

AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023

الاستنتاجات من بحث العملاء

المغرب



مقدمة

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

هيكل العرض التقديمي

القسم 1

نظرة عامة على المنهجية

القسم 2

الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية

1-2 تحليل استخدام المدفوعات الرقمية

2-2 تحليل قنوات الدفع

3-2 تحليل حالات الاستخدام

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء

1-3 الطريق نحو الاستخدام المعتاد

2-3 آفاق مجموعات المستخدمين

3-3 الموضوعات الأساسية للبلد

القسم 4

الملخص



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1

نظرة عامّة على المنهجية

المنهجية: نظرة عامة



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

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 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.

28



رواد الأعمال متناهيو الصغر*

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

19



أصحاب الدخل المنخفض والثابت

أصحاب الدخل المنخفض الثابت هم 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.

36



أصحاب الدخل المنخفض والدّخل غير الثابت

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

41

التعريف

حجم العينة الفعلي
(الاستبيان الكمي)

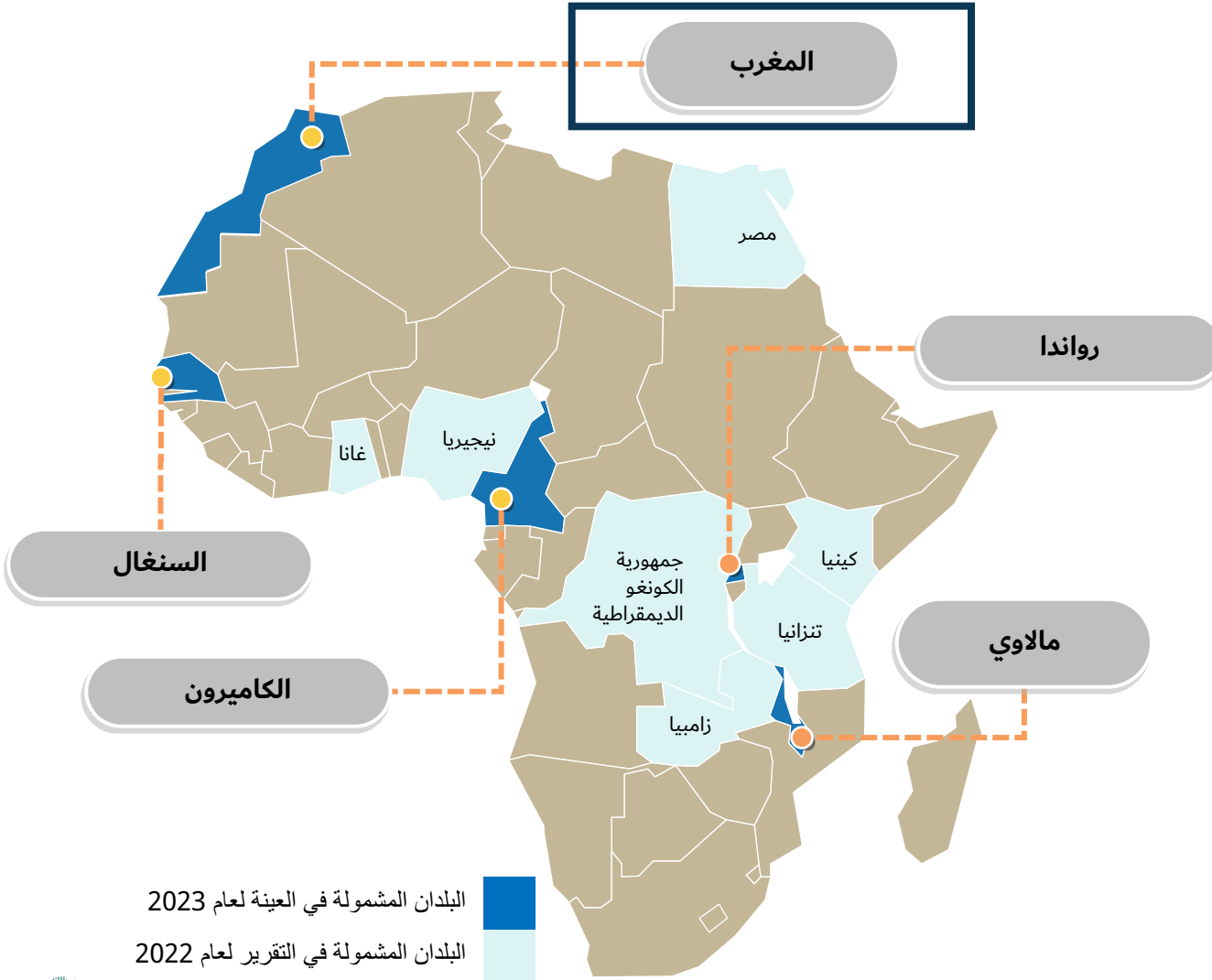
77% من إجمالي عينة الاستبيان الكمي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و**90%** من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات).

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

* طبّقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص بكل بلد

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

البلدان المشمولة في العينة: الكامرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال



- أُجري بحث العملاء في خمسة بلدان مشمولة في العينة، وهي الكامرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- تستند المعدّلات عبر مختلف البلدان على هذه البلدان الخمسة المشمولة في العينة.
- يأتي هذا البحث ليُكمّل البحث الذي أُجري في سبعة بلدان أخرى لعام 2022 باستخدام منهجية مشابهة (جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا).

استخدام المدفوعات الرقمية عبر مختلف البلدان: يندرج المغرب ضمن الفئة حديثة العهد إذ لا يتعدى مستخدمو المدفوعات الرقمية في البلد نسبة 30% من السكان وفقاً للبيانات المسجلة في العام السابق.

صنّفت البلدان كـ **حديثة عهد** أو **ناشئة** أو **رائدة** وفقاً لبيانات الاستخدام المستقاة من المؤشر العالمي للشمول المالي. تقع معظم البلدان المشمولة في العينة 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

نسبة المستخدمين الأسبوعيين من مجموع مستخدمي المدفوعات الرقمية [بما في متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بمساعدة الوكلاء]

نسبة "المستخدمين المتميزين"



AfricaNenda

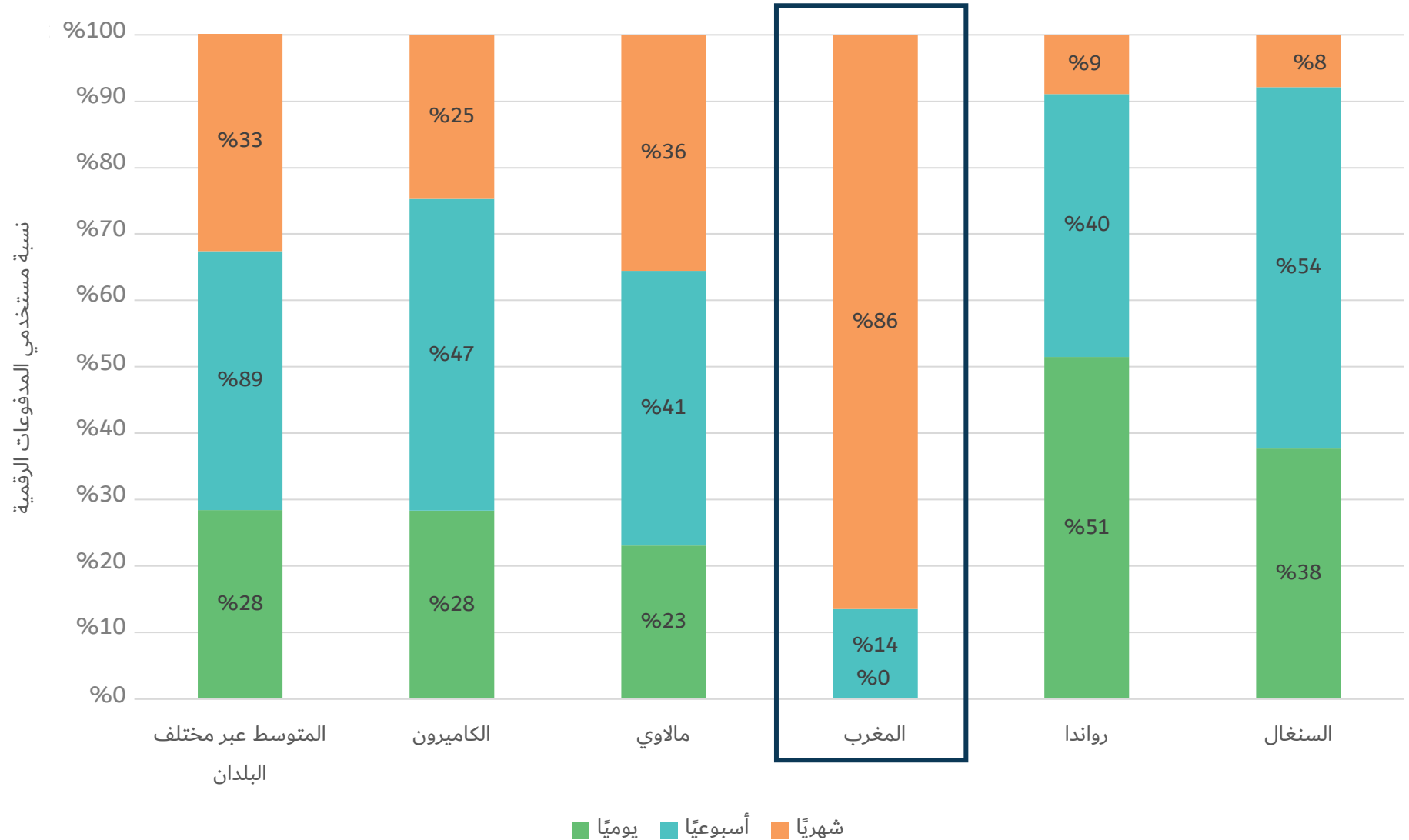
تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1-2:

