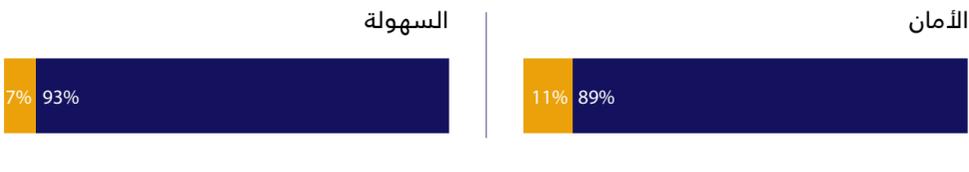


رؤى 2019: المدفوعات الرقمية في المملكة العربية السعودية

صورة توضيحية لحملة "إبقى آمناً" حول تجارب العملاء، ومواقفهم وسلوكياتهم

وسائل الدفع المفضلة في المملكة العربية السعودية



نقد بطاقة

تقنيات المدفوعات المبتكرة

في ظل انتشار تقنيات الدفع المبتكرة، بات هناك وعي عال بمعدلات استخدامها:

البطاقات اللاتلامسية:



المحافظ الرقمية:



98%

من الذين يفضلون الدفع نقدا عند الاستلام سيستخدمون البطاقات في حال توفرت أجهزة دفع متحركة عند التوصيل

87%

إجراء عملية دفع إلكترونية لمرة واحدة على الأقل خلال الشهر الماضي

81%

البدء في إجراء المزيد من المدفوعات الرقمية أثناء إجراء عمليات الشراء وجهاً لوجه في العامين الماضيين

عندما تختار وسيلة الدفع عند التسوق عبر الإنترنت:

82%

بدأت بإجراء عمليات دفع بالبطاقة عبر الإنترنت بصورة أكبر خلال العامين الماضيين

66%

أفضل الدفع باستخدام البطاقة عن الدفع النقدي



العوامل المحفزة والمشجعة لاستخدام المدفوعات الرقمية أثناء التسوق

داخل المتاجر

عبر الإنترنت

71%

تساعد في إدارة الميزانية

86%

الأمن

60%

متاحة دائماً

66%

تساعد في إدارة الميزانية

82%

الأمن/ الحماية

59%

الابتكار والعصرية

68%

العملية والسهولة

56%

لا حاجة لحمل المال نقداً

57%

سهولة وسريعة

فيما يتعلق بالثقة، يسود بين المشاركين في الاستطلاع شعور عام بالأمان تجاه استخدام هذه التقنيات:

المحافظ الرقمية:

البطاقات اللاتلامسية:

91%

من المستخدمين يتقنون بها بينما

41%

يدرك من غير المستخدمين أنها موثوقة آمنة

84%

الثقة الإجمالية استناداً للمعرفة

87%

من المستخدمين يتقنون بها بينما

58%

يدرك من غير المستخدمين أنها موثوقة وآمنة

80%

الثقة الإجمالية استناداً للمعرفة

.. في المحافظ الرقمية

ما الذي يسبب نقص ثقة المستهلكين في البطاقات اللاتلامسية؟

32%

غير واثق بكيفية عملها

34%

قد يتم إساءة استخدام معلومات البطاقة

43%

لا يوجد معلومات كافية حول الرسوم حال وجودها

36%

غير واثق بمدى الأمان لدى التجار

40%

لا تزال تقنية جديدة / وسيلة دفع جديدة

54%

قد يتم إساءة استخدام معلومات البطاقة

كيف يمكن للتجار عبر الإنترنت تعزيز ثقة المستهلكين في المدفوعات الرقمية؟

60%

توفر خيارات دفع عديدة

62%

توفير قسم خدمة عملاء قوي

65%

عرض علامات موثوقة على الموقع على المتصفح وشعارات مزودي خدمات الدفع

أساليب المصادقة المفضلة للمدفوعات عبر الإنترنت



تجيب عمليات الاحتيال المرتبطة بالمدفوعات بخطوات بسيطة:

1. تفعيل خاصية Verified by Visa مع البنك
2. تجنّب استخدام شبكات الانترنت (واي فاي) العامة- استخدام اتصال قوي وآمن عبر بيانات الهاتف المتحرك
3. التحقق من وجود حرف S في عنوان الموقع الإلكتروني بعد HTTP يؤكد أن الموقع آمن
4. الحرص على تحديث أنظمة التشغيل و أحدث إصدارات البرامج على الأجهزة المتحركة وتفعيل القياسات الحيوية كخطوة إضافية في عمليات المصادقة على الهاتف المتحرك
5. تسجيل الخروج عند الانتهاء من الموقع، لا سيما لدى استخدام جهاز عام
6. تجنّب مشاركة معلومات الحساب الشخصي عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو الهاتف أو المحادثة
7. تجنبوا فتح رسائل البريد الإلكتروني والملفات المرفقة والروابط التي تصلكم من أشخاص لا تعرفونهم

حول الدراسة:

بتكليف من Visa، قامت شركة "فور سايت للبحوث والتحليل" بإجراء دراسة حول سلوكيات ومواقف التسوق الرقمي وعبر الانترنت. وشملت الدراسة 460 شخصاً في المملكة العربية السعودية في العامين الماضيين من عام 2019 منهم مواطنون (58%)، ووافدون عرب (35%)، ووافدون آسيويون (7%). ويعيش الذي شملتهم الدراسة في الرياض (47%) وجدة/ مكة المكرمة (30%)، والدمام (12%) ومدن أخرى (11%). وتراوحت أعمارهم بين 25-35 (65%)، و36-45 (30%)، و46-55 (5%)، بنسبة ذكور بلغت (68%) وإناث (32%). وأجرى كل مشارك في الدراسة عملية شراء واحدة على الأقل عبر الانترنت خلال الشهور الستة الأخيرة.