



نتائج
2021



المملكة العربية السعودية المسح الوطني للتقنية المالية



مقدمة

أهلاً بكم في تقرير نتائج المسح الوطني للتقنية المالية لفنتك السعودية!

قطعت حلول التقنية المالية في السعودية شوطاً كبيراً منذ تأسيس "فنتك السعودية"، ومع أن مسؤوليتنا الكبرى تكمن في دعم تطوّر منظومة قطاع التقنية المالية، إلا أنه من المهم علينا تقييم الاحتياج لحلول التقنية المالية ومتابعة مستوى تبني الحلول، وفهم العوائق التي تمنع المستهلكين من استخدامها.

يُعَدّ المسح الوطني للتقنية المالية لفنتك السعودية الأول من نوعه في المملكة، حيث بدأت "فنتك السعودية" بالعمل عليه في مطلع عام 2021 لقياس مستوى تبني واستخدام حلول التقنية المالية في السعودية، ولفهم قدرة هذه الحلول على دعم الأفراد والشركات. لذا نسعد بتقديم نتائج الاستطلاع في خمسة جوانب:

العلاقات
مع البنك



تبني أنشطة
التقنية المالية



استخدام
الأوراق النقدية



أهداف الحوكمة البيئية
والاجتماعية، وحوكمة الشركات



خدمات المصرفية
المفتوحة



ويُقدم هذا التقرير مُلخصاً لأهم نتائج المسح، والذي سيتم تبنيه كمرجع في السنوات المقبلة.

كما تتقدم "فنتك السعودية" بالشكر والعرفان لكافة الشركاء الذين قاموا بدعم المسح الوطني للتقنية المالية من خلال نشره، وإلى كافة الشركات والأفراد الذين ساهموا بوقتهم لإتمام المسح ومشاركتنا بالنتائج، نشكركم لجهودكم التي ستلعب دوراً هاماً في تشكيل مستقبل قطاع التقنية المالية في السعودية!

نتمنى بأن تقدّم لكم نتائج المسح النفع والفائدة، ونسعد بسماع آرائكم حول كيفية تطويره.

تقبلوا تحياتنا،

فريق فنتك السعودية

أهم الاستنتاجات

تتفاوت الفئات العمرية والمناطق في استخدام الأوراق النقدية.



يقوم غالبية السكان باستخدام الأوراق النقدية بمقدار مرة في الأسبوع، ولكن يستمر معدل استخدام الأوراق النقدية بالانخفاض.



تعد المدفوعات الإلكترونية أكبر مساهم في تبني حلول التقنية المالية.



قام 3 من أصل 4 أفراد باستخدام حل واحد من حلول التقنية المالية على الأقل، مع وجود تفاوتات حسب العمر، ومستوى إجابة استخدام التقنية، والمنطقة.



يثق 9 من أصل 10 عملاء بعلاقتهم الأساسية بالبنك، بينما يعتقد 84% بأنهم يحصلون على خدمات عالية الجودة من البنك الخاص بهم.



قام 2 من أصل 10 عملاء بزيارة فرع البنك في الشهر الماضي، بينما حصل 93% من العملاء على الخدمات البنكية إلكترونياً.



يبحث العملاء عن حلول التقنية المالية التي يمكن أن تدعمهم بالمدفوعات والاستثمار والادخار.



أكثر من نصف الأفراد لديهم تحفظات بخصوص مشاركة بياناتهم من أجل الحصول على خدمة أفضل.



6 من أصل 10 عملاء يأخذون بعين الاعتبار أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركة عند اختيار مزود لخدمات التقنية المالية.

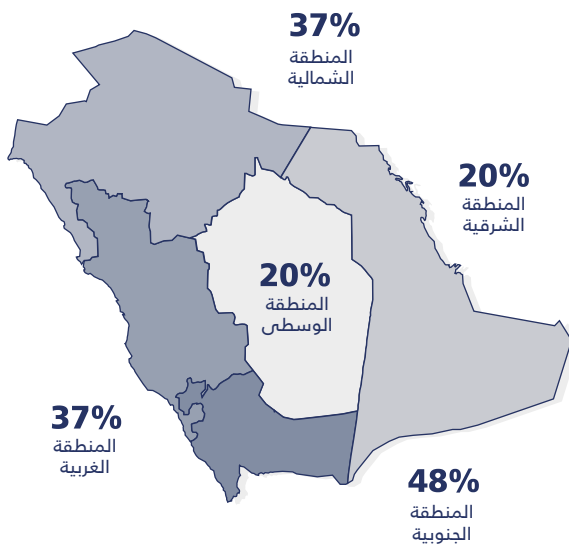


استخدام الأوراق النقدية

تفاوت الفئات العمرية والمناطق في استخدام الأوراق النقدية

يستخدم أقل من 20% الأوراق النقدية بشكل يومي في كل من المنطقة الوسطى (والتي تشمل الرياض) والمنطقة الشرقية، بينما يستخدم ما يقارب نصف سكان المنطقة الجنوبية الأوراق النقدية بشكل يومي.

