

Pengguna Yakin Industri Perbankan Malaysia Semakin Kukuh: Kaji Selidik E&Y Bernama
4 Mac, 2014

KUALA LUMPUR, 4 Mac (Bernama) -- Keyakinan terhadap industri perbankan di Malaysia semakin kukuh, kepercayaan ke atas sesebuah bank adalah tinggi dan ramai pengguna di Malaysia sangat berpuas hati untuk mencadangkan perbankan utama mereka, kata Ernst & Young (E&Y) dalam tinjauan perbankan pengguna global 2014 di Malaysia.

Berlatarbelakangkan peningkatan sentimen secara global dan Asia Pasifik, hampir dua pertiga pengguna di Malaysia menunjukkan keyakinan yang tinggi terhadap industri perbankan tahun lepas dan yakin sepenuhnya atas perkhidmatan kewangan utama mereka (PFSP).

Rakan Pengurusan Perkhidmatan Nasihat E&Y Malaysia, Chow Sang Hoe, berkata: "Bertepatan dengan keyakinan yang semakin tinggi itu, pengguna perbankan runcit tempatan turut mengakui bahawa tahap sokongan kukuh bagi PFSP mereka -- lebih tinggi berbanding responden global dan Asia Pasifik -- dan dijangka meningkatkan perniagaan mereka dengan PFSP."

Menurut kajian tersebut, "Winning through customer experience" yang melibatkan 32,000 pengguna perbankan di 43 negara menunjukkan bank menyediakan perkhidmatan tradisional yang baik namun tidak memenuhi sepenuhnya kehendak pelanggan selain turut terdedah kepada persaingan daripada pembekal baharu dalam perkhidmatan perbankan.

"Di Asia Pasifik, responden Malaysia mencatatkan tahap keyakinan tertinggi pada 61 peratus," kata Chow.

Beliau berkata tinjauan mendapati berpengalaman pengguna merupakan pendorong utama kepercayaan, dan di seluruh dunia, pengalaman pengguna merupakan punca utama yang menyebabkan pengguna membuka dan menutup akaun mereka.

"Kebanyakan pengguna di Malaysia mahukan kemudahan setempat dan lokasi pejabat cawangan juga turut menyumbang kepada motivasi yang tinggi," kata Chow.

Beliau berkata di Malaysia, terdapat lebih daripada separuh (45 peratus) responden mengatakan bahawa mereka telah membuka atau menutup akaun/perkhidmatan pada tahun lepas dan sebanyak 39 peratus bercadang untuk berbuat demikian pada tahun yang akan datang, yang menunjukkan pelanggan meneroka opsyen dan memilih.

Bank berada pada kedudukan untuk berkembang dan meneruskan momentum untuk membina keyakinan pengguna.

Ia merupakan keutamaan untuk mengekalkan daya saing dan mengekalkan pelanggan dengan memudahkan urusan perbankan, termasuk melindungi maklumat pelanggan dan meningkatkan kemudahan di seluruh saluran, katanya.

"Institusi kewangan boleh menarik perhatian para pelanggan dengan menjadikan perbankan sebagai institusi yang lebih mudah dan jelas untuk pelanggan, contohnya, ketelusan pembayaran, kesederhanaan dalam tawaran dan komunikasi serta penyampaian pengalaman dalam pelbagai saluran.

"Penglibatan pelanggan juga akan meningkat dengan membantu pengguna semasa membuat keputusan kewangan yang tepat dalam keadaan yang kompleks melalui khidmat nasihat yang lebih baik dan melalui penggunaan data yang lebih canggih dan saluran digital untuk memperkasakan mereka.

"Akhir sekali, menyelesaikan masalah atau menerima aduan merupakan bentuk komunikasi kritikal bersama pengguna, dan jika ia dapat ditangani dengan baik, ia mampu meningkatkan perniagaan pelanggan," tambah Chow.

-- BERNAMA

Copyright © 2014 BERNAMA

Source: <http://www.bernama.com/bernama/v7/bm/newsindex.php?id=1019226>