

من شركات التجزئة في الإمارات تأثرت بهجمات إلكترونية في 2023 44%



دبي: «الخليج»

كشفت دراسة بحثية عن شركة «أدين»، للتكنولوجيا المالية، بالتعاون مع مركز البحوث الاقتصادية والأعمال أن قطاع التجزئة بدولة الإمارات يتكبد خسائر بملايين الدراهم سنوياً بسبب الهجمات الإلكترونية. «Cebr» وأشارت الدراسة إلى أن قطاع التجزئة على مستوى العالم تكبد خسائر مالية كبيرة بقيمة 429 مليار دولار بسبب عمليات الاحتيال الإلكتروني في عام 2023. أما في دولة الإمارات، فقد لفتت الدراسة إلى أن متوسط خسائر الشركات بلغ حوالي 11 مليون درهم. وفي العموم، تعرض عدد كبير من الشركات العاملة في الدولة - حوالي 44% - لعمليات احتيال عن طريق الهجمات الإلكترونية أو اختراق للبيانات خلال العام الماضي، ما يشير إلى زيادة بنسبة 39% مقارنة بعام 2022.

وتستهدف عمليات الاحتيال الناجمة عن الهجمات الإلكترونية المحافظ الرقمية للمتسوقين، حيث أصبح 35% من المستهلكين على مستوى العالم ضحية للاحتيال في المدفوعات الإلكترونية خلال العام الماضي، مقارنة بـ 23% في عام 2022. وبحسب القوانين، فإن عملية الاحتيال في الدفع تشمل سرقة رقم بطاقة الائتمان أو الخصم الخاصة بصاحب البطاقة أو الحساب، أو اختراق بيانات حسابه المصرفي واستخدامها لإجراء معاملات مالية دون موافقة صاحبها.

وفي دولة الإمارات، بلغ متوسط الخسارة لكل فرد تعرض لاحتيال إلكتروني أثناء تسوقه عبر الإنترنت حوالي 3,250 درهماً في عام 2023، وهو ما يعكس زيادة بنسبة 270% عن الاستطلاع السابق. وعلى الرغم من زيادة معدلات الاحتيال، أشارت 68% من الشركات في الدولة أنها تمتلك تدابير وإجراءات فعّالة لمنع الهجمات الإلكترونية، وأن مستوى استعدادها لمواجهة تلك التحديات يبلغ 69% وهو تقريباً نفس معدل العام السابق.

تأثير عمليات الاحتيال الإلكتروني على سلوك المستهلكين في دولة الإمارات وقد أدت مخاطر الهجمات الإلكترونية إلى تغيير السلوك العام للمستهلكين أثناء التسوق، سواء داخل المتجر أو عبر الإنترنت. وفي الوقت الراهن، يشعر 22% من المستهلكين بقدر أقل من الأمان عند التسوق اليوم مقارنة بما كانوا عليه قبل 10 سنوات بسبب تزايد عمليات الاحتيال في الدفع.

ويُفضّل 29% من المستهلكين خيار التسوق في المتاجر التي تضمن لهم مستويات أعلى من الأمان والحماية خلال عمليات الشراء. أما بالنسبة للتسوق الإلكتروني، فإن 28% من المستهلكين يفضلون المتاجر التي تطلب منهم التحقق من هويتهم بطريقتين مختلفتين على الأقل قبل إجراء عملية شراء، رغم أنها تسبب إزعاجاً لهم.

استراتيجيات الشركات في دولة الإمارات تسعى الشركات بصورة دائمة إلى البحث عن أفضل الوسائل للتعامل مع تهديدات الهجمات الإلكترونية المتزايدة لحماية نفسها وعملائها. وفي ضوء تلك التهديدات، فضّل 68% من المشاركين في الدراسة البحثية تغيير مزود الخدمات المالية الذي يستخدمونه إلى مزود يوفر إجراءات أفضل لحمايتهم.

وهو تشريع أوروبي يفرض PSD3 كما بدأ 67% من المشاركين النظر في كيفية جعل أعمالهم متوافقة مع خدمات قوانين وإجراءات صارمة على الشركات لحماية حقوق المستهلكين وبياناتهم الشخصية لضمان سلامة وأمان المعاملات المالية الإلكترونية.

وتعليقاً على نشر الدراسة البحثية، قال رويلانت برينس، الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية في أدين: «تمثل الهجمات الإلكترونية تحدياً لشركات قطاع التجزئة، وتوضح نتائج الدراسة التي أعلنّا عنها اليوم كيفية تأثيرها على الأرباح. ويستخدم المحتالون عند استهدافهم الشركات أساليب أكثر تطوراً تتضمن الذكاء الاصطناعي، لذا، على الشركات الاستثمار في سياسات واستراتيجيات تحمي بها نفسها وعملائها».

وأضاف برينس بأن «التصدي للهجمات الإلكترونية يتطلب وجود حلول متنوعة، إضافة إلى ابتكار استراتيجية تركز على طبيعة عمل الشركة والمنصات التي تستخدمها لإتمام عمليات البيع. وفي ضوء وجود تكنولوجيا متطورة مثل أدوات التعلم الآلي، ينبغي على شركات التجزئة أن تطور استراتيجيات خاصة بقنوات البيع التي تستخدمها».

وأشار بأنه «يمكن أن يساعد التعلم الآلي في تحليل البيانات العالمية، ومراقبة الأنشطة الاحتيالية الحالية والجديدة، وهو ما يساعد في حماية الشركات من تلك الأنشطة في نفس الوقت الذي تحدث فيه. من جهتنا، نستخدم التكنولوجيا المتطورة مع مجموعة من القواعد والمعايير الخاصة بتقييم المخاطر التي تواجهها الشركات لحمايتها وحماية عملائها، وهو ما يضمن لها اتخاذ إجراءات وقائية تقلل من احتمال التعرض لعملية احتيالية والبقاء على اطلاع بأحدث اتجاهات «عمليات الاحتيال الإلكتروني».