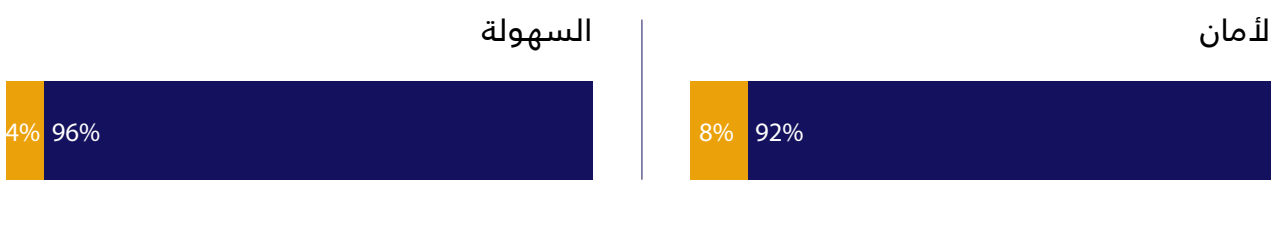


رؤى 2019: المدفوعات الرقمية في الكويت

صورة توضيحية لحملة "إبقى آمناً" حول تجارب العملاء، ومواقفهم وسلوكياتهم

وسائل الدفع المفضلة في الكويت



نقد بطاقة

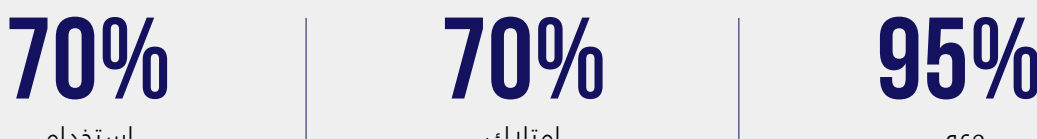
تقنيات المدفوعات المبتكرة

في ظل انتشار تقنيات الدفع المبتكرة، بات هناك وعي عال بمعدلات استخدامها:

البطاقات اللاتلامسية:



المحافظ الرقمية:



95%

من الذين يفضلون الدفع نقدا عند الاستلام سيستخدمون البطاقات في حال توفرت أجهزة دفع متحركة عند التوصيل

87%

إجراء عملية دفع إلكترونية لمرة واحدة على الأقل خلال الشهر الماضي

82%

البدا في إجراء المزيد من المدفوعات الرقمية أثناء إجراء عمليات الشراء وجهاً لوجه في العامين الماضيين

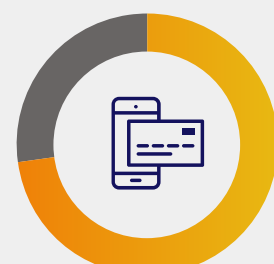
عندما تختار وسيلة الدفع عند التسوق عبر الإنترنت:

84%

بدأت بإجراء عمليات دفع بالبطاقة عبر الإنترنت بصورة أكبر خلال العامين الماضيين

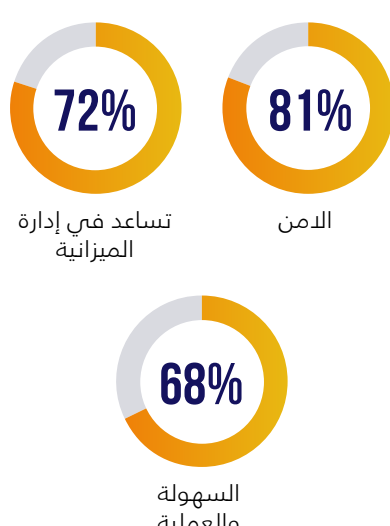
73%

أفضل الدفع باستخدام البطاقة عن الدفع النقدي

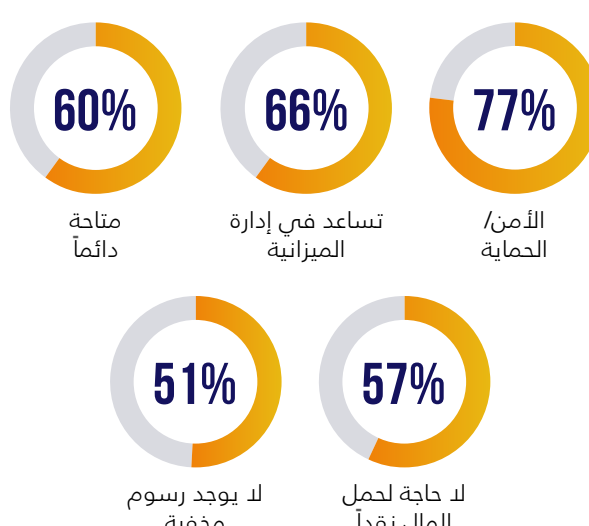


العوامل المحفزة والمشجعة لاستخدام المدفوعات الرقمية أثناء التسوق

داخل المتاجر



عبر الانترنت



فيما يتعلق بالثقة، يسود بين المشاركين في الاستطلاع شعور عام بالأمان تجاه استخدام هذه التقنيات:

