

AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023

الاستنتاجات من بحث العملاء

رواندا



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

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 بالعيّنة



المؤسسات الصغيرة*

التجار الذين يملكون محلًا صغيرًا وثابتًا، أو المتاجر/أو مزودو الخدمات (غير الرسميين غالبًا)، فضلًا 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 الثابت

أصحاب الدخل المنخفض الثابت هم الذين يُعدّون أيسر حالًا بقليل مقارنةً بذوي الدخل المنخفض بوجه عام؛ إذ يحصلون على دخل (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 العيّنة الفعلي
(الاستبيان الكمي)

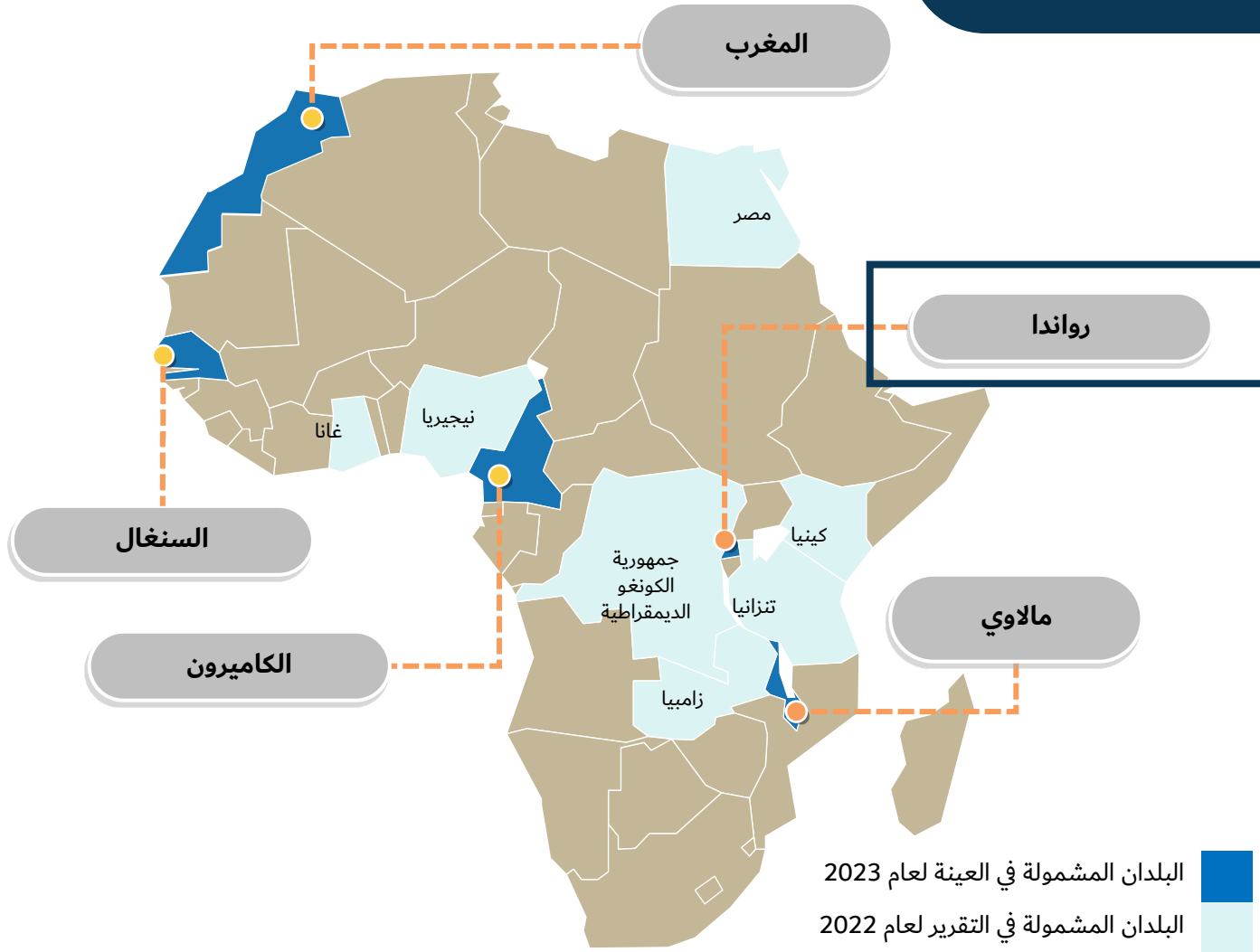
77% من إجمالي عينة الاستبيان الكمي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و90% من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات).

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 المتوقّع أن تستخدم المدفوعات الرقمية، ومن ثمّ أُخذت عيّنة فقط من تلك الموجودة في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. كان التركيز منصبًا على أصحاب الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ ومن ثمّ فإنّ العيّنة لا تمثل المستوى الوطني بأكمله. ترجع أيّة استنتاجات مستنبطة على أساس كل بلدٍ على حدة إلى المستجيبين في العيّنة.

البلدان المشمولة في العينة: الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال



- أُجري بحث العملاء في خمسة بلدان مشمولة في العينة، وهي الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- تستند المتوسطات عبر مختلف البلدان على هذه البلدان الخمسة المشمولة في العينة.
- يأتي هذا البحث ليُكمل البحث الذي أُجري في سبعة بلدان أخرى لعام 2022 باستخدام منهجية مشابهة (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 رواندا ضمن الفئة الناشئة إذ لا يتعدى مستخدمي المدفوعات الرقمية في البلد ما نسبته 39% من إجمالي سكانها وذلك وفقًا للبيانات المسجلة في العام السابق لاستبيان المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2017.

