

افزایش فاصله نسل جوان با بانک‌ها

منبع: ۱ کونومیست

برگردان: ابراهیم اخلاقی – واحد ارزی قم

تنها ۱۷ درصد از جوانان بین ۲۰ الی ۲۹ سال در کشورهای غربی از همکاری با مؤسسات مالی خود احساس رضایت دارند. در گزارشی که توسط شرکت مشاوره خدمات مالی منتشر شده است، میزان رضایتمندی جوانان از موضوعاتی نظیر بانک، پول و دارایی‌های مشهود مورد ارزیابی قرار گرفته است. مایکل تاگارت، مدیر این شرکت می‌گوید: «یافته‌ها نشان از آن دارد که جوانان بین ۲۰ تا ۲۹ سال از بانک‌های بزرگ روی گردان شده‌اند. این افراد سرمایه‌های بزرگ کشور بوده و چنانچه در این برهه از زمان بانک‌ها نتوانند اعتماد آنها را به خود جلب کنند با چالشی بزرگ در آینده مواجه خواهند شد.»

بانک‌ها در پی کسب خشنودی جوانان

در دهه‌های گذشته بانک‌ها علیرغم نوآوری در ایجاد کانال‌های دریافت و پرداخت جایگزین نه تنها پیوند خود را با جوانان تقویت نکرده بلکه باعث ایجاد شکافی بزرگ در تعامل با آنها شده‌اند.

به طور مثال ۱۰ درصد این مشتریان (۲۰ الی ۲۹ سال) می‌گویند به دلیل عصبانیت و یا عدم رضایتمندی، تماس تلفنی کاری خود را با این بانک‌ها ناتمام گذاشته‌اند. افراد سنین ۲۰ الی ۲۴ سال (۱۳ درصد) در مقایسه با سنین ۲۵ الی ۲۹ سال (۷ درصد) بیشترین تجربه را در چنین مواردی داشته‌اند. تقریباً ۲۳ درصد از این افراد تنها برای بستن حساب خود به بانک‌ها مراجعه کرده‌اند. در حالی که ۷ درصد از این افراد شکایت خود را از بانک‌ها از طریق رسانه‌های جمعی منعکس نموده‌اند، کمتر از نیمی از آنها (۳ درصد) توانسته‌اند مشکلات بانکی خود از این طریق مرتفع نمایند.

جوانان در جستجوی پول

شرکت مشاوره خدمات مالی در مطالعات خود اقدامات روزمره، مشکوک و حتی غیرقانونی جوانان را مورد مطالعه قرار داده و نتایج را به قرار ذیل اعلام کرده است: بیش از ۲۲ درصد از پاسخ‌دهندگان معتقدند که برخی از این افراد در این سن حتی برای پوشش هزینه‌های روزمره خود توانایی سیر کردن خود را ندارند. تقریباً ۱۹ درصد از پاسخ‌دهندگان اذعان دارند که برخی از این گروه هزینه‌های خود را با وام‌های اخذ شده روزانه تأمین می‌کنند. ۳ درصد از آنها گفته‌اند افرادی از این گروه (خانم‌ها) حتی موه‌های خود را برای موازنه دخل و خرج خود فروخته‌اند.

هیچ کجا خانه پدری نمی‌شود

نگرانی‌های مالی نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری احساسات سنین بین ۲۰ الی ۲۹ سال دارد. در یک نظرسنجی، ۴۵ درصد از پاسخ‌دهندگان به عدم استطاعت مالی در برخورداری از نعمت خانه‌دار شدن اعتراف کرده‌اند.

رشد نرخ بیکاری نیز همچون بختکی موضوع داغ روز جوانان شده است. بیش از ۳۰ درصد آنها بر این باورند که به دلیل نبود امنیت مالی قادر به تأمین سرپناهی برای خود نیستند. نکته جالب آن است که ۱۴ درصد از این افراد خود را از وابستگی به هرگونه دارایی معاف نموده‌اند.

گذاری دارد. ۱۸ درصد از این افراد که در سن ۲۰ الی ۲۴ سال هستند ترین رتبه را از لحاظ سرمایه ۱۴ درصد آنها معتقدند که تملک دارایی پایین دار شدن ندارند از این رو ۱۰ درصد از این افراد مایلند که به جای خرید خانه در خانه پدری نسبت به گروه سنی ۲۵ الی ۲۹ سال هیچ امیدی به خانه در کنار والدین خود زندگی کنند.