

**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

# حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023

الاستنتاجات من بحث العملاء

ملاوي



## 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.

## 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 الطّريق 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

### التسوق الخفي

فهم متعمق لتجربة المستخدم: التكلفة والانتصاف ودعم العملاء

### 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

### 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

## 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 في العينة



### المؤسسات الصغيرة\*

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

57



### رواد الأعمال متناهيو الصغر\*

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

22



### 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.

46



### أصحاب الدخل المنخفض والدخل 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 المستقرة، بما يشمل عمال الوظائف/المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على الآخرين في الأسرة/المجتمع و/أو على المنح الاجتماعية.

41

التعريف

حجم العينة  
(الاستبيان الكمي)

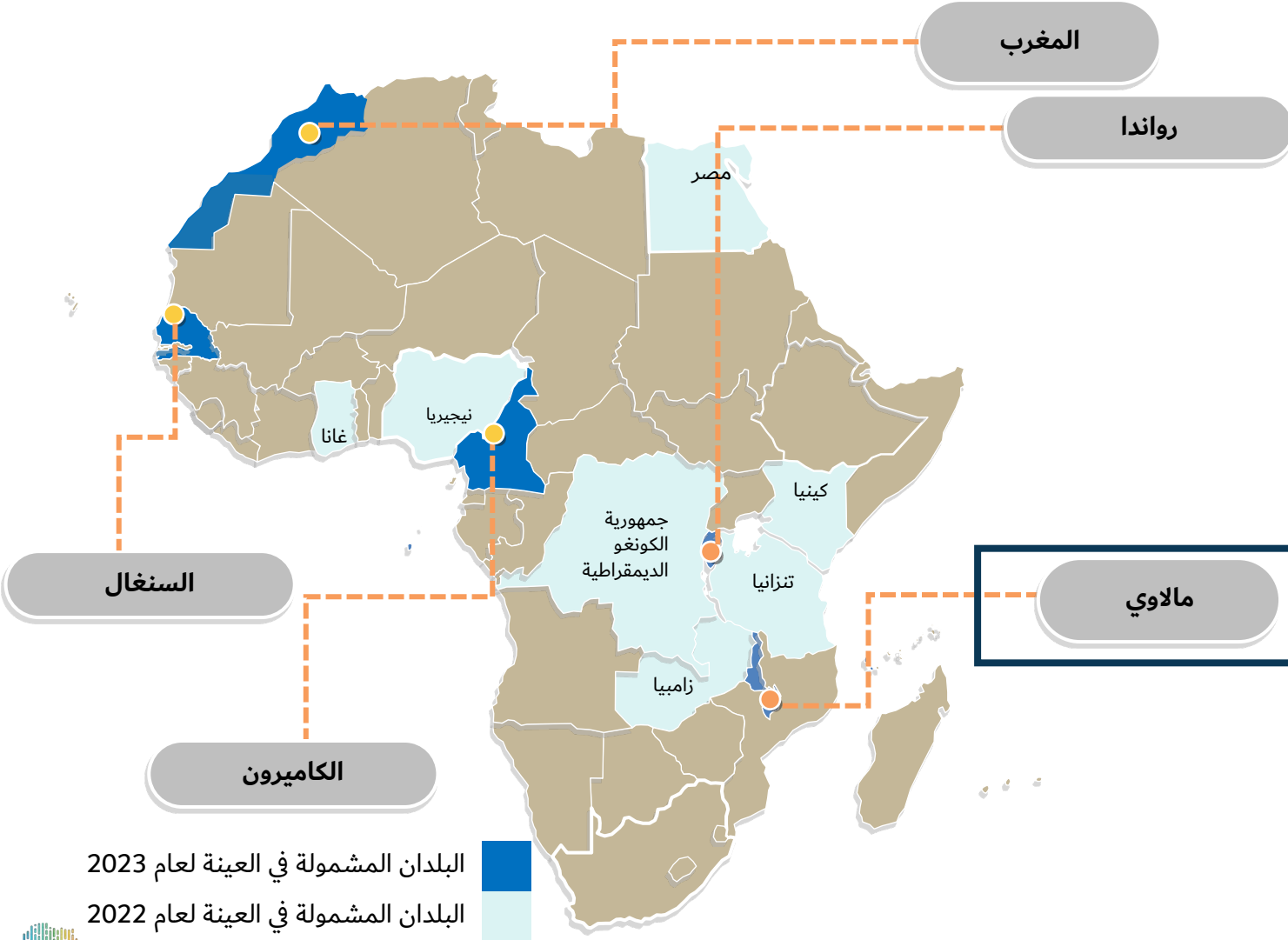
73% من إجمالي عينة الاستبيان الكمي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و90% من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات).

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

\* طبقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص بكل بلد

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

## البلدان المشمولة في العينة لعام 2023: الكاميرون ومالاوي والمغرب ورواندا والسنغال



- أُجري بحث العملاء لعام 2023 في خمس بلدان مشمولة في العينة: الكاميرون ومالاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- تستند المعدّلات عبر مختلف البلدان على هذه البلدان الخمسة المشمولة في العينة.
- يُكْمَل هذا البحث 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



استخدام المدفوعات الرقمية عبر مختلف البلدان: تدرج مالاوي ضمن الفئة الناشئة، إذ أنّ 40% فقط من السكان المشمولين في العيّنة أجروا أو حصلوا على مدفوعات رقمية في العام السابق للاستبيان.

صنّفت البلدان كـ **حديثه عهد** أو **ناشئة** أو **رائدة** وفقاً لبيانات الاستخدام المستقاة من المؤشر العالمي للشمول المالي. تقع معظم البلدان المشمولة في العيّنة في عام 2023 ضمن الفئة الناشئة.

المجموعة حديثة العهد			المجموعة الناشئة					المجموعة الرائدة			
المغرب	مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	زامبيا	تنزانيا	السنغال	رواندا	نيجيريا	مالاوي	الكاميرون	كينيا	غانا
%30	%20	%22 (بيانات عام 2017)	%46	%50	%53	%39 (بيانات عام 2017)	%34	%40	%50	%78	%66
%17	%14	%26	%53	%21	%94	%90	%83	%57	%83	%82	%86
%8	%24	%28	%64	%45	%94	%98	%75	%77	%76	%82	%90

نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]

نسبة المستخدمين

الأفراد

نسبة المستخدمين الأسبوعيين من مجموع مستخدمي المدفوعات الرقمية [بما في ذلك المدفوعات بمساعدة الوكلاء]

نسبة "المستخدمين المتميزين"

