

## Un consommateur sur trois changera de commerçant s'il y a des retards dans la finalisation de sa transaction en ligne: sondage Visa-HPS

**Casablanca, Maroc, 18 août 2021** : Plus d'un tiers (34%) des consommateurs marocains préféreraient changer de commerçant ou faire leurs achats en magasin plutôt que d'attendre de voir s'il y a des retards dans la finalisation de leur achat en ligne, selon [l'enquête 2021 Stay Secure](#) publiée par le leader mondial des paiements numériques, Visa et HPS dans le cadre de leur campagne Stay Secure d'éducation des consommateurs au Maroc.

L'enquête indique qu'au fur et à mesure que les consommateurs sont de plus en plus avertis en matière de paiement numérique, leurs attentes en matière d'expériences de paiement en magasin et dans le commerce électronique ont explosé. Près d'un consommateur sur cinq interrogé (18%) a déclaré qu'il ne terminerai pas un achat dans un magasin qui n'offrait pas d'options de paiement sans contact. Lors de leurs achats en ligne, près d'un quart (24%) des consommateurs interrogés abandonneront l'idée d'acheter le produit sur le moment s'ils rencontrent un retard ou une erreur d'authentification. Les sites de commerce électronique qui offrent des avis clients (75%), mentionnent les logos des fournisseurs de paiement (38%), proposent des options en monnaie locale (32%) et des remboursements transparents (19%), ont mieux réussi à renforcer la confiance des consommateurs.

Les consommateurs étant désormais plus conscients de la technologie de sécurité sous-jacente qui protège leurs paiements numériques, la moitié (51%) des consommateurs se sentent en sécurité quant au stockage des informations de leur carte sur les sites marchands si cela contribue à améliorer ou à accélérer leur expérience d'achat. L'enquête a également montré que près de la moitié des consommateurs interrogés (47%) continuent de faire leurs achats en ligne sans aucun signe de ralentissement, tandis que 27% déclarent faire moins leurs achats en magasin malgré l'assouplissement des restrictions de verrouillage.

**Sami Romdhane, Directeur Général de Visa pour la région du Maghreb**, a déclaré : « Les consommateurs marocains sont très avertis et ne se contenteront pas d'une expérience d'achat qui ne correspond pas à leurs attentes. Les commerçants doivent le reconnaître et notre enquête leur fournit des informations exploitables qui peuvent les aider à lutter contre la fraude et faire en sorte que les consommateurs se sentent en sécurité lorsqu'ils effectuent des transactions avec eux. L'enquête Stay Secure 2021 décrit également les mesures que les marchands peuvent prendre pour améliorer l'expérience d'achat en ligne et en magasin. Nous sommes heureux de pouvoir partager les résultats de cette enquête dans le cadre de nos efforts de formation continue avec HPS et pour aider à soutenir les besoins de récupération des commerçants locaux et leur transformation numérique. »

Les consommateurs interrogés ont déclaré qu'ils se sentaient en sécurité lors de leurs achats sur les sites marchands qui fournissent des avis clients, une expérience de remboursement

**Contact press (VISA) :**

Agence PR MEDIA

[Jihane.elouafi@prmediacom.com](mailto:Jihane.elouafi@prmediacom.com)

212-661-848-305



transparente et offrent une variété d'options de paiement. Les logos des fournisseurs de paiement et les fonctionnalités de sécurité visibles telles que l'icône de verrouillage et le certificat SSL ont également permis aux consommateurs de s'assurer qu'un site marchand était sécurisé.

Les commerçants qui cherchent à améliorer l'expérience en ligne de leurs clients peuvent tirer parti de solutions telles que Visa Secure pour rendre les paiements en ligne plus sûrs et transparents, et pour accélérer l'authentification. Visa Secure s'est outillé des dernières spécifications EMV 3-D Secure (3DS), qui utilise des informations de détection de fraude travaillant en coulisse pour vérifier l'identité du titulaire de la carte et bloquer les transactions non autorisées.

L'enquête correspond au lancement de la campagne de médias sociaux « Stay Secure » de Visa sur Facebook et Instagram (@VisaMiddleEast) en partenariat avec HPS. La campagne renforce les pratiques de paiement numérique sûres et rappelle aux consommateurs comment ils peuvent protéger leurs données personnelles tout en profitant des avantages et de la commodité du commerce électronique et des paiements sans contact. La [page Web Maroc Stay Secure](#) comprend également des conseils de prévention de la fraude pour les consommateurs et des informations sur les fonctionnalités de sécurité des paiements numériques.

- Fin -

### **À propos de l'enquête Visa 2021 Stay Secure**

En février 2021, 600 personnes ont été interrogées pendant 15 minutes chacune. 52% des personnes interrogées étaient des hommes et 48% des femmes. Les répondants vivaient à Casablanca (58%) et à Rabat (42%). Ils étaient âgés de 18 à 22 ans (33%), 23 à 34 ans (43%), 35 à 44 ans (15%) et 45 ans et plus (8%). Chacune avait une relation bancaire dans le pays de résidence et était un utilisateur de cartes de paiement - ayant effectué au moins un paiement en ligne au cours des six derniers mois. La recherche a été effectuée par 4SiGHT Research & Analytics.

### **À propos de Visa Inc.**

Visa Inc. (NYSE: V) est le leader mondial des paiements numériques. Notre mission est de connecter le monde grâce au réseau de paiement le plus innovant, le plus fiable et le plus sécurisé - permettant aux particuliers, aux entreprises et aux économies de prospérer. Notre réseau de traitement mondial avancé, VisaNet, fournit des paiements sécurisés et fiables dans le monde entier et est capable de traiter plus de 65 000 messages de transaction par seconde. L'incessante concentration de la société sur l'innovation est un catalyseur de la croissance rapide du commerce numérique sur n'importe quel appareil pour tout le monde, partout. Alors que le monde passe de l'analogique au numérique, Visa applique notre marque, nos produits, nos personnes, notre réseau et notre échelle pour remodeler l'avenir du commerce. Pour plus d'informations, visitez [À propos de Visa](#), [visamiddleeast.com/blog](https://visamiddleeast.com/blog) et [@Visamiddleeast](https://twitter.com/Visamiddleeast).

### **Contact press (VISA) :**

Agence PR MEDIA

[Jihane.elouafi@prmediacom.com](mailto:Jihane.elouafi@prmediacom.com)

212-661-848-305



### **À propos de HPS**

HPS est une multinationale, leader dans la fourniture de solutions et services de paiement pour les émetteurs, les acquéreurs, les processeurs, les organisations indépendantes de vente (ISO), les commerces de détail, les opérateurs de réseaux mobiles (MNO) ainsi que les switches nationaux et régionaux dans le monde. PowerCARD, la suite logicielle complète de HPS, couvre l'ensemble de la chaîne de valeur du paiement en permettant des paiements innovants grâce à sa plateforme ouverte qui permet le traitement de toutes les transactions initiées par tous les moyens de paiement, provenant de tous les canaux. PowerCARD est utilisé par plus de 400 institutions dans plus de 90 pays. HPS est cotée à la Bourse de Casablanca depuis 2006 et possède des bureaux dans les principaux centres d'affaires (Afrique, Europe, Asie, Moyen-Orient).

Plus d'informations sur : [www.hps-worldwide.com](http://www.hps-worldwide.com)

### **Contact press (VISA) :**

Agence PR MEDIA

[Jihane.elouafi@prmediacom.com](mailto:Jihane.elouafi@prmediacom.com)

212-661-848-305