Insights by VISA

STAY SECURE

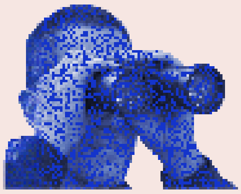
2026

پاکستان

VISA

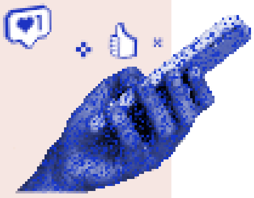
Insights by VISA
STAY SECURE
2026

اہم موضوعات



01 انتظامی خلاصہ

02 اے آئی (AI)سے خریداری مقبول ہو رہی ہے، مگر ادائیگی کے وقت اعتماد سب سے اہم ہے



03 سوشل کامرس عروج پر اور ساتھ ہی بڑھتے ہوئے فراڈ

04 آن لائن شاپنگ اور گیمنگ کے دوران بچوں کو فراڈ کے بڑھتے خطرات کا سامنا

05 صارفین چاہتے ہیں کہ ادارے فراڈ کے خلاف قیادت کریں

06 طریقۂ کار انتائج و خلاصہ

VISA

Research was commissioned by Visa and conducted through a survey by 5,800 adults aged 18 years and older across 17 CEMEA from January to February 2026 by Wakefield Research.

Insights by VISA
STAY SECURE
2026

انتظامی خلاصہ

سالانہ "Stay Secure"اسٹڈی پاکستان میں ڈیجیٹل کامرس اور فراڈ کے حوالے سے صارفین کی آگاہی اور رویوں کا جائزہ لیتی ہے۔ اس سال کا ایڈیشن، جو ویک فیلڈ ریسرچ (Wakefield Research)کے ذریعے انجام دیا گیا، اس بات کو اجاگر کرتا ہے کہ اے آئی (AI)سے تقویت یافتہ خریداری اور سوشل کامرس صارفین کے رویوں کو کس طرح تبدیل کر رہے ہیں، جبکہ اعتماد اور تحفظ سے متعلق توقعات بدستور مضبوط ہیں۔

پاکستان میں صارفین اپنی خریداری کے تجربات میں ارٹیفیشل انٹیلیجینس (AI)کو تیزی سے اپنا رہے ہیں۔ وہ قیمتوں کا موازنہ کرنے، تحائف کے آئیڈیاز تلاش کرنے اور مصنوعات کے جائزے یا درجہ بندی چیک کرنے جیسے کاموں کے لیے اے آئی ٹولز کا استعمال کر رہے ہیں۔ اس رجحان کی کشش واضح ہے :نئی ٹیکنالوجیز، خصوصاً اے آئی پر مبنی ٹولز، آن لائن خریداری کو پہلے کے مقابلے میں زیادہ تیز اور آسان بنا رہی ہیں، جبکہ یہ اس بات کو بھی متاثر کر رہی ہیں کہ صارفین نئی برانڈز اور ریٹیلرز کو کیسے دریافت کرتے ہیں۔

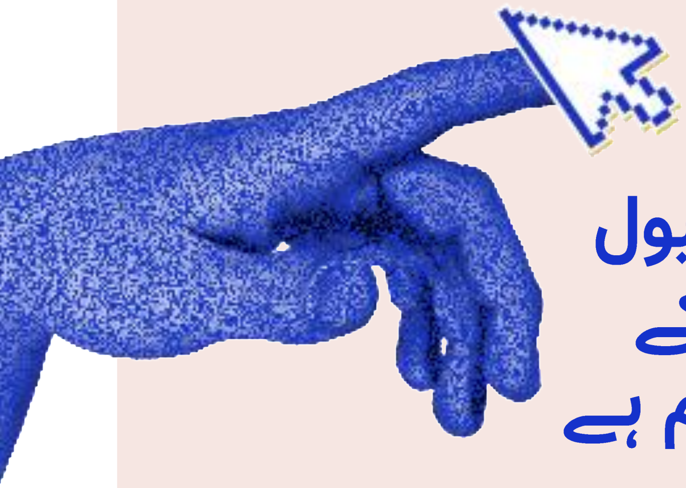
تاہم، جب اے آئی کے ذریعے ان کی جانب سے لین دین مکمل کرنے کی بات آتی ہے تو صارفین زیادہ محتاط رہتے ہیں، جو ایجنٹک (Agentic)کامرس کے دور میں صارفین کے اعتماد کو حاصل کرنے کی اہمیت کو مزید اجاگر کرتا ہے۔ جیسے جیسے اے آئی کا استعمال بڑھ رہا ہے، صارفین اسے فراڈ کے خلاف حل کا حصہ بھی سمجھنے لگے ہیں۔

اے آئی کی ٹیکنالوجی آج کے دور میں فراڈ کو پہچاننا آسان بنانے اور مستقبل میں صارفین کے تحفظ میں مددگار ثابت ہو سکتی ہے۔