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة



**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

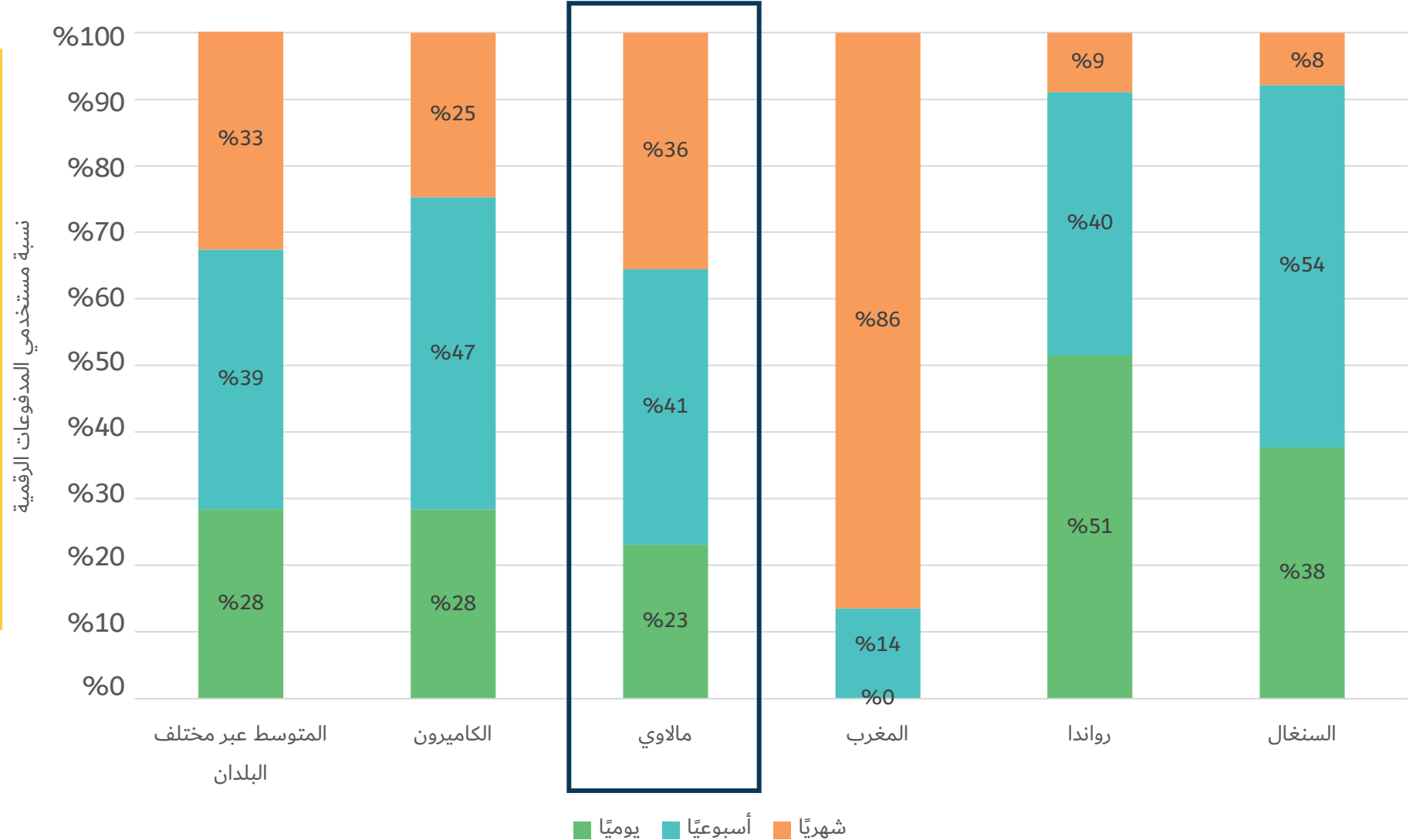
القسم 1-2:

تحليل استخدام المدفوعات الرقمية

## تحليل مختلف البلدان من حيث وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: غالبية المالاويين الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية يقومون بصفة أسبوعية.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية:  
513 (121 في مالاوي)

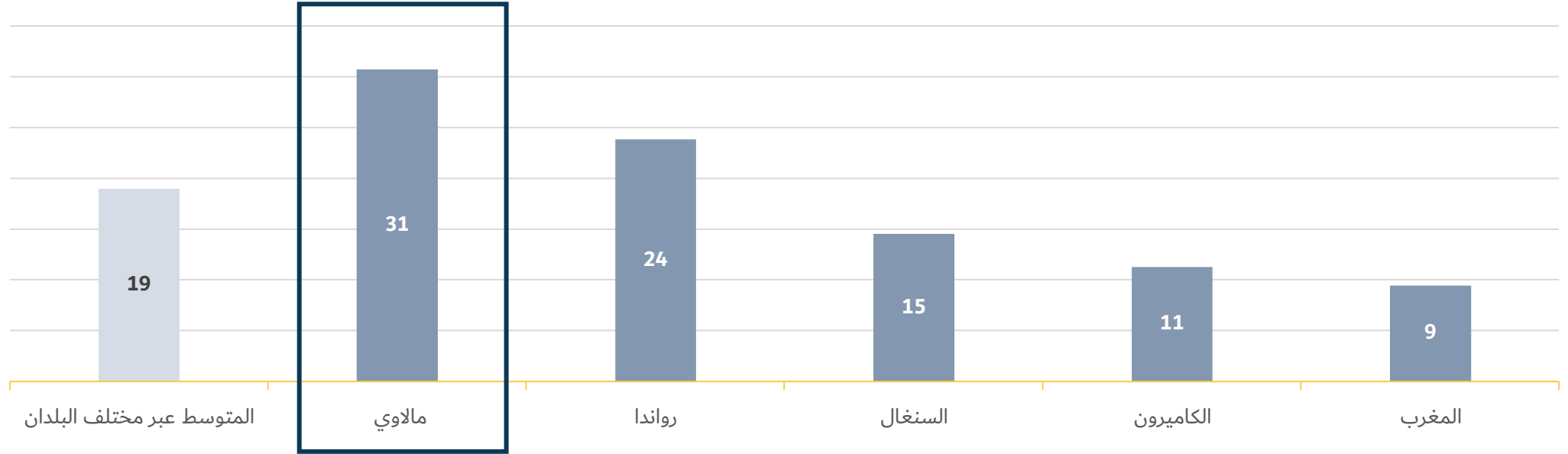
- يستعمل **64%** من مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان في مالاوي المدفوعات الرقمية بوتيرة أسبوعية على الأقل.
- يجري **23%** من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان مدفوعات رقمية يوميًا، مما يشير إلى الزخم نحو اعتماد الخدمات الرقمية في حياتهم اليومية.



## تحليل مختلف البلدان - سجلّ المعاملات الأسبوعيّة: لدى ملاوي أعلى مستوى مسجّل من حيث عدد المعاملات الأسبوعيّة.

إجمالي عدد المستجيبين:  
653 (166 في ملاوي)

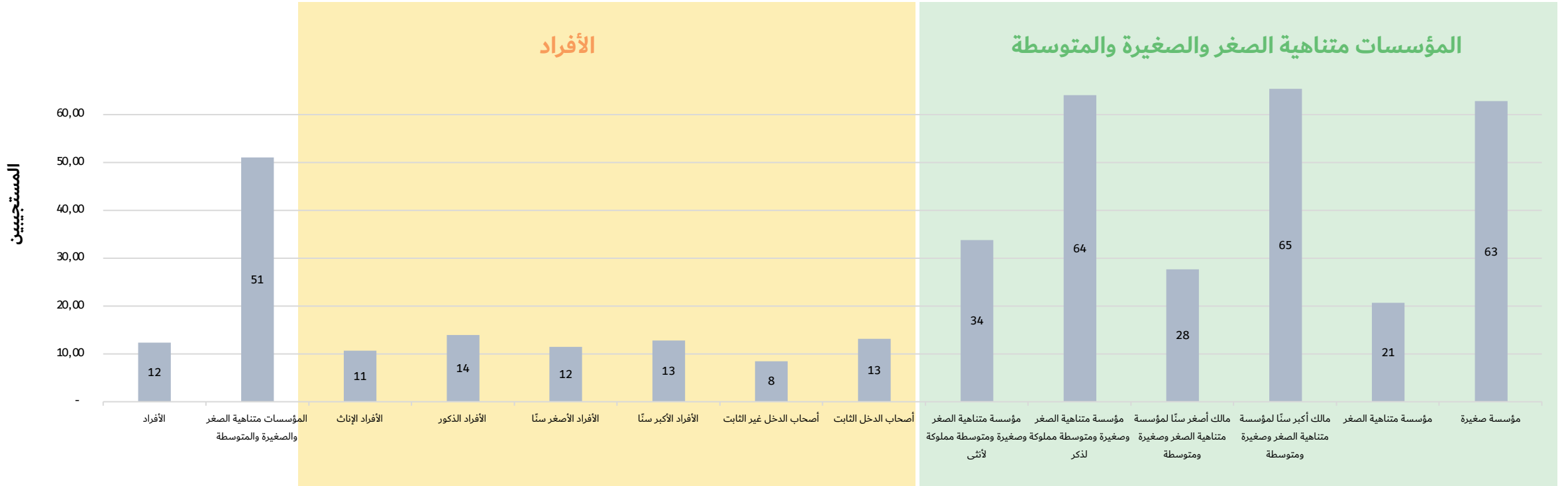
معدّل عدد المعاملات خلال الأسبوع السابق عبر جميع  
المستجيبين



## تحليل مجموعات المستخدمين — سجل المعاملات الأسبوعية يجري الرجال والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لرجال عدد معاملات أعلى من تلك التي تجريها المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لنساء.