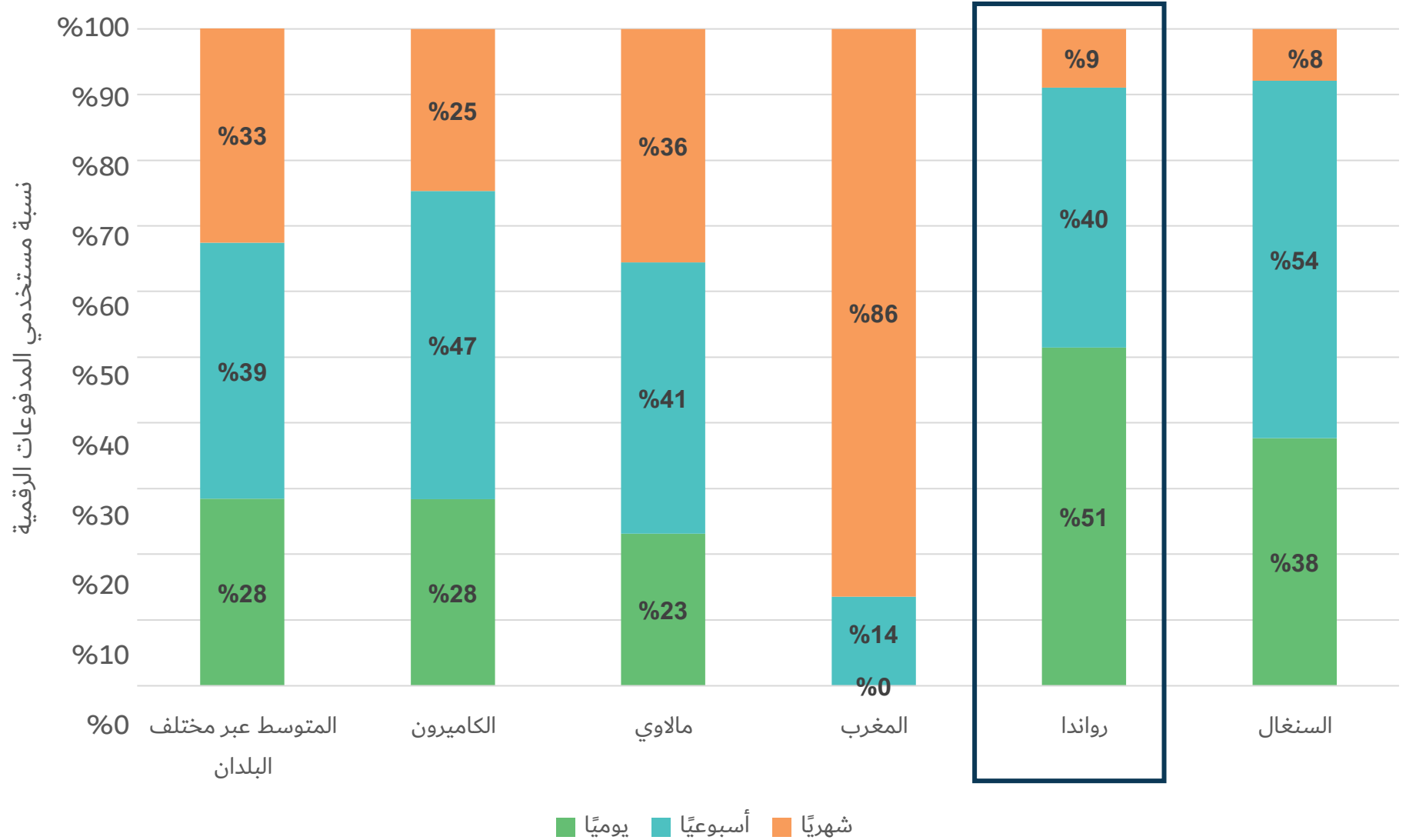
صنفت البلدان كـ **حديثه عهد** أو **ناشئة** أو **رائدة** وفقًا لبيانات الاستخدام المستقاة من المؤشر العالمي للشمول المالي. تقع معظم البلدان المشمولة في العينة في عام 2023 ضمن الفئة الناشئة.

المجموعة حديثة العهد			المجموعة الناشئة							المجموعة الرائدة		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	الكاميرون	كينيا	غانا	
%30	%20	%22 (بيانات عام 2017)	%46	%50	%53	%39 (بيانات عام 2017)	%34	%40	%50	%78	%66	نسبة المستخدمين نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]
%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 المستخدمين المتميزين نسبة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

*تظهر أحدث البيانات وفقًا لتقرير النطاق المالي (FinScope) لعام 2019 أن نسبة تقارب 30% من الروانديين أجروا معاملات رقمية خلال فترة 12 شهرًا الماضية (AFR 2020).

تحليل مختلف البلدان — وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: يُجري معظم مستخدمي المدفوعات الرقمية الروانديين هذه المعاملات بوتيرة يومية.

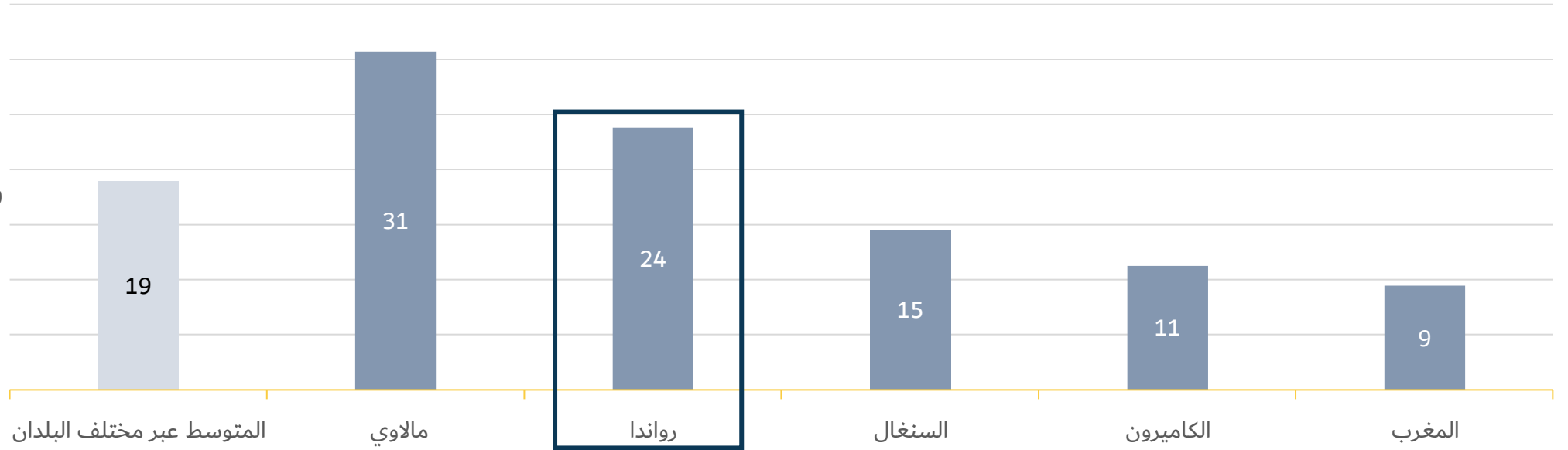
- أبلغ **91%** من مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان في روندا عن استخدامهم للمدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.
- يستعمل **51%** من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان المدفوعات الرقمية بوتيرة يومية إلى أنهم اعتمدوا كليًا على الخدمات الرقمية وأدمجوها في حياتهم اليومية.



إجمالي عدد المستجيبين: 653 (122 في روندا)

تحليل مختلف البلدان – سجلّ المعاملات الأسبوعيّة:
في المعدّل، يُعدّ عدد المعاملات المجراة أسبوعيًا مرتفعًا نسبيًا في روندا.

