

شعب، آینه تمام قد دیجیتال

صنعت بانکداری در عصر دیجیتال، شاهد مشتریانی است که انتظار دارند تمام نیازهای بانکی آنها فارغ از هرگونه محدودیت زمانی و مکانی به صورت آنی و شایسته پاسخ داده شود. انتظاری که همه‌گیری کرونا نیز آتش آن را شعله‌ورتر نمود و آنها را هر چه بیشتر به پلتفرم‌های دیجیتال وابسته کرد. پلتفرم‌هایی که نوید کانال‌های متنوع و کارآمد ارائه خدمت را می‌داد، اما به راستی وضعیت شعب چه خواهد شد؟ بدون شک شعب به عنوان ویتترین تمام عیار بانک‌ها از اولین نقاطی هستند که تحولات دیجیتالی بانک‌ها در آنها نمود پیدا خواهد کرد. مطالعات اخیر نشان می‌دهد علی‌رغم پیش‌بینی‌های صورت گرفته در دهه اخیر مبنی بر تعطیلی فراگیر شعب، تنها ۱۶ درصد از تعداد شعب بانک‌ها کاهش یافته است. این مطلب به خودی خود حاکی از آن است که کماکان شعب یکی از کانال‌های اصلی ارائه خدمت باقی خواهد ماند؛ اما ماهیت ارائه خدمات در آن تغییر خواهد کرد. ظهور ابزارهای سلف سرویس، کافه شعب، اتاق جلسات خصوصی و مدرن مشاوره و ارائه خدمات مالی تخصصی تنها گوشه‌ایی از تحول شعب در عصر دیجیتال هستند که حرکت به سوی آنها امری الزامی و نه انتخابی شده است.

تازه‌ها دیجیتال

تغییر، تدبیر افراد عالی است.

دفتر استقرار بانکداری دیجیتال
دی ۱۴۰۱ | شماره دهم



بانک تجارت در مسیر تحول دیجیتال

بخش ششم

این حال، دیدن رفتار بازیگران موفق در چنین بازارهایی و مطالعه تجربیات آنها در حل مسائل، منبع ارزشمندی را برای کسب بینش در حمایت از استراتژی دیجیتال و پیش‌بینی چالش‌های اصلی و عوامل موفقیت برای بانک تجارت ایجاد کرده که در این میان، اصلی‌ترین عامل موفقیت در تحول دیجیتال، شروع به‌هنگام شناخته شده.

ادامه دارد

و خواسته‌های مشتریان، شوک‌ها و روندهای غیردیجیتال و تاثیر رقبای غیربانکی بررسی شدند که همه آنها تأثیرات خاصی بر این صنعت داشته‌اند. به عنوان نمونه می‌توان به تأثیرات فناوری‌های بلاک‌چین، تحلیل داده، بانکداری باز و API و افزایش اعتماد مشتریان به خدمات آنلاین بانک‌ها اشاره کرد. در مقایسه با اکثر هم‌تایان جهانی، بانک‌های ایرانی در مراحل ابتدایی‌تر این تحول بزرگ هستند. با

در امتداد مسیر حرکت به سوی تحول دیجیتال، پس از تعیین حوزه‌های اصلی تمرکز استراتژیک بانک تجارت، روندهای جهانی تاثیرگذار بر صنعت بانکداری، تأثیرات روندها بر بانکداری و اقدامات انجام شده توسط بانک‌های دیجیتال پیشرو مورد واکاوش قرار گرفت. در همین راستا، پنج حوزه اصلی شامل توانمندسازی‌های فناوری، تغییرات قوانین و مقررات، نیازها



بانکداری دیجیتال

بلو، رنگ تسهیلات به خود گرفت

بلویانک از سرویس اعطای تسهیلات خرد خود رونمایی کرد.

