفوعات العملاء [83%]
2	مدفوعات المزودين [39%]	مدفوعات المزودين [41%]	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [83%]	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [81%]
3	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [100%]*	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [50%]	سداد القروض [47%]	مدفوعات المزودين [52%]
4	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [100%]*	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [25%]	الادّخار من الدخل [64%]	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [83%]
5	الادّخار من دخل الشركات [36%]	مدفوعات فواتير المرافق [29%]	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [100%]	الادّخار من الدخل [35%]

ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعية حسب مدى الانتشار بين المستجيبين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة [النسبة المئوية للمستجيبين لحالة الاستخدام الذين أجروا أو تلقوا دفعة رقمية لحالة الاستخدام]

دليل الألوان

حالة الاستخدام التي أجري فيها أقل من 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

حالة الاستخدام التي أجري فيها ما بين 40% إلى 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

حالة الاستخدام التي أجري فيها أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

* في المغرب، أشار المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى أنهم يجرون المعاملات على أساس أسبوعي لثلاث حالات استخدام، بما يتوافق مع عدد المعاملات المنخفض في المغرب. ويشير البحث النوعي إلى أن السبب في ذلك هو أن المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستبيان في المغرب لا تُجري عمومًا العديد من المعاملات كما هو الحال في البلدان الأخرى، بما في ذلك المعاملات مع المزودين التي تجري بشكل أقل تواترًا.

- في الكاميرون والسنغال، تعدّ حالات الاستخدام بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أقل رقمنة مقارنة بحالات الاستخدام بالنسبة إلى الأفراد.
- المدفوعات منخفضة القيمة للموظفين مرقمنة بينما ما زالت حالات الاستخدام من شركة إلى شركة (B2B) تعتمد إلى حدّ كبير على النقد.

يشير النص المكتوب بالخط العريض إلى أن حالة الاستخدام هي الأكثر رقمنة بين أفضل 5 حالات.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

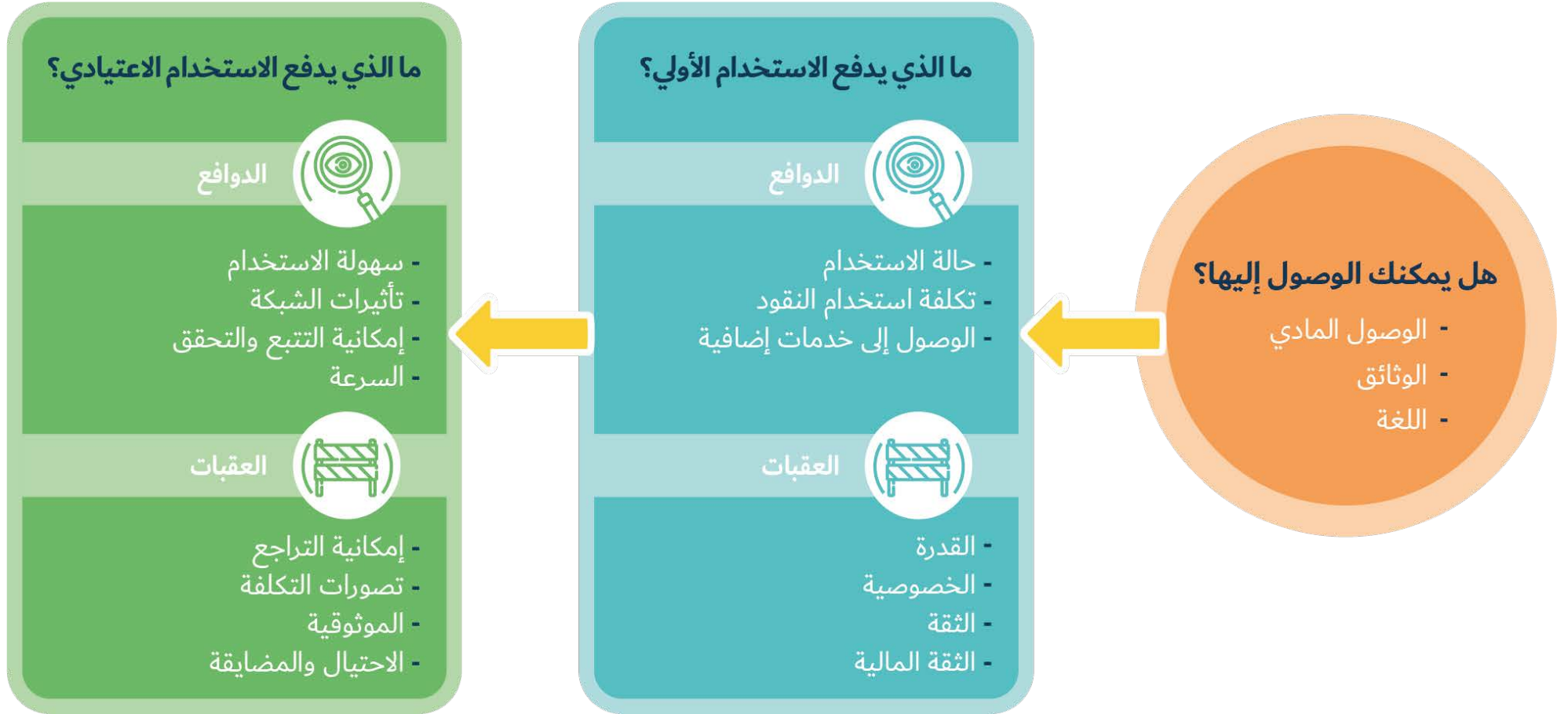
القسم 1-3:

الطريق نحو الاستخدام المعتاد
للمدفوعات الرقمية

إطار استخدام المدفوعات الرقمية: يشتمل الطّريق نحو الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية على ثلاث مراحل



الطريق نحو الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية:
العقبات والدوافع القائمة على إطار الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد.



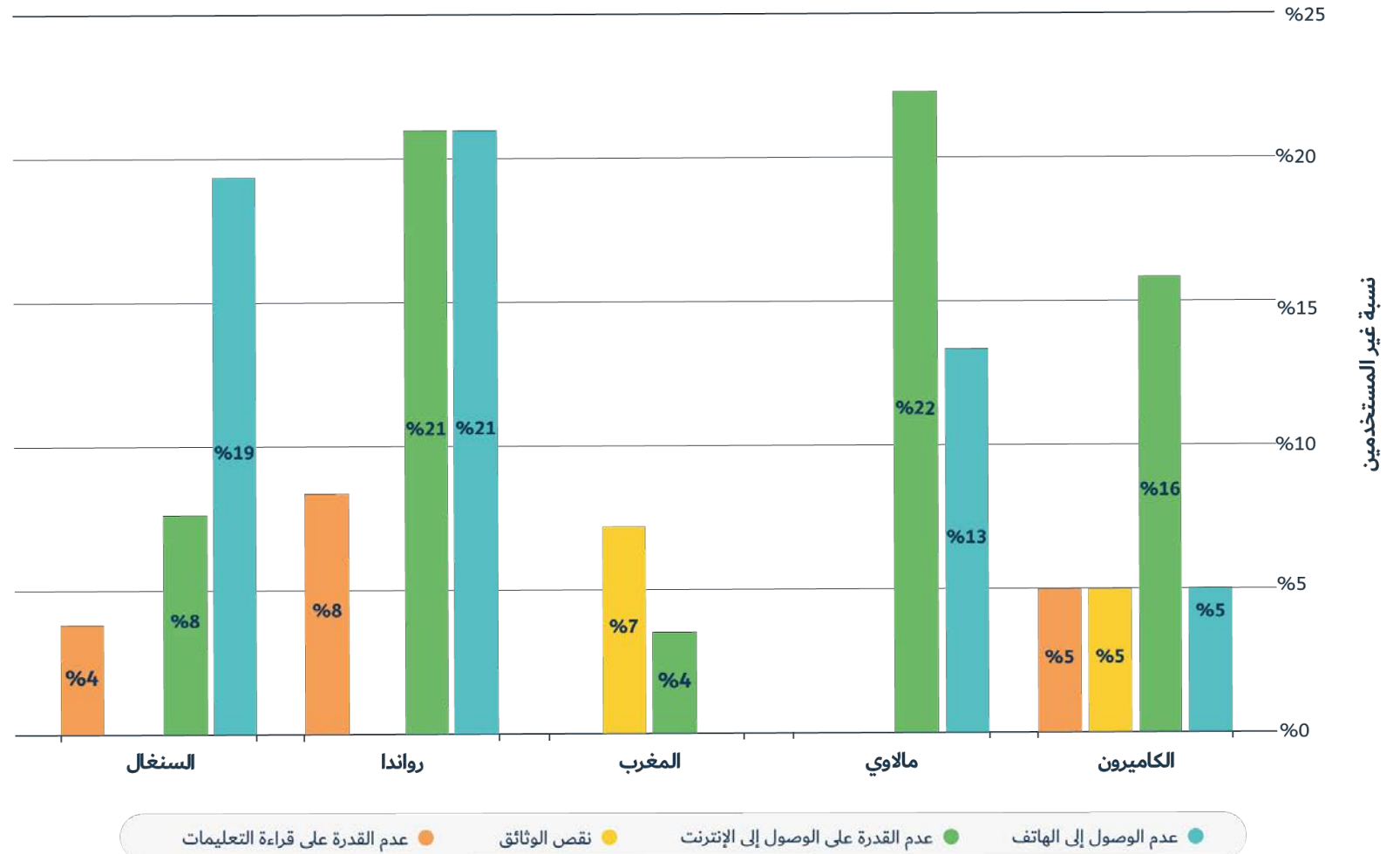
الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الوصول:

تقلّ العقبات أمام الوصول في المغرب إلى أدنى حدّ، بينما تزداد بشكل ملحوظ في رواندا.