معدل عدد المعاملات الأسبوعية حسب مجموعة المستخدمين

متوسط عدد المعاملات خلال الأسبوع الماضي عبر جميع المستجيبين

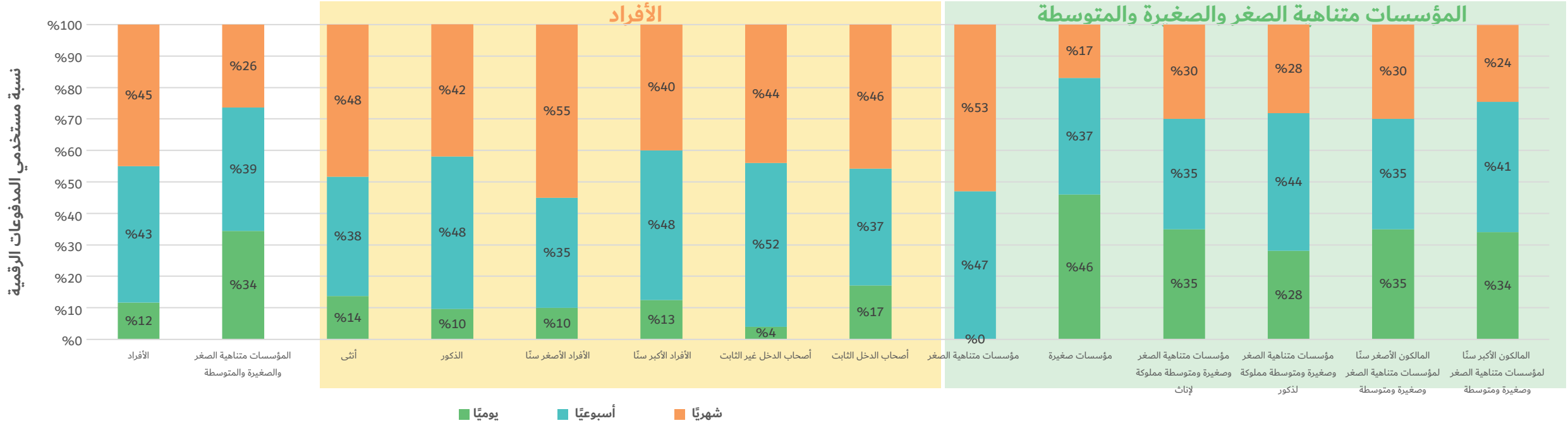


- تجري المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عدد معاملات أكبر بكثير من تلك التي يجريها الأفراد في مالوي
- من المثير للاهتمام أن مالكو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأكبر سنًا يجرون معاملات أكثر من تلك التي يجريها مالكو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأصغر سنًا.
- تحتل المؤسسات الصغيرة مقدمة غالبية معاملات المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

## تحليل مجموعات المستخدمين — وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: تحتل المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرتبة رائدة من حيث استخدام المدفوعات الرقمية يوميًا. توجد فجوة بين الجنسين فيما يخص الاستخدام.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية المشمولين في العينة: 121

### وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين



- تعد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر نشاطًا بين المستخدمين اليوميين للمدفوعات الرقمية مقارنة بالأفراد. وسجلت المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لإناث مستوى استخدام يومي أعلى مقارنة بالاستخدام اليومي للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لذكور بينما سجل كل منهما مستوى مماثلًا تقريبًا من حيث الاستخدام الأسبوعي.
- يتمتع الأفراد الأكبر سنًا باستخدام يومي وأسبوعي أعلى من الأفراد الأصغر سنًا.

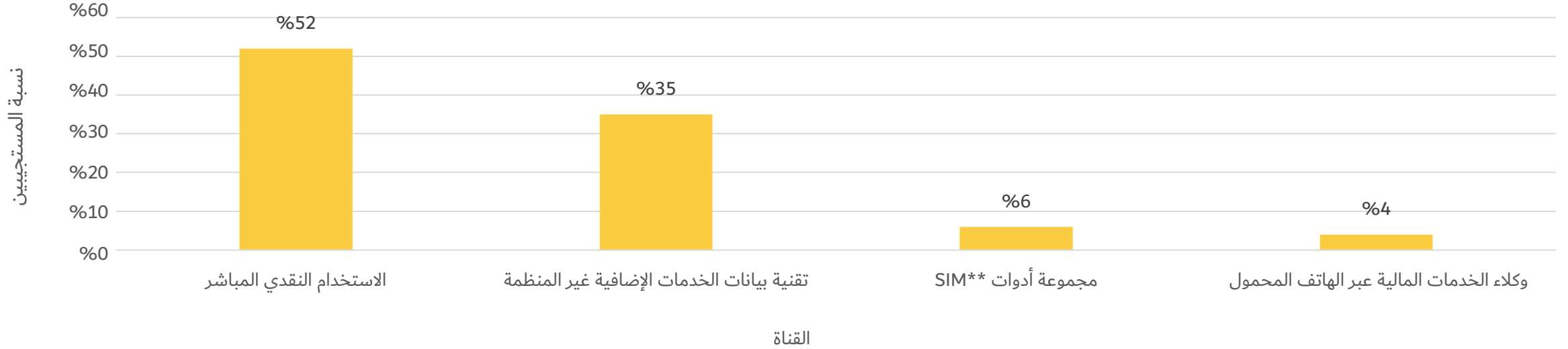


**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

## القسم 2-2: تحليل قنوات الدفع

### نسبة المستجيبين الذين يرون أن هذه القناة هي القناة الرئيسيّة



\* 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 المالية عبر الهاتف المحمول.

- النقد هو الوسيلة الشائعة في ملاوي.
- تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي القناة الرقمية الأكثر شيوعًا، ونادرًا ما يتعامل المستخدمون مع وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو مجموعة أدوات SIM في ملاوي.





**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:  
تحليل حالات الاستخدام

**تحليل حالات الاستخدام — مستوى الرقمنة:** أصبحت حالات الاستخدام للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر رقمنة ولكن توجد فرصة واضحة لزيادة رقمنة المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B) وكذلك مدفوعات المرافق والحوالات المالية.

**أكثر خمس حالات شيوعًا لاستخدام المدفوعات التي يجريها الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرة واحدة على الأقل في الأسبوع ومستوى الرقمنة 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 [54%]	استلام مدفوعات العملاء [83%]
2	دفع ثمن السلع المنزلية [51%]	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [81%]
3	مدفوعات فواتير المرافق [38%]	مدفوعات الموردين [52%]
4	إرسال الأموال [51%]	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [83%]
5	ادخار الأموال [44%]	الادخار من الدخل [35%]

- أصبحت حالات الاستخدام الرئيسية للمدفوعات بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرقمنة بشكل جيد، في حين أن حالات الاستخدام الأكثر شيوعًا للمدفوعات بالنسبة إلى الأفراد لم يتم رقمنتها بشكل جيد حتى الآن.
- توجد إمكانات قوية لرقمنة مدفوعات المرافق، وشحن رصيد المكالمات، والحوالات المالية، والمدفوعات من شركة إلى شركة (B2B).

