

آخرین اخبار تحولات صنعت بانکداری و خدمات مالی در جهان

محبوبیت بیشتر آپ‌ها (Apps¹) در انگلستان در مقایسه با خدمات بانکداری الکترونیک (اینترنتی)

(منبع خبر: ۰۹ ژانویه ۲۰۱۹, Finextra.com)

بر اساس یافته‌های پژوهشی اخیر که توسط گروه بررسی کیفیت خدمات مالی در انگلستان با عنوان Smart Money People انجام گرفته است؛ میزان استفاده مشتریان انگلیسی از برنامه‌های کاربردی (Apps) قابل نصب بر روی گوشی‌های هوشمند تلفن همراه با کارکرد ارائه خدمات بانکداری آنلاین، گوی سبقت را از میزان محبوبیت خدمات رایج بانکداری اینترنتی ربوده است. در مقطع کنونی ۳۹/۲ درصد از مشتریان انگلیسی اظهار داشتند که ابزار ترجیحی شان برای استفاده از خدمات بانکداری، آپ‌های موبایلی است (در مقابل ۳۸/۶ درصد تمایل مشتریان به استفاده از بانکداری الکترونیک) و این در حالی است که در سال ۲۰۱۷ میلادی صرفاً ۳۰ درصد از مشتریان مایل به استفاده از برنامه‌های موبایلی مرتبط با خدمات بانکداری (در مقابل محبوبیت ۴۵ درصدی بانکداری الکترونیک در آن مقطع) بوده‌اند.

شایان ذکر است یکی دیگر از یافته‌های این مطالعه میدانی در سال ۲۰۱۸ میلادی حاکی از ترجیح ۷۸ درصدی مشتریان بانکی به استفاده از تمامی کانال‌های دیجیتالی (اعم از آپ‌های موبایلی و خدمات بانکداری الکترونیک به طور کلی) بوده و این در حالی است که در سال ماقبل آن ۷۵ درصد مشتریان انگلیسی مایل به استفاده از ابزارهای دیجیتالی برای انجام امور بانکی خود (با رشد بطنی) بوده‌اند. در این خصوص طبیعتاً گروه سنی جوانان (بین ۱۸-۲۴ ساله) با سهم ۵۳ درصدی به عنوان بالاترین سهم استفاده‌کنندگان از برنامه‌های کاربردی موبایلی و گروه سنی بالای ۶۵ سال با سهم ۱۳ درصدی در زمره پایین‌ترین درصد کاربران اینگونه آپ‌ها قرار دارند.

¹ Apps: Applications ... برنامه‌های کاربردی قابل نصب بر روی گوشی‌های تلفن همراه، تبلت، ...