إجمالي عدد غير
المستخدمين
المشمولين في العينة:
140

النسبة المئوية للمستجيبين الذين يرون أنّ العقبة المعنّية هي أبرز عقبة تواجههم

- سجّل المغرب أدنى معدّل من حيث انتشار عقبات الوصول بين المستجيبين.
- سُلّط الضوء على عدم إمكانية الوصول إلى الهاتف باعتباره عقبة كبيرة من جانب المستجيبين في ملاوي ورواندا والسنغال.
- يشكّل الوصول إلى الإنترنت العقبة الأكبر في الكاميرون ومالاوي ورواندا.
- لا يُنظر إلى نقص الوثائق على أنه عقبة سوى من جانب المستجيبين في الكاميرون والمغرب.



الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الوصول: عدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت بالإضافة إلى التحديات المرتبطة بالوصول إلى شبكة الوكيل كلاهما يمنع الأشخاص من الوصول إلى المدفوعات الرقمية.

عدم الوصول إلى الهاتف

"عندما أشتري أشياء مثل الموز أو الفاكهة، أدفع ثمنها نقدًا لأن البائعين ليس لديهم هواتف".

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، رواندا

- بسبب عدم الاستقرار المالي في ملاوي، لا يستطيع الناس شراء الأجهزة التي تمكنهم من استخدام الطرق الرقمية على نطاق واسع.
- في الكامبيرون، يضطر أصحاب المشاريع الزراعية إلى شراء المنتجات من المزارعين نقدًا لأن معظم المزارعين ليس لديهم أجهزة تُشجّع على إجراء معاملات رقمية.
- في السنغال، يُستبعد كل الذين لا يملكون هواتف ذكية من الطريقة الرئيسية لمعاملات الدفع من خلال التجار، وهي مسح رمز الاستجابة السريعة (QR) من مزود خدمات الدفع.

عدم الوصول إلى الإنترنت

- في بعض الحالات في السنغال، لا يتمكن المستخدمون من إرسال الأموال إذا لم يكن لديهم اتصال بالإنترنت؛ إلا أن ما زال بإمكانهم تلقي الأموال دون الاتصال بالإنترنت.
- في ملاوي، يؤدي ميل أصحاب الدخل المنخفض إلى استخدام الهواتف العادية إلى استبعادهم من الوصول إلى الإنترنت.

التحديات المرتبطة بالوصول إلى الوكيل

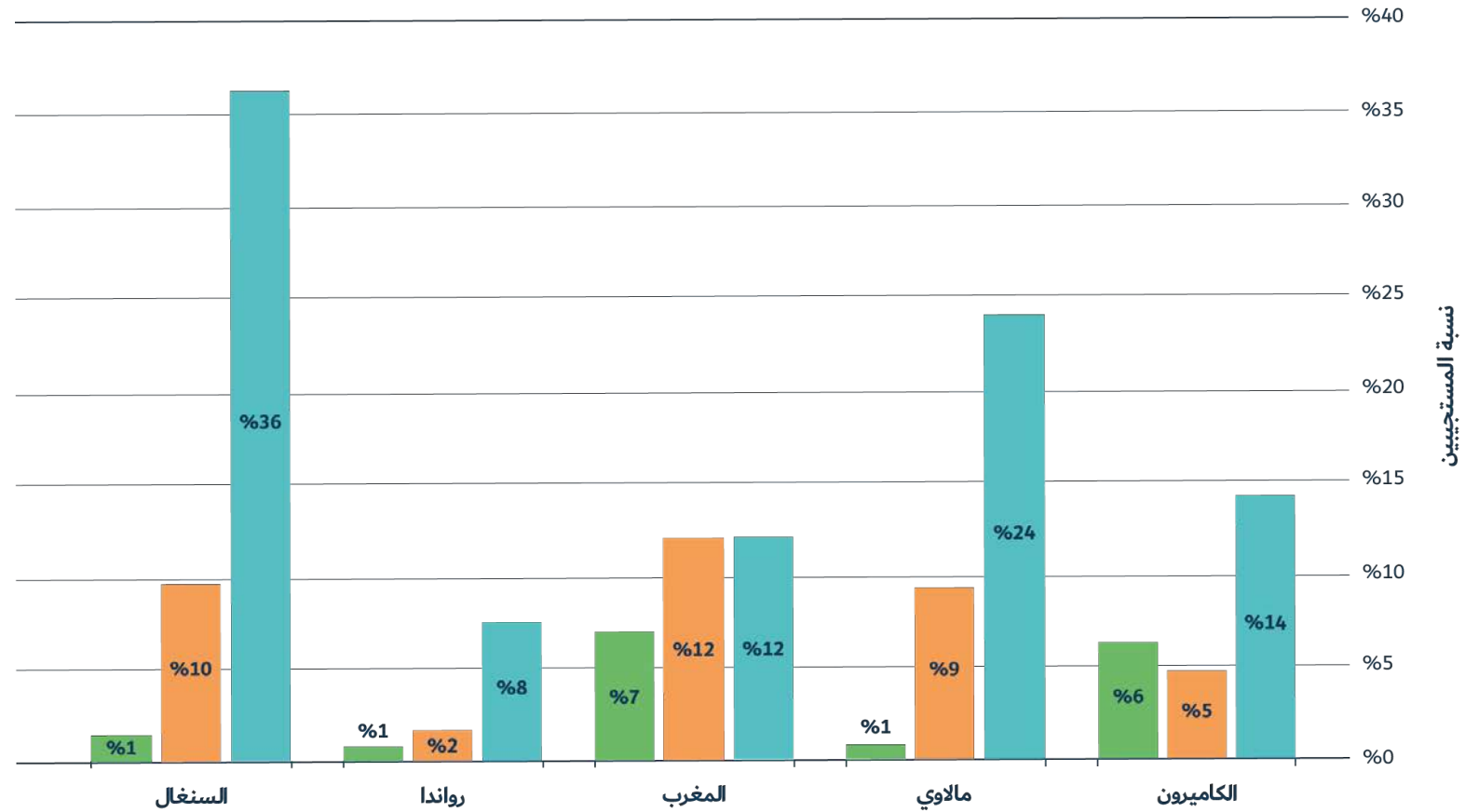
"يجب ألا يقطع الأشخاص مسافات طويلة للعثور على وكلاء".

ذكر، 18-29 سنة، غير مستخدم، ملاوي

- في السنغال، يجد المستخدمون صعوبة في عدم قدرتهم على الوصول إلى الوكلاء ليلاً في حالة احتياجهم إلى خدماتهم.
- في ملاوي، أشار المستجيبون إلى عدم توفر الوكلاء على نطاق واسع في المناطق الريفية.

النسبة المئوية للمستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنوية هي أبرز عقبة تواجههم

- تعدّ الثقة العقبة الأكبر في جميع البلدان، إذ ينتشر انعدام الثقة على نطاق واسع بشكل خاص بين المستجيبين في مالاوي والسنغال.
- تظهر خصوصية البيانات أيضًا كعقبة أمام الاستخدام المبكر بين المستجيبين في الكاميرون والمغرب، ولكنها لا تُعتبر عقبة كبيرة جدًا.
- في المغرب والسنغال، البلدان اللذان يتمتعان بأعلى نسبة من حيث استخدام تطبيقات المدفوعات، توجد عقبة كبيرة تتمثل في عدم فهم كيفية استخدام هذه التطبيقات وقنوات الدفع الرقمية الأخرى.



● انعدام الثقة ● نقص الوعي والمعرفة ● مخاوف بشأن خصوصية البيانات

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المبكر: يؤدي انعدام التعرض والأمية إلى تقليل مستويات الثقة.

"في البداية، كنت خائفة من ألا أحسن استخدامها.... وهذا سبب عدم انخراطي في استخدامها."
أثني، 18-29 سنة، مستخدمة، المغرب

الخوف وعدم الثقة

- الافتقار إلى الوعي حول كيفية عمل قنوات وأدوات الدفع الرقمية وكيفية استخدامها يمكن أن يؤدي إلى زيادة عدم الثقة بين غير المستخدمين.
- قد يحدث انعدام الثقة في المدفوعات الرقمية نتيجة لحالات الاحتيال المرتفعة، كما هو الحال في الكامبيرون.
- في بلدان مثل المغرب أين تُسجّل مستويات عالية من الثقة في الشبكة الاجتماعية للفرد، يكون الأفراد أكثر ميلاً إلى إجراء التفاعلات وجهاً لوجه مقارنة بالمدفوعات الرقمية عن بعد.

