

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2024 الاستنتاجات من بحث المستهلكين

إثيوبيا

مقدمة

يُعد تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا مبادرة بحثية وتأيدية أطلقتها منظمة AfricaNenda بالتعاون مع البنك الدولي ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأفريقيا.

ويمثل تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024 الطبعة الثالثة من هذه السلسلة الرائدة. ويهدف التقرير إلى إبلاغ الأطراف المعنية بالمدفوعات في القطاعين العام والخاص داخل أفريقيا وخارجها بالتطورات التي طرأت على مشهد نظام الدفع الفوري لقطاع التجزئة في أفريقيا. ويشتمل التقرير على آراء معمقة حول شمولية الأنظمة قيد التشغيل في أفريقيا بناءً على مدى إمكانية استخدامها وفائدتها لجميع المستخدمين النهائيين، وإن كانت لدى جميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم في البلد فرص متساوية لتقديم المدخلات في تصميمها وحوكمتها.

ويشمل تحليل تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024 أنظمة الدفع الفوري للخدمات المالية التي تُجري معاملات مباشرة إلى غاية يونيو 2024. وجمعت البيانات باستخدام مصادر متاحة للجميع، واستُكملت بدراسة إستقصائية شملت البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري ومقابلات شاملة مع الأطراف المعنية - وأجريت جميعها في الفترة الممتدة بين فبراير ويونيو 2024.

وأجري بحث المستهلكين الوارد في هذه المقدمة بين فبراير ومارس 2024. وشملت الدراسات استقصاءات كمية ومقابلات نوعية داخل البلد شملت البالغين من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر في إثيوبيا.

وعلى الرغم من ضعف تمثيل عينة المستهلكين البحثية على المستوى الوطني، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم معلومات متعمقة لإثراء تصميم أنظمة الدفع الفوري لتلبية احتياجات المستخدم النهائي.

هيكل العرض التقديمي

القسم 3 03

دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية
والعقبات التي تعرقل استعمالها ...17

- 3.1 المسار نحو الاستخدام المعتاد18
- 3.2 عقبات استخدام المدفوعات الرقمية19
- 3.3 الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقله20
- 3.4 الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقله22
- 3.5 آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية26

القسم 1 01

لمحة عامة عن المنهجية4

القسم 2 02

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية9

- 2.1 أنماط الاستخدام عبر مجموعات المستخدمين11
- 2.2 أنماط الاستخدام عبر قناة الدفع15
- 2.3 أنماط الاستخدام عبر حالات الاستخدام16



القسم 1

لمحة عامة عن المنهجية



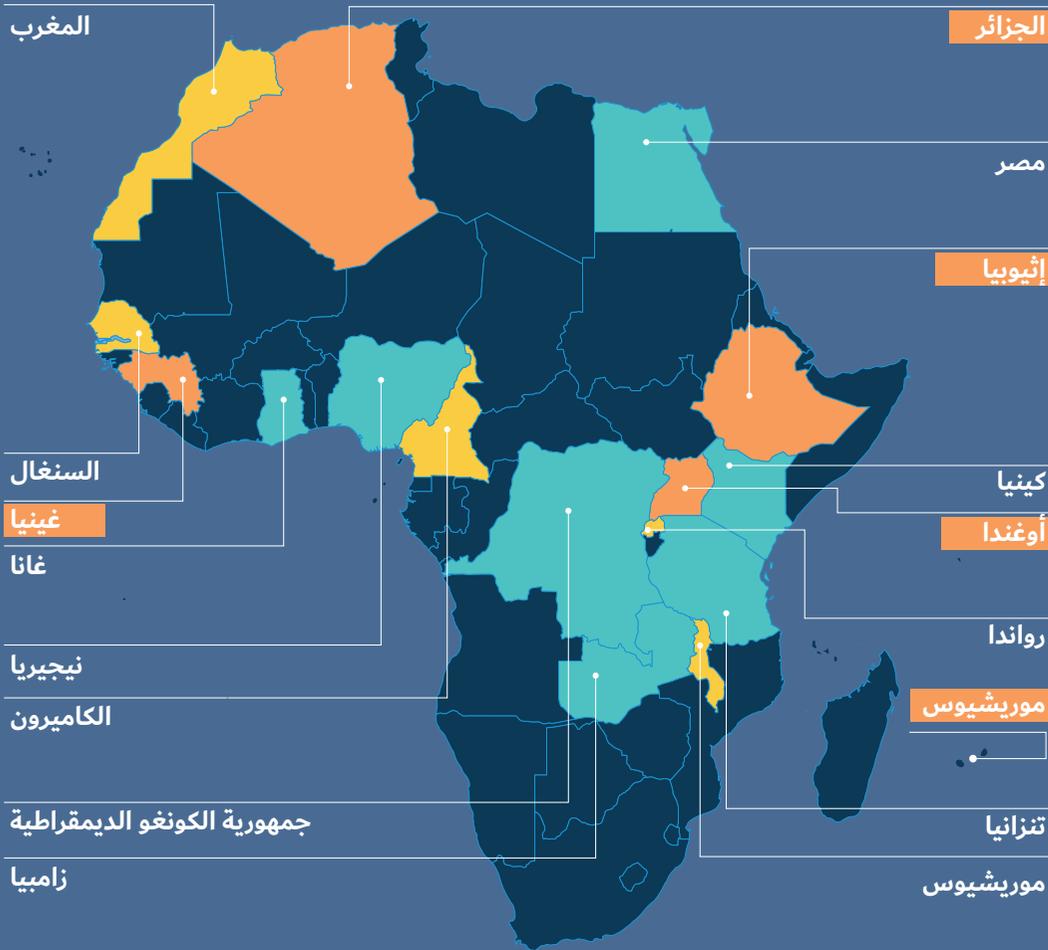
البلدان التي شملتها العينة:

الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس، وأوغندا.

أقيم بحث المستهلكين لعام 2024 في خمس بلدان عينة هي: الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس، وأوغندا.

تستند المعدلات الشاملة لعدة بلدان إلى هذه البلدان العينة الخمسة.

وتستكمل هذه الدراسة البحثية الأبحاث المنجزة في عامي 2022 و2023 باستخدام منهجية مماثلة. وتشمل البلدان السبعة التي شاركت في الدراسة الاستقصائية في عام 2022 جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا. وفي عام 2023، شملت العينة خمسة بلدان هي الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال.



البلدان التي شملتها العينة في عام 2024 (orange) البلدان التي شملتها العينة في عام 2023 (yellow) البلدان التي شملتها العينة في عام 2022 (teal)

النهج:

نهج أخذ العينات

للاستفادة من تصميم أنظمة الدفع الفوري شامل، تركز العينة التي شملتها الدراسة على "الأسواق الناشئة" المنتظر أن تعتمد المدفوعات الرقمية، لا سيما الأفراد في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. وانصب التركيز على أصحاب الدخل المنخفض وأصحاب الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وعلاوة على ذلك، استهدفت العينة مستخدمي المدفوعات الرقمية لإتاحة معلومات كافية عن القيود التي تعيق الاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد بالإضافة إلى صعوبة النفاذ.