نسبة مستخدمي الأوراق النقدية بشكل يومي حسب كل منطقة

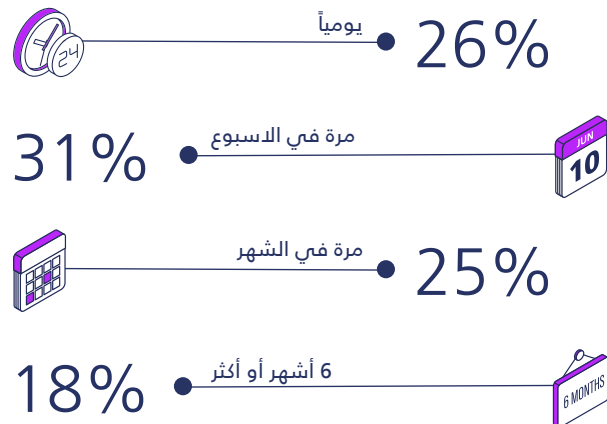


يقوم غالبية السكان باستخدام الأوراق النقدية بمقدار مرة في الأسبوع، ولكن يستمر معدل استخدام الأوراق النقدية بالانخفاض

كانت أحد أهم أهداف رؤية المملكة لعام 2030 هي التوجّه نحو خلق مجتمع يعتمد على الحلول التقنية للأموال وتقليل استخدام الأوراق النقدية، بالإضافة إلى زيادة نسبة المعاملات غير النقدية إلى 70% بحلول عام 2025 ومع تفشي جائحة فيروس كورونا شهدت المملكة تسارع في الأنشطة غير النقدية مع زيادة المدفوعات الرقمية بنسبة 75% خلال العام الماضي، في حين انخفضت عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي ونقاط الدفع الأخرى بنسبة 30% خلال الفترة نفسها¹.

وبالرغم من انخفاض العدد الإجمالي للمعاملات النقدية، تُظهر نتائج المسح أن ما يقارب 60% من الأفراد لا يزالون يستخدمون الأوراق النقدية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع، و 1 من أصل 4 أشخاص يقومون باستخدام الأوراق النقدية بشكل يومي.

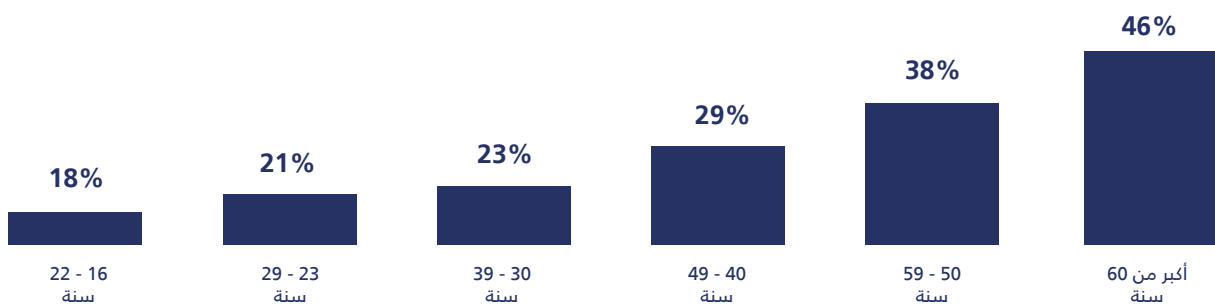
عدد المرات التي يقوم فيها المشاركون باستخدام الأوراق النقدية



استخدام الأوراق النقدية

توضح النتائج أيضًا ارتباطًا قويًا بين العمر واستخدام الأوراق النقدية بشكل يومي، حيث يستخدم **18%** من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين **16 و22** عامًا الأوراق النقدية كل يوم، بينما تزيد النسبة إلى **46%** من عمر **60** عامًا فما فوق.

نسبة مستخدمي الأوراق النقدية بشكل يومي حسب المراحل العمرية



التحليل

من المتوقع أن تستمر المعاملات غير النقدية في النمو

يُتوقع أن يستمر استخدام المعاملات غير النقدية التي تم تبنيها أثناء جائحة فيروس كورونا على الرغم من تحسن الأوضاع الحالية المتعلقة بالجائحة، بالإضافة إلى زيادة نسبة إنفاق المستهلكين من فئة الشباب الذين يستخدمون الأوراق النقدية بشكل قليل، كما يُتوقع زيادة النمو في التجارة الإلكترونية، وتطور البنية التحتية للمدفوعات الرقمية، والدعم الحكومي، ومن المتوقع أن تستمر المعاملات غير النقدية في النمو.

