



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023

الاستنتاجات من بحث العملاء

الكاميرون



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 عامّة 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 الطريق نحو الاستخدام المعتاد

2-3 آفاق مجموعات المستخدمين

3-3 الموضوعات الأساسية للبلد

القسم 4

الخاتمة



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1

نظرة عامّة على المنهجية

منهجية البحث والأهداف المرتبطة بها

الاستبيان الكمي

- فهم عادات الاستخدام لدى العملاء
- قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وخصائص المعاملات
- تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخدامًا
- تحديد العقبات الأساسية التي تحول دون الاعتماد والاستخدام



الأهداف
من الأداة

مقابلة مناقشة فردية

- تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع
- تحديد تصورات العملاء بشأن المدفوعات الفورية والشاملة باستخدام إطار الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد
- رسم خريطة لتجربة المستخدم

التسوق الخفي

فهم متعمق لتجربة المستخدم: التكلفة والانتصاف ودعم العملاء

مسار العمل الميداني

- جمع البيانات الكمية: 15 فبراير - 3 مارس 2023
- جمع البيانات النوعية: 15 فبراير - 6 مارس 2023



المنهجية: نظرة عامة على المجموعات المشمولة بالعينة



المؤسّسات الصغيرة*

التجار الذين يملكون محلاً صغيراً وثابتاً، أو المتاجر /أو مزودو الخدمات (غير الرسميين غالباً)، فضلاً عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والمشاريع الزراعية الصغيرة.

24



رؤّاد الأعمال متناهيو الصغر*

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

16



أصحاب الدخل المنخفض والثابت

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

28



أصحاب الدخل المنخفض والدّخل غير الثابت

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

32

التعريف

حجم العيّنة الفعلي
(الاستبيان الكمي)

81% من إجمالي عيّنة الاستبيان الكمي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و**90%** من إجمالي العيّنة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات).

عمل الباحثون على التأكد من التغطية الكافية للنساء والشباب ضمن كل مجموعة من المجموعات الأربعة.

* طبّقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص بكل بلد

تركّز عيّنة الدراسة على "السوق الناشئة" التي من المتوقع أن تستخدم المدفوعات الرقمية، ومن ثمّ أخذت عيّنة فقط من تلك الموجودة في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. كان التركيز منصّباً على أصحاب الدخل المنخفض والمؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ ومن ثمّ فإن العيّنة لا تمثل المستوى الوطني بأكمله. ترجع أية استنتاجات مستنبطة على أساس كلِّ بلدٍ على حدة إلى المستجيبين في العيّنة.

البلدان المشمولة في العيّنة لعام 2023: الكاميرون ومالاوي والمغرب ورواندا والسنغال

المغرب

رواندا

مالاوي

السنغال

الكاميرون

البلدان المشمولة في العيّنة لعام 2023

البلدان المشمولة في العيّنة لعام 2022

- تمّ إجراء بحث العملاء لعام 2023 في خمس بلدان مشمولة في العيّنة: الكاميرون ومالاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- تستند المعدّلات عبر مختلف البلدان على هذه البلدان الخمسة المشمولة في العيّنة.
- يأتي البحث لعام 2023 مكتملاً للبحث الذي أُجري في سبعة بلدان أخرى في عام 2022 باستخدام منهجية مماثلة: جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2

الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1-2:

تحليل استخدام المدفوعات الرقمية

استخدام المدفوعات الرقمية عبر مختلف البلدان: تدرج الكامبيرون ضمن الفئة الناشئة إذ لا يتعدى مستخدمي المدفوعات الرقمية في البلد نسبة النصف من السكان وفقًا للبيانات المسجلة في العام السابق.

صنفت البلدان كـ **حديثه عهد** أو **ناشئة** أو **رائدة** وفقًا لبيانات الاستخدام المستقاة من المؤشر العالمي للشمول المالي. تقع معظم البلدان المشمولة في عينة العام الحالي 2023 ضمن الفئة الناشئة.

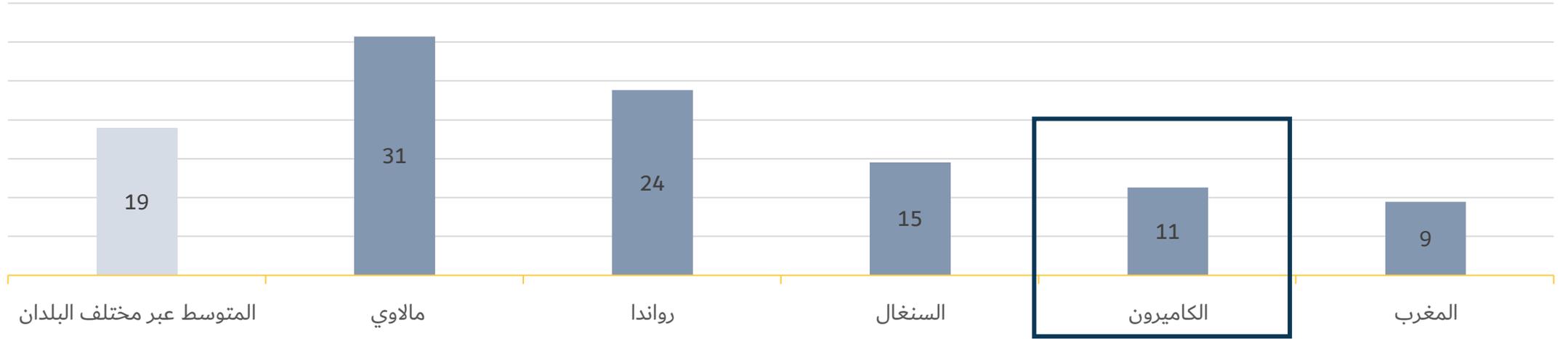
المجموعة حديثة العهد			المجموعة الناشئة						المجموعة الرائدة		نسبة المستخدمين	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]	
المغرب	مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	زامبيا	تنزانيا	السنغال	رواندا	نيجيريا	مالاوي	الكامبيرون	كينيا			غانا
%30	%20	%22 (بيانات عام 2017)	%46	%50	%53	%39 (بيانات عام 2017)	%34	%40	%50	%78	%66	نسبة المستخدمين "المتميزين" الرقمية [بما في ذلك المدفوعات الصغيرة والمتوسطة بمساعدة الوكلاء]	نسبة الأفراد المستخدمين الأسبوعيين من مستخدمي المدفوعات الرقمية [بما في ذلك المدفوعات الصغيرة والمتوسطة بمساعدة الوكلاء]
%17	%14	%26	%53	%21	%94	%90	%83	%57	%83	%82	%86		
%8	%24	%28	%64	%45	%94	%98	%75	%77	%76	%82	%90		

تحليل مختلف البلدان - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: غالبية الكاميرونيين الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية يستخدمونها بوتيرة أسبوعية.

- يستخدم **75%** من مستخدمي المدفوعات الرقمية في الكاميرون المدفوعات الرقمية على أساس أسبوعي.
- يجري **28%** من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان مدفوعات رقمية يوميًا، مما يشير إلى أنهم اعتمدوا الخدمات الرقمية اعتمادًا كليًا ضمن حياتهم اليومية.



