

## بيان صحفي

### بنك أبوظبي التجاري يتصدر قطاع الخدمات المالية والمصرفية في دولة الإمارات في تقرير " التميز في تجربة العملاء " من كي بي إم جي

أبوظبي، 5 مارس 2023: تصدر بنك أبوظبي التجاري قائمة العلامات التجارية المالية والمصرفية في تقرير التميز في تجربة العملاء من كي بي إم جي، حيث حل البنك بين العلامات التجارية الخمس الأولى في دولة الإمارات العربية المتحدة وذلك تقديراً لجهود البنك في مسيرة التحول الرقمي وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة للعملاء.

تضمن تقرير كي بي إم جي آراء ووجهات نظر مجموعة كبيرة من العملاء في مختلف القطاعات بشأن تجاربهم مع العلامات التجارية، وكان البنك المؤسسة المصرفية الوحيدة ضمن قائمة "أعلى 10 علامات تجارية في تجربة العملاء في دولة الإمارات" التي تتضمن العلامات التجارية المحلية والعالمية. وقد أشار التقرير إلى الخدمات المصرفية الرقمية المبتكرة التي يقدمها البنك فضلاً عن برنامج الولاء والخدمة المميزة للارتقاء دوماً بتجربة العملاء. وفي هذا الإطار، شهد مؤشر رضا العملاء للبنك، زيادة بثلاث درجات، بينما شهدت قاعدة عملاء مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد زيادة بأكثر من % 15 خلال عام 2022.

بهذه المناسبة، قال علاء عريقات، الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك أبوظبي التجاري: "نحن فخورون بحصولنا على هذا التقدير لتمييزنا في خدمة العملاء الذي يعد أحد عوامل النجاح الرئيسية في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها قطاع الخدمات المصرفية، ويأتي هذا الإنجاز تنويحاً لالتزام موظفينا بالتفوق كل يوم. كما نشكر عملائنا على ثقتهم مؤكدين لهم التزامنا الدائم بالتميز في الخدمات المصرفية التي نقدمها لهم. ولهذا، نحرص دوماً على الاستثمار في تنمية كوادرنا وتطوير التقنيات الرقمية والاستفادة من ملاحظات واقتراحات العملاء للارتقاء بخدماتنا".

وكان للاستثمار المستمر في المنصات الرقمية أثر كبير في تعزيز استقطاب العملاء وتفاعلهم، حيث وصلت عمليات التسجيل في الخدمات تطبيق بنك أبوظبي التجاري للهواتف الذكية خلال عام 2022 إلى أكثر من 1.2 مليون كما تم فتح حسابات لدى البنك لأكثر من 250,000 عميل جديد عبر تطبيق "حياك".

جدير بالذكر أن تقرير التميز في تجربة العملاء من كي بي إم جي تضمن استطلاع آراء أكثر من 89,000 عميل بشأن تجاربهم مع العلامات التجارية في دولة الإمارات. ويعتمد تميز الخدمات في بنك أبوظبي التجاري على مدى معرفة وتوقع المتطلبات المتغيرة للعملاء، وتوظيف جميع الوسائل المتاحة وتشكيل فرق عمل من مختلف المستويات الإدارية لتحليل ودراسة متطلبات العملاء وتجاربهم فضلاً عن اعتماد معايير تميز الخدمات ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية لكل موظف في البنك.