ولا تعبر نتائج بحوث المستهلكين عن نتائج هذه الأبحاث على المستوى الوطني، وتستند الاستنتاجات المستقاة من بلد ما، عينة المستجيبين فقط.



النهج البحثي والأهداف المرتبطة به

مقابلات متعمقة	الدراسة الاستقصائية
<ul style="list-style-type: none"> تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع تحديد تصورات المستهلكين بشأن أنظمة الدفع الفوري الشاملة باستخدام أطر النفاذ والاعتماد والاستخدام تأطير رحلة المستهلك 	<ul style="list-style-type: none"> فهم مدى استخدام المستهلكين قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وشعبية أنواع المعاملات تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخدامًا تحديد العوائق الأساسية
<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 10 عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 10 (ينبغي أن يكون من ضمنهم وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أيضًا) 	<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 60 عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40

أهداف الدراسة الاستقصائية

حجم العينة المستهدف لكل بلد



خط العمل الميداني

- أُجري العمل الميداني في الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا.
- جمع البيانات الكمية: 11 فبراير 2024 - 7 مارس 2024
- جمع البيانات النوعية: 7 فبراير 2024 - 28 فبراير 2024

نظرة عامة عن دراسة العينة - إثيوبيا



الشركات الصغيرة*



رواد الأعمال متناهيو الصغر*



أصحاب الدخل الثابت



أصحاب الدخل غير الثابت

التعريف	نسبة العينة (دراسة استقصائية كمية)
يضم أصحاب الدخل المنخفضة وغير الثابتة الفقراء الذين يعيشون في المناطق الحضرية، والذين يعيشون "على الكفاف" بسبب انعدام فرص العمل المنتظم وفرص الكسب المستقرة، وعمال الوظائف / المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على العائلة أو المنح الاجتماعية.	29%
ويشمل أصحاب الدخل المنخفض الثابت الأشخاص الذين يُعدّون أيسر حالاً بقليل مقارنةً بذوي الدخل المنخفض بوجه عام؛ إذ يحصلون على دخلٍ (أجر) أو راتب ثابت في القطاع الرسمي أو غير الرسمي.	33%
التجار الأفراد، مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين والحرفيين.	17%
التجار الذين يملكون محللاً صغيراً وثابتاً (غير رسمي غالباً) أو المتاجر/ مزودي الخدمات، فضلاً عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والشركات الزراعية الصغيرة.	21%

74% من إجمالي عينة الدراسة الاستقصائية الكمية هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و70% من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة).

تم التأكد من التغطية الكافية للنساء والشباب ضمن كل مجموعة من المجموعات الأربع. تمثل المؤسسات التي تم أخذ العينة منها مزيجاً من الأنشطة التجارية المختلفة

* لم تُدرج استطلاعات الرأي التي أجريت في إثيوبيا في إطار بحثنا، بل في إطار بحثنا في إثيوبيا.

القسم 2

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية



نظرة عامة عن سياق البلد:

يؤدي تفويض الحكومة باستخدام المدفوعات الرقمية في بعض حالات الاستخدام إلى زيادة الاستخدام في إثيوبيا

- تهيمن المصارف الحديثة على مشهد المدفوعات الرقمية في إثيوبيا في مجال اعتماد المدفوعات الرقمية. ويتمتع هذا البلد بمعدل انتشار مرتفع نسبيًا لأجهزة الصراف الآلي بمعدل 9.6 جهاز لكل 100,000 شخص بالغ. [\(رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2022\).](#)
- وعلى الرغم من أن انتشار الهواتف الذكية فيها يسجل ثاني أعلى معدل بين البلدان التي شملتها الدراسة الاستقصائية في عام 2024، تُعد معدلات انتشار الإنترنت وتغطية شبكة الهاتف المحمول فيها منخفضة نسبيًا.
- وفرضت الحكومة الإثيوبية استخدام المدفوعات الرقمية لدفع الضرائب والوقود والمشتريات الأخرى، وهو الأمر الذي يدفع إلى اعتماد المدفوعات الرقمية (الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول، 2023).
- وتحفز الصفوف الطويلة في الوكالات المصرفية وفي أجهزة الصراف الآلي المستخدمين على اللجوء إلى المدفوعات الرقمية. ومع ذلك، غالباً ما يؤدي اعتماد هذا البلد اعتماداً شديداً على مزود شبكة هاتف محمول واحد إلى ازدحام الشبكة.
- يُجري حوالي ثلثي مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم العينة في إثيوبيا مدفوعات رقمية أسبوعياً.

المجموعة الوليدة	الشمول المالي	الشمول الرقمي
إثيوبيا	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [مؤشر الشمول المالي 2021]	نسبة السكان في نطاق إشارة الهاتف المحمول بتقنية 4G/LTE على الأقل [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
26%	نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حساباً رسمياً [مؤشر الشمول المالي 2021]	نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان خلال الأشهر الثلاثة الماضية [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
46%	عدد منافذ وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم2 [صندوق النقد الدولي 2022]	نسبة السكان الذين يمتلكون هاتفًا محمولاً (خلوياً) أو هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]
139	عدد فروع المصارف التجارية لكل 100,000 بالغ [صندوق النقد الدولي، 2022]	نسبة الأفراد الذين يستخدمون هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]
12.1		نسبة اتصالات الهاتف المحمول (باستثناء تقنية إنترنت الأشياء الخلوية المرخصة) التي تتم عبر الهاتف الذكي [رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة]
		معدل انتشار الهواتف الذكية (الاتحاد الدولي للاتصالات)
33%		معدل استخدام الهواتف الذكية (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة)
19%		
58%		
(2016)		
43%		
(رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)		