معدّل عدد المعاملات خلال الأسبوع
الماضي عبر جميع المستجيبين

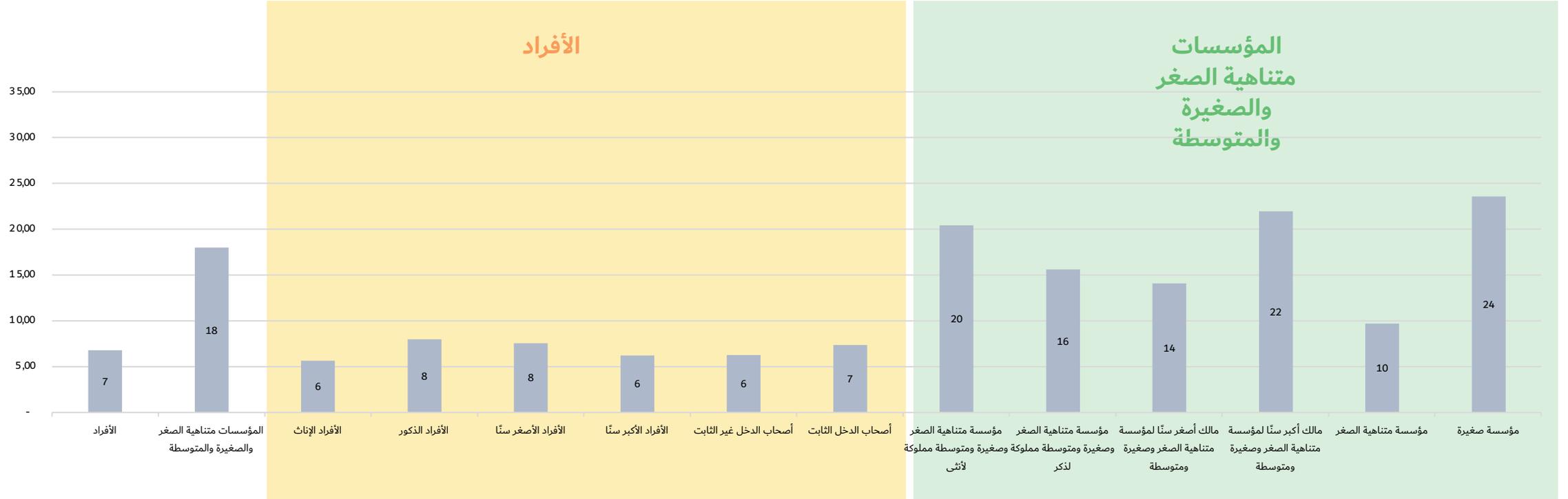


تحليل مجموعات المستخدمين — سجلّ المعاملات الأسبوعيّة

سجّلت المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لإناث في الكاميرون عدد معاملات أعلى من التي سجّلتها المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لرجال.

معدّل عدد المعاملات الأسبوعيّة حسب مجموعة المستخدمين

متوسط عدد المعاملات خلال الأسبوع الماضي عبر جميع المستجيبين

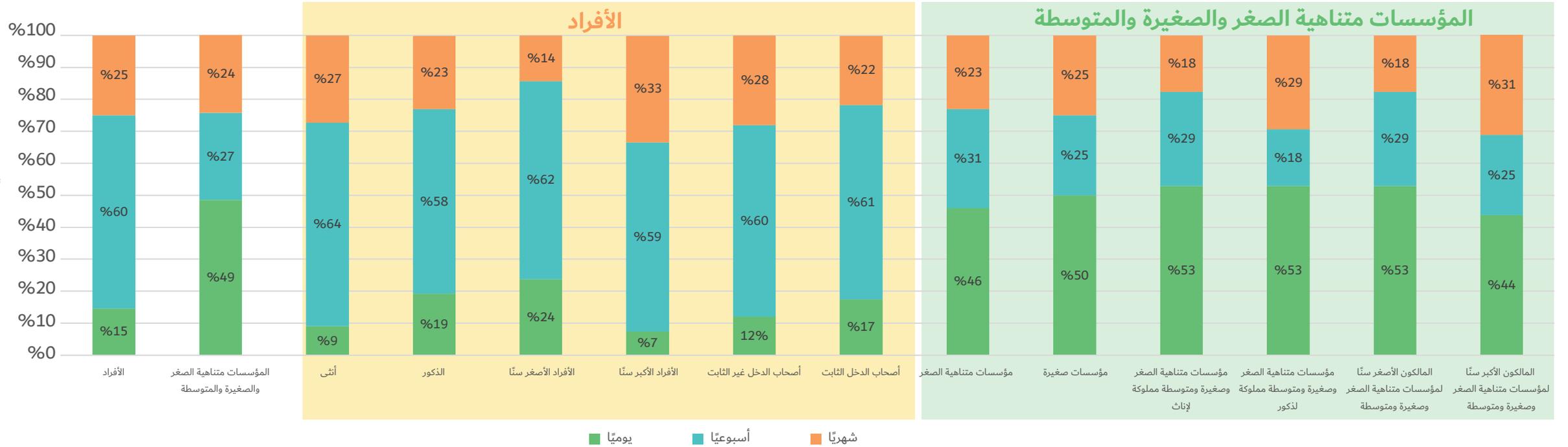


- تجري المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عدد معاملات أكبر بكثير من تلك التي يجريها الأفراد في الكاميرون
- من المثير للاهتمام أنّ المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لنساء تجري عددًا أكبر من المعاملات مقارنة بالمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لرجال. وينطبق ذلك في المغرب أيضًا.
- سجّل مالكو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأكبر سنًا عدد معاملات أعلى بكثير ممّا سجّله مالكو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأصغر سنًا.

تحليل مجموعات المستخدمين - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: تحتل المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرتبة رائدة من حيث استخدام المدفوعات الرقمية يوميًا، وتوجد فجوة بين الجنسين.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية المشمولين في العينة: 81

وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين



تعدّ المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر نشاطًا بين المستخدمين اليوميين للمدفوعات الرقمية مقارنة بالأفراد. وسجّلت المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لنساء مستوى استخدام أسبوعي أعلى مقارنة بالاستخدام اليومي للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لرجال بينما سجّل كلّ منهما مستوى مماثلًا من حيث الاستخدام اليومي.

سجّل الأفراد الأصغر سنًا ومالكو المؤسسات الصغيرة معدل استخدام يومي أعلى من كبار السن.



AfricaNenda

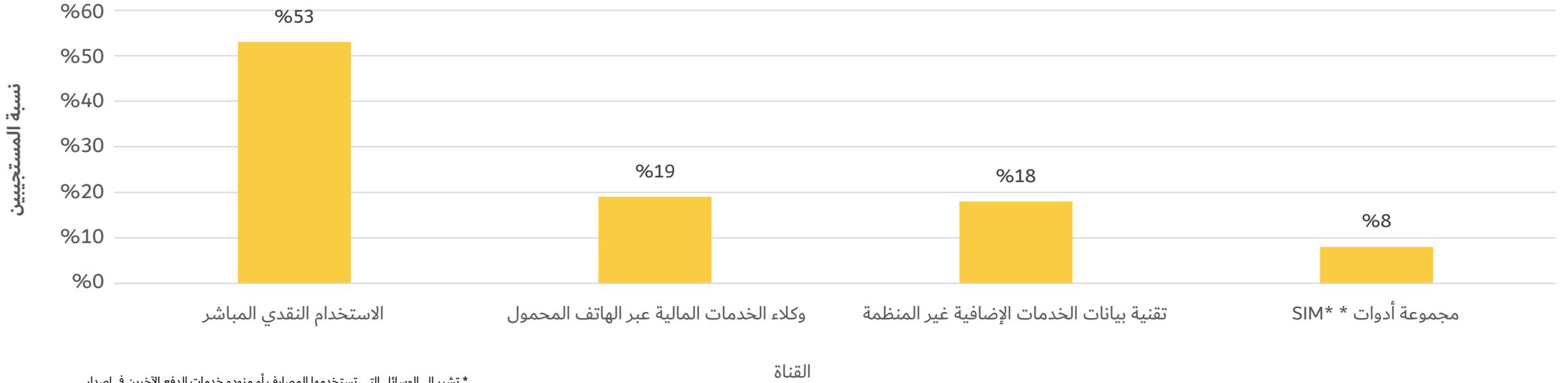
تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-2: تحليل قنوات الدفع

تحليل قنوات الدفع*: وكلاء الخدمات الماليّة عبر الهاتف المحمول وتقنية بيانات الخدمات الإضافيّة غير المنظّمة كلاهما من أكثر القنوات الرقميّة استخدامًا في الكامبيرون.

