

# الخليج

اقتصاد, أسواق الإمارات

8 نوفمبر 2020 22:40 مساءً

## الإمارات الأعلى إقليمياً في التسوق الإلكتروني





## «دبي: الخليج»

العالمية تحت عنوان: «مشهد التجارة الإلكترونية في دولة Visa توقعت دراسة مشتركة أجرتها اقتصادية دبي وشركة الإمارات العربية المتحدة 2020»، أن قطاع التجارة الإلكترونية في الإمارات مقبل على مستويات متميزة من النمو المتواصل خلال الفترة المقبلة، تزامناً مع الإقبال المتزايد بين المستهلكين على خيارات الدفع الإلكترونية، وإدراك التجار لضرورة تعزيز حضورهم الإلكتروني خلال جائحة فيروس كورونا

ويتناول التقرير نشاط السوق خلال الـ 12 شهراً الماضية، وخاصة التداعيات التي سببتها جائحة «كوفيد-19»، وكيفية ومواقع إنفاق المستهلكين، Visa مسلطاً الضوء على أبرز التوجهات والرؤى المستقاة من بيانات معاملات. إضافة إلى التحديات والفرص الجديدة التي نجمت عن الأزمة

ففي أعقاب تجربة الكثير من المستهلكين والتجار لمستويات الراحة المتميزة التي توفرها التجارة الإلكترونية للمرة الأولى خلال فترة الإغلاق، تشير التوقعات إلى تحول متواصل نحو خيارات التجارة الإلكترونية على المدى الطويل في ضوء الثقة المتنامية التي تحظى بها المدفوعات الرقمية بين المستهلكين في أنحاء الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

## «تأثير كوفيد-19»

بالشراكة مع اقتصادية دبي وشرطة دبي 2 في يونيو 2020، قال Visa وفقاً لنتائج استطلاع «ابق آمناً» الذي أجرته 49% من المستهلكين المشاركين في دولة الإمارات إنهم أصبحوا أكثر إقبالاً على التسوق عبر الإنترنت نتيجة الجائحة؛ حيث أصبح 3 من كل 5 (61%) يفضلون الدفع لقاء مشتريات التجارة الإلكترونية باستخدام البطاقات أو المحافظ الرقمية بدلاً من الدفع النقدي عند الاستلام. وكانت الثقة المتزايدة في مستويات الأمان والسرعة والراحة التي توفرها المدفوعات اللاتلامسية من أبرز العوامل وراء تفضيلهم المتزايد للمدفوعات عبر الإنترنت

وعلاوة على ذلك، أسهمت البنية التحتية اللوجستية المتطورة وانتشار الحسابات المصرفية، ودعم المدفوعات الرقمية، والاعتماد المتزايد على منصات التجارة الإلكترونية بين تجار التجزئة والسياسات الحكومية الداعمة للابتكار وأنشطة ريادة الأعمال، في دفع عجلة نمو التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات. وكان لإطلاق مبادرات عدة منها «مسرع صندوق محمد بن راشد للابتكار» الذي أطلقته وزارة المالية بالغ الأثر في النهوض بهذا القطاع

ونتيجة للتحويل نحو الدفع عبر الإنترنت، يتوقع للتجارة الإلكترونية أن تستحوذ على حصة أكبر من إجمالي قيمة معاملات الدفع باستخدام البطاقات في دولة الإمارات خلال عام 2020. وعند مقارنة المؤشرات الحالية بالقراءات السابقة للجائحة؛ نلاحظ ارتفاعاً يتراوح بين 19.7% و 21.9% في حجم معاملات الدفع الإلكترونية عبر منصات التجارة الإلكترونية. وهذه الأرقام مرجحة للارتفاع؛ حيث يتوقع لمدفوعات التجارة الإلكترونية أن تقف وراء نحو 28.2% من إجمالي قيمة معاملات الدفع باستخدام البطاقات في دولة الإمارات

أن المستهلكين في الدولة ما زالوا Visa وتُظهر نتائج الدراسة المشتركة بين دائرة التنمية الاقتصادية في دبي وشركة يفضلون الدفع باستخدام بطاقات الائتمان (نحو 35% من المعاملات)، في حين ارتفعت معدلات استخدام بطاقات الخصم للتسوق عبر الإنترنت بأكثر من 7% بين عامي 2018 و 2020، ما يعكس الثقة المتنامية بمعاملات الدفع الإلكترونية والنضوج في السوق

بتشجيع المستهلكين على تكرار عمليات الشراء، Visa وأسهم تعزيز البطاقات بمزايا الترميز وحلول «انقر للدفع» من إضافة إلى ارتفاع وتيرة وسهولة التسوق عبر الإنترنت، وبالتالي نمو معدلات استخدام بطاقات الائتمان والخصم كوسيلة للدفع

