

تراجع التعاملات النقدية يعكس نمو الثقة بالدفع الرقمي في المغرب

هل تعلم؟



ارتفاع بنسبة **74%** في معدلات استخدام الدفع الرقمي (البطاقات المزودة بالرقاقات ورمز التعريف الشخصي، والبطاقات اللائقمية) للدفع عبر الإنترنت أو عند الاستلام



تراجع الدفع نقداً عند الاستلام بنسبة **86%** خلال الجائحة بين أوساط المستهلكين الذين شملهم الاستطلاع



يظهر أكثر من **أربعة أخماس** المستهلكين المغاربة الذين شملهم الاستطلاع (**84%**) مستويات مرتفعة من الثقة بالدفع عبر البطاقات اللائقمية عند التسوق في المتاجر والدفع عند الاستلام

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

فيما يلي آراء المستهلكين حول مستقبل حلول الدفع



رَجَّح **46%** من المستهلكين استخدام الدفع اللائقمي في المستقبل



التجارة الإلكترونية

تراجع الدفع نقداً عند الاستلام بنسبة **86%** خلال الجائحة بين أوساط المستهلكين الذين تم استطلاع آرائهم



ارتفاع بنسبة **74%** في معدلات استخدام المدفوعات الرقمية (البطاقات المزودة بالرقاقات ورمز التعريف الشخصي، والبطاقات اللائقمية)

التسوق في المتاجر

43% من المستهلكين يقلصون استخدامهم للدفع النقدي أثناء التسوق من المتاجر



49% من المستهلكين يستخدمون الدفع الرقمي بمعدلات أعلى من السابق

يظهر المستهلكون مستويات مرتفعة من الثقة تجاه الدفع الرقمي رغم بعض المخاوف القائمة

84%

يظهر أكثر من **أربعة أخماس** المستهلكين المغاربة الذين شملهم الاستطلاع مستويات مرتفعة من الثقة بالدفع بواسطة البطاقات اللائقمية عند التسوق في المتاجر والدفع عند الاستلام



من أبرز الأسباب التي ذكرها المستهلكون لثقتهم بمنظومة الدفع اللائقمي



22%

السلامة



40%

وسيلة دفع مبتكرة



43%

الراحة



46%

تجنب التلامس البشري



62%

السرعة

إن المعرفة بالتقنيات التي توفر الحماية للدفع الرقمي تسهم بدور محوري في تعزيز الثقة بين المستهلكين

ومن بين الذين لا يمتلكون معرفة كافية بهذه التقنيات، قال **75%** إن معرفتهم بآليات عمل تقنيات الترميز ستسهم في تعزيز ثقتهم بالدفع الرقمي والتخلص من الشكوك حيال مدى أمانه

20% من المستهلكين لا يفهمون آلية عمل الدفع اللائقمي



يخشى (**48%**) من المستهلكين تعرض البطاقات اللائقمية المفقودة أو المسروقة لسوء الاستخدام

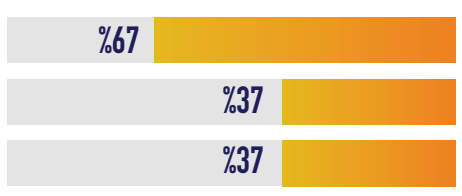


أبرز الشكوك حول أمان المدفوعات الرقمية

كيف يتعامل المستهلكون مع محاولات الاحتيال عبر الإنترنت؟

قال خمس المستهلكين في المغرب (**21%**) إنهم تعرضوا لمحاولات احتيال عبر الإنترنت.

أنواع حالات الاحتيال التي مر بها المستهلكون:



ومن أهم الخطوات التي يتخذها المستهلكون في حالات التعرض للاحتيال



لماذا يجب على التجار الاهتمام بهذا الشأن؟

مما يسبب تراجع المبيعات

34%

من المستهلكين يفضلون تغيير المتجر في المتاجر التقليدية

عندما يحدث تأخر في عملية المصادقة أثناء التسوق عبر الإنترنت، فإن..



تجربة التجارة الإلكترونية



47% من المستهلكين سيواصلون التسوق عبر الإنترنت ولا يفكرون بالحد من ذلك



قال **51%** من المستهلكين إنهم باتوا أكثر تقبلاً لحفظ معلومات بطاقتهم على مواقع التجارة الإلكترونية إن كان ذلك يساهم في تحسين أو تسريع تجربة التسوق



24% من المستهلكين الذين شملهم الاستطلاع قالوا إنهم سيتخلون عن فكرة شراء المنتج في حال مواجهتهم تأخيراً أو خطأ في عملية المصادقة أثناء التسوق عبر الإنترنت



قال **1** من أصل **5** مستهلكين إنهم سيمتنع عن إتمام عملية الشراء من المتاجر التي لا توفر خيارات الدفع اللائقمي

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

19%

سهولة الاسترداد

32%

خيار الدفع بالعملة المحلية

38%

عرض شعارات لمزودي خدمات الدفع

75%

مواقع التجارة الإلكترونية التي توفر تقييمات العملاء

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

في فبراير 2021، تم إجراء مقابلات مدتها 15 دقيقة مع 600 مستهلك، وشكل الرجال نسبة 52% من المشاركين، فيما شكلت النساء نسبة 48%. وتنوع المشاركون بين مقيم في الدار البيضاء (58%)، والرباط (42%)، وبلغت أعمار المشاركين 18-22% (33%)، و23-34% (43%)، و35-44% (15%)، وفوق 45 (8%). 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" للبيوت والتحليلات.