

# دراسة ابق آمنة 2022

## نظرة حول توجهات المستهلكين في دولة الإمارات العربية المتحدة نحو المدفوعات الرقمية



### هل تعلم؟



يواجه واحد من كل ثلاثة صعوبة في تحديد ماهية عمليات الاحتيال.



قال نحو نصف المشاركين في الاستطلاع إنهم باتوا أكثر حرصاً على تبني خيارات المدفوعات الرقمية في المتاجر، لاسيما المدفوعات اللاتلامسية، وعبر الإنترنت منذ بدء جائحة كوفيد-19.



77% من المستهلكين في دولة الإمارات قاموا بإجراء مدفوعات رقمية الشهر الماضي.

### معايير الأمان لتسهيلات الدفع التي يوفرها التاجر تعتبر

العامل الأول لاتخاذ المستهلكين في دولة الإمارات خيارات الدفع الرقمية لقاء السلع والخدمات عوضاً عن النقد عبر الإنترنت (84%) وفي المتاجر (65%).

تشمل الأسباب الأخرى لتوجه المستهلكين للمدفوعات الرقمية:



### في المتاجر

### التسوق عبر الإنترنت



45%

معايير السلامة والنظافة



49%

الضمانات وسياسات الإرجاع



43%

الضمانات وسياسات الإرجاع



64%

خصوصية بيانات المدفوعات

تفوقت أهمية هذه المعايير على سعر المنتجات والخدمات



## خصوصية البيانات وأمانها تعتبر أمراً بالغ الأهمية للمستهلكين

76%

أكد

رغبتهم بمعرفة آليات عمل تقنيات أمان المدفوعات ليتسنى لهم الوثوق في طرق الدفع الرقمية بشكل عام



85%

أبدى غالبية المشاركين في الاستطلاع

رغبة في معرفة سبل التعامل مع معلوماتهم الشخصية وحمايتها قبل إدراجها في أي من مواقع التجارة الإلكترونية



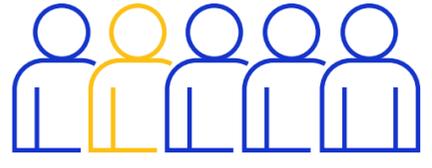
ومن هنا تبرز أهمية تثقيف المستهلكين كمحرك رئيسي لتعزيز الثقة في المدفوعات الرقمية

## المسؤولية الملقاة على التجار بهذا الخصوص



1 من كل 3 مستهلكين

يفضل استخدام النقد لدفع الإكراميات في الفنادق أو المطاعم أو المواقع والمرافق السياحية



4 من كل 5 مستهلكين

سيقومون بتغيير المتاجر أو مواقع وتطبيقات التسوق عبر الإنترنت، بناءً على طرق الدفع المتاحة من قبلها، حيث أبدت غالبية المستهلكين تفضيلاً قوياً للمدفوعات الرقمية على النقد.

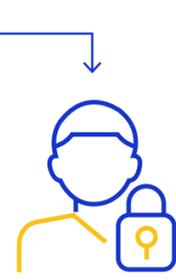
فيما يلي أبرز ثلاث طرق يمكن للتجار من خلالها تعزيز الثقة مع المستهلكين



عرض شعارات البنوك وشركاء الدفع



تقديم معلومات واضحة حول الضمانات وخيارات الاسترداد



الكشف عن التدابير المتخذة لحماية معلومات المستهلكين الشخصية

## التوجهات الجديدة للمدفوعات الواجب التركيز عليها

### تسوق الآن وادفع لاحقاً



65%

من المستهلكين يتوجهون إلى متاجر أو مواقع وتطبيقات التسوق الإلكترونية التي توفر خيار "تسوق الآن وادفع لاحقاً" مما يؤكد جاذبية هذه الميزة

33%

من المستهلكين استخدموا هذه الخاصية في وقت سابق

75%

من المستهلكين على دراية بخيار "تسوق الآن وادفع لاحقاً"

## العملات المشفرة



17%

من المستهلكين لا يعلمون ماهية العملات المشفرة

23%

من المستهلكين (أقل من الربع) يشعرون بالارتياح عند الدفع باستخدام العملات المشفرة