

O treime dintre români nu cred ca bancile vor continua digitalizarea în următoarele 12 luni (studiu)

O treime dintre români nu se aștepta ca bancile să continue digitalizarea serviciilor în următoarele 12 luni, pondere similară cu a celor care consideră exact opusul, reiese din studiul Reveal Marketing Research, dat joi publicității.

Astfel, 32% dintre români sunt siguri că bancile vor continua digitalizarea pe parcursul acestui an, fapt contrazis de alta treime, în timp ce 35% dintre respondenți încă nu sunt pe deplin convinși de digitalizarea bancilor.

Persoanele din mediul urban sunt în cea mai mare măsură convinse de această schimbare a serviciilor bancare, marja în care 39% au răspuns că sunt siguri de tendința spre digitalizare, comparativ cu 22% dintre respondenții din mediul rural.

Conform sursei citate, 72% dintre români consideră că banca cu care lucrează s-a adaptat, în mare și în foarte mare măsură, contextului coronavirus.

În ceea ce privește ajutorul oferit de bănci clienților lor în această perioadă, peste jumătate dintre respondenți (56%) sunt de părere că banca la care sunt a reușit să își sprijine clienții în contextul pandemiei.

De asemenea, 65% dintre tinerii profesioniști și aproximativ jumătate (51%) dintre mileniile fără partener cred că banca lor oferă servicii care să le vină în ajutor clienților. Similar, persoanele educate, cu copii, declară că banca a venit în ajutorul clienților în această perioadă, iar 53% dintre familiile moderne au selectat această opțiune.

Circa două treimi dintre cei chestionați (62%) afirmă că banca lor ia cele mai bune decizii pe timpul crizei coronavirus și se declară mulțumiți de modul de gestionare a acestei perioade.

Întrebați care sunt Top 3 valori pe care banca lor ar trebui să le aibă, românii au menționat în proporție de 50% siguranța, seriozitatea (45%) și responsabilitatea (45%).

În plus, un sfert dintre respondenți (25%) au menționat digitalizarea ca valoare importantă pe care o atribuie unei bănci. Cei care preferă o bancă digitalizată sunt 38% dintre persoanele mature fără partener, urmate de familiile moderne (35%).

Sondajul Reveal Marketing Research a fost realizat prin metoda CAWI (Computer Assisted Web Interview), fiind derulate 1.011 interviuri online cu respondenți cu vârsta de peste 18 ani, online users, pe un eșantion reprezentativ la nivel național urban și rural, în perioada 6 - 11 ianuarie 2021. Marja de eroare este de +/- 3%, iar nivelul de încredere de 95%.

Reveal Marketing Research este o companie de cercetare de piață full-service, specializată în marketing research, studii sociologice, customer insight, business strategy, market development.