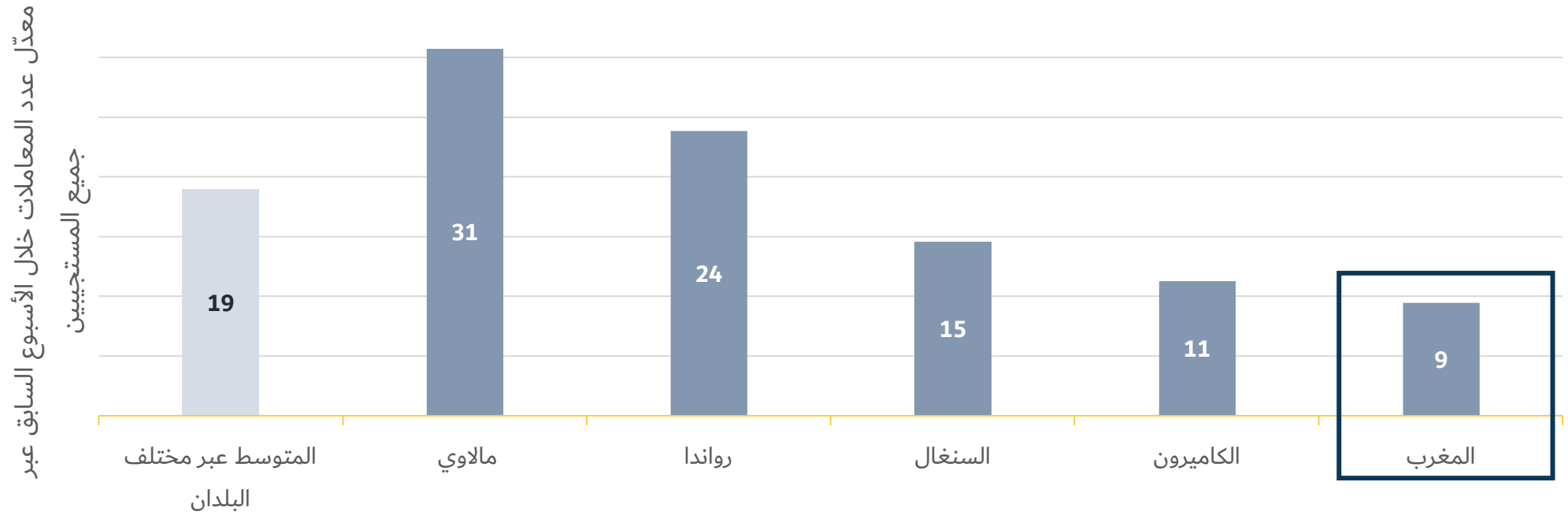
تحليل استخدام المدفوعات الرقمية

تحليل مختلف البلدان — وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: لم يعتمد المغاربة بعد الاستخدام اليومي للمدفوعات الرقمية.

- يستخدم **86%** من مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان في المغرب المدفوعات الرقمية بصفة شهرية.
- تشير حقيقة عدم وجود مستخدمين يوميين للمدفوعات الرقمية إلى أنهم لم يعتمدوا كليًا الخدمات الرقمية وبالتالي لم يدمجوها في حياتهم اليومية.



تحليل مختلف البلدان — سجل المعاملات الأسبوعيّة: لدى المغرب أدنى مستوى مسجّل من حيث عدد المعاملات الأسبوعيّة.

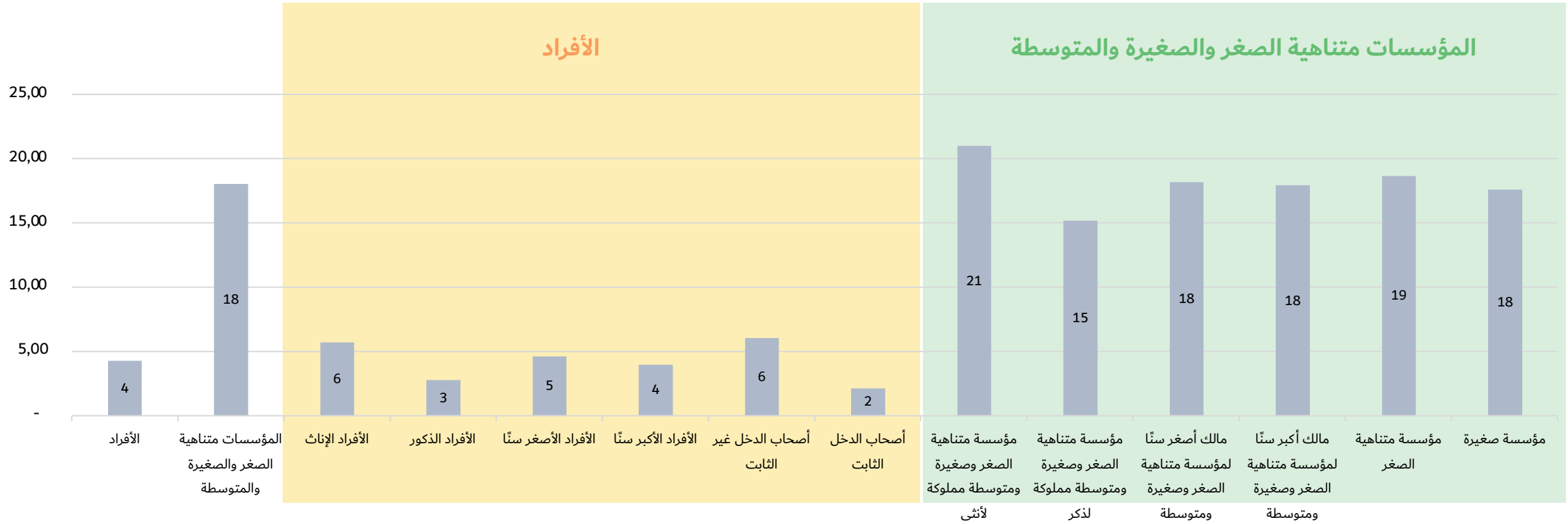


تحليل مجموعات المستخدمين — سجلّ المعاملات الأسبوعيّة

سجّلت المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لنساء عدد معاملات أسبوعيّة أعلى من التي سجّلتها المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لرجال. توجد فجوة كبيرة في الاستخدام بين كلّ من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد.

