دراسة استخدام وسائل الدفع

في المملكة العربية السعودية

لعام 2021م

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

جدول المحتويات

1. الملخص التنفيذي 3

2. مقدمة 8

3. منهجية الدراسة 11

3.1 المسح الميداني للأفراد

3.2 المسح الميداني لقطاع الأعمال

3.3 استطلاع القطاع الحكومي

4. مخرجات الدراسة 15

4.1 أنماط الدفع في كافة القطاعات

4.2. أنماط الدفع على مستوى الأفراد

4.2.1 توجهات أنماط الدفع لدى الأفراد

4.2.2 وسائل وطرق الدفع المستخدمة

4.2.3 المدفوعات لمرة واحدة والمدفوعات المتكررة

4.2.4 النمو في استخدام المدفوعات الإلكترونية

4.2.5 الخصائص الديموغرافية

4.2.7 السحب النقدي والنقد المحتفظ به لدى الأفراد

4.3. أنماط الدفع على مستوى قطاع الأعمال

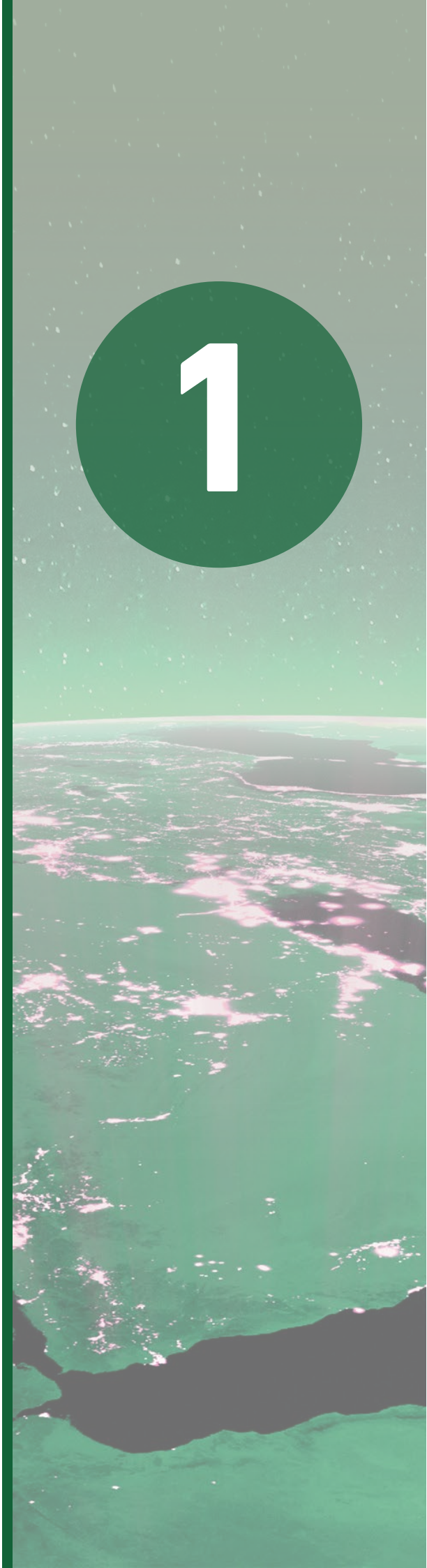
4.3.1 التوجهات الجديدة في أنماط الدفع لقطاع الأعمال

4.4 كفاءة وسائل الدفع الإلكترونية

5. الخاتمة 31

الملخص التنفيذي

1



دراسة استخدام وسائل الدفع في المملكة لعام 2021م

قام البنك المركزي السعودي خلال العام 2021م، بتنفيذ دراسة واسعة على مستوى المملكة، تشمل قطاعي الأفراد والأعمال، والقطاع الحكومي؛ لقياس وتقييم حصة المدفوعات الإلكترونية من إجمالي المدفوعات في المملكة. تضمنت الدراسة استبانات ميدانية شملت أكثر من 1,500 فرد و218 منشأة من قطاع الأعمال، وتم تنفيذ الدراسة خلال الفترة يوليو - سبتمبر من العام الميلادي 2021، تم فيه التوصل -لأول مرة في المملكة- إلى أنّ المدفوعات النقدية لم تعد أكثر وسيلة دفع مستخدمة على مستوى جميع القطاعات (أفراد، أعمال، حكومي)، حيث شكلت المدفوعات النقدية على المستوى الكلي خلال هذه الفترة 38 في المئة من إجمالي عمليات الدفع، بالمقارنة بنسبة 56 في المئة من المدفوعات النقدية التي تم تسجيلها في يوليو 2019م. كما شكلت قيمة المدفوعات النقدية نسبة 6 في المئة من إجمالي قيمة المدفوعات في المملكة بالمقارنة بنسبة 12 في المئة تم تسجيلها في عام 2019م.

11.3 مليار عملية دفع في عام 2021م

يقدر إجمالي عدد عمليات الدفع النقدية والإلكترونية المنفذة في المملكة خلال العام 2021م، بما يقارب 11.3 مليار عملية دفع على مستوى جميع القطاعات (أفراد، أعمال، حكومي)، ويستثنى منها عمليات السحب النقدي من أجهزة الصرف الآلي، حيث شكلت المدفوعات الإلكترونية نسبة 62 في المئة من إجمالي العمليات المنفذة، بما يقارب 7 مليارات عملية دفع. فيما يقدر إجمالي قيمة عمليات الدفع بـ 15.6 ترليون ريال سعودي، تمثل المدفوعات الإلكترونية منها قرابة 14.2 ترليون ريال سعودي، وتمثل حصة قطاع الأعمال منها قرابة 80 في المئة من إجمالي قيمة عمليات الدفع للعام 2021م.

المدفوعات على مستوى كافة القطاعات

خلال العام 2021م، شكلت حصة الأفراد 85 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة بالمقارنة بنسبة 76 في المئة في عام 2019م، ونسبة 14 في المئة لقطاع الأعمال، بينما كانت حصة القطاع الحكومي قرابة 1 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة.

يقدر متوسط عدد العمليات المنفذة من قبل الفرد (16 سنة فما فوق) في المملكة قرابة 277 عملية دفع سنوياً خلال عام 2021م، ويشكل ذلك قرابة الضعف تقريباً بالمقارنة بـ 140 عملية سنوياً مقدرة في عام 2019م، وبالمقارنة ببعض الدول العالمية، بلغ متوسط عدد العمليات المنفذة من قبل الفرد البالغ في المملكة المتحدة قرابة 550 عملية سنوياً، بينما يقدر عدد العمليات المنفذة للفرد البالغ في الولايات المتحدة بـ 760 عملية دفع سنوياً.

النمو في عدد العمليات المنفذة من قبل الأفراد وأثر جائحة كورونا

شهدت المملكة نمواً كبيراً في حجم المدفوعات الإلكترونية خلال العامين الماضيين، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى عدد من العوامل المهمة التي ساهمت بذلك، كإلزام جميع المحال والمتاجر التجارية بتوفير أجهزة نقاط البيع، بالإضافة إلى النمو الكبير في حجم المشتريات عبر المتاجر الإلكترونية في المملكة، كما يعتبر إطلاق عدد من وسائل الدفع الجديدة كخدمة «مدى أثير»، وإتاحة خدمات الدفع عبر الأجهزة الذكية داعماً لهذا النمو والذي مكّن وسهّل على الأفراد تنفيذ عمليات الدفع، إضافة إلى إطلاق نظام المدفوعات الفورية «سريع»، وظهور وانتشار خدمات المحافظ الرقمية. حيث شكلت جميع هذه العوامل محفزاً وممكناً قوياً للنمو في مجال المدفوعات الإلكترونية في المملكة؛ مما ساهم في جعل حصة العمليات الإلكترونية تتجاوز لأول مرة حصة العمليات النقدية على مستوى الأفراد.

وبالرغم من الآثار الاقتصادية والصحية السلبية لجائحة كورونا، إلا أنها في مجال المدفوعات ساهمت في تسريع عملية الانتقال من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الإلكترونية، خصوصاً في قطاع الأفراد، حيث قارب النمو في عدد عمليات نقاط البيع نسبة 127 في المئة في مارس 2021م، بالمقارنة بنفس الشهر في عام 2020م، ونمو بنسبة 81 في المئة في عام 2021م بالمقارنة بكامل عام 2020م.

النمو السريع في مدفوعات البطاقات

سجل قطاع الأفراد في عام 2021م نمواً ملحوظاً في حجم العمليات الإلكترونية، حيث وصلت حصة عمليات الدفع الإلكترونية إلى 57 في المئة من إجمالي مدفوعات الأفراد، بالمقارنة بنسبة 36 في المئة في عام 2019م. ويعود النمو في مدفوعات الأفراد الإلكترونية إلى النمو الكبير في عمليات البطاقات بصفة أساسية، حيث تشكل عمليات البطاقات ما نسبته 52.5 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من قبل الأفراد، ونسبة 80 في المئة من إجمالي المدفوعات الإلكترونية للأفراد.

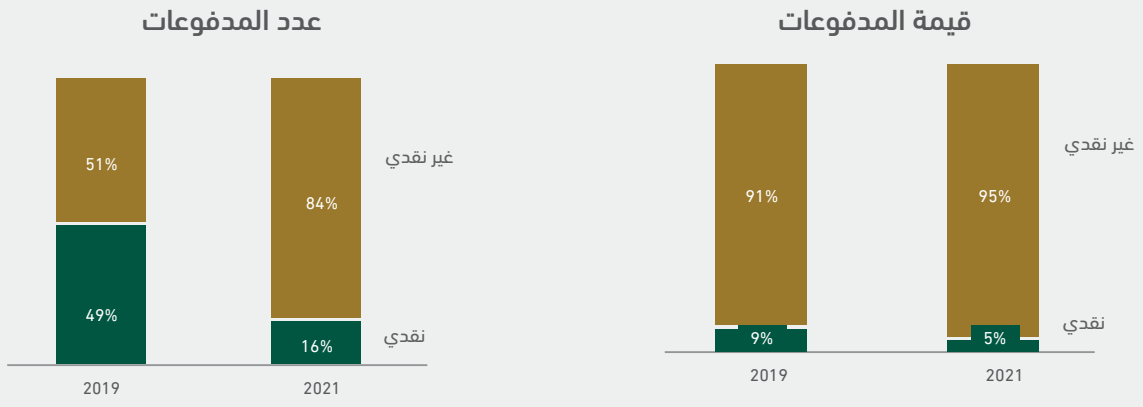
وفي عام 2021م، تجاوزت عدد عمليات البطاقات المنفذة 5.5 مليار عملية، ما يمثل نمواً بنسبة 232 في المئة مقارنة بعام 2019م، ويعود هذا النمو السريع خلال العامين الماضيين إلى التطور الكبير في أسلوب الدفع عبر البطاقات، حيث تمثل مدفوعات البطاقات باستخدام تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) 95 في المئة من إجمالي عمليات الدفع بالبطاقات بالمقارنة بنسبة 69 في المئة في عام 2019م، بالإضافة إلى إلزام جميع المتاجر بتوفير أجهزة نقاط البيع.

النمو في عمليات الدفع الإلكترونية لمنشآت قطاع الأعمال

شهد قطاع الأعمال في المملكة خلال الأعوام المنصرمة نمواً مستمراً في حصة المدفوعات الإلكترونية، حيث أظهرت الدراسة المنفذة من قبل البنك المركزي أن حصة المدفوعات الإلكترونية المنفذة من قبل منشآت قطاع الأعمال تجاوزت 84 في المئة في عام 2021م بالمقارنة بنسبة 51 في المئة في العام 2019م، أي ما يعادل نمواً نسبته 65 في المئة.

يعود هذا النمو بصورة أساسية إلى التوسع في تحول المنشآت متناهية الصغر إلى دفع رواتب ومستحقات العاملين لديها عبر وسائل دفع إلكترونية، وتحديداً عبر تحويلها إلى حساباتهم البنكية بدلاً من دفعها نقداً، حيث أن 57 في المئة من رواتب العاملين في هذه المنشآت يتم دفعها عبر وسائل إلكترونية في عام 2021م مقارنة بنسبة 17 في المئة في عام 2019م. بالإضافة إلى تحول هذه المنشآت لاستخدام

شكل1: نسبة المدفوعات النقدية والإلكترونية لقطاع الأعمال



مدفوعات إلكترونية في معظم عملياتها مع منشآت قطاع الأعمال الأخرى بنسبة وصلت إلى 76 في المئة مقارنة بنسبة 28 في المئة لعام 2019م.

وبشكل عام، أظهرت الدراسة علاقة طردية بين حجم المنشآت ونسبة المدفوعات الإلكترونية، حيث تعتمد الشركات الكبيرة بنسبة 99.5 في المئة على وسائل الدفع الإلكتروني في كافة مدفوعاتها، في حين تبلغ هذه النسبة 78 في المئة للمنشآت المتوسطة والصغيرة، ونسبة 76 في المئة للمنشآت متناهية الصغر.

المدفوعات الإلكترونية من إجمالي مدفوعات الحكومة

خلال السنوات الماضية شهد القطاع الحكومي تحولاً شبه كامل تجاه المدفوعات الإلكترونية، حيث شكلت المدفوعات الإلكترونية ما يزيد عن 99 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من قبل الحكومة إلى مختلف المستفيدين، سواءً كانوا أفراد أو منشآت أعمال أو جهات حكومية أخرى.

المدفوعات لمرة لواحدة

يقصد بعمليات الدفع لمرة واحدة العمليات التي لا يتم تنفيذها بشكل دوري، وإنما تتم بشكل غير منتظم سواء كانت متكررة أو غير متكررة، وبالنظر إلى مدفوعات الأفراد خلال العام 2021م، فقد استحوذت عمليات الدفع لمرة واحدة على غالبية عمليات الدفع، بنسبة وصلت إلى 95 في المئة من إجمالي عمليات الأفراد خلال العام، وقد تم تنفيذ 56 في المئة من هذه المدفوعات باستخدام طرق دفع إلكترونية.

