

重塑银行分行经验

(Chóng sù yínháng fēnháng jīngyàn)

如今，银行业已转化为开放的虚拟格局。这种开放的虚拟环境充满了人工智能（AI）、语音接口、云技术和更多新技术。整个银行系统从中心运营转变为客户服务。虚拟开放式银行通过自动柜员机、服务器机架等将纸张工作降至最低。事实上，在目前的情况下，我们不需要亲自访问银行的任何银行活动。我们的设备（即笔记本电脑、智能手机）帮助我们在线与银行联系并开展银行业务。虚拟银行导致银行分行减少。在印度进行的一项调查显示，51%的人使用网上银行。全球为66%。欧盟统计局的数据显示，59%的欧洲人使用网上银行。同时，人们更关心网络安全。他们期望银行运营平台安全、快速、成本更低、用户友好。

Rújīn, yínháng yèyǐ zhuǎnhuà wéi kāifàng de xūnǐ géjú. Zhè zhǒng kāifàng de xūnǐ huánjìng chōngmǎnle réngōng zhìnéng (AI), yǔyīn jiēkǒu, yún jìshù hé gèng duō xīn jìshù. Zhěnggè yínháng xìtǒng cóng zhōngxīn yùnyíng zhuǎnbiàn wéi kèhù fúwù. Xūnǐ kāifàng shì yínháng tōngguò zìdòng guìyuánjī, fúwùqì jī jià děng jiāng zhǐzhāng gōngzuò jiàng zhì zuìdī. Shìshí shàng, zài mùqián de qíngkuàng xià, wǒmen bù xūyào qīnzì fǎngwèn yínháng de rènhé yínháng huódòng. Wǒmen de shèbèi (jí bǐjìběn diànnǎo, zhìnéng shǒujī) bāngzhù wǒmen zàixiàn yǔ yínháng liánxì bìng kāizhǎn yínháng yèwù. Xūnǐ yínháng dǎozhì yínháng fēnháng jiǎnshǎo. Zài yìndù jìnxíng de yī xiàng diàochá xiǎnshì, 51% de rén shǐyòng wǎngshàng yínháng. Quánqiú wèi 66%. Ōuméng tǒngjì jú de shùjù xiǎnshì, 59% de ōuzhōu rén shǐyòng wǎngshàng yínháng. Tóngshí, rénmen gèng guānxīn wǎngluò ānquán. Tāmen qīwàng yínháng yùnyíng píngtái ānquán, kuàisù, chéngběn gèng dī, yònghù yǒuhǎo.



未来银行分行

可以看出，人们正在采用虚拟银行。银行分行的未来必须重塑。有两个选项，要么关闭或修改银行分行的当前结构。一些银行已经开始考虑这个问题，并运用创新趋势，将分行打做社区中心。

Wèilái yínháng fēnháng

Kěyǐ kàn chū, rénmen zhèngzài cǎiyòng xūnǐ yínháng. Yínháng fēnháng de wèilái bìxū chóng sù. Yǒu liǎng gè xuǎnxiàng, yàome guānbì huò xiūgǎi yínháng fēnháng dí dāng qián jiégòu. Yīxiē yínháng yǐjīng kāishǐ kǎolǜ zhège wèntí, bìng yùnyòng chuàngxīn qūshì, jiāng fēnháng dǎ zuò shèqū zhōngxīn.



翁普夸 (Umpqua) 俄勒冈州银行-通过引入瑜伽课程、会议室、互联网设施 (wi-fi)、咖啡和小吃等，加强消费者互动。据他们称，这将有助于他们吸引客户，并在现有和潜在客户之间建立信任。据 翁普夸 (Umpqua) 执行副总裁Eve Callahan说，这种方法将促进客户的互动，因为他们将鼓励他们在友好的环境中谈论自己的财务、生活时刻和金钱方面，比如做瑜伽/会议等。这将有助于打破砖和砂浆墙。通过这种创新的结构，他们希望创造更平易近人，引人入胜和乐趣的银行体验。

Wēng pǔ kuā (Umpqua) élēigāng zhōu yínháng-tōngguò yǐnrù yújiā kèchéng, huìyì shì, hùliánwǎng shèshī (wi-fi), kāfēi hé xiǎochī děng, jiāqiáng xiāofèi zhě hùdòng. Jù tāmen chēng, zhè jiāng yǒu zhù yú tāmen xīyǐn kèhù, bìng zài xiàn yǒu hé qiánzài kèhù zhī jiān jiànli xìnren. Jù wēng pǔ kuā (Umpqua) zhíxíng fù zǒngcái Eve Callahan shuō, zhè zhǒng fāngfǎ jiāng cùjìn kèhù de hùdòng, yīnwèi tāmen jiāng gǔlì tāmen zài yǒuhǎo de huánjìng zhōng tánlùn zìjǐ de cáiwù, shēnghuó shíkè hé jīnqián fāngmiàn, bǐrú zuò yújiā/huìyì děng. Zhè jiāng yǒu zhù yú dǎpò zhuān hé shājiāng qiáng. Tōngguò zhè zhǒng chuàngxīn de jiégòu, tāmen xīwàng chuàngzào gèng píngyìjīnrén, yǐnrénrùshèng hé lèqù de yínháng tīyàn.

