

وفقاً للتقرير الصادر عن "كي بي إم جي" و"داتا إي كيو"

## نجحت البنوك في دولة الإمارات في تحسين انطباعات العملاء بمقدار سبع نقاط مئوية

- ارتفاع معدل الاستجابة للعملاء والردّ على ما يقرب من ثلثي المحادثات المهمة
- تراجع مستوى الأداء التشغيلي لمعظم البنوك بسبب الشكاوى المتعلقة بزمّن إتمام المعاملة وكفاءة الموظفين

دبي الامارات العربية المتحدة؛ 16 مايو 2023:

أكد التقرير الصادر عن "كيه بي إم جي" بالتعاون مع "داتائي كيو" (DataEQ)، تحسن مستوى رضا العملاء عن خدمات البنوك في دولة الإمارات، استناداً إلى تحليل ما يقرب من 100 ألف تغريدة عامة تم نشرها خلال الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2022.

وأكد [مؤشر انطباعات العملاء](#) عن البنوك في دولة الإمارات، إلى تحسن أداء البنوك بنسبة سبع نقاط مئوية مقارنة بالعام الماضي. يستخدم هذا المؤشر تقنية Crowd والذكاء الاصطناعي لتحليل البنوك وقضايا العملاء المتعلقة بالخدمات والمنتجات ومخاطر سمعة البنوك والسلوكيات السائدة.

وتم تقييم سبعة بنوك هي: بنك أبوظبي التجاري، وبنك أبوظبي الإسلامي، وبنك دبي التجاري، وبنك دبي الإسلامي، وبنك الإمارات دبي الوطني، وبنك أبوظبي الأول، وبنك المشرق. ووفقاً لهذا التقرير فقد سجل بنك أبوظبي التجاري أعلى نتيجة تشغيلية من حيث الانطباع العام، فيما حافظ بنك دبي الإسلامي على المرتبة الأولى من حيث السمعة، في حين تصدر بنك دبي التجاري القائمة من حيث الانطباع بشكل عام.

وعلى الرغم من التقدم الذي أحرزته البنوك بشكل عام، إلا أن الأداء التشغيلي لمعظم هذه البنوك قد تأثر سلباً نتيجة شكاوى العملاء حول طول مدة الاستجابة، ومسؤول الحساب، وتأخر معاملات التحويل وطلبات القروض، وسط أجواء إيجابية توافقت مع ارتفاع معدلات الاستجابة للعملاء، حيث تم الردّ على ما يقرب من ثلثي المحادثات الهامة بعد مرور 24 ساعة.

وقال عباس بصراي، الشريك ورئيس الخدمات المالية لدى كي بي إم جي لور جلف: "إنه أمرٌ مشجّعٌ أن نرى هذا التحسن العام في الانطباع العام تجاه أبرز البنوك في الدولة خلال العام 2022 مقارنةً بالعام



السابق، ومن أجل توفير أفضل الخدمات للعملاء؛ يجب على البنوك تعزيز التجارب وتطوير الخدمات المقدمة ومعالجة بعض التحديات للوصول إلى أعلى مستويات الرضا. من هنا لا بد للبنوك من الاستفادة من الرقمنة لتيسير الخدمات وإيجاد الحلول المناسبة لتجاوز التحديات، ورفع مستوى جودة خدماتها في المستقبل".

شهدنا ارتفاعاً في عدد المحادثات المتعلقة بالمخاطر، وكان انقطاع الخدمة والمعاملات الاحتمالية المشتبه بها من العوامل التي كانت السبب وراء إلغاء العملاء لتعاملاتهم مع البنك. من ناحية أخرى، كان هناك العديد من الشكاوى بخصوص حسابات المدين والدائن بسبب تأخر المعاملات والخدمات، أما فيما يتعلق بقنوات الاتصال، فقد تلقت "مراكز الاتصال" المشاعر الأكثر سلبية مع ورود شكاوى متكررة من العملاء بهذا الشأن، إلى جانب تدني مستوى الانطباع حول معايير خدمة العملاء الجديدة، مما يدل على حاجة البنوك للتأكد من وضع الإجراءات اللازمة لتلبية توقعات العملاء الجدد بعد انضمامهم للبنك.