إجمالي عدد المستجيبين المشمولين
في العينة: 100

نسبة المستجيبين الذين يرون أنّ هذه القناة هي القناة الأساسيّة



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

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

- النقد هو الوسيلة الشائعة في الكامبيرون.
- الكامبيرون هي الدولة الوحيدة من بين الدول الخمسة المشمولة في العيّنة التي يعتمد بموجبها المستجيبون في الغالب على الخدمات الماليّة عبر الهاتف المحمول كقناة رقميّة. ومع ذلك، تلعب تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظّمة أيضًا دورًا رئيسيًا.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3: تحليل حالات الاستخدام

تحليل حالات الاستخدام: توجد فرصة إضافية لرقمنة المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B) في الكاميرون والمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B).

أكثر خمس حالات شيوعًا لاستخدام المدفوعات التي يجريها الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرة واحدة على الأقل في الأسبوع ومستوى الرقمنة المقابل لهذه الحالات

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الأفراد

ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعية حسب انتشارها بين المستجيبين من الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة [النسبة المئوية للمعاملات التي تُجرى رقميًا]	الأفراد	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	رصيد المكالمات [55%]	استلام مدفوعات العملاء [50%]
2	إرسال الأموال [59%]	مدفوعات الموردين [39%]
3	ادخار الأموال [50%]	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [100%]*
4	استلام الأموال [59%]	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [100%]*
5	دفع ثمن السلع المنزلية [40%]	الادخار من دخل الشركات [36%]

- تعد الحوالات المالية أكثر حالات الاستخدام رقمنة بين الأفراد المستجيبين، في حين أن أموال شحن رصيد المكالمات للموظفين ونقل الأموال للموظفين هي الأكثر شيوعًا بالنسبة للمؤسسات الصغرى والصغيرة والمتوسطة.
- تعد المدفوعات الصغيرة مثل شحن رصيد المكالمات وتكاليف المواصلات للموظفين هي الاستخدامات الأكثر شيوعًا بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- تتوفر إمكانيات هائلة لمزيد من الرقمنة في مدفوعات الموردين وكذلك المدفوعات من العملاء إلى التجار.

* 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



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1-3:

الطريق نحو الاستخدام المعتاد

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

الاستخدام المعتاد

بمرور الوقت وبالتعوّد، ينتقل المستهلكون من المعاملات مخصّصة الغرض إلى الاستخدام المستمرّ والمنتظم للمدفوعات الرقمية المعتمدة على سهولة الاستخدام وتأثيرات الشبكة والموثوقية والانتصاف والسرعة.

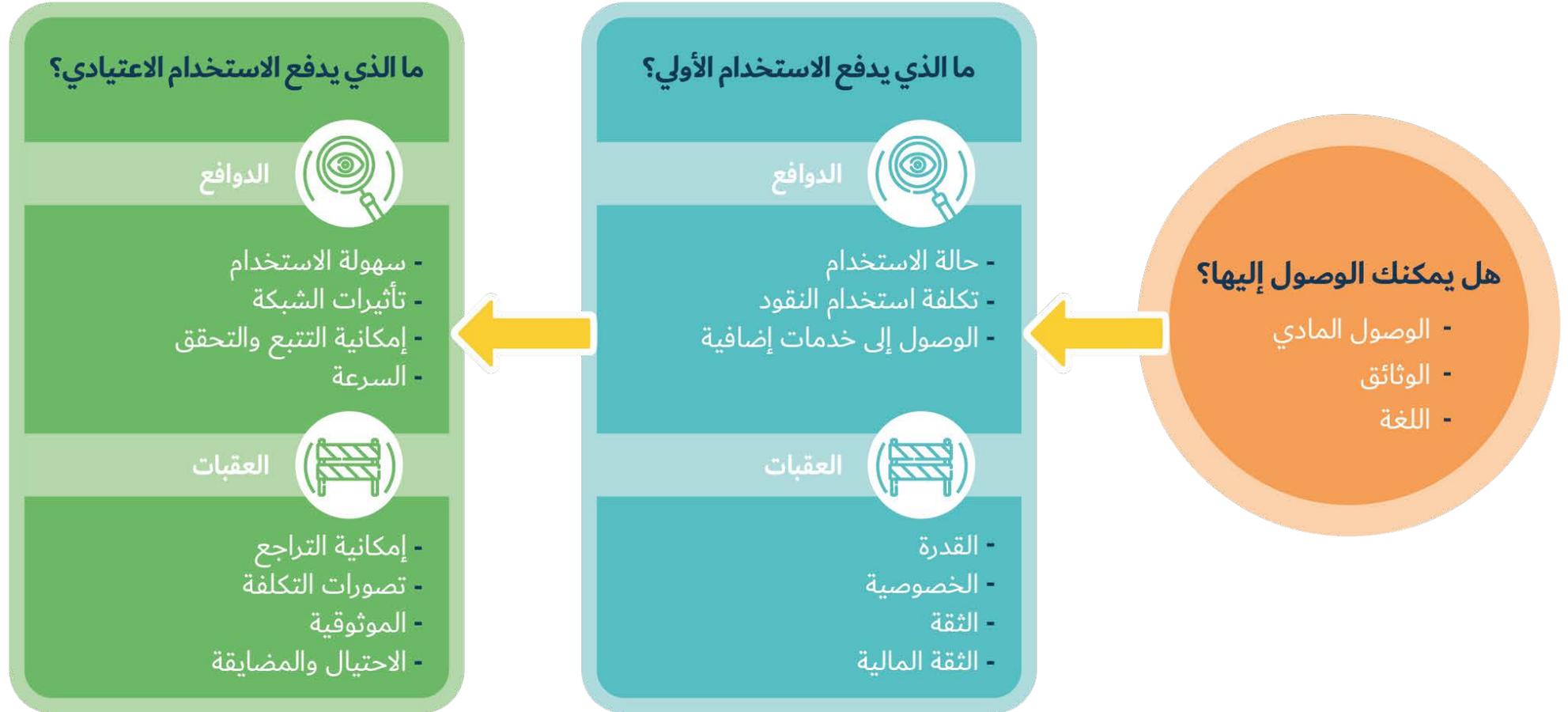
الاستخدام المبكر

يجب أن يكون لدى أصحاب الحسابات سبب مقنع لاستخدام طريقة دفع رقمية جديدة بدلاً من النقود، وقد يعتمد ذلك على التوازن المتصوّر بين تكاليف الاستخدام وفوائده.

الوصول

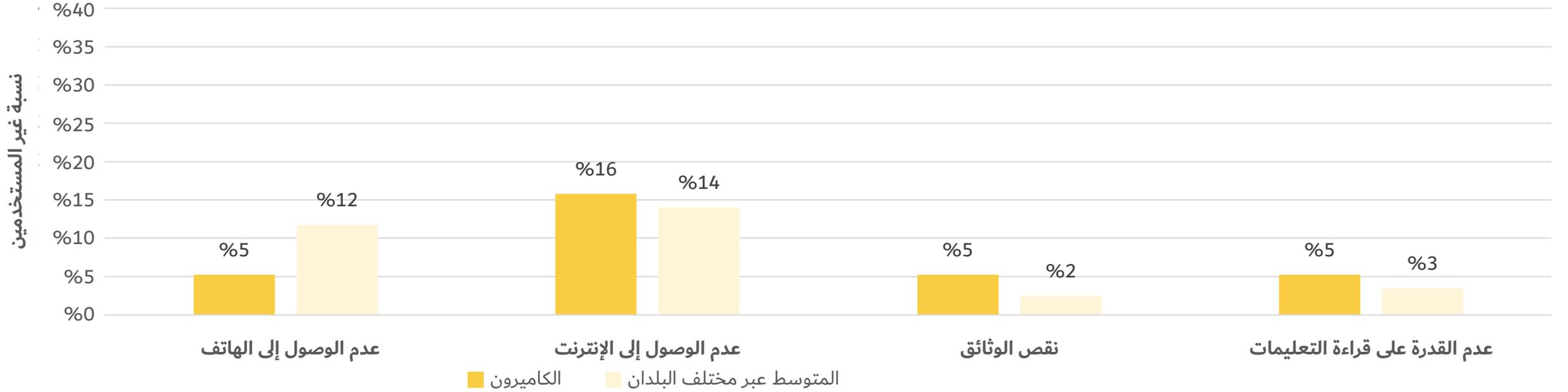
قبل أن يتمكّن المستهلكون من استخدام أحد منتجات المدفوعات الرقمية، يجب أن يكون لديهم حساب مالي مع إمكانية وصول فعلي إلى مواقع الوكلاء والمصارف بالإضافة إلى وثائق مرتبطة بالحساب.

