

انخفاض استخدام النقد يعكس الثقة المتزايدة في المدفوعات الرقمية



هل تعلم أن؟



ازداد استخدام المدفوعات الرقمية (الشريحة & رقم التعريف الشخصي + البطاقات اللاتلامسية) للدفع عبر الإنترنت وعند التسليم بنسبة **690%**



انخفض معدل إتمام المعاملات النقدية بنسبة **85%** خلال فترة انتشار الوباء بين المستهلكين المستطلع آراؤهم



ارتفع مستوى ثقة حوالي **9 من بين كل 10** مستهلكين، استطلعت آراؤهم في مصر، في المدفوعات الرقمية (البطاقات اللاتلامسية، ومحافظ الهاتف المحمول، ومدفوعات رمز الاستجابة السريع) عند التسوق في المتاجر والدفع عند التسليم

المعاملات النقدية لن تعود على الأرجح إلى مستوياتها السابقة قبل انتشار كوفيد-19، وتراجع استخدامها مستمر

تشير نتائج المستهلكين المستطلع آراؤهم حول مستقبل حلول المدفوعات أن



منهم، على الأرجح، مستمرين في استخدام وسائل المدفوعات اللاتلامسية



معدل إتمام المعاملات

النقدية انخفض بنسبة **85%** خلال فترة انتشار الوباء بين المستهلكين المستطلع آراؤهم



هناك زيادة نسبتها **690%** في استخدام المدفوعات الرقمية (الشريحة & رقم التعريف الشخصي + البطاقات اللاتلامسية) للدفع عبر الإنترنت وعند التسليم



المستهلكون لديهم ثقة كبيرة في المدفوعات الرقمية، مع وجود بعض المخاوف

حوالي **9 من كل 10**

مستهلكين مصريين استطلعت آراؤهم ارتفع مستوى ثقتهم في المدفوعات الرقمية (البطاقات اللاتلامسية، ومحافظ الهاتف المحمول، ومدفوعات رمز الاستجابة السريع) عند التسوق في المتاجر والدفع عن التسليم



أبرز أسباب ثقة المستهلكين في المدفوعات اللاتلامسية:



41%

السهولة



43%

القبول على نطاق واسع



43%

السرعة



47%

وسائل دفع مبتكرة



50%

الراحة

ساهم فهم المستهلكين لتكنولوجيا حماية المدفوعات الرقمية في زيادة ثقتهم فيها

نسبة 90% من بين المستهلكين المطلعين على تكنولوجيا حماية المدفوعات الرقمية قالوا إن معرفتهم بكيفية عمل خاصية الترميز سياسهم في تعزيز ثقتهم بالمدفوعات الرقمية وتبديد الشكوك حول أمن المدفوعات الرقمية

ليسوا على دراية كاملة بتكنولوجيا عمل المدفوعات اللاتلامسية

25%

قلقون بشأن إساءة استخدام البطاقات اللاتلامسية المفقودة أو المسروقة

40%

المخاوف الرئيسية للمستهلكين

كيف يواجه المستهلكون الاحتيال عبر الإنترنت؟

الخطوات التي يتخذها المستهلكون في حالة التعرض للاحتيال:

52%	إبلاغ البنك
36%	التواصل مع خدمة العملاء الخاصة بالتجار
36%	تغيير كلمة السر/رقم التعريف الشخصي
36%	حذف الملف الشخصي على الإنترنت
32%	التواصل مع سلطات إنفاذ القانون

أنواع الاحتيال التي واجهت المستهلكين:

25%	التصيد الإلكتروني
25%	عدم استلام البضائع المشتراة
25%	استلام بضائع مزيفة

لماذا يتعين على تجار التجزئة الانتباه؟

...ويتنح عن ذلك انخفاض حجم المبيعات

28%

من المستهلكين يستبدلون تجار التجزئة أو يتوجهون للتسوق من المتاجر

عند تأخر المصادقة على المعاملات..



تجربة التجارة الإلكترونية



76% من المستهلكين سيواصلون التسوق عبر الإنترنت دون أي مؤشرات للتراجع



84% من المستهلكين يفضلون تخزين معلومات بطاقتهم لدى مواقع التجار لإتمام المعاملة بسهولة



37% من المستهلكين سيتخلون عن شراء منتج ما إذا واجهوا تأخيراً أو خطأ في المصادقة



يحم واحد من كل اثنين من المستهلكين عن إتمام عملية الشراء في المتاجر التي لا يتوافر فيها خيارات الدفع اللاتلامسية

ما هي المزايا التي تعزز ثقة المستهلكين في المدفوعات الرقمية؟

30%

باقة متنوعة من خيارات الدفع

36%

وجود خدمة المساعدة الآلية

39%

توفير خيارات الدفع بالعملة المحلية

49%

خاصية استرداد أموال الشراء بسهولة

55%

مواقع التجارة الإلكترونية التي توفر مراجعات العملاء

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

في فبراير 2021، تم إجراء مقابلات مدتها 15 دقيقة مع 600 مستهلك. وشكل الرجال المشاركون، فيما شكلت النساء النصف الآخر. وتنوع المشاركون بين مقيم في القاهرة (60%)، والجزيرة (15%)، والإسكندرية (25%)، وبلغت أعمار المشاركين 18-22 (33%)، و34-44 (21%)، وفوق 45 (16%)، 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.