تقرير عن دراسة استخدام وسائل الدفع

المملكة العربية السعودية

2023م

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

للمراسلات والاستفسارات

عنوان البريد:
البنك المركزي السعودي
ص.ب 2992، الرياض 11169
المملكة العربية السعودية

هاتف: 4633000 - 11 (966+)
البريد الإلكتروني: **info@sama.gov.sa**

ولمتابعة أحدث ما ينشره البنك المركزي السعودي من تقارير، وتعليمات المؤسسات المالية التي يشرف عليها، ومن الإحصاءات النقدية والمصرفية، وتقديرات ميزان المدفوعات الربعية وغير ذلك، يرجى زيارة موقع البنك على الإنترنت بالعنوان التالي:
http://www.sama.gov.sa

المركز الرئيسي للبنك المركزي وفروعه:

المركز الرئيسي: الرياض.

الفروع: مكة المكرمة، المدينة المنورة، الرياض، جدة، الدمام، الطائف، بريدة، جازان، تبوك، أبها.

المحتويات

1- الملخص التنفيذي 4

2- المقدمة 9

3- منهجية دراسة وسائل الدفع 10

3-1 المسح الميداني للأفراد 10

3-2 المسح الميداني لقطاع الأعمال 11

3-3 استطلاع القطاع الحكومي 12

4- النتائج الرئيسية 13

4-1 نظرة حول وسائل الدفع 13

4-2 مسار المدفوعات الإلكترونية في المملكة 14

4-3 مدفوعات الأفراد 16

4-3-1 سلوكيات وتفضيلات الدفع لدى الأفراد 16

4-3-1-1 مدفوعات المرة الواحدة 19

4-3-1-2 استخدام وسائل المدفوعات حسب قيمة عملية الدفع 19

4-3-1-3 استخدام وسائل المدفوعات حسب فئة التاجر 20

4-3-1-4 استخدام وسائل الدفع حسب التركيبة السكانية 21

4-3-1-5 المدفوعات المتكررة 22

4-3-1-6 مدفوعات المرة الواحدة 23

4-4 مدفوعات الأعمال 23

4-5 المدفوعات الحكومية 24

4-6 التكلفة الاجتماعية لوسائل الدفع 24

5- الخاتمة 26

1- الملخص التنفيذي

استخدام وسائل الدفع في المملكة 2023

نفذ البنك المركزي السعودي دراسة موسعة على مستوى المملكة لقياس حصة عمليات الدفع الإلكتروني من إجمالي عمليات الدفع في المملكة، وذلك على مستوى قطاع الأفراد، وقطاع الأعمال، والقطاع الحكومي، وبهدف قياس وتقييم التقدم في تبني وسائل الدفع الإلكترونية بالمقارنة بالأعوام السابقة.

وقد تضمنت الدراسة تنفيذ مسح ميداني على مستوى قطاعي الأفراد والأعمال لأكثر من 1600 فرد و315 منشأة حول المملكة، ووفقًا لنتائج الدراسة فقد شهدت المملكة في العام 2023م استمرارًا للتزايد في معدلات تبني واستخدام طرق ووسائل الدفع الإلكترونية المختلفة في مقابل نظيرتها النقدية.

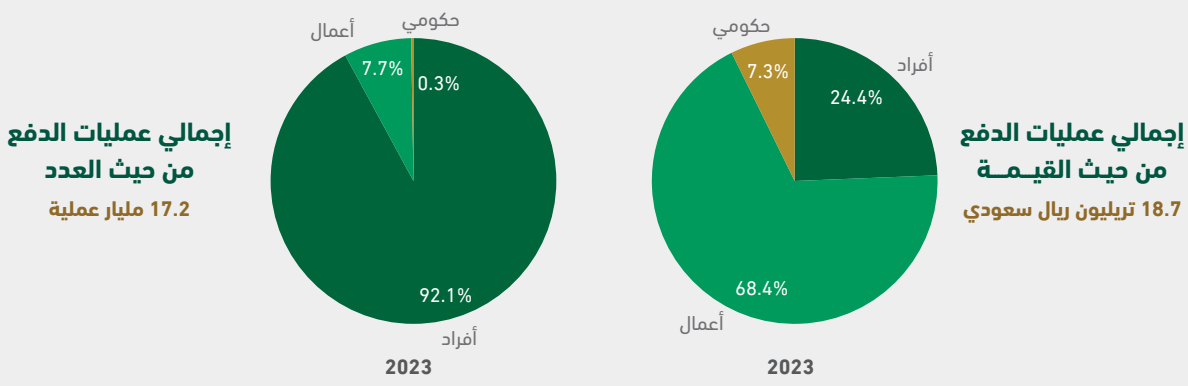
حيث شهد عدد عمليات المدفوعات النقدية انخفاضًا خلال عام 2023م، لتبلغ حصة تلك العمليات 28 في المئة فقط من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة على مستوى جميع القطاعات شاملًا الأفراد والأعمال والقطاع الحكومي بالمقارنة بنسبة 38 في المئة في عام 2021م، بينما سجلت حصة المدفوعات النقدية من حيث قيمة العمليات 5 في المئة فقط خلال العام 2023م.

النمو في إجمالي عمليات الدفع المنفذة على مستوى المملكة

وفقًا للدراسة، خلال العام 2023م استمر الارتفاع في إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة باستخدام مختلف وسائل وطرق الدفع النقدية والإلكترونية على مستوى المملكة لتبلغ قرابة 17.2 مليار عملية بالمقارنة بـ 11.3 مليار عملية خلال العام 2021م، ويعود السبب في هذا الارتفاع إلى النمو الكبير المسجل في أعداد العمليات المنفذة من قبل الأفراد، حيث يستحوذ الأفراد على ما نسبته 92.1 في المئة من إجمالي عدد العمليات، في مقابل 7.7 في المئة لقطاع الأعمال لقطاع الأعمال و0.3 في المئة للقطاع الحكومي.

وتقدر القيمة الإجمالية لعمليات الدفع خلال عام 2023م بمبلغ 18.75 ترليون ريال سعودي، ويعد قطاع الأعمال هو المساهم الأكبر فيها، حيث تبلغ حصة القطاع قرابة 68.4 في المئة من إجمالي قيمة العمليات المنفذة خلال العام.

رسم بياني رقم 1: حصة كل قطاع من إجمالي المدفوعات



المصدر: البنك المركزي السعودي.

استمرار النمو في معدلات تبني وسائل الدفع الإلكترونية من قبل الأفراد

تزايد تبني الأفراد في المملكة لمختلف وسائل الدفع الإلكترونية مقابل النقد، وقد شهدت حصة مدفوعات الأفراد الإلكترونية في المملكة ارتفاعًا لتسجل 70 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة خلال العام 2023م، ومنذ العام 2021م لا تزال عمليات الدفع باستخدام البطاقات هي وسيلة الدفع الأكثر استخدامًا من قبل الأفراد، حيث استحوذت مدفوعات البطاقات على أكثر من نصف عمليات الدفع بنسبة بلغت 51 في المئة، بينما انخفض استخدام النقد ليصل إلى 30 في المئة، مقارنة بمعدل استخدام بلغ 43 في المئة في عام 2021م، كما شهد عام 2023م ارتفاعًا ملحوظًا في استخدام بطاقات الدفع سواء عبر أجهزة نقاط البيع أو منصات التجارة الإلكترونية.

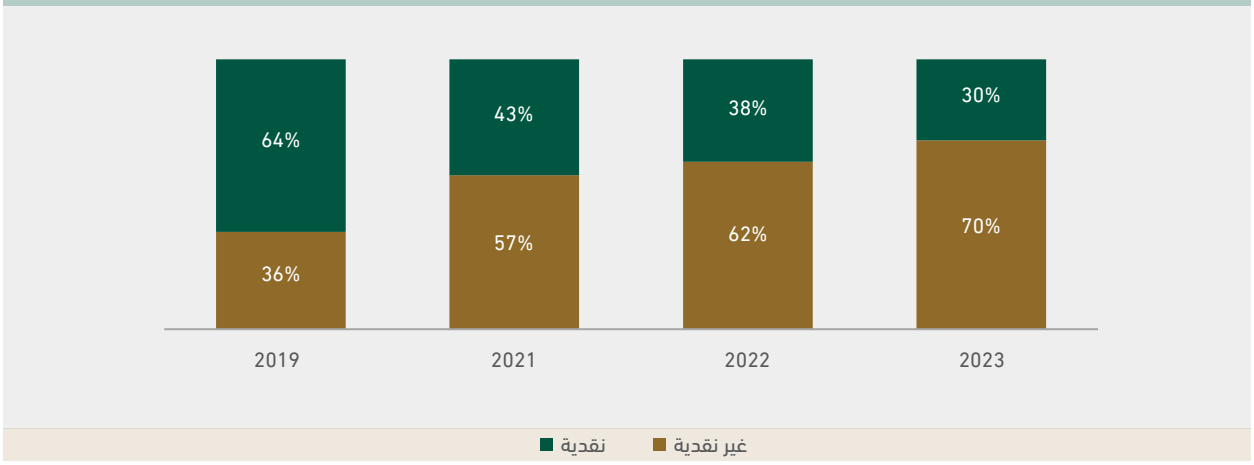
علاوة على ذلك، أدى الارتفاع في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية داخل المملكة إلى تنوع تفضيلات الأفراد في وسائل الدفع المستخدمة وتزايد تبني طرق دفع وحلول جديدة، حيث ارتفعت نسبة استخدام مختلف وسائل الدفع الإلكترونية في المملكة بما في ذلك المحافظ الإلكترونية ونظام المدفوعات الفورية «سريع».

المدفوعات لمرة واحدة

تمثل مدفوعات المرة الواحدة غالبية مدفوعات الأفراد حيث تشكل 93 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع، ويمكن تعريف مدفوعات المرة الواحدة أنها العمليات التي لا تُنفذ بشكل دوري أو مجدول ولا يكون لها غالبًا تاريخ أو موعد استحقاق محدد، وإنما تُنفذ بشكل غير منتظم سواءً كانت مدفوعات متكررة أو غير متكررة، وتمثل هذه العمليات معظم عمليات الدفع التي ينفذها الأفراد.

وخلال العام 2023م، شهد استخدام النقد على مستوى مدفوعات المرة الواحدة تراجعًا ملحوظًا، ليصل إلى 32 في المئة من إجمالي عدد العمليات المنفذة بالمقارنة بـ 44 في المئة في عام 2021م، بينما لا يزال استخدام بطاقات الحسم المباشر هي طريقة الدفع الأكثر استخدامًا، حيث تمثل 46 في المئة من إجمالي هذه المدفوعات.

رسم بياني رقم 2: حصة المدفوعات للأفراد (من حيث العدد)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

وعلى الرغم من استمرار تراجع استخدام النقد، إلا أنه لايزال يمثل أحد وسائل الدفع المفضلة للأفراد خصوصًا للعمليات ذات القيمة المنخفضة، حيث تشكل المدفوعات النقدية التي تقل قيمتها عن 50 ريال سعودي 39 في المئة من إجمالي المدفوعات النقدية ذات المرة الواحدة، بينما تتراوح النسبة للعمليات التي تبلغ قيمتها بين 50 و100 ريال سعودي 32 في المئة، وتشكل العمليات التي تبلغ أقل من 100 ريال سعودي حوالي 70 في المائة من إجمالي عمليات الدفع النقدية.

