



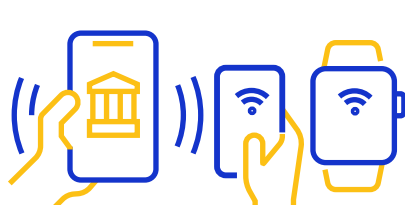
## Questionnaire 2022 Stay Secure

Aperçu de l'attitude des consommateurs marocains à l'égard des paiements numériques

### Le saviez-vous ?



**63%** des consommateurs marocains ont effectué un paiement numérique au cours du dernier mois.



**Près de la moitié** des consommateurs interrogés utilisent davantage les paiements numériques en magasin - notamment sans contact - et en ligne depuis COVID-19.



**1 consommateur sur 3** a du mal à reconnaître une fraude ou une escroquerie.



**La sécurité du système de paiement du commerçant** est la première raison pour laquelle la majorité des consommateurs marocains préfèrent les paiements numériques aux paiements en espèces pour les transactions en ligne (78% des consommateurs) et en magasin (74%).

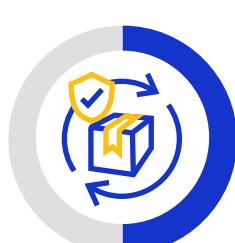
**Les autres raisons pour lesquelles les consommateurs optent pour les paiements numériques sont...**

#### Pour le En Ligne



**57%**

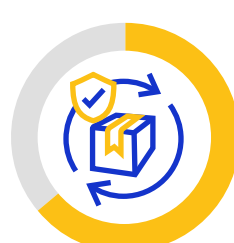
Confidentialité des données de paiement



**50%**

Garanties et politiques de retour

#### Pour les magasins



**64%**

Garanties et politiques de retour



**39%**

Sécurité et hygiène



**CES ÉLÉMENTS SONT PLUS IMPORTANTS QUE LE PRIX**

### La confidentialité et la sécurité des données sont essentielles pour les consommateurs



**85%**

des consommateurs veulent savoir comment leurs informations personnelles seront traitées et protégées avant de les fournir à un site de commerce électronique.

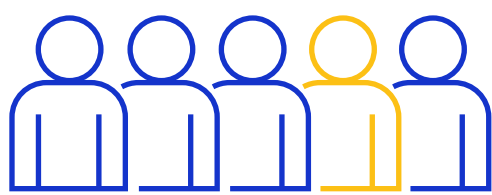


**81%**

des consommateurs déclarent qu'il est important pour eux de savoir comment fonctionne la technologie de sécurité pour pouvoir faire confiance aux méthodes de paiement numérique.

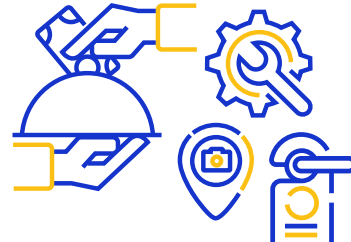
**... et, par conséquent, l'éducation des consommateurs par les acteurs du secteur des paiements est primordiale pour renforcer la confiance des consommateurs dans les paiements numériques.**

### Que peuvent faire les commerçants ?



**3 consommateurs sur 4**

changeront de magasin ou de site d'achat en ligne et d'application en fonction des modes de paiement proposés, la plupart indiquant une forte préférence pour les paiements numériques par rapport à l'espèce.



**1 consommateur sur 3**

préfère utiliser de l'argent liquide pour les pourboires dans les hôtels, restaurants ou lieux touristiques et les services publics.

**Voici les trois principales façons pour les commerçants d'instaurer la confiance avec leurs consommateurs**



En divulguant les mesures prises pour protéger les informations personnelles des consommateurs



Fournir des informations claires sur les garanties et les possibilités de remboursement



afficher les logos/icônes des partenaires bancaires et de paiement

### Nouvelle tendance à surveiller en matière de paiement



**Acheter maintenant et payer plus tard**

**91%**

des consommateurs connaissent le BNPL

**40%**

% l'ont déjà utilisé dans le passé