

دراسة ابق أمننا 2022

نظرة حول توجهات المستهلكين في المغرب نحو المدفوعات الرقمية



هل تعلم؟



يواجه واحد من كل ثلاثة مستهلكين 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.



63% من المستهلكين في المغرب قاموا بإجراء مدفوعات رقمية الشهر الماضي.

معايير الأمان التي يوفرها التاجر تعتبر

العامل الأول لاتخاذ معظم المستهلكين في المغرب خيارات الدفع الرقمية لقاء السلع والخدمات عوضاً عن النقد عبر الإنترنت (78%) وفي المتاجر (74%).

تشمل الأسباب الأخرى لتوجه المستهلكين للمدفوعات الرقمية:



في المتاجر

التسوق عبر الإنترنت



39%

معايير السلامة والنظافة



64%

الضمانات وسياسات الإرجاع



50%

الضمانات وسياسات الإرجاع



57%

خصوصية بيانات المدفوعات

تفوقت أهمية هذه المعايير على سعر المنتجات والخدمات



خصوصية البيانات وأمانها تعتبر أمراً بالغ الأهمية للمستهلكين

أكد 81%

من المستهلكين على 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



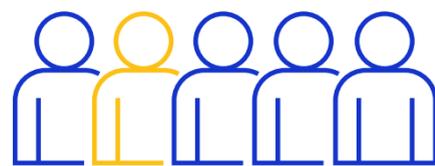
ومن هنا تبرز أهمية مواصلة الأطراف المعنية العمل على توعية المستهلكين وتثقيفهم بسلوكيات الدفع الآمنة وتعزيز ثقتهم بالمدفوعات الرقمية

المسؤولية الملقاة على التجار بهذا الخصوص



1 من كل 3 مستهلكين

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



3 من كل 4 مستهلكين

سيقومون بتغيير المتاجر أو مواقع وتطبيقات التسوق عبر الإنترنت، بناء 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



التقسيم / تسوق الآن وادفع لاحقاً

40%

من المستهلكين استخدموا هذه الخاصية في وقت سابق

91%

من المستهلكين على دراية بخيار "تسوق الآن وادفع لاحقاً"