

تراجع التعاملات النقدية يعكس نمو الثقة بالمدفوعات الرقمية في دولة الكويت



هل تعلم؟



أشار **1 من كل 10** من المستهلكين المشاركين في الدراسة في دولة الكويت إنهم تعرضوا لمحاولات الاحتيال عبر الإنترنت، فيما قال أكثر من ثلثهم إنهم سيتواصلون مع السلطات المعنية في حال التعرض لمحاولات الاحتيال.



انخفاض بنسبة **88%** في معدلات الطلب على خدمة الدفع عند الاستلام أثناء الجائحة.



يظهر أكثر من **(40%)** من المستهلكين مستويات مرتفعة من الثقة بالمدفوعات الرقمية (المدفوعات اللاتلامسية والمحافظ الرقمية والدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة) عند التسوق في المتاجر.

من غير المرجح عودة التعاملات النقدية إلى معدلاتها المرتفعة السابقة ما قبل الجائحة، حيث ستشهد تراجعاً متواصلًا

فيما يلي آراء المستهلكين حول مستقبل حلول المدفوعات



رَجَّح 38% من المشاركين استخدام المدفوعات اللاتلامسية في المستقبل بصورة أكبر



أفاد 41% من المشاركين أنهم لا يرجحون استخدام ميزة الدفع عند الاستلام.



انخفاض بنسبة **88%** في الطلب على خدمة الدفع عند الاستلام أثناء الجائحة.



ارتفعت معدلات استخدام المدفوعات الرقمية (الشريحة ورقم التعريف الشخصي والبطاقات اللاتلامسية والمحافظ الرقمية) بمعدل **50%** للدفع عبر الإنترنت وعند الاستلام



يظهر المستهلكون مستويات مرتفعة من الثقة تجاه المدفوعات الرقمية، رغم بعض المخاوف القائمة

يظهر أكثر من 40%

من المستهلكين مستويات مرتفعة من الثقة بالمدفوعات الرقمية (المدفوعات اللاتلامسية والمحافظ الرقمية والدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة) عند التسوق في المتاجر والدفع عند الاستلام.



من أبرز الأسباب التي ذكرها المستهلكون لثقتهم بمنظومة المدفوعات اللاتلامسية:



33%

نطاق قبولها الواسع



34%

التحكم بالنفقات (نظراً لبقاء البطاقة أو الهاتف المتحرك في يد المستهلك أثناء معاملة الدفع)



37%

تجنب التلامس البشري



37%

الراحة



43%

السرعة

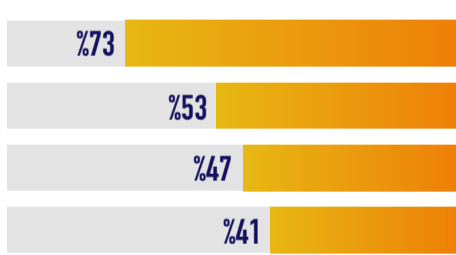
إن المعرفة بالتقنيات التي توفر الحماية للمدفوعات الرقمية تسهم بدور محوري في تعزيز الثقة بين المستهلكين.

قال حوالي نصف المستهلكين الذين يثقون بالمدفوعات الرقمية (49%)، إن معرفتهم بدور التقنيات المتكثرة مثل أنظمة الترميز في حماية مدفوعاتهم الرقمية ساهمت بتعزيز ثقتهم في خيارات الدفع غير النقدية.

كيف يتعامل المستهلكون مع محاولات الاحتيال عبر الإنترنت؟

أشار **1 من كل 10** من المستهلكين المشاركين في الدراسة في دولة الكويت إنهم تعرضوا لمحاولات الاحتيال عبر الإنترنت.

أنواع حالات الاحتيال التي مر بها المستهلكون:



ومن أهم الخطوات التي يتخذها المستهلكون في حالات التعرض للاحتيال:



لماذا يجب على تجار التجزئة الاهتمام بهذا الشأن؟

67% مما يسبب تراجع المبيعات

من المستهلكين يقولون إنهم يفضلون تغيير المتجر الإلكتروني أو التسوق من موقع آخر

عندما يواجه المستهلكون تأخيراً في إتمام عملية الشراء عبر الإنترنت، فإن...



تجربة التجارة الإلكترونية



أظهرت الدراسة أن نصف المستهلكين باتوا أكثر تقبلاً لحفظ معلومات بطاقتهم على مواقع التجارة الإلكترونية.



قال **31%** من المستهلكين إنهم سيتخلون عن عربة التسوق في حال واجهوا تأخيراً أو خطأ في عملية المصادقة أثناء التسوق عبر الإنترنت

ما هي المزايا التي من شأنها رفع مستويات الثقة بين المستهلكين؟



حول دراسة "ابق آمناً" لعام 2021 من "فيزا"

في فبراير 2021، تم إجراء مقابلات مدتها 15 دقيقة مع 600 مستهلك. وشملت المقابلات مواطنين كويتيين (50%)، ومقيمين عرب (24%)، ومقيمين آسيويين (24%)، وشكل الرجال نسبة 79% من المشاركين، فيما شكلت النساء نسبة 21%. وتنوع المشاركون بين مقيم في مدينة حولي (12%)، والأحمدي (53%)، والفروانية (15%)، ومدينة الكويت (11%)، وصباح السالم (7%)، وغيرها (1%). وبلغت أعمار المشاركين 18-22 (33%)، و23-34 (49%)، و35-44 (16%)، وفوق 45 (2%). وكان جميع المشاركين ممن تربطهم علاقة مع أحد البنوك في بلد الإقامة ومستخدمين لبطاقات الدفع - قاموا بعملية دفع رقمية واحدة على الأقل خلال الأشهر الستة الماضية. وقد أجرت المقابلات شركة "فور سايت" للبحوث والتحليلات.