وبدوره قال نيك راي، الرئيس التنفيذي لشركة "داتا إي كيو" (DataEQ): "تعد تجارب العملاء الجدد عاملاً حيوياً في تحديد مسار العلاقة بين البنك والعميل، ولا شك بأن الانخفاض المفاجئ في مستوى الانطباع الإيجابي بعد انضمام العميل للبنك، يعتبر مؤشراً قوياً إلى وجود فجوة بين مستوى الخدمة التي يتوقعها العميل والخدمات الفعلية التي تقدمها البنوك. وبمجرد البحث في الأسباب الجذرية لعجز البنوك عن تلبية هذه التوقعات، سنجد أن وقت الاستجابة يمثل السبب الرئيسي لهذا الاستياء الذي يشعر به العملاء الحاليين، يليه تدني كفاءة الموظفين".

كما سلط التقرير الضوء على أهم الشكاوى التي تقدم بها العملاء بشأن المنتجات، وكان أبرزها عدم انتظام الحساب، وتعطل البطاقات وأجهزة الصراف الآلي، وتأخر وقت الاستجابة، إلى جانب تجميد الحسابات والمعاملات لفترات طويلة.

ولمواكبة خطوات دولة الإمارات المتسارعة نحو الرقمنة، يجب على البنوك التركيز بشكل أكبر على المشاكل التشغيلية عبر قنواتها الرقمية، والاستثمار في الخدمات الرقمية المتاحة لتعزيز منتجاتها ومزاياها التنافسية.

انتهى

نبذة عن كي بي إم جي



كي بي إم جي، مؤسسة عالمية تضم شركات خدمات مهنية مستقلة تقدم خدمات التدقيق والضرائب والاستشارات. إن "كي بي إم جي" هي علامة تجارية تعمل بموجبها الشركات الأعضاء في شبكة كي بي إم جي إنترناشيونال ليمتد ("كي بي إم جي إنترناشيونال") وتقدم خدماتها المهنية. يتم استخدام "كي بي إم جي" للإشارة إلى شركة منفردة من الشركات الأعضاء في شبكة كي بي إم جي أو إلى شركة أو أكثر من الشركات الأعضاء بشكل جماعي.

تعمل شركات كي بي إم جي في 145 دولة ولديها أكثر من 236,000 شريك وموظف يعملون في الشركات الأعضاء من جميع أنحاء العالم. تمثل كل شركة من شركات كي بي إم جي كيان قانوني مستقل بذاته، وتصف نفسها على هذا النحو. كل شركة عضو في كي بي إم جي مسؤولة عن التزاماتها ومسؤولياتها. كي بي إم جي إنترناشيونال ليمتد هي شركة إنجليزية خاصة محدودة بالضمان. لا تقدم كي بي إم جي إنترناشيونال ليمتد والكيانات التابعة لها خدمات للعملاء.

لمزيد من المعلومات حول هيكلنا، يرجى زيارة [home.kpmg/governance](http://home.kpmg/governance)

#### نبذة عن "داتا إي كيو" (DataEQ)

تتخصص "داتا إي كيو" (DataEQ) في تزويد المؤسسات الكبيرة ببيانات عالية الجودة وقابلة للتنفيذ من تعليقات العملاء غير المهيكليين والعامية. باستخدام مزيج فريد من الذكاء الاصطناعي والذكاء البشري، تقدم الشركة العديد من الحلول المصممة خصيصًا والتي تتراوح من خدمة العملاء والخبرة، إلى سلوك السوق وإدارة المخاطر.

تأسست في جنوب إفريقيا في عام 2007، ومقرها في لندن، تدعم DataEQ عملاء المؤسسات عبر أربع قارات تغطي مجموعة من قطاعات الأعمال، بما في ذلك الخدمات المالية والاتصالات السلكية واللاسلكية والسيارات وقطاع التجزئة.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة [www.dataeq.com](http://www.dataeq.com)

للاستفسارات الإعلامية، يرجى الاتصال بـ:  
سارة السكاري  
+971 4 506 5555

[sara.seggari@bpggroup.com](mailto:sara.seggari@bpggroup.com)