

Атеф Харб, Міра Тумі, Мішель Язбек

Задоволеність клієнтів цифровими банківськими каналами в часи невизначеності

Безпрецедентна економічна криза в Лівані та глобальна пандемія COVID-19 завдали шкоди банківському сектору країни, що викликало потребу в дослідженні цього сектору в часи жакликої невизначеності, з наголосом на шести цифрових банківських каналах (digital banking channels – DBCs), які пропонують ліванські банки. Показано, як банківська галузь адаптувалася до нових обставин, використовуючи динамічні технологічні зміни для досягнення вищого рівня задоволеності клієнтів цифровими банківськими каналами. Отже, у статті досліджується ступінь впровадження DBC, переваги їх використання, кінцева якість обслуговування та їхній сукупний вплив на загальну задоволеність ними клієнтів. Вимірюється рівень задоволеності клієнтів цифровими технологіями, впровадженими в ліванських банках у найбільш нестабільний період історії Лівану. Застосовано дедуктивний підхід та кореляцію Спірмена щодо впровадження DBC та дослідження рівня задоволеності клієнтів цифровими банківськими каналами. Отримано задовільні результати, такі як висока кореляція для впровадження мобільного банкінгу (0,544), інтернет-банкінгу (0,533) та транзакційного кол-центру (0,528), за яким слідує АТМ (0,455). Результати множинного лінійного регресійного дослідження вказали на позитивний зв'язок між впровадженням DBC у ліванських банках і загальною задоволеністю ними клієнтів, зі скоригованим значенням R-квадрат 0,454 для переваг DBC та скоригованим значенням R-квадрат 0,802 для якості послуг DBC у ліванських банках стосовно задоволеності клієнтів.

Зроблено висновок, що банки повинні інвестувати в DBC і розвивати їх, оскільки вони є основними факторами, що ведуть до підвищення рівня задоволеності клієнтів за рахунок більш високого рівня впровадження/диверсифікації, покращення рівня якості обслуговування та отримання більшої вигоди.

Ключові слова: інтернет-банкінг, мобільний банкінг, якість обслуговування

Класифікація JEL: G21, O33



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.