تطوير الصيرفة الإلكترونية سبيل الاحتفاظ بعملاء البنوك

إعداد: وائل اللبابيدي - اغرافيك: حسام الحوراني

كشف استطلاع إلكتروني حديث قامت به شركة «بريليانت بيزيكس» للدراسات أهمية تطوير تجربة العملاء الإلكترونية في الإمارات في رفع مستوى خدمة العملاء والاحتفاظ بهم. وتشير نتائج الاستطلاع، الذي شمل 2000 مستهلك في الدولة، إلى أن المؤسسات المصرفية في الدولة بحاجة إلى تطوير استراتيجيات للاحتفاظ بالعملاء، والتكيف مع المتغيرات السريعة في السوق.

%31
قالوا إن مستوى تجربتهم المصرفية في الإمارات كان أقل من وطنهم

%43
فكروا في التخلي عن مصرفهم الحالي

%54
فروع البنك الذي حصد أدنى تصنيف لرضا العملاء

%36
يستخدمون التطبيقات الذكية لبنوكهم بانتظام

%89
يفضّلون استخدام التطبيقات الذكية للتحقق من الرصيد

%82
يتعاملون مع بنوكهم من خلال الإنترنت

%90
يحتاجون سهولة أكبر في الحصول على خدمات مصرفية أساسية مثل فحص الأرصدة، وإيداع وسحب الأموال، ودفع الفواتير

المصدر: «بريليانت بيزيكس» - 2015