

خلال أزمة «كوفيد-19»

«دراسة»: المستهلكون الكويتيون يظهرون ثقة متزايدة بالمدفوعات الرقمية

الكشف عن نتائج

الدراسة يأتي

تزامناً مع إطلاق

النسخة السنوية

الثالثة لحملة «أمن»

57% من المستهلكين أنهم سينقون

بعمليات أكثر سلاسة.

ويمكن للتجار الذين يتطلعون

لتقديم تجارب تسوق إلكترونية

أفضل أن يعتمدوا الآن على برنامج

Visa Secure (المعروف سابقاً

ببرنامج معيار EMV 3-D

الذي يستخدم

تقنيات Secure

التي تمنحهم

مزيداً من الأمان

عند التسوق عبر الإنترنت.

ويشمل هذا تقييم المجالات التي

يمكن إعادة توزيع أو تخصيص

التكاليف التشغيلية أو تجنبها

كلياً.

وانتقد المتحدون على ضرورة

قيام الشركات في المملكة العربية

السعودية بإعادة النظر في

عملياتها التشغيلية، والبحث

عن مجالات جديدة للتحسين

من خلال الأتمتة. وبالنسبة إلى

19 نقطة تحول في تاريخ

القطاع - وهي استحداث وضع

طبيعي جديد. إذ لا تعود أبداً

إلى أساليبها القديمة في العمل

أو ممارسة الأعمال التجارية بعد

الانقضاء أسوأ ما في الأزمة. لذلك،

يجب أن تتوصل الشركات إلى

طرق جديدة للعمل، والاستفادة

من وقتها ومواردها بكفاءة

أكبر». وأضاف:

بناء الاقتصاد العالمي، يجب أن

تتذكر أن الاقتصادات القوية

متجذرة في سلوكيات شاملة

ومسؤولة ومستدامة. الشركات

التي تخطط للمستقبل، وتفكر

بشكل استراتيجي، وتتكيف

بسرعة مع التغييرات، وتمكن

موظفيها وثق بهم في أوقات

عدم اليقين، ستكون في وضع

أفضل للاستفادة من ذلك لتحقيق

النمو المستقبلي.

تحسين كفاءة التكلفة، وإعادة

هندسة العمليات والتواصل

دعا المشاركون في الندوة

المعلمين الملمين من الشركات

العربية والإقليمية الرائدة.



نيل فيرسيروتي

توقعات
باستمرار 50%
من المستهلكين
استخدام
المدفوعات
الائتمانية
وسيواصل 46%
تفضيل المدفوعات
الرقمية عبر
الإنترنت

الإنترنت، يفضل أكثر من النصف (51%) الدفع باستخدام البطاقات أو المحافظ الرقمية مقارنة بالدفع عند الاستلام. وتطلت في فترة تشهد إقبالاً متزايداً بين المستهلكين الكويتيين على استخدام المدفوعات الرقمية، وتوجه الكثرين منهم إلى التسوق عبر الإنترنت للمرة الأولى لشراء احتياجاتهم خلال هذه الأزمة الصحية، وتحتوي صفحة حملة «أمن» على مجموعة من النصائح ومقاطع الفيديو التثقيفية والمعلومات حول مزايا الأمان في المدفوعات الرقمية.

تأثير كوفيد-19 على سلوكيات التسوق والدفع بين المستهلكين أشارت نصف المشاركين في الدراسة بدولة الكويت إلى تقليصهم لعمليات التسوق في المتاجر منذ انتشار الوباء، وقال 44% منهم أنهم باتوا يتسوقون أكثر عبر الإنترنت. وعند التسوق في المتاجر، يفضل 65% من المستهلكين دفع ثمن مشترياتهم باستخدام المدفوعات الرقمية عوضاً عن النقود، حيث يستخدم (33%) منهم البطاقات الائتمانية والمحافظ الرقمية (38%). وفيما يتعلق بالمشاركين الذين يتسوقون أكثر عبر

العمل والنمو المتوقع في قوتهم الشرائية مستقبلاً، تحمل الرؤية حول وجهات نظرهم وسلوكياتهم فائدة ملموسة للشركات الراغبة ببناء علاقات طويلة الأمد معهم. تعزيز تجارب المستخدمين عبر الإنترنت والحد من تخليهم عن محتويات عربية التسوق؛ رؤى مهمة للتجار