"لا يعني ذلك أنني لا أحب المدفوعات الرقمية، إنما لا أعرف كيفية استخدامها، ربما يتغير ذلك إذع علمني أحدهم كيفية القيام بذلك."
أثني، 40-55 سنة، غير مستخدمة، الكامبيرون

مستويات التعرّض والمعرفة بالقراءة والكتابة

- يسفر نقص المعرفة بالقراءة والكتابة أيضاً عن التعرّض المنخفض للمدفوعات الرقمية حيث يميل غير المستخدمين إلى عدم الثقة في المدفوعات الرقمية وتجنّبها.
- يشكّل نقص الوعي حول كيفية استخدام المدفوعات الرقمية عقبة في الحالات التي قد يكون فيها المستخدمون تعرضوا بالفعل لها ولديهم الرغبة في استخدام المدفوعات الرقمية ولكنهم لا يعرفون كيفية القيام بذلك.

"لا تعجبني فكرة اطلاعهم على جميع معلوماتي الشخصية عندما أستخدم تطبيقتي [...]".
ذكر، 40-55 سنة، مستخدم، السنغال

خصوصية البيانات

تعدّ خصوصية البيانات الشخصية مصدر قلق، لا سيما عندما يشعر العملاء أن التجار أو المستفيدين من المدفوعات يمكنهم الوصول إلى قدر كبير جداً من المعلومات الشخصية الخاصة بهم عبر إحدى المعاملات.

"يعيش صاحب المنزل بجواري؛ لا أرى ضرورة لاستخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول."
أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، الكامبيرون

قلّة حالات الاستخدام

يتطلب استخدام المدفوعات الرقمية توفير قيمة واضحة لحالة استخدام محدّدة.

الطريق نحو الاستخدام — دوافع الاستخدام المبكر: تعتمد دوافع الاعتماد على السياق، لكن يؤدي الوكيل والشبكات الاجتماعية بشكل عام دوراً رئيسياً في تجربة الاستخدام المبكر.

الدوافع عبر مختلف البلدان

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الوكلاء

استلام مدفوعات العملاء

الكاميرون

الشخصيات الرئيسية التي تتصدر الاعتماد:
أبرز حالات الاستخدام التي تشجع الاعتماد:
الأسواق الرائدة من حيث تأثيرات الشبكة*:

الأفراد

الأصدقاء والعائلة

ودفع فواتير المرافق واستلام الأموال من العائلة

رواندا والسنغال

الدوافع الخاصة بكل بلد

الكاميرون

- الأصدقاء والعائلة
- تأثيرات الشبكة
- الإعلانات الترويجية التسويقية
- (المبيعات والإعلان)
- بيع الأجهزة من خلال الوكيل
- الطلب من جانب العملاء

"معظم الأشخاص الذين أعمل معهم يستخدمون {مشغل شبكة الهاتف المحمول في الكاميرون}، لذلك تحولت إلى {مشغل شبكة الهاتف المحمول في الكاميرون}..."
ذكر، 30-44 سنة، مؤسسة صغيرة، دوالا

مالاوي

- الإعلانات الترويجية التسويقية
- تأثير صاحب العمل
- الأصدقاء والعائلة
- نشاط الوكلاء

"عندما بدأت العمل في شركة Limbe Tobacco Leaf، طلبوا منا التسجيل لدى {مشغل شبكة الهاتف المحمول في مالاوي} لأن هذا هو المكان الذي سنتلقى منه أجورنا"

أثنى، 30-44 سنة، مؤسسة متناهية الصغر، مالاوي

المغرب

- التأثير من جانب الأصدقاء والعائلة
- خدمات مجانية
- تأثير صاحب العمل
- حملات التدريب والتوعية

"لقد حضرت تدريباً على التسويق الرقمي، وهو ما جعلني أبدأ في استخدام طرق الدفع الرقمية..."
ذكر، 30-44 سنة، وكيل، المغرب

رواندا

- سياسة الحكومة بشأن كوفيد 19
- تأثيرات الشبكة
- الإعلانات الترويجية التسويقية

"لقد بدأت الاستخدام بشكل منظم خلال جائحة كوفيد، وقبل ذلك كنت أستخدم النقد"

ذكر، 30-44 سنة، رواندا

السنغال

- تأثيرات الشبكة
- الإعلانات الترويجية التسويقية
- نشاط الوكلاء

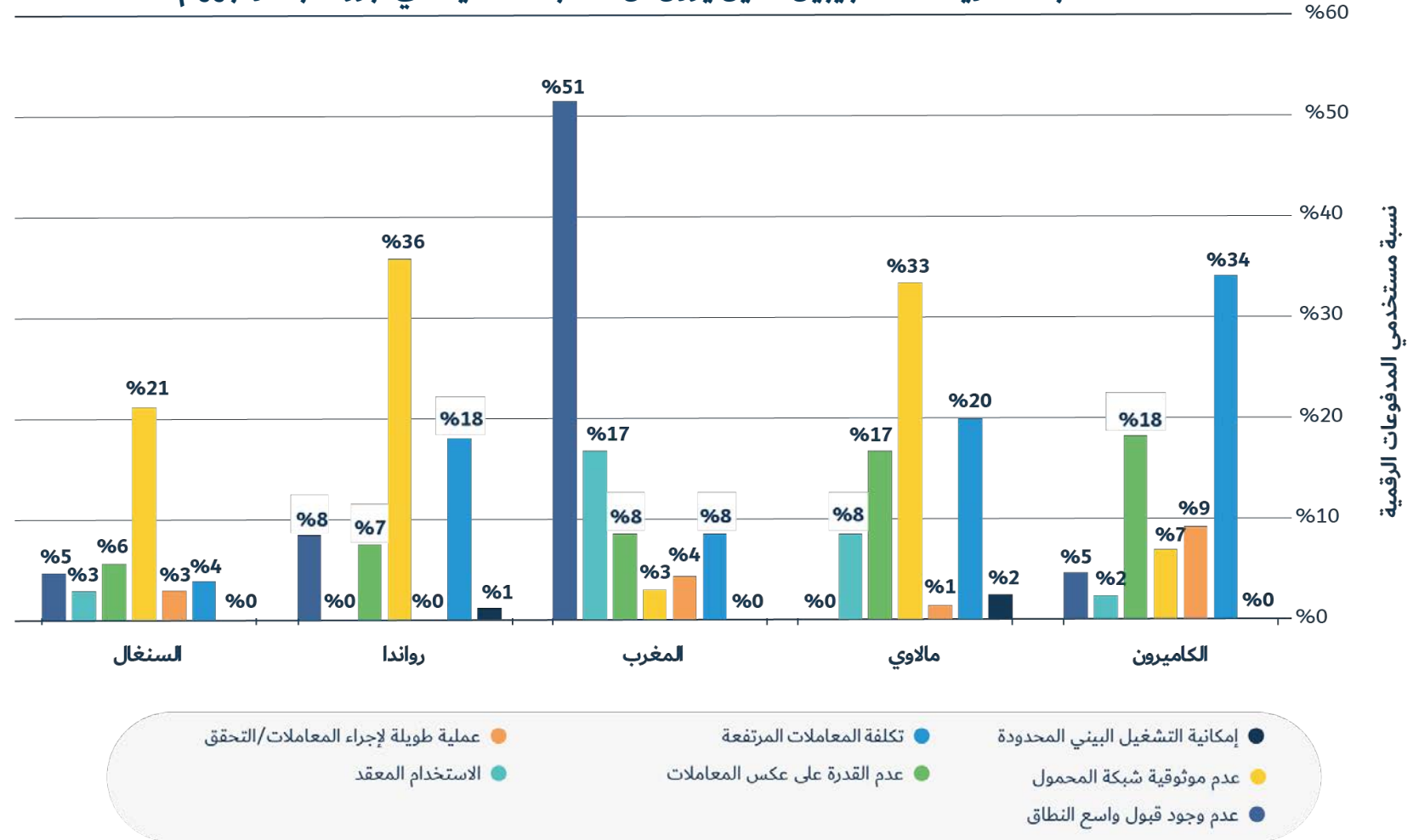
"لقد صادفت وكلاء [...] يتنقلون من باب إلى آخر لشرح كيفية استخدامه..."

أثنى، 30-44 سنة، السنغال

* يُعرّف تأثير الشبكة بأنه ظاهرة تعتمد فيها فائدة منتجات وخدمات المدفوعات الرقمية للمستخدم على عدد المستخدمين الذين يستخدمونها: كلما زاد عدد المستخدمين الذين يستخدمون المنتج، زادت القيمة التي سيحصل عليها كل مستخدم.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المعتاد: يظهر كل من عدم الموثوقية في شبكات الهواتف المحمولة وتكاليف المعاملات باعتبارها عقبة مهيمنة.