معدّل عدد المعاملات خلال الأسبوع السابق عبر
جميع المستجيبين

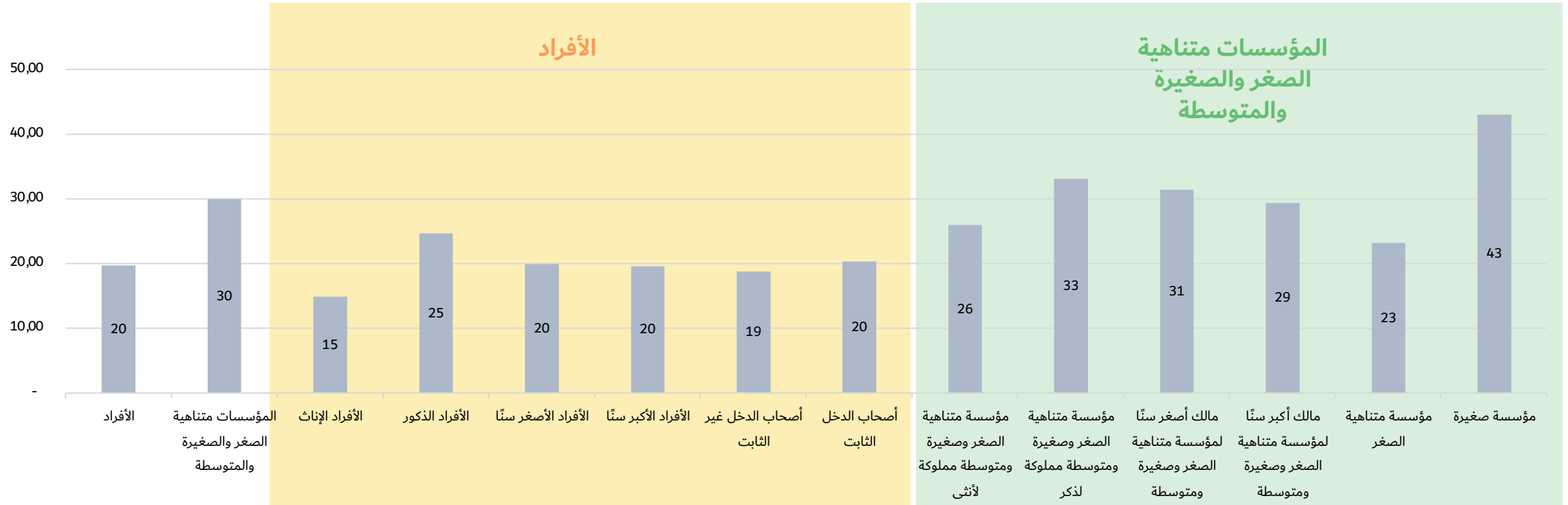


تحليل مجموعات المستخدمين — سجل المعاملات الأسبوعيّة

سجّلت المؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسّطة المملوكة لنساء عدد معاملات أسبوعيّة أقلّ من التي سجّلتها المؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسّطة المملوكة لرجال.

معدّل عدد المعاملات الأسبوعية حسب مجموعة المستخدمين

معدّل عدد المعاملات خلال الأسبوع الماضي عبر جميع المستجيبين



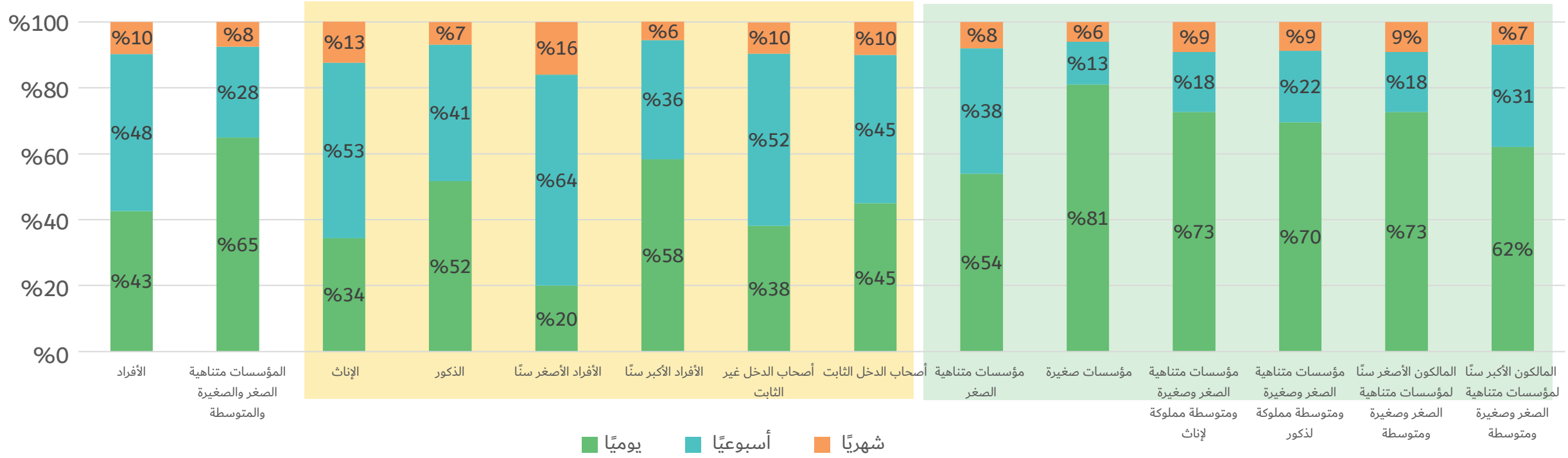
- يجري الرجال والمؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسّطة المملوكة لرجال عدد معاملات أكثر من تلك التي يجريها الأفراد من النساء والمؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسّطة المملوكة لنساء.
- لا توجد فجوة عمرية كبيرة.

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 في الاستخدام.

وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين

الأفراد

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة



- تعدّ المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر نشاطًا بشكل ملحوظ بشكل يومي، وتسجّل تلك المملوكة لنساء مستوى أعلى من حيث الاستخدام اليومي للمدفوعات الرقمية مقارنةً بتلك المملوكة لرجال.
- يستخدم الأفراد الأصغر سنًا المعاملات الرقمية بوتيرة أقلّ مقارنةً بالأفراد الأكبر سنًا، ولكن بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، نسبة أكبر من المالكين الأصغر سنًا هم من المستخدمين اليوميين مقارنةً بالمالكين الأكبر سنًا.