كشفت الدراسة أن أكثر من نصف المستهلكين في دولة الكويت (51%) تركوا عربية التسوق عبر الإنترنت بسبب تأخير عملية المصادقة أو فشلها، وقال 44% من هؤلاء أنهم حاولوا تنفيذ عملية شراء مرة أخرى بعد مرور وقت قصير، بينما توجه 31% من المتسوقين إلى الشراء من متاجر قريبة وتخلي 32% منهم عن فكرة شراء المنتج بشكل نهائي. ويفضل 59% من المشاركين بالدراسة عملية مصادقة سلسة لا تتطلب كلمة مرور واحدة للعمليات القياسية والمتكررة، في حين قال

كشفت النتائج أيضاً عن اختلافات كبيرة في انطباعات الجيل زد (الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و22 عاماً) مقارنة بعمامة المستهلكين. فمثلاً، مقارنة مع 50% من الأجيال الأخرى، أظهرت الدراسة أن نسبة أعلى (أكثر من 80%) من المستهلكين من الجيل زد يتقنون بالبطاقات الائتمانية والمحافظ الرقمية. وأشارت الدراسة إلى تحلي نحو 63% من المستهلكين من الجيل زد عن محتويات عربية التسوق عند مواجهة مشكلات تتعلق بتأخير أو فشل المصادقة مقارنة مع 48% من الأجيال الأخرى. ولجسب ثقة المستهلكين من الجيل زد، ينبغي على مواقع التجارة الإلكترونية توفير شارات موثوقة وأمنة على المتصفح، في حين يتطلب المستهلكون من الأجيال الأخرى توفر آراء ومقترحات موثوقة من قبل العملاء. وفي ظل دخول أعداد متزايدة من الجيل زد لسوق

«أدى وباء كوفيد-19 إلى تغيير طريقة المستهلكين في التسوق والدفع، في ضوء تفضيل وإقبال متزايد على التسوق عبر الإنترنت. ونتيجة لاستخدام المتزايد للتسوق الإلكتروني بين المستهلكين المتحمسين أو الجدد، يحرص قراصنة الإنترنت أيضاً على اغتنام هذا النشاط المتزايد ونقاط الضعف خاصة لدى المتسوقين للمرة الأولى. ومن هنا تأتي أهمية توعية المستهلكين بسلوكيات الدفع الآمنة، ليس فقط خلال الفترة الراهنة، بل تزامناً مع مضيقاً قدما نحو التكيف مع الوضع الطبيعي الجديد. ويسعدنا التعاون مع اتحاد مصارف الكويت مجدداً لمواصلة مهمتنا في تمكين المستهلكين من الاستمرار باستخدام المدفوعات الرقمية وقنوات الدفع الإلكترونية بثقة كاملة».

مع باقي الأجيال

السفر والمؤسسات الحكومية، وتم تصنيف معلومات الاتصال والأسم والهيوية الرسمية والمعلومات الديموغرافية كأهم أهمية كبيرة للشركات الراغبة بتطوير استراتيجياتها المتعلقة بالمستهلكين والسوق عموماً لعالم ما بعد «كوفيد-19». ويسعدنا أن نتعاون مع Visa في إطار حملة «أمن» المبادرة الضرورية التي تأتي في توقيت مناسب لتساعد المحافظ الرقمية على حماية أنفسهم وتقديم للتجار رؤى مهمة لتساعد على مواكبة الوضع الطبيعي الجديد للقطاع التجارة غير النقدية التي تمثل خطوة بالغة الأهمية في مسيرة التحول الرقمي لدولة الكويت.

وفي هذا السياق، قال الدكتور حمد الحساوي، أمين عام اتحاد مصارف الكويت: «أظهرت الدراسة تغييراً واضحاً في سلوكيات المستهلكين نتيجة وباء كوفيد-19 مثل التحول إلى التسوق

عبر الإنترنت وتعزيز استخدام المدفوعات الرقمية، وهي تحولات يرجح استمرارها بعد انحسار الوباء. وتطوي هذه النتائج على أهمية كبيرة للشركات الراغبة بتطوير استراتيجياتها المتعلقة بالمستهلكين والسوق عموماً لعالم ما بعد «كوفيد-19». ويسعدنا أن نتعاون مع Visa في إطار حملة «أمن» المبادرة الضرورية التي تأتي في توقيت مناسب لتساعد المحافظ الرقمية على حماية أنفسهم وتقديم للتجار رؤى مهمة لتساعد على مواكبة الوضع الطبيعي الجديد للقطاع التجارة غير النقدية التي تمثل خطوة بالغة الأهمية في مسيرة التحول الرقمي لدولة الكويت.