النسبة المئوية للمستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنية هي أبرز عقبة تواجههم



- تختلف العقبات التي تواجه المستخدمين بشكل كبير باختلاف البلد:
- **الكاميرون:** التكلفة المرتفعة للمعاملات وعدم القدرة على عكس المعاملات
 - **مالاوي ورواندا:** عدم الموثوقية في شبكات الهواتف المحمولة والتكاليف المرتفعة للمعاملات
 - **المغرب:** عدم وجود قبول واسع النطاق للمدفوعات الرقمية
 - **السنغال:** عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة

الطّريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المعتاد: العوائق تختلف حسب السياق.

"قد يخبرك صاحب المتجر أن الشبكة غير متوفرة، فماذا يمكنك أن تفعل؟ سوف تضطرّ إلى الانتظار" **أثى، 30-44 سنة، مستخدمة، الكامبيرون**

"لا يعجبني ببطء الشبكة... يمكن أن تستغرق المعاملة وقتًا طويلاً" **ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، رواندا**

عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة

- في الكامبيرون ورواندا، تؤدّي أعطال الشبكة عند التعامل مع الوكلاء إلى عدم ثقة المستخدمين في الوكلاء.
- في الكامبيرون والسنغال، في بعض الحالات، توجد فترة زمنية طويلة بين إكمال المعاملة وتلقّي رسالة التأكيد
- في ملاوي، يؤدّي عدم وجود شبكة هاتف محمول موثوقة في جميع المناطق عبر جميع مزودي الخدمات إلى تأخير المعاملات وفشلها.

تكاليف المعاملات المرتفعة

"إذا دفع العميل بطريقة رقميّة، فسيتطلّب ذلك رسوم معاملة عند السحب، وهذه خسارة لشركتي"

ذكر، 30-44 سنة، غير مستخدم، ملاوي

- تطلب بعض المؤسّسات في الكامبيرون من عملائها تغطية تكاليف المعاملات عند الدفع عبر الطرق الرقمية.
- في رواندا، يتجنّب العملاء أحياناً الدفع عبر الطرق الرقمية لتجنّب الرسوم.
- يُنظر إلى رسوم المعاملات في المغرب على أنّها رسوم لا يستطيع دفعها سوى الأشخاص الذين يتقاضون رواتب.

الاستخدام المعقّد

"تعتبر متابعة المعاملات المصرفية أمراً معقّداً خاصّة عند دفع تكاليف المرافق مثل فواتير المياه"

أثى، 45-55 سنة، مستخدمة، ملاوي

- تعتبر العمليات المصرفية للمعاملات البسيطة مثل دفع المرافق معقّدة بالنسبة إلى العملاء في ملاوي.
- تعتبر بعض التطبيقات المصرفية صعبة الاستخدام في المغرب.

"معظم {التجار} لا يحبون القنوات الرقمية، ويفضلون النقد... لذا تضطر إلى اصطحاب الأوراق النقدية."

ذكر، 45-55 سنة، غير مستخدم، الكامبيرون

عدم القبول من البيئة المحيطة

- يصرّ بعض التجار في الكامبيرون على أن يتمّ الدفع نقدًا.
- في المغرب، ولأنّ النقد هو الأداة الأكثر انتشارًا، يصرّ الناس على الدفع نقدًا، وخاصّة كبار السن.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام المعتاد: تؤدي المدفوعات للأصدقاء والعائلة ومدفوعات فواتير المرافق إلى زيادة الاستخدام بينما تؤدي عمليات شراء وبيع السلع والخدمات التجارية إلى تحفيز الاستخدام بالنسبة إلى المؤسسات.

الدوافع عبر مختلف البلدان

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الشخصيات الرئيسية التي تتصدر الاستخدام: أبرز حالات الاستخدام التي تشجع الاستخدام: الأسواق الرائدة من حيث تأثيرات الشبكة:

المزودون
استلام مدفوعات العملاء
الكاميرون

الأفراد

الأصدقاء والعائلة
ودفع فواتير المرافق واستلام الأموال من العائلة
رواندا والسنگال

الدوافع الخاصة بكل بلد

السنگال

- سهولة إرسال الأموال إلى المسافات البعيدة
- السلامة (الحد من مخاطر النقد)
- توفير الوقت

"أستخدم [مزود خدمات دفع في السنگال] لأنه لن يصبح هناك ما يدعو للقلق بشأن استلام نقود مزيفة."
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، السنگال

رواندا

- دون رسوم للمعاملة
- المكافآت والحوافز للمستخدمين
- الوصول إلى القروض
- سرعة إجراء المعاملات وسهولتها

"عندما أذخر المال {مشغل شبكة هاتف محمول في رواندا} أتلقى فائدة، ويمكنني أيضًا الحصول على قروض لعملي"
أنثى، 40-55 سنة، مؤسسة صغيرة، رواندا

المغرب

- المساعدة في التخطيط المالي الشخصي
- السلامة وسهولة الاستخدام
- يمكن إجراء المعاملة من أي مكان

"يسمح ذلك لي بتتبع النفقات."
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة متناهية الصغر، المغرب

مالاوي

- سرعة المعاملات وسهولتها
- الحد من مخاطر النقد
- سرعة الاستخدام وسهولتها
- المعاملات المجانية أو رسوم المعاملات الأقل قيمة للمدفوعات بالبطاقات

"عندما تستخدم {مزود خدمات بطاقات} لشراء السلع، يكون ذلك مجانيًا، ولا توجد أية رسوم استقطاع."
أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، مالاوي

الكاميرون

- المعاملات المجانية أو رسوم المعاملات الأقل قيمة
- الملاءمة في تسوية المدفوعات
- إرسال الأموال عبر مسافات بعيدة

"ليس لدي أية مشكلة مع المدفوعات الرقمية لأنها توفر الوقت. حتى لو طلبتني 500 فرنك رسوّمًا، فلا بأس لأنها توفر الوقت بدلًا من الانتظار في الطابور حتى تدفع الفواتير، فأنا أفضل السرعة."
أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، ليمبي، الكاميرون



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:
آفاق مجموعة المستخدمين

آفاق مجموعة المستخدمين:

غالبًا ما ترتبط الاختلافات بين مجموعات المستخدمين بوجود أو عدم وجود حالة استخدام قويّة للمدفوعات الرقمية.



مقابل

أصحاب الدخل غير الثابت
مقابل أصحاب الدخل الثابت

في جميع الأسواق، الأشخاص الذين ليس لديهم دخل أو الذين يحصلون على دخل منخفض بشكل غير منتظم أو غير ثابت لا يعتبرون أنفسهم مستخدمين محتملين للمدفوعات الرقمية، ويرجع ذلك جزئيًا إلى فكرة أنّ المدفوعات الرقمية هي أفضل للموظفين الذين يحصلون على دخل ثابت.

"الشيء الوحيد الذي قد يشجعني على استخدام هذه المدفوعات الرقمية هو أن يكون لدي ما يكفي من المال في حسابي المصرفي أو أن أحصل على راتب شهري من صاحب العمل"

أنثى، 18-29 سنة، غير مستخدمة، المغرب



مقابل

المؤسسات متناهية الصغر مقابل
المؤسسات الصغيرة

من المرجح أن تتصوّر المؤسسات متناهية الصغر التي تجري معاملاتها بالنقد أنّ أعمالها أصغر من أن تتمكن من تحقيق الفوائد من طرق الدفع الرقمية.

"عملي صغير جدًا على استخدام هذه الأنواع من الطرق [الرقمية]."

ذكر، 30-44 سنة، مؤسسة متوسطة وصغيرة،
مستخدم نقدي، مالوي



مقابل

الشباب مقابل غير الشباب

يعتمد الشباب المدفوعات الرقمية بمعدل أكبر مقارنة بكبار السن، متأثرين في ذلك بالابتكار والطموح والرغبة في استغلال فرص يوفّرها الهاتف المحمول والتجارة الإلكترونية. تعتبر سلامة المعاملات دافعًا رئيسيًا للاستخدام بين الشباب، في حين يُمثّل نقص الدخل وحالات الاستخدام عقبة أمام الاستخدام المبكر لنفس الفئة.

يجري كبار السن معاملات أكثر ويحصلون على دخل أكبر ولكنهم أقلّ إلمامًا بالمدفوعات الرقمية. من المرجح أن يكون لدى المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و44 سنة معدّل استخدام أعلى للمدفوعات الرقمية نظرًا إلى أن لديهم فواتير ونفقات منزلية أعلى من غيرهم، والتي يتعيّن عليهم الإيفاء بها. ومع ذلك، قد يواجه كبار السنّ عقبات المعرفة الرقمية.

"أغلبية الأمهات المسنات هنا لديهن هواتف أندرويد، ويستخدمن تطبيق الواتساب [...] ولكن عندما يرتبط الأمر بإجراء المعاملات، يطلبون المساعدة مني"

ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، وكيل، ليمبي،
الكامبيون

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق النوع الإجتماعي: تواجه النساء عقبات خاصة بالنوع الإجتماعي، لكنّ شدة هذه العقبات تختلف حسب السياق.

