

# لا زالت الثقة قوية في القطاع المصرفي بالرغم من التحديات الاقتصادية

## الانطباع العام



70% (2015) ≈ 72% (2016)

بقي الانطباع العام حول القطاع المصرفي شبه ثابت في العام 2016

## مؤشر الثقة



70% (2015) ≈ 68% (2016)

لا زال مؤشر الثقة قوياً ومستقراً

## التغيير في التصورات



13% (أسوأ) ▲ 41% (أفضل)

بلغ عدد العملاء الذين أشاروا الى تحسن رأيهم في البنوك ثلاثة أضعاف الذين أشاروا الى عكس ذلك

## مبادرة اتحاد مصارف الإمارات لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة



72% على علم بالمبادرة  
67% يثمنونها

## توعية بالمبادرات



المحفظة الإلكترونية  
75% > 85%  
ميثاق خدمة المتعاملين  
64% > 79%

## التحديات الرئيسية في السوق



(أ) تثقيف العملاء وتحديد التوقعات مسبقاً  
(ب) تقديم عوائد أفضل للمستثمرين ومساعدتهم على تنمية أعمالهم  
(ج) الانتقال من استهداف رضا العميل إلى إسعاد العميل عبر تقديم خدمات ذات مستوى عالمي

حجم العينة: 1530 في دولة الإمارات (الذي تتجاوز أعمارهم 18 سنة)  
هامش الخطأ في العينة +/- 3% على فترة ثقة تبلغ 95%

# "مؤشر ثقة العملاء في القطاع المصرفي"



انتدب اتحاد مصارف الإمارات شركة TNS العالمية للقيام باستطلاع رأي عن «مؤشر ثقة العملاء في القطاع المصرفي بالدولة للعام 2016. حيث شمل الاستطلاع 1530 شخص.

- شمل الاستطلاع 1530 شخصاً من السكان والمقيمين البالغين (18+) مع هامش خطأ +/- 3%.
- تم ترجيح البيانات لتناسب مع عدد سكان دولة الإمارات العربية المتحدة على أساس العمر والجنس والمنطقة.

## نتائج الاستطلاع:

- أظهر 70% من المشاركين في الاستبيان ثقتهم في البنوك للعام 2016. بينما أظهر 72% منهم انطباعاً «إيجابياً» عن البنوك.
- بقي مؤشر الثقة في القطاع المصرفي شبه ثابت وبنسبة 68%.
- 82% من العملاء يعتقدون أن البنوك تتعامل بإيجابية مع مجموعة متنوعة من القضايا التي تواجه القطاع مثل مواكبة الإبداع الرقمي – مقابل 78% العام الماضي.
- 33% من المقيمين يعتقدون أن البنوك في الإمارات العربية المتحدة تتفوق على نظيراتها في بلدهم الأم. مقابل 27% أعربوا أن البنوك في دولهم أفضل.
- أظهر «مؤشر الثقة» أن عدد العملاء الذين زادت ثقتهم في المصارف خلال الأشهر الست الماضية بلغ ثلاثة أضعاف عدد الذين يمتلكون نظرة سلبية.
- يعتقد الأغلبية من المستطلع آرائهم أن البنوك تتعامل بشكل جيد مع العديد من التحديات التي تواجه البنوك.

## ملخص:

كشفت نتائج الاستطلاع أن البنوك قادرة على التعامل مع عدة قضايا مثل تشجيع الابتكار الرقمي، ومنع الجرائم الإلكترونية والمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني. كما أن معظم العملاء يرون أن بنوك دولة الإمارات العربية المتحدة تقدم الخدمات برسوم معقولة.