**Publication:** Tamil Murasu, pg 04
**Date:** 1 April 2021
**Headline:** Drop in bank customer satisfaction

# வங்கி வாடிக்கையாளர் மனநிறைவு குறைந்ததாக ஆய்வில் தகவல்

கொவிட்-19 சூழலில் பலரும் இணையம் மூலம் வங்கிச் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினாலும் வங்கி வாடிக்கையாளர் மனநிறைவு குறைந்து உள்ளதாக சிங்கப்பூர் நிர்வாகப் பல்கலைக்கழகத்தின் வருடாந்திர ஆய்வு தெரிவிக்கிறது.

'சிங்கப்பூர் வாடிக்கையாளர் மனநிறைவுக் குறியீடு' என்னும் அந்த ஆய்வு, துறை, துணைத் துறை, நிறுவன மட்டத்தில் வாடிக்கையாளர் தெரிவித்த புள்ளிகளைக் கொண்டு ஏற்ற இறக்கத்தைக் கணக்கிட்டது.

அதன்படி, நிதித்துறைக்கு உட்பட்ட வங்கி என்னும் துணைத் துறைக்கும் 100க்கு 74 புள்ளிகள் கிடைத்தன. இது இதற்கு முந்திய ஆண்டைக்காட்டிலும் 1.7% குறைவு. கடன்பற்று அட்டை என்னும் துணைத் துறைக்கான மதிப்பீட்டு புள்ளி, முந்திய ஆண்டைப்போலவே 7.27 என்று நீடித்தது. புதிதாகச் சேர்க்கப்பட்ட இணையம் வழி பணம் கட்டுதல் என்னும் துணைத் துறைக்கு 79 புள்ளிகள் கிடைத்துள்ளதாக நேற்று வெளியிடப்பட்ட ஆய்வு முடிவுகள் குறிப்பிட்டன.