

# تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024

الاستنتاجات من بحث المستهلكين



موريشيوس

# مقدمة

يُعد تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا مبادرة بحث و مناصرة أطلقتها 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 كان 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 تُجرى معاملات مباشرة إلى غاية يونيو - حزيران 2024. وجمعت البيانات باستخدام مصادر متاحة للجميع، واستُكملت بدراسة استقصائية شملت البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري ومقاولات شاملة مع الأطراف المعنية - وأجريت جميعها في الفترة الممتدة بين فبراير - شباط إلى يونيو - حزيران 2024.

وأُجري بحث المستهلكين الوارد في هذه المقدمة بين فبراير - شباط و مارس - آذار 2024. وشملت الدراسات استقصاءات كمية ومقاولات نوعية داخل البلد شملت البالغين من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في موريشيوس.

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

01

القسم 1

لمحة عامة عن المنهجية .....4

02

القسم 2

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية .....9

2.1 أنماط الاستخدام عبر مجموعات المستخدمين .....11

2.2 أنماط الاستخدام عبر قناة الدفع .....17

2.3 أنماط الاستخدام عبر حالات الاستخدام .....18

03

القسم 3

دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية و

استخدامها .....19

3.1 المسار نحو الاستخدام المعتاد .....20

3.2 عقبات استخدام المدفوعات الرقمية .....21

3.3 الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقله .....23

3.4 الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقله .....25

3.5 آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية .....29



# القسم 1:

لمحة عامة عن المنهجية



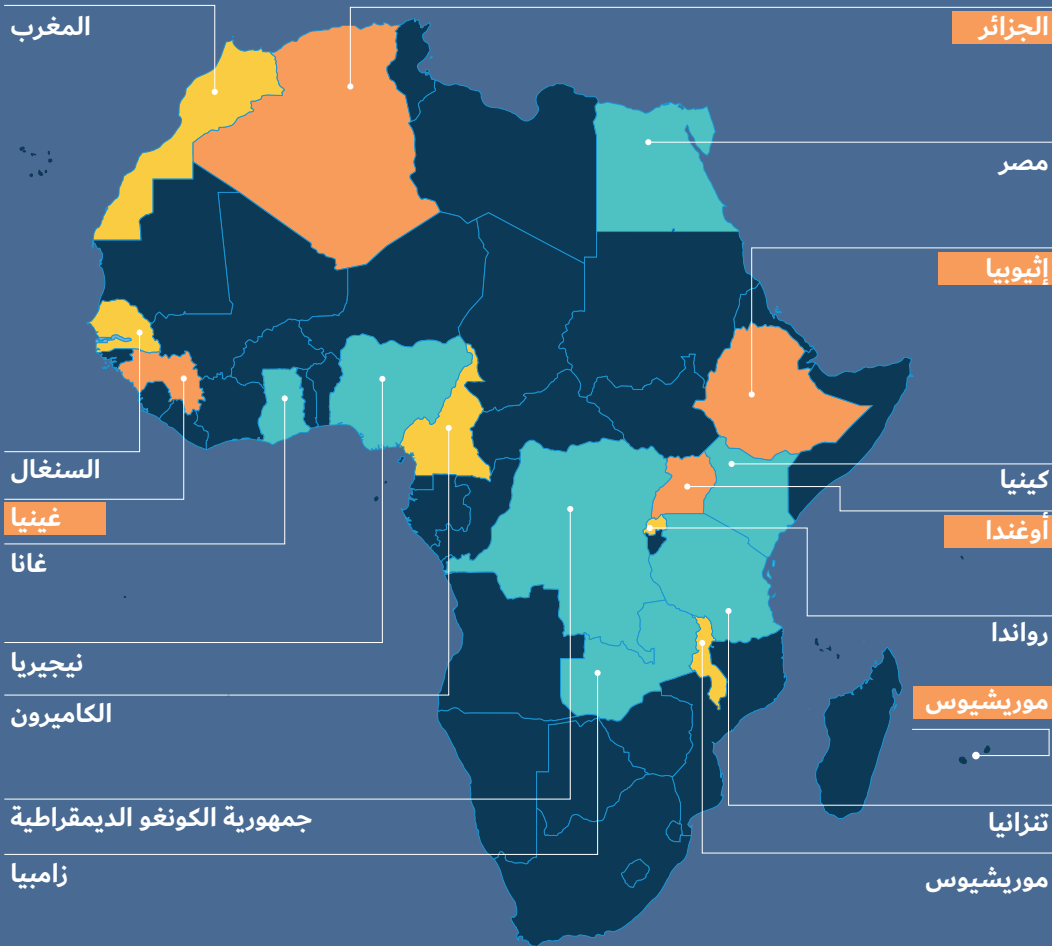
## البلدان التي شملتها العينة:

الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس، وأوغندا.

أقيم بحث المستهلكين لعام 2024 في خمسة 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 وملاي 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)

للاستفادة من تصميم أنظمة الدفع الفوري الشامل، 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. وعلاوةً 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

### الدراسة الاستقصائية

### مقابلات متعمقة

- تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع
- تحديد تصورات المستهلكين بشأن أنظمة الدفع الفوري الشاملة باستخدام أطر النفاذ والاعتماد والاستخدام
- تأطير رحلة المستهلك

- فهم مدى استخدام المستهلكين
- قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وشعبية أنواع المعاملات
- تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخدامًا

### أهداف الدراسة الاستقصائية

- عدد الأفراد = 10
- عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 10 (ينبغي أن يكون من ضمنهم وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أيضًا)

- تحديد العوائق الأساسية
- عدد الأفراد = 60
- عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40

### حجم العينة المستهدف لكل بلد



## خط سير العمل الميداني

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



## نظرة عامة عن العينة - موريشيوس



الشركات الصغيرة\*



رواد الأعمال متناهيو الصغر\*



أصحاب الدخل الثابت



أصحاب الدخل غير الثابت

التعريف	نسبة العينة (الدراسة الاستقصائية)
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.	32%
التجار الأفراد، مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين والحرفيين.	19%
التجار الذين يملكون محللاً صغيراً وثابتاً (غير رسمي غالباً) أو المتاجر/ مزودي الخدمات، فضلاً عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والشركات الزراعية الصغيرة.	19%

77% من إجمالي عينة الدراسة الاستقصائية الكمية هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والمؤسسات) 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. وتعمل الشركات المشمولة في العينة في أنشطة مختلفة.