دليل الألوان

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

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

حالة الاستخدام التي أُجريت 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 وبالتعود، ينتقل المستهلكون من المعاملات مخصّصة الغرض إلى الاستخدام المستمر والمنتظم للمدفوعات الرقمية المعتمدة على سهولة الاستخدام وتأثيرات الشبكة والموثوقية والانتصاف والسرعة.

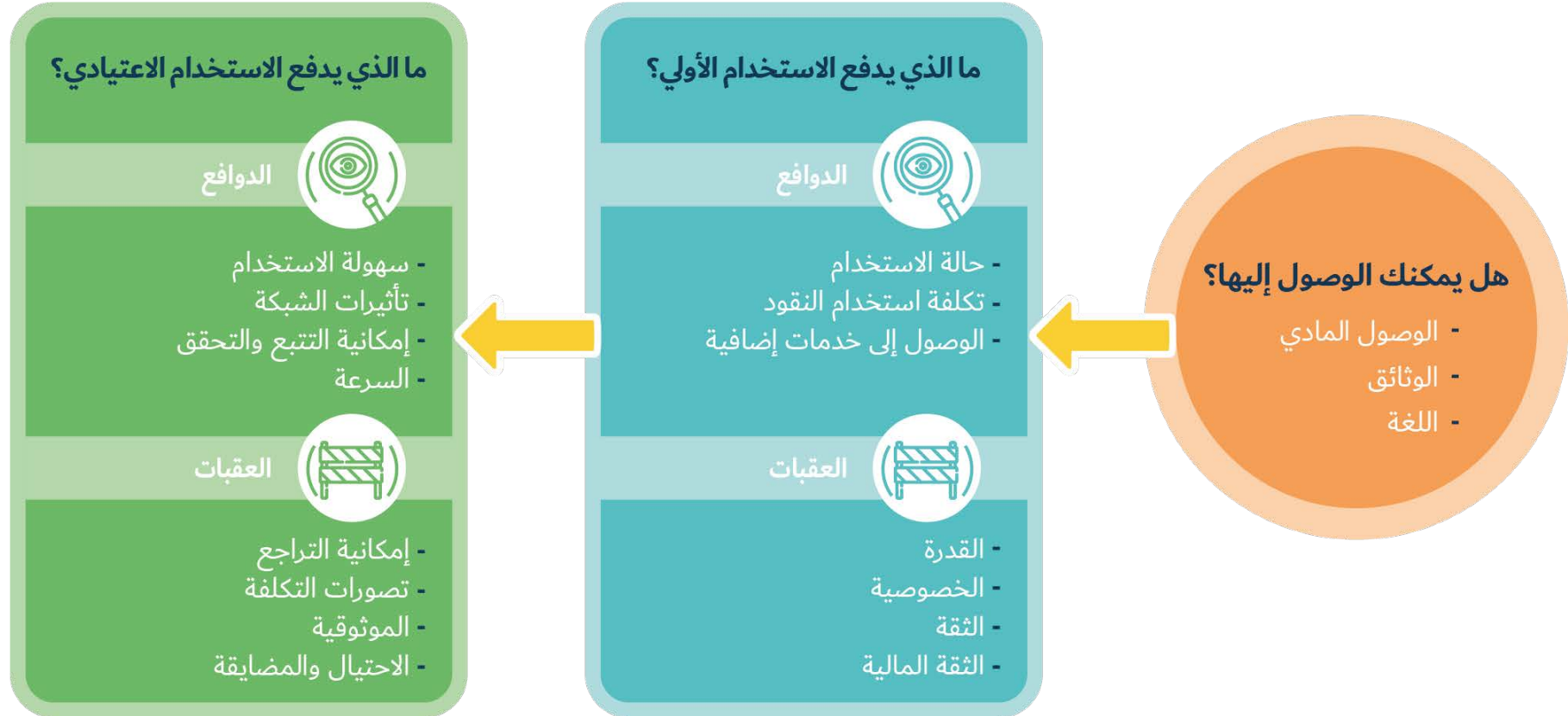
### الاستخدام المبكر

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

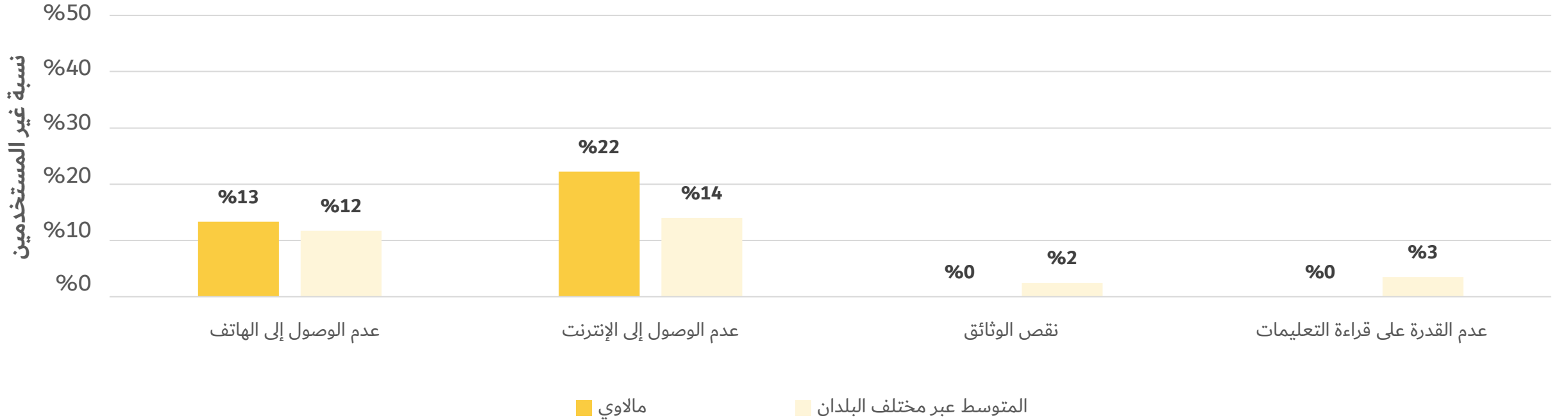
### الوصول

قبل أن يتمكن 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



## نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنوية هي أبرز عقبة تواجههم



- يُنظر إلى عدم الوصول إلى كل من الإنترنت والهاتف بأنه عقبة أساسية أمام الوصول.
- على عكس البلدان الأخرى المشمولة في الاستبيان، لا يُنظر إلى نقص الوثائق وعدم القدرة على قراءة التعليمات بأنها عقبة أمام المدفوعات الرقمية في ملاوي.

## الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الوصول: العقبات ترتبط بأدوات وقنوات الدفع

### عدم الوصول إلى الوكلاء

"يجب ألا يقطع الأشخاص مسافات طويلة للعثور على وكلاء".  
ذكر، 18-29 سنة، غير مستخدم، صاحب دخل غير ثابت

يوجد عدد قليل جدًا من الوكلاء الموجودين في المناطق الريفية، والقليل منهم يقعون في أماكن بعيدة مما يحد من قدرة المستخدمين على إيداع الأموال أو سحبها.

### عدم الوصول إلى الهاتف

"أنت تعلم أن الكثير من الناس لا يتمتعون بالمقدرة المالية، فهم فقراء للغاية ولا يستطيعون شراء هاتف".  
أثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر

يؤدي عدم الاستقرار المالي بين ذوي الدخل المنخفض إلى إعاقة القدرة على شراء الهواتف المحمولة.