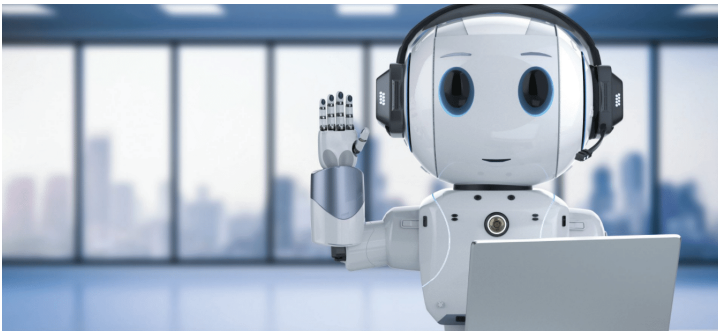
از این پس کاربران بلویانک بدون نیاز به معرفی ضامن یا ارائه چک، سفته و ... پس از ثبت درخواست خود، تسهیلات مورد نظرشان را دریافت می‌کنند.



خدمت تسهیلات بلویانک در حال حاضر مراحل اعتبارسنجی خود را طی می‌کند و پرداخت تسهیلات از اسفندماه آغاز می‌شود. به منظور تعیین میزان این تسهیلات، میانگین حساب کاربران در سه ماه منتهی به زمان پرداخت (آذر، دی، بهمن) مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

حداقل مبلغ این تسهیلات ۳ میلیون تومان و سقف مبلغ پرداختی ۱۰ میلیون تومان و حداکثر زمان بازپرداخت ۶ ماه می‌باشد. نرخ سود این تسهیلات ۱۸ درصد و کارمزد آن حداکثر ۵ درصد و براساس میزان فعالیت هر کاربر تعیین می‌گردد. بلویانک، بانک تمام دیجیتال وابسته به بانک سامان است که اواخر سال ۱۳۹۸ فعالیت خود را آغاز نموده است.

حیات چت‌بات، ممت شعب



در آینده جایگزین تعامل انسانی خواهند شد؛ این دستیارهای هوشمند، نسل پیشرفته چت‌بات‌ها هستند که با کمک هوش مصنوعی نیاز مشتریان را در حین مکالمه درک کرده و پاسخ مناسب را به آنها ارائه خواهند داد.

چت‌بات (Chatbot) نرم‌افزار هوش مصنوعی است که می‌تواند از طریق برنامه‌های پیام‌رسان، وب‌سایت‌ها، اپلیکیشن‌های موبایلی و تلفن، مکالمه (چت) با یک کاربر را به زبان طبیعی شبیه‌سازی کند. چت‌بات‌ها اغلب به عنوان یکی از پیشرفته‌ترین و کارآمدترین ابزارها، جهت تعامل بین انسان و ماشین محسوب می‌شوند. چت‌بات‌ها در حقیقت یک سرویس مبتنی بر هوش مصنوعی هستند که ضمن مکالمه با مشتریان به پرسش‌های آنها پاسخ مناسب می‌دهند.

دستیارهای دیجیتال هوشمند در آینده جایگزین تعامل انسانی در بانک‌ها خواهند شد

عمده دلیل حیات شعب در عصر دیجیتال، تمایل مشتریان به ارتباط با انسان و عدم کارایی لازم ابزارهای دیجیتال مطرح شده است. با وجود رواج بانکداری همراه و اینترنت بانک در دهه گذشته، هنوز بانکداری دیجیتال قادر به انجام کلیه امور مشتریان نگردیده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که ۷۸ درصد از مشتریان شعب بانک‌ها اذعان داشتند که به علت عدم دریافت پاسخ مناسب به صورت آنلاین (اینترنت و موبایل بانک) مجبور به حضور در شعب شده‌اند و ۲۲ درصد، ایجاد ارتباط با انسان دیگر را بهترین، سریع‌ترین یا موثرترین راه برای انجام کار خود دانسته‌اند. کارشناسان معتقدند دستیارهای دیجیتال هوشمند (IDA)

وداع با شعبه



تراکنش‌های مالی در این بانک به صورت دیجیتالی انجام شده و در پنج سال گذشته شاهد کاهش ۶۵ درصدی استفاده از شبکه شعب توسط مشتریان بوده است.

اچ‌اس‌بی‌سی از سال ۲۰۱۵ بیش از ۶۰۰ شعبه خود را در پاسخ به تغییر عادات مشتریان، کاهش داده اما با این نگرانی مواجه است که همه آنان هنوز آماده یا قادر به انجام امور بانکی خود به صورت دیجیتال و غیر حضوری نباشند.

