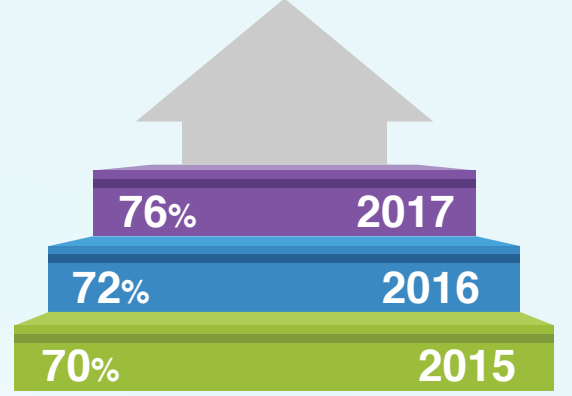
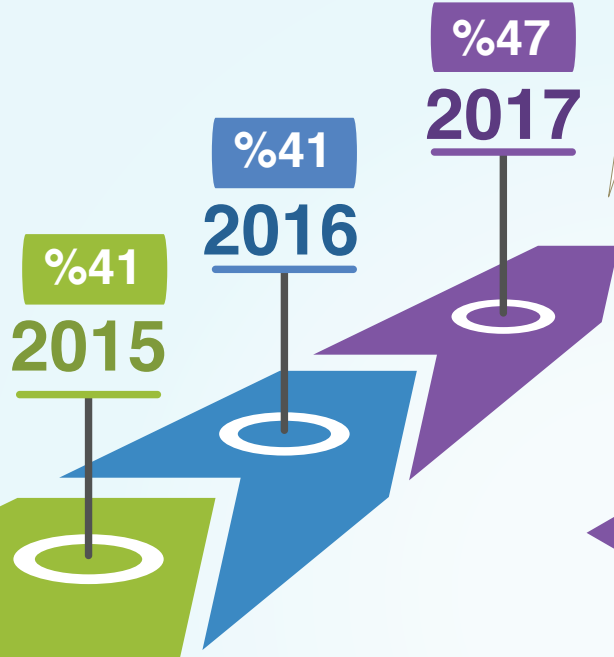


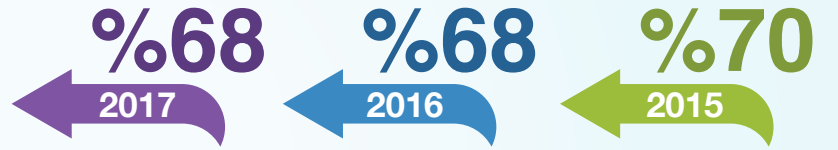
مؤشر الثقة في القطاع المصرفي

استقرار ثقة العملاء عند 68%

التغيير في الإدراك/ المعرفة
تحسنت معرفة العملاء بالقطاع
المصرفي



الانطباع العام
تحسن انطباع العملاء عن المصارف



مؤشر الثقة

حافظ مؤشر الثقة في القطاع المصرفي على ثباته

رضا العملاء



تواصل البنوك تطوير أداء عملها لتلبية
توقعات واحتياجات عملائها

مجالات التركيز لدى البنوك

مواصلة تحسين المعايير
لتلبية الاحتياجات المتزايدة
للعملاء



تعزيز وتسريع التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي



اتحاد مصارف الإمارات
UAE BANKS FEDERATION

* حجم العينة المستهدفة: 1,500 شخص
الفئة العمرية: (من سن 18 سنة فما فوق)
الدولة: الإمارات العربية المتحدة
هامش الخطأ +/- 3%

مؤشر الثقة في القطاع المصرفي

الاستبيان و منهجية البحث

- للعام الثالث على التوالي، يصدر اتحاد مصارف الإمارات استبياناً لقياس مؤشر ثقة العملاء بمصارفهم في دولة الإمارات
- تم إجراء الاستبيان من قبل شركة TNS، إحدى شركات الاستشارات الرائدة في هذا المجال
- تم إجراء الاستبيان خلال الفترة الممتدة بين شهري سبتمبر ونوفمبر لعام 2017 بمشاركة عينة عشوائية من 1,504 شخص في الدولة (من تفوق أعمارهم 18 عاماً)
- تم تحليل البيانات لتطابق سكان دولة الإمارات بناءً على الفئة العمرية والجنس والمنطقة والجنسية مع هامش خطأ +/- 3%
- يعتمد الاستبيان على مقابلات بأنماط متعددة (المقابلات عبر الإنترنت والمقابلات الشخصية عبر الكمبيوتر)

النتائج الرئيسية

- استقر معدل الثقة على نسبته المرتفعة بالقطاع المصرفي عند 68%
- أشارت النتائج إلى أن 93% من العملاء يشعرون بالرضا عن أداء المصرف الذين يتعاملون معه
- 76% من المشاركين كان انطباعهم إيجابياً عن مصارفهم
- 47% من المشاركين أعربوا عن تحسن مستوى إدراكهم ومعرفتهم بالقطاع المصرفي، بينما عبر 37% عن أن معرفتهم في القطاع لم تتغير
- أكد 40% من المشاركين بأن مصارف الدولة تقدم خدمات مصرفية أفضل من الخدمات التي تقدمها المصارف في وطنهم الأم، بينما فضل 30% الخدمات التي تقدمها المصارف في وطنهم الأم، فيما أعرب 25% أن المصارف في الإمارات والمصارف في وطنهم الأم تقدم خدمات من نفس المستوى

أبرز النقاط الختامية

- استقرار معدل الثقة في القطاع المصرفي
- تحسن الانطباع العام عن القطاع المصرفي
- تحسن أداء البنوك في التعامل مع مختلف التحديات التي تواجه القطاع ولا سيما في مواكبة الابتكارات الرقمية والحد من الجرائم السيبرانية وتقديم مستوى جيد من خدمة العملاء
- استمرار البنوك بتطوير أداء عملها لتلبية توقعات واحتياجات عملائها
- ارتفاع مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الفروع والقنوات الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي، في حين أن أداء مراكز خدمة العملاء تحتاج إلى المزيد من التحسين.