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



الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الوصول: يُعتبر عدم الوصول إلى الإنترنت العقبة الرئيسيّة أمام الوصول.

نسبة غير المستخدمين الذين يرون أنّ هذه العقبة هي أبرز عقبة تواجههم في استخدام المدفوعات الرقميّة



- رغم انخفاض معدّل انتشار الهواتف الذكيّة نسبيًا في الكاميرون، إلّا أنّ عدم الوصول إلى الهاتف يُنظر إليه بأنّه العقبة الأكبر أمام استخدام المدفوعات الرقميّة من جانب نسبة لا تتعدى 5% من غير المستخدمين المشمولين في العيّنة.
- يُنظر إلى الوصول إلى الإنترنت بأنّه العقبة الأكبر المتعلّقة بالوصول.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الوصول: يمثل الوصول إلى الوكلاء تحديًا في بعض المناطق، وكذلك العقبات اللغوية.

عدم توفّر الوكلاء وصعوبة الوصول إليهم

- يوجد في بعض المناطق عدد قليل من الوكلاء أو لا يوجد لديهم أي وكيل لمساعدة المستخدمين على إيداع أموالهم وسحبها. يشير العملاء إلى أن البعد عن الوكيل تمثل تحديًا، إذ يتعين عليهم في بعض الأحيان السير إلى مسافات بعيدة للوصول إلى الوكيل
- بالإضافة إلى عدم توافر الوكلاء بشكل كافٍ، يشير العملاء إلى أن الوكلاء لا يعالجون مشكلاتهم في كثير من الأحيان بصفة مرضية، مما يجبرهم على السفر لمسافة أبعد للحصول على خدمات وكيل إضافية من المكتب الرئيسي لمشغل شبكة الهاتف المحمول.

"أخبرت بأنني يجب أن أذهب إلى وكالة {مزود الخدمة 1} في بوبا، لأنه لا يوجد أيّ وكيل في ليمبي"

أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر، ليمبي

عدم الوصول إلى الهاتف

في بعض الحالات، لا تتمكن المشاريع الزراعية من التعامل رقميًا لأن المزارعين الذين يبيعون المنتجات ليس لديهم هواتف لتسهيل المعاملات الرقمية.

"معظم المزارعين لا يملكون هواتف، وعند مغادرتهم المزرعة، يريدون منك أن تسليمهم أموالهم نقدًا مقابل الموز"

أنثى، 30-44 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة صغيرة، ليمبي

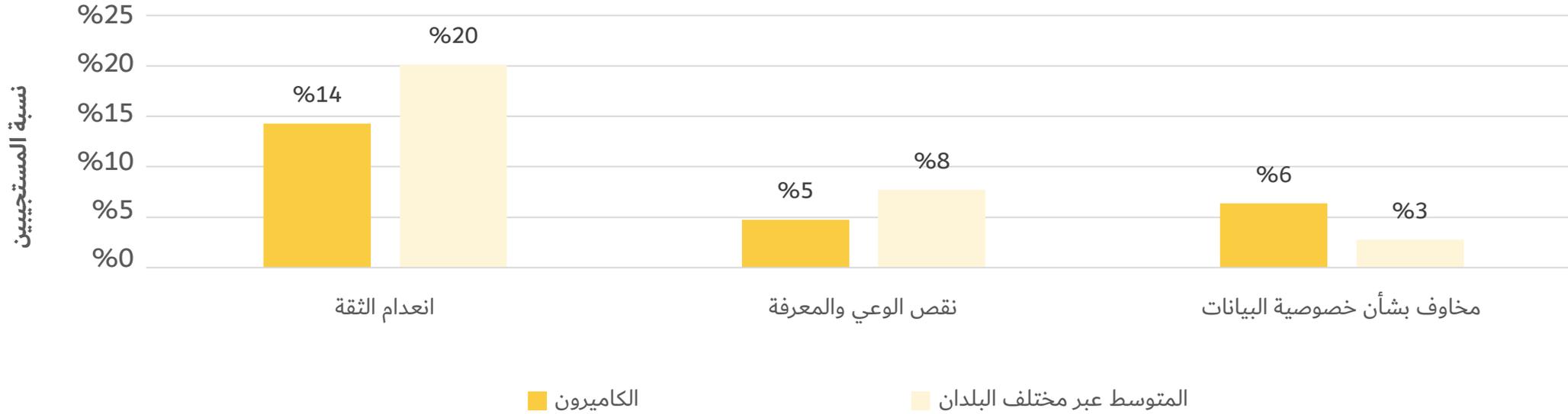
العقبة اللغوية

يشير بعض المستخدمين في ليمبي إلى تفضيل بعض مزودي الخدمات الذين يقدمون الخدمة بلغتهم المفضلة.

"لا أتكلّم اللّغة الفرنسيّة، ومزودو الخدمات الأخرى مثل {مزود الخدمة 2} يستخدمون اللّغة الفرنسيّة، ولا أستطيع القراءة أو التحدّث باللّغة الفرنسيّة، لذلك أستخدم {مزود الخدمة 1}."

أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة، ليمبي

نسبة المستجيبين الذين يرون أنّ هذه العقبة هي أبرز عقبة تواجههم في استخدام المدفوعات الرقمية



- تُعدُّ الثقة أهمّ عقبة أمام الاعتماد في الكاميرون رغم أنّها أقل وضوحًا ممّا هي عليه في بعض البلدان الأخرى.
- وتُمثّل كلاً من خصوصية البيانات وعدم فهم كيفية استخدام المدفوعات الرقمية عقبتين إضافيتين أمام الاعتماد.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاعتماد وعقباته: يعدّ انعدام الثقة عقبة رئيسية بسبب حالات التحيل المنتشرة.

الدوافع الرئيسية

العقبة الرئيسية

انعدام الثقة

بسبب حالات الاحتيال المرتفعة، يفقد العملاء الثقة في المدفوعات الرقمية.

"في وقت سابق، عندما كنت أحتفظ بأموالي في هاتفي، كان المحتالون يتصلون بي، ولهذا السبب أفضل الاحتفاظ بأموالي في صورة نقدية لأنه لا يمكن لأحد أن يسرقها مني"
أنثى، 30-44 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة صغيرة

الحاجة إلى حالة الاستخدام

• يتأثر اعتماد المدفوعات الرقمية من جانب المستخدمين النهائيين الأفراد تأثيرًا كبيرًا بحاجتهم إلى إرسال الأموال إلى مسافات بعيدة أو خارج ساعات العمل المصرفي.
• يتأثر الاعتماد بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى حد كبير بحجم الطلب من جانب العملاء على المدفوعات الرقمية.

"كنت بحاجة لدفع رسوم جامعتي؛ وأعتقد أن هذا ما دفعني للبدء في التعامل مع {مزود الخدمة 2}"

أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، دوالا

تأثيرات الشبكة

• يعتمد اختيار مزود الخدمة بشكل كبير على إذا ما كانت الشبكة الاجتماعية للفرد تستخدم نفس مزود الخدمة أم لا.
• يطلب العملاء من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة قبول المدفوعات الرقمية.