القسم 2.1: أنماط استخدام مجموعة المستخدمين

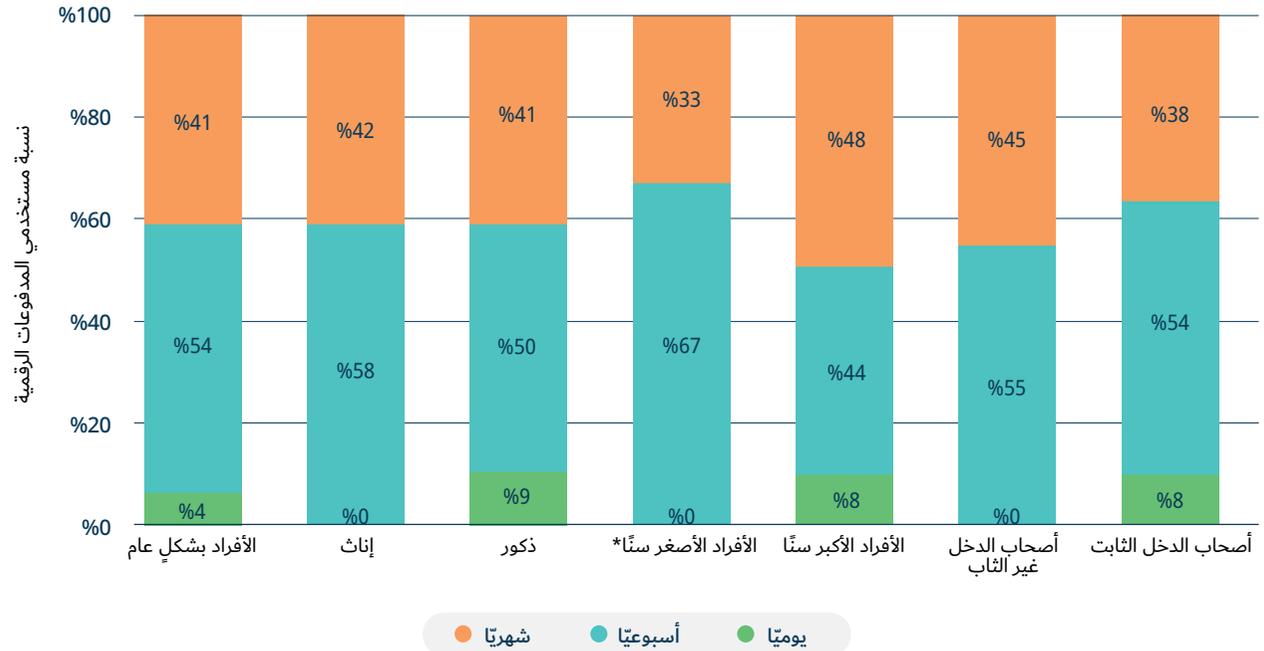
تحليل مجموعات المستخدمين من فئة الأفراد - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية:

يتصدر الأفراد الأصغر سنًا من المستجيبين قائمة مستخدمي المدفوعات الرقمية

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية التي يُجريها الأفراد الذين شملتهم العينة: 46

• فجوة استخدام المدفوعات الرقمية حسب العمر: اعتاد المستجيبون الأكبر سنًا على استخدام "الطرق التقليدية" بسبب عدم إلمامهم بطرق الدفع الرقمية. يمنع هذا الاستخدام المبكر والمعتاد.

“قد لا يتعود كبار السن على استخدام الرسائل النصية أو الإشعارات الرقمية؛ وقد يفضلون بدلاً من ذلك الطرق التقليدية مثل قراءة المعلومات في دفاترهم المصرفية. وقد يؤدي عدم اعتمادهم على طرق التواصل الرقمي إلى تشكيل عقبة كبيرة أمامهم في اعتماد الأنظمة المالية الرقمية واستخدامها.”
ذكر، مُستخدم



*تشير فئة "الأصغر سنًا" إلى المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و29 عامًا. **تشير فئة "الأفراد الأكبر سنًا" إلى الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 30 عامًا.

تحليل مجموعة المستخدمين من فئة الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة - تواتر استخدام المدفوعات الرقمية:

توجد فجوات كبيرة بين الجنسين والعمر في استخدام المدفوعات الرقمية في عينة إثيوبيا للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

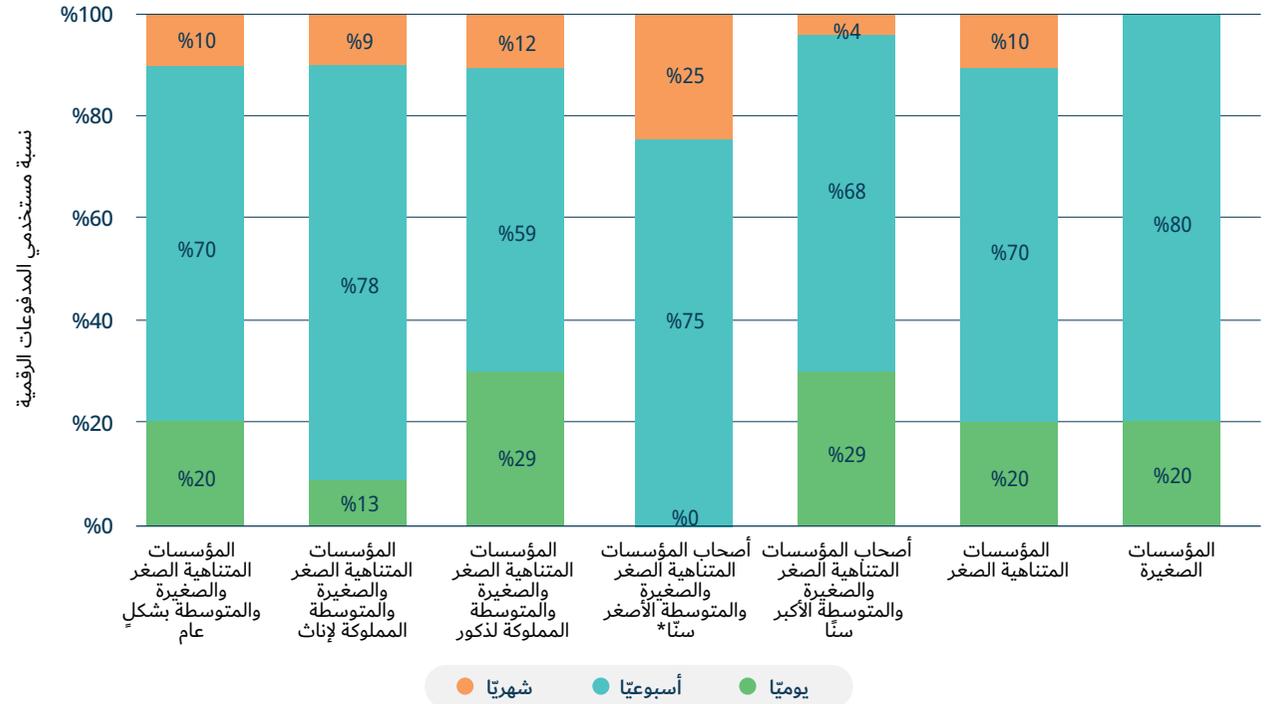
إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية التي تجربها الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. التي شملتها العينة: 40

- تستخدم الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستطلاع المدفوعات الرقمية بشكل متكرر أكثر من المستخدمين الأفراد، إذ تجري هذه الشركات عموماً حجماً أكبر من المدفوعات. قد تربط الشركات أيضاً قناة الدفع الرقمي للأعمال التجارية بحساب شخصي. وتتيح هذه الطريقة الأخيرة طريقة مرنة لإجراء المعاملات الرقمية الشخصية الأخرى.