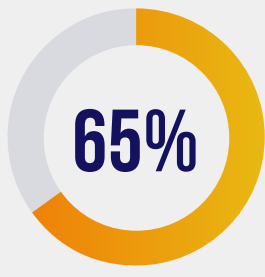
المحافظ الرقمية:

70%

من المستخدمين يتقنون بها بينما

63%

يدرك من غير المستخدمين أنها متوتقة آمنة



الثقة الإجمالية

استناداً للمعرفة

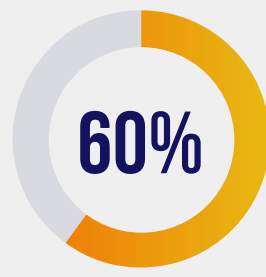
البطاقات اللاتلامسية:

69%

من المستخدمين يتقنون بها بينما

56%

يدرك من غير المستخدمين أنها متوتقة وآمنة

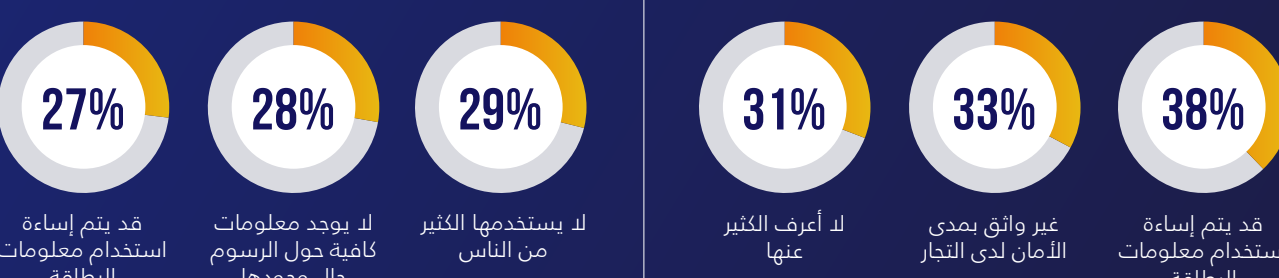


الثقة الإجمالية استناداً

للمعرفة

.. في المحافظ الرقمية

ما الذي يسبب نقص ثقة المستهلكين في البطاقات اللاتلامسية؟



كيف يمكن للتجار عبر الإنترنت تعزيز ثقة المستهلكين في المدفوعات الرقمية؟



47%

توفر خيارات الدفع بالعملة المحلية



51%

عرض آراء العملاء

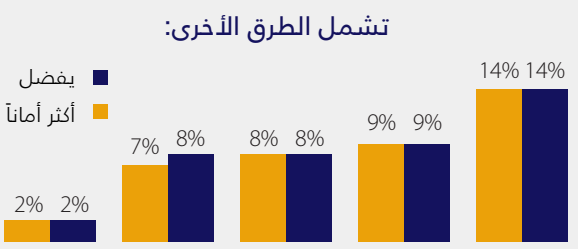


54%

عرض علامات متوتقة على المواقع (على سبيل المثال: رمز القفل على المتصفح وشعارات مزودي خدمات الدفع)

أساليب المصادقة المفضلة للمدفوعات عبر الإنترنت

تشمل الطرق الأخرى:



كلمة السر لمرة واحدة:

60%

أكثر أماناً

58%

يفضل



تجّيب عمليات الاحتيال المرتبطة بالمدفوعات بخطوات بسيطة:

1. تفعيل خاصية Verified by Visa مع البنك
2. تجّيب استخدام شبكات الانترنت (واي فاي) العامة- استخدام اتصال قوي وآمن عبر بيانات الهاتف المتحرك
3. التحقق من وجود حرف S في عنوان الموقع الإلكتروني بعد HTTP يؤكد أن الموقع آمن
4. الحرص على استخدام أحدث إصدارات البرامج على الأجهزة المتحركة وتفعيل القياسات الحيوية كخطوة إضافية في عمليات المصادقة على الهاتف المتحرك
5. تسجيل الخروج عند الانتهاء من الموقع، لا سيما لدى استخدام جهاز عام
6. تجّيب مشاركة معلومات الحساب الشخصي عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو الهاتف أو المحادثة
7. تجنبوا فتح رسائل البريد الإلكتروني والملفات المرفقة والروابط التي تصلكم من أشخاص لا تعرفونهم

حول الدراسة:

بتكليف من Visa، قامت شركة "فور سايت للبحوث والتحليل" بإجراء دراسة حول سلوكيات ومواقف التسوق الرقمي وعبر الإنترنت. وشملت الدراسة 401 شخصاً في الكويت في شهر فبراير من عام 2019 منهم مواطنون (69%)، ووافدون عرب (19%)، ووافدون آسيويون (11%)، ووافدون غربيون وغيرهم (1%). ويعيش الذي شملتهم الدراسة في حوالي (42%) والعاصمة (18%) والفرانجية (16%)، والأحمدي (11%) والجھراء (9%) ومبارك الكبير (4%). وتراوح أعمارهم بين 25-35 (65%)، و36-45 (30%)، و46-55 (5%)، بنسبة ذكور بلغت (72%) وإناث (28%). وأجرى كل مشارك في الدراسة عملية شراء واحدة على الأقل عبر الإنترنت خلال الشهور الستة الأخيرة.