### العقبة اللغوية

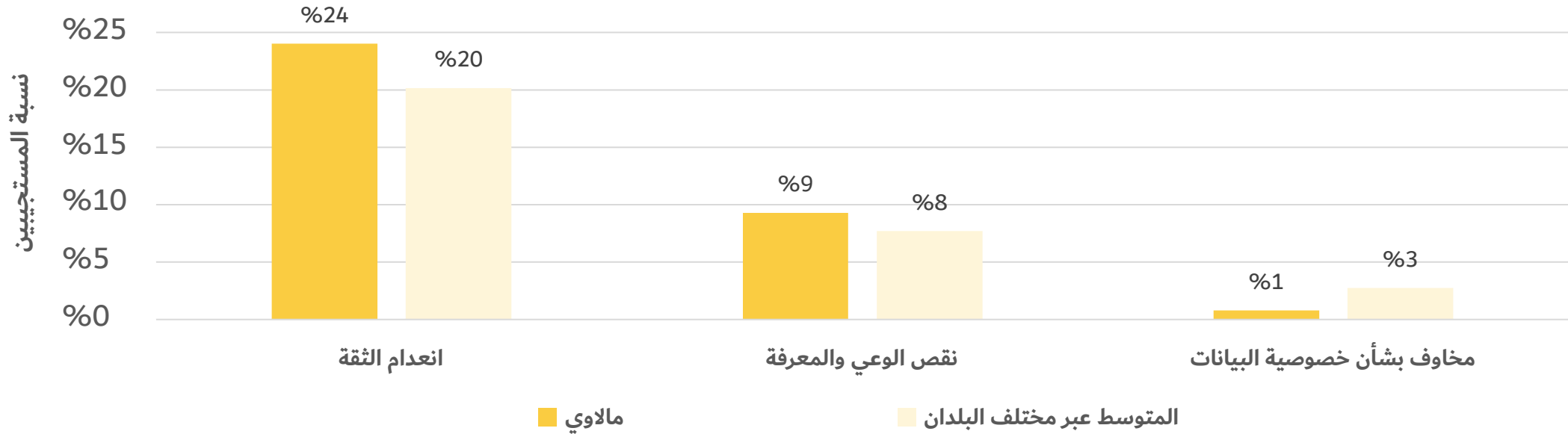
"...من يُجري المعاملة لا يعرف كيفية تبديل اللغة على هاتف المحمول معين، وهذا بالتأكيد لن يشجع على استخدام الخدمات الرقمية".  
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

قد تؤدي ترجمة اللغات إلى إعاقة المستخدمين النهائيين من استخدام المدفوعات الرقمية على نطاق واسع.





نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنوية هي أبرز عقبة تواجههم



- الثقة هي أهم عقبة أمام الاعتماد في ملاوي.
- يشكّل عدم معرفة كيفية استخدام المدفوعات الرقمية عقبة أكبر أمام اعتمادها في ملاوي مقارنة بالبلدان الأخرى المشمولة في العينة.

# الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام المبكر وعقباته: يُوَدِّي كلاً من التوعية من خلال الوكلاء وتناقل الأخبار شفهيًا إلى زيادة الاعتماد، في حين أن انعدام الثقة ومستويات المعرفة المنخفضة يعيقانه.

## العقبات الرئيسية

نقص التعليم وعدم الوعي بقيمة المدفوعات الرقمية يمثلان عقبة أمام اعتمادها.

### مستويات المعرفة المنخفضة

*"لم يكمل البعض تعليمهم، وليس لديهم معرفة بمزايا استخدام طرق الدفع الرقمية."  
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر*

تخشى المؤسسات الاحتيايل المرتبط بالمدفوعات الرقمية وتتردد في اعتماد هذه الطرق.

### عدم الثقة

*"نفضل أحيانًا في التعامل مع الأشخاص من هذه الأماكن لأنه عندما تخبرهم أنني سأدفع لك من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فإنهم يرفضون دائمًا. فهم يزعمون أننا نريد خداعهم وأخذ بضائعهم بدون مقابل مالي."  
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة*

## الدوافع الرئيسية

يتأثر العملاء باستخدام المدفوعات الرقمية من جانب أصدقائهم وأقاربهم لإجراء الحوالات المالية محليًا أو عبر الحدود.

### التأثير من العائلة والأصدقاء

*"لدي قريب يقيم في كاسونغو، وتعدّر عليه إرسال مساعدة مالية إلينا، لذا نصحني بالتسجيل في الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول."  
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة*

*أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة*

أدت الزيادة في عدد وكلاء مشغلي شبكات الهاتف المحمول والإعلانات والتوعية إلى اعتماد المدفوعات الرقمية.

### التوعية من خلال الوكلاء

*"كان موظفو مزودي الخدمات يأتون إلى منطقتنا والمكان الذي فتحت فيه محلي."  
أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت*

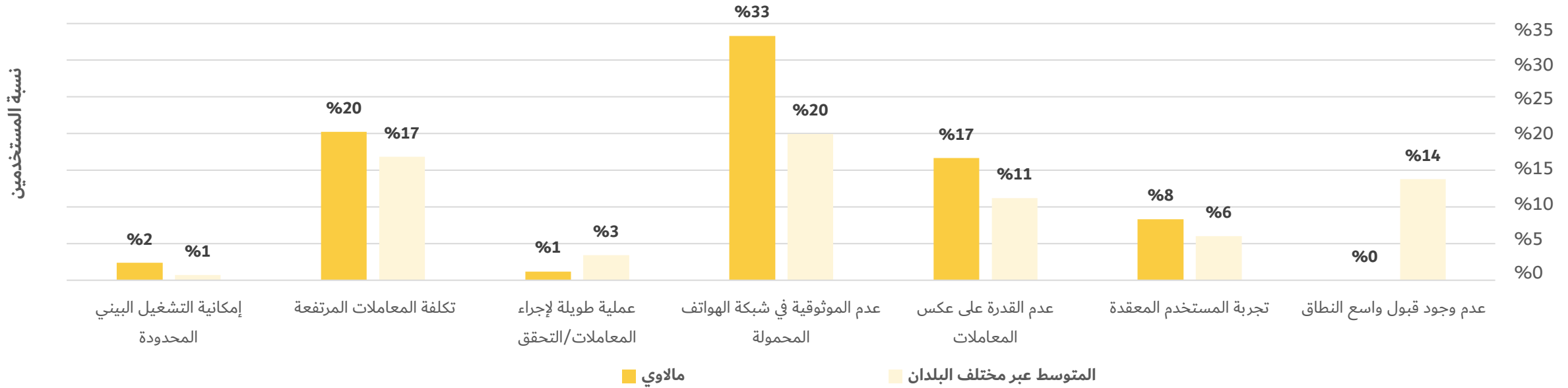
أدت مخاطر التعامل النقدي إلى توجه العملاء إلى استخدام المدفوعات الرقمية لمزيد من الأمان

### مخاطر التعامل النقدي

*"على سبيل المثال، عندما أحمل نقودًا وأذهب إلى المدينة، يمكن للصوص أن يسرقوها مني، ولكن مع الوسائل الرقمية، لا يمكن لأحد أن يعرف أن معك أموال"  
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت*

## الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المعتاد: العقبة الرئيسية التي تمنع الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية هي عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة.

نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنية هي أبرز عقبة تواجههم



- يمثل عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة أكبر عقبة أمام الاستخدام المعتاد بالنسبة للمستجيبين في مالاوي.
- تظهر تكاليف المعاملات المرتفعة بأنها عقبة واضحة أمام الاستخدام في مالاوي.

# الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام وعقباته:

يبحث المستخدمون النهائيون عن الملاءمة والتوفير في التكاليف المرتبطة بالموصلات من خلال استخدام المدفوعات الرقمية، في حين أن عدم الموثوقية في شبكات الهواتف المحمولة وعدم توفر الوكلاء والتكاليف المرتفعة للمعاملات كلها عوامل تمنع زيادة الاستخدام.

