



L'utilisation du paiement en espèce diminue en raison d'une confiance accrue dans les paiements numériques au Maroc

Le saviez-vous?



Plus des quatre cinquièmes des consommateurs marocains interrogés (**84%**) ont un haut niveau de confiance dans les cartes sans contact pour les achats en magasin et le paiement à la livraison



Baisse de **86%** du paiement en liquide à la livraison pendant la pandémie chez les consommateurs interrogés



Tandis que l'utilisation des paiements numériques (puce & PIN et cartes sans contact) pour le paiement en ligne ou à la livraison a augmenté de **74%**

Il est peu probable que l'utilisation des liquidités revienne aux niveaux d'avant la crise et elle continuera de baisser



Commerce électronique

86% baisse de paiement en liquide à la livraison pendant la pandémie parmi les consommateurs interrogés

74% augmentation de l'utilisation des paiements numériques (puce & PIN et cartes sans contact)

Achats en magasin:

43% consommateurs utilisent moins d'argent en magasin

49% consommateurs ont augmenté leur utilisation du paiement numérique

Le point de vue des consommateurs sur l'avenir des solutions de paiement montre



sont susceptibles d'utiliser davantage les modes de paiement sans contact

Les consommateurs accordent une grande confiance aux paiements sans contact et numériques, mais certaines préoccupations persistent



84%

Plus des quatre cinquièmes des consommateurs interrogés ont un haut niveau de confiance dans les cartes sans contact pour les achats en magasin et le paiement à la livraison

Les consommateurs ont cité les raisons suivantes pour leur confiance accrue dans les paiements sans contact.



62%

Vitesse



46%

Évite le contact humain



43%

Commodité



40%

Manière innovante de payer



22%

Transparence

La connaissance de la technologie qui protège les paiements numériques est un moteur de confiance pour les consommateurs.

Parmi ceux qui n'ont pas un niveau de connaissance adéquat de la technologie, 75% ont déclaré que savoir comment fonctionne la tokenisation les aiderait à renforcer leur confiance dans les paiements numériques et à résoudre les doutes tardifs concernant la sécurité des paiements numériques.

Principales préoccupations des consommateurs



sont préoccupés par l'utilisation frauduleuse de cartes sans contact perdues / volées

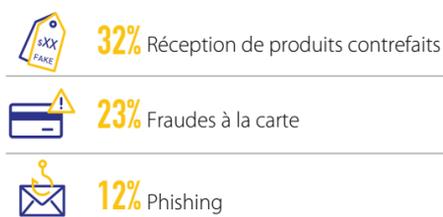


ne comprennent pas parfaitement la technologie des paiements sans contact

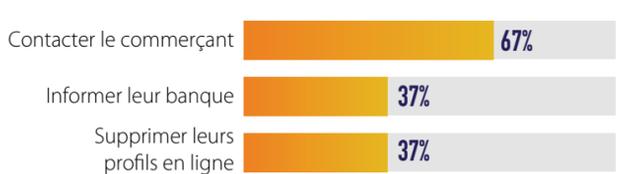
Comment les consommateurs gèrent-ils la fraude en ligne?

Un cinquième des consommateurs marocains (**21%**) déclarent avoir été victimes de fraude

Types de fraude vécus par les consommateurs:



Démarches pensées par les consommateurs en cas de fraude:



Pourquoi les commerçants devraient-ils s'en soucier?



En cas de retard dans la finalisation de leur achat en ligne...

34%

Des consommateurs au Maroc préféreraient changer de commerçants ou faire leurs achats en magasin

...entraînant une perte de ventes

Expérience de commerce électronique



1 consommateur sur 5 a déclaré qu'il ne terminerai pas un achat dans un magasin qui n'offrirait pas d'options de paiement sans contact



24% des consommateurs interrogés abandonneront l'idée d'acheter le produit s'ils rencontrent un retard ou une erreur d'authentification



51% des consommateurs se sentent en sécurité pour stocker les informations de leur carte sur les sites marchands pour une expérience de paiement plus facile



47% continueront à magasiner en ligne sans aucun signe de ralentissement

Quelles caractéristiques inspirent un haut niveau de confiance chez les consommateurs?

75% Sites de commerce électronique qui incluent des avis clients

38% Afficher les logos des prestataires de paiement

32% Offrir le paiement en devise locale

19% Remboursement facile

À propos de l'enquête Visa 2021 Stay Secure

En février 2021, 600 personnes ont été interrogées pendant 15 minutes chacune. 52% des personnes interrogées étaient des hommes et 48% des femmes. Les répondants vivaient à Casablanca (58%) et à Rabat (42%). Ils étaient âgés de 18 à 22 ans (33%), 23 à 34 ans (43%), 35 à 44 ans (15%) et 45 ans et plus (8%). Chacune avait une relation bancaire dans le pays de résidence et était un utilisateur de cartes de paiement - ayant effectué au moins un paiement en ligne au cours des six derniers mois. La recherche a été effectuée par 4SiGHT Research & Analytics.