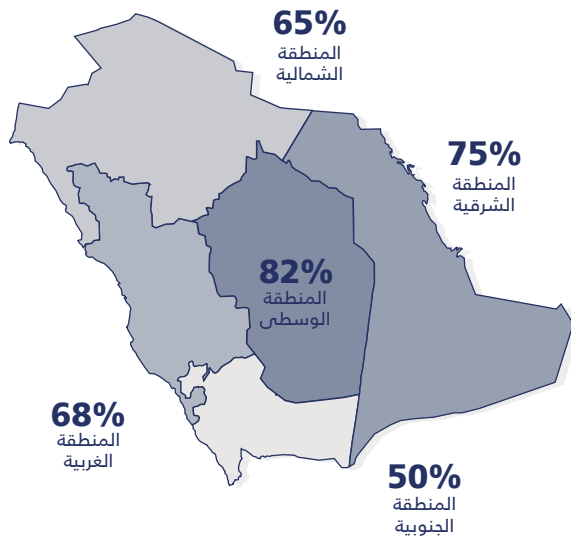


أنشطة التقنية المالية

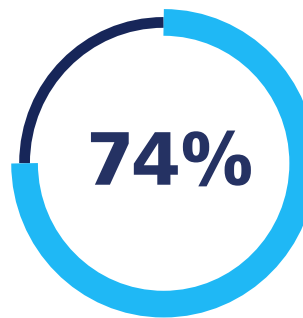
قام 3 من أصل 4 أفراد باستخدام حل واحد من حلول التقنية المالية على الأقل، مع وجود تفاوتات حسب العمر، ومستوى إجابة استخدام التقنية، والمنطقة

أما فيما يتعلق بالمناطق، فإن المنطقة الوسطى (والتي تشمل الرياض) سجلت أعلى معدل في تبني حلول التقنية المالية بنسبة 82% ثم تليها المنطقة الشرقية 75% والمنطقة الغربية 68% والمنطقة الشمالية 65%. بينما سجلت المنطقة الجنوبية أدنى معدل في تبني حلول التقنية المالية، حيث استخدم 50% فقط من الأفراد حلاً واحدًا على الأقل من حلول التقنية المالية.

نسبة الأفراد المستخدمين لواحدة على الأقل من حلول التقنية المالية حسب المنطقة



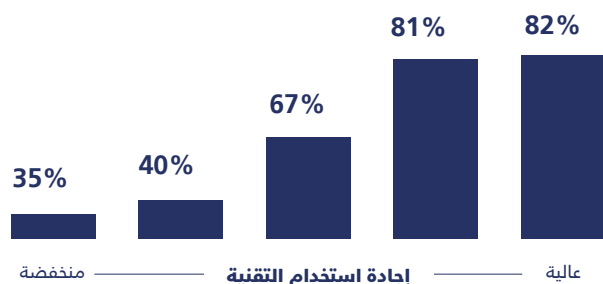
تشير نتائج المسح إلى أن 74% من الأفراد يقومون باستخدام حل واحد على الأقل من حلول التقنية المالية، كما أثبتت نتائج المسح تقاربًا في تبني هذه الحلول حسب الجنس بنسبة 75% من الذكور و73% من الإناث، في حين أن معدل تبني هذه الحلول يختلف حسب مستوى إجابة استخدام التقنية، والمنطقة، والعمر.



نسبة الأفراد المستخدمين لواحدة على الأقل من حلول التقنية المالية

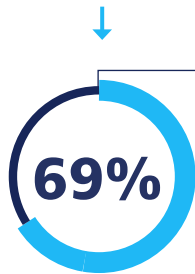
توجد علاقة قوية بين إجابة الأفراد لاستخدام التقنية ونسبة تبنيهم لحلول التقنية المالية، حيث تتراوح النسب ما بين 35% من الأفراد الذين لا يجيدون استخدام التقنية مقارنة بـ 82% من الأفراد الذين يجيدون استخدامها بشكل جيد.

نسبة تبني الأفراد لحلول التقنية المالية حسب إجابتهم لاستخدام التقنية



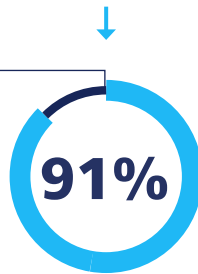
أنشطة التقنية المالية

تجربة استخدام حلول التقنية المالية

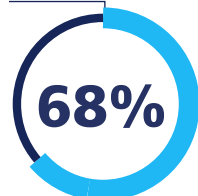


المدفوعات الإلكترونية

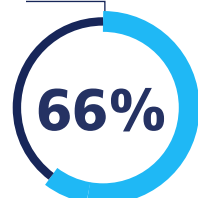
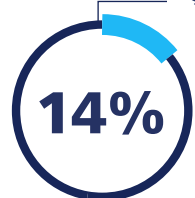
المعرفة بحلول التقنية المالية



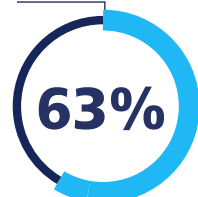
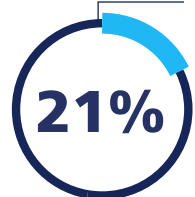
منصات وضع الميزانية



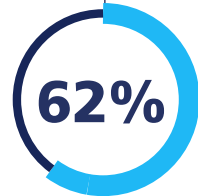
التمويل الجماعي بالملكية



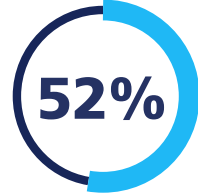
منصات تجميع التأمين



الاستشارات الآلية

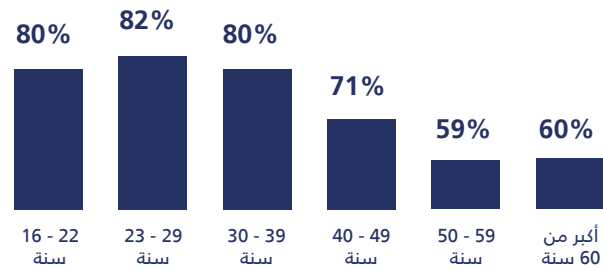


إقراض النظير للنظير



نرى أيضًا ارتباطًا قويًا بين العمر ومستوى تبني حلول التقنية المالية، حيث سجّل الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 16 و 39 عامًا أكثر من 80% في تبني حلول التقنية المالية، كما حقق الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 23 - 29 عامًا أعلى نسبة في تبني حلول التقنية المالية بمعدل 82%، بينما تقل النسبة إلى ما يقارب 60% عند الأفراد الذين تفوق أعمارهم الـ 50 عام.

