

تقرير: نمو واعد لقطاعي التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية بالمنطقة خلال 2021

كشف تقرير أصدرته شركة Checkout.com، مؤدّ حلول الدفع الرائد عالميا، أن قطاعي التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وباكستان مقبلان على مرحلة من النمو الملموس في عام 2021، في ظل توقعات بتوجه نصف المستهلكين تقريبا نحو زيادة مشترياتهم عبر الإنترنت خلال العام المقبل. وأظهر التقرير «المدفوعات المتصلة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وباكستان» أن المنطقة التي هيمنت عليها ثقافة المدفوعات النقدية فيما مضى، توفر اليوم فرصة واعدة للنمو في قطاع المدفوعات الرقمية حيث أصبح المستهلكون عبر الإنترنت فيها يفضلون المدفوعات الرقمية بدلا من الدفع النقدي عند الاستلام.

وتأتي نتائج التقرير استناداً إلى استطلاع إقليمي تم إجراؤه في شهر سبتمبر 2020 وشمل أكثر من 5000 مستهلك في دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر والأردن وقطر والكويت والبحرين وباكستان.

ففي البلدان الثمانية، قال 47% من المشاركين أنهم يتوقعون إجراء المزيد من عمليات التسوق عبر الإنترنت خلال العام المقبل، بينما قال 15% فقط أنهم يتوقعون انخفاض معدلات تسوقهم عبر الإنترنت، في حين تتوقع نسبة 38% من المستهلكين الإبقاء على المعدل الحالي لتسوقهم عبر الإنترنت. وتتقارب نسب الزيادة المحتملة في حجم الإقبال على التسوق الإلكتروني مع معدلات تبني المدفوعات الرقمية في عام

■ أكثر من نصف المستهلكين في الكويت يتوقعون زيادة التسوق عبر الإنترنت خلال العام المقبل

2021 عبر جميع البلدان التي شملها الاستطلاع، حيث قال 49% من المستهلكين في دول مجلس التعاون الخليجي (بما في ذلك 52% في الكويت) إنهم سيتسوقون عبر الإنترنت بشكل متكرر، و 48% في الأردن و 47% في مصر و 39% في باكستان. ويمكن لمنافذ التجارة الإلكترونية توقع تفاوت في الإقبال بين فئات محددة من المستهلكين على التسوق الإلكتروني أكثر من غيرها، لا سيما المستهلكين الأكثر ثراء (56%)، والذين يتسوقون عبر الإنترنت مرة في الشهر على الأقل (55%)، والرجال من سن 35 وما فوق (55%)، والذين يستخدمون المدفوعات الرقمية عوضاً عن النقد أو التحويلات المصرفية لدفع ثمن مشترياتهم عبر الإنترنت (54%).

وفي هذا السياق، قال سبياستيان ريس، نائب الرئيس التنفيذي للتجارة الإلكترونية



العالمية في شركة Checkout.com: «شهد هذا العام ارتفاعاً مفاجئاً في معدلات الإقبال على التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية نتيجة لجائحة كوفيد-19. لكن تقريرنا يشير إلى أن هذا التوجه لن يكون تغيراً مؤقتاً وحسب في سلوك المستهلكين؛ حيث تظهر بياناتنا الداخلية نمواً بنسبة 86% في المدفوعات الرقمية على منصاتنا منذ بداية تفشي الوباء في المنطقة، الأمر الذي يوفر فرصة فريدة لكافة الشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وباكستان. ومن جهة أخرى، يتعين على الشركات الراغبة بالاستفادة من هذا التحول في سلوك المستهلكين والنجاح في قطاع التجارة الإلكترونية الذي يشهد منافسة قوية أن تسعى



إلى توفير منتجات وخدمات تلبي تطلعات المستهلكين، وتقديم تجربة تسوق إلكترونية متكاملة تشمل مدفوعات آمنة ومريحة». ويوضح تقرير Checkout.com أن المستهلكين في المنطقة أصبحوا يعتمدون على التجارة الإلكترونية بصورة شبه عالمية، حيث قال 90% من المشاركين في الاستطلاع إنهم يتسوقون عبر الإنترنت، بما في ذلك النصف تقريباً (44%) ممن يتسوقون مرة في الشهر على الأقل. ووفقاً للتقرير، ساهمت جائحة كوفيد-19 بشكل ملحوظ في الارتفاع الهائل لمعاملات التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية في المنطقة، حيث يقول 40% من المستهلكين إنهم باتوا يفضلون التسوق والدفع عبر الإنترنت

«ميزان القابضة» تكرم من «الهلال الأحمر» لدعمها في مواجهة «كوفيد- 19



جانب من التكريم

ميزان القابضة، عبد الرحمن جاسم الوزان، بالإنابة عن الشركة. وبهذه المناسبة قال رئيس

باهمية تطوير المجتمع وذلك منذ افتتاح أول متاجرنا قبل 75 عاماً. اليوم، نود أن نعرب عن فخرنا بالعمل مع جمعية الهلال الأحمر الكويتية مرة أخرى، وأن ننتهز هذه الفرصة لشكرهم على التزامهم بمسيرتهم لعمل الخير».