\*طبقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص في كل بلد



# القسم 2:

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية



## نظرة عامة عن سياق البلد:

تُظهر موريشيوس مستويات منخفضة لاستخدام المدفوعات الرقمية ومستويات عالية للشمول المالي.

- تصنف بأنها دولة رائدة، وتُعد مستويات الشمول الرقمي والمالي المرتفعة مؤشراً إيجابياً على استخدام المدفوعات الرقمية. ويستخدم معظم المستجيبين في العينة المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.
- وكانت المصارف تقود استخدام المدفوعات الرقمية بزيادة معدلات انتشار الحسابات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع في هذا البلد. وشكل برنامج علاوات الأطفال جزئياً حافزاً لملكية الحسابات المصرفية في موريشيوس بتمكينه المستفيدين من تلقي التحويلات من حساب مصرفي بمجرد بلوغهم سن الثامنة عشرة (هيئة الضرائب في موريشيوس، 2023).
- وما زالت هناك بعض العقبات التي تحول دون استخدام المدفوعات الرقمية، فعلى سبيل المثال، يتردد التجار في قبول مدفوعات البطاقات للمعاملات منخفضة القيمة بسبب العمولات المفروضة على المدفوعات.
- ونتيجةً لتلك العقبة، تبرز التطبيقات كقناة دفع مفضلة. وتعمل تطبيقات الدفع على تذليل الصعوبات الناجمة عن إمكانية التشغيل البيئي في المعاملات بين المصارف بتقديم معاملات أقل تكلفة، وتمكين المستخدمين من إدارة حسابات مصرفية متعددة على منصة واحدة.

المجموعة الرائدة	
موريشيوس	
الشمول المالي	استخدام المدفوعات الرقمية
نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [مؤشر الشمول المالي لعام 2021]	80%
نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حساباً رسمياً [مؤشر الشمول المالي 2021]	91%
عدد منافذ وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم2 [صندوق النقد الدولي 2022]	852
عدد فروع المصارف التجارية لكل 100,000 بالغ [صندوق النقد الدولي، 2022]	14.6
الشمول الرقمي	
نسبة السكان في نطاق إشارة الهاتف المحمول بتقنية 4G/LTE على الأقل [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]	99%
نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان خلال الأشهر الثلاثة الماضية [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]	76%
نسبة السكان الذين يمتلكون هاتفًا محمولاً (خلوياً) أو هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]	83% (2020)
نسبة الأفراد الذين يستخدمون هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]	59% (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2020)
نسبة اتصالات الهاتف المحمول (باستثناء تقنية إنترنت الأشياء الخلوية المرخصة) التي تتم عبر الهاتف الذكي [رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة]	

# 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: 48

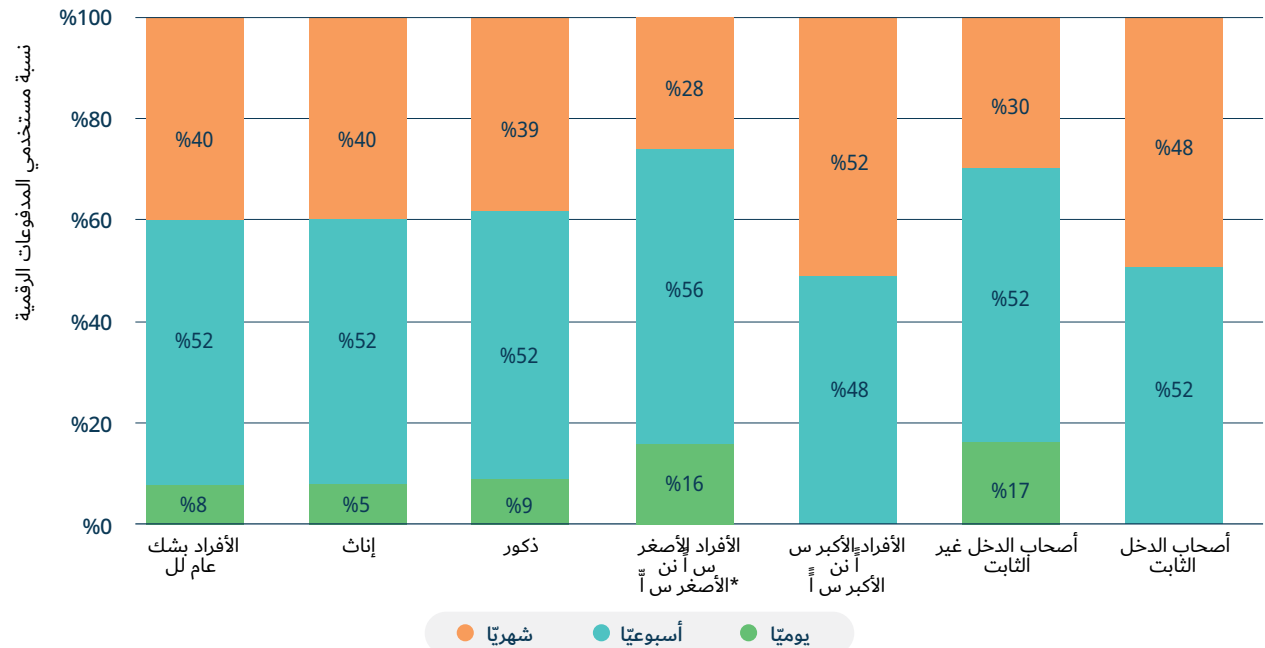
من المثير للدهشة أن أصحاب الدخل غير الثابتة في موريشيوس يستخدمون المدفوعات الرقمية أكثر من نظرائهم. والسبب المرجح لذلك أن موريشيوس تتمتع بمعدلات أعلى بشكل عام في شمول المدفوعات الرقمية ومستويات الدخل الأعلى، وهو ما قد يسمح حتى لأصحاب الدخل غير الثابتة بالاستفادة من المدفوعات الرقمية لجعل أصغر معاملاتهم وأكثرها تكرارًا شائعة بين الأفراد أصحاب الدخل المنخفض.

ويتوقف اعتماد المدفوعات الرقمية بين الشباب في المقام الأول على سياسة الحكومة، إذ يتلقى أولياء الأمور دخلًا من الحكومة لا يمكن استعماله إلا من خلال حساب مصرفي بمجرد بلوغ الفرد 18 عامًا.