معدّل عدد المعاملات الأسبوعيّة المسجّلة حسب مختلف مجموعات المستخدمين

معدّل عدد المعاملات خلال الأسبوع الماضي عبر جميع المستجيبين

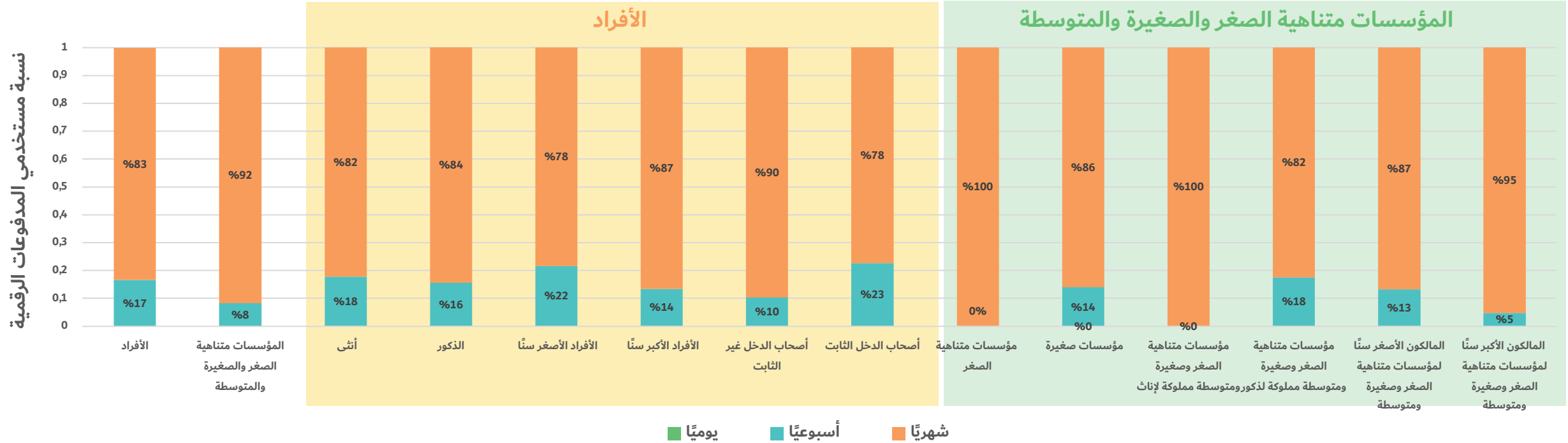


- تجري المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عدد معاملات أكبر من تلك التي يجريها الأفراد في المغرب
- يجري الرجال والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لرجال عدد معاملات أقلّ من تلك التي تجريها النساء والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء. والكاميرون هي البلد الوحيد المشمولة في عيّنة عام 2023 التي يمكن ملاحظة ذلك فيها.

تحليل مجموعات المستخدمين — وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية:

يستخدم الأفراد الأصغر سنًا والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأفراد الأكبر سنًا.

وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين



• لا يوجد مستخدمون يوميون للمدفوعات الرقمية في المغرب.

• يستخدم الأفراد الأصغر سنًا ومالكو المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر من الأفراد الأكبر سنًا ومالكي المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

• توجد فجوة كبيرة بين الجنسين: المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لنساء لا تجري معاملات رقمية سواء كانت بصفة يومية أو أسبوعية.



AfricaNenda

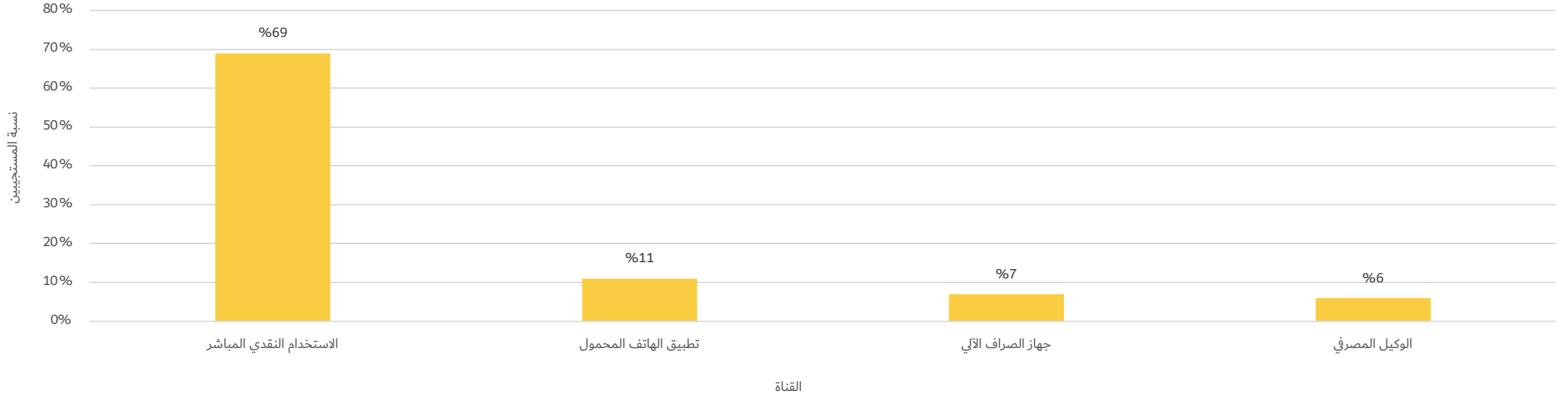
تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-2: تحليل قنوات الدفع

تحليل قنوات الدفع*: النقد هو الوسيلة الشائعة في المغرب، في حين أنّ تطبيق الهاتف المحمول يبدو كقناة المدفوعات الرقمية المفضّلة.

إجمالي عدد المستجيبين المشمولين
في العينة: 125

نسبة المستجيبين الذين يرون أن هذه لقناة هي القناة الرئيسية لهم



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

- النقد هو الوسيلة شائعة الاستخدام في المغرب.
- المغرب هو البلد الوحيد من بين البلدان الخمسة المشمولة في العينة الذي تستخدم فيه نسبة كبيرة من المستجيبين أجهزة الصراف الآلي والوكلاء المصرفيين باعتبارهما قناة رقمية.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:
تحليل حالات الاستخدام

تحليل حالات الاستخدام: حالة الاستخدام الشائعة هي استلام مدفوعات العملاء للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وشراء المستلزمات المنزلية للأفراد. توجد إمكانات قوية لرقمنة مدفوعات الخدمات ومدفوعات شحن رصيد المكالمات وسداد القروض.

أكثر خمس حالات شيوعًا للاستخدام الأسبوعي بالنسبة إلى الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ومستوى الرقمنة لهذه الحالات

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الأفراد

ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعي حسب انتشارها بين المستجيبين من الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة [النسبة المئوية للمعاملات التي تُجرى رقميًا]	الأفراد	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	دفع ثمن السلع المنزلية [53%]	استلام مدفوعات العملاء [71%]
2	رصيد المكالمات [38%]	سداد القروض [36%]
3	الدفع مقابل الخدمات [11%]	رواتب الموظفين [60%]
4	استلام الرواتب [67%]	حالات الاستخدام الأخرى المذكورة ليست شائعة**
5	ادخار الأموال* [67%]	

* حجم العينة أقل من 5 مستجيبين

دليل الألوان

حالة الاستخدام التي أُجريت فيها أقل من 40% 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 أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

- يمثل استلام مدفوعات العملاء حالة الاستخدام الشائعة من جانب المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المشمولة في الاستبيان، وهذه الحالة مرقمة بشكل جيد بالفعل.
- معظم حالات الاستخدام للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ليست شائعة.
- حالات الاستخدام الأكثر رقمنة لدى الأفراد هي استلام الراتب وادخار المال وشراء السلع المنزلية.

** في المغرب، أشار المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى أنهم يجرون المعاملات على أساس أسبوعي لثلاث حالات استخدام. ويشير البحث النوعي إلى أن السبب في ذلك يكمن في كون المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المغرب لا تُجرى عمومًا العديد من المعاملات كما هو الحال في البلدان الأخرى، بما في ذلك المعاملات مع الموردين. وتستمتع المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المغرب بإيرادات شهرية أعلى من تلك المؤسسات في البلدان الأربعة الأخرى التي خضعت للتحليل، ما يعني أنها قادرة على إجراء معاملات أقل تواترًا وأعلى قيمة.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1-3:
نظرة عامّة على الإطار

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.

