

كي بي إم جي: انقطاع الخدمات الرقمية أكبر تحدٍ لمصارف الإمارات»



دبي: «الخليج»

كشف مؤشر «كي بي إم جي» لانطباعات العملاء عن خدمات البنوك في دولة الإمارات، والذي أجرته الشركة بالتعاون مع أن الخدمات المصرفية للأفراد هي واحدة من أكبر نقاط ضعف البنوك في دولة الإمارات. وعلى DataEQ مع الرغم من التحسن الهامشي في الخدمات مقارنة بمؤشر 2021، إلا أن هذا التحسن لا يكفي، وما زال أمام البنوك في الدولة العمل للارتقاء بخدماتها لتلبية تطلعات العملاء وتوقعاتهم.

استند التقرير على رصد وتحليل 172588 تغريدة عامة أجريت في 2021؛ حيث كشف بأن غالبية حوارات العملاء كانت تتناول بشكل أساسي الأمور التشغيلية للخدمات المصرفية في دولة الإمارات، بما فيها عدم تقديم الموظفين للدعم في الوقت المناسب، والانتظار لفترات طويلة وعدم وجود استطلاع للرأي. غني عن القول إن انقطاع الخدمات شكل تحدياً كبيراً أمام القطاع المصرفي؛ حيث لم يتمكن العملاء من استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة الخاصة بالبنوك، وتقديم الشكاوى المتعلقة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

كما نوه التقرير أيضاً إلى أن ثلث تلك المحادثات عبر الإنترنت كانت تتطلب استجابة. وفعلاً حظيت نسبة 69٪ من

الوقت الذي التغيريدات المهمة بالتفاعل، في حين لم يحظ 31٪ منها بأي تفاعل. ومن الناحية الإيجابية، كان متوسط استغرقته البنوك في الرد هو 10 ساعات، وهو تحسن ملحوظ في وقت الاستجابة بعد أن كان 13 ساعة بحسب الدراسة التي أجريت في عام 2021.

قنوات رقمية

إن زيادة رغبة العملاء في استخدام القنوات الرقمية للتعامل مع DataEQ وقال نيك راي، الرئيس التنفيذي لشركة البنوك، يشكل فرصة أمام البنوك لرصد هذه التعليقات وتحليلها للوصول إلى الفرص رؤية ثاقبة في حينها، فهي السبيل لتوفير خدمات فعالة تتماشى مع التطورات الرقمية وتلبي متطلبات المتعاملين.

في هذا السياق، شكلت بطاقات الخصم والبطاقات الائتمانية وحلول القروض أعلى مستوى في الانطباعات السلبية للعملاء. بالإضافة إلى الشكاوى المتعلقة برسوم هذه المنتجات، شعر بعض العملاء بالإحباط بسبب بطء تسليم البطاقات الصادرة وتأخير عمليات تفعيلها. وكان هناك شكاوى متكررة من عدم عمل بطاقات الخصم دون سابق إنذار. على الرغم من أوجه القصور التي رصدها التقرير، شهد القطاع المصرفي الإماراتي عاماً واعداً، حيث حققت أكبر 10 بنوك إماراتية زيادة نسبتها 5٪ على أساس سنوي في إجمالي الأصول إلى 2989 مليار درهم في عام 2021، وزيادة كبيرة نسبتها 42٪ في صافي أرباحها.

التزام

وقال عباس بصاري، شريك ورئيس الخدمات المالية لدى بي إم جي لوار جلف: تؤكد نسخة هذا العام من التقرير التزام البنوك في الدولة ببذل الوقت والجهد للتعامل مع ملاحظات العملاء وتظلماتهم، تماشياً مع رؤيتها الهادفة إلى تعزيز مستوى الرضا بشكل عام. يذكر هنا أن استثمار البنوك في الرقمنة لا يكفي، ويجب على البنوك الاعتماد على البيانات للوصول إلى دقة أعلى وتحسين المعاملات والامتثال وتوفير تجربة مميزة للعملاء. من هنا لا بد للبنوك من تقييم استجابتها للمحادثات المهمة على وسائل التواصل الاجتماعي وإدراجها ضمن أولوياتها الرئيسية في استراتيجية خدمة العملاء بدلاً من الاعتماد عليها كأداة للتسويق.