"كان العملاء يأتون ويسألون؛ هل لديك خدمات مالية عبر الهاتف المحمول؟ ... ثم يرحلون ولا يعاودون أبدًا"

ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر، ليمبي

تأثير الأصدقاء والأقارب

يعتمد اعتماد المدفوعات الرقمية واختيار مزود الخدمة على التجارب الإيجابية التي تشاركها الشبكات الاجتماعية مع غير المستخدمين.

"لقد رأيت الإعلانات على شاشة التلفزيون لأول مرة، ثم قالت أختي هذا أمر جيد..."

أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، ليمبي

الدعم من الوكيل

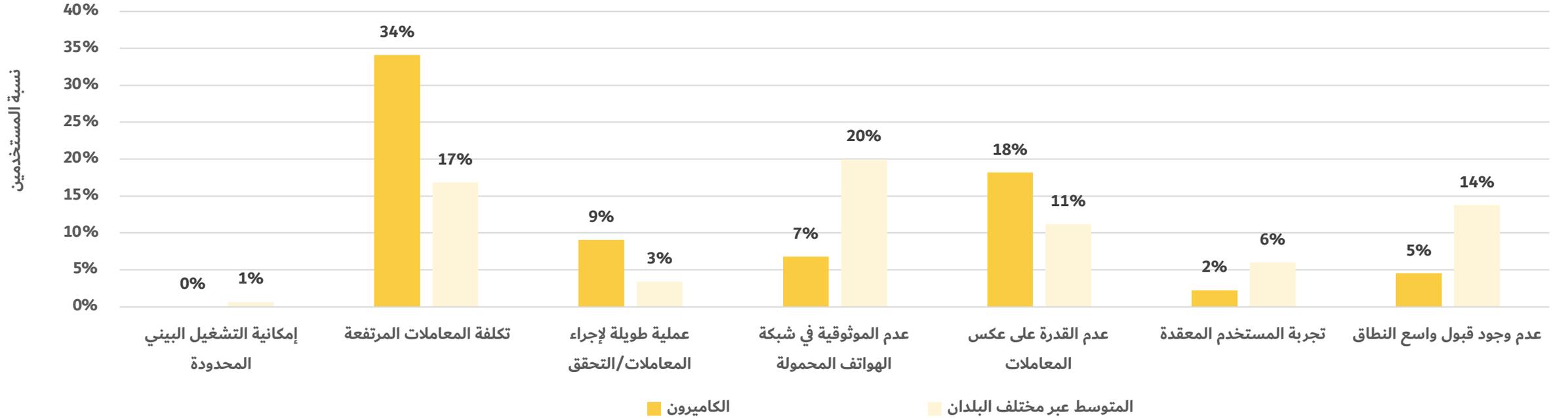
يساهم الوكيل في تعرف المستخدم النهائي على المدفوعات الرقمية.

"عندما حصلت على أول هاتف يعمل بنظام أندرويد وبطاقة SIM، ضبطه لي الوكيل ثم قمت بالتسجيل وهكذا بدأت في التعامل مع {مزود الخدمة 2}"

ذكر، 40-55 سنة، مستخدم، دوالا

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام: العقبة الرئيسية التي تمنع الاستخدام المعتاد/الدوري للمدفوعات الرقمية هي تكاليف المعاملات.

نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنية هي أبرز عقبة تواجههم



- تعتبر تكاليف المعاملات المرتفعة أهم عقبة في الكاميرون.
- تمثل عدم القدرة على عكس المعاملات عقبة واضحة أمام الاستخدام.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام وعقباته: تمثل الملاءمة الدافع الرئيسي، بينما يمثل الاحتيال عقبة.

العقبات والمخاطر الرئيسية

الاحتيال

بسبب الاحتيال، يفضل المستخدمون سحب أموالهم بعد تلقيها مقابل معاملات رقمية. لأن ترك الأموال في محفظة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يجعلهم عرضة لعمليات الاحتيال.

"في نهاية كل أسبوع، أسحب كل أموالي من حسابي لأنني أشعر دائماً بأن شيئاً سيئاً سيحدث. يزعمنا المتسللون الإلكترونيون كثيراً".

أثني، 30-44 سنة، مستخدم، دولار

صعوبة تصحيح الأخطاء

في حالة إرسال المستخدمين أموالاً إلى مستفيدين خاطئين، فلن يتمكنوا من تصحيح ذلك.

"الصعوبة الوحيدة التي أواجهها هي عندما أرسل الأموال إلى مستفيد خاطئ".

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر/وكيل، ليمبي

مشاكل في الشبكة

يشير المستخدمون إلى مواجهة تحديات الشبكة والمعاملات غير المؤكدة.

"لا يمكننا تبرير المعاملة لأنني لم أستلمها، كذلك العميل. ثم يستغرق الأمر وقتاً لتصحيح الرسالة واستلامها.

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة صغيرة، دولار

قبول النقد

مازال النقد مستخدماً على نطاق واسع ولا يتم قبول المدفوعات الرقمية في كل مكان.

توجد المدفوعات الرقمية أكثر في محلات السوبر ماركت والمتاجر الكبيرة".

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، دولار

الدوافع الرئيسية

الملاءمة في تسوية فواتير الخدمات

الملاءمة في تسوية فواتير الخدمات العامة تدفع الاستخدام.

"دفع فواتير مثل SONAELES أو CAMWATER للكهرباء والمياه"

ذكر، 45-55 سنة، مستخدم، دولار

سهولة الاستخدام ووجود الشبكة في كل مكان

القبول واسع النطاق للمدفوعات الرقمية من قبل مزودي الخدمات المهيمنين.

"أنا أستخدمه لأنه متاح في كل مكان".

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، ليمبي

فائض الإيرادات

يمكن للشركات الصغيرة تحقيق إيرادات إضافية من خلال تحصيل رسوم السحب النقدي من العملاء الذين يستعملون المدفوعات الرقمية، ثم سحب الأموال في معاملة واحدة برسوم أقل بسبب المبلغ الأكبر.

"عندما يرسل لي 3 أو 4 عملاء أموالاً باستخدام المدفوعات الرقمية، أحصل في نهاية المطاف على فائض".

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، دولار

مثال على تجربة استخدام المعاملات داخل أحد التطبيقات على الهاتف المحمول

حالة الاستخدام بالنسبة إلى المؤسسات - الدفع مقابل خدمات الأعمال

دافع الاستخدام

لدى المستخدمين سجل لمعاملاتهم

"تضمن ميزة التطبيق في مقدرتي على الاطلاع على عناصر المعاملة حتى بعد إجرائها. وأقصد بتلك العناصر الرقم المرجعي ورقم الهاتف والمبلغ، وما إلى ذلك".



العقبة أمام الاستخدام

بسبب تأخيرات الشبكة، تبقى المعاملات قيد الانتظار وعندما تستأنف الشبكة عملها، يلزم إعادة بدء المعاملة.

"يُقال لي إن خطأً قد حدث، من المحتمل أن السبب في ذلك هو مشاكل الشبكة، وأضطر إلى الرجوع وبدء المعاملة مجددًا".

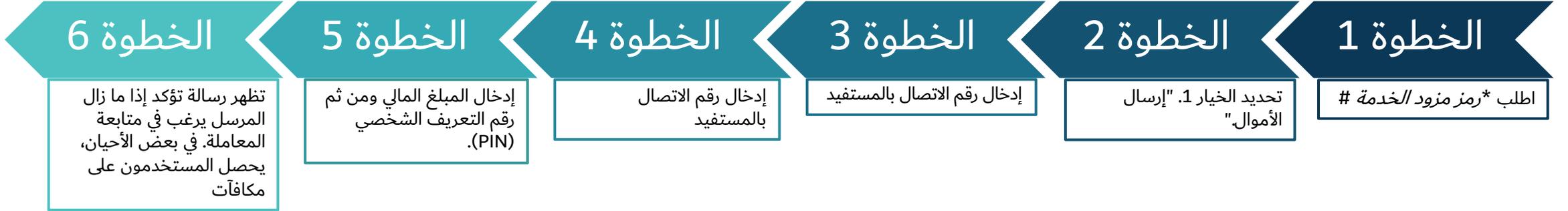
مثال على تجربة استخدام المعاملات في تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة

حالة الاستخدام بالنسبة إلى الأفراد - إرسال الأموال إلى صديق أو قريب

دافع الاستخدام

تأكيد المعاملة من خلال الرسالة.

