

پیامد ناکامی بانکها در جلب اعتماد:

از دست دادن مشتریان

براساس مطالعات شرکت اکسنچر (Accenture)، بانکها در بهبود روابط و آشتی با مشتریان، راهی طولانی در پیش دارند. مطالعات نشان می‌دهد مشتریانی که در اوضاع وخیم اقتصادی امروز دچار خسارت فراوان می‌گردند، انگشت اتهام را به سوی بانکهای مقصر و ناکارآمد نشانه می‌روند.

تحقیقات شرکت اکسنچر بیانگر آن است که مشتریان بانکها علیرغم رضایت بیشتر از خدمات و تسهیلات دریافتی از بانکها، به مراتب کمتر از سال گذشته، بانک یا موسسه مالی خود را به دیگران توصیه می‌کنند. به نظر یک دوگانه گویی در حرفهای مشتریان به چشم می‌خورد. مشتریان می‌گویند: «درست است که بانک من بهتر از گذشته خدمات ارائه می‌دهد، ولی هنوز از دست بانکها عصبانی هستم».

جالب توجه است که تحقیقی مشابه در ایالات متحده توسط موسسه *Prime Performance* نشان داد که علیرغم پایین بودن میزان اعتماد کلی مشتریان به صنعت بانکداری، آنها میزان مراجعات یا استفاده از خدمات بانکی را بسیار بالا ارزیابی کرده‌اند.

رضایت بیشتر مشتریان از بانکها، علیرغم توصیه کمتر بانک خود به دیگران

طبق تحقیقات اکسنچر و نظرسنجی از ۴۰۰ مشتری در انگلستان، سطح رضایت مشتریان در سالهای اخیر از ۵۶٪ به ۶۰٪ افزایش یافته است. از سوی دیگر تعداد مشتریان شاکی و معترض به بانک از ۱۷٪ به ۱۳٪ کاهش یافته است. در عین حال میزان رسیدگی به اعتراض مشتریان و جلب رضایت آنها از ۳۱٪ به ۳۴٪ افزایش داشته است.

نکته عجیب اینجاست که علیرغم بهبودهای حاصله در صنعت بانکداری، تعداد مشتریانی که بانک خود را به دیگران توصیه می‌کنند از ۶۱٪ به ۴۷٪ تقلیل یافته است. نکته قابل تأمل دیگر اینکه از هر ۵ مشتری، تنها دو مشتری معتقد بودند که بانکشان بطور شفاف و منصف با آنها برخورد کرده است. البته از سوی دیگر، درصد مشابهی از مشتریان از میزان سود متعلقه به سپرده‌هایشان راضی بودند.

پیتر کرک بنیانگذار موسسه تحقیقاتی اکسنچر و رییس مطالعات بانکی موسسه مذکور در انگلستان معتقد است: «هر چند مشتریان ممکن است از خدمات بانک خود رضایت داشته باشند، صنعت بانکداری در احیاء وجهه و اعتبار از دست رفته خود و جلب مجدد اعتماد مشتریان، راهی بسیار طولانی را پیش رو دارد و این مهم تنها از طریق سرمایه‌گذاری بیشتر در زمینه خدمات رسانی مطلوب تر به مشتریان امکان پذیر است. بانکها باید امتیازدهی و اعتباردهی به مشتریان را براساس فاکتور وفاداری و ایفای تعهدات آنها انجام دهند».

البته پیتر کرک کمی به آینده بانکها خوش بین است چرا که مطالعات آنها نشان می‌دهد بانکها نهایت تلاش خود را جهت بهبود اوضاع و خدمات زیربنایی به کار گرفته و رابطه بهتری با مشتریان برقرار کرده‌اند.

خبر خوشایند: کاهش میزان انتقال حساب مشتریان به سایر بانکها

پر واضح است که فرآیند جابجایی حساب از بانکی به بانک دیگر برای مشتریان، پر دردسر و ملال آور است. تحقیقات موسسه اکسنچر نشان می‌دهد که میزان انتقال حساب مشتریان به سایر بانکها در سال ۲۰۱۱ کاهش یافته است.

در تحقیقات انجام شده اخیر، تنها ۱۱ درصد مشتریان اقدام به انتقال حساب یا استفاده از برخی خدمات سایر بانکها نموده‌اند، این آمار در سال گذشته ۱۶ درصد بوده است. بررسی‌های انجام شده توسط شرکت *Prime Performance* در آمریکا نیز نتایج مشابهی را نشان می‌دهد. البته این آمارها مربوط به نیمه اول سال ۲۰۱۱ می‌باشد. اگر موسسه

Prime Performance اکنون بار دیگر تحقیقات خود را انجام دهد، با توجه به بازار آشفته و بحران‌های اقتصادی و نیز وضعیت نابامان و رو به ورشکستگی بانکها، آمارها افزایش چشمگیری خواهند داشت.

طبق تحقیقات انجام شده توسط شرکت اکسنچر، از میان ۶٪ مشتریانی که اقدام به انتقال حساب به بانک دیگر نموده‌اند، ۴/۱ درصد آنها در مراحل انجام، اکثریت مشتریان، معتقد بودند که مزایای تغییر بانک، ارزش تحمل مشکلات و دشواری‌های مربوطه را داشت و در مجموع ۷۵ درصد آنها از تغییر بانک خود رضایت داشتند.

از میان مشتریانی که اقدام به تغییر بانک نکرده بودند، ۹۰ درصد اصلاً تصمیم به چنین اقدامی ندارند و ۱۰ درصد الباقی فکر تغییر بانک را در سر داشته اند اما به دلایلی هنوز این کار را نکرده اند. نیمی از این ۱۰ درصد علت عدم تغییر بانک خود را طولانی بودن مراحل مربوطه عنوان کرده اند.

پیتر کرک معتقد است از آنجا که ۲۵ درصد مشتریانی که بانک دیگری را برگزیده اند، کماکان با مشکلات فراوان روبرو هستند، صنعت بانکداری باید بطور جدی به فکر چاره ای برای تحرک و رونق بازار آشفته موجود باشد. از طرف دیگر مشتریان در مراحل انتقال حساب از یک بانک به بانک دیگر با دردسرهای زیادی روبرو هستند که به این مساله نیز باید پرداخته شود.