من الجدير بالذكر أنّ جمعية الهلال الأحمر الكويتية هي جمعية إنسانية تطوعية تقدم المساعدة للأشخاص الأكثر ضعفاً والمتضررين من النزاعات الاجتماعية، الحروب أو الكوارث الطبيعية دون تمييز ضد أي إنسان بغض النظر عن الجنسية، الجنس، اللون، العرق، الدين أو المعتقدات السياسية. وخلال جائحة كورونا، اضطلعت الجمعية بدور رائد في دعم المتضررين من الوباء بشكل مباشر أو غير مباشر في الكويت.

بنك وربة يفتتح فرعہ الرئيسي في برج الـراية



عبدالله الشعيل

وقواعد التباعد الاجتماعي، حيث يتم قياس درجة حرارة العملاء قبل الدخول إلى الفرع وارتداء الكمامات.

وبهذه المناسبة، قال عبدالله ناصر الشعيل مدير إدارة أول الفروع في بنك وربة : يأتي افتتاح فرع برج الـراية الجديد في إطار حرصنا على أن نكون الأقرب لعملائنا ، وهو ما نراه يمثل خطوة جيدة في طريقنا لتطوير أداء أعمالنا بما يدعم

تقديمنا خدمات مصرفية متميزة تعكس نمو البنك في الخدمات التقنية وتؤكد على سعينا لترسيخ تلك الريادة في المستقبل. وأضاف الشعيل: بأن افتتاح فرع برج الـراية بدأ من يوم الأحد الموافق 2020/11/8 وكما يسعدنا استقبال العملاء خلال الفترة الصباحية خلال أوقات العمل الرسمي للفرع من يوم الأحد ولغاية يوم الخميس

والتحويلات، وغيرها الكثير. وسيتم إعطاء الأولوية لعملاء حسابي الماسي والصفوة في إنجاز جميع المعاملات، حيث تم تخصيص موظف خاص لهم. كما يخصّ البنك عملاءه من السيدات من خلال تجهيز قسم خاص للانتظار لهن داخل الفرع بما يحقق مزيداً من الخصوصية للعميلات أثناء أداء معاملاتهن البنكية.

ويقدم بنك وربة خدماته في كافة الظروف وعلى مدار الساعة 3:00 تم تجهيز فرع برج الـراية بحيث يتمكن موظفو بنك وربة ذوو المهنية العالية من إجراء وتقديم جميع خدماته ومنتجاته المصرفية المتنوعة لكل عملائه على اختلاف شرائحهم ومتطلباتهم، والتي من بينها: فتح حسابات التوفير والحسابات الجارية. وخدمات التمويل الشخصي

■ ارتفاع حجم الإقبال على المدفوعات الرقمية مقارنة مع الدفع النقدي عند الاستلام أو التحويلات المصرفية

عبر الإنترنت. ويكشف التقرير أيضاً أن غالبية المستهلكين في المنطقة (53%) يفضلون غالباً دفع ثمن مشترياتهم عبر الإنترنت باستخدام المدفوعات الرقمية عوضاً عن الدفع النقدي عند الاستلام (36%) أو التحويلات المصرفية (10%). فقد أصبحت المدفوعات الرقمية طريقة الدفع الأكثر تفضيلاً لدى المتسوقين عبر الإنترنت في دول مجلس التعاون الخليجي، بما في ذلك البحرين (74%) وقطر (66%) ودولة الإمارات العربية المتحدة (64%) والكويت (59%) والمملكة العربية السعودية (54%). وفي الوقت نفسه، كان الدفع النقدي عند الاستلام هو طريقة الدفع المفضلة في باكستان (66%) ومصر (54%) والأردن (51%).

ملحوظاً بين المستهلكين الذي يتسوقون عبر الإنترنت بصورة أكثر تكراراً. وقال 62% ممن يتسوقون عبر الإنترنت مرة واحدة على الأقل شهرياً، إنهم عادة ما يفضلون الدفع باستخدام البطاقة أو المحفظة الرقمية، مقارنة مع 44% من المتسوقين عبر الإنترنت بصورة أقل تكراراً. وأضاف ريس: «أصبحت خيارات الدفع الرقمية الآمنة والريحة جانباً جوهرياً مما يتوقعه المستهلكون من التجار، لا سيما أن التجارة الإلكترونية تنتشر على نطاق واسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وباكستان. ويتراقب النمو في تكرار معاملات التسوق عبر الإنترنت مع ارتفاع في معدلات تفضيل الدفع باستخدام البطاقة أو المحافظ الرقمية بدلا من الدفع نقدًا عند التسليم، مما يؤكد توجه المستهلكين نحو المدفوعات الرقمية كخيار مفضل. وعليه، يمثل توسيع نطاق منصات المدفوعات الرقمية فرصة متميزة لتتيح للتجار على اختلاف أحجام أعمالهم مواكبة تفضيلات المستهلكين وتعزيز مستويات الولاء بين عملائهم». وبصرف النظر عن طريقة الدفع مقابل المشتريات عبر الإنترنت، يوضح التقرير أن عملية الدفع تمثل جانباً أساسياً من تجربة التسوق عبر الإنترنت في المنطقة. فقد أكد نصف المستهلكين تقريباً (48%) ممن يفضلون التسوق عبر الإنترنت في المنطقة أن عملية الدفع الآمنة والريحة هي العامل الأكثر أهمية لتجربتهم في التسوق عبر الإنترنت بصرف النظر عن السعر. وتحتل عملية الدفع مرتبة أعلى من حيث الأهمية