عقبات الاستخدام

النتائج العامة للعقبات التي ظهرت في مختلف البلدان

- الأشخاص الذين يجرون الكثير من المعاملات هم أيضًا أكثر احتمالاً لاستخدام المدفوعات الرقمية:
- في الكاميرون ومالاوي، من الأرجح أن تتولى النساء إدارة فواتير ونفقات الأسرة
- وفي المغرب والسنغال، من الأرجح أن يتولى الرجال مسؤولية تسوية نفقات الأسرة.
- يبدو أنّ المستجيبات في المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تقودها نساء يواجهن تحديات أكثر تكرارًا مقارنة بالمؤسسات النظيرة التي يقودها الرجال و ذلك فيما يخص العملاء الذين يظهرون إحجاما عن دفع رسوم المعاملات عند إجراء الدفعات المالىة عبر الهاتف المحمول.
- في الكاميرون ومالاوي والسنغال، من المرجح أن تعتمد النساء على الوكلاء لإجراء المعاملات نيابة عنهنّ. ويرجع ذلك إلى مجموعة من العوامل، مثل انخفاض الإدراك الذاتي لقدرتهن على التعامل رقميًا، أو رموز المرور المعقدة أو انخفاض مستوى معرفة القراءة والكتابة وانخفاض مستويات التعرّض إلى الوسائل الرقمية وهو ما يظهر بدرجة أكبر بين النساء.

"دائمًا ما تكون النساء أكثر عرضة من الرجال للاحتيال والسرقة، فهم يسرقون منّا بسهولة [...]".
أثنى، 30-44 سنة، مؤسسة متناهية الصغر، مالاوي

النتائج المتعلقة بالعقبات الخاصة بكل بلد



دوافع الاستخدام

دوافع مماثلة للرجال: السرعة والملاءمة كلاهما يأتي كدافع أساسي لدى النساء.

"تعجبي سرعته، هناك بعض الأشخاص الذين لا يعرفون كيفية القيام بذلك بالشكل المطلوب، كل ما علي فعله هو التركيز على تأكيد اسم المستلم."

أثنى، 30-44 سنة، مؤسسة صغيرة، رواندا

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق التجار: تتبنى المؤسسات المدفوعات الرقمية لتلبية احتياجات عملائها أو لأنها مستخدمة من جانب الوكلاء.

المنظور الموضوعي	الكاميرون	مالاوي	المغرب	رواندا	السنغال
الدوافع الرئيسيّة للاستخدام المبكر	تسهيل مدفوعات العملاء "إذا لم أوفر الخدمات المائيّة عبر الهاتف المحمول، فلن يقوم العميل بالشراء بل سيغادر دون رجعة." ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، وكيل	التوعية من خلال الوكلاء "الوكلاء الذين أتوا إلى محل عملي هنا" - ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، وكيل	التوعية من خلال الوكلاء "لم أكن على علم بالخدمات المائيّة عبر الهاتف المحمول، ولكن عندما ذهبت إلى الوكيل في إحدى المرات، قام الموظف بتثبيته على هاتفي" - ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة	تسهيل مدفوعات العملاء "لقد كانت أول شركة مزوّدة للخدمة والعديد من عملائي يستخدمون {مزود الخدمة 1}." - أنثى، 45-55 سنة، مؤسسة صغيرة	التوعية من خلال الوكلاء "جاء الوكلاء إلى متجرّي... وأقنعوني بالتسجيل" - ذكر، 45-55 سنة، مؤسسة صغيرة
الدوافع الرئيسيّة للاستخدام المعتاد	دخل إضافي من رسوم المعاملات التي يدفعها العملاء "عندما يرسل لي 3 أو 4 عملاء أموالًا باستخدام المدفوعات الرقمية، ينتهي بي اليوم بتكوين فائض" ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة متناهية الصغر	إمكانية تتبّع المعاملات "يساعدني مزود الخدمة على الاحتفاظ بالسجلات للرجوع إليها في المستقبل" ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة	إمكانية تتبّع المعاملات والمكافآت والجوائز "يشجّعني الخصم بنسبة 10% على فاتورة مزود الخدمة على استخدام" ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر	المكافآت والعوائد والوصول إلى منتجات الادخار والائتمان " [...] عندما أدخّر المال مع مزود الخدمة، أتلقّى بعد أسبوعين فوائد وفقًا للمبلغ المالي الذي أملكه." أنثى، 45-55 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة	الدفع المسبق للسلع والخدمات "في الوقت الحالي، لديّ بضائع مدفوع ثمنها مقدّمًا ويجب أن أسلمها في نوفمبر/تشرين الثاني، فالأمر كلّ مسألة ثقة" أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة
العقبة الرئيسيّة	التحيّل "عندما كانت أموالي في هاتفي، كان يتّصل بي المتحيّلون لطلب تأكيد كلمة السر، ثمّ يقومون بسحب كلّ الأموال، ولهذا السبب أفضّل أن تكون أموالي نقدًا." أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة	انعدام الثقة "نفسل أحيانًا في التعامل مع بعض الأشخاص فعندما نخبرهم أنّ الدفع سيكون باستعمال الخدمات المائيّة عبر الهاتف المحمول، يرفضون دائميًا. فهم يزعمون أننا ننوي خداعهم ونود أخذ بضائعهم دون مقابل مالي" أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة	عدم الدراية "أنا لا أستخدم المدفوعات الرقمية لأنني لم أر أحدًا يستخدمها؛ ولذلك فمن الأفضل أن أحمل النقد." أنثى، 45-55 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر	عدم الموثوقيّة في شبكات الهواتف المحمولة "التكنولوجيا تواجه أعطالًا: عندما يريد العملاء أن يدفعوا لي، تقطع الشبكات." ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة	ساعات عمل محدودة للوكلاء "إذا وضعت أموالي في {حساب خدمات مالية عبر الهاتف المحمول} وإذا كنت بحاجة إليها ليلاً، فلن أستطيع الحصول عليها." ذكر، 45-55 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق الوكلاء: تعتمد أعمال الوكلاء على النقد بالنسبة إلى تجار وتنطوي على مخاطر ومكافآت.

مسار الاستخدام المعتاد

- الأصدقاء والعائلة
- المكافآت والفوائد
- الاستقطاب من خلال مشغّل شبكة الهاتف المحمول

"أردت العمل معهم لأنني أحب الطريقة التي يتبادل بها الناس الأموال"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل، رواندا

الفوائد

- إيرادات إضافية من العملات
- تداول الأموال لاحتياجات العمل
- الوصول إلى الإنترنت
- القدرة على إعالة الأسرة
- آفاق جيّدة للأعمال

"إنه عمل يساعدني على كسب بعض المال بالإضافة إلى مشروع صغير في مجال مستحضرات التجميل وملحقات الهاتف."

ذكر، 30-44 سنة، وكيل، السنغال

العقبات

- نقص رأس المال
- التعامل النقدي
- المنافسة

"الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول هي عمل تجاري يتطلب المال [...] عندما لا يكون لديك رأس مال، فإنك تضيع وقتك [...] أكثر ما نعاني منه هو نقص رأس المال."

ذكر، 18-29 سنة، وكيل، الكاميرون

المخاطر

- العملات المزيفة
- السرقة والسطو
- التحيّل
- عدم القدرة على حلّ بعض شكاوى العملاء

"عندما تُصدر الحكومة ورقة نقدية جديدة، أتأكد أنني أدرس جميع سماتها بغرض الأمان"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل، ملاوي

آليات التكيف

- دفاتر لتسجيل المعاملات
- أخذ لقطات من الشاشة للمعاملات
- التحقق من الاسم والهوية
- إغلاق المحلّات في وقت مبكر

"أغلق محلي مبكرًا لتجنّب اللصوص"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل، السنغال

تحليل تفصيلي لعقبات محدّدة — تكاليف المعاملات: يُنظر إلى تكاليف المعاملات على أنّها مرتفعة في جميع البلدان، ولكنّها لا تعتبر عقبة رئيسيّة في السنغال والمغرب.

نسبة المستجيبين الذين واجهوا هذه العقبة



"عند دفع قيمة الوجبة البالغة 500 فرنك، تضاف رسوم المعاملة، بالإضافة إلى 200 فرنك رسوم توصيل الدراجة، مما يؤدي إلى زيادة إجمالية في التكلفة. وفي النهاية، يتحمل العميل العبء المالي لهذه الرسوم المتراكمة"

ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة متناهية الصغر/وكيل، رواندا