ولا يزال كبار السن من المستجيبين يفضلون الدفع نقدًا بشكل كبير.

“كان لدي حساب مصرفي منذ فترة طويلة جدًا، منذ أن كان عمري 18 عامًا، لذلك عندما تم إطلاق التطبيق، قمت بتنزيله فورًا”  
أنثى، مُستخدمة

“معظم عملائي من كبار السن، وكثير منهم فوق الأربعين والخمسين عامًا، ويدفعون نقدًا”  
ذكر، مُستخدم



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

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

تستخدم المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للذكور التي شملتها الدراسة الاستقصائية المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر مقارنة بالمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للإناث.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية التي تُجرىها الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملتها العينة: 31

- اعتادت المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي يسيرها كبار السن على استخدام النقود لإجراء المعاملات مثل مدفوعات الموردين. ويؤدي هذا إلى وتيرة أقل للمدفوعات الرقمية مقارنة بالفئة السكانية الأصغر سنًا.

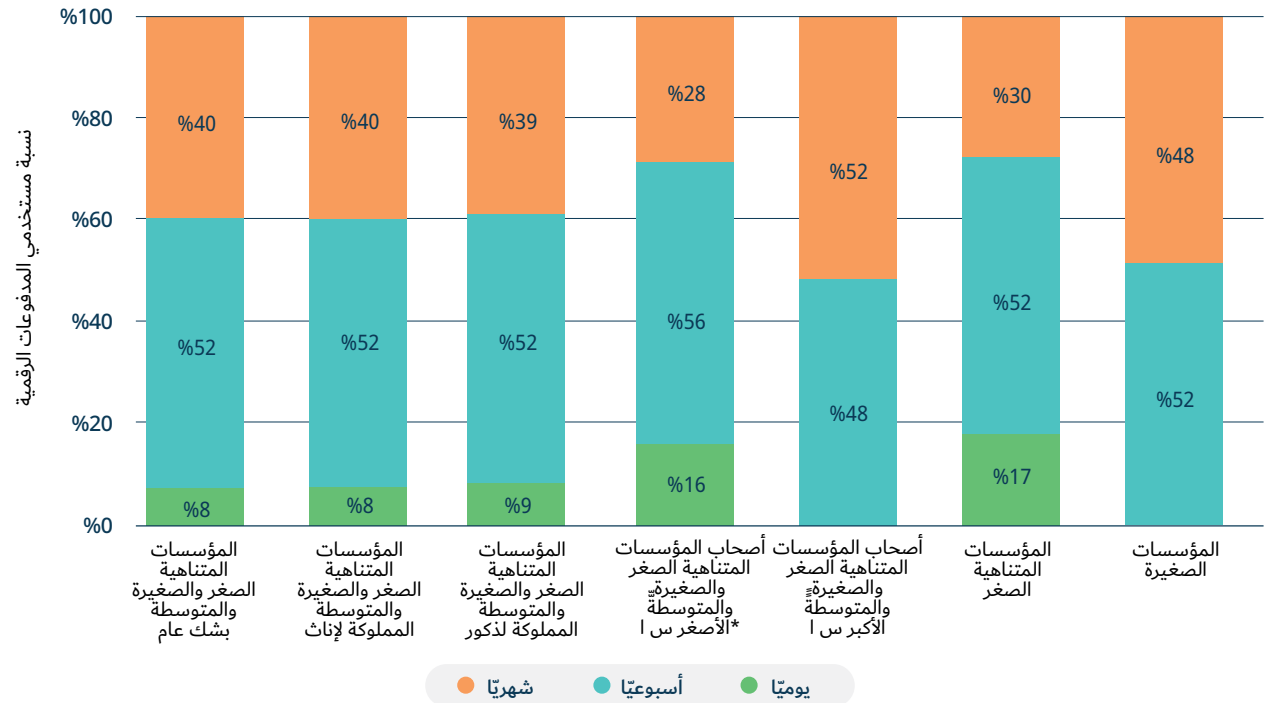
“قد يكون نظام العمل القديم هو العامل الرئيسي وراء عدم تمكني من استخدام المدفوعات الرقمية بكامل إمكاناتها أثناء إجراء الدفع للموردين”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة

- وتوجد فجوة بين جنسي المستخدمين من أصحاب المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وقد تحتاج المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تسيرها الإناث إلى المزيد من التدريب والتوعية بشأن الثقافة المالية الرقمية ومزاياها لزيادة وتيرة استخدامها.

“نحن بحاجة إلى خلق المزيد من الوعي عندما تذهب النساء إلى المصارف لإجراء المعاملات، وشرح استخدامات ومزايا المدفوعات الرقمية لهن”

أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر



\* تشير فئة "الأصغر سنًا" إلى المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 29 عامًا. \*\* تشير فئة "الأكبر سنًا" إلى البالغين الذين تتجاوز أعمارهم 30 عامًا.

## نظرة معمّقة على الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:

يتأثر المستجيبون من فئة المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بعملائهم في اعتماد المدفوعات الرقمية.

### دراسة حالة - الإناث

#### تفاصيل المستجيب

الوظيفة: مدير كنيسة  
الدخل: صاحب دخل ثابت

“أعمل بدوام كامل وأتلقى راتبًا شهريًا، وهو مصدر دخلي الوحيد. ويحول صاحب العمل راتبي إلى حسابي المصرفي. وأعيش مع مستنتين، خالتي وجدتي. وبمجرد أن أحصل على راتبي، اسحب مبلغًا كبيرًا منه نقدًا. وتستخدم معظم المبالغ النقدية التي أسحبها في خمسة مصارف رئيسية: التسوق من البقالة ودفع ثمن تقويم أسناني والحصة التي أستقطعها للدخار، واشتراكي في صالة الرياضة، وعُشر للكنيسة. وأدفع حصتي في جمعية القروض والمدخرات المتجددة عن طريق سحب النقود ووضعها في منظوف ومن ثم إيداعها في ماكينة الصراف الآلي في مصرف آخر. وأدفع ثمن تقويم أسناني نقدًا لأن الطبيب لا يقبل أي وسيلة دفع أخرى. وأدفع اشتراك صالة الرياضة عن طريق الخصم المباشر.