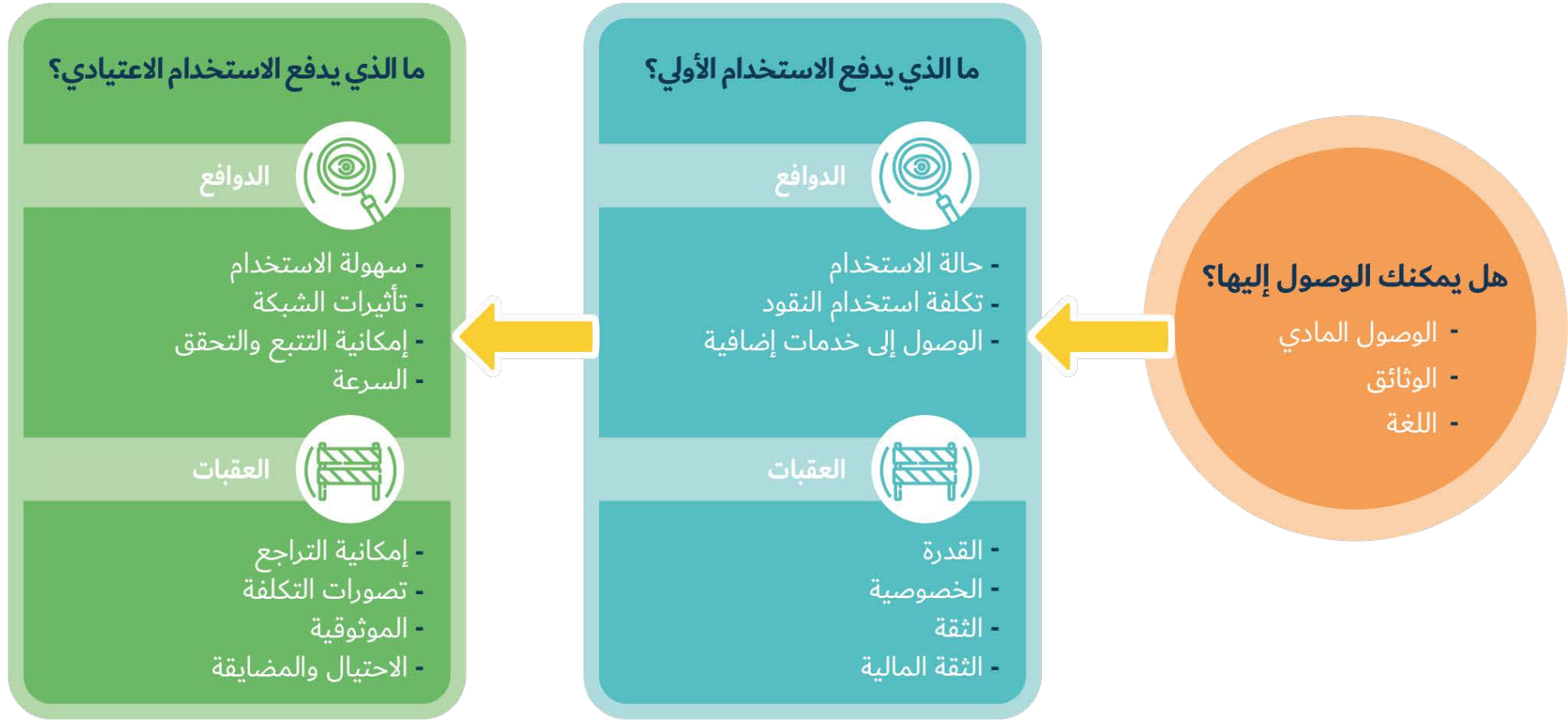
الاستخدام المبكر

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.

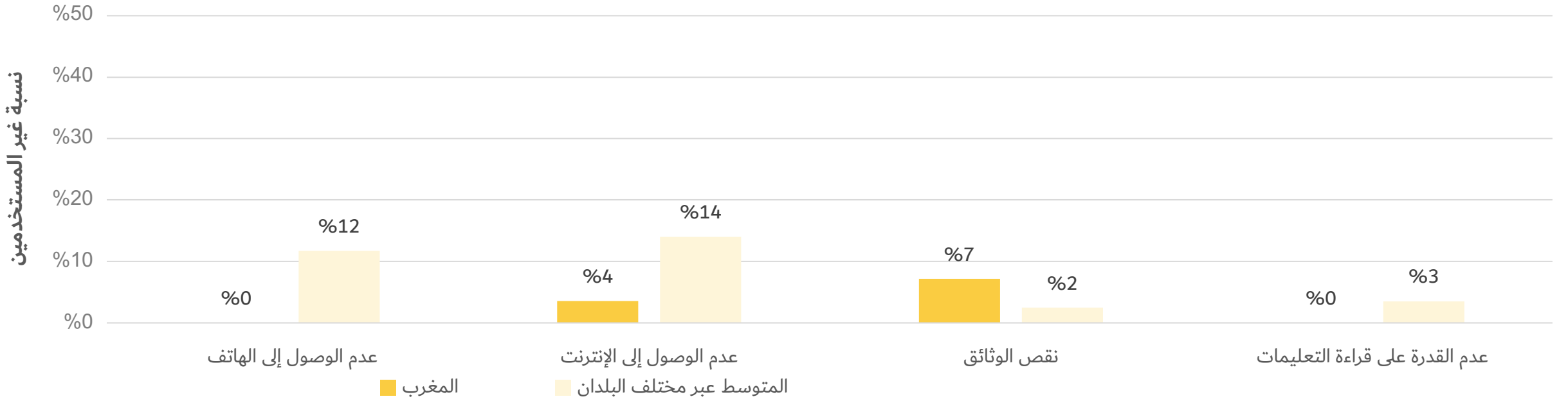
الوصول

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

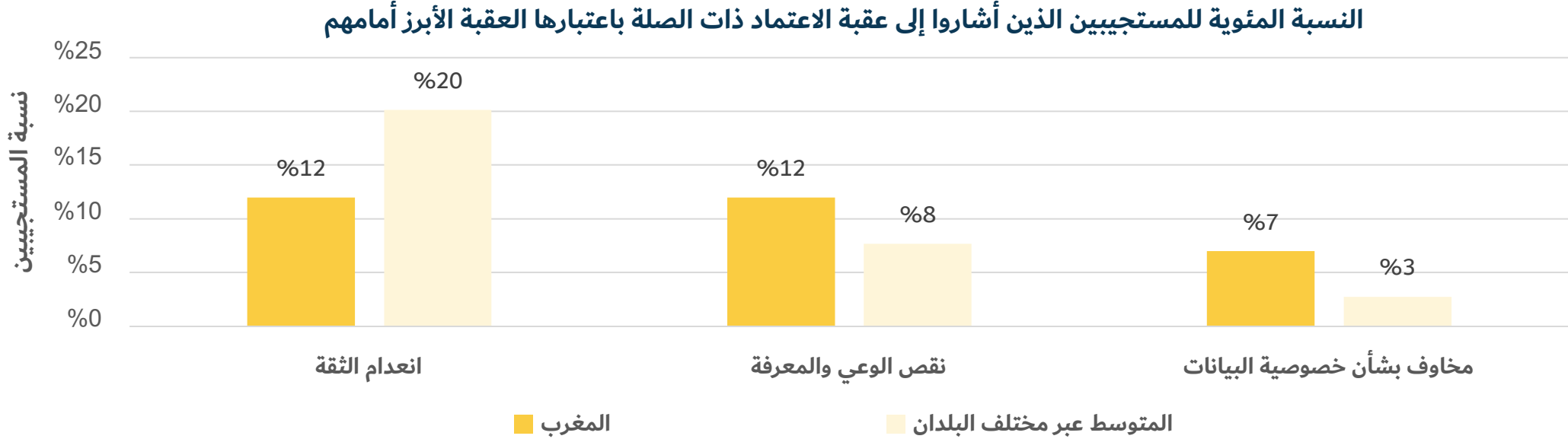


نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنوية هي أبرز عقبة تواجههم



- ومقارنة بالبلدان الأخرى المشمولة في العينة، لا يرى المستجيبون في المغرب عدم الوصول إلى الهاتف كعقبة أمام المدفوعات الرقمية؛ ولا يشكّل عدم الوصول إلى الإنترنت عقبة سوى في نطاق محدود.
- المغرب هو البلد الوحيد الذي تبين فيه أن نقص الوثائق يمثل عقبة أمام الوصول. ويرجع ذلك على الأرجح إلى الدور المهيمن الذي تؤديه المصارف في مجال المدفوعات داخل المغرب؛ وغالبًا ما يُطلب من العملاء تقديم دليل على الوظيفة لفتح حساب مصرفي ويفتقر العملاء في القطاع غير الرسمي إلى الوثائق المطلوبة.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المبكر: انعدام الثقة وعدم فهم كيفية استخدام المدفوعات الرقمية يمنعان الاستخدام المبكر للمدفوعات الرقمية في المغرب.