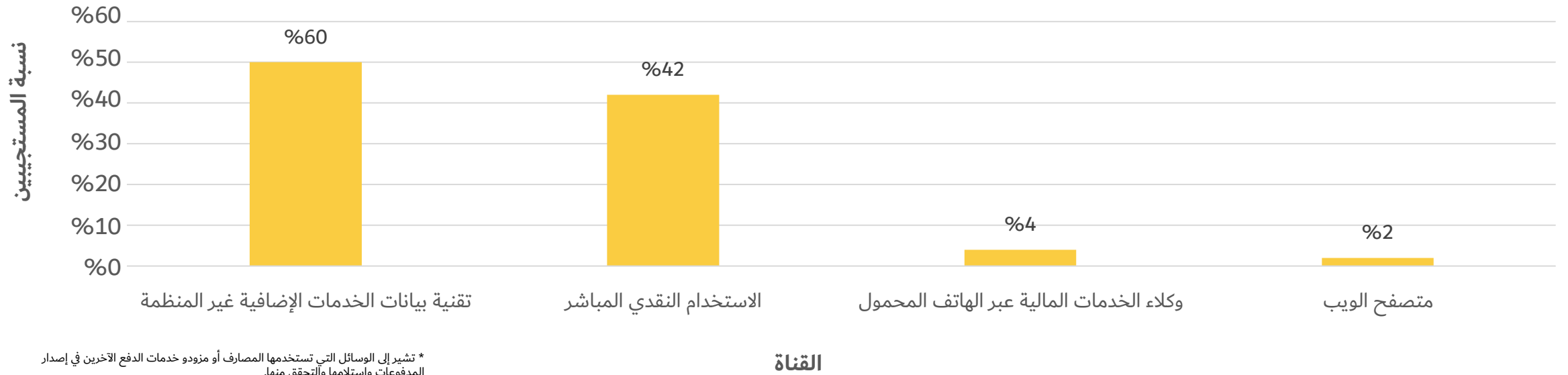


AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-2: تحليل قنوات الدفع

نسبة المستجيبين الذين يرون أن هذه القناة هي القناة الرئيسية لهم



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

- تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي قناة المدفوعات الرقمية الأكثر شيوعًا.
- تستخدم نسبة صغيرة من المستجيبين متصفح الويب أو وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول كقناتي دفع رئيسية.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:
تحليل حالات الاستخدام

توجد فرصة لرقمنة المدفوعات المرتبطة بقطاع النقل والمواصلات وكذلك المدفوعات المرتبطة بالمنتجات المائيّة في رواندا.

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

الأفراد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعيّ 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 [80%]	استلام مدفوعات العملاء [95%]
2	دفع ثمن السلع المنزلية [74%]	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [83%]
3	المواصلات [53%]	سداد القروض [47%]
4	استلام الرواتب [70%]	الادخار من الدخل [64%]
5	ادخار الأموال [77%]	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [100%]

- معظم حالات الاستخدام بين المستجيبين الأفراد مرقمنة، لكن لا يستخدم الأفراد الذين شملهم الاستبيان المدفوعات الرقمية في المواصلات بقدر ما يستخدمونها في حالات الاستخدام الأخرى.
- بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، فإنّ استلام مدفوعات العملاء والمدفوعات الصغيرة مثل رصيد المكالمات وتكاليف المواصلات للموظفين تشكّل جميعها حالات الاستخدام الأكثر رقمنة.

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

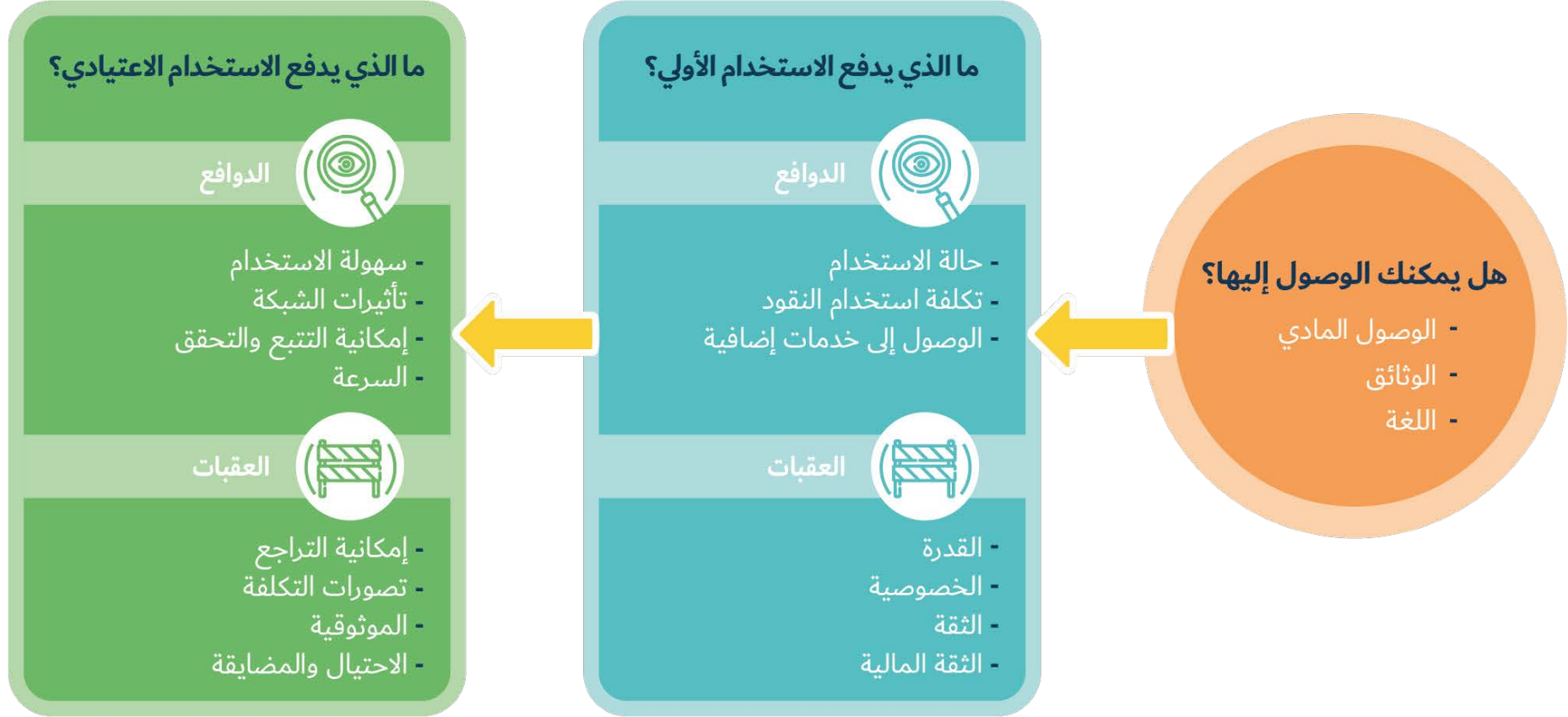
الاستخدام المبكر

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.