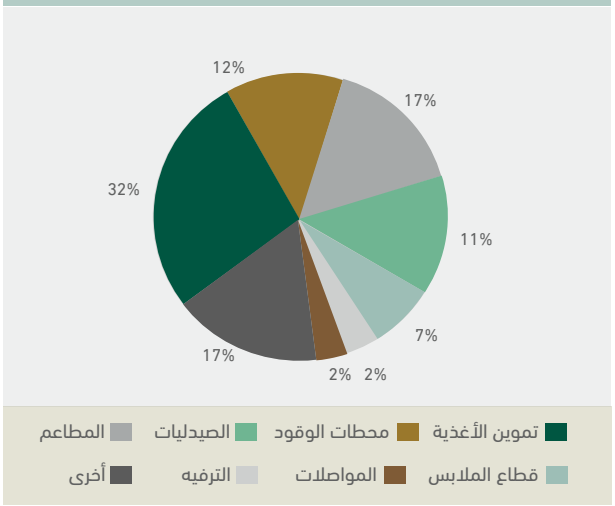
وقد استحوذ على النصيب الأكبر من مدفوعات الأفراد قطاع التموين والأغذية (الأسواق المركزية، تموينات، بقالات) بنسبة وصلت إلى 32 في المئة من إجمالي العمليات، يليه قطاع المطاعم بنسبة 17 في المئة، و12 في المئة لمحطات الوقود، فيما كانت حصة الصيدليات 11 في المئة، وقرابة 7 في المئة لقطاع الملابس.

وعلى الرغم من التوسع الكبير في توفير وسائل الدفع الإلكترونية والنمو الملحوظ في عدد أجهزة نقاط البيع الذي وصل لنسبة 131 في المئة بالمقارنة بسنة 2019م، إلا أنه لايزال استخدام النقد يشكل نسبة عالية في بعض القطاعات، حيث شكلت المدفوعات النقدية في قطاع التموين والأغذية (الأسواق المركزية، تموينات، بقالات) ما نسبته 51 في المئة من إجمالي عمليات الدفع، مما يشير إلى أنه لايزال هناك فرص كبيرة للمدفوعات الإلكترونية للنمو والانتشار في مثل هذه القطاعات.

المدفوعات المتكررة

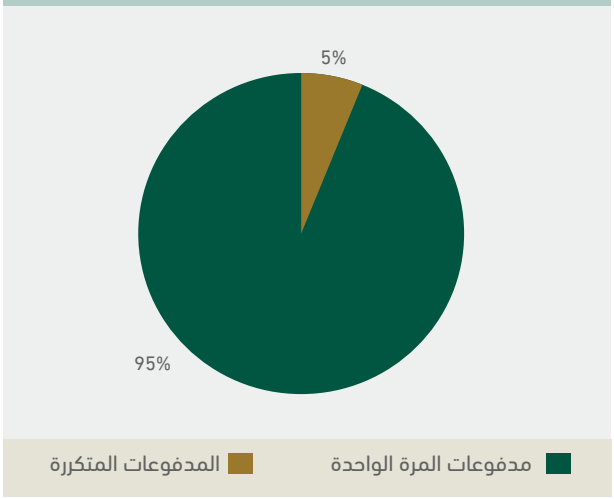
تشير الدراسة إلى أنه في عام 2021م شكلت حصة المدفوعات المتكررة من إجمالي مدفوعات الأفراد قرابة الـ 5 في المئة ، وهي المدفوعات التي يتم تنفيذها بشكل متكرر ودوري، سواء كان ذلك أسبوعياً أو شهرياً أو نصف سنوي أو سنوياً، مثل: فواتير الهاتف والمياه والكهرباء، ودفعات الإيجار، وأقساط القروض والتأمين، ورسوم التعليم والدراسة إلخ... .

شكل2: مدفوعات المرة الواحدة للأفراد



شكل نظام سداد منذ إطلاقه في المملكة عام 2004م داعماً كبيراً لمثل هذه المدفوعات، من خلال تسهيل وتيسير تنفيذ مثل هذه المدفوعات المتكررة بشكل إلكتروني؛ مما ساهم في تسريع عملية انتقال هذه المدفوعات من مدفوعات نقدية إلى إلكترونية، حيث وصلت نسبة العمليات الإلكترونية إلى 77 في المئة من إجمالي المدفوعات المتكررة، وعلى الرغم من ذلك لايزال من المتوقع زيادة هذه النسبة خلال السنوات القادمة؛ نظراً للتوسع الكبير في انضمام عدد أكبر من المفوترين الجدد في نظام سداد.

شكل3: مدفوعات المرة الواحدة والمتكررة للأفراد من حيث عدد العمليات



النمو في خيارات ووسائل الدفع المختلفة

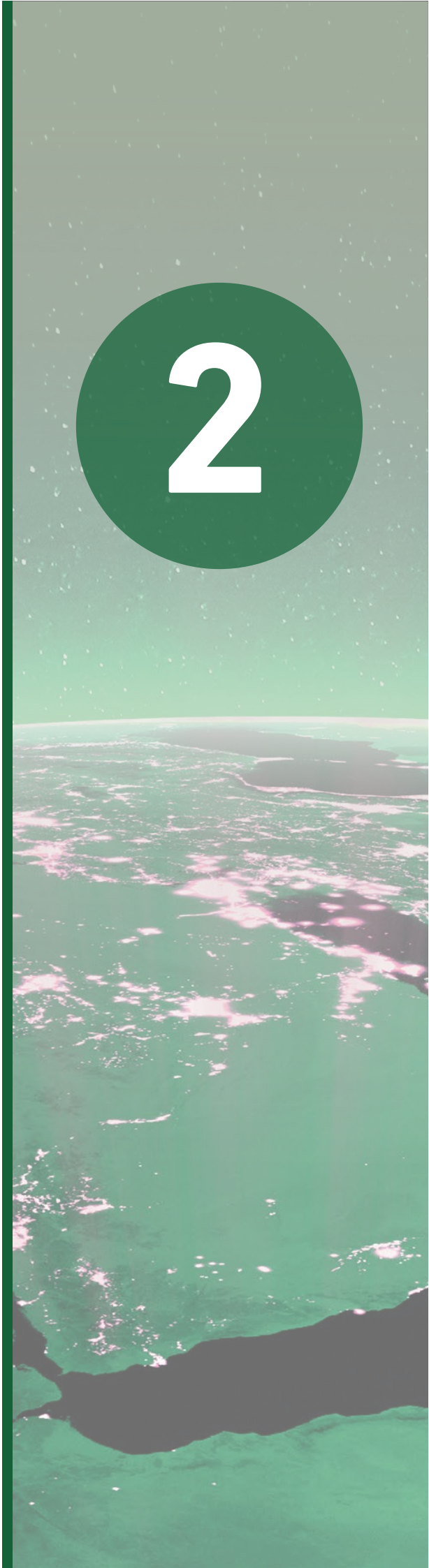
إن التقدم والتطور السريع في وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة في المملكة ساهم بشكل كبير في تحفيز الأفراد على تغيير سلوك الدفع لديهم، من اعتماد كبير على النقد في تنفيذ تعاملاتهم إلى الاعتماد على وسائل إلكترونية أكثر سهولة وسرعة وكفاءة وأمان، مما ساهم في تجاوز حصة المدفوعات الإلكترونية لنظيرتها النقدية، ودعم الانتقال إلى مجتمع أقل اعتماداً على النقد في تنفيذ تعاملاته التجارية.

لا شك أن التطور السريع الذي يشهده قطاع المدفوعات في المملكة في مجال الابتكار الرقمي والتقني وتطور وسائل الدفع، سيساهم في توفير وسائل وقنوات دفع متنوعة ومتعددة لمختلف الأفراد والمنشآت، كما سيساهم في دعم التوسع والنمو المستمر للمدفوعات الإلكترونية، من خلال توفير حلول دفع جديدة ومبتكرة أكثر كفاءة وسرعة وسهولة، وأقل تكلفة.

وبالرغم من ذلك، سيظل النقد أحد وسائل الدفع المتاحة ضمن وسائل أخرى لإتمام عمليات الدفع في المملكة، كما أن البنك المركزي السعودي يركز على دعم وتوفير جميع وسائل الدفع في المملكة بمختلف أشكالها؛ لضمان توفير بنية مدفوعات متنوعة لخدمة جميع الشرائح والقطاعات المختلفة في المملكة.

2

مقدمة



يُعد توفير خيارات دفع متنوعة ومتعددة لمختلف الأفراد ومنشآت الأعمال، وزيادة حصة المدفوعات الرقمية في المملكة أحد الأهداف الرئيسة لبرنامج تطوير القطاع المالي؛ لتعزيز التحول إلى مجتمع أقل اعتماداً على النقد كجزء من رؤية المملكة 2030م، وبهدف الوصول إلى 70 في المئة مدفوعات إلكترونية بحلول العام 2025م، ويقوم البنك المركزي السعودي بإجراء هذه الدراسة لقياس وتحليل مدى التطور والتغير في حصة العمليات الإلكترونية من إجمالي عمليات الدفع في المملكة.

يقود البنك المركزي السعودي بصفته إحدى الجهات المشاركة الرئيسية في برنامج تطوير القطاع المالي؛ عملية تطوير وتعزيز خيارات الدفع المختلفة، والعمل على تشجيع وسائل الدفع الرقمية الأكثر سرعة وكفاءة كأحد أهدافه الرئيسية في تطوير قطاع المدفوعات في المملكة، وكجزء من ذلك قام البنك المركزي ببناء بنية تحتية واسعة النطاق للمدفوعات داخل المملكة، في كلّ من الجوانب التنظيمية والفنية والتشغيلية، وتقديم برامج ومبادرات واستثمارات متعددة مع الجهات الفاعلة وذات العلاقة في القطاع المالي.

ويعد من ضمن هذه المبادرات تطوير وإطلاق نظام التسويات الإجمالية الآنية (RTGS) لأول مرة في المملكة في عام 1997م، وتطوير وإطلاق شبكة مدى لتنفيذ عمليات البطاقات، سواء عبر أجهزة الصرف الآلي أو أجهزة نقاط البيع في منافذ البيع المختلفة في المملكة أو عبر المتاجر الإلكترونية المحلية، بالإضافة إلى إطلاق نظام سداد الذي يعد نظاماً رائداً لمعالجة الفواتير الإلكترونية، كما تم حديثاً في عام 2021م إطلاق نظام الحوالات الفورية (سريع).

وأما في الجانب التنظيمي، فقد عمل البنك المركزي السعودي على تعزيز الابتكار ودعم الأفكار الجديدة والمبتكرة في القطاع المالي، من خلال إطلاق البيئة المالية التجريبية (Sandbox) في العام 2018م، إضافة إلى إتاحة وتنظيم دخول مختلف الجهات غير البنكية لقطاع المدفوعات بالمملكة. وفي الوقت ذاته ومن الناحية التشغيلية، قام البنك المركزي بإنشاء المدفوعات السعودية للقيام بدور المشغل الوطني لأنظمة المدفوعات في المملكة، وذلك لتسهيل وزيادة كفاءة تشغيل أنظمة المدفوعات الوطنية.

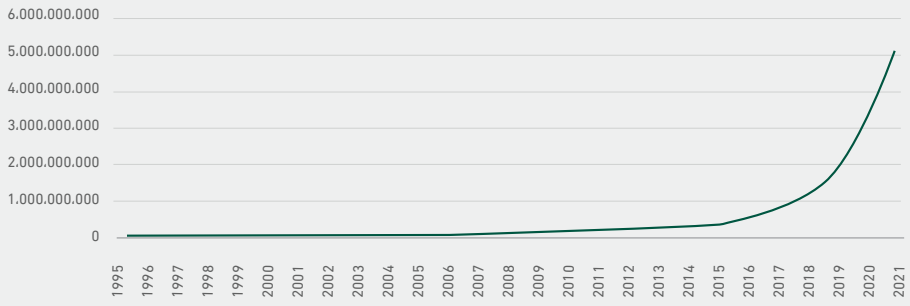
وبهدف قياس التطور والتقدم ولأخذ تصور كامل وواضح لفهم وتحليل أنماط وسلوكيات الدفع في المملكة، يقوم البنك المركزي السعودي بتنفيذ دراسة شاملة لقياس طرق وأساليب الدفع في المملكة؛ بغرض تقييم ودراسة حجم نشاط المدفوعات لقطاع الأفراد والأعمال والقطاع الحكومي.

ويتم في هذه الدراسة تطبيق أفضل الممارسات الدولية فيما يتعلق بجمع وتحليل البيانات ومعالجتها، وتعد المنهجية المستخدمة في هذه النسخة من الدراسة مماثلة للمنهجية السابقة المتبعة في النسخة السابقة من الدراسة، التي تم تنفيذها في العام 2019م، مما يسمح بإجراء مقارنة عادلة ومباشرة لقياس مدى التغير والتطور مع نتائج نسخة عام 2021م.

وتقدم الدراسة عرضاً تفصيلياً للاختلافات في أنماط وطرق الدفع لقطاع الأفراد والأعمال والقطاع الحكومي، وتحليل هذه الأنماط حسب نواحي عديدة مثل الديموغرافيا، والعمر، والجنس، ومستوى الدخل، ومنطقة السكن، والقطاع، وحجم المنشأة، وغيرها. وذلك لتحليل العلاقة بين هذه الجوانب وأنماط الدفع المختلفة؛ بغرض رسم تصور شامل وواضح لهذه الأنماط والسلوكيات في تنفيذ عمليات الدفع داخل المملكة.

