



البنك المركزي المصري  
CENTRAL BANK OF EGYPT

VISA

مبيرة meeza

## دراسة ابق أمننا 2022 نظرة حول توجهات المستهلكين في جمهورية مصر العربية نحو المدفوعات الرقمية



### هل تعلم؟



يواجه واحد من كل ثلاثة  
مستهلكين صعوبة في التعرف  
على عمليات الاحتيال.



قال نحو نصف المشاركين في الاستطلاع  
بأنهم يستخدمون المدفوعات الإلكترونية بشكل  
أكبر في المتاجر، خاصة المدفوعات اللاتلامسية،  
وعبر الإنترنت منذ بدء جائحة كوفيد-19.



63% من المستهلكين في مصر  
قاموا بإجراء مدفوعات إلكترونية  
الشهر الماضي.

### معايير الأمان لتسهيلات الدفع التي يوفرها التاجر تعتبر

العامل الأول لاتخاذ المستهلكين في مصر خيارات الدفع الرقمية مقابل السلع والخدمات عوضاً  
عن النقد عبر الإنترنت (75%) وفي المتاجر (64%)

تشمل الأسباب الأخرى لتوجه المستهلكين للمدفوعات الرقمية:



### في المتاجر

### التسوق عبر الإنترنت



معايير السلامة والنظافة



الضمانات وسياسات الاسترجاع



الضمانات وسياسات الاسترجاع



خصوصية بيانات المدفوعات

تفوقت أهمية هذه المعايير على سعر  
المنتجات والخدمات



## خصوصية البيانات وأمانها تعتبر أمراً بالغ الأهمية للمستهلكين

أكد 72%

من المستهلكين على رغبتهم بمعرفة آليات  
عمل تقنيات أمان المدفوعات، ليتسنى لهم  
الوثوق في طرق الدفع الإلكتروني بشكل عام



أيدى غالبية المشاركين  
في الاستطلاع 80%

رغبة في معرفة طرق التعامل مع  
معلوماتهم الشخصية وحمايتها قبل  
استخدامها على المواقع الإلكترونية للتجار



ومن هنا تبرز أهمية مواصلة الأطراف المعنية العمل على توعية المستهلكين  
وتثقيفهم بسلوكيات الدفع الآمنة وتعزيز ثقتهم بالمدفوعات الرقمية

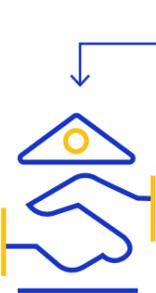
## المسؤولية الملقاة على التجار بهذا الخصوص

4 من كل 5 مستهلكين

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



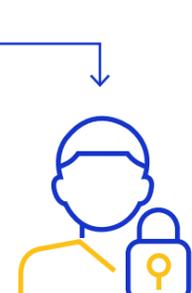
فيما يلي أبرز ثلاث طرق يمكن للتجار من  
خلالها تعزيز الثقة مع المستهلكين



عرض شعارات البنوك  
والشركات صاحبة  
علامات القبول



تقديم معلومات واضحة  
حول الضمانات  
وسياسات الاسترجاع



الكشف عن التدابير المتخذة  
لحماية معلومات  
المستهلكين الشخصية

حول دراسة "ابق أمننا" لعام 2022 من "مبيرة"

في فبراير 2022، أجرت شركة "بوجوف الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" مقابلات لمدة 15 دقيقة مع 995 مستهلك في جمهورية مصر العربية ينتمي 34% منهم إلى الجيل "د" (أعمارهم بين 18-24 عاماً) و66% لا ينتمون إلى هذا الجيل (أعمارهم من 24 عاماً فما فوق). وشكل الرجال نسبة 64% من المشاركين فيما شكلت النساء نسبة 36%. وتنوع المشاركون بين مقيم في دلتا النيل (35%) والقاهرة الكبرى (24%) وصعيد مصر (21%) والمدن الأخرى (20%). وكان جميع المشاركين ممن تربطهم علاقة مع أحد البنوك المحلية.