



البنك العربي المتحد
UNITED ARAB BANK

البنك يوفر 4 قنوات متنوعة لإثراء تجربة متعامليه

البنك العربي المتحد يعزز ريادته في خدمة المتعاملين بفوزه بجائزة جينيسيس "تجربة العملاء المبتكرة - كأفضل خدمة تعدد القنوات"

الشارقة _ فاز البنك العربي المتحد بجائزة تجربة العملاء المبتكرة - كأفضل خدمة تعدد القنوات (CX Innovator Award) في معرض جينيسيس جي - ساميت الشرق الاوسط 2019 في دبي، وذلك تكريماً لجهود البنك في توفير قنوات متنوعة ومبتكرة لإثراء تجربة متعامليه كالتواصل الإلكتروني (الردشة) عبر الموقع او عبر البريد الإلكتروني بالإضافة إلى الرسائل النصية والمكالمات الهاتفية.

وقد تسلم الجائزة رافي باتيا، مدير الخدمات المصرفية الرقمية في البنك العربي المتحد خلال حفل توزيع الجوائز الذي أقيم على هامش قمة "جينيسيس الشرق الأوسط 2019" التي عقدت في دبي مؤخراً.

وأشار أحمد أبو عيده، الرئيس التنفيذي للبنك العربي المتحد إلى أن الفوز بهذه الجائزة المرموقة يعكس الأهمية الكبيرة التي يوليها البنك العربي المتحد لخدمة متعامليه، في وقت تشهد فيه الخدمات المصرفية ثورة في اعتماد التقنيات الحديثة والمبتكرة.

وأضاف أبو عيده قائلاً: "إن أولويتنا على الدوام هي خدمة عملائنا بمهنية عالية، حيث نعمل بشكل دؤوب على تهيئة بيئة مثالية لهم للتواصل معنا وفق أفضل الممارسات العالمية المعتمدة في الجودة والكفاءة والسرعة والسلاسة، حيث ان منظومتنا المتكاملة للتواصل مع العملاء بمختلف قنواتها ساهمت بتعزيز التواصل الرقمي مع العملاء، وتبسيط إجراءات خدمة المتعاملين، والارتقاء بالأداء المؤسسي بشكل عام بما ينسجم مع أهدافنا ورؤيتنا في العمل المصرفي المتميز."

وبدوره قال أيمن القدسي، المدير التنفيذي لتقنية المعلومات في البنك العربي المتحد أن البنك نجح عبر خطة متكاملة في تطوير قنوات التواصل مع العملاء، وتعزيز رضاهم عبر توفير خيارات متعددة تسهل من مهمة



البنك العربي المتحد
UNITED ARAB BANK

العملاء في الحصول على الخدمات والبرامج المصرفية التي يريدونها، مؤكداً أن البنك عزز مكانته في عالم المصارف بكونه المؤسسة المصرفية الوحيدة التي تم تكريمها في جوائز "جينيسيس الشرق الأوسط" لهذا العام.

بدوره قال محمد عفيفي، المدير العام لدى جينيسيس في الشرق الأوسط: "ان جائزة تجربة العملاء المبتكرة (CX Innovator) جاءت لتكريم الإنجازات والخطوات التي يتخذها عملائنا لدعم تجربة زبائنهم من خلال توظيف واستغلال التكنولوجيا الحديثة التي توفرها جينيسيس، وان ما قام به البنك العربي المتحد من جهود دؤوبة لتطوير مركز الاتصال لديه من خلال استخدامه للتقنيات الذكية والمتطورة يستحق التقدير والثناء وهذا ما أهله للفوز بجائزة تجربة العملاء المبتكرة عن فئة أفضل تجربة متعددة القنوات لخدمة العملاء".

وتعتبر "قمة جينيسيس الشرق الأوسط" أحد أهم الفعاليات السنوية الرائدة في المنطقة، التي تجمع سنوياً نخبة كبيرة من الخبراء وقادة الفكر العالميين، لمناقشة آخر تطورات مشهد الابتكار وأفضل الممارسات في مجال تجارب المتعاملين متعددة القنوات والجيل الجديد من حلول مراكز خدمة العملاء.

وتعتبر "جينيسيس" من أهم الشركات العالمية الرائدة في مجال توفير حلول تجارب المتعاملين متعددة القنوات وحلول مراكز الاتصال، وقد أبدت أكثر من 11000 شركة في أكثر من 100 دولة حول العالم ثقتها الكبيرة في منصة تجربة عملاء جينيسيس لتحقيق نتائج الأعمال المرجوة وإنشاء علاقات دائمة.

انتهى