

# ماجستير الاقتصاد التنفيذي مادة الاقتصاد السلوكي

اشراف الدكتور نواف الجليفي

إعداد الطالب : عبدالعزيز العتيبي

كلية إدارة الاعمال

# التجربة

## اختبار كيفية استخدام المتقاعدين للبطاقات الائتمانية

(١) المعلومات الأساسية للتجربة :

الدولة : السعودية

القطاع : البنوك

المؤسسة : البنك العربي الوطني

بداية التدخل : مايو ٢٠٢٣

نهاية التدخل : يونيو ٢٠٢٣

. الهدف الغرض : اختبار كيفية استخدام المتقاعدين للبطاقات الائتمانية

**المنهج المستخدم : التجربة العملية**

**التطبيق :** اخذ عينة من تقارير البنك العربي على عدد من المتقاعدين المستخدمين البطاقات الائتمانية والتواصل مع العملاء والتأكد من استخدامهم للبطاقات بشكل صحيح

**(٢) المشكلة المراد التدخل فيها :**

كيف يتم استخدام البطاقات الائتمانية من الفئة المتقاعدين الكبار في السن ؟

أراد البنك العربي التدخل في حساب عدد المتعثرين من المتقاعدين في البطاقات الائتمانية

والتواصل مع العملاء والاستفسار عن سبب التعثر وكيف يتم استخدام البطاقات الائتمانية

### (٣) الطرق أو الوسائل المستخدمة في التدخل:

يدرس هذا البحث سلوك مستخدمين البطاقات الائتمانية من كبار السن و المتقاعدين وتم اخذ عينة من عملاء البنك العربي هم عملاء تم تنفيذ لهم بطاقات ائتمانية من تاريخ ١ مارس الى نهاية شهر مايو من فئة المتقاعدين وتبين العدد اكثر من ٥٣٠٠ تم تنفيذ لهم بطاقات الائتمانية وبعد فحص التقرير تبين في التقرير يوجد عملاء ( لم يستخدم البطاقة - استخدام بشكل خاطئ - الغاء البطاقة بعد التنفيذ باقل من شهر - متعثرين )

## (٤) النتائج وحجم التأثير:

- ١) يجب ألا يفترض مقدمو الخدمات المالية أن كبار السن يستخدمون بطاقات الائتمان بشكل صحيح.
- ٢) يجب على البنوك ومقرضي الائتمان الاستهلاكي مراعاة احتياجات وتفضيلات كبار السن عند تصميم منتجات بطاقات الائتمان واستراتيجيات التسويق.
- ٣) يستخدم كبار السن بطاقات الائتمان بشكل متكرر مثل البالغين الأصغر سنا عندما تكون الظروف وفرص الاستهلاك في كلتا المجموعتين متشابهة.

- ٤ ) يجب ان يكون هناك سياسة خاصة لتمويل المتقاعدين وكبار السن و آلية تسويق بشكل جيد .
- ٥) يجب دراسة سجل العميل الائتماني وكذلك اجمالي دخل العميل و اجمالي مصروفات العميل
- من ايجار سكن او أقساط أخرى .

شكراً