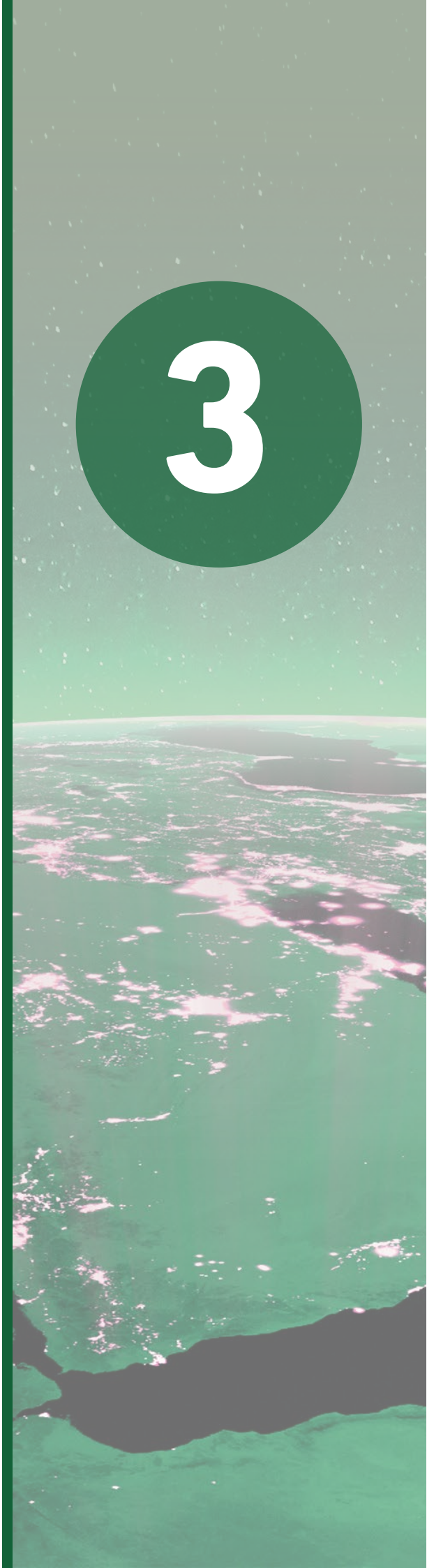
وقد تم في الدراسة احتساب المدفوعات بمختلف أنواعها وفقاً لبروتوكول «مُنشئ العملية»، الذي يتم فيه احتساب العمليات الصادرة فقط، وذلك لتلافي تكرار احتساب العمليات. باعتبار أن كل عملية دفع صادرة ينتج عنها عملية ورادة لطرف آخر.

شكل4: نمو عدد عمليات نقاط البيع في المملكة



3

منهجية الدراسة



قام البنك المركزي السعودي في هذه الدراسة باتباع منهجية علمية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية. حيث تم بشكل أساسي جمع بيانات الدفع في الدراسة، عبر مسح ميداني شمل قطاعي الأفراد والأعمال في الفترة من يوليو إلى سبتمبر 2021م.

3.1 المسح الميداني للأفراد

تم إجراء المسح الميداني بالاعتماد على أسلوب المقابلات الشخصية بمساعدة الكمبيوتر (CAPI)، حيث يتم فيها تسجيل إجابات المشاركين مباشرة على الكمبيوتر، ويتم في هذا الأسلوب معالجة الأسئلة عبر تقسيم إجابات كل الأسئلة إلى أقسام فرعية حسب العمر، والجنس، ومستوى الدخل، والجنسية، ومكان الإقامة، وغيرها.. وذلك بغرض تسهيل عملية تحليل وتصنيف الإجابات.

وتم المسح الميداني للأفراد من خلال المقابلات الشخصية وجهاً لوجه وذلك للتأكد من فهم المشارك للأسئلة المطروحة واتساق إجابته معها، للخروج بإجابات تعنى بالأهداف المتعلقة بإجراء المسح الميداني، كما تم إكمال العدد المطلوب من المشاركين، حيث بلغ حجم عينة الأفراد 1,505 مشارك. وقد تم تصميم الاستبانة لقطاع الأفراد ليشمل ثلاثة أقسام رئيسية:

- عمليات الدفع من فرد إلى فرد آخر (P2P).
- عمليات الدفع من فرد إلى منشأة تجارية (P2B).
- عمليات الدفع من فرد إلى جهة حكومية (P2G).

كما تم اختيار العينة لتكون ممثلة للسكان في المملكة العربية السعودية وذلك حسب الجنسية، والعمر، والجنس، ومكان الإقامة، ومستوى الدخل. تم في هذا الاستطلاع سؤال المشاركين عن تفاصيل عمليات الدفع لمرة واحدة التي قاموا بتنفيذها في اليوم السابق، كما تم سؤال المشاركين عن المدفوعات الدورية التي يتم تنفيذها بشكل شهري، كما تم إجراء الاستطلاع والتأكد من تغطية كامل أسابيع الشهر، وذلك لغرض تغطية أسابيع الذروة التي يتم فيها دفع الرواتب لأخذ نظرة شاملة وواضحة لسلوك الدفع، وملاحظة الاختلافات في جميع فترات الشهر. وأسفرت نتائج الاستطلاعات عن قيام المشاركين بتنفيذ 110,520 عملية دفع لمرة واحدة، بالإضافة إلى تنفيذ 5,996 عملية دفع دورية، موزعة بالتناسب على أسابيع الشهر.

جدول1: توزيع العينة

	توزيع العينة	النسبة من حجم العينة (نسبة مئوية)
الجنسية	سعودي	65
	غير سعودي	35
محل الإقامة	مدن	84
	محافظات	16
الجنس	ذكر	55
	أنثى	45
العمر	16-24	20
	25-29	13
	30-39	28
	40-49	23
	50-59	11
	60+	05

المدفوعات خلال اليوم السابق

غرض الدفع

1. الأغذية والتموين.
2. المطاعم.
3. محطات الوقود.
4. الصيدليات.
5. الملابس.
6. المواصلات.
7. الترفيه.
8. أخرى.

وسيلة الدفع

1. نقد.
2. بطاقة مدى.
3. بطاقة مسبقة الدفع .
4. بطاقة ائتمانية.
5. حوالة بنكية.
6. شيك.
7. بطاقة هدايا.
8. سداد.
9. محفظة إلكترونية.

المدفوعات الدورية

غرض الدفع

- فواتير اتصالات.
- فواتير المياه.
- فواتير الكهرباء.
- خدمات الغاز.
- إيجار المنزل.
- إيجار السيارة.
- الأقساط العقارية والشخصية.
- مدفوعات الأندية والمراكز الصحية.
- أقساط التأمين.
- التبرعات والمدفوعات الشخصية.

3.2 المسح الميداني لقطاع الأعمال

تم تنفيذ المسح الميداني لمنشآت قطاع الأعمال باتباع طريقة المقابلات الشخصية (وجهاً لوجه)، وذلك للمنشآت الصغيرة والمتوسطة والمنشآت المتناهية الصغر، واتباع طريقة التعبئة الذاتية للشركات الكبيرة من خلال إرسال الاستبانة إلى كل شركة، وطلب تعبئتها وإعادة إرسالها. وتم في الاستبانة طلب تحديد أنواع المدفوعات المنفذة من قبل الشركة، وعدد مرات تكرار العملية وقيمة كل عملية. وبلغ حجم العينة المختارة 218 منشأة من مختلف القطاعات، تم تقسيمها بشكل تناسبي، وذلك للتناسب مع حجم كل قطاع؛ لتمثيل جميع القطاعات بالمملكة بشكل مناسب.

كما تم بالاستبانة تصنيف عمليات الدفع المنفذة من المنشأة إلى ثلاث فئات رئيسية:

- عمليات الدفع المنفذة من قبل منشأة تجارية إلى فرد (B2P).
- عمليات الدفع المنفذة من قبل منشأة تجارية إلى منشأة تجارية أخرى (B2B).
- عمليات الدفع المنفذة من منشأة تجارية إلى جهة حكومية (B2G).

تم جمع البيانات الإجمالية لجميع عمليات الدفع المنفذة خلال شهر كامل من قبل المنشآت المشاركة، وتصنيفها حسب عدد العمليات، وقيمة العمليات بالريال السعودي، وذلك حسب كل وسيلة دفع مختلفة. كما تم بعد ذلك إعطاء وزن نسبي لعمليات كل منشأة، بما يتناسب مع الحجم الفعلي للقطاع الذي تنتمي له المنشأة.

3.3 استطلاع القطاع الحكومي

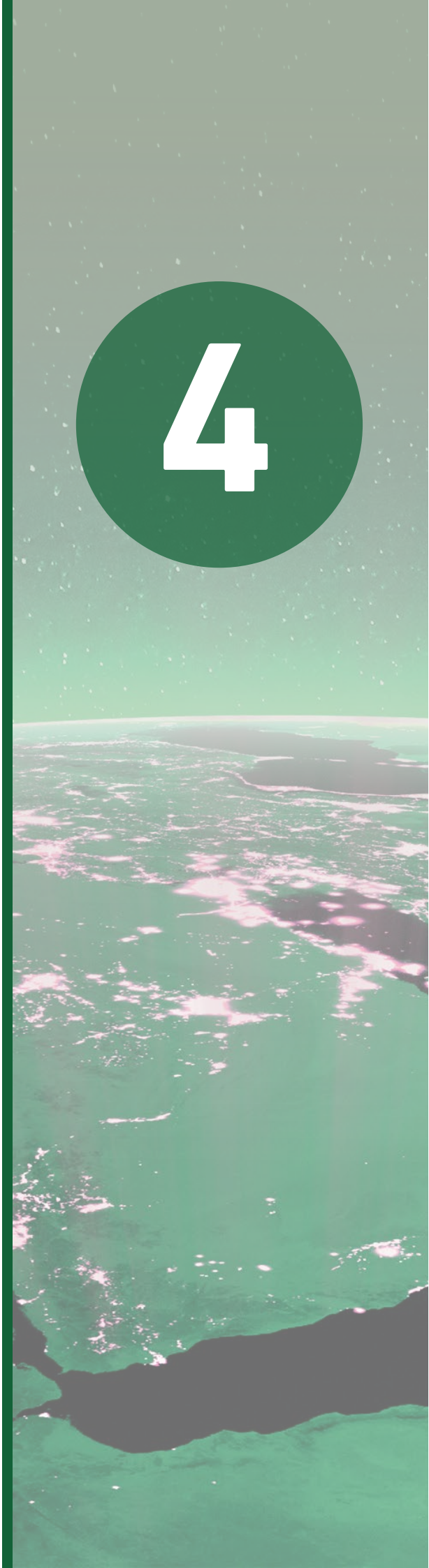
أظهرت النسخة السابقة من الدراسة المنفذة في عام 2019م نضجاً كبيراً وواضحاً في جانب مدفوعات القطاع الحكومي، حيث وصلت حصة المدفوعات الإلكترونية إلى نسبة قاربت 99.9 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة من قبل الجهات الحكومية، مما يشير إلى تحول كامل للقطاع للاعتماد على حلول دفع إلكترونية. ونظراً لهذا النضج والتحول الكامل للقطاع، فقد تقرر في هذه النسخة الاكتفاء بتقدير حصة المدفوعات الحكومية فقط من إجمالي المدفوعات في المملكة حجماً وقيمة، وذلك بالاعتماد على البيانات الحكومية المعلنة لعام 2021م.

جدول2: عينة المسح الميداني لقطاع الأعمال

القطاع	الحصة من الإنفاق الكلي (نسبة مئوية)	المنشآت متناهية الصغر	المنشآت الصغيرة والمتوسطة	المنشآت الكبيرة
التجزئة وتجارة الجملة	30.10	41	49	1
التصنيع	24.00	9	7	4
البناء	10.40	13	4	2
الغاز والنفط	7.60	-	-	2
الاتصالات	**6.00**	**لم يتم تغطيته**		
القطاع المالي	5.50	3	6	2
السفر والسياحة والضيافة	4.50	3	2	-
خدمات الأعمال	3.80	6	17	1
الزراعة	3.80	8	2	2
المنافع	**3.20**	**لم يتم تغطيته**		
الرعاية الصحية	1.70	7	3	-
الخدمات الشخصية	1.50	14	8	1
التعليم	**1.10**	**لم يتم تغطيته**		
التعدين	**0.30**	**-**	**-**	**1**
الإجمالي	**100**	**104**	**98**	**16**

4

مخرجات الدراسة



4.1 أنماط الدفع في كافة القطاعات

شملت هذه الدراسة جميع الشرائح والقطاعات الاقتصادية المختلفة في المملكة، وبالمقارنة بالدراسات المماثلة التي تم إجراؤها حول العالم، فيمكن القول أن معظم هذا الدراسات يتم فيها دراسة وقياس المدفوعات على مستوى محدود فقط، فيتم فيها على سبيل المثال شمول الأفراد فقط، أو أن تقتصر على منشآت الأعمال فقط، أو أن يتم فيها تحديد أنشطة وقطاعات اقتصادية معينة دون شمول جميع الأنشطة في نتائج الدراسة، وبالتالي فإنه في غالب الدراسات لا يتم إجراء قياس ودراسة شاملة للمدفوعات على المستوى الوطني كاملاً. بينما قام البنك المركزي السعودي –ساما- في هذه الدراسة بتنفيذ دراسة شاملة يتم فيها تقييم وقياس أنماط ووسائل الدفع المختلفة في كافة القطاعات والأنشطة.

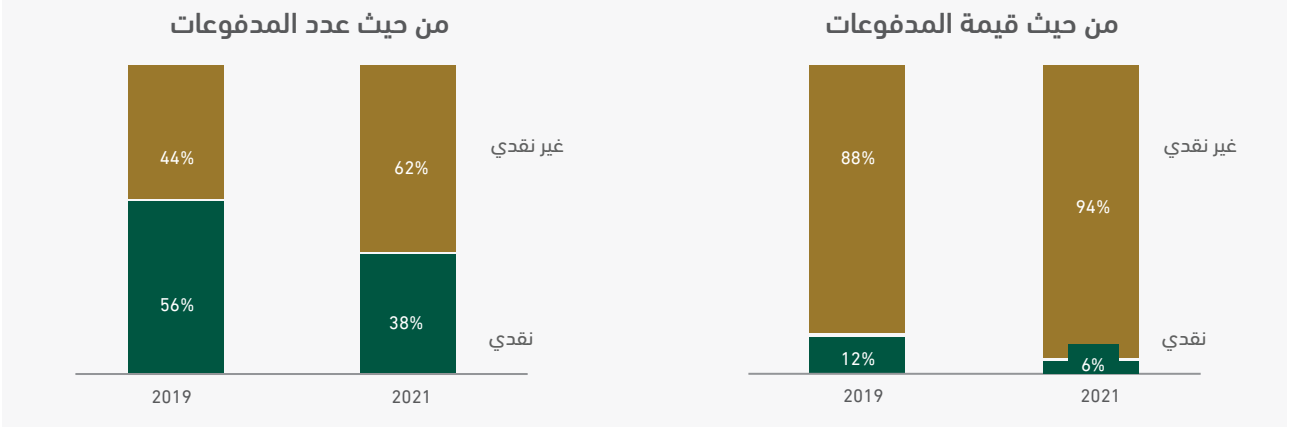
في العام 2021م ولأول مرة في المملكة لم يعد النقد أكثر وسيلة دفع مستخدمة، حيث تجاوزت نسبة المدفوعات الإلكترونية نظيرتها النقدية على مستوى كافة القطاعات وأغلب الأنشطة الاقتصادية المختلفة. حيث انخفضت نسبة التعاملات النقدية لتشكل 38 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة، وما نسبته 6 في المئة من إجمالي قيم هذه العمليات، وعلى الرغم من أنه ولأول مرة في المملكة لم يعد النقد وسيلة الدفع الأكثر استخداماً من قبل الأفراد، إلا أنه لايزال يشكل 43 في المئة من إجمالي عدد العمليات و25 في المئة من إجمالي قيمة العمليات المنفذة من قبل الأفراد.