وأخشى استخدام الطرق الإلكترونية لأن المصرف قد يخصم مبالغ خاطئة أحيانًا. وكانت لدي صديقة واجهت مشكلة مع الخصم المباشر من مصرفها لعضوية صالة الرياضة، فيخصم المصرف أحيانًا 100 روبية وأحيانًا أخرى 200 روبية للمعاملة ذاتها. واضطرت صديقتي إلى إلغاء المدفوعات التي تجريها بالخصم المصرفي. ولهذا السبب، أفضل سحب أموالي وإجراء معاملاتي نقدًا.”

### العوائق

- صعوبة تصحيح أو عكس أخطاء المعاملات وخوف الاستخدام
- “الدفع لشراء منتجات البقالة باستخدام البطاقة (بطاقة الخصم) أو “اللمس والدفع” أمر مريح ولكنه مخيف.”  
**أنثى، مُستخدمة ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة**
- عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا
- “بالنسبة لتقويم أسناني، لم أختَر الدفع نقدًا. لا يوجد لديه (طبيب الأسنان) أية تسهيلات للدفع عن طريق البطاقة (نقطة البيع).”  
**أنثى، مُستخدمة أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر**

### الدوافع

- تلقي الدخل رقميًا
- الوكلاء يشرحون فوائد الاستخدام
- “ساعدني البائعون في المتجر كثيرًا، كأنهم يعلمون أنها المرة الأولى لي... قالوا لي إذا كان لدي بطاقة، يمكنني استخدامها بدلاً من الدفع نقدًا لشراء هاتف محمول”  
**أنثى، مُستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر أنثى، مُستخدمة ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة**

## نظرة معمّقة على الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:

تميل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى اعتماد المدفوعات الرقمية بسبب عملائها.

### دراسة حالة - الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

#### تفاصيل المستجيب

النوع الاجتماعي: ذكر  
الوظيفة: صاحب مؤسسة صغيرة

“نوفر الكثير من الأموال باستخدام المدفوعات الرقمية، وسنوفر المزيد من الأموال في المستقبل. وبراياً، أؤمن بأن الخير والشر متلازمان، ولكن دعونا لا نركز على السلبيات وبدلاً من ذلك نحتضن الإيجابيات. وكما هو الحال الآن، أصبحت المدفوعات الرقمية أسرع وأكثر ملاءمة وأكثر راحة لنا لاستخدامها.

ولا يشعر الجميع بالارتياح تجاه المدفوعات الرقمية لأنهم يخشون أن يسرق المخترقون وغيرهم أموالهم، لذلك يفضلون إحضار النقود. ثانيًا، تتيح المنصات الرقمية فوائد وحوافز. فكلما زاد استخدامك للمنصات، حصلت على مكافآت أكثر.”

دافع الاستخدام المبكر الرئيسي	تلقي مدفوعات العملاء	“إذا اشترى العميل شيئاً ويرغب في الدفع عبر الهاتف المحمول، فأنا أعطيه رمز التاجر لراحته” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة
دافع الاستخدام المعتاد الرئيسي	الملاءمة	“من السهل جداً استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. الشخص المتلقي قد يوجد في مكان بعيد عنك وبذلك لن يصله النقد” أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر
العقبات الرئيسية	صعوبة عكس وتصحيح الأخطاء	“في بعض الأحيان عندما يرتكب العميل خطأً، يُحظر حسابه المصرفي {التجاري}.” أنثى، مُستخدمة، وكيلة وصاحبة مؤسسة صغيرة

## نظرة معمّقة على آراء الوكلاء

وتؤثر كل من مشكلات السيولة والاحتيايل تأثيرًا سلبيًا في الوكلاء المشمولين في الدراسة الاستقصائية.

### دراسة حالة - الوكلاء

#### تفاصيل المستجيب

النوع الاجتماعي: ذكر

الوظيفة: صاحب مؤسسة صغيرة ووكيل

“بدأت العمل كوكيل لتحقيق المزيد من الأرباح. البدء في مشروع خدمات مالية عبر الهاتف المحمول أمر مكلف، لأنه يتطلب مبلغًا كبيرًا من رأس المال بالإضافة إلى فتح حساب مصرفي، وهي عملية تستهلك الكثير من الوقت والمال. أحقق أرباحًا من العمولات وقاعدة العملاء المتزايدة لأن العملاء الذين يأتون لطلب خدمات الوكيل يشترطون أحيانًا بضاعتي.

وزاد استخدامي للمدفوعات الرقمية لأنها أصبحت معروفة ومستخدمة لدى المزيد من الأشخاص، لكن عدد العملاء الذين يطلبون خدماتي يتناقص. ويكمن التحدي الأكبر في استعمال بعض العملاء القلائل أموالًا مزيّفة، مما يلحق الخسائر بنا.”

### التحديات والمخاطر

• **احتمالية الوقوع في الاحتيايل:** في بعض الأحيان يرسل العملاء أموالًا مزيّفة إلى الوكلاء، مما يتسبب في خسارة الوكلاء للأموال.

“قد يكون عدد العملاء قليلًا، وفي بعض الأحيان قد يعطونك أموالًا مزيّفة”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة

• **قلة السيولة بين الوكلاء:** يفتقر بعض الوكلاء للسيولة الكافية لتمكينهم من إتمام المعاملات ذات المبالغ الكبيرة التي يرغب العملاء في إكمالها.

“يعاني بعض الوكلاء من نقص في السيولة النقدية بسبب عدم توفر الأموال الكافية لديهم عند التعامل بمبالغ مالية كبيرة، وأيضًا قد يترصد لك شخص ما.”  
أنثى، مستخدم، صاحبة شركة صغيرة

### الفوائد التجارية ومسار الاستخدام المبكر

• **بيع المنتجات الإضافية:** قد يشتري العملاء الذين يبحثون عن خدمات الوكيل المنتجات التي يبيعها الوكيل.

“أنت تحقق أرباحًا، ويمكن لعملاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول شراء المنتجات الأخرى لدي.”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة



# القسم 2.2: أنماط استخدام قناة الدّفع

إجمالي عدد المستجيبين  
الذين شملتهم العينة: 103

## أنماط استخدام قناة الدّفع:

انتشار قوي لاستخدام التطبيقات بين المستجيبين بسبب ارتفاع معدل انتشار الهواتف الذكية في موريشيوس.

يوجد انتشار قوي لاستخدام تطبيقات الهاتف المحمول في موريشيوس التي تسجل معدلاً مرتفعاً لانتشار الهواتف الذكية، ويستخدم معظم المستهلكين تطبيق {المزود 1} لتسوية مدفوعاتهم.