اچ‌اس‌بی‌سی با حدود پانزده میلیون مشتری در بریتانیا در نظر دارد به دلیل تمایل مشتریان به انجام امور بانکی به صورت غیر حضوری، ۱۱۴ شعبه خود را در سال ۲۰۲۳ تعطیل نماید و با احتساب ۶۹ شعبه بسته شده در سال ۲۰۲۲ تعداد شعب خود را به عدد ۳۲۷ کاهش دهد. همچنین این بانک اعلام کرد که تمام تلاش خود را برای به کارگیری همه کارکنان آسیب‌دیده از این طرح به کار خواهد بست تا شاهد خروج آنان از بانک نباشد، اما پیش‌بینی می‌شود که حدود ۱۰۰ نفر از این کارکنان مجبور به ترک بانک گردند. این گول بانکی تصریح کرد که در حال حاضر ۹۰ درصد

در حال حاضر ۹۰ درصد تراکنش‌های مالی در این بانک به صورت دیجیتالی انجام شده و در پنج سال گذشته شاهد کاهش ۶۵ درصدی استفاده از شبکه شعب توسط مشتریان بوده است

بانکدار، دیجیتال

دق الباب دیجیتال در بغداد

عراق از اولین بانک دیجیتال خود رونمایی کرد

اولین بانک تمام دیجیتال در عراق با عنوان (FIB) First Iraqi Bank رسماً کار خود را آغاز کرد این بانک در نظر دارد خدمات بانکداری دیجیتال را به منظور ارائه فرصت‌های بیشتر در عراق در دسترس عموم قرار دهد. هدف این بانک پاسخ به نیاز مشتریان در بهبود عملیات بانکی و دستیابی به اقتصادی پویا و دیجیتال در اقتصاد مبتنی بر پول نقد این کشور اعلام شده است.



مصرف العراق الأول الإسلامي
FIRST IRAQI BANK

علی‌رغم ترویج بانکداری دیجیتال در سال‌های اخیر، این نوآوری هنوز در برخی کشورها، از جمله عراق، مورد استقبال قرار نگرفته است. بنیانگذار این بانک با الهام از موفقیت قبلی خود در راه اندازی FastPay (کیف پول الکترونیکی) می‌گوید که این برنامه جدید (FIB) به مردم عراق این امکان را می‌دهد تا از خدمات بانکداری دیجیتال از جمله بانکداری آنلاین و تراکنش‌های دیجیتال به صورت مستقیم و بی‌واسطه استفاده نمایند.

این بانک با اختصاص یک IBAN (شماره حساب بانکی بین‌المللی) به هر مشتری، امکان تراکنش‌های فرامرزی را نیز فراهم نموده است. در توضیح این بانک آمده است که FIB در حقیقت یک پلتفرم مالی است که می‌تواند عراق را وارد دنیای فین‌تک نماید.

تملك اموال بدون ثبت احوال

Bank of the Metaverse

Fiat + Game loot + NFTs



اعلام ZELF کرد که در حال حاضر هزینه جذب مشتری در این بانک یک شش‌صدم بانک‌های سنتی و یک شصتم نئوبانک‌ها می‌باشد

افتتاح حساب فارغ از انجام روال سنتی، زمان انجام کار را از چند روز به چند ثانیه و هزینه جذب مشتریان جدید را به‌طور چشمگیری کاهش داده است. ZELF اعلام کرد که در حال حاضر هزینه جذب مشتری در این بانک یک شش‌صدم بانک‌های سنتی و یک شصتم نئوبانک‌ها می‌باشد. شرکت فین‌تک ZELF که به عنوان بانک متاورس فعالیت می‌کند، در حقیقت پلی است میان دارایی‌های دیجیتال در دنیای مجازی و پول واقعی در دنیای واقعی. بدین صورت که ZELF افراد را قادر می‌سازد تا NFT‌های خود را به راحتی معامله و به دلار تبدیل نمایند.

