

غلبه تبلت بر موبایل در بانکداری الکترونیک

لشکر کشی تبلت ها

در حالی که تا چند سال پیش استفاده از موبایل در بانکداری مجازی رونق داشت، حالا تبلت‌ها به خاطر مجهز بودن به صفحه نمایش بزرگ‌تر و راحتی کار با آنها، بتدریج در حال پیروزی در رقابت با موبایل‌های هوشمند در عرصه خدمات بانکداری الکترونیک هستند. مصداق این مدعا هم جدیدترین بررسی‌های انجام شده توسط موسسه تحقیقاتی Forrester است که نشان می‌دهد کاربران اروپایی بتدریج تمایل بیشتری به استفاده از تبلت‌ها در بانکداری الکترونیک پیدا می‌کنند تا موبایل‌های هوشمند. براساس این گزارش، احتمالاً تا سال ۲۰۱۶ بیشتر مردم اروپا از تبلت‌هایشان برای بانکداری مجازی استفاده خواهند کرد و قید انجام امور بانکی با موبایل شان را می‌زنند.

البته این روند باعث نمی‌شود بانکداری مجازی از طریق موبایل در اروپا رشد نکند، چرا که کارشناسان این موسسه تحقیقاتی پیش‌بینی کرده‌اند که میزان کاربران اروپایی بانکداری مجازی از طریق موبایل از ۴۲ میلیون نفر در سال ۲۰۱۳، به ۹۹ میلیون نفر در سال ۲۰۱۸ خواهد رسید. در مقابل استفاده از تبلت در بانکداری مجازی در کشورهای اروپایی هم تا دو برابر نسبت به بانکداری مجازی از طریق موبایل رشد خواهد کرد. براساس آمار منتشر شده از سوی Forrester، میزان کاربران اروپایی بانکداری مجازی از طریق تبلت از ۱۹ میلیون نفر در سال ۲۰۱۳، به ۱۱۵ میلیون نفر در سال ۲۰۱۸ خواهد رسید.

صفحه بزرگ و اپلیکیشن‌های متنوع در خدمت بانکداری

به طور کلی افزایش میزان تقاضا برای خرید انواع تبلت و در نهایت افزایش تعداد کاربران جهانی تبلت‌ها، می‌تواند میزان دسترسی به انواع اپلیکیشن‌های بانکداری مجازی را افزایش بدهد. از طرفی، کمتر بودن خطرات امنیتی در میان کاربران بانکداری مجازی از طریق تبلت‌ها نسبت به کاربران بانکداری مجازی از طریق موبایل‌های هوشمند یکی از مهم‌ترین دلایل رشد قابل توجه استفاده از تبلت برای امور بانکداری مجازی در سال‌های آینده است.

«استفان واکر» یکی از تحلیلگران موسسه تحقیقاتی Forrester در این مورد می‌گوید: «در حالی که مشتریان به استفاده از تبلت‌ها و موبایل‌های هوشمند برای انجام امور بانکی روی آورده‌اند، بعضی‌ها همچنان از لپ‌تاپ‌ها یا کامپیوترهای رومیزی برای این کار استفاده می‌کنند. ما انتظار داریم تعداد کاربران بانکداری آنلاین از طریق کامپیوترهای شخصی و تبلت‌ها در اروپای غربی با رشد کمی در پنج سال آینده، به ۱۶۳ میلیون نفر برسد که نشان می‌دهد این دسته از کاربران برای دسترسی به وبسایت بانک‌های مختلف کم به استفاده از تبلت‌ها به جای کامپیوترهای شخصی روی می‌آورند.» البته نباید فراموش کرد که صفحه بزرگ تر تبلت‌ها باعث می‌شود تا بسیاری از کاربران با میل بیشتر برای انجام امور بانکی شان از طریق تبلت اقدام کنند. در گزارش اخیر Forrester، روند استفاده از بانکداری مجازی با استفاده از ابزارهای دیجیتال شخصی در هفت کشور مهم اروپایی فرانسه، آلمان، ایتالیا، هلند، اسپانیا، سوئد و انگلستان مورد بررسی قرار گرفته است.

فرانسوی‌های بی خیال

ایتالیایی‌های بی حال

فرانسه تنها کشور اروپایی است که در آن استفاده از تبلت در بانکداری مجازی تا سال ۲۰۱۶، از استفاده از موبایل‌های هوشمند در بانکداری مجازی، پیشی نمی‌گیرد. این بخشی از نتایج تحقیقاتی پژوهش اخیر است و کارشناسان هم معتقدند دلیل این موضوع، روند کند به‌کارگیری تبلت‌ها در این کشور در مقایسه با دیگر کشورهای اروپایی (به جز ایتالیا) است.

در واقع، فرانسه بعد از هلند و سوئد، بیشترین میزان استفاده از موبایل را در بانکداری مجازی دارد. فرانسوی‌ها که در خرید تبلت چندان اشتیاقی ندارند، ترجیح می‌دهند امور بانکی شان را با موبایل‌های هوشمند به سامان برسانند.

تحلیلگران Forrester انتظار دارند تعداد کاربران تبلت در اروپا که از این ابزار برای انجام امور بانکی خودشان استفاده می‌کنند در مقایسه با کاربران بانکداری مجازی از طریق موبایل‌های هوشمند، از ۳۵ درصد در سال ۲۰۱۳ به ۶۸ درصد در سال ۲۰۱۸ برسد. به این ترتیب، در سال ۲۰۱۸ سوئد با ۸۹ درصد بیشترین میزان استفاده از تبلت در بانکداری مجازی را در میان کشورهای اروپایی به خودش اختصاص می‌دهد، در حالی که ایتالیا با ۴۵ درصد، کمترین سهم را از این روند خواهد داشت.

اعتماد به موبایل کم است

بانک‌های بزرگ و شناخته شده اروپایی مانند BNP Paribas و Générale Société فرانسه، Postbank آلمان و Swedbank سوئد، حدود دو سه سال است اپلیکیشن ویژه خودشان را برای بانکداری مجازی دارند. بسیاری از بانک‌های دیگر اروپایی هم در یک سال اخیر تلاش زیادی برای جلب نظر مشتریان خود به استفاده از اپلیکیشن‌های ویژه آنها برای بانکداری مجازی کرده‌اند.

با این همه، هنوز بسیاری از مشتریان بانک‌ها، به تبلت‌ها و کامپیوترهای شخصی برای انجام امور بانکی نسبت به موبایل‌های هوشمند اعتماد بیشتری دارند و به همین دلیل است که انتظار می‌رود میزان استفاده از تبلت‌ها در بانکداری مجازی، در سال‌های آینده از میزان استفاده از موبایل‌ها عبور کند و پیشی بگیرد.