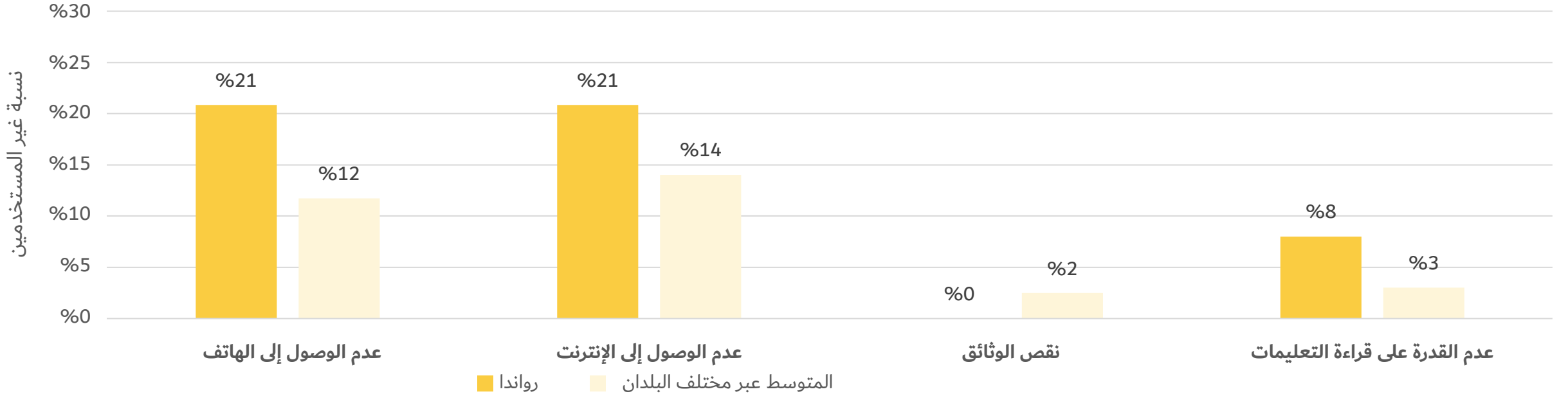
الوصول

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 المعنيّة هي أبرز عقبة تواجههم



- يُعدّ عدم الوصول إلى الهاتف وعدم الوصول إلى الإنترنت من أبرز العقبات المرتبطة بالوصول التي تواجه غير المستخدمين في روندا.
- لا يمثل نقص الوثائق عقبة أمام الوصول بالنسبة إلى غير المستخدمين، ولكن عدم القدرة على قراءة التعليمات تمثّل إحدى العقبات.

الطّريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الوصول: العقبات المرتبطة بعدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت

عدم الوصول إلى الهاتف

لا يستطيع ذوو الدخل المنخفض من الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة شراء الهواتف المحمولة. ويمثّل عدم الوصول إلى الهواتف المحمولة عائقاً أمام استخدام المدفوعات الرقمية.

*"عندما أشتري أشياء مثل الموز أو الفاكهة، أدفع ثمنها نقدًا لأنّ البائعين لا يملكون هواتف".
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت*

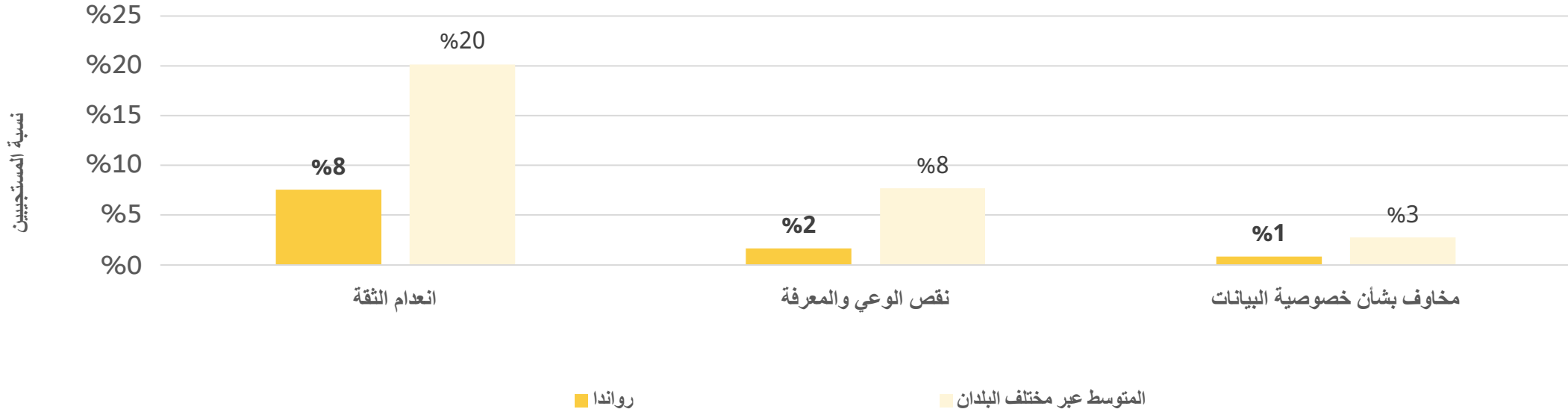
عدم الوصول إلى الإنترنت

أكد المستخدمون أنّ ضعف الإنترنت أو عدم الوصول إلى الإنترنت يؤثّر على عمليّات معاملاتهم وقد يفقدون عميلًا أو يغادرون المصارف دون تلقي الخدمة.

*"لا أستخدم النقد إلا إذا لم يكن لدى المرسل أموالاً على إحدى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، أو في حالة عدم وجود إنترنت".
ذكر، 45-55 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر*

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المبكر:
انعدام الثقة هو العقبة الأكبر، لكن ترى نسبة صغيرة من المستجيبين أنّ الاستخدام المبكر يمثل مشكلة.

نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنية هي أبرز عقبة تواجههم



- الثقة هي أهم عقبة أمام الاستخدام المبكر في رواندا رغم أنها أقل وضوحًا مما هي عليه في بعض البلدان الأخرى.
- تشكل المخاوف بشأن خصوصية البيانات وعدم الفهم العقبات التي بدأت في الظهور بشكل طفيف أمام الاستخدام المبكر.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام المبكر وعقباته: يتأثر الدافع نحو الاستخدام المبكر بشكل أساسي بالأقران الاجتماعيين.

الدوافع الرئيسية

الوعي

أدى استخدام الرسائل النصية القصيرة واللوحات الإعلانية والراديو والتلفزيون لتوعية المجتمعات حول المدفوعات الرقمية إلى اعتماد هذه المدفوعات.

"مزود الخدمة 1} يرسل لنا إعلانات عبر الرسائل القصيرة ويقدم لنا الرموز التي يجب علينا إدخالها لإجراء مدفوعات."
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

تأثير الأصدقاء والأقارب

تأثر العملاء بأصدقائهم وأقاربهم لبدء استخدام المدفوعات الرقمية.