من ناحية أخرى، تمثل عمليات الدفع باستخدام المحافظ الإلكترونية 14 في المئة من قيمة العمليات منخفضة القيمة التي تقل قيمتها عن 50 ريال سعودي، مما يشير إلى تفضيل ملحوظ لدى الأفراد لاستخدام المحافظ الإلكترونية كوسيلة دفع لهذا النوع من المدفوعات، بينما تظل بطاقات الحسم المباشر «مدى» هي وسيلة الدفع الأكثر استخدامًا في مقابل بقية وسائل الدفع الأخرى، حيث تمثل ما يقرب من 42 في المئة من إجمالي العمليات في نطاق القيمة المذكورة. في المقابل، وعلى مستوى عمليات الدفع ذات القيم الأعلى فإن استخدام المدفوعات الإلكترونية يتزايد مع تزايد قيمة العملية، حيث تنخفض نسبة المدفوعات النقدية إلى 19 في المئة فقط في العمليات التي تزيد قيمتها عن 300 ريال سعودي.

وبالنظر لسلوكيات الأفراد فيما يتعلق بعمليات الدفع ذات المرة الواحدة حسب القطاعات خلال العام 2023م، فإن 31 في المئة من تلك المدفوعات تمت في قطاع التموين والأغذية (التموينات والأسواق المركزية)، و22 في المئة في قطاع المطاعم والمقاهي، و10 في المئة في قطاع محطات الوقود.

الجدير بالذكر، أن جميع هذه القطاعات شهدت انخفاضًا في نسبة استخدام المدفوعات النقدية خلال العام 2023م، حيث انخفضت نسبة المدفوعات النقدية في قطاع التموين والأغذية إلى 35 في المئة مقارنةً بـ 51 في المئة خلال العام 2021م، و28 في المئة في قطاع المطاعم والمقاهي مقارنةً بـ 36 في المئة خلال نفس الفترة، كما انخفضت حصة النقد من 51 في المئة في العام 2021م في محطات الوقود إلى 27 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع في المحطات.

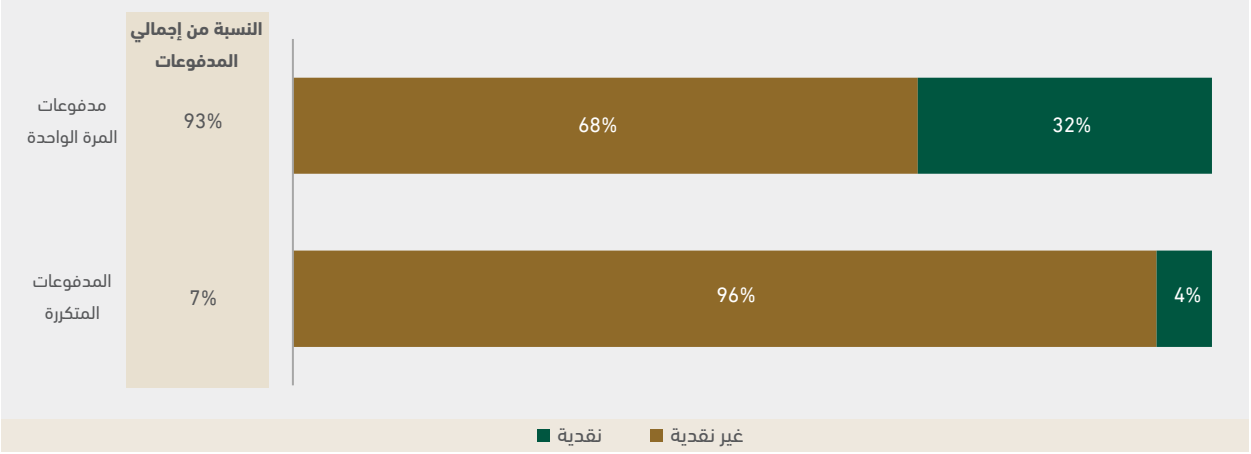
وبشكل عام، وخلال الأعوام الماضية، شهدت مدفوعات الأفراد في المملكة تحولًا ملحوظًا نحو الاعتماد على مختلف وسائل الدفع الإلكترونية كبديل للمدفوعات النقدية، وذلك على مستوى جميع عمليات الدفع وفي مختلف القطاعات والأنشطة التجارية، مدعومةً بالقفزات السريعة والتطور الملحوظ الذي شهدته أنظمة المدفوعات الوطنية المختلفة وما شهده قطاع المدفوعات على مستوى مختلف الجوانب التنظيمية والتشريعية والتقنية والفنية.

المدفوعات المتكررة

يقصد بالمدفوعات المتكررة تلك العمليات التي تُنَفذ على أساس دوري منتظم سواءً كان أسبوعيًا، أو شهريًا ،أو نصف سنويًا، أو سنويًا، كمدفوعات فواتير الكهرباء والمياه، وفواتير الهاتف، ودفعات الإيجار، ومدفوعات الرسوم الدراسية، وأقساط القروض، واشتراكات الأندية الرياضية وغيرها، وتشكل هذه المدفوعات 7 في المئة فقط من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة من الأفراد في المملكة خلال العام 2023م.

وخلال العام 2023م، بلغت حصة المدفوعات الإلكترونية من إجمالي عمليات الدفع المتكررة 96 في المئة، وقد ساهم نظام سداد منذ إطلاقه في العام 2004م في دعم التحول نحو تقليل التعامل النقدي وتعزيز المدفوعات الإلكترونية على مستوى مدفوعات الفواتير في المملكة، حيث شهدت حصة المدفوعات النقدية تراجعًا ملحوظًا على مستوى مدفوعات فواتير الهاتف والاتصالات ومدفوعات المياه والكهرباء لتبلغ 2 في المئة و3 في المئة على التوالي.

رسم بياني رقم 3: حصة مدفوعات المرة الواحدة والمدفوعات المتكررة (حسب العدد)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

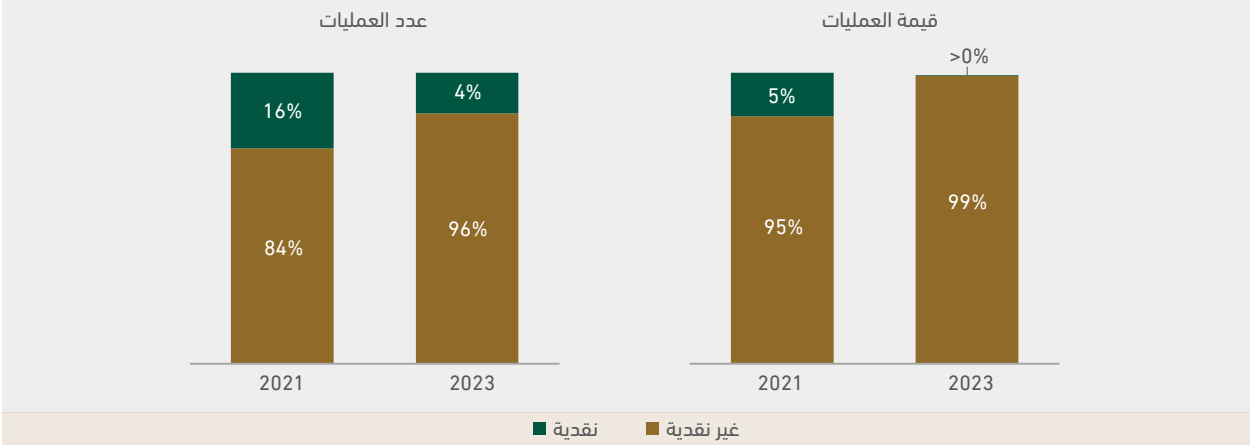
انخفاض حصة المدفوعات النقدية على مستوى قطاع الأعمال

خلال الأعوام الماضية شهدت مدفوعات قطاع الأعمال في المملكة تحولًا نحو المدفوعات الإلكترونية المختلفة، وخلال العام 2023م استمرت حصة المدفوعات الإلكترونية في الارتفاع مقابل النقد لتبلغ 96 في المئة من إجمالي العمليات التي نفذتها منشآت قطاع الأعمال مقارنةً بنسبة 84 في المئة في العام 2021م.

ويعود هذا الانخفاض في حصة النقد إلى اعتماد المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر بشكل أكبر على حلول الدفع الرقمية في مختلف تعاملاتها المالية والتجارية، ولدفع مختلف التزاماتها بما فيها رواتب ومستحقات العاملين لديها ومدفوعات الموردين والمدفوعات الحكومية وغيرها، والذي ساهم بشكل كبير في تقليل التعاملات النقدية على مستوى مدفوعات قطاع الأعمال في المملكة.

الجدير بالذكر، أن حصة المدفوعات النقدية من إجمالي عمليات الدفع تتراجع مع تزايد حجم المنشأة، حيث يُلاحظ تراجع استخدام النقد بشكل كبير على مستوى مدفوعات الشركات ومنشآت الأعمال الكبيرة مقارنةً بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى حجم تعاملات تلك المنشآت وطبيعة أعمالها التي تُحتِم عليها التقليل من التعامل النقدي والاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر كفاءة مقارنة بالنقد.

رسم بياني رقم 4: حصة المدفوعات النقدية والإلكترونية لقطاع الأعمال



المصدر: البنك المركزي السعودي.

المدفوعات الإلكترونية على مستوى القطاع الحكومي

شهد القطاع الحكومي في المملكة قفزات سريعة تجاه رقمنة مختلف تعاملاته على مستوى المدفوعات، ومنذ أعوام شهدت مدفوعات القطاع الحكومي تطورًا واضحًا وتحولًا شبه كامل للاعتماد على وسائل وحلول الدفع الإلكترونية الحديثة كبديل للمدفوعات النقدية، وخلال العام 2023م بلغت نسبة المدفوعات الحكومية الإلكترونية 100 في المئة من إجمالي عمليات المدفوعات المنفذة خلال العام من القطاع الحكومي.

لمحة مستقبلية على وسائل وطرق الدفع في المملكة

تظهر الدراسة بوضوح التحول المستمر والتزايد المتسارع الذي تشهده المملكة على مستوى مدفوعات الأفراد تجاه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، ويدعم هذا التحول في سلوكيات وأنماط الدفع لدى الأفراد التوجه العام نحو استخدام وسائل الدفع الأكثر كفاءة تجاريًا وعلى مستوى جميع القطاعات، مما يساهم بشكل مباشر في تقليل التعاملات النقدية ذات التكلفة الأعلى والكفاءة الأقل.

وبالنظر إلى التبني المتزايد الذي تشهده المدفوعات الإلكترونية على مستوى المملكة وبالأخص مدفوعات الأفراد، فإن المملكة تسير بخطوات ثابتة لتحقيق مستهدفاتها فيما يتعلق بحصة المدفوعات الإلكترونية والوصول إلى 80 في المئة حصة معاملات غير نقدية بحلول العام 2030م.

وجزءًا من عمله القائم، سيستمر البنك المركزي السعودي بتطوير البنى التحتية للمدفوعات وتحسين خدماتها ودعم القطاع في المملكة وإتاحة مختلف حلول وخيارات الدفع النقدية والإلكترونية، مما يساهم في خلق منظومة مدفوعات متكاملة في المملكة.

2- المقدمة

يملك البنك المركزي السعودي دورًا محوريًا في تمكين قطاع المدفوعات في المملكة، وذلك من خلال إتاحة خيارات واسعة ومتعددة من طرق ووسائل الدفع لجميع مستخدمي المدفوعات (الأفراد، وقطاع الأعمال والمنشآت، والقطاع الحكومي)، وتحسين تجربة الدفع وكفاءتها لدى جميع المستخدمين لخدمات المدفوعات.