“في أغلب الأحيان أسدد مدفوعاتي عبر {المزود 1}”  
**أنثى، مُستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر**

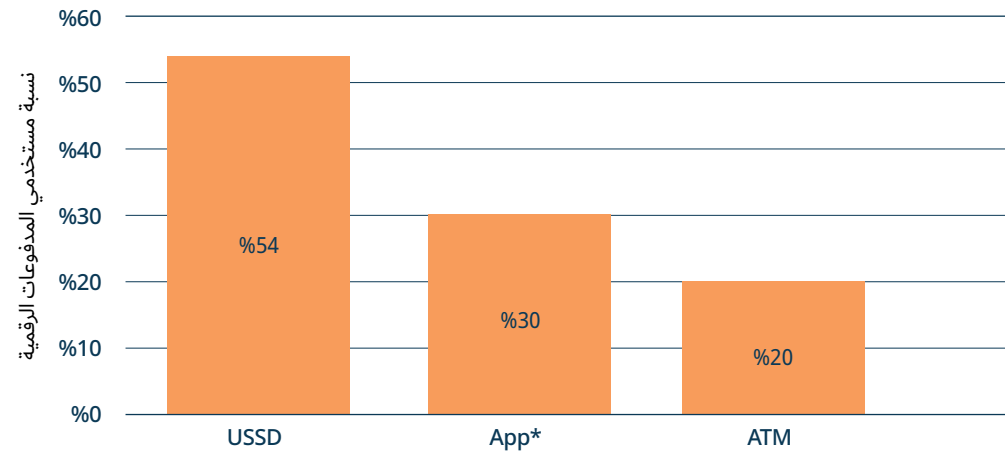
ويفضل مستخدمو المدفوعات الرقمية في بعض الأحيان استخدام بطاقاتهم لتجنب مخاطر التعامل بالنقد.

“أصبحت الحياة خطيرة للغاية اليوم لدرجة أنني أفضل أن أتجول ببطاقة خصم بدلاً من النقود. وإذا سرقوا بطاقتي، فإن أول ما أفكر فيه هو استخدام {المزود 1} لإلغاء البطاقة. ولكن إذا كنت أحمل مبلغ من المال وسرقوه، فلن تكون هناك طريقة سهلة لاستعادته.

**أنثى، مُستخدمة**

تستخدم تقنية التواصل قريب المدى لإجراء معاملات ذات قيم الصغيرة، لكن المستخدمون يشيرون إلى أن الأمر صعب لأن المبلغ الذي يمكن استخدامه مقيد بحد معين.

“أستخدم طريقة “اللمس والدفع” لشراء بعض الأشياء البسيطة من السوبر ماركت، لكنني لا أستخدمها لدفع المشتريات التي يكون ثمنها أكبر، إذ يوجد مبلغ معين لا ينبغي أن تتجاوزه”  
**أنثى، مُستخدمة**



أفاد 63% من المستجيبين أن النقد يمثل وسيلة الدفع الأساسية 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:

إجمالي عدد المستخدمين الأفراد: 48  
إجمالي عدد المستخدمين من المؤسسات  
المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: 31

معظم المعاملات من أفراد إلى شركات (P2B) ومن شركات إلى شركات (B2B) ما زالت تجرى بصورة نقدية بين المستجيبين الأفراد، في حين أن معاملات المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرقمنة بشكل جيد.

#	الأفراد	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	تكاليف الحافلات أو الوقود	استلام مدفوعات العملاء
2	شحن رصيد المكالمات	مدفوعات الموردين
3	دفع ثمن السلع المنزلية	الادخار من دخل المؤسسات
4	تلقي الأجر	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين
5	توفير المال	رواتب الموظفين

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعًا

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

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

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

يتم استلام مدفوعات العملاء بشكل رقمي جيد. ويأتي هذا نتيجةً لاهتمام العملاء الذين يجدون خيارات المدفوعات الرقمية أكثر ملاءمة للاستخدام.

“ليس لدي وقت للذهاب إلى المصرف وسحب الأموال، لذلك أدفع بالبطاقة. والشيء نفسه ينطبق على مدفوعاتي في السوبر ماركت. ويوجد بالقرب من منزلي سوبر ماركت، ولكن بما أنه لا يوجد جهاز صراف آلي لسحب الأموال في مكان قريب، فمن الأفضل بالنسبة لي استخدام البطاقة.”

**أنتي، مُستخدمة**

ويتيح استلام الرواتب بواسطة القنوات الرقمية للمستهلكين سجلًا للدخل يمكنهم استخدامه للحصول على الائتمان.

“كان صاحب عملي يستعملها ولا يزال ينتابه الشك قليلاً بشأن {المزود 1}، لكننا أخبرناه أن هذا يشكل عائقًا لنا عند محاولة الحصول على قرض لأننا لا نملك كشف حساب للراتب أو دليلًا على تحويل الراتب. ومنذ ذلك الحين، بدأ يرسل لنا رواتبنا عبر {المزود 1}. ومنذ ذلك الحين، أصبحت أملك أموالاً نقدية أقل، لذلك لا أنفق أكثر من اللازم.”

**أنتي، مُستخدمة**

تُجرى عمليات شراء رصيد المكالمات بشكل أساسي باستعمال تطبيقات الخدمات المصرفية، ويتم شراؤها كحزمة شهرية [مجمعة]، مقارنةً بالأسواق الأخرى التي فيها يكون رصيد المكالمات المدفوع مسبقًا أكثر شيوعًا. “ومنذ ظهور جاتحة كوفيد، أصبحت البطاقة وسيلة دفع أكثر شيوعًا بدلاً من سحب النقود لدفع ثمن البقالة. وفي أسوأ السيناريوهات، يتعين علينا سحب النقود لاستخدامها لدفع أجور الحافلات أو شراء الخضروات.”

**أنتي، مُستخدمة**

تُستخدم النقود بشكل أساسي لدفع المدفوعات التي تتطلب فئات صغيرة، مما يقلل من رقمنة المدفوعات لبعض السلع المنزلية. “أستخدم النقود لشراء الخضروات أو لشراء الخبز في الصباح. ولا يمكنك استخدام البطاقة لدفع ثمن خبزتين فقط في متجر صغير. أستخدم النقود أحيانًا عندما يحتاج أطفالنا إلى المال لشراء الحلويات.”