## العقبات الرئيسية

يؤدي عدم استقرار الشبكة إلى تأخير عمليات المعاملات مما يهبط المستخدمين.

### عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة

"في بعض الأحيان عندما نحاول دفع فواتير الكهرباء، نتعرض لانقطاعات في الشبكة، وأحيانًا يدوم هذا طوال اليوم، وبالتالي تنقطع الكهرباء."

أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

يسافر العملاء إلى مسافات بعيدة بحثًا عن وكلاء، مما يؤثر على قدرتهم على إيداع الأموال أو سحبها.

### عدم توفر الوكلاء

"إذا كنت في منطقة لا يتوفر فيها وكلاء للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فلن تتمكن من السحب"

أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة

يشعر المستخدمون أن تكاليف المعاملات مرتفعة للغاية وقد لا يستكشفون قنوات الدفع الرقمية الأخرى.

### تكاليف المعاملات المرتفعة

"يجب على شركات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أن تخفض رسومها"

ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

## الدوافع الرئيسية

تساعد المعاملات الرقمية في خفض تكاليف الموصلات عند إرسال الأموال إلى مسافات بعيدة.

### التوفير في التكاليف

"عندما ترسل الأموال عبر الوسائل الرقمية، فهذا يعني أنك خفضت التكاليف المتكبدة في الموصلات، لأن استخدام الوسائل الرقمية أرخص وأسرع من الذهاب إلى هناك فعليًا."

أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر

يتمتع المستخدمون بمعاملات مجانية على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول واستخدام البطاقة أثناء التعامل مع المصارف.

### معاملات بدون رسوم

"أتعامل مع المصرف لدفع الفواتير لأنه لا توجد رسوم على معاملات."

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

تعد القدرة على الدفع مقابل خدمات متعددة عبر القنوات الرقمية بمثابة دافع للاستخدام.

### الملاءمة

"أفضل الدفع بهذه الطريقة، لأنه من السهل جدًا إجراء مثل هذا النوع من المعاملات عن طريق الدفع رقميًا بدلًا من الدفع نقدًا."

أثني، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

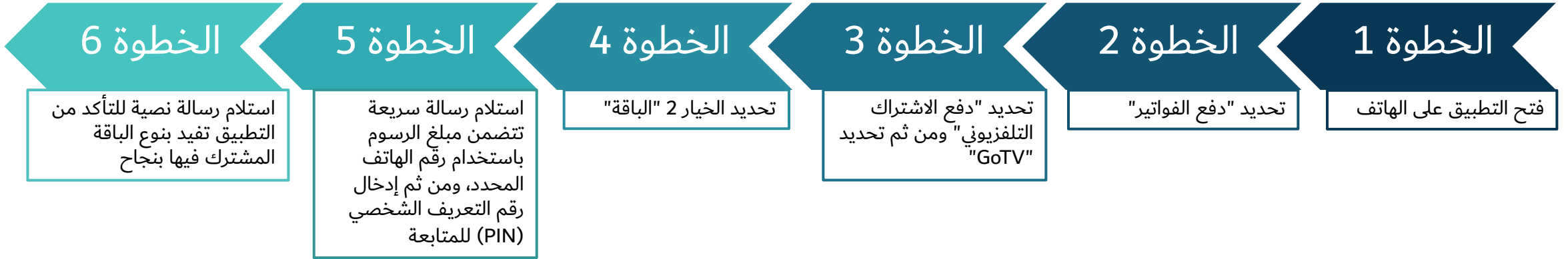
## حالة الاستخدام بالنسبة إلى المؤسسات - دفع رسوم الاشتراك التلفزيوني

### دوافع الاستخدام

- يسعد المستخدمون عندما يمكنهم تحديد نوع الباقة بوضوح بناءً على قدرتهم على تحمل التكاليف.
- "إنهم يعرضون الباقة\* التي تحتوي أيضًا على المبلغ المالي المرتبط بكل باقة لتتمكن من دفع ما يمكنك إدارته."
- ويقدر المستخدمون شفافية تكاليف المعاملات.

"إنه يوضح الرسوم التي سيتم خصمها قبل التأكيد برقمك السري."

\* الباقة: نوع باقة الاشتراك التي تتضمن عدد القنوات والمبلغ الذي يمكن للمرء أن يدفع مقابلها.



### العقبة أمام الاستخدام

تعتبر العملية طويلة وقد تؤدي إلى انتهاء مهلة إتمام المعاملة والحاجة إلى بدء العملية مرة ثانية.

"تستغرق العملية وقتًا طويلًا لإتمامها، وتنتهي مهلتها الزمنية. لذا، يتعين بدء الخطوات من جديد، وذلك أمر سيء."

## حالة الاستخدام بالنسبة إلى الأفراد - إرسال الأموال إلى الأقارب

### دوافع الاستخدام

- يجد المستخدمون قيمة في القدرة على تأكيد تفاصيل المستلم قبل إتمام المعاملة.  
"هذه الخطوة مفيدة جدًا لأنه إذا وجدت أن الاسم المعروض ليس هو الاسم الذي تريد إرسال الأموال إليه، فلديك فرصة لإلغاء العملية وبدئها مرة أخرى."
- تجنب تكاليف المواصلات الشخصية والوقت المرتبط بها عند إجراء المدفوعات إلى مسافات بعيدة  
"والدتي مريضة وهي تعيش في القرية، وعلي أن أرسل لها بعض الأموال يوميًا على الأقل حسب حالتي المالية في ذلك الوقت. بإرسال الأموال إليها من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فهذا يعني أنني خفضت التكاليف المرتبطة بالمواصلات."

### الخطوة 1

شكّل: \*رمز مزود  
الخدمة # على الهاتف  
المحمول لبدء عملية  
الدفع

### الخطوة 2

تحديد حالة استخدام  
الدفع - إرسال الأموال

### الخطوة 3

تحديد مشغل شبكة  
الهاتف المحمول  
الخاص بالمستلم  
لإرسال الأموال إليه

### الخطوة 4

إدخال رقم هاتف  
المستلم

### الخطوة 5

إدخال رقم التعريف  
الشخصي (PIN) لتأكيد  
الدفع

### الخطوة 6

استلام رسالة نصية تؤكد  
إتمام/نجاح المعاملة

### العقبات أمام الاستخدام

- قد تتسبب الشبكة غير المستقرة في تأخير المعاملات أو عدم اكتمالها.  
"قد تخذلك الشبكة بعض الأحيان، وقد رأيت ذلك بنفسك هنا، فعندما كنا نجري هذه العمليات، واجهنا تأخيرات في استجابة الشبكة."
- التكاليف المرتفعة للمعاملات.  
"...هذه التكاليف في بعض الأحيان غير مبررة، لذلك من الصعب التعامل مع هذه التكاليف."



**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:

آفاق مجموعة المستخدمين

## آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق النوع الجنسي: أفادت الإناث في ملاوي أنهم يواجهن بشكل خاص تحديات ترتبط بالمعرفة والاحتياز.

### دراسة حالة بالنسبة إلى الإناث

العمر: 30-44 سنة

الوظيفة: مؤسسة صغيرة تتاجر في ملحقات الهاتف ومؤسسة زراعية

#### تفاصيل المستجيبين

" في أحد الأيام، أردت دفع فاتورة الطاقة الشمسية من خلال وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، لكن جميع الوكلاء الذين زرتهم رفضوا مساعدتي لأنهم جميعًا قالوا إن العملية طويلة جدًا.

ذهب أحد العملاء إلى متجر وكيل الخاص بصديقتي متظاهرًا بإرسال بعض الأموال بقيمة 30,000 كواشا ملاوية وطلب منها إرسال أموال نيابة عنه وسيرسالها مرة أخرى إلى محفظتها. "أرسل العميل حينها رسالة إليها توضح أنها استلمت الأموال وغادر. وعندما تأكدت من رصيدها ووجدت أنها لم تتلق أي أموال، علمت أنها تعرضت للخداع. ولم تبلغ عن المشكلة لأنها شعرت أنها قد لا تسترد أموالها أبدًا.