وبالنظر إلى قطاع الأعمال فيمكن ملاحظة تغير كبير في سلوك الدفع في القطاع، حيث شهد عدد عمليات الدفع المنفذة من قبل المنشآت باستخدام النقد انخفاضاً كبيراً وملحوظاً، حيث شكلت حصة المعاملات النقدية ما نسبته 49 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة في عام 2019م، فيما بلغت حصتها في العام 2021م نسبة 16 في المئة فقط لكافة منشآت قطاع الأعمال. كما أظهر المسح الميداني لقطاع الأعمال أن المنشآت المتوسطة والصغيرة والمنشآت متناهية الصغر تعتمد بشكل أكبر على النقد من المنشآت الكبيرة وتحديداً فيما يتعلق بدفع رواتب العاملين والدفع للموردين.

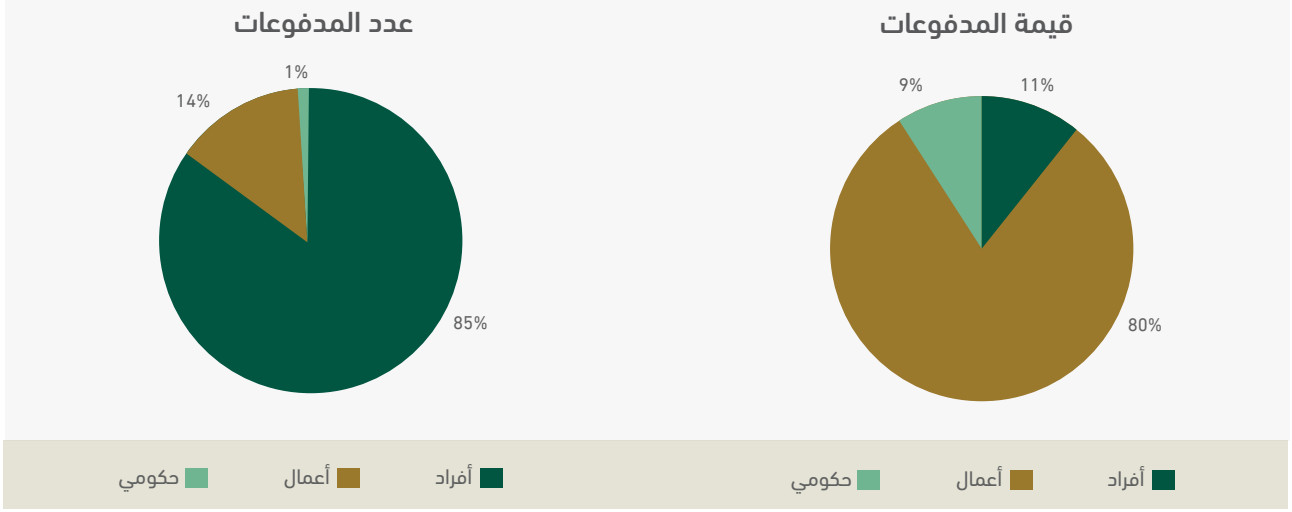
وفيما يتعلق بالقطاع الحكومي، فإن الدراسة كشفت تحول القطاع الحكومي بشكل شبه كامل للاعتماد على وسائل دفع إلكترونية في إتمام جميع عمليات الدفع المختلفة، وإلى مختلف المستفيدين سواء كانوا أفراداً أو منشآت أعمال أو جهات حكومية أخرى.

ومن ناحية أخرى، ارتفعت حصة عدد عمليات الأفراد لتصل إلى 85 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة في المملكة في العام 2021م، بالمقارنة

شكل5: حصة العمليات النقدية والإلكترونية لكافة القطاعات



شكل6: حصة كل قطاع من إجمالي المدفوعات



بنسبة 76 في المئة من العمليات المنفذة من قبل الأفراد في العام 2019م. مما يشير إلى أن 9.7 مليارات عملية تم تنفيذها من قبل الأفراد، وذلك من إجمالي عمليات بلغت قرابة 11.3مليار عملية في العام 2021م.

وبالرغم من استحواذ الأفراد على النصيب الأكبر من إجمالي عدد العمليات المنفذة، إلا أنه من ناحية قيمة عمليات الدفع، بلغت حصة الأفراد 11 في المئة فقط من إجمالي قيمة العمليات المنفذة في المملكة في العام 2021م.

4.2 أنماط الدفع على مستوى الأفراد

4.2.1 توجهات أنماط الدفع لدى الأفراد

ارتفع نصيب الفرد من عدد عمليات الدفع في المملكة خلال العامين الماضيين، وذلك من 11 عملية خلال الشهر الواحد في يوليو 2019م، إلى قرابة 25 عملية في أغسطس 2021م. كما أن عدد العمليات المنفذة من قبل الفرد في المملكة بلغ قرابة الـ 277 عملية خلال عام 2021م.

ويعود هذا التغير الكبير في سلوك الدفع لدى الأفراد بشكل أساسي إلى التطور والتحسن في وسائل الدفع الحديثة والإلكترونية؛ مما ساهم في جعل عملية الدفع أكثر سرعة وسهولة، خصوصاً بعد ظهور تقنية الاتصال قريب المدى (NFC)، التي سهلت عملية الدفع عبر البطاقات بشكل ملحوظ، حيث أصبح إتمام عملية الدفع لا يحتاج سِوى لتمرير البطاقة قرب أي جهاز نقاط بيع، مما قلل المدة الزمنية المستغرقة لإتمام عملية الدفع، وساهم في جعل العملية أكثر سرعة وسهولة وراحة، إضافة إلى مساهمة هذه التقنية في تمكين الأفراد من إتمام العمليات عبر الأجهزة الذكية، مما ساهم في تحول الأفراد إلى الاعتماد بشكل أكبر على وسائل الدفع الإلكترونية؛ نظراً لتحسن تجربة الدفع لدى المستخدم في هذه الوسائل، بالإضافة إلى دور جائحة كورونا في دفع الأفراد إلى تقليل الاعتماد على النقد.

إن وسيلة الدفع الرئيسة التي ساهمت في نمو حصة المدفوعات الإلكترونية في عام 2021م لدى الأفراد هي البطاقات، حيث تضاعف عدد عمليات الدفع عبر البطاقة ليبلغ 2.6 ضعفاً في أغسطس 2021م، مقارنة بعددها في نفس الشهر من عام 2019م، بينما تضاعفت مدفوعات التجارة الإلكترونية 4.8 ضعفاً في نفس الفترة.

وأظهرت الدراسة أنه وللمرة الأولى في تاريخ المدفوعات في المملكة يسجل الأفراد استخداماً أقل للنقد مقارنة بوسائل الدفع الإلكترونية، حيث بلغت حصة المدفوعات الإلكترونية في منتصف عام 2021م 57 في المئة مقابل 36 في المئة في 2019م من حيث عدد العمليات، ونسبة 75 في المئة من حيث قيمة العمليات مقارنة بـ 48 في المئة في عام 2019م.

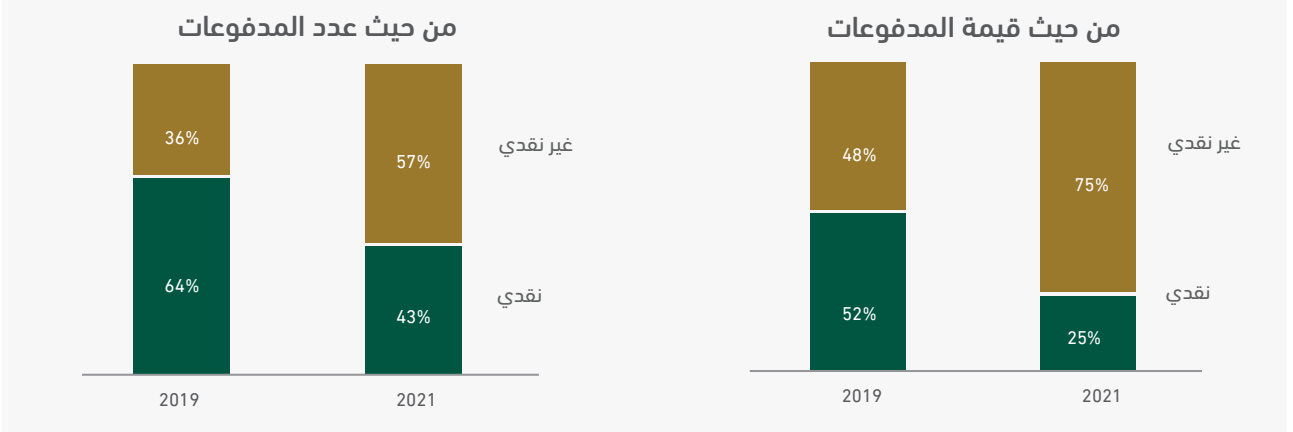
وعلى الرغم من التحول الكبير نحو الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية، إلا أن النقد لا يزال ثاني أكثر وسيلة دفع استخداماً من قبل الأفراد بعد البطاقات في إتمام عمليات الدفع، حيث تبين من المسح الميداني أن 92 في المئة من الأفراد لا يزالون يستخدمون النقد في إتمام بعض عملياتهم، فيما أن 8 في المئة توقفوا بالفعل عن استخدام النقد بشكل كامل. في المقابل 88 في المئة من الأفراد أوضحوا أنهم يقومون باستخدام البطاقات بشكل مستمر لإتمام عمليات الدفع، ومع ذلك من المتوقع أن يستمر النمو في هذه النسبة في مقابل انخفاض في نسبة استخدام النقد.

تجدر الإشارة إلى أن أنماط وسلوك الدفع لدى الأفراد تختلف من فئة إلى أخرى، حيث تبين من المسح الميداني أن فئة غير السعوديين أكثر اعتماداً على النقد من المواطنين السعوديين، كما تبين أن بعض الفئات العمرية أكثر استخداماً لوسائل الدفع الإلكترونية من غيرها، حيث سجلت الفئة العمرية من 30 – 39 سنة النسبة الأكبر في الاعتماد على وسائل إلكترونية وبنسبة بلغت قرابة 60 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع. كما تم ملاحظة أن الأفراد الأصغر سناً أكثر تفضيلاً للوسائل الإلكترونية من أولئك الذين يكبرونهم سناً، مما يشير إلى نمو وتحول كبير في قطاع الأفراد للاعتماد بشكل أكبر على وسائل الدفع الإلكترونية في السنوات القادمة.

ومن الجدير بالذكر، أن استخدام الأفراد للنقد في القرى والمحافظات أكبر منه في المدن، حيث أن نسبة المدفوعات النقدية بلغت 46 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة في القرى والمحافظات بالمقارنة بنسبة 42 في المئة في المدن، وقد يعود ذلك إلى التوسع في قبول وسائل الدفع الإلكترونية من قبل المتاجر في المدن الرئيسة من تلك التي في القرى والمحافظات.

يمكن القول أن هناك توجهاً عاماً في سلوك الدفع لدى الأفراد حول العالم بالتحول للاعتماد بشكل أكبر على وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة، حيث سجلت الكثير من دول العالم نمواً في حصص المدفوعات الإلكترونية على حساب المدفوعات النقدية في

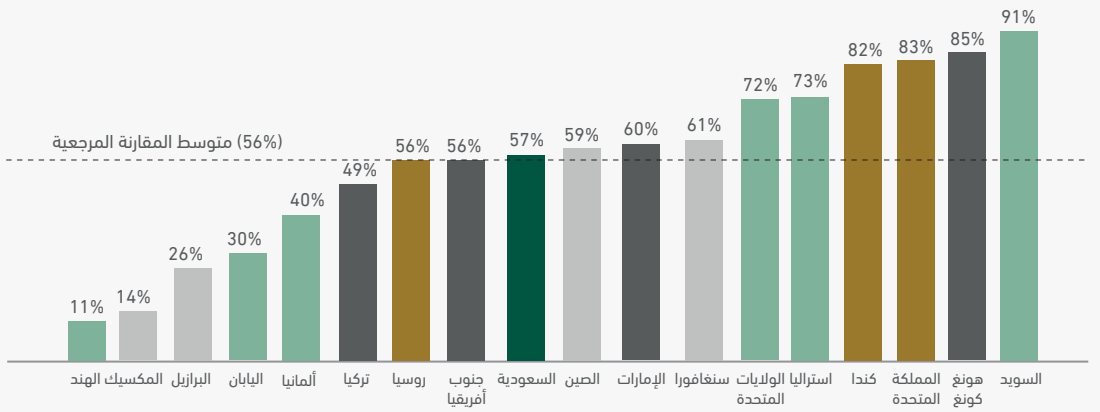
شكل7: حصة المدفوعات النقدية والإلكترونية للأفراد



السنوات القليلة الماضية. وعلى الرغم من أن المنهجية المتبعة لقياس هذا النمو ليست موحدة في جميع الدول، حيث إن هذا الاختلاف في المنهجية يمكن أن يصعب عملية مقارنة النتائج، إلا أنه يمكن القول بشكل عام أن هناك اتجاهاً واحداً حول العالم بالتوسع نحو الاعتماد بشكل أكبر على وسائل الدفع الإلكترونية بمختلف أشكالها.