وإدراكًا من البنك المركزي السعودي لدور المدفوعات الإلكترونية المهم في التحول الكبير الذي تشهده المملكة والعالم تجاه التحول الرقمي، أطلق البنك المركزي خلال الأعوام الماضية العديد من المبادرات والبرامج لدعم التحول الرقمي في مجال المدفوعات، وتعزيز استخدام وتبني حلول الدفع الإلكترونية على مستوى مختلف التعاملات المالية والتجارية في المملكة، لتقليل التعامل النقدي وتخفيض التكاليف المترتبة به على الاقتصاد الوطني، ويستهدف البنك المركزي السعودي ،كجزءٍ من برنامج تطوير القطاع المالي وتحت مظلة رؤية السعودية 2030م، رفع حصة المدفوعات الإلكترونية من إجمالي مدفوعات الأفراد لـ 70 في المئة بحلول العام 2025م و80 في المئة بحلول العام 2030م.

وفي هذا السياق، يُنفِذ البنك المركزي السعودي دراسة موسعة لاستخدام المدفوعات على مستوى المملكة لقياس التقدم المحقق في رقمنة المدفوعات وحصة مدفوعات الأفراد الإلكترونية مقابل النقد، ولتشكيل تصور كامل على سلوكيات وأنماط الدفع على مستوى جميع فئات مستخدمي خدمات المدفوعات في المملكة بما في ذلك الأفراد، ومنشآت الأعمال، والقطاع الحكومي، ويتناول هذا التقرير أبرز مخرجات دراسة استخدام وسائل الدفع للعام 2023م، والتي أُتبِع أفضل الممارسات الدولية في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها، وذلك باتباع المنهجية المستخدمة في الأعوام السابقة للدراسة.

تستعرض الدراسة نظرة شامل لسلوكيات الدفع وذلك من الجانبين الكمي والنوعي، لفهم أنماط وتوجهات الدفع المختلفة على مستوى المناطق والقطاعات والفئات المختلفة لمستخدمي المدفوعات، ولإعطاء تصور لتفضيلات وسائل الدفع على مستوى مختلف أنواع العمليات المتكررة وغير المتكررة. الجدير بالذكر، أنه لتفادي ازدواجية احتساب عمليات الدفع أُحتُسِبت في الدراسة عملية الدفع من جانب مُنشئ العملية فقط، باعتبار أن أي عملية ستتضمن مستقبل للعملية.

أيضًا تجدر الإشارة أن النسخة السابقة من الدراسة للعام 2022م، أظهرت أن حصة المدفوعات الإلكترونية للأفراد في المملكة بلغت 62 في المئة من إجمالي عمليات الدفع متجاوزةً الرقم المرصود للعام والمحددة بـ 60 في المئة مدفوعات الأفراد غير النقدية.

وسيستمر البنك المركزي السعودي في نهجه بتعزيز القدرات والإمكانات الوطنية للمدفوعات في المملكة، وتحفيز حلول الدفع الإلكترونية المتقدمة ذات الكفاءة العالية وتطويرها، بما فيها إطلاق مختلف خدمات المدفوعات وتطويرها، وتعظيم الاستفادة من البنية التحتية للمدفوعات وأنظمة المدفوعات المتاحة في المملكة بما فيها النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (RTGS)، ونظام سداد لمدفوعات الفواتير، والشبكة السعودية لمدفوعات البطاقات «مدى»، ونظام التحويلات الفورية «سريع»، وبالرغم من ذلك، سيستمر البنك المركزي السعودي في دعم جميع خيارات الدفع النقدية والإلكترونية والتأكد من توافر تلك الخيارات لضمان إيجاد منظومة مدفوعات متينة ومتكاملة تلبي مختلف الاحتياجات وتساهم في دعم تحقيق تطلعات المملكة خلال الأعوام القادمة.

3- منهجية دراسة وسائل الدفع

يُجري البنك المركزي السعودي هذه الدراسة الشاملة بهدف تقييم وفهم سلوك الدفع لدى قطاعي الأفراد والأعمال والقطاع الحكومي داخل المملكة، وتستند نتائج هذه الدراسة إلى المسح الميداني الذي أُجرِي ما بين ديسمبر 2023م وفبراير 2024م، باستخدام منهجية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية.

3-1 المسح الميداني للأفراد

أُجري مسح ميداني موسع لعينة ممثلة لسكان المملكة وجُمِعت بيانات المدفوعات المنفذة للمشاركين، وذلك بالاعتماد على أسلوب المقابلات الشخصية بمساعدة الكمبيوتر (CAPI)، حيث طُرِحت أسئلة على المشاركين وجهًا لوجه وسُجِلت الأجوبة رقميًا على جهاز لوحي لضمان جودة الإجابات واكتمالها.

كما أُختِيرت العينات في الاستبانة بتحليل مجموعة من البيانات المتاحة من المصادر الحكومية الرسمية. حيث أُجرِي تقييمٌ شامل للتركيبة السكانية للتأكد من أن العينة تعكس التوزيع العام للسكان في المملكة، وذلك حسب العمر، والجنس، ومكان الإقامة، والجنسية، ومستوى الدخل، وغيرها من المتغيرات الديموغرافية، وقد بلغ حجم العينة 1,600 مشارك من مختلف أنحاء المملكة.

ولضمان سلامة البيانات التي جُمِعت من المشاركين طُبِقت إجراءات دقيقة لضمان الجودة، منها، تحديد ومعالجة القيم غير المتسقة، والإجابات المتكررة، وغيرها من أوجه التباين، التي أُستثنيت من قاعدة البيانات.

تضمنت الاستبانة 32 سؤالًا مفصلًا لفهم سلوكيات وتفضيلات وسائل الدفع الخاصة بالمشاركين. حيث جُمِعت الإجابات لإجراء تحليل مفصل للبيانات طبقًا للعوامل الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية.

جدول رقم 1: توزيع العينة

التوزيع	المنطقة					نوع الجنس		الفئات العمرية					الجنسية	
	المنطقة الوسطى	المنطقة الشرقية	المنطقة الغربية	المنطقة الشمالية	المنطقة الجنوبية	ذكر	أنثى	24-15	34-25	44-35	54-45	+55	سعودي	غير سعودي
توزيع السكان	%31	%16	%32	%8	%13	%61	%39	%20	%31	%25	%14	%10	%58	%42
توزيع العينة	%31	%16	%34	%10	%9	%60	%40	%20	%31	%25	%14	%10	%61	%39

المصدر: البنك المركزي السعودي.

سُئل المشاركون في الاستطلاع عن نوعين مختلفين من المدفوعات.

1.المدفوعات لمرة واحدة[1]: طُلب من المشاركين تسجيل جميع عمليات الدفع التي تمت في اليوم السابق، وتضمن هذا التحليل مجموعة متنوعة من وسائل الدفع المستخدمة، كما طُلِب تحديد المواقع التي أُجرِيت فيها هذه العمليات (على سبيل المثال، محلات التموينات، والأسواق المركزية، والمطاعم، والمقاهي، وما إلى ذلك) وتحديد المبالغ التي أُنفِقت في كل عملية.

2.المدفوعات المتكررة[2]: سُئل المشاركون عن الالتزامات المالية الدورية مثل فواتير الخدمات والاشتراكات ومدفوعات الإيجار والرهن العقاري. يركز التحليل هنا على تفاصيل وسيلة الدفع المفضلة لكل نوع من أنواع المدفوعات والمبالغ التي أُنفِقت في كل عملية.

بالإضافة إلى ما سبق، سُئل المشاركون عن سلوكهم في الدفع وتفضيلاتهم والتحديات التي تواجههم عند استخدام وسائل الدفع المختلفة، وكذلك الأسئلة التي تهدف إلى فهم مدى معرفتهم بالتجارة الإلكترونية وخدمة اشتر الآن وادفع لاحقًا (BNPL) وسلوكيات الاستخدام.

تناولت الاستبانة ثلاث فئات رئيسية من المدفوعات:

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

أظهرت نتائج الاستطلاعات أن إجمالي مدفوعات المرة الواحدة التي قام بها المشاركون بلغت 107,070 عملية دفع موزعة بالتساوي على جميع أيام الشهر. علاوةً على ذلك، سجلت المدفوعات المتكررة 8,226 عملية دفع دورية.

2-3 المسح الميداني لقطاع الأعمال

صُممِت الاستبانة لعرض نظرة تفصيلية لممارسات الدفع لدى المنشآت في مختلف القطاعات الاقتصادية داخل المملكة، من خلال إجراء المقابلات الشخصية والاستبانات الذاتية، بما يتفق مع المنهجية المتبعة لهذه الدراسة في عام 2021م. وبالنسبة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، أُجريت الاستبانة من خلال إجراء المقابلات الشخصية باستخدام الحاسب الآلي (CAPI). أما للمنشآت الكبيرة، فقد أُجريت الاستبانة من خلال التعبئة الذاتية للاستبانة، والتي تضمن الحصول على المزيد من البيانات، كما أُجريت اتصالات متابعة لضمان جودة واستكمال الاستبانة والرد على استفسارات المشاركين.

وعلى غرار المسح الميداني للأفراد، صُممِت استبانات المنشآت التجارية لتتناول ثلاث فئات رئيسية من المدفوعات:

عمليات الدفع من منشأة تجارية إلى فرد (B2P)	عمليات الدفع من منشأة تجارية إلى منشأة تجارية أخرى (B2B)	عمليات الدفع من منشأة تجارية إلى جهة حكومية (B2G)

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

[2] المدفوعات المتكررة: يقصد بها أي عملية يكون لها تاريخ استحقاق محدد، وتتضمن مدفوعات فواتير الاتصالات والكهرباء ، والإيجار، والاشتراكات وغيرها.

وشمل المسح الميداني لقطاع الأعمال 315 شركة، كما جُمِعت العينة من مجموعة متنوعة من القطاعات، لضمان تمثيل المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمنشآت الكبيرة وذلك وفقًا لقطاعات الأعمال المختلفة داخل المملكة على نحو يمثل كل قطاع ونشاط اقتصادي.

طُرِحَت مجموعة شاملة من الأسئلة بلغ عددها 32 سؤالًا لتحليل الجوانب المختلفة لمدفوعات قطاع الأعمال، وتغطي هذه الأسئلة عدد عمليات الدفع وقيمتها، والوسائل المستخدمة في الدفع، والغرض من الدفع، ثم دُرِسَت نتائج هذه الاستطلاعات لتقديم نظرة شمولية لسلوك الدفع لدى قطاع الأعمال في المملكة.

جدول رقم 2: توزيع عينة المسح الميداني لقطاع الأعمال

القطاع	الحصة من الإنفاق الكلي	المنشآت الكبيرة	المنشآت المتوسطة	المنشآت الصغيرة	المنشآت متناهية الصغر
تجارة التجزئة والجملة	%45.6	1	10	36	71
التصنيع	%20.5	2	10	26	7
التشييد	%11.8	2	10	15	6
السفر والسياحة والضيافة	%8.8	--	1	7	10
التمويل	%2.4	--	1	4	5
الخدمات الشخصية	%2.2	--	--	2	11
خدمات الأعمال التجارية	%1.9	--	1	5	10
الرعاية الصحية	%1.5	1	4	5	4
المرافق العامة	%0.8	--	--	3	6
التعليم	%0.8	--	2	5	3
الاتصالات	%0.7	--	--	4	11
التعدين والمعادن؛ النفط والغاز	%0.4	2	1	4	1
خدمات أخرى	%2.6	2	2	2	1
توزيع العينات	--	%3	%13	%38	%46

المصدر: البنك المركزي السعودي.

3-3 استطلاع القطاع الحكومي

أظهرت نتائج الاستطلاعات السابقة لأنماط وسلوكيات المدفوعات الحكومية في عامي 2019م و2021م، أن 100 في المئة من المدفوعات الحكومية -من حيث القيمة وعدد العمليات المنفذة- قد تمت عبر وسائل غير نقدية، حيث مثلت التحويلات المالية وسيلة الدفع الأساسية المستخدمة من قبل القطاع الحكومي.