نسبة الأفراد المستخدمين لواحدة على الأقل من حلول التقنية المالية حسب الفئة العمرية



المدفوعات الإلكترونية أكبر مساهم في تبني حلول التقنية المالية

يُعد نشاط المدفوعات الإلكترونية أكبر مساهم في تبني حلول التقنية المالية، حيث سجلت نتائج المسح الوطني للتقنية المالية أن 91% من الأفراد لديهم معرفة سابقة بالمدفوعات الإلكترونية، بينما يقوم 69% من الأفراد باستخدام المدفوعات الإلكترونية بانتظام، حيث ساهمت قوانين الدفع الفعّالة التي فرضها البنك المركزي السعودي بتسريع نمو المعاملات غير النقدية، وظهور عدد من شركات الفنتك الكبيرة والمعروفة في مجال الدفع الإلكتروني، مما أدى إلى نمو المدفوعات الإلكترونية، ومن المتوقع أيضًا أن يساهم إطلاق نظام المدفوعات الفورية "سريع" التابع لشركة المدفوعات السعودية في تسريع نمو المدفوعات الإلكترونية.

أنشطة التقنية المالية

وبالرغم من انخفاض مستويات تبني حلول التقنية المالية لأنشطة التقنية المالية الأخرى في الوقت الحالي (حيث تتراوح من 8% إلى 21%)، إلا أن المشاركين في المسح كانوا على علم ودراية بوجود أنشطة التقنية المالية، حيث سجلت النتائج معرفة أكثر من 60% من الأفراد عن أنشطة التقنية المالية مثل منصات وضع الميزانية / التخطيط المالي عبر الإنترنت 68%، والتمويل الجماعي بالملكية 66%، ومنصات تأمين 63% والاستشارات الآلية 62%، لذا من المتوقع أن يزداد اعتماد هذه الأنشطة في المستقبل، خاصة مع تطوير اللوائح وظهور المزيد من شركات الفنتك التي تقدم مثل هذه الحلول في السوق.

التحليل

زيادة تبني حلول التقنية المالية بفضل المدفوعات الإلكترونية

تُعدّ حلول الدفع الإلكتروني بداية دخول أنشطة التقنية المالية في العديد من الأسواق لدى معظم الأفراد، فقد يستخدم العملاء حلول متنوعة مثل المحفظة الرقمية لتحويل الأموال أو إجراء عملية دفع رقمية، وقد تكون أول عملية يقوم العميل بتنفيذها دون اللجوء إلى البنك، وإذا حظي هؤلاء الأفراد بتجربة جيدة في استخدام حلول الدفع الإلكتروني فمن المرجح أن يفكروا في استخدام خدمات مالية رقمية غير مصرفية أخرى، مما يدعم تبني أنشطة التقنية المالية بنسبة أكبر في مجالات أخرى.



يبحث العملاء عن حلول التقنية المالية التي يمكن أن تدعمهم بالمدفوعات والاستثمار والادخار

ثلاثة أسباب رئيسية تدفع العملاء لاستخدام حلول التقنية المالية

متوفرة على مدار الساعة



تجربة عميل سهلة



تقنيات، ومزايا، وخصائص أفضل



على الرغم من ارتفاع نسبة استخدام حلول الدفع الإلكتروني، يبحث 65% من الأفراد والشركات عن حلول التقنية المالية التي يمكن أن تساعدكم على تسديد المدفوعات بشكل أسرع وأرخص وأسهل، مما يشير إلى وجود نقاط ضعف في المدفوعات تدفع العملاء إلى اللجوء للدعم بالرغم من تبنيهم لأحدث حلول الدفع الإلكتروني.

كما شكلت الحلول التي تدعم الاستثمار والادخار أحد أولويات الأفراد، حيث أن 51% من الأفراد كانوا يبحثون عن حلول يمكن أن تساعدكم على الاستثمار بطريقة أكثر سهولة، بينما يبحث 39% من الأفراد عن حلول يمكن أن تساعدكم في إدارة الميزانية / الادخار.

