

# دراسة إبق أمننا 2022

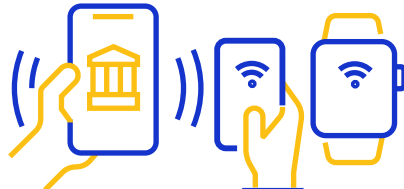
## نظرة حول توجهات المستهلكين في المملكة العربية السعودية نحو المدفوعات الإلكترونية



### هل تعلم؟



يواجه واحد من كل ثلاثة مستهلكين صعوبة في تحديد أساليب عمليات الاحتيال.



قال نحو نصف المشاركين في الاستطلاع إنهم باتوا أكثر حرصاً على تبني خيارات المدفوعات الإلكترونية في المتاجر، لاسيما التي تتم عبر تقنية الاتصال قريب المدى، وعبر الإنترنت منذ بدء جائحة كوفيد-19.



80% من المستهلكين في المملكة العربية السعودية قاموا بإجراء مدفوعات إلكترونية الشهر الماضي.

### معايير الأمان التي يوفرها التاجر تعتبر

العامل الأول لاعتماد المستهلكين في المملكة العربية السعودية خيارات الدفع الإلكترونية مقابل شراء السلع والخدمات بدلاً من الدفع النقدي مقابل المشتريات عبر الإنترنت (81%) وفي المتاجر (66%).

تشمل الأسباب الأخرى لتوجه المستهلكين للمدفوعات الإلكترونية:



### في المتاجر

### التجارة الإلكترونية



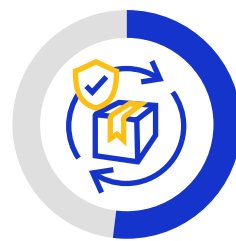
38%

معايير السلامة والنظافة



63%

الضمانات وسياسات الإرجاع



52%

الضمانات وسياسات الإرجاع



58%

خصوصية بيانات الدفع

تفوقت أهمية هذه المعايير على سعر المنتجات والخدمات



## خصوصية البيانات وأمانها تعتبر أمراً بالغ الأهمية للمستهلكين

76%

أكد 76% من المستهلكين على رغبتهم بمعرفة آليات عمل تقنيات أمان المدفوعات، ليتسنى لهم الوثوق في طرق الدفع الإلكترونية بشكل عام



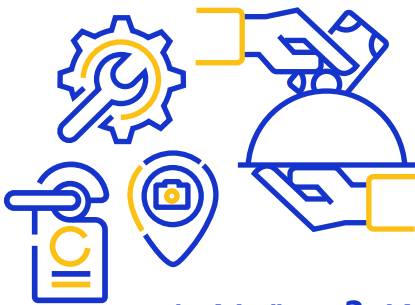
85%

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 توعية المستهلكين وتثقيفهم بسلوكيات الدفع الآمنة وتعزيز ثقتهم بالمدفوعات الإلكترونية

## ما الذي يمكن للتجار القيام به؟



1 من كل 3 مستهلكين

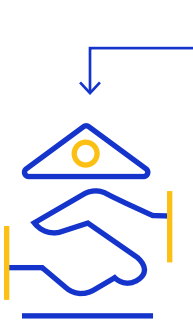
يفضل استخدام النقد لدفع الإكراميات في الفنادق أو المطاعم أو الوجهات والمرافق السياحية



4 من كل 5 مستهلكين

سيقومون بتغيير المتاجر أو مواقع وتطبيقات التجارة الإلكترونية، بناءً على طرق الدفع المتاحة من قبلها، حيث أبدت غالبية المستهلكين تفضيلاً قوياً للمدفوعات الإلكترونية على النقد.

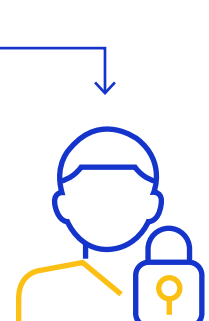
فيما يلي أبرز ثلاث طرق يمكن للتجار من خلالها تعزيز الثقة مع المستهلكين



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

تسوّق الآن وادفع لاحقاً



67%

من المستهلكين يرغبون بالتوجه إلى متاجر أو مواقع وتطبيقات التسوق الإلكترونية التي توفر خيار "تسوّق الآن وادفع لاحقاً"، ما يؤكد جاذبية هذه الميزة

36%

من المستهلكين استخدموا هذه الخاصية في الماضي

78%

من المستهلكين على دراية بخيار "تسوّق الآن وادفع لاحقاً"