وخلال هذه النسخة من الدراسة حُلِّلَت مدفوعات القطاع الحكومي؛ بهدف التحقق وتقييم استمرارية الاستخدام السائد لوسائل الدفع الإلكترونية على مستوى القطاع الحكومي، ولذا، أخذت الدراسة في الاعتبار إجمالي حجم الإنفاق الحكومي، والذي أُستُخدِم لمعايرة إجمالي المدفوعات من حيث القيمة والعدد، وذلك لضمان توافق نتائج الدراسة مع البيانات والمدفوعات الحكومية لعام 2023م.

4- النتائج الرئيسية

4-1 نظرة حول وسائل الدفع

تستعرض هذه الدراسة التي أجراها البنك المركزي السعودي منظورًا واسعًا حول استخدام وسائل الدفع، وذلك من خلال تحليل سلوكيات الدفع بين جميع أنواع المشاركين من قطاع الأفراد وقطاع الأعمال والقطاع الحكومي، في المقابل، عادة ما تركز الأبحاث والدراسات المماثلة عالميًا على قطاعٍ معين، بحيث تغطي مدفوعات الأفراد فقط أو قطاع الأعمال فقط، دون تغطية كافة القطاعات الأخرى تغطية شاملة. أما في هذه الدراسة أُجرِي تقييم شامل، يتيح تشكيل نظرة كاملة وتفصيلية حول السلوكيات والتفضيلات فيما يتعلق بوسائل الدفع النقدية والإلكترونية في المملكة.

في العام 2023م، كشفت الدراسة انخفاض معدل الاستخدام النقدي الإجمالي إلى 28 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة في المملكة على مستوى جميع القطاعات - الأفراد، والأعمال، والحكومي- لتسجل نسبة 5 في المئة من حيث القيمة.

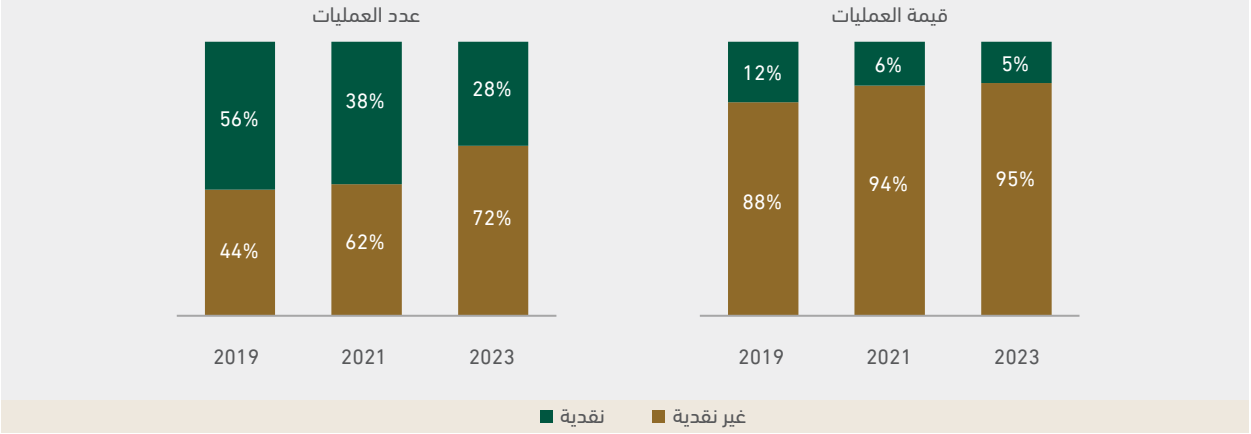
1.1.4 مدفوعات الأفراد

بالتركيز فقط على سلوكيات الأفراد، أظهرت نتائج الدراسة أن 70 في المئة من إجمالي مدفوعات الأفراد أُستُخدِم فيها وسائل الدفع الإلكترونية، محققة بذلك مستهدف برنامج تطوير القطاع المالي لعام 2025م بالوصول إلى 70 في المئة حصة المدفوعات الإلكترونية من إجمالي المدفوعات، قبل عامين من التاريخ المحدد.

2.1.4 مدفوعات الأعمال

كان هناك تحول تدريجي وملحوظ نحو زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في قطاع الأعمال أيضًا، حيث لا تشكل العمليات النقدية للقطاع إلا 4 في المئة فقط من إجمالي عدد العمليات وأقل من 1 في المئة من إجمالي قيمتها. كما لوحظ أن المنشآت الكبيرة والمتوسطة غالبًا تستخدم وسائل الدفع غير النقدية، بينما تزداد حصة وسائل الدفع النقدية قليلًا لدى المنشآت صغيرة الحجم ومتناهية الصغر من حيث عدد العمليات.

رسم بياني رقم 5: حصة المدفوعات النقدية والإلكترونية لكافة القطاعات (من حيث العدد والقيمة)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

4-1-3 المدفوعات الحكومية

ما يزال القطاع الحكومي يعتمد على وسائل الدفع ذاتها منذ الدراسة المنفذة في العام 2019م، حيث استحوذت وسائل الدفع الإلكترونية على جميع المدفوعات الحكومية تجاه الأفراد والشركات والجهات الحكومية الأخرى استحواذًا كاملًا.

4-1-4 إجمالي المدفوعات على مستوى المملكة

تقدر مدفوعات الأفراد على مستوى المملكة بـ 15.8 مليار عملية دفع من إجمالي عمليات الدفع التي تقدر بحوالي 17.2 مليار عملية دفع في عام 2023م، مما يعني أن مدفوعات الأفراد شكلت ما نسبته 92.1 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة في المملكة مقارنة بما نسبته 85 في المئة في عام 2021م.

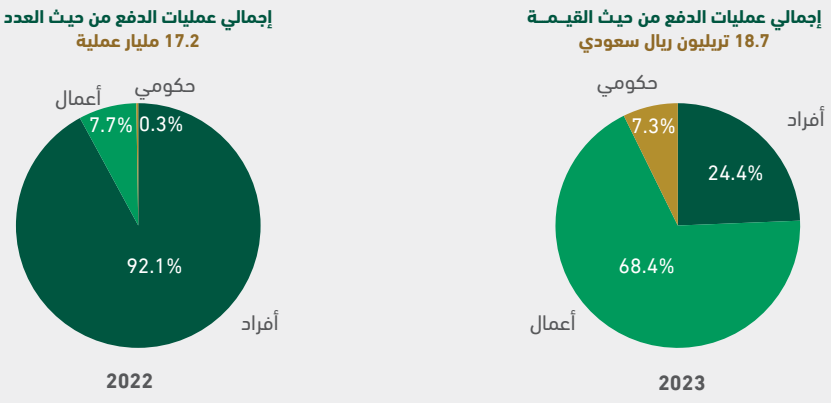
وعلى الرغم من ارتفاع حصة المدفوعات من حيث العدد لدى الأفراد إلا أنه عادة ما تكون ذات مبالغ أقل نسبيًا، ففي عام 2023م، مثلت مدفوعات الأفراد 24.4 في المئة فقط من إجمالي قيمة المدفوعات البالغة 18.7 ترليون ريال سعودي، بينما مثلت المنشآت التجارية 68.4 في المئة من إجمالي قيمة المدفوعات.

2-4 مسار المدفوعات الإلكترونية في المملكة

ما يزال مشهد المدفوعات يعكس تحولًا ملحوظًا نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على صعيد مختلف الفئات والقطاعات والأنشطة، فقد ارتفع العدد الإجمالي للعمليات الإلكترونية إلى قرابة 12.37 مليار عملية، مما يمثل تقدمًا ملحوظًا مقارنة بالرقم المقدر في عام 2021م بنحو 7 مليارات عملية، ويمثل هذا الارتفاع نموًا بنحو 1.77 مرة على مدار العامين الماضيين.

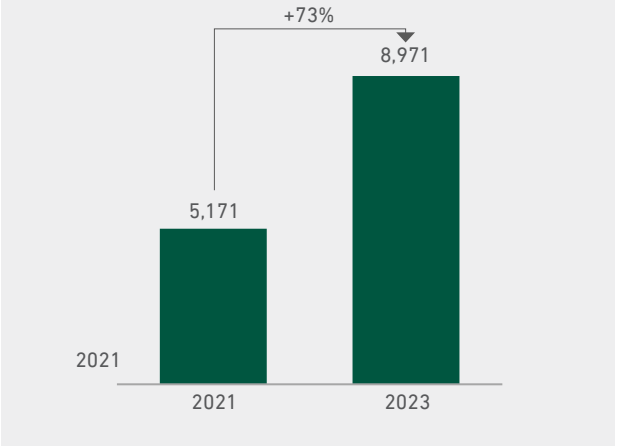
أيضًا ازداد استخدام البطاقات ضمن وسائل الدفع الإلكترونية، حيث شكلت 80 في المئة من جميع العمليات الإلكترونية وبلغت ما يقارب 9.9 مليارات عملية.

رسم بياني رقم 6: حصة كل قطاع من إجمالي المدفوعات



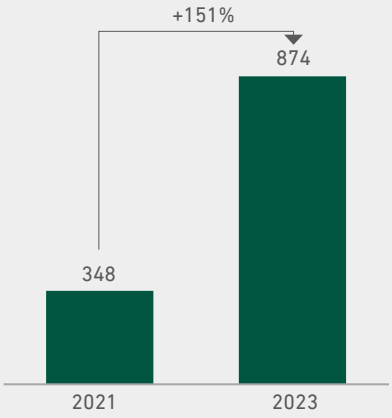
المصدر: البنك المركزي السعودي.

رسم بياني رقم 7: عمليات البطاقات عبر أجهزة نقاط البيع السنوية (مليون)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

رسم بياني رقم 8: عمليات التجارة الإلكترونية السنوية (مليون)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

مدفوعات البطاقات

نما إجمالي عدد عمليات نقاط البيع بنسبة تقارب 73 في المئة عن عام 2021م، ليبلغ عدد العمليات قرابة 9 مليارات عملية، وتمثل العمليات عبر تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) ما يقارب 96 في المئة من إجمالي عمليات نقاط البيع، كما تمثل عمليات الدفع عبر الهواتف الذكية باستخدام تقنية الاتصال قريب المدى 47 في المئة من نسبة هذه العمليات، مما يسلط الضوء على اعتماد المستخدمين على الأجهزة الذكية لإجراء عمليات الدفع.

علاوة على ذلك، شهدت البنية التحتية لمدفوعات الأفراد (قطاع التجزئة) نموًا ملحوظًا، حيث ارتفع عدد أجهزة نقاط البيع العاملة في المملكة إلى 1.74 مليون جهاز بنهاية العام 2023م. ويعود هذا النمو إلى التحفيز المستمر لمنافذ البيع وقطاع التجزئة في جميع أنحاء المملكة للتحول نحو المدفوعات الإلكترونية وتقليل التعاملات النقدية وتعزيز قبول مدفوعات البطاقات من العملاء الأفراد، تزامنًا مع التوسع في استخدام تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) وحلول الدفع عبر الأجهزة الذكية.

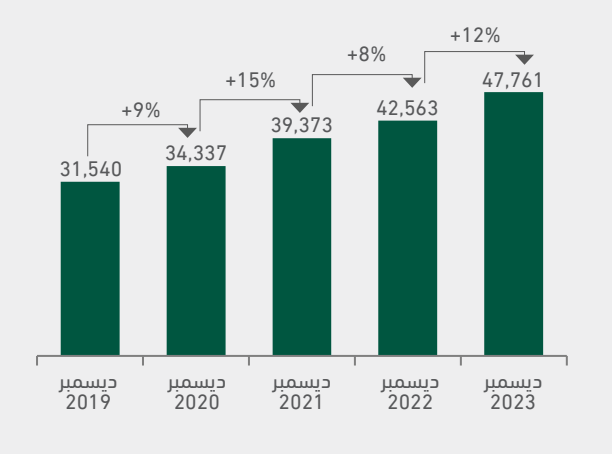
نظام المدفوعات الفورية "سريع"

شهد نظام المدفوعات الفورية «سريع» نموًا ملحوظًا في عدد العمليات منذ إطلاقه في فبراير 2021م، حيث ارتفع عدد العمليات المنفذة عبر النظام من 176 مليون عملية في عام 2021م إلى 437 مليون عملية بنهاية العام 2023م، ويعود النمو الكبير في حجم وقيم التعاملات في النظام إلى ما يقدمه من إتاحة لتنفيذ التحويلات المالية بين البنوك المحلية بشكل فوري وخارج أوقات عمل النظام المصرفي، إضافة إلى انخفاض تكلفة إرسال الحوالات[3].

