

الوضوح

التواصل البشري يبقى
أوضح من قراءة
تعليمات أو اتّباع
إجراءات عبر القنوات
الرقمية

خدمات معيّنة

يحبذ معظم العملاء
حتى الآن تحويل مبالغ
كبيرة عبر الفروع
وليس من خلال
الخدمات المصرفية
عبر الانترنت أو
الهاتف الخليوي

الخبرة

بعض الناس لا
يملكون خبرات
تكنولوجية كافية
ويفضلون الطرق
التقليدية

العامل الإنساني

التعاطي المباشر مع
الموظف خاصة في
الشؤون المالية يمنح
العميل الثقة

العادة

تأقلم الكثير من العملاء على
اللجوء إلى الفروع عبر سنوات وقبل
بروز الخدمات الرقمية

الأمن

لا يزال الأمن
الإلكتروني أحد
أكبر المخاوف في
مجال الخدمات
المصرفية عبر
الإنترنت