دریافت کارت ویزا بدون انجام فرایند KYC در متاورس امکان پذیر شد

بانک متاورس ZELF اعلام نمود که امکان صدور کارت‌های ویزا بی‌نام را برای مشتریان خود فراهم نموده است و از این پس کاربران می‌توانند ظرف ۳۰ ثانیه بدون انجام هیچ‌گونه اقدامی نظیر اسکن اسناد و مدارک و ارائه نشانی، فقط با درج نام، ایمیل و شماره تلفن‌شان مبادرت به افتتاح حساب جاری نمایند و کارت نقدی مجازی قابل استفاده در Apple Pay و Google Pay را دریافت کنند.

خمیر لیر در تنور دیجیتال

لیر دیجیتال پای به عرصه اقتصاد ترکیه نهاد



حاضر یوان دیجیتال در دسترس مردم این کشور قرار گرفته است. ماه گذشته، بانک مرکزی ژاپن نیز خبر از انجام مرحله آزمایشی رمزارز ملی خود با بانک این کشور را داد. در همین راستا بانک مرکزی ج.ا. نیز در آبان سال جاری، به صورت رسمی پیش‌نویس برنامه ریال دیجیتال را با هدف بیان اهداف، تهدیدها و فرصت‌های پیش رو منتشر کرد و از کارشناسان خواسته شده تا نظرات خود را درباره این سند بیان کنند.

بانک مرکزی ترکیه اعلام کرد که ترکیه اولین تراکنش‌های پرداخت خود در شبکه دیجیتال لیر ترکیه را با موفقیت انجام داده است. این بانک همچنین از مشارکت گسترده بانک‌ها و شرکت‌های فناوری مالی ترکیه در مراحل پیشرفته این رمزارز ملی در سال ۲۰۲۳ خبر داد. اواخر سال گذشته، اداره استراتژی و بودجه ریاست جمهوری ترکیه برنامه‌های خود در حوزه دیجیتال برای سال ۲۰۲۳ را که شامل ارز دیجیتال بانک مرکزی (CBDC) بود ارائه کرد.

اغلب کشورها در جهان به نوعی درگیر پروژه رمزارز ملی خود هستند. در این میان، چین گوی سبقت را از دیگر کشورها برده است و در حال

تحول شعب در عصر دیجیتال

تقریباً یک سوم مشتریان تمایل به انتخاب شعبی دارند که شبیه یک کافی شاپ بوده تا بتوانند به راحتی در محیطی صمیمی و دنج، ضمن صرف یک فنجان قهوه و استفاده از اینترنت رایگان، به گفتگو در خصوص محصولات مختلف بانکی بپردازند.

ظهور شعب فیزیکی در قالب‌های نو

مفهوم شعب بانک‌ها به طرز هیجان‌انگیزی در حال تغییر است. امروزه دیگر نمی‌توان یک نسخه واحد بابت تمامی شعب تجویز نمود. شعب با توجه به نوع مشتریان آن محدوده مکانی، دارای ساختار و خدماتی متفاوت خواهند بود.

در مجموع شعبی که از قوی‌ترین کانال‌های ارتباطی برای ارائه تجربیات شخصی به مشتریان می‌باشد. نظر سنجی دیپلومت حاکی از آن است که در شرایط مختلف، مشتریان همچنان ایجاد ارتباط با انسان را ترجیح می‌دهند. لذا همانگونه که مدیران بانک‌ها در حال اجرای استراتژی‌های تحول دیجیتال می‌باشند، لازم است ارزش ارائه شده توسط شعب را کاملاً شناخته و ترجیحات مشتری را در این امر مدنظر قرار دهند.

تلفیقی از انسان و فناوری

طبق نظر سنجی موسسه دیپلومت، یک سوم از مشتریان، دریافت قابلیت‌های دیجیتالی ویژه از قبیل افزایش ساعات ارائه خدمات مجازی از راه دور، با حضور انسان (نه ماشین) را در عدم مراجعه حضوری به شعب، موثر تلقی نموده‌اند.

