

خاتمة: ونتيجة لذلك أصبحت الرقمنة أمرا لا مفر منه بالنسبة للمؤسسات المالية بسبب التطور السريع للتكنولوجيا وتغيير سلوك العملاء واحتياجاتهم، وتعد القدرة على الإستفادة من التكنولوجيا الرقمية واستخدامها بفعالية عاملا مهما في اسعاد العملاء و زيادة ولائهم حيث يجب على المؤسسات المالية الإهتمام بتوجيه استراتيجياتها نحو تلبية احتياجات العملاء والحفاظ على رضاهم. إلا أنه من الضروري أن تتبنى المؤسسات المالية نهجا متوازنا ومتكاملا بين الابتكار التكنولوجي و تقديم الخدمات البشرية المتميزة. بالتالي،