Jordan Economic Forum | JEF
المنتدى الإقتصادي الاردني

ورقة موقف

صادرة عن المنتدى الاقتصادي الأردني

حول قرار دراسة فرض عمولة على خدمات نظام الدفع الفوري "كليك"

1. المقدمة

شهد قطاع الخدمات المالية تطوراً كبيراً خلال السنوات القليلة الماضية في العديد من الاقتصادات العالمية، وخاصة بعد دخول الرقمنة والاتمتة في عملياته الخدمية. ويعد القطاع أحد الممكنات الرئيسية لرفع مستوى النشاط الاقتصادي، وعامل رئيس في تحقيق التنمية المستدامة، بسبب ارتباطه في كافة القطاعات الاقتصادية الأخرى.

وعلى المستوى الوطني، حظي قطاع الخدمات المالية بأهمية كبيرة في الاقتصاد الأردني؛ حيث تبنت رؤية التحديث الاقتصادي قطاع الأسواق والخدمات المالية ضمن "محرك الخدمات المستقبلية" ليكون أحد الركائز الأساسية لتحقيق أهداف الرؤية، حيث تم تحديد 13 مبادرة في قطاع الخدمات المالية، تشمل مواصلة الجهود لتوسيع الشمول المالي لمختلف شرائح المجتمع وعبر جميع القطاعات.

يعد الشمول المالي عامل تمكين لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، لما له من مساهمات في تحسين نوعية حياة الأفراد والأسر، حيث يمكنهم التخطيط للمستقبل والتعامل مع الحالات الطارئة. كما يعزز الرخاء المشترك ويساهم في القضاء على الفقر.

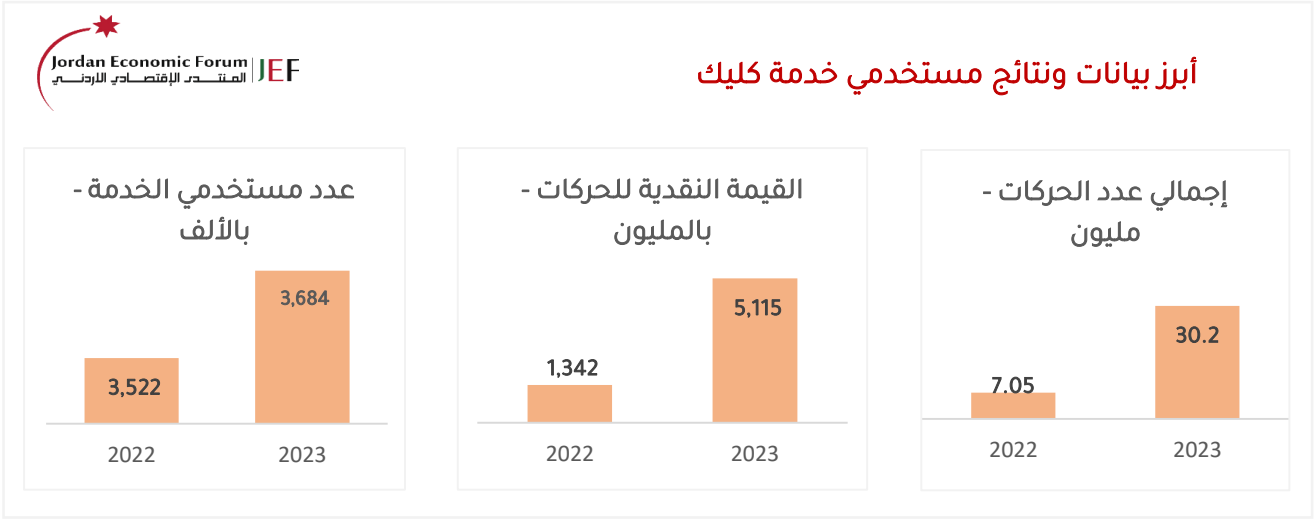
وفي ضوء تصريح الشركة الأردنية للدفع والتقاص "JOPACC" عن مقترح دراسة فرض عمولة على خدمات نظام الدفع الفوري "كليك" في الربع الثاني من العام الحالي، نظراً لما يترتب من تكاليف على البنوك في تقديم الخدمة وصيانتها بعد أربع سنوات من تقديم الخدمة بشكل مجاني للمستخدم، ارتأى المنتدى الاقتصادي الأردني ضرورة تسليط الضوء على أهمية هذه الخدمة لدى المستخدمين، والتأثيرات المتوقعة جراء فرض عمولة عليها، مع تقديم بعض المقترحات التي من الممكن اخذها بعين الاعتبار في حال فرض تلك العمولة.

2. نظام الدفع الفوري "كليك"

هو أحدث نظام للدفع الفوري في الأردن أطلق عام 2020، يتيح للمستخدمين إرسال واستقبال الأموال بسهولة بين الحسابات البنكية في جميع البنوك المشاركة على النظام ومن والى المحافظ الالكترونية وبشكل فوري، مما يجعله إضافة قيّمة لمنظومة الدفع الرقمي الشاملة كمحرك رئيسي للشمول المالي والاقتصاد الرقمي في الأردن.

ويظهر ذلك جلياً في تطور أعداد المقبلين على اعتماد نظام كليك في سير عمليات تحويل الأموال، فبحسب تقرير شهر كانون الثاني عام 2024 لأنظمة الدفع الخاصة بشركة جوباك، بلغ عدد مستخدم كليك 1.24 مليون فرد، ووصلت عدد الحركات عليه 4.5 مليون وبإجمالي 694 مليون دينار أردني، مقارنة مع 1.31 مليون حركة وبإجمالي 235 مليون دينار خلال نفس الفترة من عام 2023.

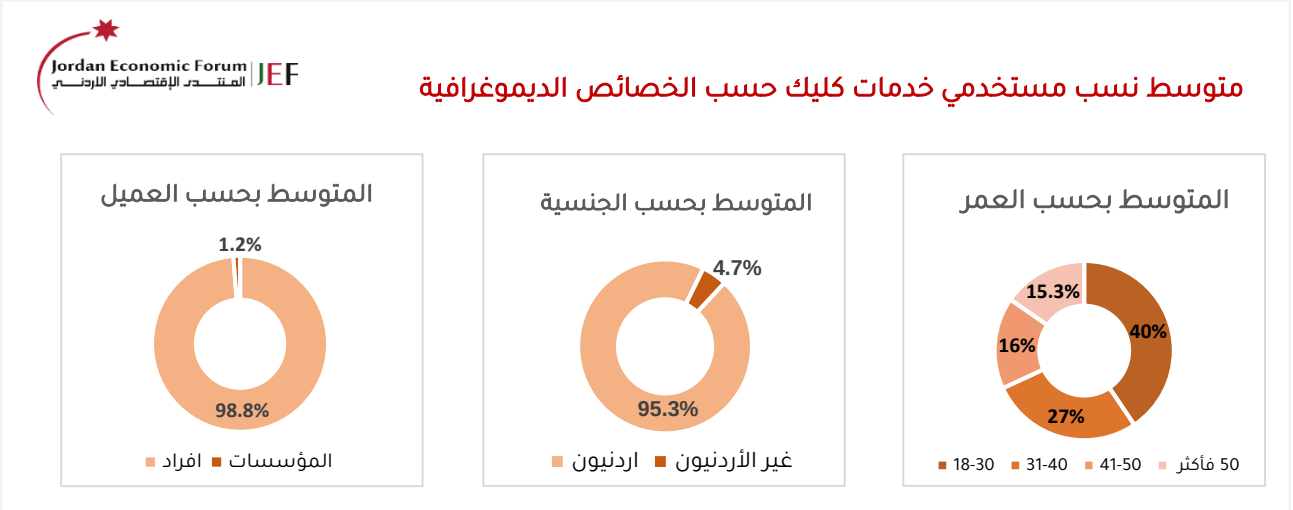
وبالنظر الى بيانات عام (2022- 2023)، تطور عدد مستخدمي كليك بنسبة 4.6% عام 2023 بواقع 3.6 مليون مقارنة مع عام 2022، في حين أن اجمالي عدد الحركات المنفذة ارتفعت بوتيرة أعلى مما كانت عليه سابقاً وبنسبة 328%، وهذا يدلل على زيادة اعتماد ووثوق الافراد بطرق الدفع الرقمية.



المصدر: الشركة الأردنية للدفع والتقاص "JOPACC"

وعلى صعيد نسبة المستخدمين حسب الخصائص الديموغرافية،

- تركزت النسبة الأكبر من مستخدمي كليك ضمن الفئات العمرية (18-30) وبمتوسط 40%، وذلك نظراً لارتفاع مستويات الوعي الرقمي بين الفئات العمرية الأصغر سناً.
- جاءت النسبة الأكبر من مستخدمي خدمات كليك من الجنسية الأردنية وبمتوسط 95.3%.
- توزعت نسب استخدام خدمات كليك بين: الأفراد بنسبة 98.8%، والشركات بنسبة 1.2%.



المصدر: الشركة الأردنية للدفع والتقاص "JOPACC"

وبحسب دراسة نشرتها جوباك في عام 2021 عن اعتماد الخدمات المالية الرقمية في الأسواق[1]، بينت أن خدمة تحويل الأموال الفوري "كليك" من أكثر خدمات أنظمة الدفع المستخدمة يومياً.

[1] https://www.jopacc.com/sites/default/files/2023-11/adoption_of_digital_financial_services_final_report_ar_published_0.pdf

3. التأثيرات المتوقعة جراء فرض عمولة:

مع عدم وجود تفاصيل حول قيمة / نسبة العمولة التي من المتوقع أن تفرض على خدمة كليك، إلا أنه من المتوقع أن يؤدي فرض عمولة على هذه الخدمة الى التقليل من مستوى الاستخدام عليها، وخاصة في حال كانت نسبة العمولة مرتفعة او بالأحرى غير عادلة، مما يتطلب دراسة عميقة لمدى تأثير تلك العمولة على مستوى الطلب على الخدمة.

وعليه يرى المنتدى أنه لا بد من الأخذ بعين الاعتبار في وضع عمولة على طريقة دفع كليك ما يلي:

- بحسب التقارير الصادرة عن جوباك، فإن النسبة الأكبر من مستخدمي خدمة كليك ضمن الفئات العمرية (18-30) بمتوسط 40%، في حين بلغ متوسط الأجور لهذه الفئات حوالي 335 دينار أردني[2] بحسب بيانات مؤسسة الضمان الاجتماعي، أي أن هناك 40% من مستخدمي الخدمة ينفذون حركاتهم المالية من مشتريات أو تحويل أموال بمتوسط أجر 335 دينار أردني شهرياً. كما أن هناك 27% من مستخدمي هذه الخدمة هم من الفئة العمرية (31-40)، بلغ متوسط الأجر لهم 631 دينار أردني، وبالتالي هذا يعطي صورة عن قيمة الحركات المنفذة للأفراد الاكثر استخداماً.

- النسبة الأكبر لمستخدمي خدمة كليك هي من الأفراد (98.8%) وبحسب دراسة أوجدتها شركة جوباك عن دراسة حالة السوق حول اعتماد الخدمات المالية الرقمية في الأردن[3]، أوجدت أن 39% من الحوالات باستخدام نظام كليك هي لتحويل الأموال الى العائلة والأصدقاء، ما يعني أنه من الممكن الاستغناء عن هذه الحوالات بسبب عدم إلزاميتها أو ضرورتها.

  كما أن شركة جوباك قد قامت بالفعل في عام 2021 بطرح سؤال على عينة صغيرة ممثلة بـ 33 شخص من مستخدمي كليك لمعرفة استجابة الأفراد حول فرض عمولة على خدمات الدفع الفوري، -وذلك بحسب الدراسة المشار اليها اعلاه-، وتبين أن 52% من مستخدمي كليك سيتوقفون عن استخدام الخدمة في حالة وجود رسوم مطبقة على معاملات تحويل الأموال.

- ومن الجدير بالذكر أن البنك المركزي الأردني قد أعلن عن أهداف الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي (2023- 2027) والمتمثلة بالوصول والاستخدام المسؤول والمستدام للخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع لتحقيق أكبر قدر من الشمول المالي، حيث تصل نسبة الشمول المالي في الأردن الى 47% بحسب آخر بيانات صادرة عن المؤشر العالمي للشمول المالي عام 2021.

  وقد يخالف فرض عمولة على كليك التوجه بالنمو المتسارع في عملية الاشتمال المالي الذي قصدته الاستراتيجية الوطنية للبنك المركزي، خاصة وأنه بحسب ما ذكر المستجيبون في استطلاع المؤشر العالمي للشمول المالي 2021: أن من بين الأسباب التي تحد من الشمول المالي للأفراد في الأردن هو ارتفاع كلف الخدمات المالية بالنسبة لهم، وجاء ذلك بنسبة 27% بحسب الاستطلاع. وبالتالي إن قرار فرض العمولة على نظام الدفع كليك هو بمثابة زيادة التحدي أمام الشمول المالي للأفراد.

---

[2] تقرير السنوي، 2022، مؤسسة الضمان الاجتماعي

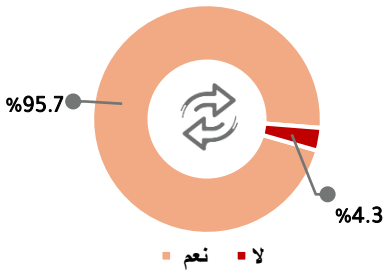
[3] دراسة سوق حول اعتماد الخدمات المالية الرقمية، 2021، جوباك. https://www.jopacc.com/sites/default/files/2023-11/adoption_of_digital_financial_services_final_report_ar_published_0.pdf

- إن بقاء عمليات نظام الدفع كليك بدون أي عمولة هو بمثابة أكبر عامل مشجع لاستقطاب المستخدمين الجدد عبر السنوات، على غرار قرار فرض العمولة عليه وتخلي جزء كبير من هذه الحوالات التي هي لأغراض تحويل الأموال الى العائلة والأصدقاء، ويرى المنتدى أن المستفيد من زيادة عدد مستخدمي نظام كليك هو البنوك بالدرجة الأولى، وذلك لأن من مصلحة البنوك تنفيذ الحركات المالية داخل أنظمة البنك وليس خارجه عن طريق تداول النقود (Cash)، ويترتب على ذلك عوائد بنكية أعلى بكثير من الكلف المترتبة على البنوك وإن وجد، وذلك من خلال استثمار البنوك لتلك الأموال المتداولة داخل المنظومة المصرفية في نافذة الإيداع لليلة واحدة (Overnight window) على سبيل المثال.

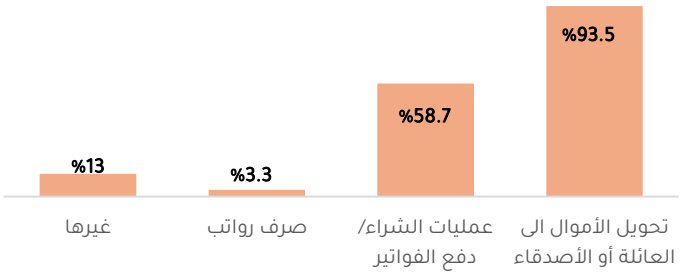
4. استطلاع رأي المنتدى الاقتصادي الأردني حول القرار:

نظراً لعدم وجود أثر واضح لقرار فرض عمولة على نظام الدفع كليك وانعكاسه على مستخدميه، قام المنتدى الاقتصادي الأردني بإجراء استطلاع رأي مكون من 4 أسئلة لأعضائه وشركائه من قادة الرأي والأعمال؛ لتحديد استجابة الأفراد والمؤسسات لهذا القرار. ظهرت النتائج كما يلي:

هل تعتمد/ي نظام كليك في سير عمليات تحويل الأموال؟

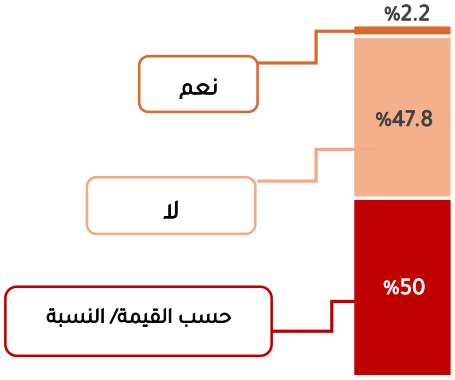


ماهي أغراض الحوالات المالية التي تستعين بها في نظام الدفع الفوري "كليك"؟

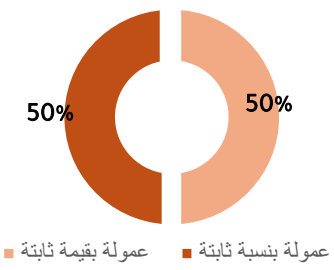


من بين 95.7% شخص يعتمدون على نظام الدفع كليك في سير عمليات تحويل الأموال، هناك 93.5% تكون لغرض تحويل الأموال الى العائلة أو الأصدقاء، و 58.7% هي لأغراض عمليات الشراء أو دفع الفواتير.

لو تم فرض عمولة على خدمات نظام "كليك"، هل ستستمر/ي في اعتماد النظام في سير عمليات تحويل الأموال؟



في حال كان لا بد من فرض عمولة على نظام الكليك، ما هو الأنسب برأيك؟



من الجدير بالذكر أنه قد تم إجراء استطلاع الرأي على 93 عضوًا من أعضاء المنتدى الممثلين من أصحاب الخبرة والإختصاص وقادة الرأي في المجالات المتعددة من القطاعين العام والخاص، ومن بينهم، رفض 48% من إجمالي الآراء التعامل في عمليات تحويل الأموال عبر نظام الدفع الإلكتروني "كليك" في حال فُرضت عليها عمولة، فيما يرى 50% من الأعضاء بأن استمرار استخدامهم لنظام الدفع كليك في سير عمليات تحويل الأمول يعتمد على القيمة أو النسبة المفروضة.

وعلى الرغم من أن الفئة المستهدفة في استطلاع الرأي يمثلون شريحة محدودة نسبياً من المجتمع؛ إلا أن نتائج الاستطلاع توضح تفاعل الأفراد بشكل عام تجاه فرض العمولة، فإذا كان معظم أصحاب الأعمال (من أعضاء المنتدى) يعارضون قرار فرض العمولة على خدمات كليك؛ فلنا إذاً أن نتصور تأثير هذا القرار على استمرار استخدام الأفراد، خاصة الفئات العمرية من (18- 30 عام) والتي تستخدمه بشكل كبير .

في الختام، ينوه المنتدى على ضرورة إجراء دراسة معمقة حول قرار فرض العمولة على نظام الدفع الإلكتروني "كليك" وتقييم تأثيره على مستخدميه. يأتي ذلك خصوصاً في ظل وجود شركات وأنظمة دفع متعددة ومتنوعة تستخدمها الأفراد والشركات، والتي قد تكون بديلاً محتملاً عن خدمات "كليك" في تحويل الأموال عند فرض العمولة عليه.

ومن جانب آخر، يرى المنتدى انه في جميع الأحوال؛لا بد من وجود طرق مجانية لتنفيذ عمليات تحويل الأموال للأفراد حتى لا تتعارض مع أهداف الاستراتيجية الوطنية للاشتمال المالي أولاً وأهداف رؤية التحديث الاقتصاي في ركيزة قطاع الأسواق والخدمات المالية ثانياً، وبما أن نظام الدفع كليك مجاني في الوقت الحالي؛ فهو بذلك الخيار الأنسب والأفضل لاعتماده من قبل الأفراد في سير عمليات تحويل الأموال، وإلا فإن توفير أي بديل آخر لخدمات كليك المجانية هو بمثابة اضافة أعباء وتكاليف مالية اضافية.