

Представители банков объясняют сворачивание офлайн-сервиса тем, что люди стали меньше пользоваться отделениями и банкоматами, предпочитая цифровые услуги. Число визитов в британские отделения крупнейшего банка Европы HSBC сократилось на 40%, а 93% клиентов решают все свои финансовые вопросы по телефону или интернету. По той же причине страховая и финансовая компания Lloyds планирует ускорить программу закрытия филиалов в 2017 году. Другим свидетельством перехода клиентов на цифровое обслуживание стал рост скачиваний банковских приложений на 25% за год.

Однако закрытие отделений может привести к потере части клиентов и, как следствие, бизнеса. Which? отмечает, что хотя 56% людей среднего возраста пользовались в 2015 году онлайн-банком, есть еще 20 миллионов взрослых, которые не могут или не хотят этого делать. Частично из-за плохой связи в сельских регионах и из-за низкой компьютерной грамотности среди пожилых и малообразованных жителей Британии. Тем не менее, процесс закрытия отделений банков и банкоматов ускоряется.

HSBC закрыл 27% своих отделений, Lloyds — 14%, а на долю небольшого Cooperative Bank выпало 53% закрытых филиалов.

Легко понять, почему банки закрывают отделения: миллениалы предпочитают пользоваться приложениями. Аналитик Business Insider Джон Хеггестьюен провел исследование финансовых привычек и предпочтений

среди 1500 клиентов различных банков в возрасте от 18 до 34 лет. Он пришел к следующим выводам:

- Банковские отделения отживут свое. Пройдет еще некоторое время, прежде чем они окончательно умрут, но рост стоимости транзакции через отделения обязательно приведет к их ликвидации.
- Банки, которые не успеют среагировать быстро, потеряют клиентов. Это уже происходит, все больше вкладчиков обращаются к небанковским финтех-фирмам.
- Банкоматы ожидает участь телефонных будок. Стоимость их обслуживания ниже, чем у банковских отделений, но когда оборот наличных значительно снизится, потребность в них многократно упадет.
- Основным каналом связи с банком станет смартфон. Они повсюду сопровождают своих владельцев, собирают о них информацию и гораздо лучше знают их финансовые предпочтения, чем консультанты в банке.

Первой страной, в которой полностью откажутся от наличных денег, может стать Швеция. Оборот бумажных крон за последние 7 лет сократился на 40%.