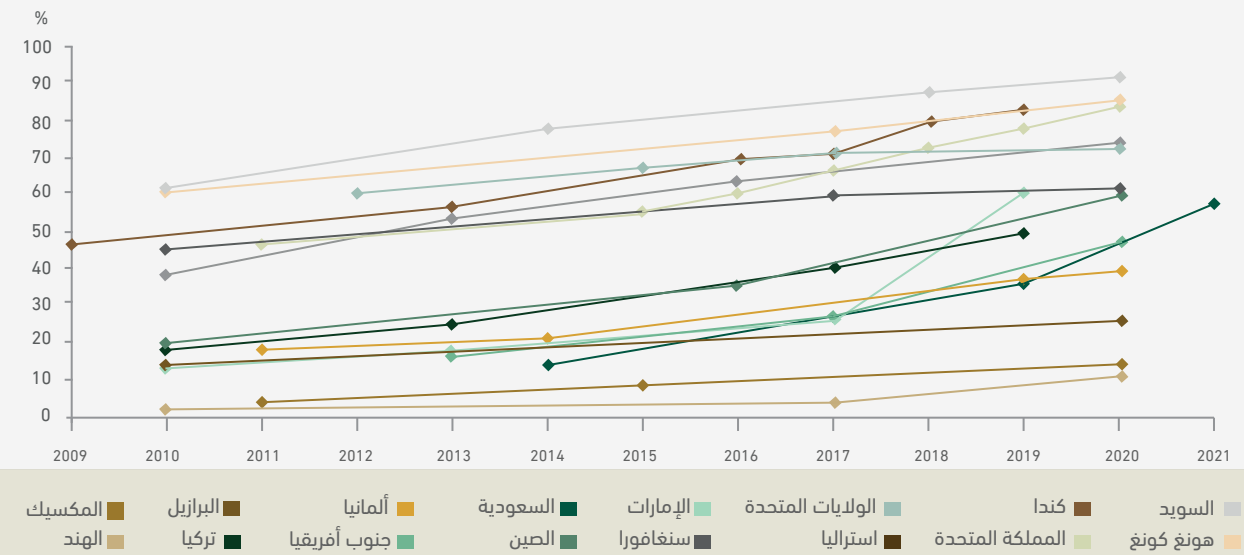
وعلى الرغم من أن هناك اتجاهاً موحداً حول العالم بالتحول للوسائل الدفع الإلكترونية، إلا أن هناك اختلافاً كبيراً في حصة المدفوعات الإلكترونية بين الدول، حيث سجلت السويد معدلات عالية لحصص المدفوعات الإلكترونية بلغت 9 من أصل 10 عمليات دفع يتم تنفيذها باستخدام وسائل دفع إلكترونية وتعتبر النسبة الأعلى عالمياً، بينما لايزال الاعتماد

شكل8: نسبة المدفوعات الإلكترونية في دول المقارنة



المصدر: البنك المركزي السعودي | ماكينزي | مؤسسات بنكية | بنوك مركزية / جهات حكومية | أخرى

شكل9: حصة المدفوعات الإلكترونية في بعض الدول



على النقد شائعاً في كل من اليابان وألمانيا، وتعتبر حصة المدفوعات الإلكترونية منخفضة بالمقارنة بالدول المتقدمة المماثلة لها بل إن حصة المدفوعات الإلكترونية أقل من بعض الدول النامية. وبمقارنة نسبة المدفوعات الإلكترونية في المملكة بالدول الأخرى، فإن حصة المدفوعات الإلكترونية التي سجلت 57 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع تعتبر أعلى من متوسط الدول المتضمنة في المقارنة والبالغ 56 في المئة.

4.2.2 وسائل وطرق الدفع المستخدمة

أظهرت الدراسة أن البطاقات هي وسيلة الدفع الأكثر استخداماً في المملكة بنسبة بلغت 52.5 في المئة من إجمالي حجم العمليات المنفذة وتعتبر هذه المرة الأولى على مستوى المملكة التي تتجاوز فيها وسيلة دفع حصة النقد من حيث عدد عمليات الدفع، وانتقل النقد إلى المرتبة الثانية بنسبة قاربت 43 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة، بينما سجل النقد نسبة 25 في المئة من حيث قيمة العمليات المنفذة في المملكة عام 2021م.

وأظهرت نتائج المسح الميداني أن النقد يكون الخيار الأكثر استخداماً في عمليات الدفع التي تقل قيمها عن الـ 100 ريال، بينما تكون حصة المدفوعات الإلكترونية أعلى في المدفوعات التي تزيد قيمها عن ذلك.

4.2.3 المدفوعات لمرة واحدة والمدفوعات المتكررة

تنقسم مدفوعات الأفراد إلى نوعين رئيسيين:

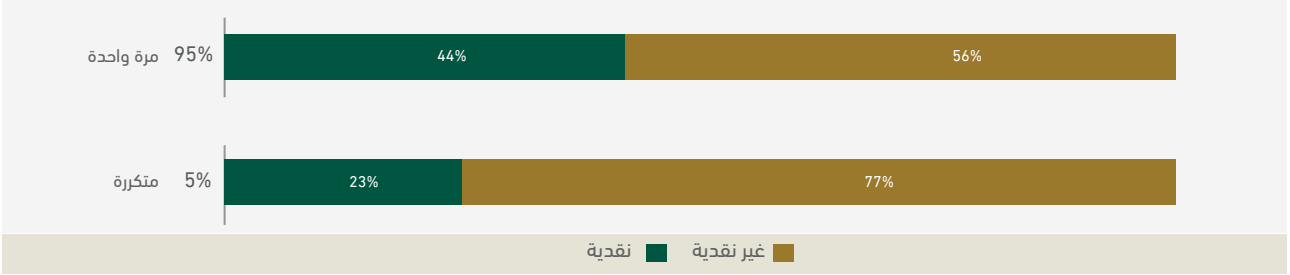
المدفوعات لمرة واحدة: يقصد بها أي عملية دفع ليس لها موعد استحقاق محدد، وتتضمن جميع أنواع المدفوعات اليومية والمشتريات اليومية المختلفة من المتاجر، والمدفوعات الشخصية لأفراد آخرين، وتشكل أغلب مدفوعات الأفراد.

المدفوعات المتكررة: يقصد بها أي عملية يكون لها تاريخ استحقاق محدد، وتتضمن مدفوعات فواتير الاتصالات، والكهرباء، والمياه وغيرها، والإيجار كالمنزل والسيارة وغيرها، والاشتراكات مثل اشتراكات الأندية الرياضية واشتراكات خدمات التطبيقات، والمحتوى

جدول3: النسبة المئوية لكل وسيلة دفع لعام 2021

	من حيث العدد	من حيث القيمة
النقد	42.5	25.0
البطاقات	52.5	29.5
التحويلات المالية	1.9	21.6
الحسم المباشر	0.1	0.1
الشيكات	0.0	0.2
سداد	2.7	23
المحافظ الإلكترونية	0.3	0.5

شكل10: نسبة مدفوعات المرة الواحدة والمتكررة من إجمالي عدد مدفوعات الأفراد



الترفيهي والتعليمي والرياضي وغيره، والأقساط مثل أقساط القروض والدراسة والتأمين إلخ.

ومن الجدير بالإشارة أن نسبة 95 في المئة من مدفوعات الأفراد تصنف على أنها مدفوعات لمرة واحدة، بينما نسبة 5 في المئة المتبقية تشكل حصة المدفوعات الدورية المتكررة من إجمالي حجم عمليات الدفع.

وبالنظر إلى حصة المدفوعات النقدية والإلكترونية في هذين القسمين، يتضح من نتائج الدراسة أن النقد لايزال وسيلة دفع شائعة في تنفيذ عمليات المدفوعات لمرة واحدة بنسبة وصلت إلى 44 في المئة، وتحديداً مدفوعات محطات الوقود، ومشتريات التبغ، وتكاليف النقل، بالإضافة إلى مشتريات من محال البقالة التقليدية.

كما أظهرت نتائج المسح الميداني أن البطاقات والنقد تمثل وسيلتي الدفع الأكثر استخداماً في قطاع التجزئة، حيث إن أكثر من 90 في المئة من مدفوعات الأفراد تتم باستخدام إحدى هاتين الوسيلتين، وعلى الرغم من ذلك فإن وسيلة الدفع الأكثر استخداماً تختلف بحسب فئات الأنشطة التجارية المختلفة:

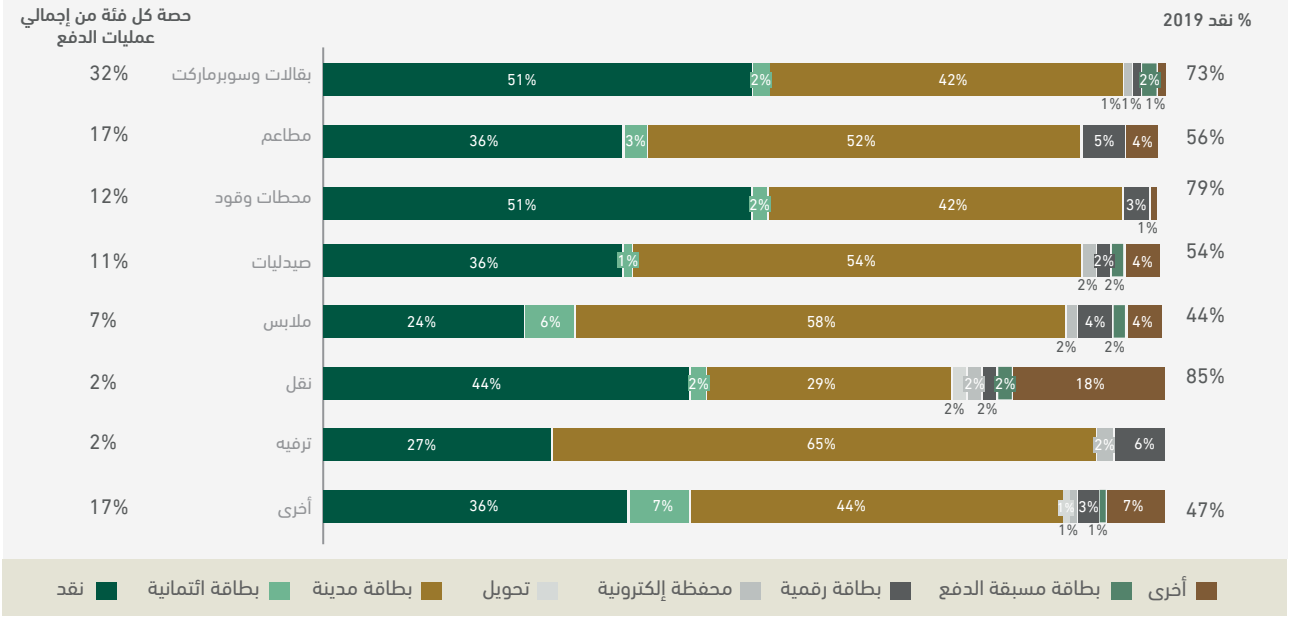
بشكل عام هناك انخفاض كبير في استخدام النقد كوسيلة دفع في جميع الأنشطة التجارية المختلفة. يمكن ملاحظة تباين في وسائل الدفع الأكثر استخداماً بحسب كل نشاط تجاري.

بينما لايزال استخدام النقد شائعاً في العديد من الأنشطة التجارية كمحال البقالة ومحطات الوقود والمواصلات، فإن البطاقات تستحوذ على أنشطة مثل الأنشطة الترفيهية والصيدليات ومتاجر الملابس. كذلك من الملاحظ أن البطاقات تستخدم بنسب أعلى في قطاعي الملابس والترفيه.

4.2.4 النمو في استخدام المدفوعات الإلكترونية

أظهرت النسخة السابقة من الدراسة في عام 2019م أن إجمالي عدد العمليات المنفذة عبر وسائل دفع إلكترونية بلغ قرابة 2.6 مليار عملية، بينما أظهرت النسخة الحالية من الدراسة بلوغ عدد العمليات الإلكترونية 7 مليارات عملية من إجمالي العمليات للعام 2021م، مما يعني أن عدد العمليات تضاعف قرابة 2.7 ضعفاً خلال عامين، ويعتبر ذلك نمواً عالياً وملحوظاً خلال مدة زمنية قصيرة نسبياً، وتشكل

شكل11: مدفوعات المرة الواحدة للأفراد حسب فئة التاجر



مدفوعات البطاقات قرابة 70 في المئة من إجمالي العمليات الإلكترونية وبقرابة 5.5 مليارات عملية في عام 2021م، ويعود ذلك إلى زيادة عمليات نقاط البيع؛ نظراً لإلزام جميع المتاجر بتوفير أجهزة نقاط بيع، إضافة إلى النمو الكبير في عمليات التجارة الإلكترونية.

4.2.4.1 البطاقات

سجلت البطاقات نمواً كبيراً خلال العامين الماضيين، مما قادها لتكون وسيلة الدفع الأكثر استخداماً في المملكة على مستوى الأفراد، والذي يعتبر المرة الأولى في المملكة التي تتجاوز فيه وسيلة دفع النقد من حيث حجم العمليات المنفذة، ويعتبر النمو الذي شهدته عمليات البطاقة السبب الرئيسي في تجاوز حصة المدفوعات الإلكترونية نظيرتها النقدية، حيث بلغ إجمالي عمليات البطاقات المنفذة عبر أجهزة نقاط البيع 5.2 مليارات عملية في عام 2021م مقارنة بـ 1.6 مليار عملية في عام 2019م أي ما يعادل قرابة 3.1 ضعفاً.

وتشكل بطاقات مدى أكثر من 90 في المئة من إجمالي البطاقات المصدرة في المملكة، وتستحوذ على أكثر من 95 في المئة من عمليات البطاقات المنفذة.

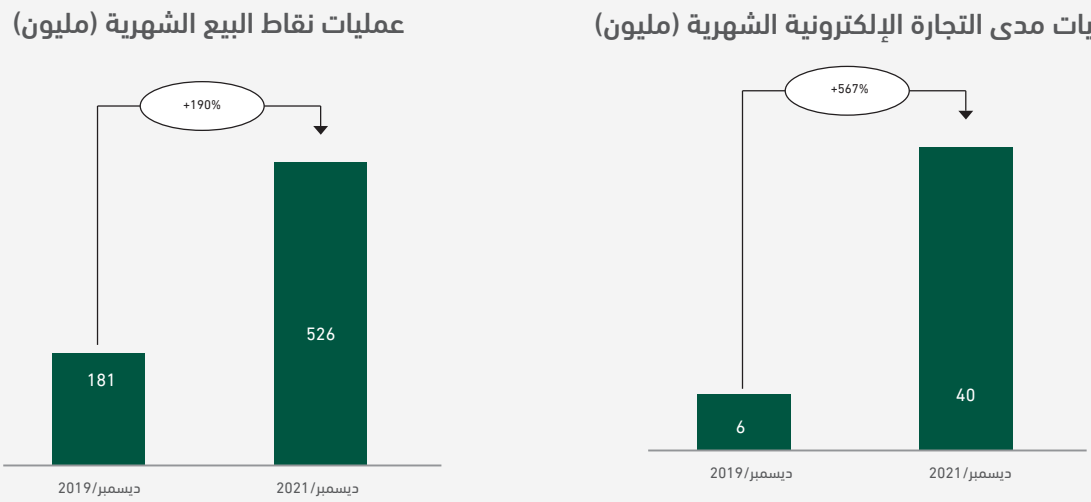
كما شكلت عمليات البطاقات باستخدام تقنية الاتصال القريب (NFC) أو ما يعرف في المملكة بـ مدى أثير نسبة 95 في المئة من إجمالي عمليات البطاقات المنفذة عبر أجهزة نقاط البيع في عام 2021م مقارنة بنسبة 51 في المئة في عام 2019م، منها نسبة 37 في المئة تمت باستخدام الأجهزة الذكية.