وفي هذا السياق، قال الدكتور حمد الحساوي، أمين عام اتحاد مصارف الكويت: «أظهرت الدراسة تغييراً واضحاً في سلوكيات المستهلكين نتيجة وباء كوفيد-19 مثل التحول إلى التسوق

«ICAEW» تبحث المستقبل الاقتصادي السعودي خلال «الوضع الطبيعي الجديد»

التزاما بتعليمات الجهات المعنية للحد من انتشار الفيروس «الأولى للوقود» تطبق أعلى معايير السلامة والصحة في محطاتها



شركة الأولى للوقود

الإخوات والصوف الأولى وهي قرطبة، الشهداء، السامية الدائري الخامس، السامية الدائري الرابع، الوفرة، العبدلي، المسيلة، الشدادية، العبدان وغرب الشعبية. أما فيما يتعلق بباقي المحطات فقد كانت تستقبل حسب الساعات المسموحة للعملاء الراغبين بالتزود بالوقود أو خدمة الغسيل الألي.

كما حرصت شركة أولى للوقود على إبقاء العملاء على اطلاع وبشكل مستمر، حول عملياتها عبر مواقعها الرسمية ومواقع التواصل الاجتماعي في حال حدوث أي تعديل على ساعات الحظر والعمل بالإضافة الي تعميمها للرسائل التوعوية المتعلقة بكيفية التعامل مع فيروس كورونا.

عبر تطبيقها متاح على أجهزة الهواتف بفيروس الانتهاء من التزود بالوقود، يقوم الموظف بمسح QR Code على هاتف العميل بشكل سريع وسهل جداً وحتى دون الحاجة إلى فتح زجاج السيارة المغلق. يجدر بالذكر أن أجهزة الدفع عن طريق التطبيق متاحة في جميع محطات الأولى دون استثناء.

بالإضافة إلى ذلك، لم تتوقف محطات الأولى للوقود عن العمل منذ بداية الأزمة لتلبية احتياجات عملائها وفق الضوابط المعمول بها من قبل الجهات المختصة؛ فهناك عشرة محطات تم تخصيصها لخدمة العملاء على مدار الساعة وأثناء ساعات حظر التجول لخدمة الاخوة

منذ بداية الأزمة الصحية العالمية المتعلقة بفيروس كورونا؛ اتخذت شركة الأولى للوقود سلسلة من الإجراءات الاحترازية والموصى به من قبل الجهات المعنية عملت على تطبيقها في جميع محطاتها حرصاً منها على سلامة موظفي المحطات والعملاء.

فمنذ دخول العميل للمحطة، تحرص الشركة على أن يكون العامل ملزم بجميع مستلزمات الوقاية من كمامات وقفازات و معقمات وأن تكون المضخة معقمة بشكل مستمر، كما يتم نصح العميل بالدفع عن طريق تطبيق أولى وذلك لمنع احتمالية حدوث أي تلامس.

هذا وقد كانت شركة الأولى للوقود سباقة بوضع الحلول الذكية لطرق الدفع وتطويرها

العربية السعودية هي ضمان الاحتفاظ بالسهولة الكافية ضمن منظومة العمل لتوافر التدفقات النقدية في مواجهة الانخفاض المفاجئ في الطلب نتيجة الإغلاق أو التوقف المؤقت بسبب فيروس كورونا أو قيود التباعد الاجتماعي».

من جانبه، قال عمر زكريا، مدير عمليات «روبرت ولترز» الشرق الأوسط في المملكة العربية السعودية وشمال منطقة الخليج، ومديرة تطوير الأعمال لمعهد المحاسبين القانونيين ICAEW في الشرق الأوسط وأوروبا وجنوب آسيا.