أنشطة التقنية المالية

أكثر جوانب التقنية المالية التي تحتاج فيها الشركات دعمًا أكبر

65% 
الترغبة في تنفيذ عمليات دفع أسرع، وأرخص، وأسهل

47% 
حلول لتحسين/أتمتة عمليات الأعمال

43% 
زيادة رأس المال

42% 
تحسين أمن معلومات وبيانات أعمالها

أكثر جوانب التقنية المالية التي يحتاج فيها الأفراد دعمًا أكبر

65% 
الترغبة في تنفيذ عمليات دفع أسرع، وأرخص، وأسهل

51% 
الترغبة في استثمار مبالغ أكثر بصورة أسهل

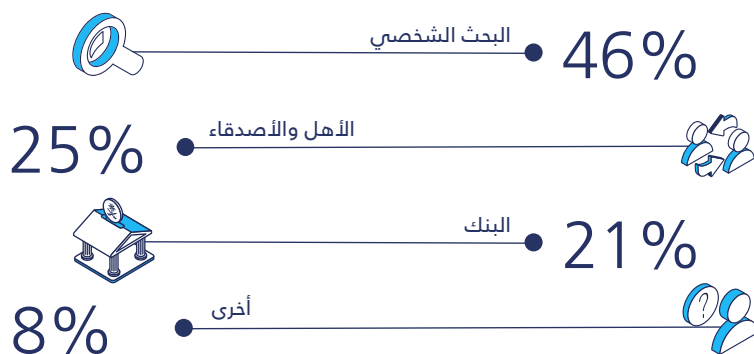
39% 
الترغبة في الحصول على دعم في إدارة الميزانية والادخار

6 من أصل 10

أشخاص يرغبون باستخدام حلول تقنية مالية محلية

كما توصلت نتائج المسح إلى أن الشركات تبحث عن حلول يمكن أن تساعد في تحسين أنشطة أعمالهم، حيث شكلت الشركات التي تبحث عن حلول لتحسين/أتمتة عمليات الأعمال نسبة **47%**، بينما تبحث **43%** من الشركات عن حلول لمساعدتها على زيادة رأس المال، و**42%** من الشركات كانت تبحث عن حلول لمساعدتها على تحسين أمن معلومات وبيانات أعمالها.

عند البحث عن حل جديد للتقنية المالية، يقوم **46%** من المشاركين بإجراء بحث شخصي (مواقع المقارنة ومواقع المراجعة والمنتديات وما إلى ذلك)، بينما يقوم **25%** بسؤال الأشخاص في دائرتهم الاجتماعية (الأصدقاء والأهل وزملاء العمل وما إلى ذلك)، ويقوم **21%** بالتشاور مع البنك الذي يتعاملون معه.



العلاقات مع البنك

أكثر الأسباب التي تدفع العملاء إلى تجنب استخدام حلول التقنية المالية

تناسب خدمات البنك مع احتياج العميل



عدم المعرفة بحلول التقنية المالية



عدم فهم حلول التقنية المالية



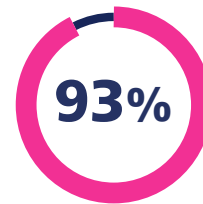
ومع ذلك تشير الأدلة إلى قلة الوعي بفوائد الحلول غير البنكية الأخرى (باستثناء حلول الدفع الإلكتروني)، حيث تعددت إجابات العملاء عن سبب ترددتهم في استخدام حلول التقنية المالية، ولكن تضمنت غالبية الإجابات عدم معرفة العملاء بحلول التقنية المالية أو عدم فهمهم لها، بالإضافة إلى ذلك، أكد 4 من أصل 10 مشاركين في المسح أن فهمهم للحلول بشكل أفضل سيسيجعهم على تجربة حلول التقنية المالية الجديدة.

4 من أصل 10
مشاركين ستزيد نسبة استخدامهم لحلول التقنية المالية إذا كانوا على دراية بفوائدها

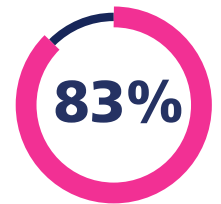
يثق 9 من أصل 10 عملاء بعلاقتهم الأساسية بالبنك، بينما يعتقد 84% بأنهم يحصلون على خدمات عالية الجودة من البنك الخاص بهم

أكد 93% من المشاركين في المسح الوطني للتقنية المالية أنهم يثقون في البنك الذي يتعاملون معه، حيث يميل العملاء إلى الوثوق بالبنوك لإئتمان ثرواتهم في القطاعات البنكية المنظمة، إلا أن بعض البنوك عانت من تدهور في مستوى ثقة العملاء بعد الأزمة المالية في عامي 2008 و2009، ولكن تمكنت البنوك في السعودية من تجنب الكثير من تداعيات الأزمة المالية مما قد يفسر ثقة العملاء بهم.

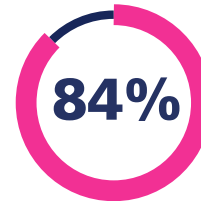
أظهرت نتائج المسح أيضًا أن 84% من المشاركين يعتقدون أنهم يحصلون على خدمات عالية الجودة من البنك الذي يتعاملون معه، وأن 83% راضون عن الخدمات الرقمية التي يقدمها بنكهم، ويمكن أن يكون أحد تفسيرات المستويات المرتفعة هو الاستثمار الذي قامت به البنوك السعودية في تطوير خدماتها الرقمية على مدى السنوات القليلة الماضية.