"لقد تعرفت على هذه {المدفوعات الرقمية} عن طريق أقاربي الذين أقمت معهم لأنهم اعتادوا الدفع باستخدام هواتفهم."
أنثى، 45-55 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

العقبات الرئيسية

انعدام الثقة

لا يثق العملاء في الطرق الرقمية عندما لا يستخدمها الجميع.

"نظراً إلى أنها غير مستخدمة من الجميع، فإن بعض الأشخاص لا يثقون بها."
ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة صغيرة

التصور بشأن مستويات المعرفة المنخفضة

على الرغم من أن كبار السن يمتلكون هواتف، إلا أن الشباب يرون أن كبار السن لديهم مستويات منخفضة من المعرفة وقد لا يفهمون كيفية استخدام الهواتف أو المدفوعات الرقمية.

"يملك البعض هواتفاً ولكن يوجد بعض كبار السن ممن يعتقدون أنهم لا يستطيعون تعلم استخدامها."
أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

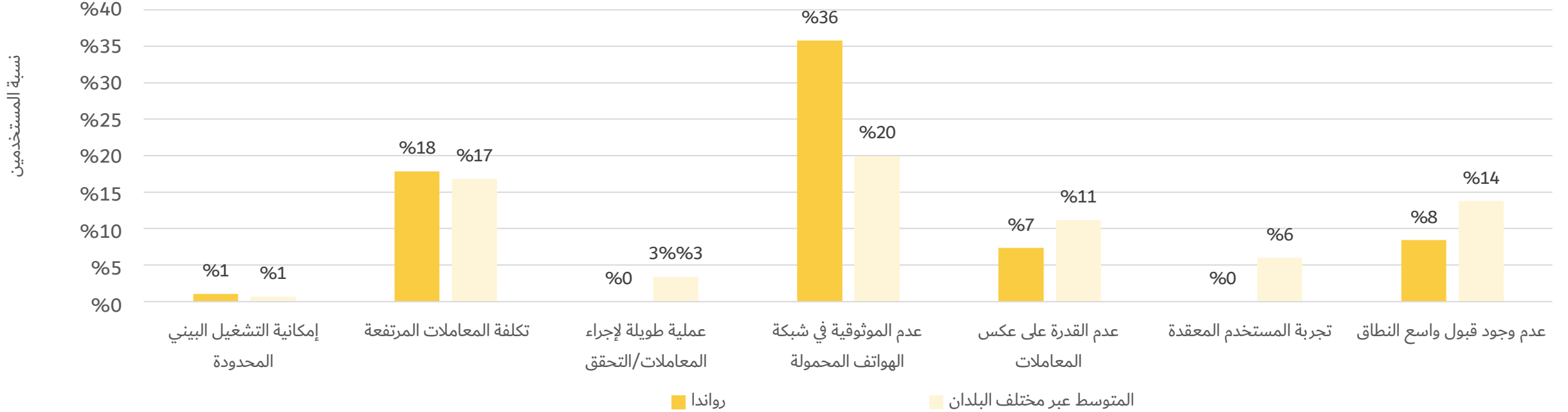
التحيز

يقلق العملاء أحياناً من احتمال فقدان أموالهم بسبب التحيز الرقمي.

"أخشى فقدان المال نتيجة للاحتيال من النصابين."
ذكر، 30-44 سنة، غير مستخدم، مالك لمؤسسة صغيرة

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — العقبات أمام الاستخدام المعتاد: العقبة الرئيسية التي تمنع زيادة استخدام المدفوعات الرقمية في رواندا هي عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة.

نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنية هي أبرز عقبة تواجههم



- تمثل عدم الموثوقية في شبكة الهواتف المحمولة أكبر عقبة تواجه المستجيبين في رواندا، وتأتي هذه العقبة بنسبة عالية مقارنةً بالبلدان الأخرى المشمولة بالعينة.
- تبدو تكاليف المعاملات المرتفعة عقبة واضحة أمام الاستخدام المعتاد في رواندا.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد — دوافع الاستخدام المعتاد وعقباته: تتمثل الدوافع التي تشجع على الاستخدام في الملاءمة، بينما تتمثل العقبات أمام الاستخدام في عدم الملاءمة.

العقبات الرئيسية

يشتهي المستخدمون من أنّ الشبكات البطيئة تؤثر عليهم أثناء إجراء المعاملات الرقمية.

التحديات المرتبطة بالشبكة

" يجب عليهم تحسين القدرة على الاتصال، لأن في بعض الأحيان يحتاج الفرد إلى الأموال بشكل عاجل ولا يمكنه الوصول إليها بسهولة في المصرف. "

أثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

غالبًا ما يرتكب العملاء أخطاء أثناء إدخال رقم المُستلم أو المبلغ المراد إرساله أو أثناء المعاملات مع الشركات.

الأخطاء والأغلاط

" يحدث ذلك عندما يخطئ شخص ما ويدفع المال لشخص آخر بخلاف الشخص الذي من المفترض أن يتلقاه. أو يمكنك حتى أن تقصد إرسال 1000 فرنك رواندي لكنك تُرسل 10000 فرنك رواندي. "

أثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

في بعض الأحيان، قد يرغب المستخدمون في إلغاء المعاملات، لكن تستغرق عملية استرداد الأموال وقتًا طويلًا

عمليات استرداد الأموال الطويلة

" عندما تدفع عبر الإنترنت، لا يمكنك إلغاء المعاملة بسهولة. على سبيل المثال، قد يكون التسليم مستحقًا خلال 14 يومًا، لكن يمكن مرور شهر كامل دون استلامه ولا استرداد أموالك. "

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

الدوافع الرئيسية

يتأثر الاستخدام بين المؤسسات الصغيرة بإمكانية الوصول إلى خدمات الادّخار والقروض.

الوصول إلى الخدمات المالية الأخرى

" عندما أدخّر المال من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، أتلقى بعد أسبوعين فوائدًا وفقًا للمبلغ المالي الذي أملكه. وقد تمنحك الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ائتمانيًا (قرضًا) عندما تواجه مشكلة غير متوقعة. "

أثى، 45-55 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة

تعدّ طرق المدفوعات الرقمية أكثر أمانًا في الاستخدام من النقود.

السلامة

" هذه الطريقة أكثر أمانًا من استخدام النقود. "

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

يشير معظم المستخدمين في رواندا إلى أن استخدامهم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يعتبر سريعًا.

السرعة في المعاملة

" يسعدني أنها سريعة حيث إن المعاملة بأكملها استغرقت أقل من دقيقة. "

ذكي، 18-29 سنة، صاحب دخل ثابت

تعتبر المدفوعات الرقمية مناسبة جدًا للتحويلات إلى المسافات البعيدة.

