Главное для клиентов банка – удобный и быстрый доступ к счету

// 06.06.2016
https://uzkimyosanoat.uz/ru/press/news-economy/glavnoe-dlya-klientov-banka-udobnyy-i-bystryy-dostup-k-schetu

В онлайн-опросе WSJ приняли участие 2100 респондентов из разных стран – от США до Индии и Нидерландов. Почти для 80% из них самое главное в банке – это удобный доступ к счету через интернет и хорошее мобильное приложение. Но банковские отделения тоже не утратили актуальности – они важны для 35% респондентов (участники опроса могли выбрать более одного ответа).

Опрос WSJ показал, что спрос на банковские услуги растет. Сотни читателей считают банки надежным местом для хранения денег, а две трети респондентов надеются на снижение комиссионных. Для многих важно, чтобы доступ к счету был бы в любой момент и где бы клиент ни находился. «Я хочу, чтобы банк был удобным, надежным и хорошо меня обслуживал, – отмечает Алексей Дубровенски из Луисвилла (штат Кентукки), – это значит быстрый и простой доступ к деньгам, чтобы мне не пришлось организовывать свой день вокруг банка». «Мне нужна возможность открывать вклады с iPhone и оплачивать счета онлайн без технических затруднений и задержек», – говорит Брайан Нелсон из Шрусбери (штат Нью-Джерси).

Некоторые участники опроса сказали, что давно не были в отделении банка. «Мой банк расположен в Сан-Антонио (штат Техас), а я живу в Виргинии, но с хорошим онлайн- и мобильным доступом отделение мне не нужно», – написал Билл Лэнг из Арлингтона.

В 2015 г. число обращений к счету при помощи банковских мобильных приложений впервые превысило число обращений в банковские отделения (на еженедельной основе; данные Javelin Strategy & Research). По прогнозу Javelin, к 2020 г. 81% взрослого населения США будет пользоваться банковскими мобильными приложениями. В конце 2014 г. такую услугу предлагали 81% банков США (данные ФРС). В 2012 г. 29% владельцев мобильных телефонов пользовались банковскими мобильными приложениями, в 2013 г. – 33%, в 2014 г. – 39%. Чаще всего – для проверки состояния счета и последних платежей.

Мобильные приложения используются и для операций, которые еще несколько лет назад совершались только в отделениях. «Чем больше я могу сделать через сайт или с телефона, тем лучше, ставки важны, но в нынешней ситуации нерелевантны», – написал Брэгг ван Антверп из города Мобил (штат Алабама).

92% респондентов выбрали банковские карты как любимый способ оплаты покупок, на втором месте – наличные с 34%. Новые методы оплаты – PayPal и сервис мобильных платежей Apple Pay – набрали 17 и 19%. Главное преимущество банковских карт – их удобство. Читатели WSJ отмечали, что карты избавляют их от необходимости носить с собой наличные и помогают управлять бюджетом, поскольку по ним легко проследить расходы. 60% респондентов отмечали, что носят с собой не более $50 наличными, а примерно 20% вообще не носят наличные.

Бонусные программы также увеличивают популярность карт – это отметили 250 респондентов. В последние годы банки США стали предлагать по всем покупкам cash back в размере 2% (ранее в течение долгого времени стандартом был 1%), а по некоторым товарам и 5% (данные CardHub.com). «Банковский счет превратился в перераспределительный счет для кредиток и инвестиций, – написал Тристан Стайлс из Луисвилла, – бонусы по картам и инвестиции, которыми

управляешь сам, – это самые полезные продукты из того, что сейчас предлагают банки».

Источник: The Wall Street Journal