در مسیر یکپارچگی

علیرغم مهاجرت بانک‌ها از کانال‌های ارائه خدمات گران (شعب) به ارزان (دستگاه‌های خودپرداز و همراه بانک) تمرکز اصلی می‌بایست حرکت به سوی یکپارچگی کانال‌ها باشد. مطابق نظر سنجی موسسه دیپلومت، ۷۰ درصد مشتریان، استفاده از کانال‌های یکپارچه را یکی از موارد مهم در انتخاب بانک اصلی خود می‌دانند. لذا شعب آینده باید با حذف سیلوهای کانال‌های فیزیکی و دیجیتالی، امکان حرکت مشتریان از یک کانال به کانال دیگر را به صورت یکپارچه فراهم نمایند.

تقویت حس اجتماعی

حضور مشتریان در شعب می‌تواند فراتر از انجام یک انتقال وجه ساده باشد. مطابق نظر سنجی دیپلومت،

آینده بانکداری حضوری چگونه خواهد بود؟ مدیران چگونه می‌توانند تعادل مناسبی میان رد پای فیزیکی و دیجیتالی مشتریان ایجاد کنند؟ برای پاسخ به این سوالات، نگاهی اجمالی بر عمده تحولات احتمالی شعب بانک‌ها خواهیم داشت:

شعبه به عنوان اکوسیستم خدمات مالی

تمرکز بر ارائه خدمات مشاوره‌ای شامل برنامه‌ریزی مالی، آموزش مشتریان و ... ضمن ایجاد و تحکیم روابط بلندمدت با مشتری، سبب می‌گردد مشتری از بانک به عنوان معتمدترین شریک و پشتیبان خود یاد نموده و متعاقباً تداوم این رابطه توجیهی بر تامین محل فیزیکی شعب و سایر هزینه‌های مرتبط خواهد بود.

تکامل تلر به بانکدار جامع

بانک‌ها می‌توانند با تمرکز بر آموزش صحیح پرسنل شعب و تبدیل هر یک از آنها به بانکداری جامع، از کیفیت بالای تعامل با مشتریان اطمینان حاصل نموده و تجربه‌ای ناب را در ذهن مشتری حک نمایند.

اینفوگراف

شعبه در آینده

براساس مطالعات موسسه ISG، شعب بانک‌ها در آینده در قالب پنج فرمت زیر به فعالیت خود ادامه خواهند داد:

شعب مرکزی که به عنوان محل‌هایی برای نمایش محصولات، خدمات و هویت سازمانی مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

شعب مرکزی

کافه شعب که در فروشگاه‌ها، سالن‌های انتظار فرودگاه‌ها و پایانه‌ها ایجاد می‌شوند و به بهبود تجربه مشتریان کمک می‌کنند.

کافه شعب



باجه‌ها

باجه‌ها که به مشتریان بازارهای محلی خدمات ارائه خواهند کرد و از جانب شعب مرکزی پشتیبانی خواهند شد.



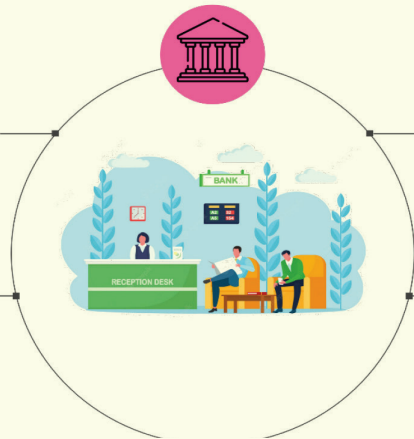
شعب انسان‌نما

شعب انسان‌نما که در آنها ربات‌ها با کمک فناوری اتوماسیون هوشمند در خدمت مشتریان خواهند بود.



میکرو شعب

میکرو شعب که غرفه‌های کوچک بانکی در نقاط مختلف شهری هستند که قادر به ارائه خدمات به مشتریان محدود می‌باشند.



براساس پیش‌بینی موسسه مکنزی در مدل شعب هوشمند، تقریباً تمام پرسنل شعب، چند مهارت خواهند بود و ۹۰ درصد از زمان خود را صرف فعالیت‌های هدفمند و تحلیل محور خواهند کرد.

آیا می‌دانید که: