

التحويلات المالية بين اللاجئين السوريين في الأردن

آيار 2017

WESTERN UNION WU
شركة
**المفرق
للصرافة**
**Al Mafrag
Exchange**
مقابل إشارة الردايدة
هاتف: ٠٢٦٢٢٨٠٠٠
فاكس: ٠٢٦٢٢٠١٢٩
خلوي: ٠٧٧٧٦٨٩٨٨٨

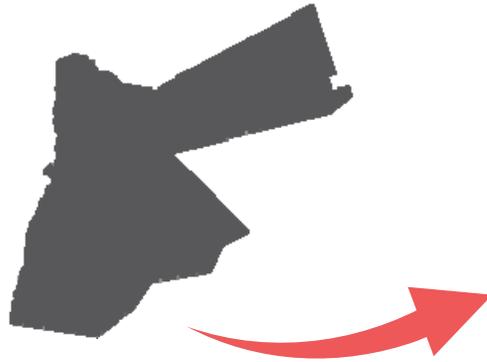
الإطار والأهداف والأساليب

اللاجئين السوريين في الاردن

- نحو ما يقارب **660.000** لاجئ سوري مسجل في الاردن وفقاً للمفوضية السامية لشؤون اللاجئين UNHCR.
- حسب تقديرات الحكومة الاردنية فإنه هناك ما يقارب **1.2** مليون سوري في الاردن.
- أغلب العائلات تسكن في المجتمعات المستضيفة – **80%** مقارنة ب **20%** ممن يسكنون في المخيمات.
- **70%** من اللاجئين المسجلين في المفوضية، منهم ما نسبته **26%** وصل في عام 2012 وما نسبته **44%** وصل في عام 2013.
- هُجروا لسنوات عديدة
- تناقص المدخرات والممتلكات الخاصة
- انخفاض التمويل المخصص للاستجابة الانسانية
- تزايد في فرص العمل ولكنها ما زالت محدودة
- هل تعد الحوالات المالية كمصدر دخل اضافي لمساعدة الاسر اللاجئة لتلبية احتياجاتها الاساسية؟

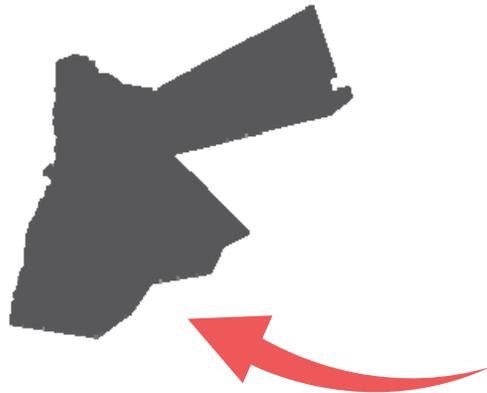
تدفق التحويلات المالية من وإلى الأردن

• التحويلات الصادرة عام 2015 \$2,876,000,000



1. مصر - \$1,293,000,000
2. الاراضي الفلسطينية - \$1,074,000,000
3. سوريا - \$254,000,000

• التحويلات الواردة عام 2015 \$3,788,000,000



1. المملكة العربية السعودية - \$1,468,000,000
2. الامارات المتحدة العربية - \$716,000,000
3. الولايات المتحدة - \$376,000,000

Source: [Pew Research Centre](#)

المعلومات الأساسية للتقييم

الاهداف

- معالجة الثغرات في المعلومات الأساسية فيما يتعلق بالتحويلات المالية بين الاجئين السوريين في الاردن والسوريين في الشتات حول العالم.
- دعم عملية صنع القرارات المبنية على الدلائل وذلك من خلال التبليغ عن التنمية المحتملة لمنصة التحويلات المالية الرقمية التابعة لل IOM المنظمة الدولية للهجرة.

المهام

- المنظمة الدولية للهجرة IOM اصدرت تكليفاً باجراء هذه الدراسة, وزودت ارشادات تقنية في البحث, والتصميم, والتحليل, والتقارير
- ريتش REACH قادت عملية تصميم وتنفيذ الدراسة, بما فيها وضع ادوات الدراسة, عملية جمع البيانات, التحليل, واعداد التقارير

الاسئلة الرئيسية للبحث

من, بماذا, أين

1. من الذي يبعث ومن الذي يستقبل؟ ما هي العلاقة التي تجمعهما ببعضهما؟
2. بماذا يستخدم العائلات السورية اللاجئة الحوالات المالية؟
3. من أين يتم ارسال التحويلات المالية وأين يتم استلامها؟

أين

4. كيف يقوم اللاجئين السوريين في الاردن بإرسال التحويلات المالية واستقبالها؟
 - الثغرات بين الطريقة المفضلة والطريقة المعمول بها؟
 - المحاسن والمساوى الرئيسية لكل طريقة؟
5. كيف يمكن تحسين طرق التحويل المالي المعمول بها حالياً؟
 - هل يمكن لنظام التحويل الرقمي أن يحسن من كفاءة الخدمة والوصول اليها؟

البحث النوعي

المزايا

تحديد الانماط والاتجاهات الرئيسية في المجتمع



جمع معلومات دقيقة ومحددة السياق



فهم التصورات والسلوكيات



أوجه القصور

مؤشر النتائج- لا يمثل العينة السكانية المستهدفة



وجود تحيز في مدى التأكد من المعلومات التي يتم ذكرها



منهجية جمع البيانات

المنهجية الأساسية

- جلسات حوارية مركزة في المجتمعات المستضيفة ومخيمات اللاجئين الرئيسية (مخيم الزعتري, ومخيم الأزرق)
- تم تجربة ادوات الدراسة في شهر تموز 2016

التحديات

- نسبة المشاركة قليلة - مشترك أو اثنين فقط قاموا بالنقاش
- انكار استخدام التحويلات المالية - على الرغم من انهم قد أكدوا مسبقاً قيامهم بالتحويلات المالية

المنهجية المعدلة

- اجراء 47 مقابلة معرف رئيسي مع 59 شخص وذلك تخفيفاً للمخاوف المتعلقة بمشاركة المعلومات المالية ضمن مجموعة
- تم اجراء المقابلات في اب 2016 ومرة اخرى في تشرين الاول 2016

مناطق جمع البيانات

✓ المجتمعات المستضيفة في محافظات الشمال



مخيمات اللاجئين الرسمية



- ✓ مخيم الزعتري
- ✗ مخيم الازرق



النتائج الرئيسية

حساسية الموضوع

- الخوف من الافصاح عن مثل هذه المعلومات سوف يؤثر سلباً على المساعدات الانسانية التي يتلقونها و بالأخص متلقي الحوالة المالية من الخارج
- الخوف الرئيسي لدى كل المشاركين تقريباً

انخفاض
المساعدة

- الشعور العام بأنه موضوع شخصي وليس مادة للمشاركة مع الغرباء
- عدم الارتياح في مناقشة الامور المالية مع افراد المجتمع أو المعارف, القلق من القيل والقال (الثرثرة) في المجتمع

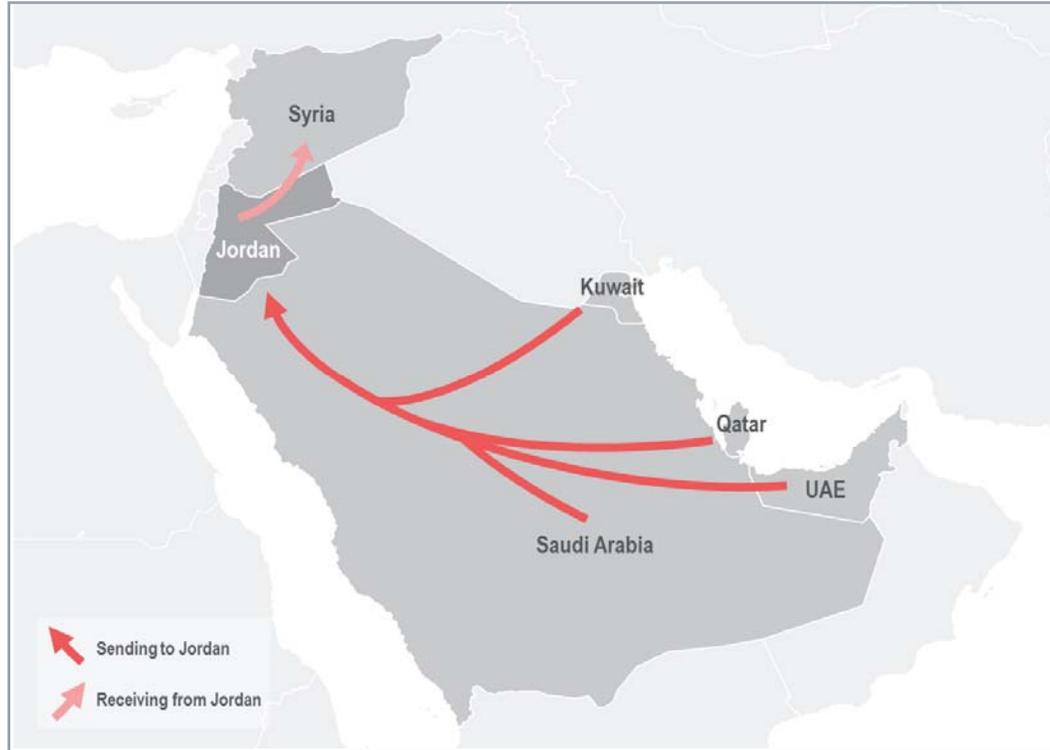
الخصوصية

- التصور والخوف من مواجهة عواقب قانونية في حال تبين أنهم يقومون بارسال الحوالات المالية

العواقب
القانونية

بلدان المصدر وبلدان المقصد

- **منطقة الخليج**, تحديداً المملكة العربية السعودية, الكويت, قطر والامارات المتحدة العربية, تكرر ذكرها على انها بلدان مصدر الحوالات المالية
- **سوريا**, تحديداً البلد الاصلية لمن يقوموا بالتحويلات, الوجهة الرئيسية للتحويلات



- بعض المشاركين من لهم أقارب بالخارج ذكروا أن أوروبا مثل ألمانيا والدول الاسكندنافية وكذلك الولايات المتحدة وكندا تعد مصادر للحوالات المالية

المرسلين والمستقبلين

- تقريباً كل المشاركين في مخيم الزعتري والمجتمعات المستضيفة ذكروا أنهم يقومون بارسال المال الى الاقارب المقربين جداً لهم في سوريا
 - الاباء
 - الاشقاء
 - الزوجا الزوجة أو الاصحار (أهل الزوج الزوجة)
- في العادة يتم ارسال المال الى مصدر واحد, ثم يقوم هذا المصدر بتوزيع المال على افراد العائلة
- وأشار المشاركون على أن الاقارب المقربين واولئك من يتلقون المال من مصدر واحد هم الذين يتلقون الحوالات المالية
- ومع ذلك, فإن مستلمي الحوالات لقد اشاروا أيضا الى بعض الحالات التي تم فيها ارسال تبرعات ومنح من منطقة الخليج, حيث يتم ارسال هذه الاموال بشكل خيري الى اللاجئين في الاردن
 - بعض الاحيان مجهولة
 - ارسال المال الى الارامل والعائلات الاقل حظاً
 - الأموال المرسله من خلال التحويلات الإلكترونية الرسمية

قنوات التواصل

- مواقع التواصل الاجتماعي (الواتساب والفيسبوك بشكل رئيسي)
- في حال عدم وجود انترنت, يقومون باجراء اتصالات هاتفية
- بالعادة هذا ممكن فقط في حالة وجود اقارب في سوريا يسكنون قريبا من الحدود
- المرسلة الى سوريا - اقل فرصة في استخدام هذه الاتصالات بسبب الخوف من المراقبة ولمخاوف اخرى تتعلق بالامن
- المحادثات مختصرة جداً, عادة تتم فقط لابلاغ الطرف الاخر انه قد تم ارسال المال

مدى انتشارها وتكررها

- لطالما كان موضوع ما اذا كان اللاجئين السوريين في الاردن مستلمين ومرسلين للحوالات المالية موضوع جدلي ومتنازع عليه.
- التقديرات المتعلقة حول ما اذا كان المجتمع مستقبل للحوالة أو مرسلها كانت متفاوتة ولم تكن قاطعة.
- من المرجح أن التحيز له دور هنا – الخوف من تقليل المساعدات.
- بشكل عام, اتجه المستجيبين في مخيم الزعتري أن يرسلون أكثر من أن يستلمون على عكس المستجيبين في المجتمعات لمستضيفة يستقبلون أكثر من أن يرسلون.
- وترواحت أيضاً مدى تكرر الارسال والاستقبال وفقاً للظروف
 - ارسال عيادية في المناسبات الدينية مثل عيد الفطر
 - طبيعة العلاقة مع محول الاموال, على سبيل المثال يعمل الزوج في الخليج ويرسل جزء من راتبه للشهري للزوجة
 - وفي معظم الحالات الاخرى, يتم ارسال المال كل ما كان ذلك ممكن
- ويوصى بإجراء مزيد من البحوث قبل إجراء أي استنتاجات يمكن الاعتماد عليها - قد يكون النهج الكمي أفضل من أجل استخلاص هذه المعلومات

استخدام التحويلات المالية

- اكثر استخدامات التحويلات المالية شيوعاً التي تم ذكرها, رتبت على حسب تكرارها في مقابلات المعرفين الرئيسيين

مخيم الزعتري	المجتمع المستضيف (الاردن)	سوريا
 صيانو المسكن	 دفع الايجار	 شراء المواد الغذائية
 استكمال المعونة الغذائية	 شراء المواد الغذائية	 نفقات العلاج الصحي
 الشؤون المالية للأسرة (تسديد الدين, الادخار)	 نفقات العلاج الصحي	 دفع الايجار

طرق التحويل

- الطرق الرئيسية في ارسال التحويلات وما يقابلها من عوائق في الوصول

عائق الوصول	الاستخدام	الطريقة
<ul style="list-style-type: none">• ارتفاع الرسوم والاسعار• تحديات الوصول للمؤسسة بالنسبة لسكان المخيم	<ul style="list-style-type: none">• للارسال والاستقبال في المجتمعات المستضيفة• يستخدم بدرجة أكبر للاستلام في مخيم الزعتري	مؤسسات خدمات الاعمال
<ul style="list-style-type: none">• شرط الذهاب الى مخيم الزعتري• معاملات مالية بين الاردن وسوريا فقط	<ul style="list-style-type: none">• الخيار الاكثر شيوعاً للارسال• أفادت التقارير بأنه قد استخدمت ايضا من قبل اشخاص من خارج المخيم	شركة حوالة للصرافة الموجودة في مخيم الزعتري
<ul style="list-style-type: none">• لا يمكن الوثوق بهم دائماً• عرضة للسرقة• من الممكن أن تأخذ الكثير من الوقت لتصل الى مستلميها, من الصعب التأكد.	<ul style="list-style-type: none">• تستخدم بالعادة عندما لا يكون هناك خيار اخر للارسال الى سوريا• او انها مسألة راحة - الاقارب في زيارة بالاردن	ناقلي أموال غير رسميين
<ul style="list-style-type: none">• تتطلب الكثير من الثقة والعلاقات الراسخة• ليست خيار متاح للجميع	<ul style="list-style-type: none">• مثل مبدأ حوالة ولكن من خلال شبكات وعلاقات شخصية• لا يوجد تكاليف أو رسوم	Tabadol تبادل

الأنظمة غير الرسمية لإرسال الحوالة

- توصيل المال باليد , على سبيل المثال شخص عائد الى سوريا أو من خلال ناقل اموال مدفوع الاجر.



- نظام حوالة لنقل الاموال (مستخدم من قبل مؤسسات خدمات الاموال, ومحال صرافة الاموال في الزعتري)



آليات الرقمية لتحويل الأموال

- أغلب المشاركون يرون أن مزايا هذه الآليات أنها أسرع وأسهل ومجانية – ولكن ما زال هناك عزوف عن استخدام الأساليب الرقمية
- حسب العمر- نفور بين كبار السن عن استخدام التكنولوجيا
- الشعور بعدم الأمان – القرصنة| الاختراق, انتحال الشخصية
- الاعتقاد ان هناك ارتباط بينها وبين انخفاض المساعدات الانسانية
- التحديات المرتبطة بالاتصال والشبكة – عدم وجود حزمة انترنت 3G او انترنت لاسلكي في المخيمات
- التحديات المتعلقة بالبنية التحتية – البنوك وقطاع الاتصالات في سوريا

الخاتمة والتوصيات

الخاتمة

- النزاع والتشرد طويل الامد وانخفاض المساعدات الانسانية كلاهما كانا علامة واضحة للحاجة الى تحسين الوصول الى مصادر دخل بديلة.
- ينبغي على الاردن على أن تنظر على هذا النهج بعناية لتسهيل فرص الحصول اليات لنقل الحوالات بشكل ملائم أكثر, وذلك لأن الشتات السوري سوف يواصل الزيادة.
- قد تساعد الخدمات المالية الرقمية على دعم هذا المسعى, ولكن هذا يتطلب استثمار في المشاركة مع المجتمع المحلي والاطراف المعنية الرئيسية لضمان التأكد من أنه لاقى استحساناً واستخدم بالشكل المطلوب.

التوصيات الموجهة نحو الدعوة

تصحيح المعلومات الخاطئة والخوف من الشائعات وذلك من خلال التوعية العامة



تسهيل المشاركة ودعم الجهات الحكومية المعنية في وضع قنوات رقمية رسمية للاجئين لتحويل الاموال



زيادة الوعي بين الجهات الفاعلة المعنية في المجال الإنساني وسبل العيش فيما يتعلق بالدور الهام للتحويلات المالية في اتخاذ القرارات المالية لأسر اللاجئين وفي الحفاظ على سبل العيش الاقتصادية



التوصيات المتعلقة في البرنامج

التغلب على التحديات المتعلقة بالاتصال في الانترنت باستخدام منصة الرسائل النصية الرقمية



استهداف الشباب كمؤسسات رائدة, نظرا لاحتمال امتلاكهم هاتف بشكل اكبر, وكذلك لانهم اكثر راحة وخبرة مع تكنولوجيا الاتصالات



توصيات بشأن الاجراء المزيد من البحوث

انتشار التحويلات المالية بين اللاجئين السوريين في الاردن



دور الاردن كوسيط لارسال الحوالات المالية



تصورات موظفي مؤسسات خدمات الاموال وشركات حوالة والمنظمات الانسانية التي تقدم مساعدات نقدية



مصادر الدخل التي تشكل الحوالات المالية لسوريا