**أنتي، مُستخدمة**

# القسم 3:

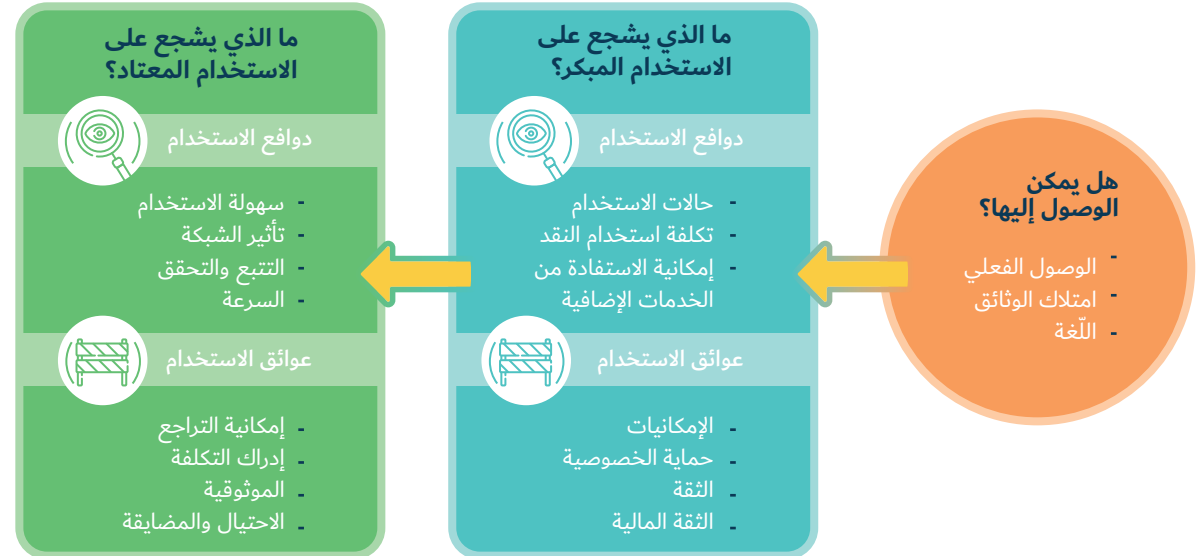
دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية والعقبات  
التي تعرقل استعمالها



# 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 استخدام المدفوعات الرقمية

## عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

عدم القدرة على قراءة التعليمات والافتقار إلى الوثائق المطلوبة يعرقل استخدام المدفوعات الرقمية بين المستجيبين الأفراد.

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 24

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة غير المستخدمين الذين صرحوا بذلك
“أشعر براحة أكبر عند الدفع نقدًا لأنني لا أجد القراءة” ذكر، غير مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة “تتمثل التحديات التي أواجهها عند استخدام المدفوعات الرقمية في انقطاع الشبكة الذي يمنع الاتصال، مما يجعل إجراء المعاملة معقدًا.” ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة	تؤثر مستويات المعرفة المنخفضة في الثقة في قدرة الفرد على استعمال خصائص الهاتف الذكي استعمالًا مستقلًا وإجراء المعاملات الرقمية.	أكثر بروزًا لدى الأفراد	1 لا أستطيع قراءة التعليمات 



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

## عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

عدم القدرة على قراءة التعليمات والافتقار إلى الوثائق المطلوبة يعرقل استخدام المدفوعات الرقمية بين المستجيبين الأفراد.

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 24

Qualitative insights	Women vs. men	MSMEs vs. individuals	% Ranking of barrier based on of non-users that stated it
قد تقبل المؤسسات الأكبر هذه الطرق الجديدة للدفع، لكن تطلب المؤسسات الفردية مني الدفع نقدًا. وأعتقد أن السبب في ذلك هو أنهم لا يريدون التسجيل رسميًا وإظهار مقدار الأموال التي يكسبونها. <b>ذكر، غير مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة</b>	أكثر بروزًا لدى الرجال	لا يوجد تباين كبير	عدم وجود الوثائق المطلوبة  2
“عندما لا يكون لدي إنترنت على هاتفي، سأستخدم النقود” <b>ذكر، مُستخدم</b>	أكثر بروزًا لدى الرجال	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	لا يوجد اتصال بالإنترنت  3

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:

تؤدي المخاوف بشأن خصوصية البيانات إلى منع استخدام المدفوعات الرقمية المبكر في موريشيوس، لا سيما بين المستجيبين الأفراد.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 103

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك
“بمجرد أن أحتفظ بكل أموال في المصرف، فسيعرفون مقدار ما أربحه عندما أجري الإيداع، وبعد ذلك سيتعين عليّ دفع الضرائب ... وهذه مشكلة بالنسبة لي” ذكر، غير مُستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزاً لدى الأفراد	1 مخاوف بشأن خصوصية البيانات
“أنا لست متعلماً، ولا أعرف القراءة، ولا أفهم التكنولوجيا” ذكر، غير مُستخدم	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزاً لدى الأفراد	2 انعدام الثقة
“أعرف تطبيق {المزود 2}... قمت بتنزيل تطبيق {المزود 2} (تطبيق الدفع) ولكنه لم يكن مفيداً بالنسبة لي” أنثى، مُستخدمة	أكثر بروزاً لدى النساء	أكثر بروزاً لدى الأفراد	3 انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية

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 المبكر:

تلقي الدخل رقميًا ورغبة العملاء في الدفع رقميًا عاملان يشجعان الاستخدام بين المستجيبين.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 103