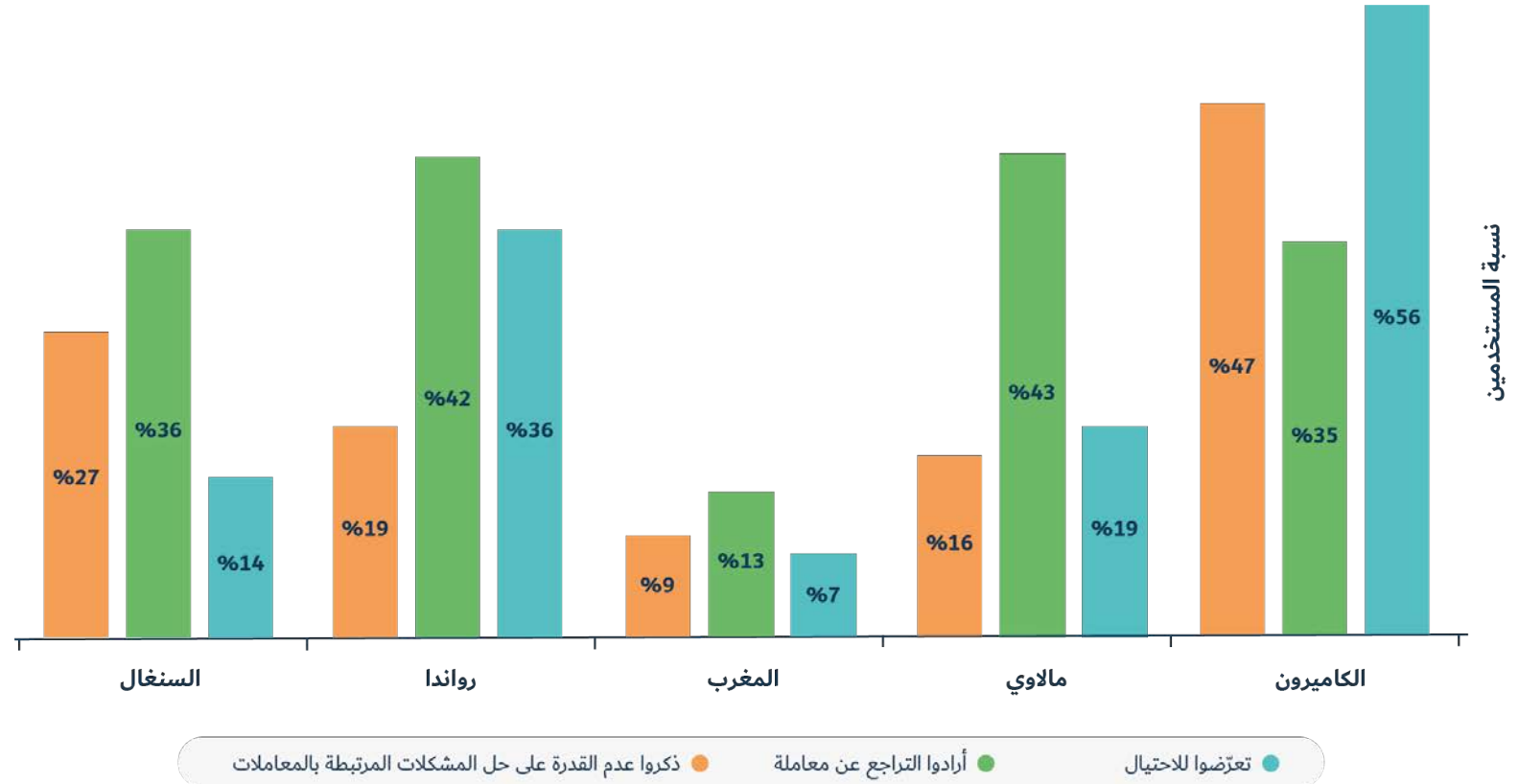
يجب عليهم إلغاء الرسوم نهائيًا..
ذكر، 30- سنة، مستخدم، مالاوي

* يعكس مؤشّر عدالة تكلفة المعاملة أيضًا ردود غير المستخدمين

في جميع البلدان، ترى نسبة عالية من المستخدمين أنّ تكاليف المعاملات غير عادلة، ولكن في الكاميرون ومالاوي ورواندا فقط، رأى أكثر من 15% من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان أنّ هذه التكاليف تشكّل عقبة.

نسبة المستجيبين الذين واجهوا هذه العقبة

- يبدو أن التحيل منتشر بشكل كبير بين المستجيبين في الكاميرون ورواندا وأقل انتشارًا بكثير في المغرب. وباستثناء الكاميرون، يبدو أنّ المستخدمين الذين شملهم الاستبيان قادرون إلى حدّ كبير على حلّ مشكلات معاملاتهم.
- ويتمتع المستخدمون الذين شملهم الاستبيان في المغرب والسنغال بأدنى معدّل من حيث تجارب التحيل وأقلّ استخدام لتقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة.



تحليل تفصيلي للتحيل وآليات الانتصاف – تجارب التحيل: المكالمات الهاتفية المشبوهة هي تجربة التحيل السائدة.

الكاميرون

التجربة

- رسائل ومكالمات مشبوهة لإخبار العملاء بحوافز مغرية، وعند الرد عليها تُسرق أموالهم.
- السرقة والعنف أحياناً عند التعامل مع الوكلاء.

آليات التكيف

- اليقظة عند التعامل.
- الابتعاد عن المدفوعات الرقمية.
- سحب النقد بعد إتمام معاملات الدفع الرقمية لتجنب ترك الأموال في المحافظ على الهواتف المحمولة.

"لا نجرؤ على ترك مبالغ كبيرة من المال في حساباتنا".

ذكر 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

مالاوي

التجربة

يقدم المتحيلون أوراقاً نقدية مزيفة إلى الوكلاء.

آلية التكيف

يعمل الوكلاء على دراسة السمات المميزة للأوراق النقدية الجديدة.

"عندما تُصدر الحكومة ورقة نقدية جديدة، يجب علي أن أدرس جميع سماتها حتى أتمكن من التمييز بين الورقة النقدية الأصلية والأخرى المزيفة."
ذكر، 30-44 سنة، وكيل

المغرب

التجربة:

- سرقة المحافظ التي غالباً ما تحتوي على بطاقات الائتمان الخاصة بالعملاء.
- السرقة عند أجهزة الصراف الآلي.
- رسائل مشبوهة من جهات اتصال غير معروفة.

آلية التكيف: يتخلى العملاء عن استخدام المدفوعات الرقمية.

"بضعون ملصقاً في المكان المخصص لإدخال بطاقات الائتمان. بعد إجراء العميل للمعاملة، تظل البطاقة عالقة ولا تخرج. ثم يأتي المحتالون ويأخذون البطاقة والمال."
ذكر، 45-55 سنة، مستخدم،

"أخشى أن تحدث لي أية مشكلة {تحيل}، ولهذا لست متحمسة لاستخدام التطبيق"

أنتى، 18-29 سنة، صاحبة دخل ثابت

رواندا

التجربة

مكالمات هاتفية مشبوهة من جهات اتصال غير معروفة.

آلية التكيف

تجنب مشاركة كلمات المرور الشخصية مع الآخرين.

"توجد عمليات احتيال رقمية حيث قد يخدعك المحتالون، وتُرسل الأموال إلى الرقم الخاطئ."

أنتى، 18-29 سنة، مؤسسة صغيرة

السنغال

التجربة

مكالمات مشبوهة من أشخاص متنكرين في صورة وكلاء تابعين لمشغل شبكة الهاتف المحمول، حيث يطلبون من العملاء إرسال كلمات المرور الخاصة بهم.

آلية التكيف

يفضل العملاء الاحتفاظ بأرصدة صغيرة في حساباتهم على الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

"يتصل بك شخص ما ويقول إنه تابع لـ {مشغل شبكة هاتف محمول في السنغال} ويريد رمز المرور الخاص بك. وتسمع قصص الاحتيال هذه طوال الوقت على الراديو."

أنتى، 40-55 سنة، مؤسسة صغيرة

تحليل تفصيلي للاحتيال وآليات الانتصاف — تجارب الانتصاف: تختلف الحاجة إلى الانتصاف وجودته بين البلدان.

المغرب	رواندا	مالاوي	السنغال	الكاميرون
<p>الحاجة إلى الانتصاف: فقدان الأموال بسبب الاحتيال</p> <p>الآلية: المصرف أو خدمة ذاتية</p> <p>الوقت المستغرق: خدمة فورية</p> <p>التجربة: مرضية</p> <p>النتيجة: تم حل المشكلات</p>	<p>الحاجة إلى الانتصاف: عدم تأكيد المعاملة بسبب تأخر استجابة الشبكة</p> <p>الآلية: التواصل مع مركز الاتصال التابع لمشغل شبكة الهاتف المحمول أو الوكيل</p> <p>الوقت المستغرق: 24 ساعة - شهر واحد</p> <p>التجربة: مرضية إلى حد ما</p> <p>النتيجة: يستغرق الأمر وقتاً طويلاً لاسترداد الأموال</p>	<p>الحاجة إلى الانتصاف: انتهاء مهلة إتمام المعاملات بسبب تأخيرات في الشبكة، مما يؤدي إلى معاملات خاطئة</p> <p>الآلية: الاتصال بالوكيل أو مشغل شبكة الهاتف المحمول</p> <p>الوقت المستغرق: 24-72 ساعة</p> <p>التجربة: غير مرضية</p> <p>النتيجة: قد لا تحصل على جميع الأموال مرة أخرى</p>	<p>الحاجة إلى الانتصاف: عكس عملية الدفع بسبب أخطاء في المعاملة</p> <p>الآلية: خدمة ذاتية أو من خلال مركز الاتصال التابع لمشغل شبكة الهاتف المحمول</p> <p>الوقت المستغرق: خدمة فورية لدى بعض مزودي الخدمات، أو تستغرق 24 ساعة</p> <p>التجربة: مرضية</p> <p>النتيجة: ردّ المبالغ (أو خسارة للتاجر)</p>	<p>الحاجة إلى الانتصاف: فقدان الأموال بسبب الاحتيال</p> <p>الآلية: لا شيء</p> <p>الوقت المستغرق: غير متوفر</p> <p>التجربة: غير مرضية</p> <p>النتيجة: لم يتم التوصل إلى حل / دون إبلاغ</p>

الاختلافات بين مجموعات المستخدمين في السنغال باستخدام آلية الانتصاف الخاصة بمزود خدمات الدفع يمكن للمستخدمين الأفراد بدء الانتصاف بصورة ذاتية لعكس أخطاء المعاملات من خلال التطبيق.