客户行为的转变迫使银行更仔细地审视其零售银行分行。根据最近的一项研究，发现2015年1月至2019年12月期间，英国有近3400家银行分行被关闭。

Kèhù xíngwéi de zhuǎnbiàn pòshǐ yínháng gèng zìxì dì shěnsì qí língshòu yínháng fēnháng. Gēnjù zuìjìn de yī xiàng yánjiū, fāxiàn 2015 nián 1 yuè zhì 2019 nián 12 yuè qíjiān, yīngguó yǒu jìn 3400 jiā yínháng fēnháng bèi guānbì.



维珍货币

(Virgin Money)

-

英国的一个银行和金融服务品牌正在重塑其分支机构，成为名为"货币休息室"的社区中心，设有保龄球馆、台球桌和其他儿童设施。他们希望客户在没有任何压力的情况下放松、放松和做出关键的财务决策。其许多分支机构为企业家提供活动和音乐会的场所。他们创建了专门的区域，人们可以在那里进行网上银行或服务他们的维珍货币产品。休息室主人根据客户的财务情况为客户提供各种金融产品。

Wéi zhēn huòbì (Virgin Money) - yīngguó de yīgè yínháng hé jīnróng fúwù pǐnpái zhèngzài chóng sù qí fèn zhī jīgòu, chéngwéi míng wèi "huòbì xiūxi shì" de shèqū zhōngxīn, shè yǒu bǎolíngqiú guǎn, táiqiú zhuō hé qítā értóng shèshī. Tāmen xīwàng kèhù zài méiyǒu rènhe yālì de qíngkuàng xià fāngsōng, fāngsōng hé zuò chū guānjiàn de cáiwù juécè. Qí xǔduō fēnzhī jīgòu wèi qǐyè jiā tígōng huódòng hé yīnyuè huì de chǎngsuǒ. Tāmen chuàngjiànle zhuānmén de qūyù, rénmen kěyǐ zài nǎlǐ jìnxíng wǎngshàng yínháng huò fúwù tāmen de wéi zhēn huòbì chǎnpǐn. Xiūxi shì zhǔrén gēnjù kèhù de cáiwù qíngkuàng wèi kèhù tígōng gè zhǒng jīnróng chǎnpǐn.



2019年12月，苏格兰银行在格拉斯哥分行进行了创新。该分行提供分店咖啡厅，免费活动项目，包括购房、室内设计、小型企业管理和数字技能培训等。据苏格兰银行董事总经理 Tora Foley 称，银行可以在与数字技术和专家相结合的可信环境中提供各种服务。

2019 Nián 12 yuè, sūgélán yínháng zài gélāsīgē fēnháng jìnxíng chuàngxīn. Gāi fēnháng tíngōng fēndiàn kāfēi tīng, miǎnfèi huódòng xiàngmù, bāokuò gòufáng, shìnèi shèjì, xiǎoxíng qǐyè guǎnlǐ hé shùzì jìnéng péixùn děng. Jù sūgélán yínháng dǒngshì zǒng jīnglǐ Tora Foley chēng, yínháng kěyǐ zài yǔ shùzì jìshù hé zhuānjiā xiāng jiéhé de kě xìn huánjìng zhōng tíngōng gè zhǒng fúwù.

尽管虚拟银行业务有所增长，但人们仍希望在银行活动中亲自接触。消费者团体最近的一项研究提到，840万英国成年人（17%）更愿意去银行分行办理银行业务。大约每 10 个消费者中，有 7 个使用银行业务（数字和传统）。

Jǐnguǎn xūnǐ yínháng yèwù yǒu suǒ zēngzhǎng, dàn rénmen réng xīwàng zài yínháng huódòng zhōng qīnzì jiēchù. Xiāofèi zhě tuántǐ zuìjìn de yī xiàng yánjiū tí dào, 840 wàn yīngguó chéngnián rén (17%) gèng yuànyì qù yínháng fēnháng bànlǐ yínháng yèwù. Dàyuē měi 10 gè xiāofèi zhě zhōng, yǒu 7 gè shǐyòng yínháng yèwù (shùzì hé chuántǒng).

因此，银行主管认为，分行将留在那里，作为促进咨询和学习的平台之一。银行家可以重新思考和重建银行分行模式，以在目前的虚拟银行格局中提高工作效率。

Yīncǐ, yínháng zhǔguǎn rènwéi, fēnháng jiāng liú zài nàlǐ, zuòwéi cùjìn zīxún hé xuéxí de píngtái zhī yī. Yínháng jiā kěyǐ chóngxīn sīkǎo hé chóngjiàn yínháng fēnháng móshì, yǐ zài mùqián de xūnǐ yínháng géjú zhōng tíngāo gōngzuò xiàolǜ.

源：www.umpquabank.com, www.bbc.com, www.virginmoneyukplc.com