التحويلات إلى المسافات البعيدة

" أستقبلها في معظم الأوقات عبر الهاتف عندما يكونون بعيدين عني. "

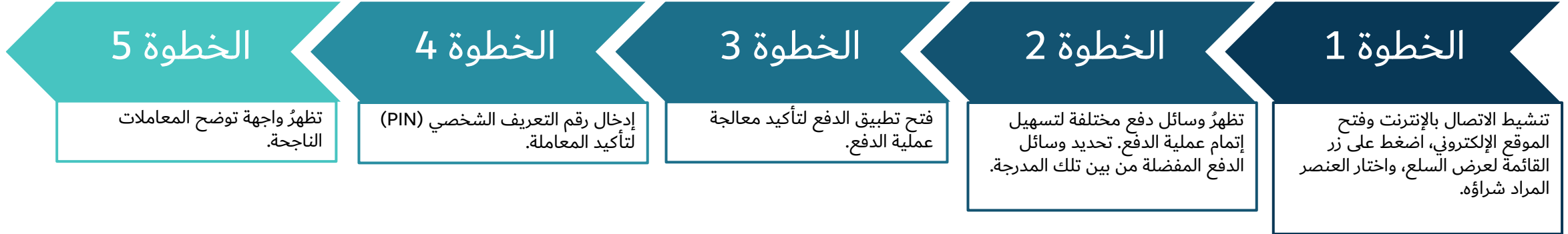
أثى، 18-29 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

حالة الاستخدام بالنسبة إلى الأفراد - شراء المستلزمات المنزلية

دوافع الاستخدام

يتيح تكوين المعاملات الفوري الشراء الفوري للسلع.

"تعجبنى طريقة تأكيد الطلب تلقائيًا دون الحاجة إلى إظهار إثبات الدفع."



العقبة أمام الاستخدام

يشعر العملاء بالإحباط عندما لا يستطيعون إلغاء المعاملات.

"بعدما تتم عملية الدفع، لا يمكنك إلغاء المعاملة بسهولة. على سبيل المثال، قد يكون أجل موعد التسليم بعد 14 يومًا ولكن يمكن مرور شهر كامل دون استلام أي شيء ومع ذلك تكون قد دفعت بالفعل ولا يمكنك التراجع، ولا يوجد استرداد للأموال."

حالة الاستخدام بالنسبة إلى المؤسسات - دفع رواتب الموظفين

دوافع الاستخدام

شفافية رسوم المعاملات (تظهر الرسوم قبل المعاملة)

"يكلفني الأمر 20 فرنكًا روانديًا لإرسال 500 فرنك رواندي" "فهم لا يفرضون علي أي رسوم مقابل شحن رصيد مكالمات، لكن توجد تكاليف مقابل إرسال الأموال"



العقبات أمام الاستخدام

- يواجه بعض المستخدمين صعوبة في إدخال الأرقام في خطوة واحدة لرقم هاتف المستفيد والمبلغ المرسل ورمز المرور.

"هناك بعض الأشخاص الذين لا يعرفون كيف ينفذون تلك الخطوات دفعة واحدة. وعليهم إدخال رقم واحد في كل مرة؛ ويستغرق الأمر منهم وقتًا طويلًا."

- أخطاء المعاملات أمر لا مفر منه.

"يمكن أن يرتكب أحد العملاء خطأً في إرسال المبلغ إلى رقم غير صحيح."



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:

آفاق مجموعة المستخدمين

دراسة حالة بالنسبة للتاجر

تفاصيل المستجيبين

النوع: الإناث

العمر: 40-55 سنة

الوظيفة: خياطة

الدخل: مؤسسة صغيرة

"أشترت قسائم **رصيد المكالمات** وأدفع الأجور للموظفين لدي. وأستخدم المدفوعات الرقمية لإجراء جميع مدفوعاتي.

أستخدم مصرفاً معيناً، لكن ليس لديه نظام سحب باستخدام الهاتف، وإنما يمكنني إيداع الأموال في حسابي المصرفي باستخدام الهاتف. ورغم ذلك، يوجد مصرف محدد يمكنني من خلاله إيداع الأموال في حسابي المصرفي باستخدام هاتفي. ويمكنني أيضاً من خلال هذا المصرف سحب المال عبر الهاتف أو من خلال خدمة مصرفية سهلة الاستخدام.

أحب استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لأنها أسهل طريقة للدفع و**سريعة**. وهي ليست مكلفة وتساعد في **الإدارة المالية**.

كنت أرسل ذات مرة أموالاً إلى شخص ما ووضعت رمزاً خاطئاً. وحاولت الاتصال بمزود الخدمة، لكن **لم يرد عليّ أحد**. ولو أنهم ردوا على مكالمتي، لما خسرت أموالي.

"لقد كانت أول شركة مزودة للخدمة
والعديد من عملائي يستخدمون
{مزود الخدمة 1}."

تسهيل مدفوعات العملاء

الدوافع الرئيسية للاستخدام
المبكر

أثني، 45-55 سنة، مؤسسة صغيرة

"[...] عندما أدخر المال مع مزود
الخدمة، أتلقى بعد أسبوعين فوائداً
وفقاً للمبلغ المالي الذي أملكه."
أثني، 45-55 سنة، مستخدمة،
مالكة لمؤسسة صغيرة

المكافآت والعوائد والوصول إلى
منتجات الادخار والائتمان

الدوافع الرئيسية للاستخدام
المعتاد

"التكنولوجيا تواجه أعطالاً؛ عندما يريد
العملاء أن يدفعوا لي، تنقطع إشارة
الشبكات."

عدم الموثوقية في شبكات الهواتف
المحمولة

العقبة الرئيسية

ذكر، 30-44 سنة، مستخدم،
مؤسسة صغيرة

دراسة حالة بالنسبة إلى الوكيل

تفاصيل المستجيبين

النوع: الذكور
العمر: 30-44 سنة
الوظيفة: تاجر في الأدوات المكتبية والأجهزة الإلكترونية

"عندما بدأت العمل كوكيل، بدأت التعرف على النظام في عام 2019. ورأيت وتعلمت كيف يتبادل الناس الأموال إلكترونياً وأعجبتني ذلك لأنه يُسهّل [المدفوعات]."

تم الدفع بالفعل أو تنفيذه بغض النظر عن مكان وجود الشخص، وقد ألهمني ذلك. فعندما أتلقى مبلغًا، آخذ في الاعتبار خيارات العملاء في الدفع.

ساعد استخدام المدفوعات الرقمية على السيطرة على انتشار فيروس كوفيد-19 وغيره من الأمراض المنقولة.

ورغم ذلك، يمكن للفرد أن يدفع لك باستخدام الأوراق النقدية المزيفة وقد لا تلاحظ في حالة عدم امتلاكك جهاز كشف الأموال المزيفة. في بعض الأحيان قد أتلقى أوراقًا نقدية قديمة يرفضها بعض العملاء وقد تُشكل خسارة لعملي."