لا يستطيع التجار الذين يستخدمون التطبيق إيقاف عملية الانتصاف بشأن المدفوعات التي تلقوها عبر التطبيق حتى عندما تكون مدفوعات مشروعة.

تحليل تفصيلي للعقبات المحددة – تجارب خدمة العملاء: عدم احترام الشروط والأحكام بصفة شاملة بالإضافة إلى اختلافات واضحة بين البلدان فيما يخص إمكانية الوصول إلى خدمات العملاء.

الوعي

- يدرك المستخدمون في جميع الأسواق عمومًا وجود الشروط والأحكام.
- من المرجح ألا يكون المستخدمون في المغرب ورواندا على دراية بالشروط والأحكام مقارنة بالأسواق الأخرى

السلوكيات

- يتجاهل معظم المستخدمين في جميع الأسواق بشكل عام الشروط والأحكام. تعتبر الشروط والأحكام "مضيعة للوقت".
- يقبل بعض المستخدمين الشروط والأحكام من أجل الوصول إلى الخدمة.

التعامل: يجد المستخدمون المتحمسون أنّ صغر حجم الكتابة وطول البيانات يشكّلان عقبة، خاصة في المغرب.

الوعي بالشروط والأحكام، والسلوكيات، وإمكانية الوصول

ما هي المشكلات التي تدفع العملاء إلى التواصل للحصول على الدعم؟

مشكلات العملاء البارزة التي تتطلب الدعم من مركز خدمة العملاء:

- أخطاء المعاملات.
- التحقق من المعاملة.
- الإبلاغ عن التحيّل.
- رسوم المعاملات غير الواضحة.

السنغال والمغرب:

- يسهل الوصول إليها بصورة مباشرة من خلال مزوّد الخدمة.
- تسوية فورية.

رواندا ومالاوي

- غالبًا ما يتمّ الوصول إليها من خلال وكيل أوّلا.
- قد يعمل الوكيل على إحالة المستخدمين إلى مركز الاتصال أو مقرّ مشغّل شبكة الهاتف المحمول.
- قد يستغرق حل المشكلة من 24 إلى 72 ساعة.

الكاميرون:

- خدمة العملاء الأقلّ سهولة في الوصول إليها.
- الوكلاء غير قادرين على المساعدة أو غير راغبين في تقديمها.
- يُجبر المستخدمون على زيارة مقرّ مشغّل شبكة الهاتف المحمول شخصيًا.
- قد لا يتمّ حلّ المشكلة أبدًا.

تجربة خدمة العملاء

آراء العملاء حول كفاءة تحسين المدفوعات الرقمية

<p>"تقليل الرسوم... فهو العامل الذي يعاني منه أغلبية العملاء". ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، الكاميرون</p>	<ul style="list-style-type: none">القضاء على التحيلتقليل رسوم المعاملاتتحسين الوصول إلى دعم العملاء	<p>الكاميرون</p>
<p>"تحسين الشبكة... قد يتعدّر عليك شراء الطعام رغم توفّر أموال على هاتفك لأنك لم تتمكّن من سحبها بسبب عدم استقرار الشبكة". ذكر، 30- سنة، مستخدم، ملاوي</p>	<ul style="list-style-type: none">تقليل رسوم المعاملاتتحسين الوصول إلى الوكلاء خاصة في المناطق الريفيةتحسين موثوقية الشبكة	<p>ملاوي</p>
<p>"يجب توضيح الجانب الإيجابي لاستخدام الشبكات الرقمية". ذكر، 40-55 سنة، مستخدم، المغرب</p>	<ul style="list-style-type: none">توعية الجمهور بشأن الاستخدام وفوائدهزيادة الحوافز والمكافآت والتخفيضات على الاستخدامزيادة عدد موظفي دعم العملاء	<p>المغرب</p>
<p>"يجب أن يردّوا على المكالمات الهاتفية من أجل تقديم خدمة أفضل للعملاء". أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، رواندا</p>	<ul style="list-style-type: none">توسيع نطاق الوصول إلى خدمة العملاء والدعممساعدة الناس على الحصول على أجهزة الهاتفزيادة عدد المنافذ التي تستخدم هوية التاجر	<p>رواندا</p>
<p>"أعتقد أنه بفضل التقنيات الجديدة، سيكون من الممكن إخباري عندما أرتكب خطأ عند إدخال الرقم خطأ". أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، السنغال</p>	<ul style="list-style-type: none">إدراج اللغة الولوفية ضمن لغات الاستخدامتبسيط استخدام رموز الدفع لمعاملات العملاءتوعية الجمهور بفوائد الاستخدام	<p>السنغال</p>



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 4

الملخص والخاتمة

ملخص نتائج أبحاث العملاء: الإطار العام وسلوك الاستخدام

حديث العهد	الناشئة				الخصائص الفريدة للإطار العام	الإطار العام
	المغرب	السنغال	رواندا	مالاوي		
المنظومة القائمة على التطبيقات للخدمات المالية الرقمية	جهة واحدة تسيطر على تطبيقات الدفع.	سياسة الحكومة لتعزيز استخدام المدفوعات الرقمية.	عدد المعاملات المرتفع.	الاختلافات الإقليمية في تفضيلات مزودي الخدمات.	نظام الدفع الفوري	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]
نظام دفع فوري عابر للناطقات	لا توجد أنظمة دفع فوري	نظام دفع فوري عابر للناطقات	لا توجد أنظمة دفع فوري	لا توجد أنظمة دفع فوري		نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع [ويدخل في ذلك المعاملات المنفذة بمساعدة]
30%	53%	39% (بيانات عام 2017)*	40%	50%		
14%	94%	93%	67%	80%		
CIH bank, Wafacash, Cash Plus	Wave, Orange Money, Free Money	MTN, Equity Bank Rwanda, Airtel Money, Bank of Kigali	Airtel Money, TNM, NBS bank	MTN & Orange Money	مزودو خدمات الدفع المُستخدمون بشكل رئيسي	
تطبيق الهاتف المحمول	تطبيق الهاتف المحمول	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	قناة الدفع الرئيسية المستخدمة	
مؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة مملوكة لرجل < مملوكة لامرأة [18 نقطة مئوية]	مؤسسة صغيرة < متناهية الصغر [9 نقاط مئوية]	مؤسسة صغيرة < متناهية الصغر [9 نقاط مئوية]	مؤسسة صغيرة < متناهية الصغر [32 نقطة مئوية]	مالك أكبر سنًا < مالك أصغر سنًا لمؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة [17 نقطة مئوية]	أكبر الاختلافات بين مجموعات المستخدمين بناءً على الاستخدام الأسبوعي على الأقل [حجم العجوة بالنقاط المئوية]	
استلام الراتب	ادّخار الأموال	شحن رصيد المكالمات	الدفع مقابل الخدمات الحكومية	إرسال أو استلام الأموال	معظم حالات الاستخدام الرقمي للأفراد بشكل عام	
استلام مدفوعات العملاء	سداد القروض	دفع تكاليف المواصلات للموظفين	دفع تكاليف المواصلات للموظفين/استلام مدفوعات العملاء	المدفوعات المنتظمة	معظم حالات الاستخدام الرقمي للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بشكل عام	

الإطار العام

سلوك الاستخدام

* تُظهر بيانات Finscope لعام 2020 أنّ 30% من الروانديين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال 12 شهرًا الماضي

ملخص نتائج أبحاث العملاء: العقبات والدوافع الرئيسيّة

حديثه العهد	الناشئة				
	المغرب	السنغال	رواندا	مالاوي	الكاميرون
<ul style="list-style-type: none"> انعدام الثقة عدم فهم كيفية الاستخدام عدم وجود قبول واسع النطاق للمدفوعات الرقمية الاستخدام المعقّد 	<ul style="list-style-type: none"> عدم الوصول إلى الهاتف انعدام الثقة عدم الموثوقية في شبكة الهاتف المحمولة 	<ul style="list-style-type: none"> عدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت عدم الموثوقية في شبكة الهاتف المحمولة تكاليف المعاملات المرتفعة 	<ul style="list-style-type: none"> عدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة انعدام الثقة تكاليف المعاملات المرتفعة عدم الوصول إلى الوكلاء 	<ul style="list-style-type: none"> معدّل الاحتيال المرتفع انعدام الثقة تكاليف المعاملات المرتفعة عدم الوصول إلى الإنترنت 	العقبات الرئيسيّة
<ul style="list-style-type: none"> خدمات مجاتيّة السلامة توفير الوقت المساعدة في التخطيط المالي الشخصي 	<ul style="list-style-type: none"> الإعلانات الترويجيّة التسويقيّة الملاءمة التوعية من خلال الوكلاء تأثيرات الشبكة 	<ul style="list-style-type: none"> حملات توعية العملاء سياسة الحكومة خلال أزمة كوفيد-19 الوصول إلى الخدمات الماليّة الإضافيّة 	<ul style="list-style-type: none"> التوعية من خلال الوكلاء المعاملات بعيدة المسافات تأثير صاحب العمل الإعلانات الترويجيّة التسويقيّة العائلة والأصدقاء 	<ul style="list-style-type: none"> العائلة والأصدقاء التوعية من خلال الوكلاء تأثيرات الشبكة الإعلانات الترويجيّة التسويقيّة المعاملات المجاتيّة أو رسوم المعاملات الأقلّ قيمة 	الدوافع الرئيسيّة