دائمًا ما تكون النساء عُرضة للصوص والمحتالين. يمكن لهؤلاء الأشخاص أن يسرقوا منا بسهولة [...] يغلب علينا إدراك الأشياء السيئة بعد وقوعها لنا بالفعل. إذ أننا تتأثر بسهولة ولا نجمع البيانات الكافية قبل اتخاذ القرارات.

أغلب النساء لم يرتدن المدارس، لذا لا يمكنهن إجراء معاملة بسهولة باستخدام المنصات الرقمية"

#### العقبات والمخاطر الرئيسية

التمييز الجنسي: تواجه النساء الصور النمطية، وبالتالي لا يتم حل احتياجاتهن من الدفع بسرعة.

"في معظم الأوقات، يشعر الناس أن الإناث ضعيفات ولا يتم التعامل معهن بأهمية كبيرة" أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة

مستويات المعرفة المنخفضة: قد يؤدي التعليم النسبي المنخفض للإناث إلى الحد من مهاراتهم في استخدام أشكال المدفوعات الرقمية.

الاحتياز: تعتبر الإناث أنفسهن أكثر عرضة للاحتياز.

#### الدافع الرئيسي

التحقق من المعاملة: تقدر النساء أنه بإمكانهن تأكيد رقم المستلم وبالتالي تجنب ارتكاب الأخطاء.

"يخص الأمر التحقق من رقم الهاتف الذي تريد إرسال الأموال إليه، والتحقق منه مرتين أو ثلاث مرات قبل الضغط على زر الإرسال."

أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة



## دراسة حالة بالنسبة للتاجر

النوع: أثنى

العمر: 30-44 سنة

الوظيفة: مؤسسة صغيرة

### تفاصيل المستجيبين

"أتلقي دخلي في الغالب نقدًا، ولكن لدي بعض العملاء الذين يفضلون الدفع باستخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. أدفع ثمن الكهرباء وأشتري لوازم المزرعة لعملي. أستخدم أيضًا الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في معظم الأوقات لأن العديد من الأشخاص الذين أتعامل معهم يستخدمون الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

عندما أتلقى الدفع عبر القنوات الرقمية مثل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، أضطر إلى الذهاب إلى الوكيل من أجل سحبه. إذا وصلت إلى منطقة لا يوجد فيها وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فهذا يعني أنني لن أسحب الأموال وبالتالي لا أستطيع شراء اللوازم لعملي. وهذا يسبب خسارة لعملي حيث يتعين علي استخدام المواصلات للبحث عن وكيل، كما أنه يضيع وقتي أيضًا.

أعاني أيضًا من التكاليف المرتفعة للمعاملات، خاصة عندما أرغب في إرسال أموال مباشرة من محفظتي إلى محفظة شخص ما، وأشعر أنه يجب التخلص منها.

"الوكلاء الذين أتوا إلى هنا بسبب العمل"  
- ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، وكيل

التوعية من خلال الوكلاء

الدوافع الرئيسية لاستخدام  
المبكر

"يساعدني مزود الخدمة على الاحتفاظ  
بالسجلات للرجوع إليها في المستقبل"  
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة  
صغيرة

إمكانية تتبع المعاملات

الدوافع الرئيسية لاستخدام  
المعتاد

"في الماضي، لم تتمكن من مقاطعة  
الأموال عندما أرسلت إلى شخص/رقم  
خاطئ، وكان من الممكن مقاطعة الأموال  
[فقط] بعد 24 ساعة. ولكن في الوقت  
الحاضر يمكنك عكس ذلك في أقل من  
3 دقائق"

تم إنشاء خاصية العكس السريع  
للأموال

تغيير الاستخدام مع مرور الوقت

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة  
صغيرة

"نفضل أحيانًا في التعامل مع بعض  
الأشخاص فسرعان ما نخبرهم أننا سندفع  
باستعمال الخدمات المالية عبر الهاتف  
المحمول، يرفضون دائمًا. فهم يزعمون أننا  
ننوي خداعهم ونود أخذ بضائعهم بدون  
مقابل مالي"  
أثنى، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة  
صغيرة

انعدام الثقة

العقبة الرئيسية

## دراسة حالة بالنسبة إلى الوكيل

### تفاصيل المستجيبين

النوع: الذكور  
العمر: 30-44 سنة  
الوظيفة: وكيل وبقالة

"نستقبل أحيانًا عملاء فظين، لكنني أتعامل معهم بطريقة مهذبة. "في بعض الأحيان، يمكنك أن تدفع لعميلك تكلفة خدمة تلفاز DSTV، لكنك ستراه يعود مدعيًا أن القنوات لا تعمل. أنا مجرد وكيل، لكن شركة الترفيه هي المسؤولة."

تمثل **أعطال الشبكة** تحديًا لنشاطنا ويجب على مزودي الخدمات إخبارنا بذلك في الوقت المناسب عندما يريدون/يرغبون في ترقية أنظمتهم.

يمكن للمحتالين أيضًا أن يجلبوا لنا **أوراقًا نقدية مزيفة**، ويميلون إلى جلب الكثير من المال، مثل 150,000 كواشا ملاوية، واللصوص أيضًا. دائمًا ما أتأكد عندما توفر الحكومة ورقة نقدية جديدة أنني أدرس جميع سماتها حتى أتمكن من التمييز بين الورقة النقدية الأصلية والمزيفة، وأتأكد من إغلاق محلي مبكرًا لتجنب اللصوص."

## التحديات والمخاطر

**عدم استقرار الشبكة:** لا يملك الوكلاء أي سيطرة على استقرار الشبكة مما يؤثر بشكل كبير على أعمالهم أثناء المعاملات.

"إنها {الشبكة} تؤثر على عملي، بمعنى أنه عندما لا تعمل الشبكة، يكون من الصعب إجراء أي معاملة رقمية"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل

**الأوراق النقدية المزيفة:** قد يقدم المحتالون أوراقًا نقدية مزيفة للوكلاء لإيداع/إرسال الأموال نيابة عنهم مما يؤدي إلى خسارة الوكلاء للأموال.

**إدخال خاطئ:** يرتكب الوكلاء أخطاء عن طريق إدخال الرقم الخاطئ للمستلم.

"حدثت هذه المشكلة، فقد سبق وأرسلت أموالًا إلى شخص خاطئ"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل

**إحباطات العملاء:** يصبح الوكلاء نقطة خدمة العملاء عندما لا يكون لدى العملاء أي سيطرة على الواجهة الخلفية.

## الفوائد التجارية

**العمولات والمكافآت:** يحصل الوكلاء على مكافآت من مزودي الخدمات مقابل خدمات الوكلاء التي يقدمونها.

"أكسب فيه رزقي اليومي ويعطونني مكافآت جيدة"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل



**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3-3:

الموضوعات الأساسية للبلاد

## الموضوعات الأساسية للبلد: تحليل تفصيلي لتجارب تكاليف المعاملات والتصورات المرتبطة بها.

### تحظى تكاليف المعاملات المرتفعة بقبول أكبر في المعاملات بعيدة المسافة

"رسوم المعاملات مرتفعة للغاية خاصة عندما تجري مدفوعات كبيرة. وعندما تريد سحب المال، تُخصم المزيد من الرسوم.

لكن الأمر يكون متقبلاً في بعض الأحيان، خاصة عندما تريد إرسال أموال أو تلقيها من شخص بعيد لأنه يمكنك توفير تكاليف المواصلات بالإضافة إلى الوقت اللازم للذهاب إلى هناك.