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك
<p>“كان صاحب عملي يستعملها ولا يزال ينتابه الشك قليلاً بشأن {المزود 1}، أخبرناه أن هذا يشكل عائقاً لنا عند محاولة الحصول على قرض لأننا لا نملك كشف حساب للراتب أو دليلاً على تحويل الراتب. ومنذ ذلك الحين، بدأ يرسل لنا رواتبنا عبر {المزود 1}”.</p> <p><b>أثنى، مُستخدمة</b></p>	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزاً لدى الأفراد	1 كل الأفراد الآخرين يستخدمون المدفوعات الرقمية
<p>“أتردد في استخدام تطبيق {المزود 1} لأن معظم الأشخاص اليوم يستخدمون {المزود 1}. وأصفت خدمة الواي فاي حتى يتمكن العملاء من الحصول على اتصال أفضل بالإنترنت عند إجراء المدفوعات عبر {المزود 1}”.</p> <p><b>ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر</b></p>	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزاً لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	2 أوضح الوكيل فوائد استخدام المدفوعات الرقمية
<p>“يعتبر {المزود 1} شائعاً جداً في الوقت الحاضر، إذ أنه حاضر في كل مكان تذهب إليه، فعندما أذهب للتسوق، أو إذا كنت بحاجة إلى دفع تمويل CIM (تمويل الاستهلاك/ الائتمان)، أو فاتورة الكهرباء، أو الماء، فإنهم جميعاً يقبلون {المزود 1}. كل ما عليك فعله هو المسح الضوئي لرمز الاستجابة السريعة والدفع. وفي أغلب الأحيان، أقوم بالمسح الضوئي للدفع”.</p> <p><b>أثنى، مُستخدمة</b></p>	أكثر بروزاً لدى النساء	أكثر بروزاً لدى الأفراد	3 أوصتني عائلتي أو أصدقاؤني بالمدفوعات الرقمية

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

# القسم 3.4: الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقه

## العوائق التي تعرقل الاستخدام المعتاد:

ضعف شبكة الهاتف المحمول في موريشيوس يعرقل استخدام المدفوعات الرقمية بشكل كبير.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 76

استنتاجات نوعية بشأن العوائق	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
“في بعض الأحيان لا يكون الاتصال بالإنترنت جيدًا، مما يعوق المعاملات. وعلى سبيل المثال، قد تتطلب بعض المعاملات كلمة مرور لمرة واحدة (OTP). وسيمنحك التطبيق دقيقة واحدة فقط لإدخال الرمز، ولكنني سأحصل على كلمة المرور لمرة واحدة بعد خمس دقائق. وفي بعض الأحيان، قد تمنعك حتى الروبوتات من إجراء المعاملات. أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة	1 شبكة الهاتف المحمول ضعيفة 
“أستخدم النقود لشراء الخضروات أو لشراء الخبز في الصباح. ولا يمكنك استخدام البطاقة لدفع ثمن خبزتين فقط في متجر صغير. أو أستخدم النقود أحيانًا عندما يحتاج أطفالي إلى المال لشراء الحلويات.” أنثى، مُستخدمة	أكثر بروزًا لدى النساء	أكثر بروزًا لدى الأفراد	2 تكاليف المدفوعات الرقمية المرتفعة 
“اضطرت إلى دفع 450 روبية بالبطاقة، وأضافوا صفرًا ودفعت 4,500 روبية، ولم ألاحظ ذلك... وكان عليّ المتابعة للاسترداد من ذلك المكان” ذكر، مُستخدم	أكثر بروزًا لدى الرجال	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة	3 عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا 

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

## دوافع استخدام المدفوعات الرقمية المعتاد:

تحافظ طبيعة المدفوعات الرقمية الملائمة على الاستخدام بين المستجيبين في موريشيوس.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 79

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغروالصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
“من الأسر الدفع بدلاً من الذهاب إلى المكتب والوقوف في صفوف طويلة في انتظار الدفع نقدًا” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغروالصغيرة والمتوسطة	الملاءمة  1
“عندما أتلقي مبلغًا، أموالي آمنة في الحساب. ولا أحتاج إلى الذهاب إلى المصرف لإيداع الأموال” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى الأفراد	الأمان  2
“أستلم المبلغ مباشرة في حسابي وبمجرد أن يقول الشخص إنه أرسل المبلغ عن طريق {المزود 1}. ولا أحتاج إلى الانتظار لفترة طويلة... تتم المعاملة بوتيرة أسرع. عندما يكون لديك {المزود 1}، يصبح من الأسهل تلقي المبلغ عبر الإنترنت. إنها سريعة ومريحة واقتصادية” أنثى، مُستخدمة	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى النساء	السرعة  2

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

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

## تحليل تفصيلي لتجارب تكاليف المعاملات والتصورات المرتبطة بها:

تؤدي الرسوم التجارية المفروضة على المعاملات ذات القيمة المنخفضة إلى تقليل أرباح المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر.

مصادر المعلومات

نسبة المستجيبين الذين يرون أن مستوى الرسوم غير عادل

• مزود الخدمة

%46

### المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

تؤدي عروض المبيعات إلى تشجيع التجار على استخدام المدفوعات الرقمية.

“عندما يكون هناك عرض ترويجي {للمبيعات}، أفضل أن يرسلوا الأموال إلى حسابي، لأن MCB تفرض نسبة على جميع معاملات المسح الضوئي للدفع.”  
ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة

قد تعيق الرسوم التجارية المفروضة على البطاقات وقنوات المسح الضوئي للدفع قبول المعاملات ذات القيمة المنخفضة بسبب انخفاض أرباح المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر.

“أجد هذه التكاليف غير محبذة لأن تطبيقها على طريقة المسح الضوئي للدفع يبدو غير معقول.”  
ذكر، غير مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة

### الأفراد

يُنظر إلى رسوم المعاملات بين المصارف على أنها مرتفعة وبالتالي فهي تشجع على استخدام تطبيقات مزودي خدمات الدفع الناشئين  
“هذا هو السبب الذي جعلني أختار استخدام POP لإجراء التحويلات بين المصارف، لأنه لا يفرض رسوماً مقارنة بنظام MCB Juice.”  
ذكر، مُستخدم

يُنظر إلى التكاليف على أنها عادلة. من غير المرجح أن تؤثر رسوم المعاملات في اختيار اعتماد المدفوعات الرقمية بدلاً من النقد. وهذا عائد إلى اعتبار المدفوعات الرقمية ميسورة التكلفة.

“بالنسبة لمدفوعات البطاقات، لاحظت خصومات صغيرة، لكنها بسيطة، ولا أعتقد أنها تكلفة كبيرة”  
أنثى، مُستخدمة

وفي كثير من الأحيان تتم موازنة تكاليف المعاملات مقابل توفير الوقت والتكلفة.