- تمثل المشكلات المرتبطة بالثقة وعدم الفهم لكيفية استخدام المدفوعات الرقمية والتعامل معها العقبة الأبرز أمام اعتماد المدفوعات الرقمية في المغرب.
- ظهرت مخاوف بشأن خصوصية البيانات كعقبة أكبر أمام اعتماد البيانات في المغرب مقارنة بالبلدان الأخرى المشمولة في العينة.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام المبكر وعقباته: يجذب الأفراد والشركات إلى اعتماد المدفوعات الرقمية بسبب الملاءمة والسلامة، ولكنهم يتعدون عنها بسبب قلة حالات الاستخدام وانعدام الثقة وعدم المعرفة.

العقبات الرئيسية

قلة حالات الاستخدام

لا يجد الأفراد من ذوي الدخل المنخفض غير الثابت وأولئك الذين لا يعملون بشكل رسمي منفعة في فتح حساب مصرفي، كما لا كما أنهم لا يرون حالات تتطلب استخدام المدفوعات الرقمية.

"بما أنني لا أعمل، وليس لدي أي راتب يُحوّل إلى الحساب؛ فلن يكون الحساب مجدياً."

ذكر، 40-55 سنة، صاحب دخل ثابت

انعدام الثقة

لا يثق غير المستخدمين والمستخدمون السابقون في الطريقة، لأنهم عرضة لمخاطر الاستقطاعات غير المصرح بها والمحتالين.

"لقد تم خصم 180 درهماً من حسابي، واكتشفت لاحقاً أن الدفع تم عبر أحد تطبيقات التسوق دون علمي."

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

الخوف من ارتكاب الأخطاء

يخشى المستخدمون الذين يعتمدون أنظمة المدفوعات الرقمية في البداية من ارتكاب الأخطاء، مثل إرسال الأموال إلى أرقام أو حسابات خاطئة.

"شعرت بالخوف في البداية، وكنت أخشى أن أجري أي عملية بالخطأ، وهذا ما جعلني أتعد عن استخدام ذلك."

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

الاستخدام حديث العهد للمدفوعات الرقمية

يشعر البعض بأنهم يفتقرون إلى معرفة خدمات المدفوعات الرقمية، وبالتالي يختارون عدم اعتمادها في المعاملات.

"لا يفهم البعض كيفية استخدام التطبيق، ويُفضل البعض الآخر الاحتفاظ بالنقود بدلاً من استخدام بطاقة الائتمان؛ فنهم غير مقتنعين بالرقمنة."

ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

الدوافع الرئيسية

السلامة

يرى معظم المستخدمين أن المدفوعات الرقمية آمنة لأن خطر خسارة مبلغ كبير من المال أقل مما هو عليه عند حمل النقود، في حالة فقدان بطاقة الخصم أو الائتمان الخاصة بهم، يمكنهم بسهولة إلغاء تنشيطها عن طريق الاتصال بخدمة العملاء.

"في حالة فقدان بطاقة الائتمان، يمكننا إبلاغ المصرف بذلك لإلغائها وإصدار بطاقة جديدة."

ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت

توفير الوقت

يقدّر المستخدمون دفع تكاليف المرافق دون الحاجة إلى الوقوف في الصفوف أمام الوكلاء أو المصارف. وهذا حافز كبير، لأنه يوفر الوقت.

"لست بحاجة للذهاب إلى المصرف أو الوقوف في الصف... أفضل البقاء في المنزل واستخدام التطبيق. فهو يوفر الوقت."

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

سهولة الاستخدام

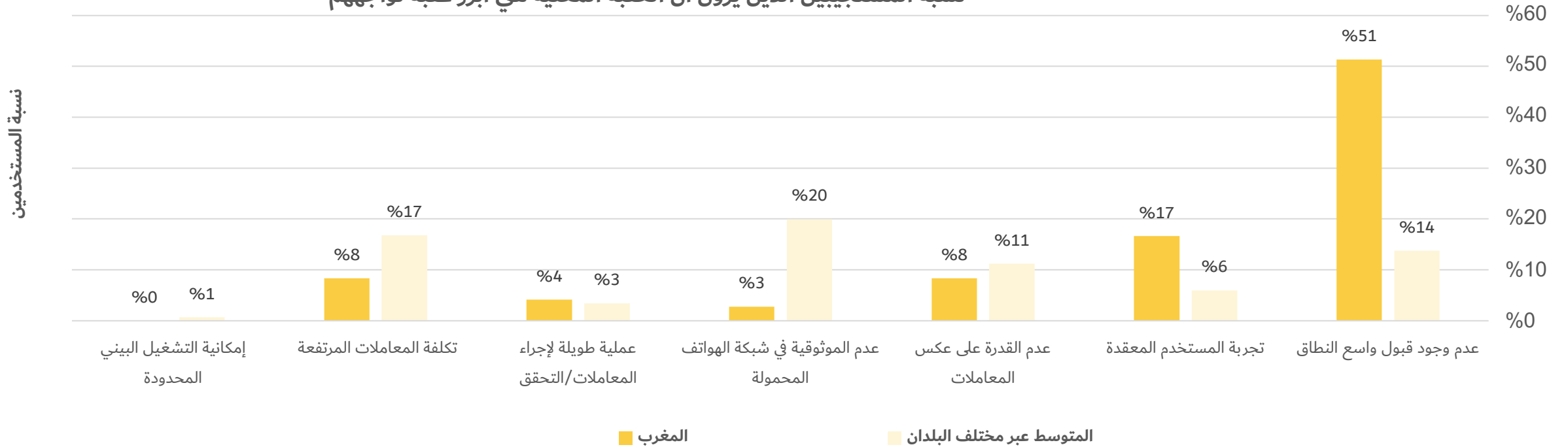
يجد المستخدمون من جميع الفئات العمرية أن عملية إجراء المعاملات الرقمية بسيطة جداً وسهلة الاستخدام.

التطبيق سهل الاستخدام للغاية."

ذكر، 40-55 سنة، صاحب دخل ثابت

الطريق نحو الاستخدام المعتاد - العقبات أمام الاستخدام المعتاد:
تكمن العقبة الرئيسية التي تمنع الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية في المغرب في عدم وجود قبول واسع النطاق للمنظومة.

نسبة المستجيبين الذين يرون أنّ العقبة المعنوية هي أبرز عقبة تواجههم



- يواجه الناس صعوبات بالغة في العثور على أفراد أو شركات يقبلون المدفوعات الرقمية.
- تعدّ تجربة المستخدم المعقدة، وعدم القدرة على عكس المعاملات، وتكاليف المعاملات المرتفعة من العقبات التي تقف أمام الاستخدام المعتاد في المغرب.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام المعتاد وعقباته: تشجّع المكافآت الناس على استخدام المدفوعات الرقمية، لكن النقد ما زال مقبولاً على نطاق واسع.

العقبات الرئيسية

عدم وجود قبول واسع النطاق

صرحت الأغلبية بأنهم يفضلون الدفع نقدًا لأنه مقبول على نطاق أوسع.

"نعمل في منطقة تسودها الطبقة العاملة يستخدم غالبية الناس فيها النقد."