بالإضافة إلى ذلك، نمت أعداد العمليات عبر النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (RTGS) ، وبدرجة أقل من معدل النمو المسجل عبر نظام «سريع»، حيث ارتفع عدد العمليات من 167 مليون عملية في عام 2021م إلى 200 مليون عملية في عام 2023م، ويشير ذلك إلى زيادة الاعتمادية على استخدام نظام المدفوعات الفورية «سريع» عوضًا عن النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (RTGS).

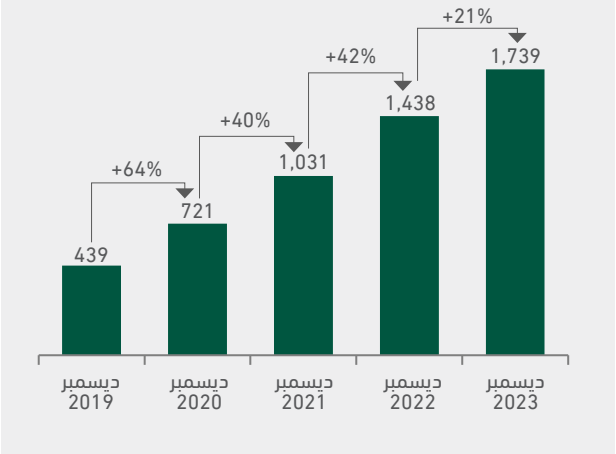
[3] تبلغ تكلفة العملية عبر نظام المدفوعات الفورية 0.50 ريال سعودي للحوالات التي تقل عن 500 ريال سعودي، و1 ريال سعودي للحوالات التي تتراوح بين 500 ريال سعودي و20,000 ريال سعودي. يُمثل هذا النموذج التسعيري انخفاضًا كبيرًا مقارنة بالتكاليف المرتفعة عادةً والمرتبطة بالتحويلات بين البنوك في نفس اليوم، والتي تبلغ عادةً 7 ريالات سعودي عبر نظام التسوية اللحظية (RTGS). ويتم معالجة المعاملات عالية القيمة التي تتجاوز 20,000 ريال سعودي عبر النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (RTGS) وذلك خلال ساعات وأيام عمل النظام والقطاع المصرفي.

رسم بياني رقم 9: عدد البطاقات (بالآلاف)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

رسم بياني رقم 10: عدد أجهزة نقاط البيع (بالآلاف)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

مدفوعات نظام سداد

"سداد" هو نظام فوترة ومدفوعات وطني طوره البنك المركزي السعودي في العام 2004م، وساهم منذ إطلاقه مساهمةً فعالة في رقمنة مدفوعات الفواتير في المملكة، حيث يتضمن النظام مئات الجهات المفوترة، التي تشتمل على مجموعة واسعة من القطاعات؛ كالاتصالات، والمرافق العامة، والتأمين، والخدمات المصرفية، والتجارة الإلكترونية، والخدمات الحكومية، ويتم تسوية أكثر من 90 في المئة من الفواتير الصادرة لهذه القطاعات من خلال نظام سداد.

وبالنظر لعدد العمليات المعالجة عبر نظام "سداد"، فقد شكلت مدفوعات "سداد" قرابة 2 في المئة من جميع عمليات الدفع في المملكة في عام 2023م. وبلغ إجمالي عدد الفواتير المدفوعة عبر "سداد" 322 مليون فاتورة، وتشكل عمليات الدفع للأفراد الغالبية العظمى من المدفوعات عبر النظام.

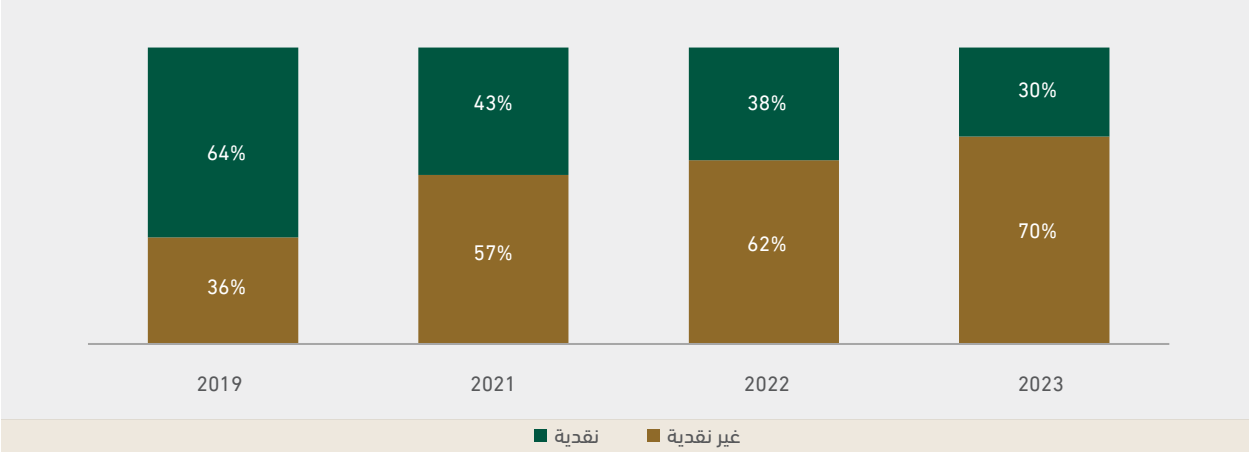
3-4 مدفوعات الأفراد

4-3-1 سلوكيات وتفضيلات الدفع لدى الأفراد

استمرت البطاقات خلال العام 2023م كأكثر وسيلة دفع يستخدمها شريحة الأفراد في المملكة، حيث تشكل ما يقارب نصف عمليات الدفع المنفذة من قبل الأفراد من حيث العدد، ومن ناحية أخرى، شهد استخدام النقد تراجعًا ملحوظًا، وصولًا إلى نسبة 30 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع المنفذة خلال العام (مقارنة بـ 43 في المئة في عام 2021 و38 في المئة في عام 2022). يعكس الانخفاض المستمر في المدفوعات النقدية التقدم الذي تشهده المملكة على مستوى رقمنة المدفوعات وتعزيز إمكانية الوصول إلى حلول الدفع الإلكترونية وقبولها داخل المملكة، بالإضافة إلى المبادرات الداعمة التي أطلقها البنك المركزي خلال الأعوام الماضية والتي ساهمت مساهمةً فعالة في تحقيق تلك القفزات السريعة على مستوى المدفوعات الإلكترونية وبالتالي تقليل التعاملات النقدية.

أيضًا عند النظر إلى حصة المدفوعات النقدية على مستوى آخر عملية دفع فقط التي نفذها الأفراد في المتاجر ومنافذ البيع، فإن حصة النقد تتراجع إلى 16 في المئة فقط من هذه العمليات، مما يعطي مؤشرًا لاستمرار التراجع الذي تشهده المدفوعات النقدية في التعاملات التجارية في المملكة، حيث ساهم الانتشار الكبير لأجهزة نقاط البيع في تحفيز وزيادة تبني قبول المدفوعات الإلكترونية، مما أدى بدوره إلى تأسيس بنية تحتية قوية للمدفوعات الإلكترونية في المملكة.

رسم بياني رقم 11: حصة المدفوعات النقدية والإلكترونية للأفراد (من حيث العدد)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

كما شهد استخدام المحافظ الإلكترونية بمختلف أشكالها زيادة بين الأفراد، لتشكل نسبة 13 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع خلال العام 2023م، ويعكس هذا النمو في استخدام المحافظ الإلكترونية تفضيل الأفراد لوسائل الدفع عبر الأجهزة الذكية نظرًا لسهولة استخدامها وتحسينها لتجربة الدفع، وعند مقارنة متوسط قيمة العمليات المنفذة عبر المحافظ الإلكترونية بمتوسط القيمة على مستوى العمليات النقدية الذي بلغ 106 ريال سعودي، فقد سجل متوسط قيمة عمليات المحافظ الإلكترونية قيمة أعلى عند 120 ريال للعملية، مما يشير إلى الاستخدام الذي تشهده المدفوعات النقدية على مستوى العمليات ذات القيم المنخفضة.

وعلى المستوى العالمي، وعند النظر لحصة المدفوعات النقدية من إجمالي عمليات الدفع فقد شهدت حصة النقد تراجعًا في العديد من الدول حول العالم، وعند مقارنة المملكة العربية السعودية بالبلدان الأخرى على مستوى تبني المدفوعات الإلكترونية، وعلى الرغم من الاختلافات في منهجيات قياس حصة العمليات الإلكترونية ونطاق شمولها الذي قد لا يمكن من إجراء مقارنة مثلى للنتائج، إلا أنه يمكن القول إن المملكة حققت تقدمًا استثنائيًا مقارنة بالعديد من الدول حول العالم على الرغم مما شهدته تلك البلدان من نمو في حصة المدفوعات الإلكترونية خلال الأعوام الماضية، وعند النظر للبلدان والمجتمعات الأعلى في معدلات تبني المدفوعات الإلكترونية عالميًا كالسويد، وكندا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة وهولندا، فقد تباطأ التراجع في حصة النقد نتيجةً للمعدلات العالية التي شهدتها حصة المدفوعات الإلكترونية، ولاستمرار تمسك بعض الفئات في المجتمع بتلك البلدان باستخدام النقد، وذلك لأن النقد ما يزال وسيلة أساسية للدفع بالنسبة لهذه الفئات.

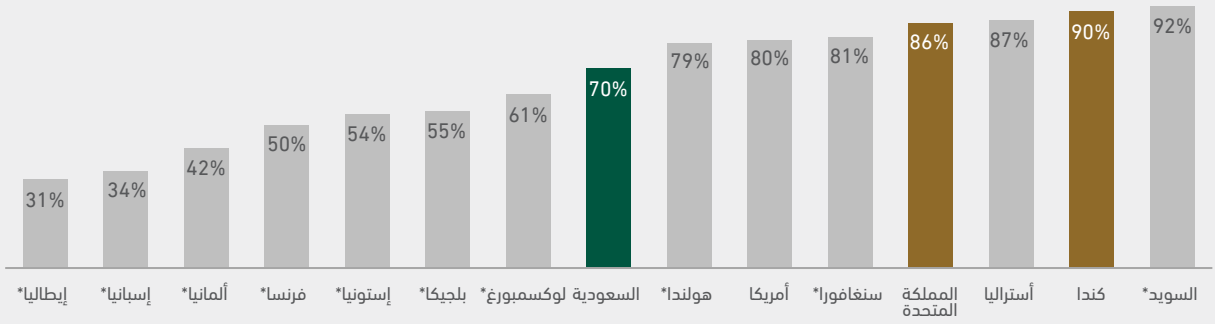
إضافةً إلى ذلك، تلتزم البنوك المركزية بالاستمرار بدعم النقد كوسيلة للدفع وفي حماية البنية التحتية للمدفوعات النقدية، مما يعزز من خيارات الدفع للعملاء ويحافظ على تكامل منظومة المدفوعات.