يثقون بنكهم



راضون عن الخدمات الرقمية

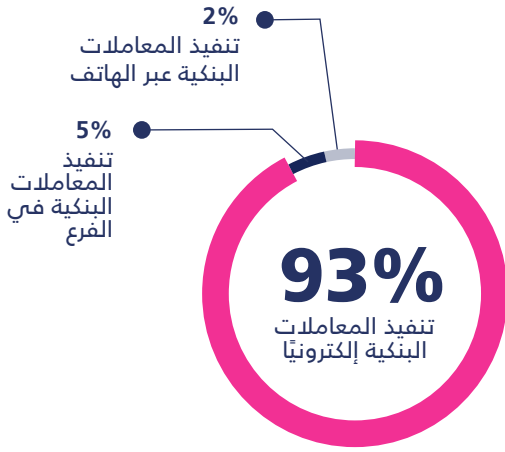


يحصلون على خدمات عالية الجودة



العلاقات مع البنك

الوسيلة الأساسية التي يعتمد عليها العملاء في تنفيذ المعاملات البنكية

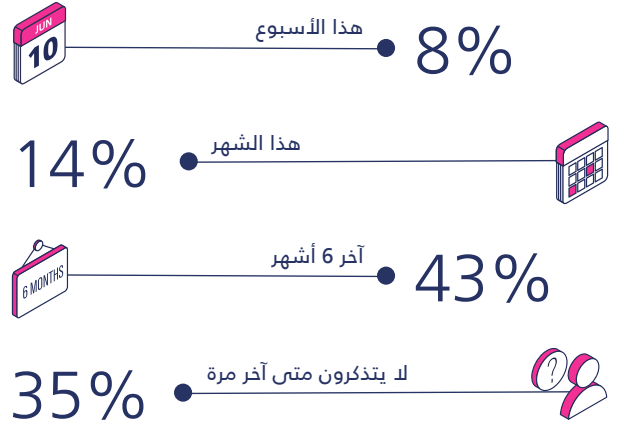


وعلى الرغم من أن هذه النتائج قد تكون متأثرة بالاضطرابات الناجمة عن جائحة فيروس كورونا التي منعت الأفراد من زيارة فروع البنك، إلا أن التوجه طويل المدى لنمو الخدمات الرقمية يشير إلى أن أنشطة الخدمات البنكية الإلكترونية ستستمر في النمو، بينما ستقل حاجة العملاء لزيارة فروع البنوك.

قام 2 من أصل 10 عملاء بزيارة فرع البنك في الشهر الماضي، بينما حصل 93% من العملاء على الخدمات البنكية إلكترونياً

لا شك بأن البنوك لا تزال محور الأنشطة المالية للعميل، إلا أن نتائج المسح تشير إلى أن 22% فقط مع العملاء قاموا بزيارة فرع البنك في الشهر الماضي، بينما لم يتمكن 35% من العملاء من تذكر آخر مرة قاموا فيها بزيارة البنك.

آخر مرة قام فيها الأفراد بزيارة البنك



بالإضافة إلى ذلك، أكد 93% من المشاركين أنهم يمارسون أنشطتهم البنكية إلكترونياً بشكل أساسي (من خلال الخدمات البنكية عبر الإنترنت أو تطبيق البنك عبر الهاتف المحمول) وأن 5% فقط من المشاركين يقومون بأنشطتهم البنكية بشكل أساسي من خلال فروع البنوك.

خدمات المصرفية المفتوحة

التحليل

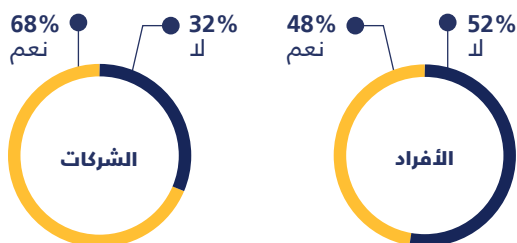
ما هي خدمات المصرفية المفتوحة؟

تتمثل خدمات المصرفية المفتوحة (Open Banking) في عملية فتح أو مشاركة البيانات والمعلومات البنكية بشكل آمن لأطراف خارجية من مزودي الخدمات مثل البنوك الأخرى، وشركات الفنتك، بهدف تعزيز الابتكار وتحسين المنتجات والخدمات للعملاء. تمتاز خدمات المصرفية المفتوحة بأنها تتيح للعملاء التحكم في البيانات الخاصة بهم، مما يساعدهم على تقديم موافقة واضحة وصريحة بخصوص مشاركة بياناتهم وبشكل آمن مع أطراف خارجية مقابل الحصول على منتجات وخدمات مالية أفضل في حال رغبتهم بذلك.

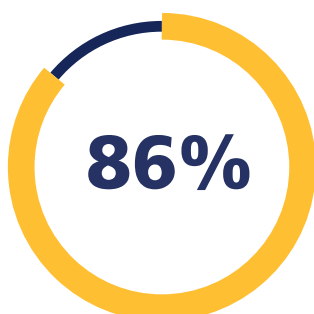


نسبة الأفراد والشركات التي توافق على مشاركة بياناتها الشخصية مع أطراف خارجية مقابل الحصول على خدمة جيدة

لدى أكثر من نصف الأفراد تحفظات بخصوص مشاركة بياناتهم من أجل الحصول على خدمة أفضل



* يرغب 86% من المشاركين الذين أجابوا بنعم برغبتهم في مشاركة بياناتهم مع شركة خدمات مالية منظمة



توصلت نتائج المسح الوطني للتقنية المالية إلى أن ما يزيد عن نصف الأفراد بنسبة ضئيلة 52% وثُلث الشركات 32% لن يرغبوا بمشاركة بياناتهم البنكية مع أطراف خارجية للحصول على خدمة أفضل، بينما أكد 86% من بين المشاركين الذين أفصحوا عن ارتياحهم لمشاركة بياناتهم البنكية أنهم يرغبون بمشاركة بياناتهم مع شركات الخدمات المالية المنظمة.