أنثى، 30-44 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة متناهية الصغر

تجربة المستخدم المعقدة

يجد بعض المستخدمين صعوبة في التعامل مع أنظمة المدفوعات الرقمية.

"[...] كان من الصعب استخدام التطبيق."

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

الخوف من الخسارة

يخشى العملاء احتمالية فقدان بطاقات الخصم أو الائتمان .

"أخشى أن أفقد بطاقة الائتمان. فلا أحملها سوى عندما أرغب في سحب أو إيداع الأموال."

أنثى، 45-55 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

عدم كفاية موظفي خدمة العملاء

يشير العملاء إلى أنه في بعض المصارف، لا يوجد عدد كاف من موظفي خدمة العملاء.

"ما لا يعجبني في [...] هو عدم توفر عدد كبير من الموظفين، حيث لا يوجد سوى موظف واحد متاح بشكل أساسي بنهاية الشهر."

أنثى، 45-55 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

الدوافع الرئيسية

العناية الماليّة

من الأرجح أن يعمل المستخدمون على الادخار والتخطيط لاستعمال أموالهم عند استخدام المدفوعات الرقمية.

"يمكنك تتبع النفقات في التطبيق."

ذكر، 18-30 سنة، صاحب دخل ثابت

خدمة عملاء فوريّة

يشعر المستخدمون بالثقة إذ أنهم يعرفون أنه سرعان ما يتواصلون مع مزود الخدمة، ستؤخذ مشكلتهم في الحسبان على الفور.

"في حال حدوث أي مشكلة يمكن التواصل معهم هاتفياً لحل كافة المشاكل. ففي إحدى المرات فقدت رمزاً وساعدوني وأدوا عملهم بشكل احترافي."

ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

السلامة

يعلم المستخدمون أنه في حالة فقدان بطاقتهم المصرفية، سيظل بإمكانهم الوصول إلى أموالهم.

"أنا لا أحمل معي سوى بطاقة الائتمان. وعندما أحتاج إلى أي شيء، أذهب إلى جهاز الصراف الآلي لدى المصرف الذي أتعامل معه. حتى من الناحية الوقائية أو الأمنية، إذا تعرض الشخص لمحاولة سرقة، فمن الأفضل ألا يكون لديه نقود."

ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

المكافآت والجوائز

تشجع الخصومات العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية وتؤثر في اختيار مزودي الخدمات.

"إذا كنت تستعمل تطبيق {مزود الخدمة 1}، فيمكنني أن أرسل لك التحويلات أو استقبلها منك، وما يشجعني على التعامل مع مزود الخدمة 1 هو خصم 10% على الفاتورة."

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر، وكيل.

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

دافع الاستخدام

يقدر المستخدمون إمكانية اختيار المرسل إليه من قائمة المستخدمين، مما يقلل من احتمالية الخطأ.

"لدي قائمة بالمستخدمين السابقين. ويمكنني اختيار المستخدم الجديد من هذه القائمة."



حالة الاستخدام بالنسبة إلى المؤسسات — سداد فاتورة الهاتف

- لا تفرض رسوم على أي معاملة تُجرى عبر قناة الويب للأدوات المعتمدة على بطاقة الائتمان
- يفضل مستخدمو بعض مزودي الخدمات استخدام المواقع الإلكترونية للدفع ببطاقات الائتمان بسبب عدم فرض رسوم على المعاملات المنفذة بها.
- "الدفع عبر الموقع الإلكتروني أسهل من الدفع ببطاقة الائتمان نفسها. لا تُفرض تكاليف متكبدة عند الدفع على الموقع الإلكتروني."
- لا يتطلب الموقع الإلكتروني لكثير من التفاصيل ويُنظر إليه على أنه آمن.
- "لا يطلب التطبيق كل هذه التفاصيل، والتطبيق أكثر أمانًا."





AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:

آفاق مجموعة المستخدمين

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق النوع الاجتماعي: تفتقر النساء إلى الاستقلال المالي والتعليم، ما يمنعهنّ من استخدام المدفوعات الرقمية.

دراسة حالة بالنسبة إلى الإناث

العمر: 18-29 سنة

الوظيفة: عاملة نظافة في مقهى

تفاصيل المستجيبين

"لم أحصل على مؤهل دراسي عالٍ ولا أستطيع إجراء عملية تحويل مبلغ من حسابي إلى حساب آخر. وعندما أحتاج إلى ذلك أتوجه إلى أي زميل وأخبره برقم حساب المستفيد وأطلب منه أن يجري العملية بالنيابة عني حتى لا أتعرض لخطر إجراء خطوة خاطئة في التطبيق.

بالنسبة إليّ، قد يكون التطبيق معقدًا وصعب الاستخدام ويحتمل أن أرتكب أخطاء.

أفضّل الدفع عن طريق بطاقة الائتمان بدلاً من حمل الأموال معي في صورتها النقدية. فالسرقة أمر منتشر كما تعلم. لا يمكننا حمل المال معنا داخل محفظتنا. لذلك، فبالطاقة أكثر أمانًا، لأنه استخدام الأموال النقدية يعرض الفرد لمخاطر السرقة. ولكن عندما يمتلك الفرد بطاقة ائتمان، يصبح مرتاح البال، ويمكنه شراء أي شيء يريده والدفع عن طريق البطاقة."

العقبات والمخاطر الرئيسيّة

- **البطالة:** لا ترى غير العاملات في وظائف رسمية أي فائدة من اعتماد أنظمة المدفوعات الرقمية.

"لا أعمل في أي شركة وأعمل لحسابي الخاص،
ولا أرى أي فائدة من فتح حساب مصرفي لأنه
سيكلفني رسومًا إضافية."

أنتى، 30-44 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة
صغيرة

- **عملية غير واضحة:** لا تُدرك بعض النساء الغرض من هذه الاستقطاعات لأنه لا يتوفّر لهنّ أيّ تفسير لها.
- **نقص المعرفة والاستخدام المعقّد:** تبتعد النساء بسبب معرفتهن الرقمية المحدودة وتصميم التطبيقات المعقّد.

الدوافع الرئيسيّة

- **مخاطر التعامل النقدي:** تشعر النساء بأنهن أكثر عرضة لمخاطر التعامل بالنقود.
- **المعاملات طويلة المسافات:** من المرجح أن تستخدم النساء المدفوعات الرقمية عندما توجد حاجة إلى إرسال الأموال إلى مسافات بعيدة.

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق التجار: تطبيقات الهاتف المحمول تتيح للشركات إِمكائِيَّة توفير الوقت لأنّها لن تحتاج إلى الانتظار في الصّف أمام المصارف.

دراسة حالة بالنسبة للتاجر

تفاصيل المستجيبين

النوع: الذكور

العمر: 30-44 سنة

الوظيفة: مؤسسة صغيرة، تجارة إلكترونية.

"لست مضطّرًا للذهاب إلى مقر المصرف. لا أحتاج إلى الوقوف في الصّف؛ خاصة وأنك تعلم الآن أنه في ظل الوباء، أصبح الوقوف في الصّف بين الناس أمرًا محفوفًا بالمخاطر.

من الأفضل البقاء في المنزل واستخدام التطبيق. فهو يجعلك توفر الوقت ويجعل أشياء كثيرة أقرب إليك. فلا يستغرق الأمر وقتًا طويلًا.

في بعض الأحيان، إذا كنت تريد الذهاب إلى المصرف، فقد لا تجد مكانًا لركن سيارتك. ويصطف الناس أيضًا خارج المصرف. كل فرد يحمل تذكرة انتظار، وينادي على دورهم واحدًا تلو الآخر. قد لا تسمع النداء على دورك. لذلك، فإن التطبيق يحل هذه المشكلات ويجعل كل شيء سهلًا بالنسبة لنا"

"لم أكن على علم بالأمر في البداية،
ولكن عندما كنت أذهبت إلى الوكيل،
ثبّته الموظف على هاتفي"
ذكر 30-44 سنة، مؤسسة صغيرة

الدوافع الرئيسيّة للاستخدام المبكر التأثير من وكيل مزود الخدمة.