"أعتبر المعاملة مكتملة عندما أتلقى رسالة تأكيد، وأيضاً عندما أتتحقق من رصيد حسابي وألاحظ أنه انخفض."



العقبة أمام الاستخدام

لا تظهر Orange Money قائمة جهات الاتصال لتحديد رقم المستفيد.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:

آفاق مجموعة المستخدمين

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق النوع الاجتماعي: تري النساء أنهن أكثر عرضة للاحتيال والمخاطر الأمنية.

دراسة حالة بالنسبة إلى الإناث

العمر: 30-44 سنة

الوظيفة: بائع على الانترنت

الدخل: صاحبة دخل ثابت

تفاصيل المستجيبين

"لقد تلقيت رسائل تفيد بأنني تلقيت بعض الأموال من محتالين متكررين في زي مشغلي شبكات الهاتف المحمول. يطلبون مني كتابة رمز الحماية الخاص بي وأعلم أنهم يريدون سرقة الأموال مني. ولقد تلقيت مؤخرًا هذه الرسالة واتصلت على الفور بخدمة العملاء وقالوا إنها رسالة من محتال لذا لم أضع رمز الأمان الخاص بي.

عادةً ما أسحب أموالي في نهاية كل أسبوع لأنني أخشى أن تُسرق. فلقد سمعت العديد من حالات سرقة أموال الإناث، ومن المعروف أن المحتالون يستهدفون النساء.

نحن أكثر عرضة للخطر من الرجال [...] حتى أن [المحتالين] الآخرين يتصلون بك لإقناعك بإرسال الأموال زاعمين أن والدتك مريضة في المستشفى، ومن خلال تعاطفك، ترسل الأموال دون التفكير في الأمر."

تحديات الاستخدام

الاحتيايل والنصب: يُنظر إلى النساء بأنهن أكثر عرضة للاحتيال.

"نعلم أن الإناث أكثر عرضة للخطر من الذكور، لذلك يقعون في دائرة الاستهداف".

أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، دوالا

الخصائص الأمنية: تميل المسنات إلى نسيان كلمات المرور الخاصة بهن أو يطلبن من الوكلاء إدخال كلمات المرور الشخصية الخاصة بهن المسجلة على ورقة.

"بالنسبة للقنوات الرقمية، تضطر المسنات في بعض الأحيان إلى إعطاء هاتف لشخص ما ليقرأ لهن في أكثر الحالات أو ربما يكتب الرمز لهن.."

ذكر 18-29 سنة، غير مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر، دوالا

التحيز الجنسي: ترى بعض النساء أنهن أكثر عرضة لارتكاب أخطاء في المعاملات.

"عندما تتوتر المرأة في كثير من الأحيان، فإنها لا تدرس قراراتها ويمكنها الخلط بين الأرقام. ويمكنها أن تخطئ بسبب التوتر والاندفاع، مما يدفعها إلى إجراء معاملة خاطئة."

أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت، دوالا

تحديات الاعتماد

دخل منخفض: في بعض الأحيان، لا تملك النساء ما يكفي من المال لتبرير استخدام المدفوعات الرقمية.

"في رأيي، يجب أن يكون لديك الكثير من المال حتى تتمكن من {التعامل رقميًا}.

أنثى 18-29 سنة، غير مستخدمة، دوالا

مستويات المعرفة المنخفضة: يُشار إلى المعرفة المحدودة للقراءة والكتابة كعقبة أمام الاعتماد المرتبط بثقافات أو ديانات معينة للمستجيبين.

"إذا كان يعيش ماجدة أو حاج في حي ما، فإن المتجر لن يعرف. فالحي يفتقر إلى التعليم أو المعلومات في هذا المجال.."

ذكر 18-29 سنة، مستخدم، دوالا

آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي لآفاق التجار - استنتاجات من الميدان: يندفع التجار لاستخدام المدفوعات الرقمية بسبب عملائهم.

دراسة حالة بالنسبة للتاجر

تفاصيل المستجيبين

- ✓ النوع: الذكور
- ✓ العمر: 30-44 سنة
- ✓ الوظيفة: مالك مؤسسة متناهية الصغر

"أعتقد أن ذلك كان في عام 2015 تقريبًا؛ لقد بدأت في استعمال الدفع الرقمي بفضل عملائي. لقد أثاروا لدي الرغبة في استخدامها.

في بعض الأحيان يأتي العميل ويقول أنه أخذ بضائع بقيمة 2000 فرنك وسط أفريقي ولكن ليس لدي نقود، سأرسلها إليك بالإضافة إلى الرسوم. "عندما يرسل لي 3 أو 4 عملاء أموالًا باستخدام المدفوعات الرقمية، أحصل في نهاية المطاف على فائض"

كان العامل الآخر هو أنه في يوم من الأيام، عاد أحد الجيران من السفر وتعرض للهجوم وخسر مبلغًا من المال، حيث سُرق منه نحو 250000 فرنك وسط أفريقي، ثم استعجب جار آخر قائلاً "لماذا لم تستخدم المدفوعات الرقمية لإرسال الأموال؟ لم تكن لتواجه هذا المأزق لو استخدمت الوسائل الإلكترونية. كنت ستفقد فقط بطاقتك الشخصية وليس أموالك النقدية."

تسهيل مدفوعات العملاء

الدافع الرئيسي للاعتماد

"إذا لم أوفر الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فلن يشتري العميل بل سيغادر ولن يعود"
أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، دوالا

دخل إضافي من رسوم السحب النقدي التي يدفعها العملاء

الدوافع الرئيسية للاستخدام

"عندما يرسل لي 3 أو 4 عملاء أموالًا باستخدام المدفوعات الرقمية، أحصل في نهاية المطاف على فائض"
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة متناهية الصغر

انتشار الاحتيال ومخاطره

العقبة الرئيسية

"عندما كانت أموالي في هاتفي، كان يتصل بي المحتالون لطلب تأكيد كلمة السر، ثم يسحبون كل الأموال، ولهذا السبب أفضل أن تكون أموالني نقدًا."
أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة

آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي لآفاق الوكلاء - استنتاجات من الميدان: يعتبر الوكلاء وسطاء المعاملات في الكاميرون.

دراسة حالة بالنسبة إلى الوكيل

- ✓ النوع: الذكور
- ✓ العمر: 18-29 سنة
- ✓ الوظيفة: مؤسسة متناهية الصغر ووكيل

تفاصيل المستجيبين

"أنا معروف في هذا السوق؛ لدي عملاء في كل مكان. يتصل بي الناس أحياناً عبر الهاتف ويرسلون لي أموالاً لإيداعها لهم. والعمل محفوف بالمخاطر إلى حد ما.

سبق وأن أرسلت لي امرأة 38000 فرنك وسط أفريقي. أخذت رقم الشخص الذي أرادت إرسال الأموال إليه. ودونته في سجل الملاحظات وأخذت لقطة شاشة له وأكدت تفاصيل [المستفيد]. اتصلت بالمستفيدة للتأكد من أنها المقصودة وتلقيت تأكيدها، وبعد التأكد من التفاصيل، أرسلت الأموال.

وبعد 15 دقيقة، قالت إنني أرسلت الأموال إلى الشخص الخطأ.... حاولت معاودة الاتصال بالمستفيدة، لكنها رفضت الرد.... وقد أهانتني المرأة وقالت إنني محتال..."