اسی دوران، سوشل کامرس مرکزی دھارے میں شامل ہو چکا ہے اور جیسے جیسے تجارت نئے ڈیجیٹل چینلز تک پھیل رہی ہے، فراڈ کے خطرات بھی بڑھ رہے ہیں۔ یہ تحقیق اس بات پر بھی روشنی ڈالتی ہے کہ بچوں کو آن لائن فراڈ کی نشاندہی میں مشکلات کا سامنا ہوتا ہے، خاص طور پر جب وہ آن لائن گیمنگ یا خریداری کرتے ہیں۔ والدین کے مطابق آج کل بچوں کو موبائل ادائیگی ایپس اور ڈیجیٹل والٹس کے ذریعے ڈیجیٹل کامرس تک ان کی رسائی حاصل ہے۔

جب آن لائن خریداری کے دوران فراڈ سے تحفظ کی بات آتی ہے تو صارفین اپنی بجائے اداروں کی جانب دیکھتے ہیں۔ ان کے نزدیک بینک یا مالیاتی ادارے، حکومتی ادارے یا ریگولیٹرز، اور ادائیگی فراہم کرنے والے یا آن لائن مارکیٹ پلیسز کو بنیادی ذمہ داری اٹھانی چاہیے۔ اس کے ساتھ ساتھ، صارفین زیادہ فعال یقین دہانی بھی چاہتے ہیں—جیسے کہ جب کوئی مشکوک سرگرمی ظاہر ہو تو بینک یا پیمنٹ ایپس کی جانب سے فوری الرٹس، اور چیک آؤٹ کے وقت کسی معروف اور قابلِ اعتماد برانڈ یا لوگو کی موجودگی سے حاصل ہونے والا اعتماد۔

Insights by VISA
STAY SECURE
2026



اے آئی سے خریداری مقبول ہو رہی ہے، مگر ادائیگی کے وقت اعتماد سب سے اہم ہے

82%

صارفین خریداری میں مدد کے لیے اے آئی ٹولز استعمال کر چکے ہیں—جن میں قیمتوں کا موازنہ کرنا، تحائف کے آئیڈیاز تلاش کرنا، اور جائزے یا مصنوعات کی درجہ بندی دیکھنا شامل ہے۔

93%

کے مطابق نئی ٹیکنالوجیز اور اے آئی ٹولز آن لائن خریداری کو پہلے سے کہیں زیادہ تیز اور آسان بنا رہے ہیں

تاہم، آج صرف

42%

صارفین اے آئی ایجنٹس پر اعتماد کرتے ہیں کہ وہ ان کی جانب سے ادائیگی کا مرحلہ مکمل کر سکیں، جو ایجنٹک کامرس کے دور میں صارفین کا اعتماد حاصل کرنے کی اہمیت کو مزید اجاگر کرتا ہے۔

سوشل کامرس عروج پر اور ساتھ ہی بڑھتے ہوئے فراڈ

جیسے جیسے تجارت نئے ڈیجیٹل چینلز تک پھیل رہی ہے، فراڈ کے خطرات بھی آن لائن صارفین کے ساتھ ساتھ بڑھتے جا رہے ہیں۔

82%

صارفین سوشل میڈیا سے براہِ راست خریداری کر چکے ہیں

55%

گزشتہ 12ماہ کے دوران ٪55 صارفین مالی فراڈ کا شکار ہو چکے ہیں

44%

صارفین کے ساتھ فراڈ سوشل میڈیا پر ہوا—دیگر پلیٹ فارمز کے مقابلے میں زیادہ

Insights by VISA
STAY SECURE
2026

آن لائن شاپنگ اور گیمنگ کے دوران بچوں کو فراڈ کے بڑھتے خطرات کا سامنا

یہ تحقیق اس بڑھتی ہوئی تشویش کو بھی اجاگر کرتی ہے کہ بچے آن لائن فراڈ کا کس طرح سامنا کر رہے ہیں، خصوصاً جب ڈیجیٹل کامرس تک ان کی رسائی بڑھ رہی ہے۔

77%
کے مطابق بچوں کو فراڈ پہچاننے میں مشکل پیش آتی ہے

76%
نے کسی بچے کو آن لائن گیمنگ یا شاپنگ کے دوران فراڈ کا شکار ہوتے دیکھا

44%
والدین کے مطابق ان کے بچے موبائل پیمنٹ ایپس یا ڈیجیٹل والٹس استعمال کر سکتے ہیں

صارفین چاہتے ہیں کہ ادارے فراڈ کے خلاف قیادت کریں

جب آن لائن خریداری کے دوران فراڈ سے بچاؤ کی بات آتی ہے تو صارفین اپنی بجائے سب سے پہلے اداروں پر انحصار کرتے ہیں

49%
پیمنٹ پرووائیڈرز/آن لائن مارکیٹ پلیسز

36%
حکومتی ادارے یا ریگولیٹرز

31%
بینک یا مالیاتی ادارے

13%
صارفین کا ماننا ہے کہ بنیادی ذمہ داری خود صارفین پر ہونی چاہیے

51%
کہتے ہیں کہ مشکوک سرگرمی پر بینک یا پیمنٹ ایپ کے فوری الرٹس انہیں زیادہ محفوظ محسوس کرا سکتے ہیں