وأظهرت نتائج المسح الميداني أن 88 في المئة من الأفراد في المملكة يقومون باستخدام البطاقات كوسيلة لإتمام عمليات الدفع بشكل منتظم.

ومن جانب آخر، تعتبر حصة البطاقات الائتمانية في المملكة منخفضة نسبياً، بالرغم من ذلك أظهر المسح الميداني أن 17 في المئة من المشاركين لديهم بطاقة ائتمان، وبالنظر إلى مدفوعات بطاقات الائتمان في المملكة فقد سجلت نسبة 1.5 في المئة من إجمالي عدد عمليات الأفراد و4 في المئة من قيمة العمليات خلال عام 2021م، وبالنظر إلى متوسط قيمة العمليات عبر البطاقة الائتمانية فهي قرابة ثلاثة أضعاف متوسط قيمة عمليات البطاقات.

وبشكل عام تم ملاحظة انخفاض في متوسط قيمة عمليات البطاقات، حيث بلغ متوسط قيمة

شكل12: المدفوعات الإلكترونية الشهرية بالمليون



العملية في عام 2019م قرابة 177 ريالاً، فيما بلغ في عام 2021م قرابة 96 ريالاً للعملية، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى زيادة عدد عمليات البطاقات عبر نقاط البيع بشكل كبير؛ مما ساهم في زيادة حصة البطاقات من عدد العمليات الصغيرة وذات القيمة المنخفضة، التي كان يتم تنفيذها باستخدام النقد في الأعوام الماضية؛ نظراً لعدم توفر أجهزة نقاط البيع في كثير من المتاجر الصغيرة.

ومن الجدير بالذكر، أن قطاع التجزئة شهد زيادة متسارعة في أعداد أجهزة نقاط البيع خلال الفترة الماضية، وساهم في هذا النمو السريع إلزام جميع المتاجر ومنافذ البيع بتوفير أجهزة نقاط البيع، حيث تجاوز عدد أجهزة نقاط البيع في المملكة حاجز المليون جهاز في نهاية عام 2021م.

4.2.4.2 نظام المدفوعات الفورية (سريع)

تم إطلاق نظام المدفوعات الفورية «سريع» في فبراير 2021 م، والذي يتيح إتمام عمليات التحويل بشكل فوري في جميع أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة بين عملاء البنوك في المملكة، برسوم تبلغ نصف ريال للحوالة التي لا تتجاوز قيمتها 500 ريال، وريال واحد للعمليات التي تزيد قيمتها عن ذلك، بالمقارنة برسوم تبلغ 7 ريالات لعمليات التحويل المنفذة في أوقات عمل البنوك الرسمية و5 ريالات للعمليات المنفذة في خارج تلك الأوقات على نظام (RTGS).

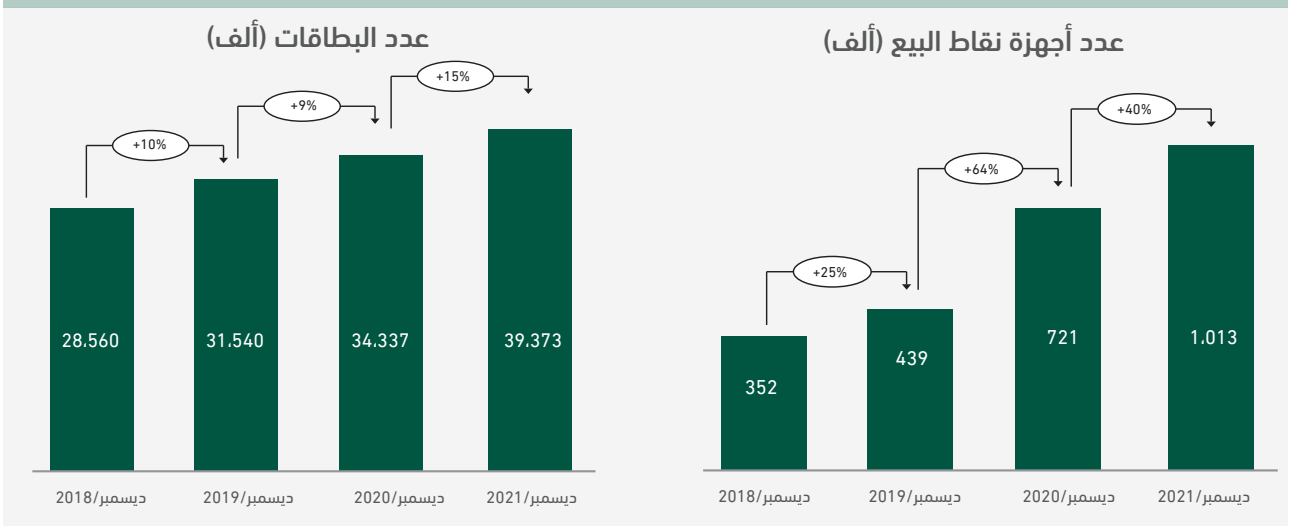
كما يأتي نظام سريع (IPS) متوافقاً مع معيار ISO 20022، حيث يتيح النظام خيارات متعددة للتحويل للمستفيد، عبر إتاحة عملية التحويل باستخدام رقم هوية المستفيد، أو رقم الجوال، أو البريد الإلكتروني، أو رقم الآيبان.

وشهد النظام رواجاً واسعاً نظراً لما يقدمه من إتمام فوري لعمليات التحويل بين البنوك وبرسوم تحويل منخفضة، حيث تجاوز المتوسط الشهري لعمليات التحويل المنفذة عبر النظام 20 مليون عملية تحويل، وبلغ متوسط عملية التحويل 1,500 ريال.

4.2.4.3 نظام سداد

في عام 2004م، تم إطلاق نظام سداد في المملكة كأول نظام لفوترة المدفوعات، ويخدم بشكل أساسي أكبر الشركات والجهات الحكومية المصدرة للفواتير في المملكة وبعدد مفوترين تجاوز 100مفوتر، وذلك في عدة قطاعات ومجالات مختلفة، كالكهرباء والمياه والاتصالات والتعليم

شكل13: البطاقات وأجهزة نقاط البيع



والتأمين والبنوك والمتاجر الإلكترونية ومدفوعات الجهات الحكومية المختلفة، وغيرها.

ويعتبر نظام سداد وسيلة الدفع الرئيسية في المملكة لإتمام المدفوعات لصالح مختلف الجهات الحكومية، ومدفوعات الخدمات العامة كالمياه والكهرباء والاتصالات، وشكلت هذه المدفوعات أكثر من 94 في المئة من إجمالي الفواتير المدفوعة عبر نظام سداد في عام 2021م.

وبالنظر إلى عدد العمليات المنفذة عبر نظام سداد، فقد شكلت ما نسبته 2.4 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة في المملكة في عام 2021م، حيث تجاوز عدد الفواتير 293.1 مليون فاتورة منفذة، ويستحوذ الأفراد على غالبية العمليات المنفذة عبر النظام، حيث تجاوزت حصة الأفراد 90 في المئة من إجمالي الفواتير المدفوعة عبر النظام في عام 2021م.

4.2.4.4 المحافظ الإلكترونية

تعتبر المحافظ الإلكترونية حديثة الظهور في المملكة، ولاتزال نسبة المدفوعات المنفذة عبر المحافظ الإلكترونية منخفضة، وعلى الرغم من ذلك فقد نما قطاع المحافظ الإلكترونية نمواً متسارعاً في السنوات القليلة الماضية، ووصلت حصتها إلى قرابة 0.3 في المئة من إجمالي مدفوعات العمليات المنفذة من قبل الأفراد في عام 2021م.

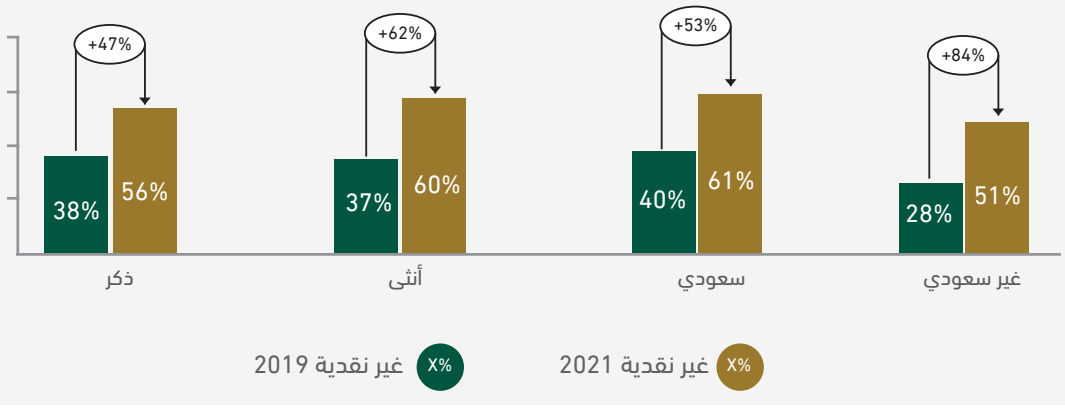
كما أظهرت نتائج المسح الميداني أن 7 في المئة من الأفراد قد قاموا في وقت قريب بتنفيذ عمليات دفع باستخدام محفظة إلكترونية، مما يشير إلى قابلية النمو في حصة عمليات الدفع عبر المحافظ من إجمالي عمليات الدفع خلال الأعوام القليلة القادمة.

4.2.5 الخصائص الديموغرافية:

أظهرت نتائج الدراسة اختلافات في سلوك الدفع وحصة المدفوعات الإلكترونية بين الفئات الديموغرافية المختلفة في المملكة، حيث يتجلى هذا الاختلاف بشكل واضح في سلوك وأنماط الدفع للأفراد عند النظر إلى الأفراد حسب تصانيف معينة، كالعمر والجنس ومستوى الدخل، كما أن نسبة الاختلاف تتباين حسب نوع التصنيف.

ويتضح من نتائج المسح أن الإناث أكثر اعتماداً على وسائل الدفع الإلكترونية من الذكور، حيث بلغت نسبة المدفوعات الإلكترونية لدى الإناث قرابة 60 في المئة بالمقارنة بنسبة 56 في المئة لدى الذكور، ويعكس ذلك الزيادة في معدلات الشمول المالي في المملكة، وذلك بوصول عدد أكبر من

شكل14: المدفوعات الإلكترونية حسب الفئات



الأفراد إلى الحسابات البنكية، إضافة إلى تعزيز دور مشاركة المرأة في سوق العمل وازدياد أعداد الإناث العاملات في المملكة.

ومن ناحية أخرى، يلاحظ اعتماد السعوديين على وسائل الدفع الإلكترونية أكثر منه لدى غير السعوديين، حيث بلغت نسبة المدفوعات الإلكترونية 61 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من قبل السعوديين، مقابل 51 في المئة لدى غير السعوديين، كما تجدر الإشارة إلى أن المسح الميداني أظهر نسباً عالية لدى كل من السعوديين وغير السعوديين من ناحية امتلاك حساب بنكي، حيث بلغت النسبة للسعوديين 92 في المئة، بينما بلغت 86 في المئة لدى غير السعوديين. ومن جانب آخر، بلغت نسبة المشاركين السعوديين الذين يتلقون رواتبهم بوسيلة إلكترونية وعبر حوالة مباشرة إلى حساباتهم البنكية 97 في المئة، مقابل 91 في المئة لغير السعوديين.

وبالنظر إلى التصنيف العمري للمشاركين، اتضح أن الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة هي الأعلى نسبة في الاعتماد على وسائل إلكترونية بين الفئات العمرية، وبنسبة مدفوعات إلكترونية بلغت قرابة 60 في المئة من إجمالي عمليات الدفع، وعلى الرغم من ذلك فإن الاختلاف في نسبة الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية من فئة إلى أخرى ليس كبيراً.

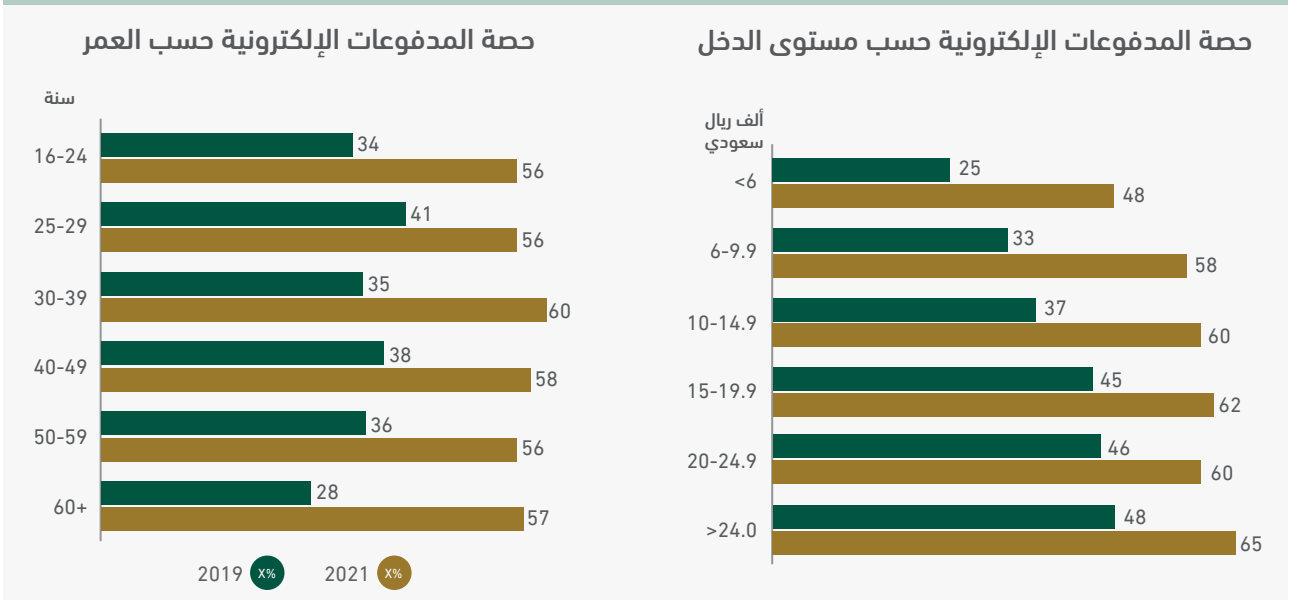
أيضاً يتضح من الشكل أدناه وجود رابط وعلاقة طردية بين مستوى دخل الفرد ونسبة المدفوعات الإلكترونية، حيث إن النسبة تزداد مع ازدياد الدخل.