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 4-2:

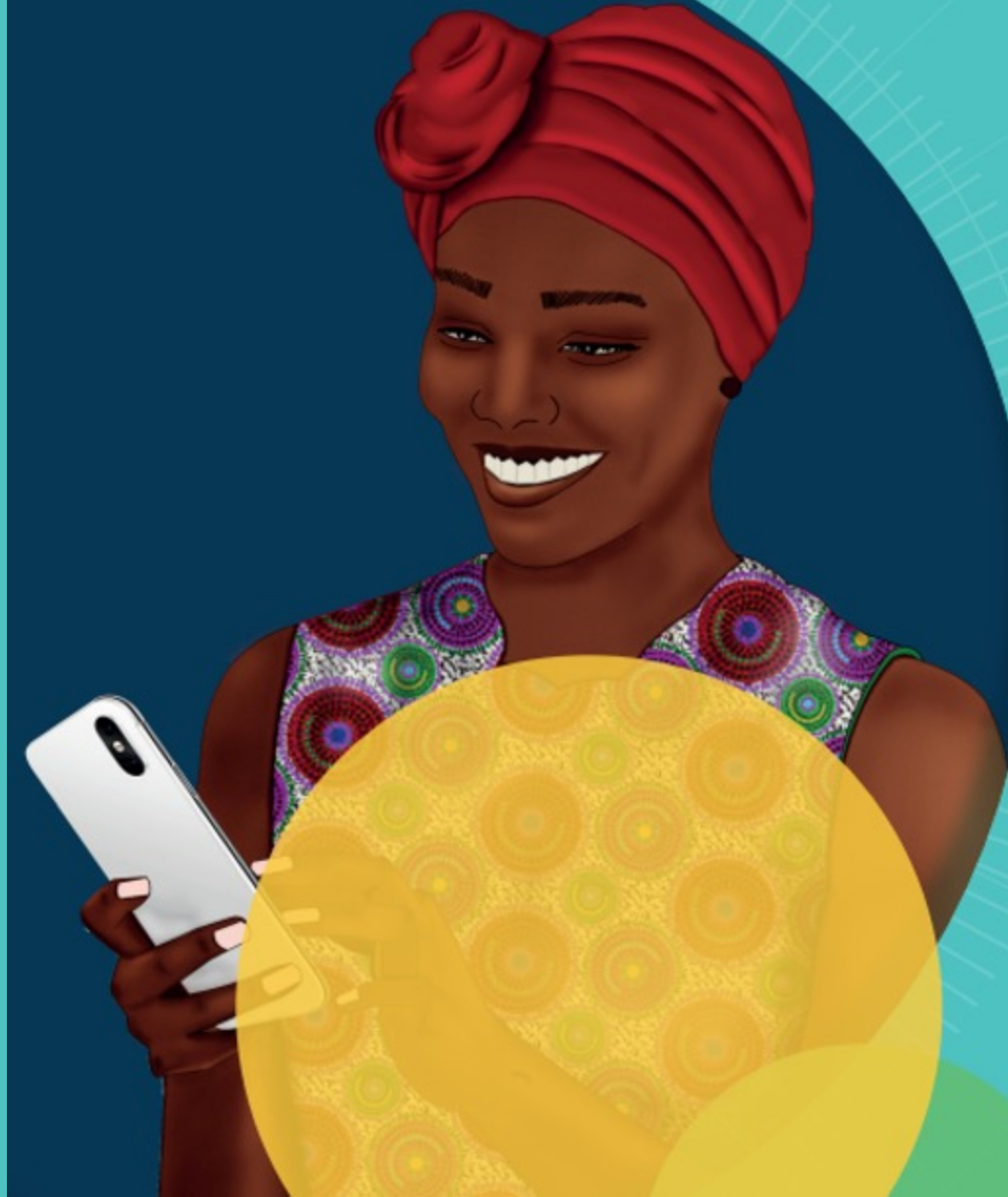
الآثار الأساسية لتصميم نظام الدفع الفوري
(IPS) الشامل

الآثار الأساسية لتصميم نظام الدفع الفوري (IPS) الشامل

- **أنظمة الدفع الفوري مقابل مزودي خدمات الدفع.** يعتمد المستخدمون النهائيون. على مزودي خدمات الدفع (PSP) للوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها قد يؤدي مزودو خدمات الدفع إما إلى زيادة الوصول والاستخدام على نطاق واسع دون وجود نظام دفع فوري شامل أو إلى تقويض النتائج الخاصة بنظام الدفع الفوري الشامل من خلال تقديم خدمات غير كافية. وقد يعمل مزود خدمات الدفع الذي يحظى بمكانة مهيمنة على زيادة استخدام المدفوعات الرقمية على نطاق واسع حتى دون وجود نظام دفع فوري شامل، كما هو الحال في الكاميرون ورواندا والسنغال.
- **الشروط المسبقة للنجاح.** يظل الوصول إلى الهاتف والإنترنت من العقبات الكبيرة أمام استخدام المدفوعات الرقمية، وهو ما يخرج عن سيطرة نظام الدفع الفوري والمشاركين المباشرين. وتعدّ الاستراتيجيات الرقمية الوطنية أساسية في معالجة هذه العقبات.

الآثار المترتبة على تصميم أنظمة الدفع الفوري:

- **الثقة في مزود الخدمة وأهمية الانتصاف.** الثقة أمر بالغ الأهمية في الاستخدام المبكر والمعتاد للمدفوعات الرقمية. ويجب أن تعمل قواعد النظام وعملياته على بناء ثقة المستهلك والحفاظ عليها من خلال تمكين آليات الانتصاف الفعالة وحماية المستهلك. ويجب أن تتلاءم آليات الانتصاف المعنوية مع السوق ويمكن أن تتراوح بين القواعد المبسطة والتحليلات المعقدة والمركزة في الوقت الفعلي.
- **قدرة المستهلك ووعيه.** توجد حاجة إلى وضع مبادرات مرتبطة بالتوزيع والتسويق والتوعية التي تستهدف استقطاب المستهلكين وتمكينهم، وإزالة الغموض عن مخاطر التحوّل الرقمي، وخاصة بالنسبة للنساء وكبار السن. ويمكن اعتماد مبادرات على مستوى القطاع لتحقيق هذا الهدف بالتعاون بين أنظمة الدفع الفوري والمشاركين فيها.
- **شبكات الوكلاء.** تُعدّ شبكات وكلاء مزودي خدمات الدفع المشاركين أمرًا أساسيًا في تمكين الوصول إلى الأشخاص الذين لا يملكون الأجهزة أو المعرفة الرقمية، وهي أمر أساسي أيضًا في زيادة وعيهم.
- **اللغة.** هناك حاجة إلى التواصل بلغات متعددة للوصول بشكل مناسب إلى المستهلكين لبناء القدرات والثقة.
- **تبدأ تأثيرات الشبكة** عندما يتم قبول أدوات المدفوعات الرقمية على نطاق واسع. ويجب تمكين مجموعة واسعة من حالات الاستخدام وقبولها من جانب منظومة البيع بالتجزئة بهدف زيادة الاستخدام. وتمثل مدفوعات الموردين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فجوة خاصة.
- **تُعدّ الوثوقية وسهولة الاستخدام** من الدوافع الرئيسية أو العقبات التي تحول دون الاستخدام. وقد تسببت القوائم المعقدة لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، والمعاملات الفاشلة، والتطبيقات التي بها خلل في التأثير السلبي على الاستخدام بشكل خاص.
- **يُنظر إلى الأسعار** على أنها مرتفعة في جميع البلدان. إن أنظمة الدفع الفوري ومزودي خدمات الدفع المشاركين الذين يحققون الإيرادات من خلال النطاق والحجم بدلاً من تكلفة المعاملات من المرجح أن يحفزوا الاستخدام، نظرًا إلى السوق غير المستغلة للسكان المستبعدين ماليًا.



AfricaNenda

13th Floor, Delta Corner Tower 2
Chiromo Road, Westlands
PO Box 13796-00800
Nairobi, Kenya

www.africanenda.org 

info@africanenda.org 

[@africanenda](#)  

تشرين الثاني 2023

AfricaNenda - جميع الحقوق محفوظة © 2023