"يشجعني الخصم بنسبة 10% على
فاتورة مزود الخدمة على استخدام"
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة
متناهية الصغر

الدوافع الرئيسيّة للاستخدام المعتاد إِمكائِيَّة تتبّع المعاملات والمكافآت والجوائز

"أنا لا أستخدم المدفوعات الرقمية لأنني
لم أر أحدًا يستخدمها؛ ولذلك فمن الأفضل
أن أحمل النقد"
أنثى، 45-55 سنة، غير مستخدمة،
مؤسسة متناهية الصغر

العقبة الرئيسيّة عدم الدراية

آفاق مجموعة المستخدمين — تحليل تفصيلي لآفاق الوكلاء: يقدر الوكلاء العمولة التي يمكنهم كسبها ويفضّلون تلك التطبيقات التي تتيح الدفع السريع وتكون سهلة الاستخدام.

دراسة حالة بالنسبة إلى الوكيل

تفاصيل المستجيبين

النوع: الذكور

العمر: 18-29 سنة

الوظيفة: مؤسسة صغيرة ووكيل

"عندما أقوم بالدفع، أتحقق من حسابي لمعرفة ما إذا تمّ الدفع أم لا. دفع أحد أصدقائي ثمن الهاتف ولكن تبين أنه لم يتم تسجيل الدفع وانقطع الخط، وأبلغ أنه لم يسدد المبلغ.

للتمكن من دفع أغراض مرتبطة بالتجارة الإلكترونية مع {المصرف 2}، كان من اللازم أن تحمل بطاقة مختلفة كان يلزم عليك دفع رسوم مقابلها، وهو ما لا ينطبق مع {المصرف 3}.

يستخدم عملائي المتواجدون خارج مدينة الدار البيضاء {المصرف 3}. وعندما يُجرون التحويلات، أحصل على الأموال في حسابي على الفور. ولا يحدث هذا الأمر إذا أرسلوها إلى الحساب في {المصرف 2}.

أعتقد أن تطبيق {المصرف 3} أسرع من تطبيق {المصرف 2} المعقد بعض الشيء، حتى أن ألوانه ليست جيدة بالنسبة لي."

التحديات والمخاطر المواجهة

انعدام الثقة: على الرغم من أن الوكلاء يعتبرون المصارف مفيدة، إلا أنهم لا يثقون بها بشكل كامل.

تأخيرات النظام: قد يسجّل نظام الشبكة بطءً في تنفيذ المعاملات، مما يؤثر على التدفق النقدي.

مستويات المعرفة المنخفضة: يجد الوكلاء صعوبة في إجراء تحويلات نقدية لكبار السن الذين لديهم مستويات معرفة منخفضة، أو للأجانب الذين لا يفهمون هذه العملية.

"أواجه صعوبات مع كبار السن والأميين أو بعض الأجانب الذين يريدون إجراء تحويلات".
ذكر، 18-29 سنة، مؤسسة صغيرة ووكيل

فوائد الأعمال ومسار الاعتماد

مصادر إيرادات إضافية: يحصل الوكلاء على العمولات والمكافآت من مزودي الخدمات. وتعد عمولات الوكلاء مصدر دخل إضافي على عملهم الرئيسي.

"تم مؤخرًا إضافة خدمات أخرى، على سبيل المثال التوصيل ودفع فواتير الهاتف، لـ {مزود الخدمة 1}."
ذكر، 18-29 سنة، مؤسسة صغيرة ووكيل

اختيار الدفع المفضل: يمكن للوكلاء اختيار مزود الخدمة الذي يمكنهم من خلاله إكمال المعاملة، اعتمادًا على حساباتهم التي تتوفر بها أموال.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3-3: الموضوعات الأساسية للبلد

الموضوعات الأساسية للبلد — استنتاجات من الميدان تحليل تفصيلي لمشكلات الثقة وتحديات الوصول إلى خدمة العملاء في المغرب.

التحدي الرئيسي

يمثل عدم اليقين في استخدام المدفوعات الرقمية تحديًا كبيرًا بين المستخدمين.

"سمعت أن المحتالين يضعون ملصقًا في المكان المخصص لإدخال بطاقات الائتمان. عندما يُدخل العميل بطاقته ويُنفذ كافة الإجراءات تبقى البطاقة عالقة ولا تخرج. ويتنظر العميل الاتصال بالمصرف إذا كان مغلقًا وعندما يغادر العميل يأتي هؤلاء النصابون ويأخذون البطاقة والمال".
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

الخوف من الاحتيال

يخشى المستخدمون من تعرضهم للاختراق أو سرقة أموالهم عند استخدام المدفوعات الرقمية.

"عندما جرت الحادثة لوالدي... اتصل بمقر المصرف الرئيسي على الفور، لكن لم يرد عليه أحد".
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

عدم وجود استجابة فورية

قد لا يحصل المستخدمون على استجابة فورية عندما يريدون بدء آلية الانتصاف.

الدعم الذاتي

قد يرغب المستخدمون في منع الاحتيال في حالة سرقة أدوات الدفع عن طريق بدء عملية الانتصاف ولكنهم غير قادرين على القيام بذلك.

"يفضل لو كان هناك خاصية في التطبيق تسمح للمستخدم من إغلاق حسابه فورًا".
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

رعاية العملاء لدى المصرف

لا يحصل المستخدمون على الدعم الكافي من المصارف. وقد يخسرون أموالهم عند حدوث خطأ أو سرقة.

"تلقيت رسائل من المخترقين الإلكترونيين. ذهبت إلى المصرف، نصحتني بإلغاء تنشيط الحساب إلى أن يتواصلوا معي... صديقتي فقدت مبلغ 30,000 درهم ولم تسترده، وتم تحويل المبلغ إلى حساب آخر وبدأ الأمر مخيفًا بالنسبة لي".
أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

لماذا تستخدمها أو لا تستخدمها بشكل معتاد؟

عدم وجود اعتماد واسع النطاق
نظرًا إلى أن المعاملات الرقمية جديدة إلى حد ما في السوق، فإن النقد هو الورقة الراحبة بالنسبة للعديد من الشركات والأفراد. ولا يتم قبول المدفوعات الرقمية على نطاق واسع.

"لا أستطيع الاستغناء عن الدفع النقدي، يجب أن يتوفر بالتزامن مع الدفع الرقمي، لأنني إذا ذهبت إلى متجر البقالة المحلي يجب علي أن أدفع نقدًا."
أثني، 2018-2019 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

لماذا اعتمدت أو لم تعتمد الاستخدام المبكر؟

عدم القدرة وعدم الثقة بالنفس
يواجه بعض الأفراد الذين لا يتمتعون بالذكاء التكنولوجي صعوبة في تشغيل التطبيقات في البداية دون مساعدة. ويخلق هذا الاعتماد على الآخرين لمساعدتهم على إكمال المعاملات.

"كنت خائفة من استخدام التطبيق خوفًا من ارتكاب أي خطأ. ولم أمنح نفسي أي فرصة وأطلب من أي شخص أن يشرح لي كيفية استخدام هذا التطبيق."
أثني، 2018-2019 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

هل يمكنك الوصول إليها؟

الأمية

تشكل مستويات المعرفة بين كبار السن وبعض الإناث عقبة أمام الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها المبكر.

"بالنسبة لكبار السن أو الأميين، من الصعب إقناعهم باستخدام بطاقة الائتمان، أرى أشخاصًا كبارًا في السن يحصلون على علاوات أو معاشات تقاعدية يسحبون المبلغ بالكامل ويحتفظون به معهم في المنزل. فلا يعرفون كيفية استخدام التطبيق."
أثني، 2018-2019 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

آراء العملاء حول كفاءة تحسين المدفوعات الرقمية

التثقيف والتوعية

- رفع مستوى الوعي والتوعية بشأن استخدام المدفوعات الرقمية.
- استخدام الإنترنت لتشجيع استخدام المدفوعات الرقمية.
- تحسين خصائص الأمن لمساعدة كبار السن على إجراء المعاملات بأمان وسهولة.
- إنشاء خصائص في التطبيق لتمكين المستخدمين من غلق الحساب في حالة تعرضهم لتحيّل.

الأمن

- تفعيل المزيد من جدران الحماية على أنظمة المدفوعات الرقمية لتحسين السلامة.
- وضع رقابة حول المصارف للمساعدة في القبض على سارقي بطاقات الائتمان أو المحتالين عند أجهزة الصراف الآلي.
- تمكين العملاء من تعطيل حساباتهم بشكل فوري في حالات التحيّل.