4.2.6 سلوك الدفع لدى الأفراد حسب القطاع

بالنظر إلى سلوك الدفع لدى الأفراد في عام 2021م حسب القطاعات المختلفة، فقد استحوذ قطاع التموين (بقالات، أسواق مركزية) على قرابة عملية من كل ثلاث عمليات دفع ينفذها الأفراد أو ما يعادل نسبة 32 في المئة.

كما استحوذ قطاع المطاعم والمقاهي على قرابة عملية من كل خمس عمليات ينفذها الأفراد، أو ما يعادل 17 في المئة من إجمالي العمليات، بينما سجلت محطات الوقود عملية من كل ثماني عمليات دفع ينفذها الأفراد أو ما يعادل 12 في المئة، أتى بعدها قطاع الصيدليات بفارق بسيط مسجلة نسبة 11 في المئة من إجمالي عمليات

شكل15: نسبة المدفوعات الإلكترونية حسب العمر ومستوى الدخل



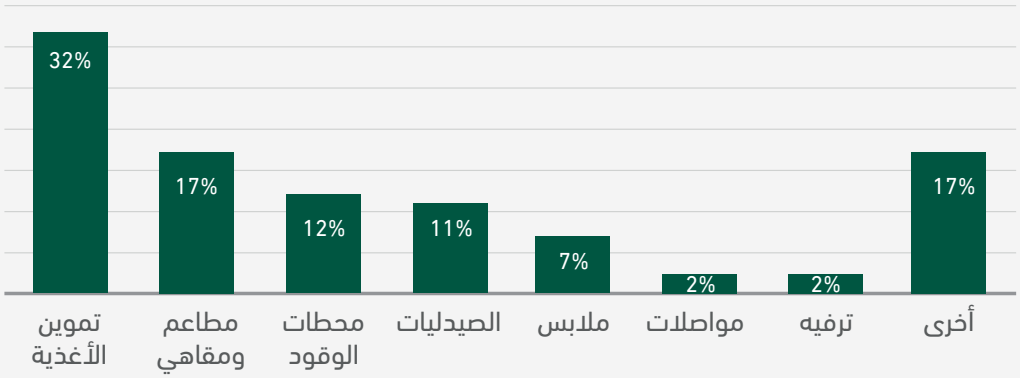
دفع الأفراد، كما أن 7 في المئة من عمليات دفع الأفراد سُجلت في قطاع الملابس.

الانخفاض في استخدام النقد لدى الأفراد

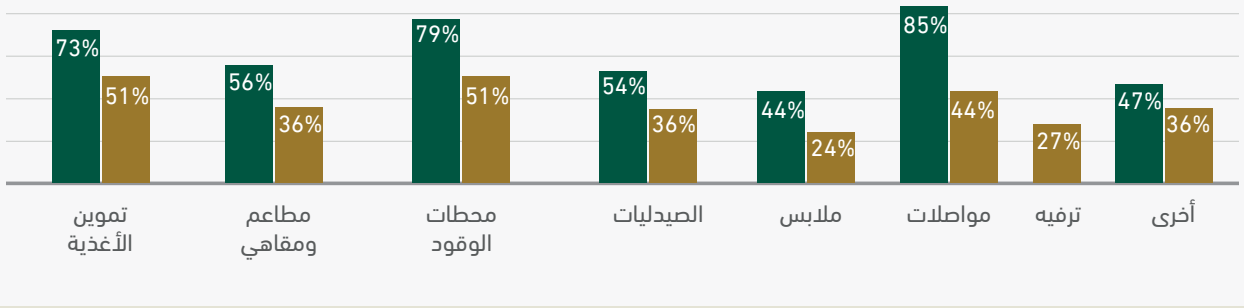
وبالنظر إلى حصة المدفوعات النقدية على مستوى جميع القطاعات، يمكن ملاحظة أن هناك انخفاضاً عاماً على مستوى جميع القطاعات دون استثناء، بالمقارنة بنسبتها في عام 2019م، وهو ما يعكس الانخفاض المسجل في نسبة مدفوعات الأفراد النقدية من 64 في المئة في عام 2019م إلى نسبة 43 في المئة في عام 2021م.

وبالنظر إلى قطاع التموين (بقالات، أسواق مركزية)، يمكن ملاحظة انخفاض حصة المدفوعات النقدية من 73 في المئة في عام 2019م إلى نسبة 51 في المئة في عام 2021م، ومن المتوقع استمرار هبوط النسبة خلال الأعوام القادمة.

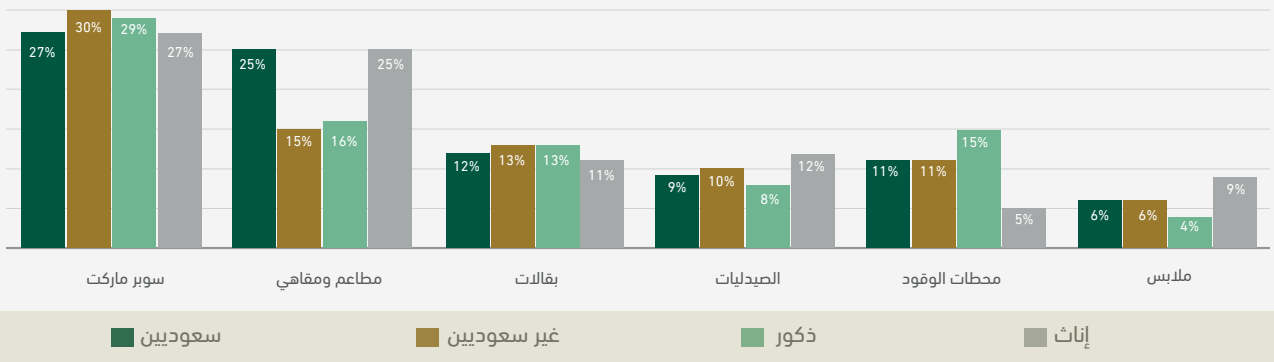
شكل16: مدفوعات الأفراد حسب القطاع



شكل17: حصة مدفوعات الأفراد النقدية حسب القطاع



شكل18: مدفوعات الأفراد حسب القطاع وتصنيف الفرد



ومن جانب آخر، فقد شكلت حصة مدفوعات الأفراد النقدية في قطاع المطاعم والمقاهي قرابة 36 في المئة بالمقارنة بنسبة 56 في المئة في عام 2019م، وفي المقابل سجل قطاع محطات الوقود النسبة الأعلى في حصة المدفوعات النقدية بالمقارنة بالقطاعات الأخرى. إلا أنه على الرغم من ذلك، فقد انخفضت حصة المدفوعات النقدية من نسبة 79 في المئة في 2019م إلى نسبة 51 في المئة في 2021م بعد انتشار أجهزة نقاط البيع في هذا القطاع.

سلوك الدفع حسب فئات الأفراد

بالنظر إلى سلوك الدفع حسب فئات الأفراد المختلفة، فقد استحوذت مدفوعات الأسواق المركزية على 27 في المئة من إجمالي عمليات الأفراد السعوديين و30 في المئة لغير السعوديين، فيما شكلت مدفوعات البقالات 12 في المئة من عمليات الأفراد السعوديين و13 في المئة لغير السعوديين، و25 في المئة لمدفوعات الأفراد السعوديين في قطاع المطاعم والمقاهي مقابل 15 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من قبل غير السعوديين.

شكلت عمليات الدفع المنفذة في محطات الوقود لكافة للأفراد قرابة عملية من كل ثماني عمليات دفع أو ما يعادل 12 في المئة، وحين النظر إليها حسب فئات الأفراد المذكورة، فإن النسبة متقاربة بين السعوديين وغير السعوديين، ولكن عند النظر إليها من جانب آخر فيمكن ملاحظة فرق كبير بين مدفوعات الذكور والإناث في محطات الوقود، حيث تشكل 15 في المئة من مدفوعات الذكور في مقابل 5 في المئة فقط من مدفوعات الإناث.

4.2.7 السحب النقدي والنقد المحتفظ به لدى الأفراد

أظهرت نتائج المسح الميداني أن أكثر من 80 في المئة من المشاركين يحتفظون ببعض النقد في منازلهم، إضافة إلى احتفاظهم بالنقد في محافظهم، على الرغم من ذلك فإن هناك انخفاضاً بالمقارنة بنتائج الدراسة التي أجريت في عام 2019م، حيث بلغ متوسط المبلغ الذي يحتفظ به المشارك في منزله 600 ريال، بينما بلغ نفس الرقم 870 ريالاً في عام 2019م، كما تبين أن متوسط قيمة النقد الذي يحتفظ به السعوديون في منازلهم أعلى بـ 20 في المئة منه لدى غير السعوديين، كما لم يتبين وجود اختلاف في هذا الجانب بين سلوك الذكور والإناث.

من جانب آخر، بلغ متوسط عدد مرات السحب لدى الفرد 6 مرات وبقيمة إجمالية بلغت 2814 ريالاً شهرياً، كما تبين أن الذكور أكثر في عدد مرات السحب الشهري من الإناث، حيث بلغ المتوسط لدى الذكور 6.3 مرة شهرياً في مقابل 5.8 مرة شهرياً لدى الإناث، كما تبين أن متوسط عدد مرات السحب أكثر لدى السعوديين، حيث بلغ 6.1 مرة شهرياً بالمقارنة بـ 5.9 مرة شهرياً لغير السعوديين.

4.3 أنماط الدفع على مستوى قطاع الأعمال

4.3.1 التوجهات الجديدة في أنماط الدفع لقطاع الأعمال

شهدت المدفوعات النقدية انخفاضاً متسارعاً على مستوى قطاع الأعمال خلال العامين الماضيين، حيث بلغت نسبة المدفوعات النقدية في عام 2019م 49 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة من قبل المنشآت والشركات، بينما انخفضت هذه النسبة بشكل ملحوظ لتصل إلى ما نسبته 16 في المئة فقط في 2021م، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى التغير في سلوك دفع المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغرة بالتحول للاعتماد بشكل أكبر على وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة في دفع احتياجاتها والتزاماتها.

وبالنظر إلى الشركات كبيرة الحجم فإن سلوك الدفع لديها قائم على الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية بدرجة كبيرة، حيث بلغت المدفوعات النقدية نسبة 5 في المئة من إجمالي قيمة عمليات الدفع المنفذة خلال عام 2021م، فيما بلغت النسبة 9 في المئة في عام 2019م. ويعود ذلك في الغالب إلى حجم هذه الشركات وطبيعة عملياتها التي تكون ذات قيمة عالية. كما تجدر الإشارة إلى أن غالبية المدفوعات ذات القيمة العالية يتم تنفيذها بالاعتماد على وسائل دفع إلكترونية في جميع أنواع المنشآت والشركات بغض النظر عن حجم المنشأة.

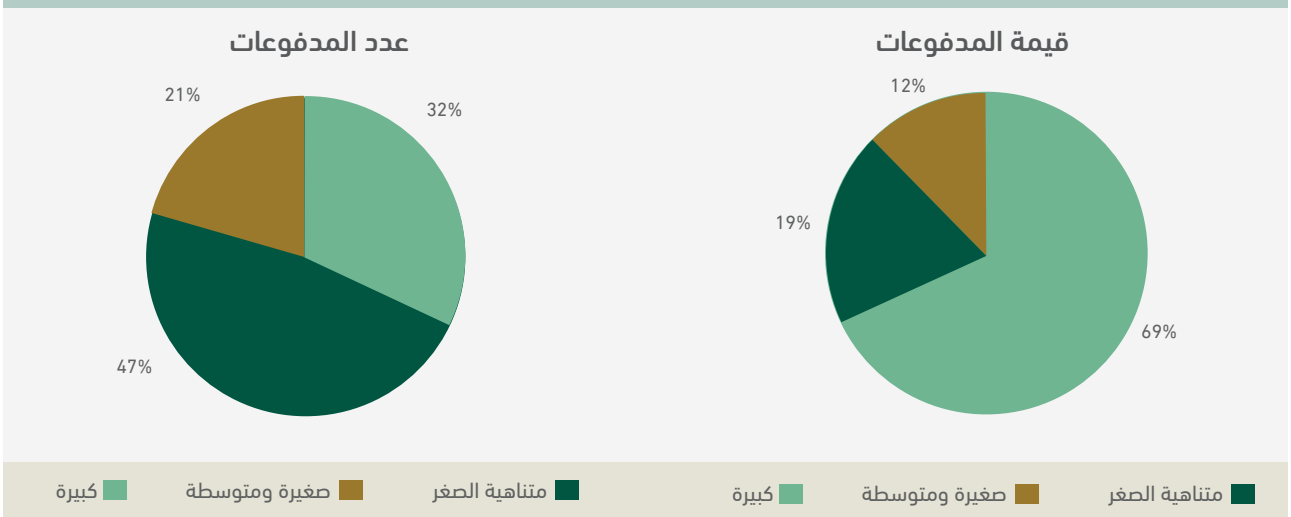
وبالنظر إلى نسبة المدفوعات النقدية المتبقية، فقد استحوذت كل من المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر على غالبية هذه المدفوعات، التي تكون في الغالب على شكل رواتب ومستحقات للعاملين ومشتريات من الموردين، بينما تتم هذه العمليات بشكل إلكتروني في أغلب الشركات الكبيرة.