التحديات والمخاطر

الوصول إلى الإنترنت: قد لا يستطيع الوكلاء إجراء المعاملات بحرية بسبب بطء الوصول إلى الإنترنت في أعمالهم أو مصارفهم.

"يمكنك ترك الوكلاء أو المصرف دون أموال أو فقدان الخدمة لأن شخصًا ما لا يمكنه الدفع بسبب اتصال الإنترنت الذي لا يعمل"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل

الأوراق النقدية المزيفة/القديمة: قد لا يستطيع الوكلاء اكتشاف الأموال المزيفة، وبناءً على ذلك يواجهون خسائر تجارية. والأوراق النقدية القديمة لا يقبلها بعض العملاء ويتعين على الوكلاء الاحتفاظ بها، مما قد يؤدي إلى خسارة.

الفوائد التجارية

معاملات دون رسوم: يجوز للوكلاء التعامل بحرية دون تكبد تكاليف على المعاملات

"أنا أجري مدفوعاتي باستخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، لأنها مجانية. أستخدم تطبيق المصرف لأنه مجاني أيضًا!"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل

معلومات فورية: يستمتع الوكلاء الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت بالحصول على معلومات مباشرة بصورة فورية.

"بصفتي وكيلًا، أحصل على المعلومات في الوقت المحدد، وأستمتع دائمًا بالإنترنت (أن تكون متصلًا بالإنترنت)"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3-3:

الموضوعات الأساسية للبلد

"يعتمد الأمر على المبلغ الذي تسحبه. فعلى سبيل المثال، عندما تسحب 40,000 فرنك رواندي، تقدر الرسوم بمبلغ 600 فرنك رواندي وهذا مبلغ عادل."
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

يُنظر إلى التكاليف بصورة عامة على أنها عادلة.

قد تؤدي رسوم السحب إلى تحقيق خسائر للشركات.

"عندما يدفع لي شخص ما عن طريق الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول دون إضافة رسوم السحب، من الممكن أن أخسر 2000 فرنك رواندي في اليوم"
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

يجوز للشركات أن تنفق ما بين 300 إلى 1000 فرنك رواندي يوميًا على تكاليف المعاملات.

تستخدم الشركات المدفوعات الرقمية بسبب وجود طلب قوي عليها من العملاء.

"[...] نعم، لا نفضل ذلك، لكن لا نملك خيارًا آخر. فالأمر حتمي، وأحاول أن أفهمه."
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة صغيرة

آراء العملاء حول كيفية تحسين المدفوعات الرقمية

تدريب العملاء

- التواصل مع العملاء وتوعيتهم لزيادة استخدام المدفوعات الرقمية.
- تقديم التدريب إلى العملاء بشأن عمليات المدفوعات الرقمية وفوائدها من أجل جذب مزيد من المستخدمين.

عملية التحقق

- تحسين عملية التحقق قبل اكتمال المعاملة.

التحسين الأمني

- تحسين الخصائص الأمنية للتخفيف من مخاطر التحويل.

*"توجد حاجة للتوعية حتى يعرف الجميع مزايا الدفع باستخدام الهاتف والمصرف أو الدفع بهذه الطريقة".
أثى، 30-44 سنة، غير مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت*

الوصول إلى الهاتف

- تحديد طرائق تسمح لأكثر عدد من الأشخاص الوصول إلى الهواتف لاستخدام المدفوعات الرقمية على نطاق واسع.

الوصول إلى الإنترنت

- تحسين أو ترقية الاتصال بالإنترنت لإجراء معاملات أسرع.

*"توفير الهواتف للأشخاص الذين لا يملكونها".
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت*

الوصول إلى العملاء

- تحسين وصول العملاء إلى مراكز الاتصال للحصول على الدعم.
- التشجيع على دعم العملاء من أجل الاستجابة السريعة لمكالمات العملاء.

*"تعيين شخص للرد على مكالمات العملاء لتوفير الدعم المباشر دون خسارة أموالهم. إذا أرسلت الأموال إلى الرقم الخطأ، يلزم أن تستردها في القريب العاجل".
أثى، 45-55 سنة، مستخدمة، مالكة لمؤسسة صغيرة*



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 4

الملخص والخاتمة

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

حالة استخدام المدفوعات الرقمية في رواندا

العقبات

- يمثل **عدم الوصول إلى الهواتف المحمولة** العقبة الرئيسية أمام الوصول، بينما يشكل **انعدام الثقة** عقبة أمام الاستخدام المبكر للمدفوعات الرقمية.
- يؤدي **عدم الوصول إلى الإنترنت وعدم استقرار الشبكة** إلى منع الوصول وتأخير المعاملات وتقييد الاستخدام السلس للمدفوعات الرقمية.
- يعد **ارتكاب الأخطاء** أثناء إجراء المعاملة تحديًا كبيرًا يواجهه المستخدمون وقد يؤدي إلى خسارة الأموال في بعض الحالات.

الدوافع

- **وعي العملاء** هو الدافع الرئيسي للاستخدام المبكر للمدفوعات الرقمية بين الأفراد والمؤسسات الصغيرة. ويحدث ذلك غالبًا من خلال إعلانات الراديو والتلفزيون واللوحات الإعلانية والرسائل النصية القصيرة.
- أدى **تشريع السياسة الحكومية** لمنع انتشار كوفيد-19 إلى الاستخدام المبكر لطرق المدفوعات الرقمية.
- **الوصول إلى خدمات مالية إضافية** مثل منتجات الائتمان والادّخار.

- في رواندا، يُجري أغلبية مستخدمي المدفوعات الرقمية العمليات بوتيرة يومية.
- تُعدّ الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول باستخدام تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة الأكثر انتشارًا بين معاملات المدفوعات الرقمية، ويتم تيسيرها من خلال التأثيرات المرتبطة بالشبكة التي تتحقق من خلال أحد مزودي الخدمات الكبار.
- في العموم، يُنظر إلى المدفوعات الرقمية بأنها آمنة ومؤمنة فيما يخص الادخار وإجراء المعاملات.
- ما زالت تؤثر المداخل غير الثابتة على أصحاب الدخل المنخفض، وما زال عدم الوصول إلى الهواتف يمثل مشكلة.
- **مزودو خدمات الدفع الرقمي الرئيسيين**
 - MTN Money
 - Equity Bank
 - Airtel Money
 - Bank of Kigali

الموضوعات الأساسية الناشئة للبلد

- **الأخطاء أثناء المعاملات:** يمثل ارتكاب الأخطاء تحديًا شائعًا بين العملاء. وقد يتسبب ارتكاب الأخطاء أثناء المعاملات المالية في خسارة الأموال.
- **الإنترنت والشبكة:** تؤدي الاتصالات أو شبكات الإنترنت غير المستقرة إلى تأخير المعاملات وقد تؤدي إلى خسارة الأموال أو خسارة العملاء.