التحديات والمخاطر

السلامة الشخصية: يُنظر إلى الوكلاء على أنهم أغنياء مما يجعلهم أهدافاً محتملة للسرقة.

"يعتقد الناس أننا أغنياء."

ذكر 30-44 سنة، مؤسسة صغيرة / وكيل، دوالا

أخطاء العملاء: نظراً إلى أن العملاء يعتمدون على الوكلاء للتعامل نيابة عنهم، فعند فقدان الأموال أو إرسالها إلى المستفيد الخطأ، يضطر الوكلاء إلى الامتثال للعقد الاجتماعي ما يعني أن يتحملوا التكاليف أو استرداد أموال العملاء.

إحباطات العملاء: يتحمل الوكلاء العبء الأكبر من إحباطات العملاء عندما يواجهون تحديات مثل تأخيرات الشبكة أو الاستقطاعات الكبيرة على المعاملات.

"يجوز للعملاء أيضاً الإبلاغ عنك للشرطة."

ذكر 18-29 سنة، مؤسسة متناهية الصغر/وكيل، ليمبي

"هل علي خصم الرسوم؟..... لا أعلم كيف تُخصم الرسوم....."

ذكر 18-29 سنة، مؤسسة متناهية الصغر/وكيل، ليمبي

الفوائد التجارية

مصدر دخل إضافي: تعد عمولات الوكلاء مصدر دخل إضافي على عملهم الرئيسي.

"عندما لا يأتي العملاء من أجل نشاطي التجاري الشخصي، فإنهم على الأقل يأتون لتحويل {الأموال}. حتى مبلغ 100 أو 200 فرنك الذي أكسبها.... فهو ربح كذلك"

ذكر 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر/وكيل، دوالا

تداول الأموال: يمكن الوصول بسهولة إلى الأموال المستخدمة لإدارة أعمال الوكلاء والعمولات المكتسبة لاستخدامها في العمليات التجارية الأخرى.

"إذا استثمرت المال، فلا يزال بإمكانك التراجع والحصول على المال ذاته وتحويله، ... وكسب العمولة"

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



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3-3:

الموضوعات الأساسية للبلاد

الموضوعات الأساسية للبلد — استنتاجات من الميدان: تحليل تفصيلي لاختيار مزودي الخدمات في الكامبيرون.

دوالا

مزود الخدمة 2 هو مشغل شبكة الهاتف المحمول الأكثر استخدامًا

يرجع الدافع الرئيسي للاعتماد والاستخدام إلى تأثير الأصدقاء المقربين والأقارب وجهات الاتصال التي تستخدم الشبكة.

يُنظر إلى شبكة مزود الخدمة 1 على أنها أكثر عرضة لحوادث الاحتيال والقرصنة. وهذا هو السبب الرئيسي لاستنزاف المستخدمين.

ليمبي

مزود الخدمة 1 هو مشغل شبكة الهاتف المحمول الأكثر استخدامًا

السبب الرئيسي للزيادة من حيث الاستخدام هو أن مزود الخدمة 1 يستخدم واجهة باللغة الإنجليزية.

بدأ العملاء في ليمبي مؤخرًا في استخدام مزود الخدمة 2 نظرًا إلى انخفاض رسوم المعاملات.

الأفراد

ينظر إليها عمومًا بأنها عالية

"يرتبط الأمر بخفض التكاليف. إذا تم تخفيض التكاليف، سوف نستخدم المدفوعات الرقمية بشكل أكبر لأنها أكثر أمانًا."

أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت، دوالا

عمل بعض مشغلي شبكات الهاتف المحمول على تخفيض رسوم المعاملات

"مزود الخدمة 2} فرض تكاليف مرتفعة في وقت سابق، لكنه تراجع عنها، وأصبحت رسومه في المتناول الآن."
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت دوالا

يُقارن المستخدمون تكلفة المعاملة بالفائدة من استخدام المدفوعات الرقمية.

"أفضل الدفع الرقمي بدلًا من دفع أجرة المواصلات للذهاب وتسليم الأموال النقدية."
ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت، دوالا

التجار

تفضيل النقد: اعتمادًا على طبيعة أو نوع المعاملة، قد يفضل التجار التسوية النقدية لتجنب الخسائر الناجمة عن رسوم المعاملات. في المتوسط، ينفق التجار ما بين 7000 إلى 10000 فرنك وسط أفريقي أسبوعيًا على رسوم المعاملات. ويُنظر إلى هذه الرسوم بأنها مرتفعة وتؤدي إلى انخفاض الربحية.

السحب النقدي:

• يطلب التجار من المستخدمين سحب الأموال أولاً من الوكيل ثم دفعها نقدًا.

• سيطلب التجار من العملاء تغطية تكلفة المعاملة المرتبطة بعملية الشراء.

إدراك القيمة: يقبل التجار تحمل رسوم المعاملات في الحالات التي يشعرون فيها أن قيمة رسوم المعاملة صغيرة أو عندما يمكن لهامش الربح أن يغطي التكاليف بشكل مريح. وقد تكون تكاليف المعاملات مقبولة في الحالات التي تؤدي إلى توفير الوقت وتكاليف المواصلات.

"حتى لو فرضوا عليك مبلغ 500 فرنك وسط أفريقي، فلا بأس بالنسبة إليّ لأنّ ذلك يوفر عليك الوقت عند دفع فواتيرك."

أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر، ليمبي

الموضوعات الأساسية للبلد - استنتاجات من الميدان: تحليل تفصيلي لدور الوكلاء كوسطاء للمعاملات.

الوصول

وسطاء المعاملات

- يتعامل الوكلاء نيابة عن المستخدمين الذين يفتقرون إلى المعرفة الكافية حول كيفية استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (على سبيل المثال، النساء الأكبر سنًا اللواتي لا يتذكرن كلمات المرور الخاصة بهن).
- يعد عدم توفر وكلاء داخل المنطقة عقبة أمام وصول العملاء.

الاستخدام المبكر

المؤثرون الرئيسيون في اعتماد المدفوعات الرقمية لكل من الأفراد والشركات

- غالبًا ما يكون الوكلاء هم نقطة الاتصال الأولى بالأشخاص الراغبين في التسجيل في الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.
- ويعمل الوكلاء أيضًا على تشجيع الاعتماد من خلال دعم عمليات تسجيل العملاء والتحقق من الوثائق الخاصة بالخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.
- ويؤدي الوكلاء دورًا مهمًا في تدريب المستخدمين لأول مرة على كيفية استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.
- يؤثر الوكلاء أيضًا على اعتماد المدفوعات الرقمية للمؤسسات الصغيرة.

الاستخدام المعتاد

حفظ السجلات

يؤدي نشاط الوكيل إلى زيادة ثقة المستخدم لأنه يحتفظ بسجل للمعاملات المكتملة (إما يدويًا أو عن طريق أخذ لقطة للشاشة).

المدفوعات عن بعد

يسمح بعض الوكلاء للعملاء المعروفين بإجراء المعاملة عن بعد.

الموضوعات الأساسية للبلد - استنتاجات من الميدان: تحليل تفصيلي لآليات الانتصاف.

إنهم {مشغلو شبكة الهاتف المحمول} يعرفون بشكل أفضل ما يجري... كيف تتلقى رسالة من مزود الخدمة 2 أو مزود الخدمة 1 تقييد بأنك أتممت السحب بينما لم تفعل ذلك. "أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت ثابت

التحدّي الرئيسي

بسبب الاحتيايل، من غير المرجح أن يثق العملاء في مشغلي شبكات الهاتف المحمول عند حدوث خطأ في المعاملة.

"لا، لم تصل بالشركة لأنني أدركت لاحقًا أنه قد تم خداعي بكل بساطة..".
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت، دوالا

تحدّي الوصول

لا يستطيع العملاء الوصول بسهولة إلى خدمة عملاء مشغل شبكة الهاتف المحمول.