“في مجال نشاطي التجاري، يُعتبر العميل هو الملك؛ أطلب من العملاء بأدب أن يدفعوا لي بالطريقة التي أريدهم أن يدفعوا لي بها... لدي حساب آخر لأمر شخصي. وأستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول المرتبط بحسابي الشخصي لتسديد المدفوعات مثل فواتير الخدمات والمخصصات وما شابه ذلك.”
أنثى، مستخدمة ووكيلة وصاحبة شركة صغيرة

- وتستخدم الشركات المتناهية الصغر المدفوعات الرقمية بوتيرة أقل بقليل، بسبب عدم الثقة والخوف من الاحتيال.

“أستخدم في الغالب المدفوعات الرقمية للعملاء الذين أعرفهم وأثق بهم.”
أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر



* تشير فئة "الأصغر سنًا" إلى المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و29 عامًا ** تشير فئة "الأكبر سنًا" إلى البالغين الذين تتجاوز أعمارهم 30 عامًا.

نظرة متعمقة عن نوع الجنس:

يعد الاحتيال وعدم القدرة على استخدام التكنولوجيا من التحديات التي تواجهها المجيبات عند استخدام المدفوعات الرقمية.

دراسة حالة - الإناث

الوظيفة: بائع حرف يدوية تقليدية
الدخل: صاحب مؤسسة صغيرة

تفاصيل المستجيب

”أتعامل بشكل كامل نقداً ولا أستخدم المدفوعات الرقمية على الإطلاق. ويعود السبب إلى خوفي من استخدام طرق الدفع الرقمية التي لا أعرفها.

ويبدو أنني على دراية بفوائدها، ولكنني لا أعرف كيفية استخدامها.

ولقد سمعت في الأخبار عن تعرض الناس للسرقة أو الاحتيال، وهو أمر لا يشجعني على استخدام هذه الطرق. فهي أكثر خطورة، من وجهة نظري، خاصة لشخص مثلي، لا يعرف طرق الدفع الرقمية. لذلك، يجب البحث عن طرق لضمان سلامة هذه الطرق“

الاعتماد المالي: غالباً ما تعتمد النساء على أزواجهن للحصول على الدعم المالي ويحصلن عليه نقداً، مما يحد من اعتمادهن على المدفوعات الرقمية.
”إذا كانت المرأة عاطلة عن العمل، وكان لديها ثلاثة أطفال (من بينهم توأم)، وتعتمد على زوجها الذي لا يملك وظيفة ثابتة، فإن احتمال استخدامها لأنظمة الدفع الرقمية ضئيل.“
أنثى، غير مستخدمة

انخفاض مستويات الدخل: قد يقتصر استخدام النساء للمدفوعات الرقمية بسبب انخفاض الدخل.
”قد تتقاضى العديد من النساء دخلاً شهرياً منخفضاً، مما يحد من فرصهن في إجراء معاملات باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو غيرها من أشكال الدفع الرقمي.“
أنثى، غير مستخدمة

التعرض للاحتيال والنصب: ر النساء بأنهن عرضة للاحتيال والنصب.
قد تتعرض النساء للاحتيال ... عندما تذهب المرأة إلى السوق، من المهم أولاً أن تصطحب مبلغاً محدداً من البير الإثيوبي، وثانياً أن تحمي نفسها من الارتباك وأشكال الاحتيال الأخرى.“
أنثى، مستخدمة

نظرة متعمقة على الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:

يبحث المستجيبون من الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على استخدام المدفوعات الرقمية عن طريق أنشطة تسويق وكلاء المصارف.

دراسة حالة - الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

تفاصيل المستجيب

النوع الاجتماعي: إناث

الوظيفة: صاحب مؤسسة المتناهية الصغر

“توجهت إلى المصرف ذات مرة وسألني الموظفون عما إذا كنت أستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ومن ثم، طلبوا رقم هاتفي وفتحوا لي حساباً وساعدوني في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

المدفوعات الرقمية سريعة وموفرة للوقت. أعاني حالياً من مشاكل في الشبكة، وأحياناً يخضم النظام المبلغ مرتين. وتلقيت رسالة نصية ذات يوم، من امرأة تؤكد لي أنها أودعت أموالاً في حسابي سابقاً. ومع ذلك، بعد الفحص الدقيق، اكتشفت أنه لم يتم إيداع الأموال فعلاً في حسابي. وذكرت أن مشاكل في الشبكة هي السبب في ذلك، ثم سددت لي المبلغ. وغالباً ما تكمن المشكلة في الشبكة، لذا فإن معالجة المشكلة سيساعد على زيادة استخدام المدفوعات الرقمية.”

دافع الاستخدام المبكر الرئيسي	الوكلاء الذين شرحوا الفوائد	”عندما ذهبت إلى المصرف لتحويل الأموال، طلب منا موظفو المصرف استخدام هواتفنا بدلاً من الكاش، وتعرفت آنذاك لأول مرة على المدفوعات الرقمية“ أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر
دافع الاستخدام المعتاد الرئيسي	توفير الوقت والسرعة	”لأنها طريقة دفع فورية وسريعة للغاية. ستوفر لي الوقت والجهد“ ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر
العقبات الرئيسية	شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	لقد فشلت في العديد من المرات في بيع الهواتف لأن عملائي لم يكن لديهم أموال نقدية ولم يتمكنوا من إجراء المدفوعات عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بسبب سوء الاتصال بالشبكة“ ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة

نظرة متعمقة على:

آراء الوكلاء يتلقى الوكلاء الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية عمولات تحفزهم على استعمال المدفوعات الرقمية.

دراسة حالة - الوكلاء

تفاصيل المستجيب

النوع الاجتماعي: ذكر

الوظيفة: ذكر، وكيل وصاحب مؤسسة متناهية الصغر

“أنا وكيل، وعرفني موظفو {مقدم الخدمة 1} على المدفوعات الرقمية. ومع ذلك، اتصل بي موظفو {مقدم الخدمة 5}، وطلبوا مني أن أصبح وكيلاً لديهم، ووافقت على ذلك.

أحب استخدام المدفوعات الرقمية لأنها سريعة. وعلى العكس من ذلك، يجب أن ينتبه المستخدمون عند استخدام طرق الدفع الرقمية لتجنب الوقوع في الأخطاء. وأسجل دائماً الدخول إلى حسابي المصرفي وأتأكد من إيداع المبلغ الصحيح قبل أن أعطي عملائي السلع التي يريدونها. كما أنني أحتفظ بصور شاشة عن كل عملية تحويل أجريها عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأطلب من المتلقي إرسال رسالة التأكيد.

وعلى سبيل المثال، حوّل أحد الأشخاص مبلغاً أعلى من المبلغ المطلوب منه ولاحظت الخطأ وسددت له المبلغ الزائد. ولا يحدث ذلك مع الجميع ويجب على الأشخاص اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لتجنب خسارة الأموال.