يتغير الأمر، وتزداد الرسوم حسب مبلغ الأموال التي ترسلها، وكلما زادت الأموال التي ترسلها، ارتفعت الرسوم. إذا حسبت رسوم الخصم بشكل جيد للغاية بحلول نهاية اليوم، فهذا يعني أنه تم خصم الكثير من المال، وهذا يُحزنني،

أثني، 18-29 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة

"عند السحب ودفع الفواتير، أدفع رسوماً وأرى أنها معقولة مقارنة بسعر تذكرة الحافلة لدفع تلك الفواتير"  
أثني، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

تتيح المدفوعات الرقمية تحقيق وفورات في تكاليف المواصلات.

التكاليف المرتفعة للمعاملات.

"حتى في حالة تحويل الأموال من مزود خدمة إلى آخر، توجد الرسوم مرتفعة جداً"  
ذكر، 30-44 سنة، صاحب دخل ثابت

"سيجدون طريقة ما لإرسال الأموال التي لن تُفرض عليها أي رسوم معاملة."  
أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

سيستعمل المستخدمون المدفوعات الرقمية إذا لم تكن هناك رسوم أو كانت هناك رسوم لكنها منخفضة وسيستخدمون النقد إذا كانت الرسوم مرتفعة جداً.

# الموضوعات الأساسية للبلد: تحليل تفصيلي لعواقب عدم الموثوقية في شبكات الهواتف المحمولة.

## التحدي الرئيسي

تمثل الشبكة تحديًا كبيرًا بين مستخدمي المدفوعات الرقمية.

## العقبة أمام الاستخدام

في حالات الطوارئ، يشعر المستخدمون بأن المدفوعات الرقمية لا يمكن الاعتماد عليها بسبب تحديات الشبكة وتأخر دعم العملاء.

## استخدام الوكلاء كآلية للتكيف

يثق المستخدمون بالوكلاء للمساعدة عندما تكون الشبكة معطلة.

يؤثر عدم موثوقية الشبكة تأثيرًا كبيرًا على تجربة المستخدم.

## دعم العملاء لا يلبي التوقعات

يشعر المستخدمون بالإحباط عندما لا يحل دعم العملاء مشكلتهم.

## عملية التحقق

قد تستغرق عملية التحقق وقتًا أطول من المتوقع بسبب تحديات الشبكة.

"كنت أشتري وحدات كهرباء مسيقة الدفع. ووجدت أن الشبكة غير متاحة، وتلقيت رسالة فشلت العملية. كان ذلك عند الوكيل، وتركت المال عند الوكيل ليدفع ثمن الكهرباء عندما تعود الشبكة. أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة

"طلبوا منا أن ننتظر ثلاثة أيام، ففعلنا ذلك. وعدنا الاتصال بهم، لكن المفاجأة أنهم أخبرونا بأننا تأخرنا، وكان من المفترض أن يتم حل الخطأ في نفس يوم حدوثه. لقد كنت غاضبة جدًا من هذا الرد، ثم غادرت ولم أتابعه مرة أخرى حتى الآن." أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

## آراء العملاء حول كفاءة تحسين المدفوعات الرقمية

### الوصول

- زيادة تغطية الوكلاء، وخاصة في المناطق الريفية.
- توفير شرائح SIM مجانية لضم المزيد من العملاء على منصات الدفع الرقمية.

### التوعية

- بناء الوعي والتوعية بالمدفوعات الرقمية.

### التحسين الأمني

- استخدام رقم خاص لمشغل شبكة الهاتف المحمول (MNO) بحيث يسهل التعرف عليه من جانب المستخدمين لمنع الاحتيال.

"ربما يتعين على مزودي الخدمات استخدام رقم موحد يسهل التعرف عليه للتواصل مع عملائهم حتى تتمكن من معرفة هؤلاء المحتالين"  
أثنى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

### رسوم المعاملات

- تقليل تكاليف المعاملات لزيادة استخدام المدفوعات الرقمية.
- توفير معاملات دون رسوم لدفع تكاليف المرافق الضرورية مثل المياه.

### استقرار الشبكة

- توفير/ترقية الشبكات لتحسين المعاملات وجعلها أسرع وفورية.

### المعاملات الكاملة

- تمكين عمليات العكس التلقائي عند حدوث خطأ، على سبيل المثال، إرسال الأموال إلى رقم غير مسجل.
- تسهيل معاملات كاملة تتوافق مع خصومات الحساب عند إرسال الأموال.

"يجب عليهم تحسين الشبكة حتى تكون مستقرة. قد يتعذر عليك شراء الطعام رغم توفر أموال في حسابك وذلك لأنك لم تتمكن من السحب بسبب الشبكة"

ذكر، 30-44 سنة، صاحب دخل ثابت

### الوصول إلى رعاية العملاء

- تحسين وصول العملاء إلى خدمة العملاء.
- تمكين العملاء من بدء إجراءات الانتصاف في حالة حدوث أخطاء وحالات الاحتيال.

### دعم رعاية العملاء

- توسيع نطاق توافر الوكلاء في المناطق الريفية.
- تحسين دعم رعاية العملاء من خلال حل الأخطاء بصورة فورية.

"يجب عليهم فتح المزيد من الوكلاء في المناطق الريفية وتوعيتهم بمزايا استخدام الطرق الرقمية"  
أثنى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة



**AfricaNenda**

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

**القسم 4**

الملخص والخاتمة

### حالة استخدام المدفوعات الرقمية في مالاوي

- ما زال النقد هو الوسيلة الشائعة بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد ذوي الدخل المنخفض في مالاوي.
- تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي قناة الدفع الرقمية الأكثر استخدامًا.
- يعتبر الوكلاء وسيلة شائعة جدًا لإجراء المعاملات، خاصة لإرسال الأموال لمسافات بعيدة، لكنهم ليسوا منتشرين على نطاق واسع.
- يُنظر إلى المدفوعات الرقمية على أنها طرق سهلة وحديثة وآمنة للتعامل مع الأموال وتخزينها.
- مزودو خدمات الدفع الرئيسيين
  - TNM Mpamba
  - AirtelMoney
  - NBS Bank

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

#### الدوافع

- يمثل **الأصدقاء والأقارب** الدوافع الرئيسية للاعتماد بسبب الحاجة إلى إرسال الأموال أو استلامها.
- **المعاملات دون رسوم** أثناء استخدام المصارف أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تزيد من الاستخدام بين الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- تشجع **ملاءمة** إرسال الأموال إلى مسافات بعيدة دون تكبد تكاليف المواصلات على استخدام المدفوعات الرقمية.

#### العقبات

- يمثل **عدم استقرار الشبكة** أكبر عقبة تحد من الاعتماد والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية.
- يمثل **عدم توفر الوكلاء** عقبة أمام الوصول والاستخدام سواء للإيداع أو السحب، خاصة في المناطق الريفية.

#### الموضوعات الأساسية الناشئة للبلد

- **الشبكة:** تنتج معظم المعاملات غير المكتملة عن ضعف أنظمة الشبكة. تواجه الشركات انقطاعًا في الشبكة مما يؤثر على عملياتها وقد يتسبب في خسارة الأموال.
- **تكاليف المعاملات:** يُنظر إلى تكاليف المعاملات على أنها مرتفعة للغاية، خاصة بالنسبة للمعاملات ذات القيمة الكبيرة. إلا أن تكاليف المعاملات المرتفعة تحظى بقبول أكبر في المعاملات بعيدة المسافة بسبب توفير الوقت والتكلفة اللازمة لهذه المعاملات.
- **النوع:** يبدو أن النساء مستهدفات عمدًا من قبل المخترقين والمحتالين والوكلاء حيث يُنظر إليهم على أنهم أكثر قابلية "للاستغلال".