جدول رقم 3: حصة وسائل الدفع من حيث عدد العمليات خلال 2021م - 2023م

العام	النقد	البطاقات	المحافظ الإلكترونية*	نظام سداد	الحسم المباشر	الشيكات	التحويلات المالية وغيرها
(2021)	%42.5	%52.5	%0.3	%2.7	%0.1	%0.0	%1.9
(2023)	%29.6	%51.0	%13.2	%3.4	%0.6	%0.0	%2.1

*بما في ذلك مدفوعات البطاقات عبر المحافظ الإلكترونية.
المصدر: البنك المركزي السعودي.

رسم بياني رقم 12: حصة المدفوعات الإلكترونية في بلدان مختارة



*تشمل عمليات المدفوعات عبر منافذ ونقاط البيع فقط بينما تغطي بيانات الدول الأخرى جميع مدفوعات الأفراد

المصدر: ■ البنك المركزي السعودي. ■ مؤسسات بنكية. ■ بنوك مركزية جهات حكومية.

مدفوعات المرة الواحدة والمدفوعات المتكررة

ظلت حصة مدفوعات المرة الواحدة ثابتة نسبيًا في عام 2023م مقارنةً بالمدفوعات المتكررة، حيث تشكل حصة مدفوعات المرة الواحدة غالبية العمليات، وذلك بقرابة 93 في المئة من إجمالي المدفوعات (مقابل 95 في المئة في عام 2021م)، بينما شكلت المدفوعات المتكررة 7 في المئة (مقابل 5 في المئة في عام 2021م).

4-1-3-1 مدفوعات المرة الواحدة

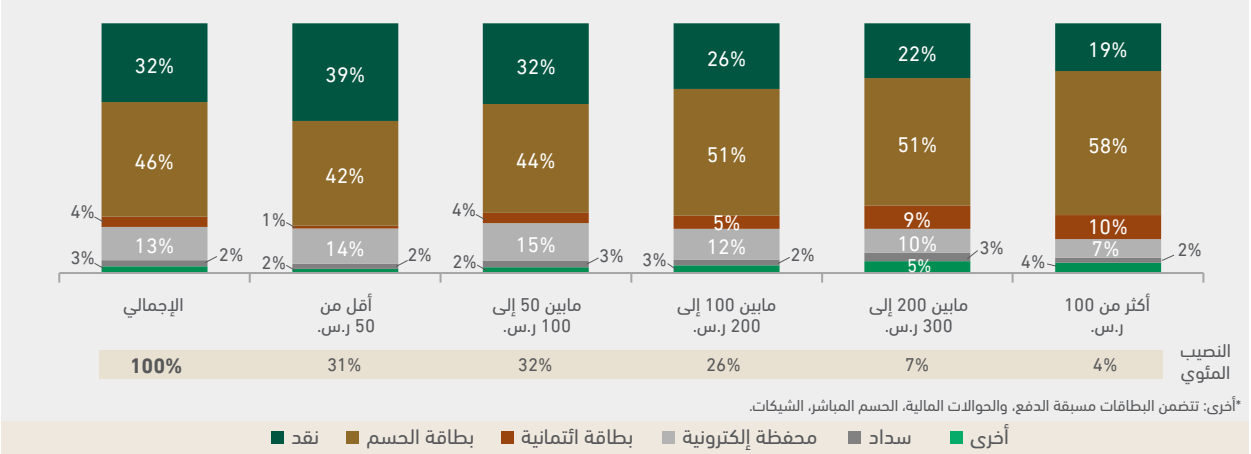
شهدت مدفوعات المرة الواحدة انخفاضًا في استخدام النقد، حيث تراجعت نسبة المدفوعات النقدية - على مستوى هذا النوع من المدفوعات - من 44 في المئة في عام 2021م إلى 32 في المئة من حيث عدد العمليات المنفذة، كما استمرت بطاقة الحسم المباشر كوسيلة الدفع الأكثر شيوعًا واستخدامًا لهذا النوع من المدفوعات، حيث بلغت حصتها 46 في المئة من إجمالي عدد العمليات.

4-1-3-2 استخدام وسائل المدفوعات حسب قيمة عملية الدفع

وعند النظر لمدفوعات المرة الواحدة حسب قيمة عملية الدفع، فقد شكلت العمليات ذات القيمة المنخفضة التي تبلغ قيمتها 100 ريال وأقل 63 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع، وتشكل المدفوعات النقدية نسبة أعلى في المدفوعات ذات القيمة المنخفضة، ومع زيادة قيمة العملية يتناقص الاعتماد على النقد، علاوة على ذلك، شهد العام 2023م ارتفاعًا في استخدام المحفظة الإلكترونية مقارنة بالعام 2021م، حيث ارتفعت معدلات استخدامها بشكل خاص للمعاملات التي تقل قيمتها عن 100 ريال سعودي.

كما يتزايد استخدام وسائل المدفوعات الإلكترونية مع ارتفاع قيمة العملية، وتستحوذ مدفوعات البطاقات عمومًا على النسبة الأعلى، وذلك على مستوى جميع قيم العمليات وتتزايد هذه النسبة تزايدًا ملحوظًا في العمليات التي تزيد قيمتها عن 300 ريال سعودي، لتبلغ 68 في المئة من إجمالي عدد عمليات الدفع، في المقابل تنخفض حصة النقد لـ 19 في المئة.

رسم بياني رقم 13: مدفوعات المرة الواحدة حسب قيمة العملية



المصدر: البنك المركزي السعودي.

3-1-3-4 استخدام وسائل المدفوعات حسب فئة التاجر

كشفت الدراسة عن اختلاف في سلوكيات الدفع لدى الأفراد باختلاف القطاعات والأنشطة التجارية التي تُنَفذ عملية الدفع فيها، حيث تمثل مدفوعات الأفراد في متاجر التموين والأغذية (التموينات، والأسواق المركزية) 31 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من الأفراد وشهدت نموًا كبيرًا في استخدام البطاقات خلال العام 2023م وانخفاضًا في معدلات استخدام النقد، حيث انخفضت حصة المدفوعات النقدية من 51 في المئة في عام 2021م إلى 35 في المئة.

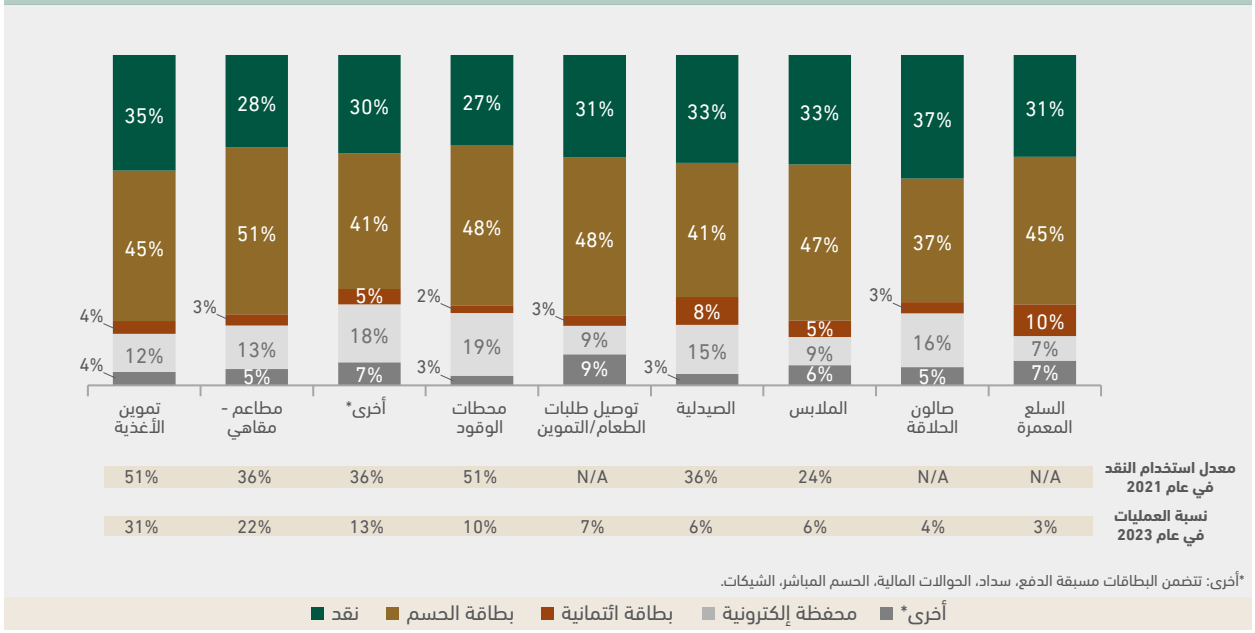
كما شهد قطاع المطاعم والمقاهي، الذي يمثل 22 في المئة من إجمالي مدفوعات الأفراد تسجيل حصة المدفوعات باستخدام بطاقات الحسم لـ 51 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من الأفراد في القطاع.

ويعد انتشار وسائل الدفع الإلكترونية وانتشار أجهزة نقاط البيع في هذه القطاعات الرئيسية داعمًا أساسيًا لنمو حصة المدفوعات الإلكترونية خلال العام 2023م، إضافة إلى التوسع الذي شهدته المملكة في تبني تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) الذي ساهم بشكل مباشر في تعزيز تجربة الدفع بالبطاقات وتسهيلها وتقليل التعاملات النقدية.

أيضًا سجلت محطات الوقود أعلى نسبة لاستخدام النقد في عام 2021م، حيث بلغت حصة المدفوعات النقدية 51 في المئة من إجمالي عمليات الدفع المنفذة، فيما شهد العام 2023م انخفاضًا لحصة النقد بشكل ملحوظ لتتراجع حصتها إلى 21 في المئة فقط، بينما بلغت حصة بطاقات الحسم 48 في المئة، كما أظهرت الدراسة زيادة مسجلة في تبني استخدام المحافظ الإلكترونية لدى معظم الفئات، مما يشير إلى شيوع هذه المحافظ بين الأفراد على مستوى مختلف العمليات والتعاملات اليومية.

وتوضح نتائج الدراسة خلال العام 2023م، التحول الكبير في سلوكيات الدفع لدى الأفراد واستمرار نمو الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية لما توفره من أمان وسرعة وتحسين في تجربة الدفع، وعلى الرغم من تراجع استخدام النقد، فإنه ما يزال أحد وسائل الدفع ذات التفضيل المرتفع في بعض القطاعات وفئات التجار مثل صالونات الحلاقة والتموينات.

رسم بياني رقم 14: مدفوعات المرة الواحدة حسب فئة التاجر



المصدر: البنك المركزي السعودي.

4-1-3-4 استخدام وسائل الدفع حسب التركيبة السكانية

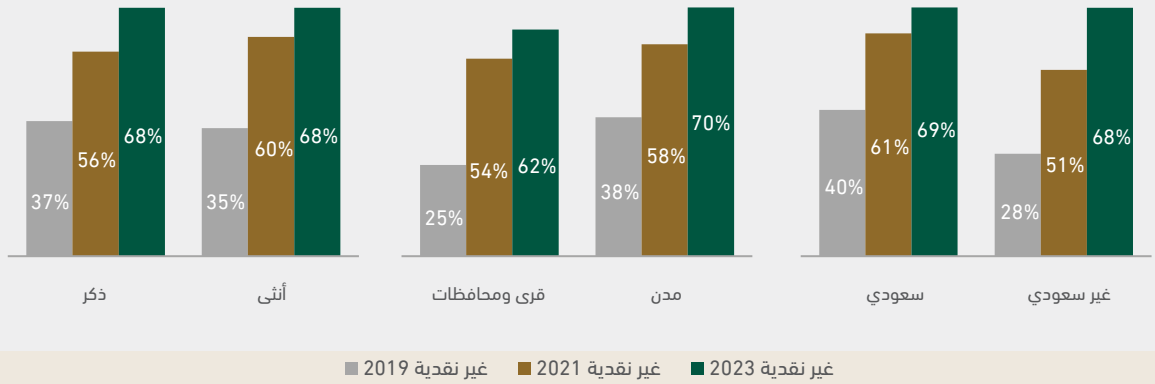
تشهد المملكة تحولًا غير مسبوق في قطاع المدفوعات وزيادة ملفتة في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، مدعومة بالجهود والمبادرات المختلفة التي أطلقها البنك المركزي على مختلف المستويات، إضافة إلى ذلك، فإن التركيبة الديموغرافية المواتية للمملكة من حيث انخفاض متوسط الأعمار وارتفاع نسبة الشباب من إجمالي السكان يعد داعمًا ومحركًا رئيسيًا إضافيًا في التحول الذي تشهده المملكة نظرًا لتمتع الفئات الأصغر سنًا بقابلية أعلى لتبني التقنيات الحديثة.

