

COVID-19 i-a determinat pe europeni sa devina mai digitalizati în ceea ce priveste serviciile de banking(studiu)

Digitalizarea rapida a vietii în perioada de lockdown a accelerat interesul continuu pentru solutii si aplicatii de digital banking în Europa în rândul consumatorilor, potrivit studiului Mastercard "European Evolution of Banking" 2020.

Conform unui comunicat al companiei, tendinta spre digitalizare, care a putut fi observata în ultimii ani, a câstîgat teren pe parcursul pandemiei de COVID-19, în linie cu nevoia oamenilor de a se adapta limitarilor de ordin fizic. Acest lucru a determinat o crestere accentuata a activitatii online si adoptarea în masa a serviciilor de digital banking, ca modalitate de a accesa si gestiona fondurile personale de la distanta, în siguranta, rapid si convenabil. Analizând tendintele în digital banking din 12 piete europene, studiul Mastercard "Evolution of Digital Banking" dezvaluie apetitul sporit pentru solutii online, 62% dintre toti respondentii exprimându-si interesul pentru platformele digitale de banking, în detrimentul solutiilor offline, în 2020 - o crestere de 13% comparativ cu doar 3 ani în urma.

Rezultatele studiului sunt corelate cu raportul recent "State of Pay", un studiu global comandat de Mastercard, din care reiese faptul ca peste jumatate din populatia lumii (53%) utilizeaza aplicatii bancare mai mult decât înainte de pandemie. Studiul, efectuat în 14 tari diferite, a constatat, de asemenea, ca numarul celor care renunta la numerar este în crestere, 64% declarând ca vor plati mai putin cu numerar în urma COVID-19.

"Pe masura ce toti ne adaptam la o realitate noua si aflata în continua schimbare, ne-am dat seama de faptul ca viata a devenit "digital first". Drept urmare, stim ca oamenii din toata Europa își doresc solutii simple si sigure pentru toate nevoile ce tin de banking si plati. Mastercard este partenerul preferat atât de companiile consacrate, cât si de cele emergente, care doresc sa digitalizeze si sa îmbunatateasca experienta oferita clientilor. Prioritatea noastra este sa le oferim solutii inovatoare, care îmbunatatesc experienta zilnica a consumatorilor în ceea ce priveste serviciile de banking si de plata. Lucrând împreuna cu partenerii nostri, ne concentram pe furnizarea de solutii digitale, convenabile, sigure si inteligente, care usureaza activitatile de zi cu zi", a declarat Mark Barnett, presedinte Mastercard Europe.

Conform studiului, rata de adoptie a solutiilor si a aplicatiilor de online banking este în plina crestere în toata Europa. Pe masura ce pandemia continua sa evolueze si multe tari trec printr-un al doilea val, modul în care europenii interactioneaza si tranzactioneaza s-a mutat semnificativ pe platforme digitale, iar conferintele video, cumparaturile online si învățamântul la distanta sunt în plina expansiune. În mod similar, odata cu restrictiile care limitau anterior accesul în sediile bancilor, majoritatea europenilor au explorat noi solutii bancare convenabile si sigure. Dintre cei peste 9.600 de europeni chestionati, 46% au declarat ca sunt foarte interesati de aceste noi solutii de digital banking, în timp ce 42% sunt interesati de masurile avansate de securitate oferite de acestea.

Mai mult, interesul lor s-a tradus într-o adoptie puternica, mai mult de doi din cinci europeni (42%) declarând ca efectueaza tranzactii online sau printr-o aplicatie mai frecvent în prezent decât înainte de pandemie, în special datorita simplitatii si faptului ca acestea îi ajuta sa economiseasca. Aproximativ jumatate (52%) dintre utilizatorii existenti de servicii tip digital banking declara ca pandemia nu a schimbat frecventa cu care efectueaza tranzactii anul acesta, în timp ce doar 6% spun ca tranzactiile lor online si prin aplicatii au scazut comparativ cu 2019. Aceste rezultate sunt, de asemenea, în conformitate cu studiul global "State of Pay", care arata ca 87% dintre cei care nu au folosit aplicatii bancare înainte de COVID-19 afirma ca vor continua sa le foloseasca dupa pandemie.

Studiul a urmarit si deschiderea consumatorilor din întreaga regiune catre banking-ul digital si aplicatiile de acest tip, iar din punct de vedere geografic, consumatorii din Europa de Est si-au exprimat un interes pozitiv în acest tip

de platforme, cu 13% mai mult comparativ cu omologii lor din Europa de Vest (57% vs. 44%).

În ceea ce privește gradul de utilizare, în medie, 50% dintre est-europeni spun că a crescut frecvența cu care efectuează tranzacții online sau prin intermediul aplicațiilor, precum și numărul acestora, în timp ce doar 39% dintre cei din Europa de Vest declară același lucru.

Editia din acest an a studiului "Evolution of Banking" arată, de asemenea, că prioritățile europenilor se schimbă în materie de avantaje la care se așteaptă de la soluțiile de online banking și de plăți mobile, în comparație cu 2019. În prezent, utilizatorii consideră mult mai importante disponibilitatea ridicată (+9%), avantajele în materie de stil de viață (+11%) și eficiența din punctul de vedere al costurilor (+9 puncte) în alegerea platformelor digitale.

Cu toate că sunt considerate, în continuare, principalele beneficii ale adoptării unei soluții bancare digitale, respondenții au declarat că se concentrează mai puțin asupra avantajelor ce țin de economisirea timpului (în scădere, de la 66% în 2019, la 63% în acest an) și ușurința în utilizare (în scădere de la 65% în 2019, până la 57% în prezent) - rezultate ce dovedesc schimbarea stilului de viață în lockdown a consumatorilor. Atunci când nu clasifică atributele, majoritatea (51%) au menționat că securitatea este cea mai importantă caracteristică a unei soluții de digital banking, percepție influențată, poate, și de cele mai recente titluri din presa care se concentrează pe breșele de securitate a datelor tot mai sofisticate.

În timp ce rata de adopție a serviciilor de digital banking continuă să crească de la an la an, o majoritate semnificativă (85%) dintre europeni consideră că bancile fizice vor exista în țara lor și peste 10 ani. Răspunsul este influențat, pe de-o parte, de faptul că multe bănci tradiționale oferă din ce în ce mai multe soluții digitale, ceea ce determină o rată puternică de menținere a clienților existenți - mai puțin de un sfert ar trece de la banca actuală la o bancă exclusiv digitală în următoarele 12 luni (23%). În plus, 61% dintre europeni consideră că bancile sunt cel mai important consilier financiar - considerabil înaintea prietenilor și a membrilor familiei, mass-media, companiilor de consiliere financiară sau altele.

În 2020, Mastercard rămâne partenerul preferat de instituțiile financiare care furnizează soluții digitale. La nivel european, Mastercard este partener al peste 60 de bănci digitale și al 80% din întregul sector fintech și paytech, număr care s-a dublat în doar doi ani.