## تسهيل ممارسة الأعمال

وقال سامي القمزي، مدير عام اقتصادية دبي: «إن النمو المتواصل في التحول نحو المدفوعات الرقمية في دولة الإمارات لا يعد فقط مجرد مقياس ودليل قوي على كفاءة البنية التحتية وجاهزية الإطار التنظيمي في الدولة، لكنه أيضاً مؤشر على الثقة المتزايدة بين المستهلكين والمتعاملين والشركات على حد سواء. لقد أولت اقتصادية دبي اهتماماً كبيراً بالمدفوعات الرقمية انطلاقاً من كونها عامل تمكين رئيسي لتسهيل ممارسة الأعمال والتحول الذكي، الذي من شأنه أن يضع دبي في مرتبة متقدمة كمرکز عالمي وتنافسي للأعمال مقارنة بغيرها من المدن حول العالم. كما نضع اليوم نصب أعيننا تقديم حلول رقمية مبتكرة لمختلف فئات المجتمع بما يشمل الشركات ورجال الأعمال والمتعاملين، وقد وفرت جائحة «كوفيد-19» لنا رؤى وأفكاراً قيمة حول متطلباتهم المتغيرة. إن المدفوعات غير النقدية والتجارة الإلكترونية بشكل عام تخطو خطوات أسرع مما كان متوقعاً، ونتطلع إلى ترجمة هذا النمو غير المسبوق إلى فرصة لمختلف أنواع وأحجام الشركات من أجل تطوير حضورهم وتواجدهم عبر الفضاء الإلكتروني. ستسهم النتائج الرئيسية لدراسة «مشهد التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات 2020» في تقديم دعم استراتيجي لمبادراتنا المستقبلية الرامية إلى «تعزيز سعادة المتعاملين عبر حلول المعاملات غير النقدية واللاتلامسية المبتكرة»

## الإمارات والأسواق الأخرى

قارنت دراسة «مشهد التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات» Visa استناداً لأحدث بيانات المعاملات التي وفرتها العربية المتحدة 2020» بين السوق الإماراتية وعدد من الأسواق الناضجة والناشئة مثل الولايات المتحدة والمملكة

المتحدة وأستراليا وسنغافورة، إضافة إلى البرازيل وجنوب إفريقيا وماليزيا

ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب آسيا، تسجل دولة الإمارات أعلى معدل سنوي للإنفاق لكل متسوق عبر الإنترنت بقيمة 1648 دولاراً للفرد. وعلاوة على ذلك، تواصل دولة الإمارات الحفاظ على ريادتها في متوسط حجم المعاملات مقارنة بأسواق التجارة الإلكترونية الناضجة والناشئة؛ حيث بلغ متوسط قيمة المعاملات فيها 122 دولاراً بين عامي 2019 و2020، مقارنة مع 76 دولاراً في الأسواق الناضجة و22 دولاراً في الأسواق الناشئة

وتزامناً مع توجه المزيد من التجار لتأسيس حضورهم على الإنترنت وتوفير مجموعة أوسع من المنتجات في فضاء التجارة الإلكترونية، شهدت معدلات الطلب بين المستهلكين والمبيعات عبر الإنترنت نمواً بأضعاف عدة

## تسريع وتيرة التغيير والتحول

لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: «شهدت منظومة المدفوعات Visa وقال مارشيلو باريكوردي، مدير عام الرقمية في الإمارات ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نمواً قوياً بالفعل، لكن الجائحة أسهمت في تسريع وتيرة التغيير والتحول نحو هذه المنظومة. ونتوقع لهذه السلوكيات أن تسهم في إرساء عادات جديدة ستستمر حتى بعد انحسار الجائحة، وذلك في ضوء إقبال المزيد من المستهلكين والتجار على التمتع بمزايا الأمان والسهولة والخيارات الواسعة التي توفرها التجارة الإلكترونية. ولهذه الأسباب تحديداً، تتوفر أمام الشركات التي تتكيف مع هذا الواقع العالمي الجديد عبر تعزيز حضورها الإلكتروني وتبني المدفوعات الرقمية، فرص متميزة للتعافي والازدهار والنمو

## تجارب الدفع

Visa ويمثل توفير تجارب الدفع السلسة عاملاً حاسماً في نجاح التجارة الإلكترونية، فقد كشفت نتائج استطلاع أجرته في عام 2020 أن أكثر من نصف المستهلكين في دولة الإمارات (58%) قد تخلوا عن عربة التسوق الإلكترونية بسبب للمساعدة في الحد من هذه Visa تأخر عملية المصادقة أو فشلها، وهنا يأتي دور الحلول المبتكرة مثل «انقر للدفع» من النتائج السلبية. أضف إلى ذلك اعتماد المدفوعات الإلكترونية كخيار رئيسي والتخلي عن الدفع عند الاستلام من شأنه المساهمة في الحد من التكاليف والإجراءات المعقدة والمخاطر التي قد يتعرض لها التجار عبر الإنترنت