

منفتحون على استخدام العملات الرقمية في المستقبل بالإمارات 67 %



دبي: «الخليج»

سلطت إنتراست العالمية، في دراسة لها صدرت تحت مسمى «اضطراب هائل في المدفوعات»، الضوء على كيفية تأثير هذه الاضطرابات في معنويات وتفضيلات وعادات المستهلكين المالية. وأكدت الدراسة أن 67% ممن شملهم الاستطلاع في الإمارات بأنهم منفتحون على فكرة استخدام العملات الرقمية في المستقبل، و61% إلى أنهم يفضلون القيام بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يذكر أن استطلاع إنتراست، شمل 1350 مستهلكاً من تسع دول، بما في ذلك الإمارات والسعودية والولايات المتحدة وكندا والمملكة المتحدة وألمانيا وسنغافورة وأستراليا واندونيسيا، من عملاء سدوا أو تلقوا جميعهم مدفوعات رقمية خلال الأشهر الـ 12 الماضية. وقد جاءت النتائج لترسم ملامح ووضع قطاع الصناعة المصرفية في عام 2022، والتوقعات المستقبلية على ضوء استمرار اضطراب المدفوعات الرقمية.

مستقبل جديد للخدمات المصرفية

يتناول كل قسم من الدراسة جانباً مختلفاً من عملية التحول في مجال الخدمات البنكية والمدفوعات، حيث أصبح المزيد من الخيارات الرقمية متاحة للمستهلكين. فيما يلي بعض أهم النتائج عن كل قسم:

نقاط الاتصال المتعددة

أشار معظم المشاركين في الاستطلاع بالإمارات (61%) والسعودية (77%) إلى أنهم يفضلون القيام بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ما يوضح أن الخدمات المصرفية الرقمية باتت الوسيلة المرغوبة لتنفيذ المعاملات المالية بالنسبة للمستهلكين. ومع ذلك، لا يزال من الضروري توفير مجموعة متنوعة من الخيارات الرقمية، حيث قال 60% من المستجوبين من كلا البلدين بأنهم يفضلون استخدام التطبيقات الخاصة ببنوكهم أو اتحاداتهم الائتمانية، بينما يفضل 29% استخدام متصفح الويب الخاص بهم لتنفيذ المعاملات. من جهة أخرى، لا يزال بعض الأشخاص يفضلون الخدمات المصرفية التي تتطلب الحضور الشخصي في الفروع أو من ماكينة الصراف التفاعلي (9%). ما يؤكد ضرورة توفير الجهات البنكية لحلول رقمية متعددة لمواكبة متطلبات المستهلكين اليوم.

الأمن المصرفي:

عبر 94% من المستطلعين في الإمارات و91% في السعودية عن قلقهم من احتمالية الاحتيال المصرفي أو الائتماني بسبب تحوّل الخدمات المصرفية والائتمانية إلى خدمات رقمية. فقد كان لدى العديد منهم تجربة شخصية مع مخاطر الاحتيال المصرفي، حيث قال 42% في الإمارات و57% في السعودية، أنهم تلقوا تنبيهات بوقوع عمليات احتيال في الخدمات المصرفية أو الائتمانية الشخصية خلال الـ 12 شهراً الماضية، ما يؤثر بدوره في ولاء العملاء لمصارفهم، حيث قام ما يقارب من 80% من المشاركين الذين تم تنبيههم بحدوث حالة احتيال في السعودية، و60% في الإمارات، بتغيير مصرفهم أو اتحادهم الائتماني نتيجة لذلك.

الرسوم والدفع المرن

غالبا ما يبحث العملاء عن رسوم منخفضة وحلول رقمية آمنة عند اختيار البنك أو تغييره. فإلى جانب بحث المستهلكين عن الخدمات المصرفية الرقمية عالية الجودة ومنخفضة التكلفة، تُصبح البنوك المنافسة أكثر عرضة لزيادة الاضطرابات من خلال تقديم خدمات كالسحب على المكشوف بدون رسوم وصرف العملات الأجنبية بشكل غير محدود. بالإضافة إلى ذلك، ونظراً لأن الإطار التنظيمي في المنطقة في حالة تطور مستمر، وبالتحديد في دول مثل الإمارات والسعودية، فقد بدأت البنوك المنافسة بتقديم طرق جديدة للدفع، بما في ذلك العملات الرقمية، حيث قال 71% من المشاركين في الاستطلاع في السعودية و67% في الإمارات بأنهم منفتحون على فكرة استخدام العملات الرقمية في المستقبل.

المدفوعات غير التلامسية

صنف 47% من المشاركين في الاستطلاع في الإمارات، الدفع بالبطاقات البنكية غير التلامسية كأفضل طريقة للدفع، وجاءت البطاقات البنكية التي تحتوي على شرائح بالمرتبة الثانية بنسبة 44%. أما بالنسبة للسعودية، فقد حازت تطبيقات الدفع المباشر والبطاقات البنكية على الأفضلية بنسبة 47% لكلاهما. إضافةً لذلك، أكد 64% و74% من المشاركين في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية على التوالي، أنهم حصلوا على بطاقة بنكية رقمية من بنوكهم أو اتحادهم الائتماني. ويشير الاستطلاع إلى أن ما يقارب ثلثي المشاركين يفضلون فتح حساباتهم المصرفية رقمياً، ما قد يمثل نقطة تحول بارزة في مستقبل البطاقات المصرفية الرقمية.