"يوجد غياب للوعي، يجب تقديم الإعلانات والشروحات على مواقع التواصل الاجتماعي أو في القنوات الرسمية. وينبغي توضيح فوائد استخدام هذه الوسائل والتطبيقات الرقمية حتى تُستخدم بوتيرة معتادة.

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

"يفضل لو أتاح التطبيق للمستخدم إمكانية إغلاق حسابه فوراً".

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

تشجيع المستخدمين

- تقديم نقاط المكافأة التي تخول المستخدمين من الحصول على خصومات.
- نشر المدفوعات الرقمية من خلال تقديم الهدايا للمستخدمين.

"تقديم مكافآت على المدفوعات الرقمية أو تقديم الهدايا أو تقديم أنظمة النقاط، مما يسمح للفرد بالحصول على تخفيضات على المبالغ بعد ذلك."

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر

الوصول إلى رعاية العملاء

- زيادة عدد الموظفين في وحدة خدمة العملاء لتجنب صفوف الانتظار الطويلة.
- تشجيع دعم خدمة العملاء على تقديم استجابة فورية للمستخدمين.

"إذا زاد عدد الموظفين، سيكون هناك موظف متاح يمكنه تفسير الأمر لك. فاليوم، إذا كنت تريد أن تطلب معلومة ما، فعليك الحصول على "تذكرة عميل منتظر" والانضمام إلى صفوف الانتظار الطويلة."

أنثى، 45-55 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 4

الملخص و الخاتمة

حالة استخدام المدفوعات الرقمية في المغرب

- النقد هو أداة الدفع الأكثر قبولاً واستخداماً في المغرب.
- تتربع المنصات المرتبطة بالمصارف على عرش المعاملات الرقمية داخل المغرب.
- تشمل أدوات الدفع الرئيسية تطبيقات الهاتف المحمول والبطاقات المصرفية ووكلاء المصارف.
- عادات الدخل لها تأثير كبير على اعتماد المنصات الرقمية واستخدامها.
- مزودو خدمات الدفع الرقمي الرئيسيين
 - CIH Bank
 - Wafa Cash
 - Cash plus

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

العقبات

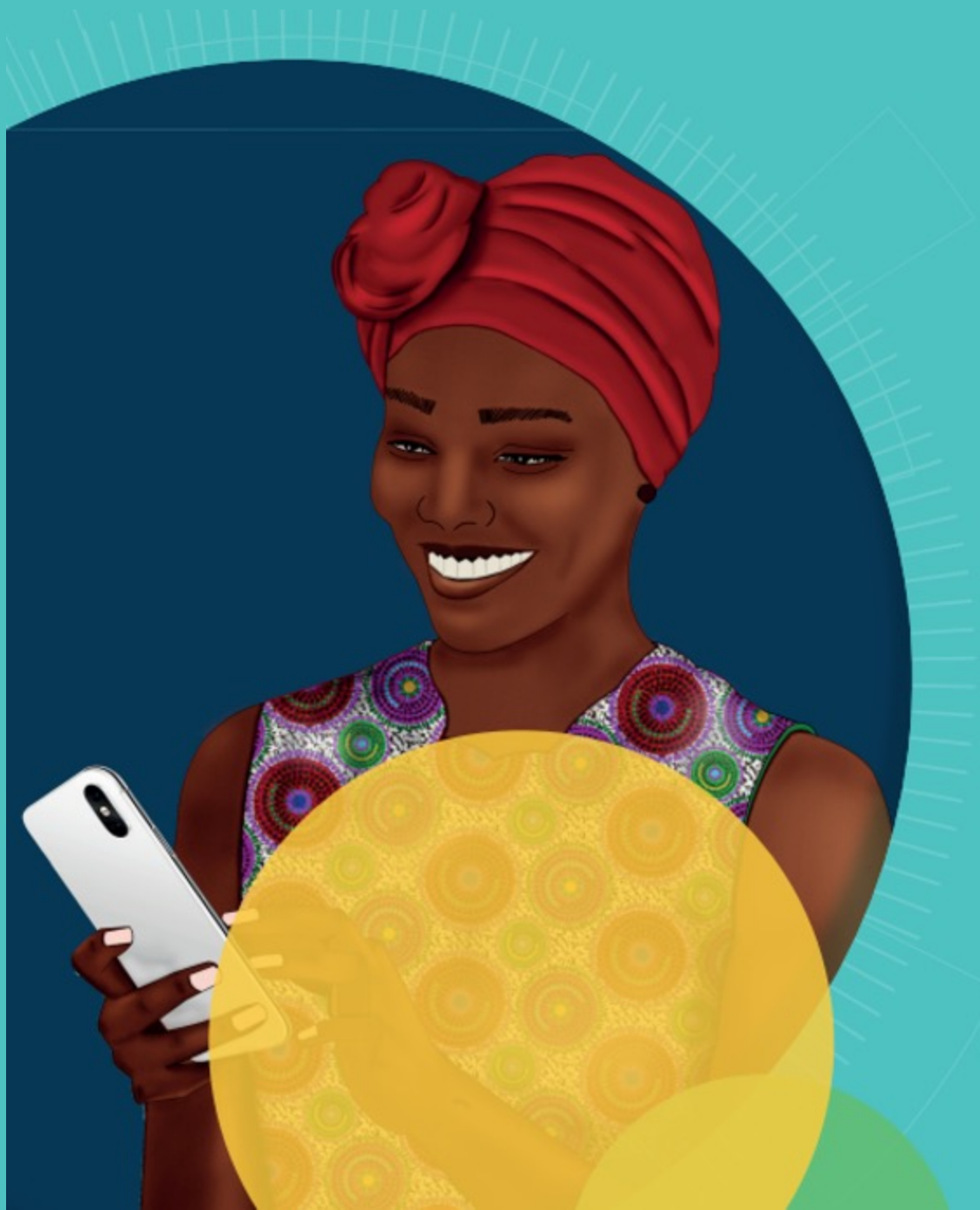
- **الوضع المالي** يشكل عقبة واضحة في المغرب. ومن ليس لديه عمل رسمي لا يرى ضرورة استخدام المدفوعات الرقمية.
- يشكل **عدم الاستخدام واسع النطاق** في جميع أنحاء المنظومة في المغرب عقبة واضحة أمام الاستخدام المعتاد، لأنه توجد مناطق لا تستطيع الوصول إليها.
- **انعدام الثقة** والتشكك في استخدام المدفوعات الرقمية.
- **الأمية**، لا سيما بين كبار السن.

الدوافع

- **العناية المالية** تتأثر بحقيقة إمكانية تخطيط ومراقبة نفقات المستخدمين بشكل أفضل من خلال تطبيقاتهم المصرفية مقارنة بما إذا كان لديهم أموال نقدية.
- **السلامة**: أشار المستخدمون أنهم يشعرون بأمان أكبر في استخدام المدفوعات الرقمية لأن فرص خسارة مبالغ كبيرة منخفضة.
- **توفير الوقت** يعتبر دافعاً مهماً بين أوساط المستخدمين في المغرب لأنهم لا يضطرون إلى الوقوف في صفوف الانتظار لفترات طويلة لدفع تكاليف المرافق.
- **الخدمات المجانية الحالية** يعتبرها الشباب الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً دافعاً للاعتماد، إذ لا يضطرون إلى دفع أي رسوم صيانة.

الموضوعات الأساسية الناشئة للبلد

- **انعدام الثقة**: يمثل عدم اليقين في استخدام المدفوعات الرقمية تحدياً، إذ تنتشر قصص الاحتيال بين الناس وقد لا يتلقى المستخدمون الدعم اللازم في حالة حدوث مشكلة.
- **تواجه النساء عقبات خاصة** بشأن افتقارهن إلى الاستقلال المالي ونقص فرص العمل ونقص المعرفة الرقمية.



AfricaNenda

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

www.africanenda.org 

info@africanenda.org 

[@africanenda](#)  

تشرين الثاني 2023

AfricaNenda - جميع الحقوق محفوظة - © 2023