

Digital banking experience trends for 2022

روندهای تجربه بانکداری دیجیتال در سال ۲۰۲۲

در ۱۸ ماه گذشته تغییرات بزرگی در حوزه رفتار مشتری و انتظارات پیرامون تجربه دیجیتال در بسیاری از بخش‌ها از جمله خدمات مالی رخ داده است. اما این سوال هنوز وجود دارد که روندهای کلیدی بانکداری دیجیتال پس از همه گیری کووید-۱۹ کدامند؟

موسسه MagiClick Digital اخیرا به واسطه تحقیقی که بر روی ۲۰۸۷ بریتانیایی انجام داده به نکات قابل توجهی در مورد تغییر نگرش و رفتار مشتریان به بانکداری دیجیتال از مارس ۲۰۲۲ به این سو دست پیدا کرده است که برخی از مهمترین یافته ها عبارتند از:

- ۸۱٪ از پاسخ دهندگان معتقد بودند کیفیت تجربه خدمات آنلاین، شرط تعیین کننده برای انتخاب بانک توسط مشتریان است.
- به طور کلی استفاده از بانکداری تحت وب به میزان قابل توجهی افزایش یافته است.
- بیشترین افزایش در استفاده از بانکداری اینترنتی آنلاین در میان گروه سنی +۵۵ بود (۶۰ درصد بیشتر از این سرویس استفاده می کردند).
- در میان افرادی که از زمان شروع همه گیری بیشتر از خدمات بانکداری دیجیتال استفاده کرده اند، ۳۵ درصد افراد ۱۸ تا ۲۴ ساله استفاده خود را افزایش داده اند و پس از آن ۳۲ درصد افراد ۲۵ تا ۳۴ ساله و ۳۱ درصد از افراد ۳۵ تا ۴۴ ساله این میزان را افزایش داده اند.
- گروه سنی +۵۵ تمایل چندانی به انجام امور بانکی خود از طریق تلفن و ساعت های هوشمند ندارند و تنها ۱۶ درصد از این گروه سنی استفاده از آن‌ها را در طی پاندمی افزایش داده اند.
- استفاده از تمام خدمات بانکداری دیجیتال از زمان شروع همه گیری افزایش یافته است. بیشترین افزایش برای استفاده از برنامه های بانکداری تلفن همراه بوده است.
- پیشران رشد در استفاده از برنامه های بانکداری تلفن همراه، افراد زیر ۳۵ سال هستند، به طوری که ۸۵ درصد از افراد ۱۸ تا ۲۴ ساله و ۷۹ درصد از افراد ۲۵ تا ۳۴ ساله بیشتر از برنامه های بانکداری تلفن همراه استفاده می کنند. استفاده از برنامه های بانکداری تلفن همراه در گروه سنی +۵۵ نیز افزایش قابل توجهی داشته است (۵۲ درصد).
- استفاده از امکانات چت وب سایت و چت ربات های خودکار تنها به ترتیب ۱۴ درصد و ۱۰ درصد افزایش یافته است که نشان می دهد چندان مورد اقبال مشتریان قرار نگرفته اند.

منبع: سایت <https://www.ukfinance.org.uk/news-and-insight/blogs/digital-banking-experience-trends-2022>

[2022experience-trends-](https://www.ukfinance.org.uk/news-and-insight/blogs/digital-banking-experience-trends-2022)

تاریخ انتشار: ۲۰ جولای ۲۰۲۲ – ۲۹ تیر ۱۴۰۱

نویسنده: موسسه UK Finance