وحول العودة إلى العمل في هذا الوقت، ومع ذلك، أظهرت المتحدون أنه ينبغي على الشركات ضمان:

- صحة وسلامة الموظفين
- أن الشركة يمكنها مواصلة العمل
- المحافظة على الربحية بقر الإمكان
- أن الشركة قادرة إدارة سيولتها النقدية
- واتفق المتحدون على أن الخطوة الأساسية في إدارة المخاطر المحتملة في أي مؤسسة تكمن في تشكيل فريق لإدارة الأزمات، بحيث يقوم بمراجعة وتقييم التقدم المحرز بانتظام، مع اتباع التوجيهات الحكومية.
- وقال مايكل أرمسترونغ، المحاسب القانوني المعتمد، والمدير الإقليمي لمعهد المحاسبين القانونيين ICAEW في الشرق الأوسط وإفريقيا وجنوب آسيا:

«هذه، بلا شك، فترة مقلقة للعديد من الشركات في المملكة العربية السعودية، ففي حين يجب أن تظل أجنحة التمويل الاقتصادي لرؤية 2030 رأس الأولويات لقيادة جهود التعافي الاقتصادي بالمملكة، من المحتمل أن تكون جائحة كورونا بمثابة الشغل الشاغل للشركات في هذا الوقت. ومع ذلك، أظهرت جائحة كورونا أن الشركات يمكنها أن تكون مبتكرة ومرنة وقابلة للتكيف مع التغييرات المستحقة».

وأضاف: «تلعب مهنة المحاسبة دوراً محورياً في مساعدة الشركات على المضي قدماً خلال عملية التعافي - وذلك عبر تحديد المخاطر، وتقديم معلومات مالية سليمة، وقياس الأهداف، واستخدام البيانات. يجب أن تكون الأولوية العاجلة لخبراء المحاسبة في المملكة



مايكل أرمسترونغ

للإستشارات الإدارية؛ وعمر الخياط، الرئيس المالي في الشركة السعودية للعدد والأدوات (ساكو)؛ وأسعد زين، نائب الرئيس للشؤون المالية في شركة العليان السعودية القابضة، وتراس الندوة عمر زكريا، مدير عمليات «روبرت ولترز» الشرق الأوسط في المملكة العربية السعودية وشمال منطقة الخليج، بينما أدار النقاش فانيسا هيود، مديرة تطوير الأعمال لمعهد المحاسبين القانونيين ICAEW في الشرق الأوسط وأوروبا وجنوب آسيا.

وتعد الندوة جزءاً من سلسلة من الندوات التي تنظمها الشركة بالتعاون مع مجموعة «روبرت ولترز»، الرائدة والمتخصصة في التوظيف، وتطرق رؤاد القطاعات في السعودية بأرائهم الناقية إلى القضايا ذات الأولوية، والتي يركزون عليها بالدرجة الأولى لقيادة شركاتهم خلال فترة التعافي. ويشمل ذلك: محض أي افتراضات مسبقة حول أعمالهم والتي كانت لديهم منذ فترة طويلة قبل جائحة كورونا؛ ورسم سيناريوهات لما قد تحتاجه الشركات للقيام به خلال المرحلة التالية؛ وفهم الترابط الدقيقة ضمن سلاسل التوريد الخاصة بهم ومدى تأثيرها بسبب الوباء؛ واستكشاف التدابير واستراتيجيات التمويل المتاحة التي يمكن أن تساعد الشركات على استئناف أعمالها.

وتضمنت قائمة المشاركين كلا من عدنان زكريا، المدير العام لشركة «بروتيفتي»

بنك برقان يعلن الفائز الجديد في «سحب يومي» الربع سنوي

وما فوق، سوف يكون صاحب الحساب مؤهل للدخول في السحب، وإذا كان رصيد الحساب 500 دينار كويتي

وللتاهل للسحوبات الربع سنوية يتعين على العملاء أن لا يقل رصيدهم عن 500 د.ك لمدة شهرين كامين قبل تاريخ

نقدية بقيمة 125.000 دينار كويتي. وقد عبر الفائز عن سعادته بالفوز بجائزة حساب يومي من بنك برقان.

أعلن بنك برقان عن الفائز الجديد في سحب حساب يومي الربع سنوي حيث فاز فيصل فالح عابد السبيعي بجائزة