لا يُتخذ أيّ إجراء انتصاف

يؤدي تضافر هذه العوامل مع حالات الاحتيايل المرتفعة إلى عزوف المستخدمين عن الإبلاغ عن أخطاء المعاملات إلى مشغلي شبكات الهاتف المحمول.

في الحالات التي يكون فيها الانتصاف ناجحًا، لا نضمن للعملاء استرداد كامل المبلغ المالي.

"عندما تتواصل مع {مزود الخدمة 1} للإبلاغ عن معاملة خاطئة... يوجهونك للذهاب إلى مقرهم، ... وعندما تصل إلى ليمبي، يوجهونك مرة أخرى إلى بوي... وعندما تفكر في جميع تكاليف المواصلات والوقت الذي تستغرقه، تجد أن من الأفضل عدم الإبلاغ عن ذلك...".
ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت، ليمبي

العقبة أمام الاستخدام

لا يستطيع المستخدمون بدء أي آلية انتصاف من خلال هواتفهم. فلا يمكنهم سوى الاتصال بـمشغل شبكة الهاتف المحمول أو زيارة مقراته.

عمل الوكيل

الوكلاء هم نقطة الاتصال الأكثر سهولة ولكنهم غالبًا ما يكونون غير قادرين على المساعدة في حل التحديات، وبالتالي فهم غالبًا ما يتحملون إحباطات العملاء.

الموضوعات الأساسية للبلد - استنتاجات من الميدان: تحليل تفصيلي في التحديات المرتبطة بتجربة دعم العملاء وعواقبها.

التأثير على سلوكيات الدفع الرقمي

- **استنزاف العملاء:** عندما تُحلّ المخاوف من خلال خدمة العملاء، يفقد المستخدمون الثقة في الخدمة ولا يتشجعون على الاستمرار في الاستخدام.
- **الوصول والاستخدام المقيد:** تؤدي تجارب العملاء السلبية إلى دفع المستخدمين إلى البحث عن الأموال النقدية عبر المدفوعات الرقمية كلما أمكن ذلك بهدف تقليل فرص حدوث مشكلات في المعاملات.
- **يستمر العملاء في استخدام محافظ الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول على الرغم من محدودية فهمهم للشروط والأحكام أو عدم فهمهم لها من الأساس.** وليس للشروط والأحكام أي تأثير يذكر في كيفية اعتماد المستخدمين للوصول إلى المدفوعات الرقمية أو استخدامها.

التحديات المرتبطة بتجربة دعم العملاء

- **الزيارات الشخصية:** يتعين على العملاء زيارة مقرات مشغّل شبكة الهاتف المحمول لحل مشكلاتهم بنجاح.
- **أوقات الانتظار الطويلة:** يشعر العملاء بالإحباط بسبب ساعات الانتظار الطويلة قبل الحصول على المساعدة في مراكز دعم العملاء الخاصة بمشغّل شبكة الهاتف المحمول (MNO).
- **الدفع للحصول على الدعم:** فصل العملاء الأحداث التي اضطروا فيها إلى الدفع مقابل الحصول على الدعم من خدمة العملاء؛ بينما كانوا يتوقعون أن تكون الخدمة مجانية.
- **عدم توفر خدمة العملاء:** سيحاول العملاء أولاً الوصول إلى خدمة العملاء عبر الهاتف، وغالبًا ما يتعذر عليهم الوصول إلى ممثل مركز الاتصال.

توصيات العملاء - تطلعاتهم

توعية العميل

"مزودو الخدمات { يتعين عليهم العمل معًا لمحاربة التحيّل ".
أثني، 30-44 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة صغيرة، ليمبي

- تحسين وعي العملاء حول كيفية الاستخدام الآمن للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
- تدريب العملاء على فوائد الدفع الرقمي، وخاصة للفئات المستبعدة مثل كبار السن والمزارعين في المناطق الريفية
- النشاط الاستباقي لمشغّل شبكة الهاتف المحمول بشأن معالجة الاحتيال وحماية العملاء من اختراق بيانات الهاتف الشخصية
- تحسين خصائص الأمن وتبسيطها في محافظ الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول التي لا تستخدم الرموز فقط
- تفعيل عملية التحقق المكونة من خطوتين

الأمن الشامل

رسوم المعاملات

"تقليل مقدار الرسوم، لأنها ما يعاني منه غالبية العملاء".
ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة متناهية الصغر، دوالا

- تقليل رسوم المعاملات
- تقوية الشبكات لتجنب تأخير المعاملات وانتهاء مهلة إتمام المعاملة
- تلقي التأكيدات من خلال الرسائل الفورية على المعاملات المكتملة
- السماح للعملاء ببدء إجراءات عكس المعاملات

إتمام المعاملة

الوصول إلى العملاء

يستطيع الوكلاء تقديم المزيد من المساعدة، بدلاً من إضاعة كل وقتي
في مقر [مزود الخدمة 1]".
ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت، ليمبي

- تحسين وصول العملاء إلى مراكز اتصال دعم العملاء.
- تمكين العملاء من بدء إجراءات الانتصاف في حالة الاحتيال.
- توسيع نطاق توافر الوكيل في المناطق غير المخدومة.
- زيادة دور الوكلاء في دعم العملاء في إجراءات الانتصاف وعكس المعاملات
- تحسين تجربة خدمة العملاء في مقرات مشغّل شبكة الهاتف المحمول

دعم العملاء



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 4

الملخص والخاتمة

حالة استخدام المدفوعات الرقمية في الكاميرون

- النقد هو أداة الدفع الأكثر تفضيلاً لأصحاب الدخل المنخفض من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول هي الشائعة في منظومة المدفوعات الرقمية
- يعتمد اختيار مزود الخدمة أيضاً على إذا ما كان يوفر اللغة الرئيسية المستخدمة داخل المنطقة المعنية.
- مزودو خدمات الدفع الرئيسيين
 - Orange Money
 - MTN Money

أبرز الدوافع المشجعة على استخدام المدفوعات الرقمية والعقبات التي تحول دون استخدامها

الدوافع

- يعد **الأصدقاء والعائلة** الدافع الرئيسي لاعتماد المدفوعات الرقمية بين أوساط الأفراد. وقد يكون ذلك إما من خلال **توصية من المستخدم** أو إحالة أو **الحاجة لحالة الاستخدام** من أجل إرسال/تلقي الأموال من أحد الأقارب.
- وتشتمل **دوافع الوصول** على توفر الشبكة واللغة (المستخدمين الناطقين بالفرنسية أو الإنجليزية) و/أو سهولة الوصول إلى الوكلاء.
- قد تعتمد **دوافع الاستخدام** على الموقع الجغرافي. على سبيل المثال، يعد تفضيل العميل أو المورد في دوالا دافعاً رئيسياً للاستخدام بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

العقبات

- **التحليل** هو أكبر عقبة تُهدد الاعتماد والوصول والاستخدام.
- تُشكل **اللغة عقبة خاصة بالوصول** حيث تميز بين تفضيل المستخدمين في ليمبي ودوالا للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.
- تمثل **إمكانية التشغيل البيئي المحدودة** بين مزودي الخدمات عقبة أمام المستخدمين الذين يواجهون صعوبات في إرسال واستقبال المدفوعات عبر الشبكات.

الموضوعات الأساسية الناشئة للبلد

- **التحليل:** يعد اختراق حساب الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والاحتيال عليه أكبر تهديد يعيق الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها. ويُعتقد أن انتشار الاحتيال يختلف باختلاف مزودي الخدمات المختلفين.
- **تكاليف المعاملات:** يقبل المستخدمون تحمل رسوم المعاملات في الحالات التي يشعرون فيها أن رسوم المعاملة لها توفر قيمة أفضل بدلاً من تكاليف المواصلات واستغراق الوقت لاستخدام النقد.
- **النوع:** يبدو أن الإناث مستهدفات بدرجة كبيرة من جانب للمخترقين والمتحيلين.