

بحث حول العادات المصرفية وخدمات المصارف

الحلقة الأولى

2003 دراسة-استطلاع حول القطاع المصرفي في لبنان بهدف دراسة وتحليل امكانية تحسين الجهود التسويقية للمصارف من خلال فهم اكبر لخيارات ورغبات الزبائن والخدمات التي يرغبون الحصول عليها، ونشر النتائج على ست حلقات متتالية، وفيما يلي الحلقة الأولى.

منهجية الاستطلاع

شمل الاستطلاع عينة عشوائية من 600 مواطن ضمن نطاق بيروت الكبرى وفقاً لخصائص معينة في كل منطقة، وجرى الاستطلاع داخل البيوت والاماكن السكنية في اوقات محدد بحيث لا يشكل التوقيت عاملاً مؤثراً. وبلغ هامش الخطأ $\pm 1.8\%$.

اما الفئات من زبائن المصارف التي شملها الاستطلاع فتوزعت كما يلي:

- الحساب المصرفي
- القروض المصرفية
- برامج الادخار والتوفير
- بطاقات الائتمان

■ الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو الانترنت
 ■ توطين الفواتير
 ■ الشيكات

نظرة على زبائن المصارف

وفقاً للاستطلاع، فإن أقل من نصف المتسطلعين (44%) لا يتعاملون مع أي من المصارف (انظر الرسم رقم 1 في الصفحة التالية).

أما الذين يتعاملون مع المصارف، فهم يعتمدون بمعظمهم (73.5%) مصرفاً واحداً، فيم يتعامل 18.5% منهم مع مصرفين و8% من ثلاثة مصارف.

يوفر الاستطلاع معلومات عن المناطق الأساسية الأربعة في بيروت الكبرى (بيروت الادارية بعيداً، عاليه والمتن)، وقد سجلت بعض الفوارق في أعداد المتعاملين مع المصارف تبعاً لهذه التقسيمات، كما هو مبين في الرسم رقم 2 في الصفحة التالية.

يشكل جذب الزبائن هدفاً أساسياً في خطط واستراتيجيات المصارف فتسعى الى التعرف على خياراتهم ورغباتهم، واثاحة الفرصة امامهم لتحقيق عائدات وارباح مجدية.

ويشهد القطاع المصرفي في لبنان منافسة حادة بين المصارف، لجذب المزيد من الزبائن بغية التعويض عن تراجع عائداتها من التوظيف السهل لاموالها في السندات الحكومية، كما كان يحصل في السابق، اذ تقلصت حاجة الحكومة الى الاستدانة خلال العام 2003 مع تدفق عائدات مؤتمر باريس(2).

وتوفر المصارف اليوم خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة، برامج التوفير والادخار، بطاقات الائتمان، قروض السكن، قروض السيارة، قروض السفر والتعليم بالاضافة الى التأمين. وحصدت المصارف الرائدة في هذه الخدمات معظم الارباح.

وتم مؤخراً اطلاق مجموعة من الخدمات المصرفية عبر الهاتف او الانترنت، الا ان استخدام هذه الخدمة لم يلق الانتشار المتوقع وقد أظهر «استطلاع الدولية للمعلومات» ان ذلك عائد الى عدم معرفة الزبائن بالمنافع الكثيرة التي تؤمنها هذه الخدمات اضافة الى المخاوف حول سرّيتها وامانها.

هذه التقنيات الجديدة مكنت المصارف من المحافظة على نسبة ربحية مرتفعة تقدر بحوالي 300 مليون دولار مع نهاية العام 2003، وكانت ارباحها تراجعت خلال السنوات الماضية نتيجة تراجع عائداتها من سندات الخزينة اذ انخفضت من 300 مليون دولار في العام 2000 الى 262 مليون دولار في العام 2001 والى نحو 245 مليون دولار في العام 2002).

هدف الاستطلاع

نفذت الدولية للمعلومات، Information International خلال شهرى آب وأيلول، من العام

محتوى

1 الموضوع الرئيسي
 بحث حول العادات المصرفية وخدمات المصارف

3 القطاع العام
 الهيئة العليا للتأديب: الفساد يستشري، أما القضايا امامها فتتناقص

4 قطاعات
 الهافز الثابت: الكلفة الباهظة لانعدام التخطيط

6 القطاع العام
 مشاريع الأمم المتحدة في لبنان: بين التطير والانتاج

8 استطلاع
 الجامعيون: حياتهم الجنسية

10 اكتشاف لبنان
 البلدات اللبنانية: «يخلق من الشبه أربعين»، لكنها مختلفة

12 اكتشاف لبنان
 اللقوق وعرب اللقوق

13 سورية
 القطاع الصناعي في سورية: إعادة الهيكلة أصبحت ملحة

14 حوار مع:
 السيد محمد حسين فضل الله

16 كلمتنا

16 احصاءات

الدولية INFORMATION International
 للمعلومات الدولية
 RESEARCH & CONSULTANCY
 دراسات وابحاث وامممة

بنابة للعازارية، مبنى 2-2A الوسط التجاري
 تلفون: 983008/9 (961-1) 262376 (961-3)
 فاكس: 980630 (961-1)

E-mail: liMonthly@information-international.com
 http://www.information-international.com

حقوق النشر: جميع الحقوق محفوظة، ولا يحق إعادة النشر.
 مخصصة بموجب القرار رقم 2003/180