“إن دفع روبيتين أمر جيد بدلاً من الوقوف في الصفوف الطويلة لدفع فواتير المياه أو الكهرباء والسفر إلى العديد من الأماكن”  
أنثى، مُستخدمة

# تحليل تفصيلي لتجارب خدمة العملاء وآليات الانتصاف

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

“مررت بوقت اضطررت فيه إلى أن أدفع تكاليف النقل المدرسي لابني. وبدلاً من كتابة مصرف دولة موريشيوس في خانة المصرف، كتبت مصرف دولة الهند، وتلقيت مكالمة من سائق الشاحنة، قال فيها إنه لم يتلق الأموال أبدًا. وعندما تحققت من حسابي، كان صحيحًا... لم يُفقد المال. ولكن كان ينبغي أن يكون أسرع بكثير. اضطررت إلى الانتظار لمدة أسبوع لاستعادة الأموال.”  
أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

ما هي المشكلات التي يلتمس العملاء الدعم بشأنها؟

- أخطاء المعاملات
- الاحتيال

أرادت نسبة 50% من المستجيبين عكس معاملة ما ولكن 25% فقط منهم تمكنوا من تسوية مشكلاتهم

المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

- انعدام إمكانية الانتصاف: قد يواجه المستخدمون صعوبة في تصحيح أخطاء المعاملات على تطبيقات الدفع المصرفية الرقمية. وفي كثير من الأحيان، لا ترغب المصارف أو لا تستطيع دعم العملاء في حل أخطاء المعاملات.
- الانتظار في صفوف أمام قاعات المصارف للحصول على الدعم: وفي كثير من الأحيان، يصطف العملاء في صفوف أمام المصارف للحصول على الدعم، مما يتعارض مع غرض الراحة الذي يوفره نظام المدفوعات الرقمية.

“أعتقد أنه على المصرف تقديم المساعدة، ولكنني أعلم أنه عندما تنشأ مثل هذه المشكلات، لا يتدخل المصرف. لقد واجه بعض الأشخاص مشكلة مبالغ المعاملات الخاطئة، ولكن عندما اتصلوا بالمصرف، أكد المصرف إنه لن يتدخل، وفي النهاية لم يسترد الأشخاص أموالهم.”  
أنثى، مُستخدمة

“رفض الرجل الذي استلم المال أن يرسل لها أموالها مرة أخرى. وأخبرها الرجل أن هذا خطأها، فلماذا يرسل الأموال مرة أخرى؟ قالت لي إن هذا حدث مرتين، ولم يُعد لها أي من الشخصيين أموالها.”  
أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة

آليات حل المشكلات

- التحقق من المعاملات: يعتمد المستخدمون على لقطات الشاشة بين المرسل والمتلقي للتحقق من نجاح المعاملة الرقمية.
- ويمكن للمستخدمين التخلي عن آلية الاستئناف واختيار استخدام النقد.

“عندما يدفع (العملاء)، أطلب منهم أخذ لقطة شاشة وإرسالها إليّ. وأقوم أيضًا بالتأكد من هاتفي”  
أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

التأثير في سلوكيات الدفع الرقمي

- يختار المستخدمون استخدام طرق دفع أخرى لتجنب العملية الطويلة لحل الأخطاء.

# القسم 3.5: آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية

## آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



- توصيات بشأن استخدام المدفوعات المالية
- زيادة اللجوء إلى خدمة دعم العملاء
- استخدام لغة أكثر شمولية

“أولاً، ينبغي عليهم تغيير اللغة من الإنجليزية أو الفرنسية إلى اللغة الكريولية.”  
ذكر، غير مُستخدم

“خدمة العملاء ليست متاحة. يقولون إنها متاحة دائماً على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع ولكنها دائماً مشغولة.”  
ذكر، مُستخدم



## آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



### توصيات بشأن الاستخدام المبكر

- زيادة المعرفة بالمهارات الرقمية

“إنهم بحاجة إلى تثقيفنا وتدريبنا على كيفية استخدام المدفوعات الرقمية لأننا لسنا على دراية بها.”  
أنثى، غير مُستخدمة



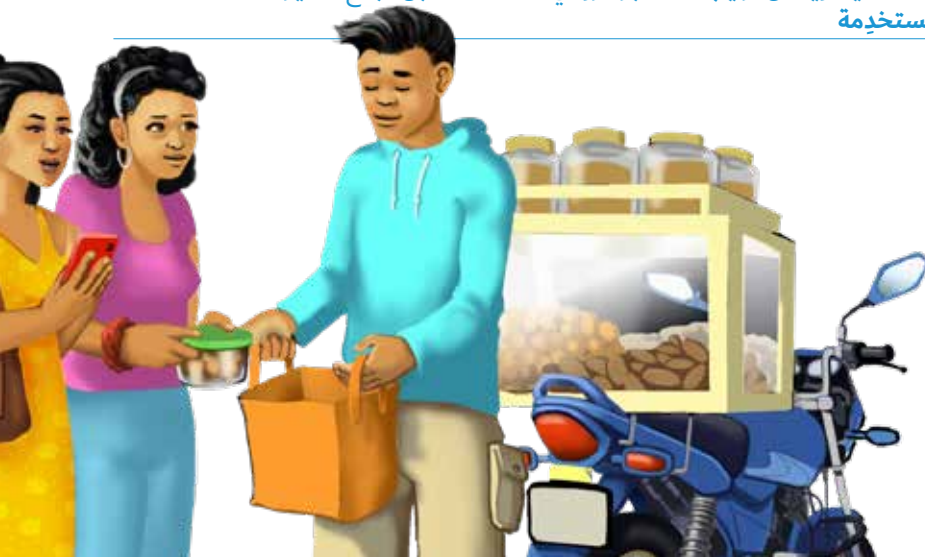
### توصيات بشأن الاستخدام

- تحسين خصائص الأمن
- تحسين استقرار الشبكة
- تمكين طرق المدفوعات الرقمية غير المتصلة بالإنترنت
- زيادة فوائد الاستخدام والمكافآت

“يجب مراجعة أمن المدفوعات الرقمية لأنه من غير المقبول أن يتمكن أي شخص من استعمال حسابك بسهولة أو تلقي أموال من مصادر أو دول غير معروفة.”  
ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة

“أقترح أن نستخدم الدفع عبر الهاتف المحمول الذي لا يستخدم الإنترنت.”  
أنثى، مُستخدمة

“أعتقد أن هناك حاجة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للحصول على تسهيلات ائتمانية، ويمكن ترتيب ذلك عبر مزودي الخدمات مقابل مبالغ صغيرة.”  
أنثى، مُستخدمة





**AfricaNenda Foundation**

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

website [www.africanenda.org](http://www.africanenda.org) | email [info@africanenda.org](mailto: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.