

آخرین اخبار تحولات صنعت بانکداری و خدمات مالی در جهان

ضرورت استمرار ارتباط انسانی (human touch) در بانک های آینده

(منبع خبر: ۲۲ مارس ۲۰۱۹, Finextra.com)

بر اساس گزارشی که اخیراً توسط بانک CYBG^۱ انگلستان منتشر شده است، علیرغم روند فزاینده در میزان استقبال مردم انگلستان از انقلاب بانکداری دیجیتالی، ضروری است تا بانک های آینده به موضوع تماس انسانی در ارائه خدمات به مشتریان بیش از پیش اهمیت دهند. در مطالعه میدانی صورت گرفته توسط بانک CYBG، ۸۱ درصد از پاسخ دهندگان اظهار داشتند که با وجود پیشرفت های شگرف در عرصه فناوری های بانکداری، همچنان به منظور دریافت خدمات بانکی مایل به مکالمه تلفنی، ایجاد ارتباط انسانی (human touch) و یا مراجعه به شعب بانکی برای انجام تراکنش های مالی پیچیده هستند؛ جالب توجه آنکه ۷۸ درصد از این مصاحبه شوندگان در بازه سنی بین ۱۶ تا ۳۴ سال قرار داشتند.

همچنین در این گزارش اشاره شده که در حال حاضر ۱۷ درصد از مشتریان بانکی در انگلستان از ابزارهای پوشیدنی (wearables) برای انجام پرداخت های خود استفاده می کنند که البته این ابزارها به زودی با روش های نوین پرداخت از طریق زیست سنجی (biometrics) جایگزین خواهند شد؛ به نحوی که هم اکنون یک پنجم مردم انگلستان از اثر انگشت خود به عنوان احراز هویت و به جای رمز، برای خرید استفاده کرده و ۲۸ درصد نیز مایل به بهره گیری از این روش در آینده ای نزدیک هستند. در پایان گزارش تاکید شده ضروری است تا بانک ها برای حفظ و نگهداری طیف گسترده ای از مشتریان خود به موضوع استمرار ارتباط انسانی با آنان به شیوه های گوناگون توجه نمایند.

^۱ بانک CYBG plc در فوریه سال ۲۰۱۶ میلادی توسط بانک ملی استرالیا در کشور انگلستان پایه گذاری شد؛ این بانک دارای بیش از ۳ میلیارد پوند سرمایه و ۴۳/۵ میلیارد پوند دارایی و حدود ۶۵۰۰ کارمند است.