«هاوي» تطلق تطبيقات «Petal Search

و «Petal Maps» و «HUAWEI Docs

بحث Petal Search على تلبية احتياجات المستخدمين الذين اعتادوا على أسلوب حياة منفتح حول التنقل والأجهزة المتطورة. إضافة إلى ذلك، تعمل Petal Search بالتعاون مع الشركاء العالميين والمحليين، على تطوير خدمات البحث الخاصة بالحياة المحلية لتزويد المستخدمين بتجربة بحث ثرية قائمة على موقعهم وسيناريوهات الاستخدام. وعندما يبحث المستخدم عن محتوى يخص الحياة المحلية، ستوفر أداة بحث Petal Search للمستخدمين المعلومات المحلية الأكثر شيوعاً وذات الجودة العالية، مثل التوصيات الشخصية أو المطاعم القريبة ومناطق الجذب المحلية التي تستحق الزيارة وخصومات التسوق. أما تطبيق Petal Maps فهو أداة ملائمة ومريحة من هاوي لتوفير الخرائط وخصائص الملاحة، يقدم مزايا مفيدة مثل تتبع الموقع وعرض الخرائط والبحث عن الأماكن وإرشادات القيادة وقوائم الأماكن المفضلة للمستخدمين في أكثر من 140 دولة ومنطقة. وبدعم Petal Maps عرض الخرائط بعدة لغات، إضافة إلى الملاحة الصوتية باللغة الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والألمانية والإيطالية والماندريين.

وتم تجهيز تطبيق Petal Maps أيضاً بمهام متطورة لتوفير تحديثات المرور في الوقت الفعلي في بعض المدن الكبرى، وذلك لمساعدة الركاب على تخطيط مساراتهم بشكل أفضل وليخففهم من القلق أثناء السفر. ويعزز تطبيق Petal Maps الدقة ويزود المستخدمين بالطرق الأكثر كثافة والأقل ازدحاماً باستخدام التقنيات الرائدة مثل Super GNSS وخوارزميات التعرف على الصور.

سيتمكن السائقون بفضل خاصية التحكم بالإيماءات في سلسلة HUAWEI Mate 40 من التبديل بين طرق عرض الخريطة والملاحة ببساطة عن طريق إيماءة «الضغط في الهواء» للتبثيت.

باتجاه الشاشة باستخدام كفه. وتعزز هذه التفاعلات الذكية بشكل كبير سهولة السفر وتجربة القيادة الآمنة. يتوفر تطبيق HUAWEI Docs مستخدمي سلسلة HUAWEI Mate 40 أكثر من 100 دولة ومنطقة، ويدعم عرض المستندات وتحريرها بأكثر من 50 تطبيق، بما في ذلك PDF وDOC. وPPT. ويمكن المستخدمين، بفضل استخدام التزامنة مع السحابة في الوقت الفعلي، من العمل بسلاسة على نفس المستند من أجهزة مختلفة ومسجلة في نفس حساب هاوي. مما يعزز تجربة المكتب الذكي.

مجموعة شاملة من تطبيقات منظومة خدمات هاوي للموبايل المتكاملة لتدعم الحياة الرقمية بتتيح تحديث تطبيق Find Device للمستخدمين تحديد موقع أجهزة هاوي الخاصة بهم مثل الهواتف الذكية والساعات والسماعات والنظارات، بالإضافة إلى تشغيل نغمة الرنين عن بُعد للمساعدة في إيجاد الجهاز أو قفل الأجهزة ومسح بياناتها لحماية خصوصية المستخدم. يوفر تطبيق HUAWEI Themes باقات السمات الحصرية لتمكين المستخدمين من تخصيص أجهزتهم بشكل أعمق. وتتضمن الدفعة الأولى من الباقات سمات الفنانين المشهورين والأدب الكلاسيكي وسلسلة Ingenuity التي اختارها هاوي.

تحافظ منظومة خدمات هاوي للموبايل المتكاملة التي يدعمها مليوني مطور حول العالم على نموها السريع. واعتبارها واحدة من أفضل 3 أسواق للتطبيقات على مستوى العالم، يواصل متجر تطبيقات AppGallery جمع التطبيقات العالمية والمحلية الشهيرة وتوفرها لأكثر من 500 مليون مستخدم نشط شهرياً. كما حققت تطبيقات HUAWEI Quick App زيادة سنوية 260% في أساس سنوي في عدد المستخدمين النشطين شهرياً نظراً لإمكانية النقر والاستخدام دون الحاجة للتثبيت.