وبالنظر إلى سلوك الدفع على مستوى الذكور والإناث في المملكة، فقد أظهرت الدراسة زيادة في تبني وسائل الدفع الإلكترونية على صعيد الجنسين على حدٍ سواء، مسجلة زيادة قدرها 12 في المئة و8 في المئة على التوالي، وذلك خلال الفترة من عام 2021م إلى عام 2023م.

أيضًا وعند النظر للأفراد حسب فئات الدخل فقد شهدت جميع فئات الدخل ارتفاعًا في حصة المدفوعات الإلكترونية، مع زيادة ملحوظة في معدلات استخدام وسائل الدفع الإلكترونية للفئات ذات الدخل المرتفع، حيث شكلت نسبة المدفوعات النقدية حوالي 20 في المئة فقط من إجمالي عدد العمليات الدفع المنفذة من قبل هذه الفئات الأعلى دخلًا، في المقابل، يمكن ملاحظة تزايد حصة المدفوعات النقدية كلما انخفضت فئة الدخل، حيث تعتمد الفئات ذات الدخل المنخفض بشكل أكبر على وسائل الدفع النقدية.

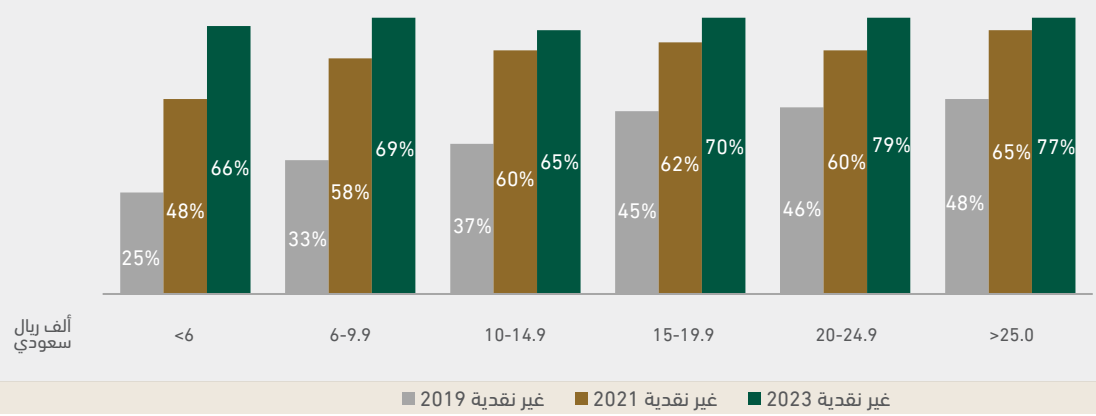
جغرافيًا وعلى مستوى مناطق المملكة، فقد شهدت جميع المناطق ارتفاعًا في نسبة العمليات الإلكترونية، وعند النظر للتوزيع السكاني بين المدن والمناطق الحضرية بالمقارنة بالمحافظات والقرى، فيمكن ملاحظة معدلات استخدام أعلى للمدفوعات الإلكترونية في المدن الرئيسية مقارنة بالقرى والمحافظات الصغيرة، حيث شهدت المدن زيادة بنسبة 12 في المئة منذ عام 2021م. وبالرغم من ذلك، شهدت القرى والمحافظات زيادة في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بنسبة 8 في المئة منذ عام 2021م.

رسم بياني رقم 15: مدفوعات المرة الواحدة الإلكترونية حسب الفئة السكانية من حيث العدد



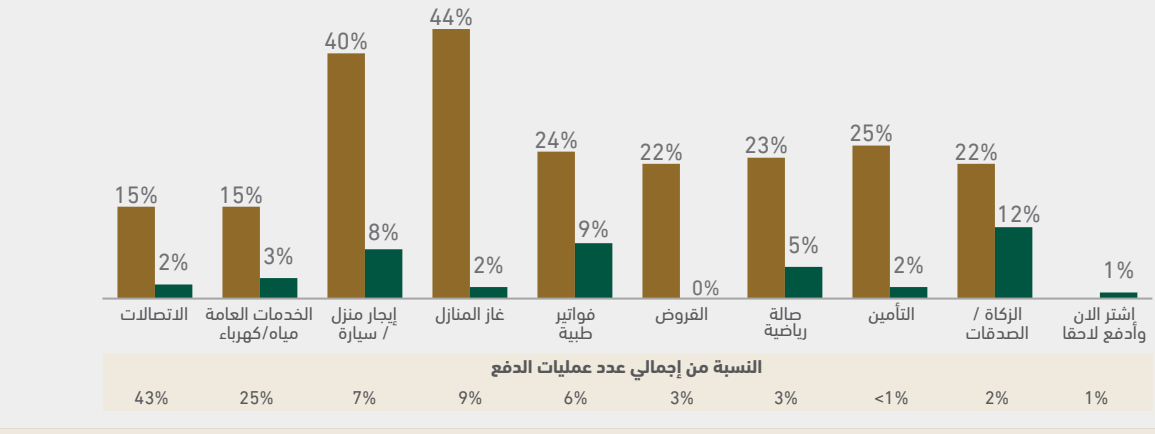
المصدر: البنك المركزي السعودي.

رسم بياني رقم 16: مدفوعات المرة الواحدة الإلكترونية حسب الدخل من حيث العدد



المصدر: البنك المركزي السعودي.

رسم بياني رقم 17: النسبة المئوية النقدية للمدفوعات المتكررة حسب القطاع



المصدر: البنك المركزي السعودي.

5-1-3-4 المدفوعات المتكررة

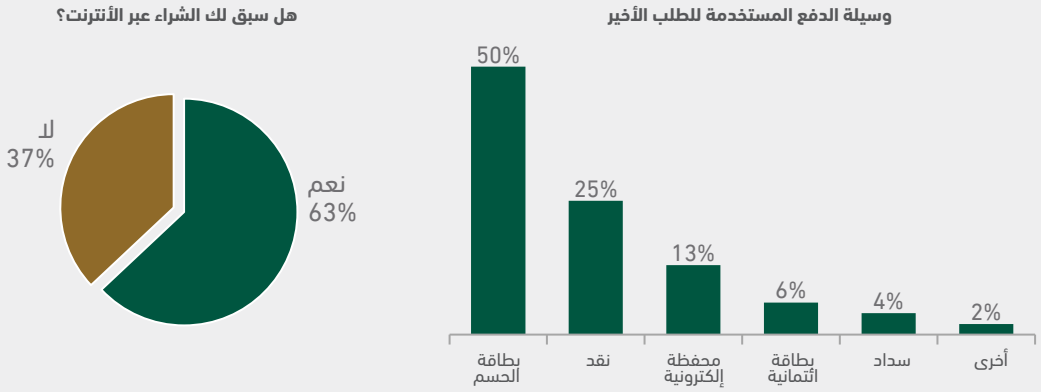
بخلاف المدفوعات اليومية ذات المرة الواحدة، يجري الأفراد في المملكة أنواعًا مختلفة من المدفوعات الشهرية المتكررة، وعلى مستوى هذا النوع من المدفوعات فقد شهد العام 2023م، ارتفاعًا ملحوظًا في حصة وسائل الدفع الإلكترونية لمثل هذه العمليات، حيث تراجعت حصة النقد وصولًا إلى 6 في المئة فقط من المدفوعات المتكررة من حيث العدد في عام 2023م.

وتشكل المدفوعات لخدمات الاتصالات والمرافق العامة أكبر حصة ضمن فئة المدفوعات المتكررة، حيث تبلغ حوالي 68 في المئة من إجمالي العمليات، وبالتالي فإن التراجع الكبير لاستخدام النقد في هاتين الفئتين من المدفوعات ساهم في تراجع نسبة النقد في المدفوعات المتكررة عمومًا، فقد انخفض الاعتماد على استخدام النقد في خدمات الاتصالات من 15 في المئة إلى 2 في المئة وفي المرافق العامة من 15 في المئة إلى 3 في المئة في الفترة ما بين 2021م 2023م، ويعد نظام "سداد" داعمًا رئيسيًا على مستوى هذه المدفوعات والتحول نحو استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وذلك بسبب إمكانية استخدامه على نطاق واسع لسداد قيمة فواتير الخدمات العامة والاتصالات.

6-1-3-4 مدفوعات التجارة الإلكترونية

يغلب استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على عملية الشراء والدفع عبر المواقع والتجارة الإلكترونية داخل المملكة، ويظهر بوضوح تفضيل استخدام بطاقات الحسم في دفع مشتريات التجارة الإلكترونية، حيث أظهرت الدراسة أن 50 في المئة من مدفوعات الأفراد عبر المتاجر الإلكترونية يُستخدم فيها بطاقات الحسم، ويعد الدفع النقدي عند الاستلام ثاني أكثر وسائل الدفع المفضلة لسداد قيمة المشتريات عبر الإنترنت، وبنسبة بلغت 25 في المئة من إجمالي عمليات الشراء، إضافة إلى ذلك أظهرت الدراسة أن 63 في المئة من الأفراد يشترون من المتاجر الإلكترونية.

رسم بياني رقم 18: مدفوعات التجارة الإلكترونية



المصدر: البنك المركزي السعودي.

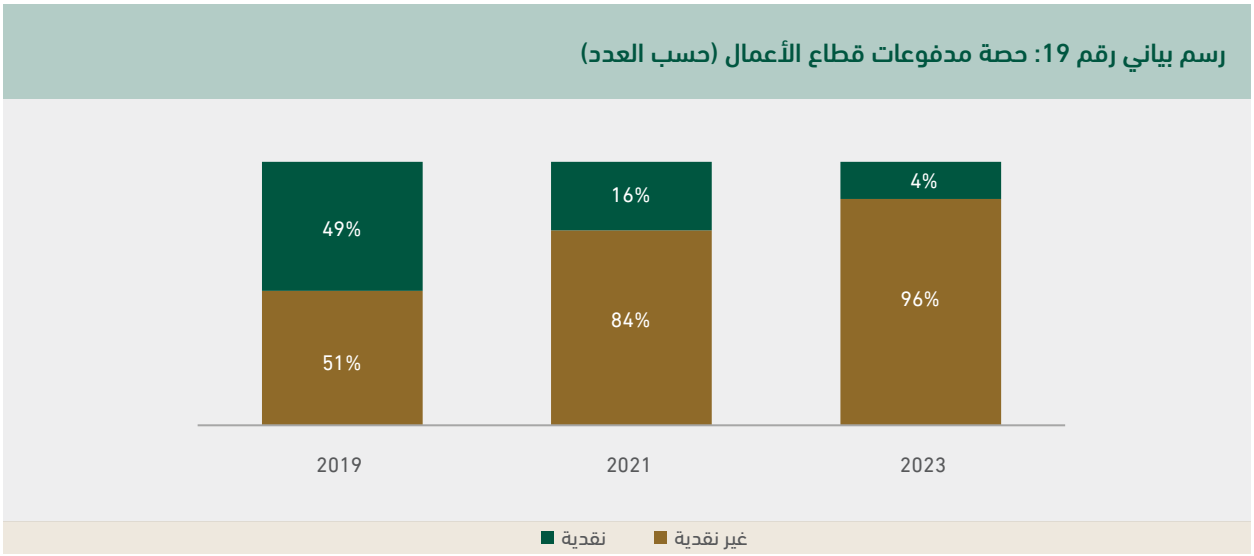
4-4 مدفوعات الأعمال

خلال الأعوام الماضية تضاءل استخدام المنشآت لوسائل الدفع النقدية، كما استمرت حصة النقد بالتراجع في العامين الماضيين، حيث انخفضت حصة المدفوعات النقدية في قطاع الأعمال إلى 4 في المئة، مقارنةً بـ 16 في المئة في عام 2021م، وذلك بسبب الانخفاض في استخدام المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر للنقد في المملكة والتحول شبه الكامل للشركات والمنشآت الكبيرة نحو وسائل الدفع الإلكترونية، مما أدى إلى انخفاض نسبة المدفوعات النقدية عن 1 في المئة من إجمالي مدفوعات الأعمال من حيث القيمة، مسجلة بذلك انخفاضًا عن نسبتها البالغة 5 في المئة في عام 2021م.