Insights by VISA
STAY SECURE
2026

نتیجہ

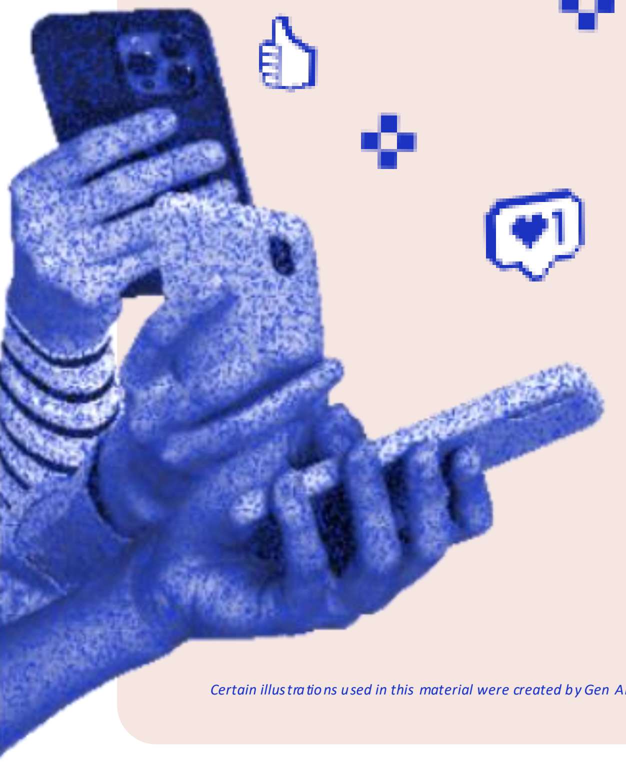
Stay Secure اسٹڈی یہ ظاہر کرتی ہے کہ جہاں ایک طرف آن لائن خریداری اور سوشل کامرس تیزی سے بڑھ رہے ہیں، وہیں دوسری طرف دھوکہ دہی اور فراڈ کے طریقے بھی مسلسل تبدیل ہو رہے ہیں۔ صارفین فراڈ سے تحفظ کو ایک مشترکہ ذمہ داری سمجھتے ہیں، تاہم وہ توقع رکھتے ہیں کہ مالیاتی ادارے، حکومتیں اور ادائیگی فراہم کرنے والے اس میں قیادت کریں—جو اس بات کی اہمیت کو اجاگر کرتا ہے کہ ادائیگی کے نظام ابتداء ہی سے محفوظ (secure-by-design) ہوں۔ جیسے جیسے تجارت زیادہ اے آئی پر مبنی اور ایجنٹک تجربات کی طرف بڑھ رہی ہے، صارفین خریداری میں اے آئی کی سہولت کو قبول کر رہے ہیں، لیکن وہ اس وقت محتاط رہتے ہیں جب اے آئی ان کی جانب سے خریداری مکمل کرے۔ Visa Intelligent Commerce کے ساتھ، ویزا اعتماد، کنٹرول اور یقین کی بنیاد پر اگلے دور کی تجارت کو ممکن بنانے میں مدد فراہم کر رہا ہے۔

تحقیقی طریقۂ کار

Stay Secure اسٹڈی ویزا کی جانب سے کمیشن کی گئی اور اسے ویک فیلڈ ریسرچ نے جنوری سے فروری 2026 کے دوران انجام دیا۔
اس میں CEMEA 17 میں شامل ممالک کے 18 سال یا اس سے زائد عمر کے 5,800 افراد پر مشتمل ایک سروے شامل تھا، جن میں بحرین، کوٹ دی ووار، مصر، اردن، قازقستان، کینیا، کویت، مراکش، نائجیریا، عمان، پاکستان، قطر، سعودی عرب، سربیا، جنوبی افریقہ، یوکرین اور متحدہ عرب امارات شامل ہیں۔

دستبرداری

یہ مواد "جیسا ہے (AS IS)" کی بنیاد پر فراہم کیا گیا ہے اور صرف معلوماتی مقاصد کے لیے ہے۔ اسے آپریشنل، مارکیٹنگ، قانونی، تکنیکی، ٹیکس، مالی یا کسی بھی دیگر مشورے کے طور پر استعمال یا اس پر انحصار نہیں کیا جانا چاہیے۔ ویزا اس دستاویز میں موجود معلومات کی مکملیت یا درستگی کے حوالے سے کوئی ضمانت یا نمائندگی فراہم نہیں کرتا اور نہ ہی ایسی معلومات پر انحصار کے نتیجے میں پیدا ہونے والی کسی ذمہ داری کا حامل ہوگا۔ یہاں فراہم کردہ معلومات سرمایہ کاری یا قانونی مشورے کے طور پر مقصود نہیں ہیں، اور قارئین کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ جہاں ضرورت ہو، کسی مستند پیشہ ور سے رہنمائی حاصل کریں۔



Certain illustrations used in this material were created by Gen AI