التحديات والمخاطر

شبكة الهاتف المحمول ضعيفة: يعاني الوكلاء من رداءة شبكة الهاتف المحمول أثناء مساعدة غير المستخدمين على فتح حسابات دفع رقمية. “عندما تقابل أشخاصاً يقبلون اقتراحك ويحاولون فتح حسابهم على الشبكة، لا تعمل الشبكة”
أنثى، مستخدمة ووكيلة وصاحبة شركة صغيرة

الاحتيال: يتعرض الوكلاء للاحتيال عند استخدام المدفوعات الرقمية ومن ثم يخسرون الأموال.

“أتى بعض الشباب واحتالوا عليّ... طلب مني أحدهم تحويل مبلغ 10,000 بئر إلى حسابي المصرفي عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول حتى أسلمه المال نقدًا. فأراني صورة شاشة وأعطيتهم مبلغ 10,000 بئر... حوّل الشخص 10,00 بئر ولكنني لم أر أي سنتيم”.
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة متناهية الصغر

ارتفاع تكاليف المعاملات: يعرب الوكلاء عن مخاوفهم بشأن ارتفاع تكاليف المعاملات المتكبدة عن كل معاملة مُحققة. “بدأت المصارف تفرض رسومًا على المعاملات، وهو مبلغ يفوق الفائدة نفسها... ولكن بمجرد التفكير في 5 بئر لكل شخص من مجموع ملايين الأشخاص، فهذا شيء رائع”
أنثى، مستخدمة ووكيلة وصاحبة شركة صغيرة

الفوائد التجارية ومسار الاستخدام المبكر

مصدر دخل إضافي: يمكن للوكلاء خلال الأيام الأولى من تسويق المدفوعات الرقمية، على وجه الخصوص، كسب عمولات عالية.

“كان مبلغ العمولة مرتفعًا. وكانوا يُعلموننا بأننا سنتقاضى مبلغاً كبيرًا، إذا أقنعنا عددًا كبيراً من الناس بالبدء في استخدامها”

أنثى، مستخدمة ووكيلة وصاحبة شركة صغيرة

القسم 2.2: أنماط استخدام قناة الدفع

إجمالي عدد المستجيبين
الذين شملتهم العينة 117

أنماط استخدام قناة الدفع:

انتشار استخدام التطبيقات بشدة بين المستجيبين في إثيوبيا.

• تشجع الحكومة على دفع بعض المدفوعات، بما في ذلك ضرائب الأعمال والمرافق العامة مثل المياه والكهرباء، عن طريق نظام Telebirr، والذي يمكن استخدامه عبر التطبيق أو قناة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة.

[عندما يُطلب منك دفع ضرائبك، على سبيل المثال، فإنك تستخدم تطبيق {المزود 2}، أليس كذلك؟] "لأن الجهات المعنية أمرت بذلك"
ذكر، مُستخدم

• وفي الحالات التي لا يدعم فيها نظام تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة معاملات معينة، يميل المستخدمون إلى تفضيل التطبيقات بدلاً من تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة.

"يمكن إجراء المدفوعات بواسطة رسالة نصية قصيرة... ومع ذلك، عند شراء الباقات من {المزود 2}، من الضروري استخدام تطبيق
أنثى، مستخدمة

• وتُعد تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة التقنية المفضلة في حالة انعدام اتصال بالإنترنت. "أستخدم #889* (تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة). فهو لا يتطلب اتصالاً بالإنترنت."
أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة

• وعلى الرغم من انتشار أجهزة الصراف الآلي المرتفع نسبياً، إلا أن بعض المستجيبين يعانون من صعوبة استخدام أجهزة الصراف الآلي بسبب انعدامها أو تعطيلها أو انقطاع السيولة النقدية.

"يمكنك التفكير في استخدام الصراف الآلي، ولكن قد لا يوجد سوى جهاز صراف آلي واحد في المنطقة، وقد يكون جهاز الصراف الآلي غير متوفر أو معطلاً"
ذكر، مُستخدم



أفاد 85% من المستجيبين أن النقد هو طريقة الدفع الأساسية المعتمدة لديهم

*تشمل قناة التطبيق المعاملات التي تتم عبر تطبيق دون استخدام تقنية التواصل قريب المدى (NFC) أو رمز الاستجابة السريعة (QR).

القسم 2.3: أنماط حالات الاستخدام

أنماط حالات الاستخدام:

المدفوعات في حالات الاستخدام الدائم، ليست رقمية بنسبة كبيرة بين المستجيبين.

إجمالي عدد المستخدمين الأفراد: 46
إجمالي عدد المستخدمين من المؤسسات
المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: 40

سهولة إجراء المعاملات عن بُعد - يفضل المستخدمون المدفوعات الرقمية لإرسال الأموال إلى العائلة أو الأصدقاء المتواجدين في مناطق بعيدة.

”حولت البارحة أموالاً إلى عائلات ريفية باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول... أستخدّم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لهذا الغرض“
ذكر، مُستخدم

المدفوعات الرقمية ليست مقبولة دائماً - يلاحظ أن ادّفع نقدًا مريح وفوري مثل دفع تكاليف الحافلة، ومن ثم فهي طريقة الدفع المفضلة.

”بالنسبة لنفقات النقل مثل أجرة التاكسي، غالبًا ما يكون الدفع نقدًا هو طريقة الدفع المفضلة، لأنها أكثر ملاءمة وفورية من التحويل الرقمي.“
أثنى، مستخدم

#	الأفراد	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	شحن رصيد المكالمات	استلام مدفوعات العملاء
2	دفع ثمن السلع المنزلية	مدفوعات الموردين
3	تكاليف الحافلات أو الوقود	الادخار من دخل المؤسسات
4	تلقي الأجر	سداد القروض
5	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	الدفع لشحن رصيد مكالمات الموظفين

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعًا

حالة الاستخدام التي أجري أو تلقي أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالة الاستخدام التي أجري أو تلقي فيها نحو 40% إلى 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالة الاستخدام التي أجري أو تلقي أقل من 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

يرغب العملاء في الدفع بطريقة رقمية - يجب أن يتمكن التجار من تلقي مدفوعات العملاء رقميًا لتلبية طلباتهم.
”يرغب العديد من العملاء في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو التحويل المصرفي.“
أثنى، مستخدم، صاحبة شركة صغيرة

إمكانية الحصول على القروض - يمكن للشركات سداد القروض باستخدام قنوات الدفع الرقمية، وفي بعض الحالات، يمكن للشركات أيضاً الحصول على القروض عبرها.
”إذا اضطررت إلى سداد المدفوعات ولم يكن لدي المال، أقرر استخدام [مقدم الخدمة 2] لأنني أريد الحصول على الائتمان عبر [مقدم الخدمة 2].“
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة

القسم 3

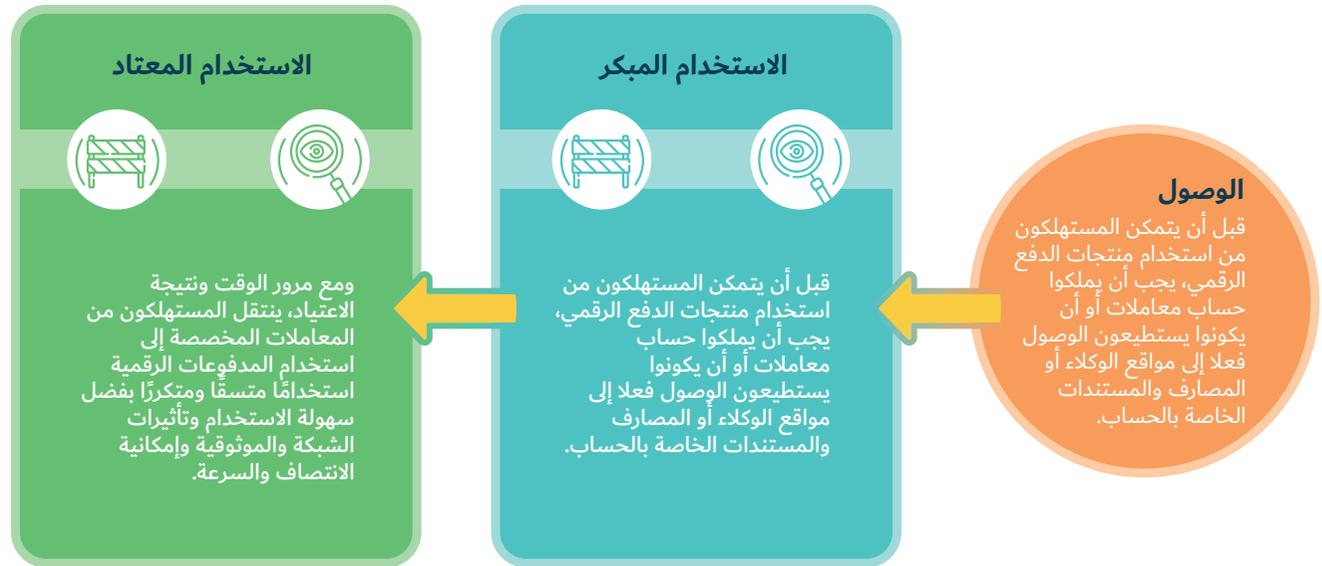
دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية والعقبات
التي تعرقل استعمالها



القسم 3.1: المسار نحو استخدام المدفوعات الرقمية استخدامًا معتادًا

إطار استخدام المدفوعات الرقمية

يتألف المسار من استخدام المدفوعات الرقمية إلى استخدامها المعتاد من ثلاث مراحل.



القسم 3.2: عوائق استعمال المدفوعات الرقمية

عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

يؤدي تعذر استخدام الهاتف والعجز عن قراءة التعليمات إلى عرقلة استخدام المدفوعات الرقمية، خاصة بالنسبة للأفراد.

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 31

ترتيب العوائق بناءً على نسبة غير المستخدمين الذين صرحوا بذلك	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	النساء مقارنة بالرجال	آراء نوعية
1 لا يوجد هاتف 	أكثر بروزًا لدى الأفراد	أكثر بروزًا لدى النساء	“ما زلت أتلقى راتبي مباشرة من المصرف، ولكنني قررت الحصول على هاتف ذكي وتحميل تطبيق Tele Birr لتلقي أموالني بهذه الطريقة.” ذكر، غير مُستخدم
2 لا أستطيع قراءة التعليمات 	أكثر بروزًا لدى الأفراد	أكثر بروزًا لدى الرجال	“يجب أن يكونوا متعلمين؛ على الأقل القراءة والكتابة. أعتقد أن الأميين لا يمكنهم استخدام طريقة الدفع الرقمية.” أنثى، مستخدمة
3 العجز عن تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية 	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى الرجال	“نظرًا للأجور المنخفضة والمعاملات المحدودة، أعتبر أن الدفع النقدي أكثر فعالية من استخدام التمويل الرقمي.” ذكر، غير مُستخدم

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقًا كبيرًا

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

القسم 3.3: الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقه

العوائق التي تعرقل الاستخدام المبكر:

يعرقل الاعتماد على النقد منذ فترة طويلة استخدام المدفوعات الرقمية المبكر لدى المشاركين في إثيوبيا.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة 117

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك	
“لا يملك آخرون معاملات يمكنهم إجراؤها باستخدام هذه الطرق” ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة “بالإضافة إلى ذلك، قد يعتقد البعض أنهم قد يفقدون الحياة إذا لم يكن لديهم النقد.” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر	غياب الحاجة إلى المدفوعات الرقمية يحد من استخدامها المبكر. ويؤدي تفضيل النقد القوي إلى عرقلة الإقبال على المدفوعات الرقمية.	أكثر بروزاً لدى الرجال	لا يوجد تباين كبير	1 انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية
“تمثل المشكلة الأولى في نقص الوعي، وفي إثيوبيا، يعيش معظم الناس في المناطق الريفية مع صعوبة الحصول على المعلومات والموارد” أنثى، مستخدمة	انخفاض مستوى الوعي بين أفراد المجتمع يعرقل استخدام المدفوعات الرقمية.	أكثر بروزاً لدى الرجال	أكثر بروزاً لدى الأفراد	2 نقص الوعي والمعرفة
“قد لا يكون المبلغ المالي مرتفعاً إلى هذا الحد، ولكنني لا أعتقد أن ذلك مناسباً سواء أكان المبلغ المخصوم كبيراً أم ضئيلاً” أنثى، مستخدمة	تساهم تكاليف المعاملات المرتبطة بالمدفوعات الرقمية في تعزيز فكرة أنها تكلف أكثر.	أكثر بروزاً لدى النساء	لا يوجد تباين كبير	3 المدفوعات الرقمية تكلف أكثر

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقاً كبيراً

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

الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر:

تساهم التوصيات المقدمة من العائلة والأصدقاء في التشجيع على الاستخدام المبكر، وخاصة بين الذكور.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة 117

ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	النساء مقارنة بالرجال	آراء نوعية
1	أكثر بروزًا لدى الأفراد	لا يوجد تباين كبير	“بدأت في استخدام {المزود 2} بعد سماعي لأصدقائي وملاحظتي لهم وهم يستخدمونه لإتمام مدفوعاتهم.” أنثى، مستخدمة
2	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	“ذهبت إلى {المزود 1} للخدمات المصرفية وأخبرنا الموظفون أنهم أطلقوا التمويل الرقمي. عندما أطلق التمويل الرقمي لأول مرة، انطلق في نظام SSD.” أنثى، مستخدمة
2	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	“استلمت راتبي عبر المصرف، وحولوه إلى {المزود 1} ثم استخدمت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وتتبع المؤسسة قوانينها الخاصة، وتستخدم الطرق الرقمية لإتمام جميع المهام، بما في ذلك دفع راتبي.” أنثى، مستخدمة
3	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	لا يوجد تباين كبير	لم يكن معظم عملائي من مستخدمي النقد، مما دفعني إلى استخدام الدفع الرقمي.” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر
3	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	لا يوجد تباين كبير	“بدأ العديد من الأشخاص في استخدامها مؤخرًا. بدأت في استخدامها في نهاية عام 2021 / 2022 تقريباً.” أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقًا كبيرًا

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

نظرة متعمقة على دور الوكلاء:

يعمل الوكلاء الذين شملهم الاستطلاع على زيادة الوعي بالفوائد بين المستجيبين ودعم المستخدمين في حالة حدوث أخطاء.