في حين تشير النتائج إلى أن مشاركة البيانات يُعد أمراً حساساً للأفراد، إلا أن هذه النتائج تتشابه مع ردود الأفعال للأفراد في الأسواق المتقدمة الأخرى عندما قُدمت خدمات المصرفية المفتوحة لأول مرة، ومن المتوقع أن تُقدم خدمات المصرفية المفتوحة في المملكة العربية السعودية في عام 2022، وبمجرد تجربة العملاء لفوائد خدمات المصرفية المفتوحة، نتوقع زيادة في عدد الأفراد الذين لا يمانعون مشاركة بياناتهم.

أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

التحليل

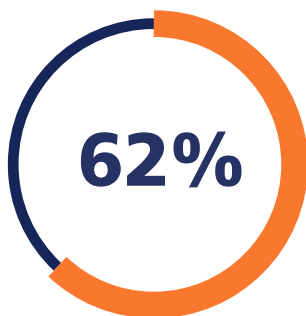
ما هي أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)؟

تشير أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) إلى الأهداف التي تتبناها الشركة لتحقيق الاستدامة على الصعيد البيئي والاجتماعي لأنشطتها في المجتمع بما يتعلق بحوكمة الشركة، وتكتسب هذه الأهداف أهمية متزايدة في القطاع المالي على المستوى العالمي، خاصةً مع ازدياد وعي العملاء في الاستثمارات الأخلاقية، وتقييم أهداف الشركة كجزء من عملية اختيار مقدمي الخدمات المالية.



6 من أصل 10 عملاء يأخذون بعين الاعتبار أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركة عند اختيار مزود لخدمات التقنية المالية

نسبة المشاركين الذين يهتمون بأهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عند اختيار مزود الخدمات المالية

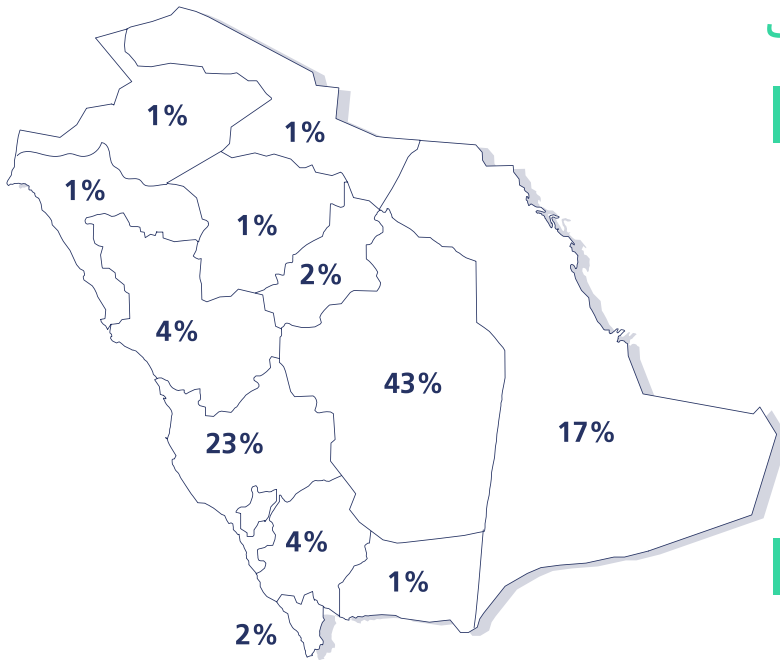


أشارت نتائج المسح أن 62% من العملاء يعتبرون أن أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عامل مهم في اتخاذ القرار عند اختيار مزود الخدمات المالية، ونتيجةً لحرص العملاء على إيجاد المنتجات والخدمات التي تتوافق مع مبادئهم الأخلاقية، فإننا نتوقع بروز المزيد من شركات الخدمات المالية (بما في ذلك شركات الفنتك) بما يتوافق مع تفضيلات عملائها.

نظرة عامة

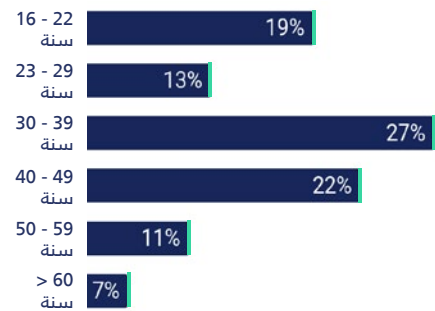
الأفراد المشاركون في المسح الوطني للتقنية المالية

