

Réinventer l'expérience des succursales bancaires

Aujourd'hui, l'environnement bancaire s'est transformé en un paysage virtuel ouvert. Cet environnement bancaire comprend l'intelligence artificielle (IA), les interfaces vocales, la technologie du cloud et bien d'autres nouvelles technologies. L'ensemble du système bancaire est passé des opérations centrales aux opérations de service à la clientèle. Essentiellement, la banque virtuelle minimise le travail du papier à travers les guichets automatiques, racks de serveur, etc. En fait, dans le scénario actuel, nous n'avons pas besoin de visiter personnellement la banque pour les opérations bancaires. Appareils, c'est-à-dire ordinateurs portables, téléphones intelligents nous aident à nous connecter avec le portail bancaire pour les opérations bancaires.

Les services bancaires virtuels entraînent une réduction des succursales bancaires. Selon un sondage réalisé en Inde, 51 % des personnes utilisent les services bancaires en ligne. À l'échelle mondiale, il est de 66 %. Selon les données d'Eurostat, 59 % des Européens utilisent les services bancaires en ligne. En même temps, les gens sont plus préoccupés par la sécurité du réseau. Ils s'attendent à une plate-forme d'exploitation sécurisée, rapide, moins coûteuse et conviviale.

Future succursale bancaire

Comme nous pouvons le voir, les gens adoptent la banque virtuelle. Les futures succursales bancaires doivent être remodelées en ce qui concerne l'environnement des succursales. Il y a deux options pour les banques qui doivent fermer ou modifier la structure actuelle. Certaines banques ont commencé à se pencher sur cette question et ont appliqué des tendances novatrices pour faire des succursales des centres communautaires.



Umpqua banque de l'Oregon, États-Unis-Amélioration de l'interaction des consommateurs avec l'introduction de cours de yoga, salles de conférence, installations Internet (wi-fi), café, collations, etc. Selon eux, cela aidera à attirer les clients et à établir la confiance entre les clients existants et potentiels. Selon Eve Callahan, vice-présidente exécutive d'Umpqua, cette approche favorisera l'interaction avec les clients, car elle les encouragera à discuter de leurs finances, de leurs moments de vie et de leurs questions d'argent dans un environnement amical, comme le yoga/ les conférences, etc. Cela aidera à briser les briques et l'environnement de mortier. Avec cette structure innovante, cela assurera, l'expérience bancaire plus accessible, engageante et amusante.



Les changements dans le comportement des clients ont forcé les banques à regarder de plus près leurs succursales bancaires. Selon une étude récente, il a été constaté qu'entre janvier 2015 et décembre 2019, près de 3 400 succursales bancaires au Royaume-Uni ont été fermées.

Dans les mêmes lignes, Virgin Money- Une marque britannique de services bancaires et financiers a innové sa succursale dans un centre communautaire appelé "The Money Lounge" avec un bowling, une table de billard et d'autres installations pour les enfants. Ils veulent que leurs clients existants et potentiels se détendent, se détendent et prennent des décisions financières critiques sans aucun stress. Beaucoup de ses succursales offrent des lieux aux entrepreneurs pour des événements et des concerts. Ils ont créé un espace dédié, où les gens peuvent exploiter leurs opérations bancaires en ligne et aussi fournir les services de leur entreprise - produits Virgin. Ce salon Virgin offre des produits financiers aux clients en fonction de leur profil financier.



En décembre 2019, Scottish Bank a remodelé sa succursale phare de Glasgow. Cette succursale offre des cafés internes, des programmes d'événements gratuits sur divers sujets, y compris l'achat d'une maison, la décoration intérieure, la gestion des petites entreprises, la formation aux compétences numériques, etc. Selon Tora Foley, directeur général de la Bank of Scotland, les banques peuvent offrir une variété de services dans un environnement de confiance qui se combine avec la technologie numérique et l'expertise professionnelle.

Malgré la croissance de la banque virtuelle, les gens veulent toujours une touche personnelle dans les opérations bancaires. Selon une étude récente d'un groupe de consommateurs, 8,4 millions d'adultes britanniques (17 %) préfèrent visiter personnellement dans la succursale bancaire pour leurs activités bancaires. Environ 7 clients sur 10 utilisent un mélange de services bancaires (numériques et traditionnels).



Par conséquent, les responsables bancaires sont d'avis que les succursales bancaires y resteront comme l'une des plates-formes de facilitation telles que le conseil et l'apprentissage. Les banquiers doivent repenser et reconstruire le modèle des succursales bancaires pour être plus productifs dans le paysage bancaire virtuel d'aujourd'hui qui est construit avec des briques numériques et du mortier.

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