الوصول

صعوبة التواصل مع الوكلاء

يصعب على العملاء في بعض المناطق التواصل مع الوكلاء.

“يجب أن تضمن المصارف إمكانية الوصول إلى كل الفئات المجتمعية. وتسלט المبادرات الإيجابية من الماضي، مثل دمج الوكلاء، الضوء على أهمية إتاحة الأنظمة المالية الرقمية للجميع.”
ذكر، مُستخدم

الاستخدام المبكر:

العوامل الرئيسية المؤثرة في استخدام المدفوعات الرقمية المبكرة

يقود الوكلاء عملية اعتماد المدفوعات الرقمية بزيادة الوعي بها بين أفراد المجتمع. ويعمل الوكلاء وموظفو المصارف أيضاً على دفع اعتماد المدفوعات الرقمية بدعم عملية تسجيل العملاء في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، حيث يتطلب ذلك حساباً مالياً رسمياً. يرشد الوكلاء المستخدمين الذين يواجهون صعوبة في استخدام حساباتهم.

“يفضل موظفونا في بعض الأحيان أن يتلقوا تعليماتهم من الوكلاء أو من مزودي الخدمة مباشرة بدلاً من الأفراد مثلي ومثل الآخرين. فهم لا يصدقون الآخرين.”
أنثى، مستخدمة

الاستخدام المعتاد

الانتصاف

يجوز للوكلاء سداد مبلغ زائد للعملاء إذا حدث خطأ، مثل دفع أكثر من اللازم..

“حوّل أحد الأشخاص مبلغاً أعلى من المبلغ المطلوب منه ولاحظت خطأً وسددت له المبلغ الزائد.”
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة

القسم 3.4: الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقه

العوائق التي تعرقل الاستخدام المعتاد:

ضعف الاتصال بشبكة الهاتف المحمول يعرقل بشكل كبير استخدام المدفوعات الرقمية المعتاد.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 86

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
”لا يستخدمها عملائي ويسددون مدفوعاتهم نقداً عندما تكون هناك مشكلة في الشبكة.“ أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة	تُعد تحديات الشبكة عاملاً مقيداً للمستخدمين لأنها تثير شكوكاً بشأن إتمام المعاملات الرقمية.	أكثر بروزاً لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	1 شبكة الهاتف المحمول ضعيفة 
”عندما تحدث مثل هذه الأخطاء، غالباً ما تنصح المصارف الأفراد بالتفاوض مباشرة مع المستلم... بمجرد إتمام المعاملة، فإنها عادةً ما تُعتبر نهائية، وقد لا يكون لدى المصارف صلاحية التراجع عنها بشكل أحادي.“ أنثى، مستخدمة	قد يؤدي ارتكاب خطأ طفيف عند إجراء معاملة باستخدام المدفوعات الرقمية إلى خسارة الأموال.	لا يوجد تباين كبير	2 صعوبة عكس المعاملة أو تصحيحها 
”باستثناء محلات المتاجر الكبرى والفنادق وغيرها من متاجر التجزئة الكبيرة، لا تقبل الغالبية العظمى من المتاجر المدفوعات الرقمية.“ أنثى، مستخدمة	لا يقبل عدد كبير من متاجر البيع بالتجزئة المدفوعات الرقمية، مما يحد من مزايا المستخدم.	أكثر بروزاً لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	3 عدم قبول المدفوعات الرقمية دائماً 

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا عائقاً كبيراً

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

دوافع استخدام المدفوعات الرقمية المعتاد:

تشجع طبيعة المدفوعات الرقمية المريحة المشاركين على استخدام المدفوعات الرقمية بانتظام.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 86

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغروالصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
<p>“إنه يسمح لك بإنجاز مدفوعات مختلفة بشكل ملائم عبر الهاتف من منزلك” أنثى، مستخدمة</p> <p>“كما سبق وذكرت، يبسر هذا الأمر حياتي، فلا أذهب إلى المصرف والوقوف في صفوف الانتظار ولا توجد قيود زمنية، لذلك أفضل استخدام المنصات الرقمية على استخدام النقود” أنثى، مستخدمة</p>	<p>تؤدي القدرة على استخدام المدفوعات الرقمية في أي وقت وفي أي مكان إلى زيادة الاستخدام. وتتيح المدفوعات الرقمية حلاً مناسباً من حيث الوقت، إذ إنها تنفي الحاجة إلى الذهاب إلى المصرف للإيداع أو السحب.</p>	<p>أكثر بروزاً لدى الأفراد</p>	<p>1</p> <p>الملاءمة</p> 
<p>“تعتبر المدفوعات الرقمية طريقة دفع فورية وسريعة للغاية.” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر</p>	<p>تتيح المدفوعات الرقمية إمكانية إجراء معاملات فورية.</p>	<p>لا يوجد تباين كبير</p>	<p>2</p> <p>السرعة</p> 
<p>“لا يمكنك حمل مبلغ كبير من المال نقدًا. من الواضح أن اللجوء إلى تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول أفضل بكثير من حمل خمسمائة ألف بير إثيوبي، على سبيل المثال” أنثى، مستخدمة ووكيلة وصاحبة شركة صغيرة</p>	<p>تتيح المدفوعات الرقمية بدلاً عن حمل مبالغ نقدية كبيرة، يمكن أن تُسرق.</p>	<p>لا يوجد تباين كبير</p>	<p>2</p> <p>الأمان</p> 

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقاً كبيراً

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

تحليل متعمق لتكاليف المعاملات:

يعتبر المستجيبون أن رسوم المدفوعات الرقمية وتكاليفها مرتفعة.

مصادر المعلومات

نسبة المستجيبين الذين يرون أن مستوى الرسوم غير عادل

- رسالة التأكيد
- الحسابات الشخصية
- الأصدقاء والعائلة
- مزود الخدمة

%39

المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

فهم القيمة: تشعر الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بقلق أقل مقارنةً بالأفراد بشأن تكاليف المعاملات، حيث تتيح المدفوعات الرقمية معاملات فعالة من حيث التكلفة والوقت في الحالات التي قد يضطرون فيها إلى التنقل أو الوقوف في صفوف الانتظار في المصارف.

“عليك أن تفكر في الأمر بالأخذ في الحسبان المتاعب التي تجنبك إياها. وأفكر في الأعمال التي أخسرها إذا اضطرت للذهاب إلى المصرف لإجراء كل معاملة.”

ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة

التحويلات المصرفية الخارجية: تتكبد الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تكاليف معاملات مرتفعة عند تحويل الأموال من مصرف إلى آخر. ولا توجد تكاليف معاملات تتكبدتها عند تحويل الأموال من حساب إلى آخر داخل نفس المصرف.

“لا توجد تكاليف عند إجراء التحويلات من حساب {المزود 1} إلى حساب {المزود 1} آخر. وتتمثل التكلفة في التكلفة عند إجراء تحويلات إلى حساب في مصرف آخر”

أنتى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة

الاستقطاعات المزدوجة: تمتنع الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في بعض الحالات عن استخدام المدفوعات الرقمية خشية من تكاليف المعاملات المزدوجة.

تكمن العقبة الرئيسية التي تمنعني من قبول المدفوعات الرقمية قبولاً كاملاً في المشكلة المتكررة المتمثلة في الاستقطاعات المزدوجة غير المنطقية التي يفرضها {المزود 1}.

أنتى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

زيادة تكاليف المعاملات: ترى الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أن زيادة تكاليف المعاملات غير عادلة.

“بدأ {المزود 1} في زيادة خصم رسوم المدفوعات الرقمية بخلاف المزود السابق عندما يساوي المبلغ أو يزيد عن 10,000 روبية إثيوبية. وفي هذه الحالة قد لا يكون الأمر عادلاً”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر

الأفراد

يُنظر إليها بشكل عام على أنها مرتفعة

“أعتقد أنه لا ينبغي أن تكون هناك رسوم خدمة. فأنا أعتبرها سرقة. إنها ليست ميسورة التكلفة، فعندما تحوّل الأموال، يُتوقع منك دفع رسوم خدمة”

ذكر، مُستخدم

ارتفاع تكاليف معاملات التحويلات من مصرف إلى آخر

“عندما تحوّل المال من {المزود 6} إلى {المزود 1}، يكلفك ذلك الكثير”

ذكر، مُستخدم

يُجري المستخدمون تحليلاً لتكاليف المعاملات مقارنةً بفوائدها

“هي معقولة مقارنةً باحياجاتي ويمكنني الحصول عليها من المصارف الأخرى القريبة باستخدام جهاز الصراف الآلي... لأنها تتيح لك توفير الوقت والطاقة وتكاليف النقل”

أنتى، مستخدمة

تحليل تفصيلي لتجارب خدمة العملاء وآليات الانتصاف

يواجه المستجيبون صعوبة في الحصول على الدعم اللازم من خدمة العملاء.

تجربة خدمة العملاء

- انعدام إمكانية الانتصاف: قد تتيح خدمة دعم العملاء رقم هاتف المستلم الخاطئ، ويستهل المستخدمون محاولة الاسترداد بالاتصال بالمستلمين غير المقصودين لمحاولة تصحيح الخطأ.
- الزيارات الفعلية: يفضل العملاء الذهاب إلى المصرف للحصول على دعم للانتصاف، وقد لا يفلح ذلك

“أعتقد أنه لا ينبغي أن تكون هناك رسوم خدمة. فأنا أعتبرها سرقة. إنها ليست ميسورة التكلفة، فعندما تحوّل الأموال، يُتوقع منك دفع رسوم خدمة.”
ذكر، مُستخدم

ما هي المشكلات التي يلتبس العملاء الدعم بشأنها؟

- أخطاء المعاملات

أرادت نسبة 50% من المستجيبين عكس معاملة ما ولكن 33% فقط منهم تمكنوا من تسوية مشكلاتهم

“أبلغت {المزود 1}، وأعطوني رقم هاتفه، ولكن لم ينفع ذلك، فلم يكن لديه قرش واحد في حسابه المصرفي. لقد كان جهداً عديم الفائدة.”
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة

“كانت تملك عملي حوالي 100,000 بيزر. وأثناء استخدامها للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، رأى شخص ما رمزها السري وفقدت كامل المبلغ الموجود في حسابها. ونتيجة لذلك، توقفت عن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وغيرها من أشكال الدفع الرقمي. كما أنهم يتولون متابعة القضية في المصرف. ونتيجة لذلك، يتردد العديد من الأشخاص في استخدام المدفوعات الرقمية.”
أنثى، مستخدمة

آليات حل المشكلات

- التحقق من المعاملات: يعتمد المستخدمون على لقطات الشاشة للتحقق من نجاح المعاملة الرقمية.

“إذا خدمت عميلاً وسددت مدفوعاته عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، سأعرض لقطه الشاشة على صاحب الحساب للتأكد من وصول المعاملة إلى حسابه بنجاح أم لا. نحن نعمل بهذه الطريقة.”
ذكر، مُستخدم

التأثير في سلوك الدفع

- تراجع العملاء: يميل المستخدمون إلى التوقف عن استخدام المدفوعات الرقمية عندما تعجز خدمة دعم العملاء عن التدخل
- فضيل النقد: يلجأ العملاء إلى استخدام النقد لتجنب ارتكاب الأخطاء وخسارة الأموال.

القسم 3.5: آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية

آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



توعية العملاء

- تعزيز وعي العملاء بطرق الدفع الرقمية الحالية.
- تدريب العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية وفوائدها ومزاياها لتعزيز الإقبال عليها.

“يُعد تعزيز الوعي بين الناس أمرًا يساعد على تيسير سبل الدفع على المترددين في استخدام هذه الطرق، فمن البديهي أن كل شيء أصبح أكثر رقمية.”
ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة



تمكين المزيد من المنافسة

- تمكين المزيد من مشغلي شبكات الهاتف المحمول في البلد من تقديم حلول الدفع الرقمي.

بدأ {المزود 4} العمل في البلد، لكن لا يمكن استخدامه بعد. عدد سكان البلد بالملايين. فمن المستحسن أن يكون هناك العديد من مزودي خدمات الاتصالات لأن الشبكة الحالية ضعيفة للغاية”
أنثى، مستخدمة ووكيلة وصاحبة شركة صغيرة



خدمة دعم العملاء

- إتاحة آليات انتصاف فعالة.

“عندما تحدث مثل هذه الأخطاء أثناء إجراء المعاملات، غالبًا ما تنصح المصارف الأفراد بالتفاوض مباشرة مع المستلم لاسترداد المبلغ.”
أنثى، مستخدمة

AfricaNenda Foundation

C1-402, 4th Floor, Block C, Grand Baie La Croisette, Grand Baie, Mauritius

website www.africanenda.org | email info@africanenda.org

@africanenda   

October 2024

© 2024 - All Rights Reserved AfricaNenda Foundation

AfricaNenda Foundation is an independent, African-led organization created to accelerate the growth of inclusive instant payment systems that will benefit all Africans, including the poorest and currently financially excluded. AfricaNenda believes that inclusive instant payment systems can play a pivotal role in creating universal access to financial services for many financially excluded adults and are critical to achieving universal financial inclusion in Africa by 2030.