الموقع الجغرافي

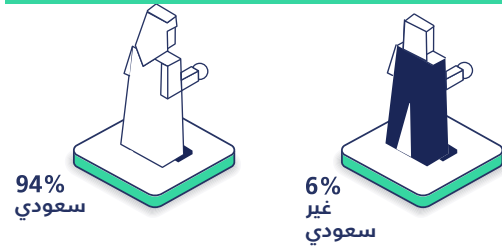


مشارك **2297**

العمر



الجنسية



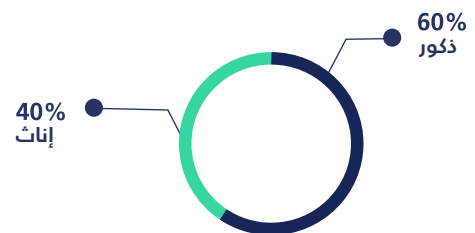
من أصل خمسة هو متوسط مستوى إتقان استخدام المشاركين للتقنية

3.9

الحالة الوظيفية



الجنس



* ملاحظة: جميع البيانات مرت بعملية تنظيم البيانات بإزالة البيانات المتكررة والتأكد من أن تبعات البيانات منطقية لتعكس التركيبة السكانية للسعودية

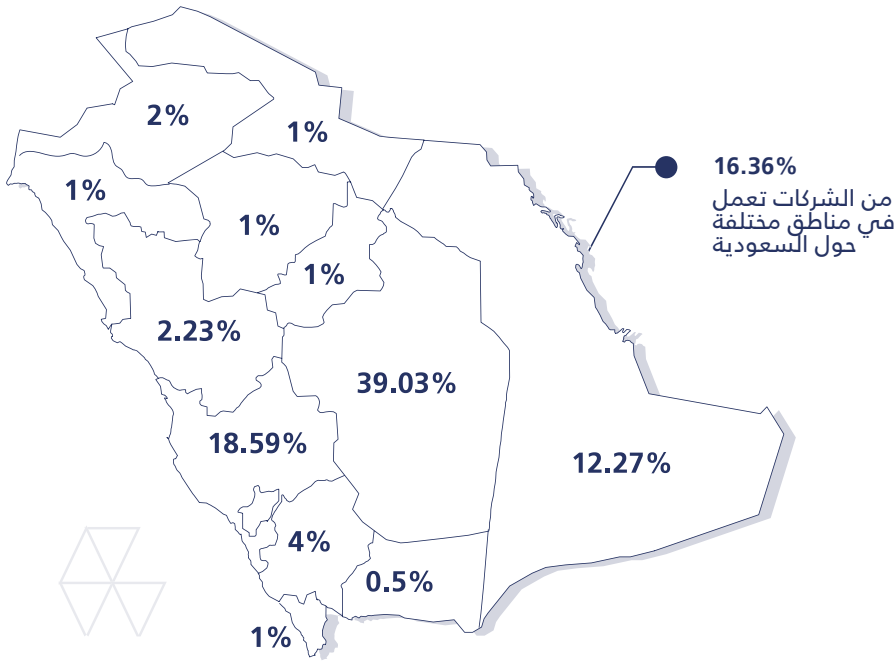
نظرة عامة

الشركات المشاركة في المسح الوطني للتقنية المالية

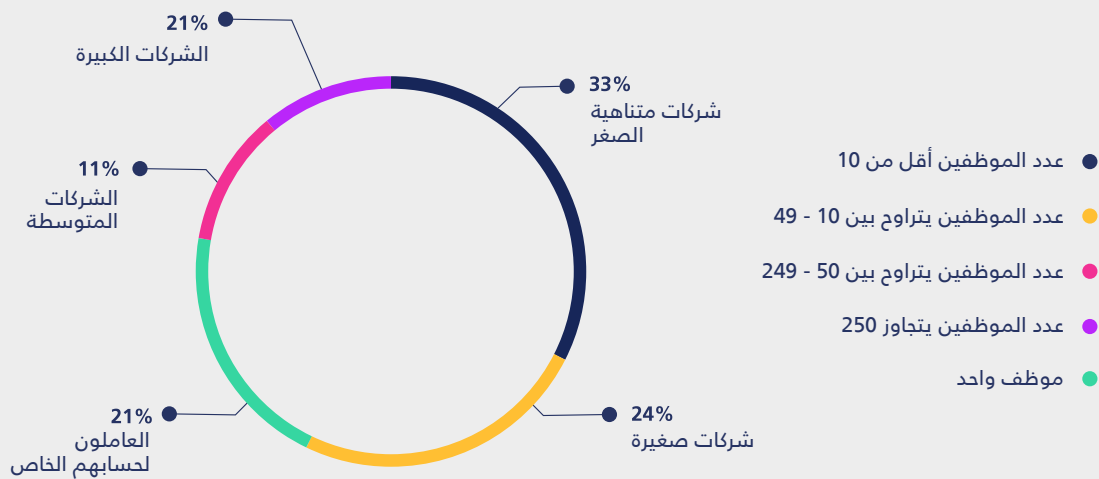
الموقع الجغرافي

237

مشارك



تصنيف الشركات المشاركة في المسح الوطني للتقنية المالية حسب حجمها



* ملاحظة: جميع البيانات مرت بعملية تنظيم البيانات بإزالة البيانات المتكررة والتأكد من أن تبعيات البيانات منطقية لتعكس التركيبة السكانية للسعودية

شكراً لكم

نشكر جميع شركائنا على دعمهم في نشر وحث المجتمع السعودي على المشاركة في المسح الوطني للتقنية المالية