ومن الجدير بالذكر أن المدفوعات النقدية منخفضة القيمة تنفذها المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر مباشرة سواءً كانت مدفوعات لصالح أفراد أو مدفوعات لصالح منشآت أخرى، حيث إن مدفوعات جميع أنواع المنشآت إلى الجهات الحكومية تتم باستخدام وسائل دفع غير نقدية.

ويتضح الانخفاض في استخدام النقد في جميع القطاعات الاقتصادية المغطاة في هذه الدراسة، وتعتبر التحويلات المالية أكثر وسائل الدفع شيوعًا عند النظر للمدفوعات التي تنفذها منشآت الأعمال، أيضًا يمكن ملاحظة تزايد استخدام النقد في القطاعات الاقتصادية التي تكثر فيها أعداد المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمنشآت متناهية الصغر، مثل قطاعات البيع بالتجزئة والبيع بالجملة والتصنيع والبناء، أيضًا يمكن القول إن التغير في أنماط الإنفاق لدى الأفراد والتحول نحو وسائل الدفع الإلكترونية بدلًا من النقد يؤثر مباشرة على معدلات استخدام المنشآت للنقد.

رسم بياني رقم 19: حصة مدفوعات قطاع الأعمال (حسب العدد)



المصدر: البنك المركزي السعودي.

5-4 المدفوعات الحكومية

يعد القطاع الحكومي في المملكة القطاع الأكثر نضجًا من ناحية تبني حلول الدفع الإلكترونية، حيث شهد القطاع الحكومي خلال الأعوام الماضية تحولًا كاملًا للاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية، وقد أظهرت الدراسة أنه خلال العام 2023م بلغت حصة المدفوعات الحكومية الإلكترونية 100 في المئة من حيث قيمة العمليات وعددها التي نفذها القطاع.

تعتمد مدفوعات القطاع الحكومي على عدد من حلول الدفع المتقدمة وقنواتها ذات الكفاءة والموثوقية العالية، سواءً كانت هذه المدفوعات موجهة للأفراد أو لمنشآت الأعمال أو لجهات وكيانات حكومية أخرى تتماشى مع طبيعة المدفوعات والتعاملات الحكومية وأحجامها. ومن الجدير بالذكر، أن المدفوعات الحكومية للأفراد تمثل الحصة الأكبر من حيث عدد العمليات المنفذة، التي تتضمن مدفوعات الرواتب، والمنافع الاجتماعية والدعم الحكومي كحساب المواطن، والضمان الاجتماعي، كذلك، تُصدَر أوامر الصرف والدفع إلكترونيًا عبر منصات مثل منصة «صارف» ومنصة «اعتماد».

وتتضمن المدفوعات الحكومية الصادرة لقطاع الأعمال ومنشآته جميع أنواع التعاملات التي تتم نتيجة للتعاملات بين القطاع الخاص والجهات الحكومية بما فيها مختلف مدفوعات العقود والمشتريات. علاوة على ذلك، وبالإضافة للمدفوعات الصادرة عن الأفراد والمنشآت، فإن المدفوعات الحكومية تتضمن عمليات دفع من جهة حكومية إلى جهة حكومية وهي تمثل مختلف تعاملات الجهات الحكومية فيما بينها.

6-4 التكلفة الاجتماعية لوسائل الدفع

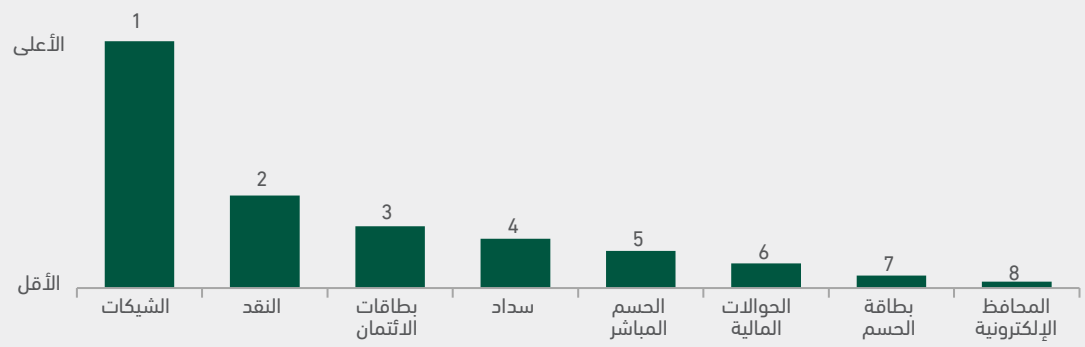
يقصد بالتكلفة الاجتماعية للدفع إجمالي التكاليف المرتبطة سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر بعملية الدفع والتي تتضمن تكلفة أي موارد مستخدمة وتكاليف مرتبطة بعملية الدفع، وخلال العام 2023م شهدت التكلفة الاجتماعية للدفع ارتفاعًا بنسبة 38 في المئة مقارنة بالتكلفة المسجلة في العام 2021م ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى النمو الكبير وغير المسبوق على مستوى أعداد عمليات الدفع المنفذة خلال العامين الماضيين، حيث ارتفعت أعداد العمليات المنفذة بنسبة قاربت الـ 50 في المئة خلال تلك الفترة.

وعلى الرغم من الارتفاع المسجل في التكلفة الكلية، إلا أن تزايد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تعتبر أكثر كفاءة وأقل تكلفة من نظيرتها النقدية، ساهم في انخفاض متوسط تكلفة عملية الدفع الواحدة بحوالي 11 في المئة خلال العام 2023م مقارنة بالعام 2021م.

ومن ناحية أخرى، وعند النظر لتكلفة الدفع لكل وسيلة دفع، فإن تكلفة عملية الدفع النقدي قد سجلت ارتفاعًا خلال 2023م مقارنةً بتكلفة العملية قبل عامين، وذلك نتيجة للانخفاض في أعداد التعاملات النقدية مقابل ثبات تكاليف البنية التحتية والتكاليف التشغيلية المرتبطة بالنقد، حيث ارتفع متوسط تكلفة عملية الدفع النقدي بـ 16 في المائة في العام 2023م.

ومن جانبٍ آخر، فعند النظر لمتوسط تكلفة الدفع بالبطاقة خلال العام 2023م مقارنة بتكلفة العملية قبل عامين، فإن تكلفة العملية سجلت انخفاضًا نتيجة لتزايد عدد عمليات البطاقات خلال تلك الفترة، حيث انخفضت تكلفة الدفع باستخدام بطاقات الحسم بنسبة 16 في المئة، بينما سجلت تكلفة عملية الدفع عبر البطاقات الائتمانية انخفاضًا بنسبة 28 في المئة، فيما ظل متوسط التكلفة لكل عمليات الدفع عبر نظام سداد وباستخدام المحافظ الإلكترونية مقاربًا للتكلفة المسجلة خلال العامين الماضيين.

رسم بياني رقم 20: وسائل الدفع من الأعلى تكلفة للأقل - 2023م



المصدر: البنك المركزي السعودي.

5- الخاتمة

يعكس وصول حصة المدفوعات الإلكترونية لنسبة 70 في المئة خلال العام 2023م، والتحقيق المسبق للمستهدف المرصود للعام 2025م ضمن برنامج تطوير القطاع المالي الحراك غير المسبوق في الأعوام القليلة الماضية على مختلف الأصعدة، وجهود البنك المركزي السعودي الكبيرة على نطاق رقمنة المدفوعات وتطوير بنيتها التحتية وأنظمتها، إضافةً إلى دعم البنك لقطاع المدفوعات في المملكة. ويعد الإطلاق الناجح لنظام المدفوعات الفورية «سريع» في العام 2021م داعمًا وممكنًا للتحول الرقمي في مجال المدفوعات في المملكة. وذلك لرفعه لكفاءة التحويلات المالية وسرعتها وتخفيض تكلفة العمليات، وتحفيز التعاملات المالية الإلكترونية وخصوصًا على مستوى الأفراد، ورفعه لأعداد عمليات التحويل المالي وصولًا لـ 473 مليون عملية منفذة عبر النظام خلال العام 2023م، إضافة إلى ذلك، مكنت جهود البنك المركزي السعودي في الجانب التشريعي والتنظيمي وما تضمنته من إطلاق لنظام المدفوعات وخدماتها وإطلاق اللائحة التنفيذية لنظام المدفوعات وخدماتها، من زيادة جاذبية قطاع المدفوعات وتزايد أعداد شركات المدفوعات المرخصة لـ 26 شركة مرخصة.

ويعتبر ما شهدته المملكة خلال العامين السابقين من ارتفاع غير مسبوق على مستوى المدفوعات الإلكترونية، ونمو مدفوعات البطاقات عبر نقاط البيع بمعدل 73 في المئة، وزيادة أعداد أجهزة نقاط البيع العاملة في المملكة بنسبة 72 في المئة، والتبني الملحوظ لمدفوعات البطاقات عبر التجارة الإلكترونية، نتاجًا للبرامج والمبادرات التي أطلقها البنك المركزي خلال الأعوام الماضية، وستواصل هذه البرامج والمبادرات دورها الرئيس في تحقيق الأهداف المرجوة على مستوى المدفوعات الإلكترونية خلال الأعوام القادمة.

أيضًا سيستمر البنك المركزي السعودي في دعم المدفوعات الإلكترونية وتطوير منظومة المدفوعات بشكل شامل في المملكة، مع مراجعة المبادرات القائمة وإطلاق مختلف البرامج الداعمة على مستوى مختلف الجوانب التقنية والفنية والتشغيلية والتنظيمية وبالعمل مع القطاع المالي والقطاع الخاص، وذلك بما يتماشى مع التطورات التي تشهدها المملكة، وبما يتواكب مع أفضل الممارسات والتجارب الإقليمية والعالمية، وذلك في سبيل تعزيز الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر كفاءة والأقل تكلفة، وبهدف رفع حصة المعاملات الإلكترونية من إجمالي عمليات الدفع المنفذة من قبل الأفراد وصولًا لـ 80 في المئة بحلول العام 2030م، وعلى الرغم من ذلك، إن البنك المركزي السعودي ملتزم بدعم توافر النقد كأحد وسائل الدفع المتاحة للجميع، إدراكًا منه للأهمية البالغة للنقد في المنظومة الشاملة للمدفوعات بالمملكة.

WWW.SAMA.GOV.SA