وتجدر الإشارة إلى أن جميع المدفوعات التي تتم لصالح القطاع الحكومي من مختلف المنشآت والشركات على مستوى قطاع الأعمال، تتم من خلال وسائل دفع إلكترونية بشكل كامل.

وبالنظر إلى الأنشطة الاقتصادية والتجارية المختلفة، فإن النقد وعمليات التحويل هما وسيلتا الدفع الأكثر شيوعاً لمختلف منشآت وشركات الأعمال لإتمام عمليات الدفع، ويعد النقد أكثر شيوعاً في الأنشطة التي يكون فيها انتشار وسائل الدفع الإلكترونية منخفضاً مثل كل من نشاط التجزئة، والزراعة، والخدمات.

كما أن القطاعات التي تتكون من شركات كبيرة الحجم كقطاع الخدمات المالية، تكون فيها حصة التعاملات الإلكترونية عالية؛ نظراً لاعتماد هذه الشركات على وسائل إلكترونية بشكل شبه كامل، والعكس صحيح فإن نسبة المدفوعات النقدية تكون أكبر في القطاعات التي تكون فيها غالبية أحجام المنشآت صغيرة ومتوسطة ومتناهية الصغر، وذلك

شكل19: المدفوعات حسب حجم المنشأة



جدول4: نسبة المدفوعات حسب حجم المنشأة

حصة المدفوعات الإلكترونية حسب حجم المنشأة من حيث عدد العمليات	2021 (نسبة مئوية)	2019 (نسبة مئوية)
المنشآت متناهية الصغر	76	32
المنشآت الصغيرة والمتوسطة	78	62
المنشآت الكبيرة	99.6	97.9

لاعتماد هذه المنشآت على النقد بشكل أكبر.
وتجدر الإشارة إلى أن نسبة المدفوعات للمنشآت متناهية الصغر تشكل 47 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة لكامل قطاع الأعمال، مما يعطي أثراً كبيراً لحصة المدفوعات النقدية العالية في هذه المنشآت على إجمالي مدفوعات القطاع، متسببة في نزول حصة المدفوعات الإلكترونية على مستوى قطاع الأعمال بشكل كامل، ودافعةً لحصة المدفوعات النقدية للوصول إلى 16 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع.

وعلى الرغم من الحصة العالية للمنشآت متناهية الصغر من ناحية عدد العمليات، إلا أن حصتها في قيمة هذه العمليات سجلت قرابة 19 في المئة فقط من إجمالي قيمة عمليات الدفع، مما يشير إلى انخفاض متوسط قيمة كل عملية لهذه المنشآت.

بينما في الشركات كبيرة الحجم، فقد تم التحول بشكل شبه كامل للاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية.

على المستوى الكلي لقطاع الأعمال، تبين أن رواتب العاملين تشكل واحدة من كل ثلاث عمليات دفع تقريباً أو ما يعادل نسبة 36 في المئة من إجمالي مدفوعات المنشآت إلى الأفراد (B2P)، كما تبين أن قرابة واحدة من كل خمس عمليات منها (21 في المئة) تتم باستخدام النقد، وتشكل هذه المدفوعات غالبية حصة المدفوعات النقدية، وفي الغالب تتم من قبل المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر. كما تبين أن مدفوعات مصاريف وتعويضات السفر تدفع للموظفين عبر وسائل دفع إلكترونية، التي بالغالب تتم من قبل الشركات كبيرة الحجم، وتتم بشكل أساسي عبر الحوالات المباشرة للموظفين.

أيضاً تبين أن مدفوعات الموردين (B2B) تشكل نسبة 50 في المئة من إجمالي حجم مدفوعات منشآت الأعمال على المستوى الكلي، ونسبة 76 في المئة من حيث قيمة المدفوعات، كما أن قرابة 17 في المئة من هذه المدفوعات تتم باستخدام النقد، وعلى مستوى المنشآت الصغيرة والمتوسطة فقد شكلت قرابة 24 في المئة بينما كانت نسبتها 25 في المئة على مستوى المنشآت متناهية الصغر.
بالنظر إلى مدفوعات قطاع الأعمال للقطاع الحكومي، فهي تعتمد بالكامل على وسائل الدفع الإلكترونية، ويشمل ذلك جميع أشكال المدفوعات.

4.4 كفاءة وسائل الدفع الإلكترونية

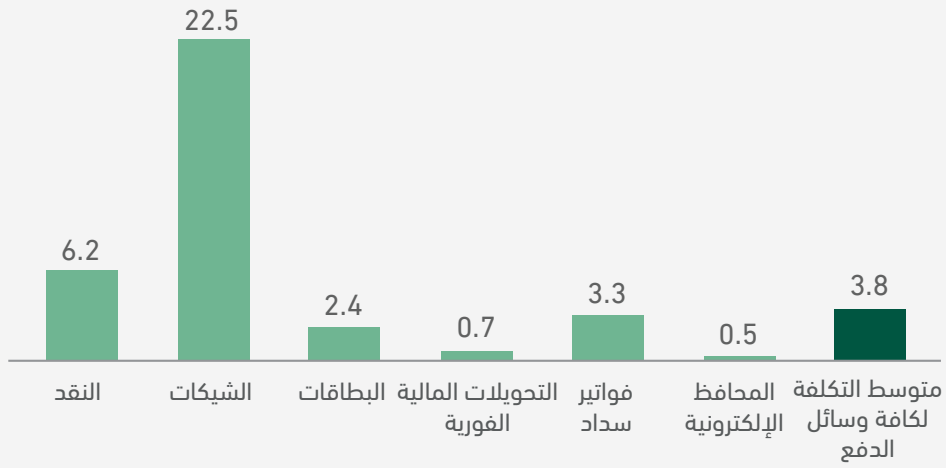
إن التغيرات الكبيرة والتطور في طرق ووسائل الدفع المختلفة أثرت بشكل كبير على تكلفة عملية الدفع لكل وسيلة دفع مختلفة، كما أن التحول الحاصل لدى الأفراد في الاعتماد أكثر على وسائل دفع إلكترونية أثر على التكلفة الاجتماعية على المستوى الكلي. ففي عام 2019م، 64% من مدفوعات الأفراد تمت باستخدام النقد، وقدر متوسط التكلفة لكافة وسائل الدفع بـ 5.63 ريالات سعودية لكل عملية.

إن التوسع الكبير والتحول الذي حدث خلال العامين الماضيين في الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية، وبشكل أساسي النمو الكبير في عمليات البطاقات وانتشار الدفع باستخدام تقنية الاتصال القريب (NFC)؛ ساهم بانخفاض متوسط التكلفة الاجتماعية لعملية الدفع بشكل كبير وملحوظ، حيث وصل متوسط تكلفة العملية في عام 2021م إلى 3.83 ريال سعودي، مما ينعكس على كفاءة وتنافسية الاقتصاد الوطني بشكل عام.

يوضح الشكل أدناه التكلفة الاجتماعية لكل عملية عبر وسائل الدفع المختلفة في عام 2021، ويقصد بها جميع التكاليف بشكل مباشر أو غير مباشر لإتمام عملية الدفع عبر وسيلة دفع معينة على سبيل المثال: تكلفة الوقت، ورسوم الخدمة، وتكلفة الإتلاف وغيرها...، وتعتبر مدفوعات البطاقات وفواتير سداد أقل تكلفة من المتوسط بشكل عام.

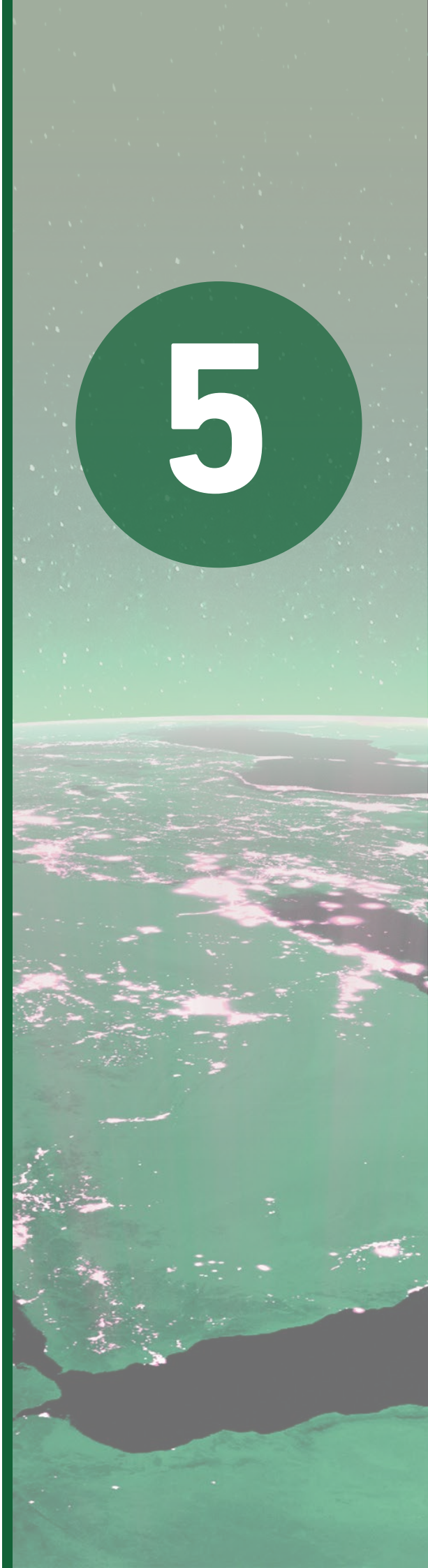
ومن المتوقع في السنوات القادمة أن تساهم التحويلات المالية الفورية عبر نظام سريع في تقليل هذه التكاليف نظراً لانخفاض متوسط تكلفة العملية الواحدة فيها، إضافة إلى الزيادة المتوقعة بشكل عام في نسبة المدفوعات الإلكترونية على حساب المدفوعات النقدية خلال الأعوام القادمة.

شكل17: التكلفة الاجتماعية لعملية الدفع حسب كل وسيلة



5

الخاتمة



إن التقدم والنمو الكبير والمتسارع للمدفوعات الإلكترونية بالمملكة على مستوى كافة القطاعات ، مدفوع بدرجة أساسية بالتغير في سلوك وأنماط الدفع لدى الأفراد، وبتحولهم نحو سلوك دفع أقل اعتماداً على النقد، هذا التحول في سلوك الأفراد لم يؤثر فقط في زيادة حصة المدفوعات الإلكترونية على مستوى الأفراد ؛ بل أثر أيضاً على سلوك منشآت الأعمال، وخصوصاً الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، وذلك عبر تقليل حجم النقد لدى تلك المنشآت، وبالتالي ساهم ذلك في زيادة اعتمادها على وسائل دفع إلكترونية، حيث إن التغير في سلوك الأفراد يؤثر بشكل مباشر على سلوك هذه المنشآت.

كما أن برامج البنك المركزي السعودي لدعم وسائل الدفع الإلكترونية وتعزيز تطورها وانتشارها، ساهمت بشكل مباشر في إحداث تحول سريع في سلوك الأفراد للاعتماد بشكل أكبر على وسائل الدفع الإلكترونية، وذلك نظراً لكفاءة هذه الوسائل وسرعتها وانخفاض تكلفتها، كما أن قرار إلزام جميع المتاجر بتوفير أجهزة نقاط البيع كان له أثر مباشر في هذا النمو.

إضافة إلى أن الانتشار الواسع للمتاجر الإلكترونية خلال الفترة الماضية في المملكة ساهم في تغير سلوك الأفراد، حيث شهدت مدفوعات التجارة الإلكترونية نمواً بشكل متسارع خلال العامين الماضيين، كما أن جائحة كورونا ساهمت في تغير سلوك الأفراد بالاعتماد بصورة أكبر على المتاجر والتطبيقات الإلكترونية، وذلك نظراً للظروف الاستثنائية خلال تلك الفترة، وبالتالي ساهم ذلك في إحداث تغير في سلوك الأفراد نحو التجارة الإلكترونية معززاً بذلك الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية.

ويعد التطور التقني واحداً من أهم العوامل في تغير سلوك الدفع لدى الأفراد وتقليل اعتمادهم على النقد، وتعتبر تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) عاملاً رئيسياً في زيادة عمليات البطاقات وذلك بجعل عملية الدفع أكثر سرعة وراحة وبساطة، كما مكنت الأفراد من إتمام عمليات الدفع عبر أجهزتهم الذكية دون الحاجة إلى حمل وإخراج البطاقة البلاستيكية، إضافة إلى إطلاق نظام المدفوعات الفورية «سريع» الذي يعتبر نقلة في نظام التحويل بين البنوك في المملكة، حيث سهل عملية إتمام الحوالات بشكل فوري ومباشر في جميع الأوقات وبتكلفة أقل من السابق.

كما تعتبر المبادرات والضوابط والتنظيمات الجديدة، التي أطلقها البنك المركزي في مجال المدفوعات؛ بهدف دعم الابتكارات والخدمات الجديدة في مجال المدفوعات، معززةً وداعمةً لمختلف شركات المدفوعات والتقنيات المالية، مما ساهم في زيادة كفاءة وتطور وسائل الدفع الإلكترونية في المملكة ومسرعاً للنمو في هذا المجال خلال الأعوام القادمة. كذلك، يعتبر الابتكار والتطور التقني والرقمي في مجال المدفوعات محركاً أساسياً في دعم التغير في كل من سلوك الأفراد والأعمال، وذلك بتوفير وسائل دفع متنوعة تقابل احتياجات مختلف الشرائح في مختلف القطاعات، وتعد التنظيمات والضوابط والمبادرات الوقود الرئيسي لنمو هذه الابتكارات والتقنيات، وداعماً ومعززاً كبيراً لتطورها وانتشارها.

وعلى الرغم من كل هذا التقدم، ومع التطور والتوسع في وسائل الدفع الإلكترونية خلال الأعوام الماضية، وتوقع استمرار هذا النمو خلال الأعوام القادمة نظراً للعوامل سالفة الذكر، إلا أنه يجب التأكيد على أن النقد سيظل إحدى وسائل الدفع الرئيسية في المملكة، والمدعوم من قبل البنك المركزي السعودي، فيعد الهدف الأساسي هو توفير بيئة مدفوعات متنوعة ومتوازنة، تدعم مختلف وسائل الدفع النقدية والإلكترونية؛ لزيادة كفاءة ومرونة نظام المدفوعات في المملكة.