

## Neu erfinden – Bankfilialenerfahrung

Heute hat sich das Bankenumfeld in eine offene virtuelle Landschaft verwandelt. Diese Banking-Umgebung umfasst künstliche Intelligenz (KI), Sprachschnittstellen, Cloud-Technologie und viele weitere neue Technologien. Das gesamte Bankensystem hat sich von zentralen Operationen zu Kundendienstoperationen gewandelt. Im Wesentlichen minimiert Virtual Banking die Papierarbeit über Geldautomaten, Server-Racks usw. Tatsächlich brauchen wir im aktuellen Szenario nicht persönlich die Bank für Bankgeschäfte zu besuchen. Geräte wie Laptops, Smartphones helfen uns, uns mit dem Bankportal für Bankgeschäfte zu verbinden.



Virtuelles Bankwesen führt zum Abbau von Bankfilialen. Laut einer Umfrage in Indien nutzen 51 % der Menschen Online-Banking. Weltweit sind es 66 %. Nach Eurostat-Daten nutzen 59 % der Europäer Online-Banking. Gleichzeitig sind die Menschen mehr besorgt über die Netzwerksicherheit. Die Menschen erwarten eine sichere, schnelle, kostengünstigere und benutzerfreundliche Bedienplattform.

## Zukünftige Bankfiliale

Wie wir sehen können, nutzen die Menschen virtuelles Banking. Die künftigen Bankfilialen müssen im Hinblick auf das Filialumfeld umgestaltet werden. Es gibt zwei Optionen für Banken, die entweder die aktuelle Struktur schließen oder ändern möchten. Einige Banken haben begonnen, sich mit diesem Thema zu befassen, und haben innovative Trends angewandt, um Zweigstellen zu Gemeinschaftszentren zu machen.

Umpqua Bank of Oregon, Vereinigte Staaten-Verstärkte Verbraucherinteraktion mit der Einführung von Yoga-Kursen, Konferenzräumen, Internet-Einrichtungen (Wi-Fi), Kaffee, Snacks usw. Nach Angaben der Bankbeamten wird dies dazu beitragen, Kunden zu gewinnen und Vertrauen zwischen bestehenden und potenziellen Kunden aufzubauen. Laut Eve Callahan, Executive Vice President von Umpqua, wird dieser Ansatz die Kundeninteraktion fördern und sie ermutigen, über ihre Finanzen, Lebensmomente und Geldangelegenheiten in einer freundlichen Umgebung zu diskutieren, wie zum Beispiel während Yoga / Konferenzen, etc. Dies wird dazu beitragen, Ziegel und Mörtel Umwelt zu brechen. Mit dieser innovativen Struktur wird dies sicherstellen, dass Bankerfahrung zugänglicher, ansprechender und Spaß macht.



Veränderungen im Kundenverhalten haben die Banken gezwungen, ihre Bankfilialen genauer unter die Lupe zu nehmen. Laut einer aktuellen Studie wurde festgestellt, dass zwischen Januar 2015 und Dezember 2019 fast 3.400 Bankfilialen im Vereinigten Königreich geschlossen wurden.

Virgin Money - Eine britische Bank- und Finanzdienstleistungsmarke hat ihre Filiale in ein Gemeinschaftszentrum namens "The Money Lounge" mit Kegelbahn, Billardtisch und anderen Einrichtungen für Kinder integriert. Sie wollen, dass ihre bestehenden und potenziellen Kunden sich entspannen, sich entspannen und kritische finanzielle Entscheidungen ohne Stress treffen. Viele seiner Niederlassungen bieten Veranstaltungsorte für Unternehmer für Veranstaltungen und Konzerte. Sie haben einen eigenen Bereich geschaffen, in dem die Menschen ihre Online-Banking-Operationen betreiben können und auch die Dienstleistungen ihres Unternehmens - Virgin-Produkte - anbieten können. Die Lounge bietet den Kunden Finanzprodukte entsprechend ihrem Finanzprofil an.



Im Dezember 2019 baute die Scottish Bank ihre Flaggschiff-Bankfiliale in Glasgow um. Diese Branche bietet hauseigene Cafés, kostenlose Veranstaltungsprogramme zu verschiedenen Themen wie Hauskäufe, Innenarchitektur, Small Business Management, digitale Kompetenzschulungen usw. Laut Tora Foley, Managing Director der Bank of Scotland, können Banken eine Vielzahl von Dienstleistungen in einem vertrauenswürdigen Umfeld anbieten, das mit digitaler Technologie und professionellem Know-how kombiniert wird.

Trotz des Wachstums des virtuellen Bankwesens wollen die Menschen immer noch eine persönliche Note im Bankgeschäft. Laut einer aktuellen Studie der Verbrauchergruppe wurden 8,4 Millionen britische Erwachsene (17%) lieber persönlich in der Bankfiliale für ihre Bankaktivitäten zu besuchen. Etwa 7 von 10 Kunden nutzen einen Mix aus Bankdienstleistungen (digital und traditionell).

Daher sind die Bankchefs der Meinung, dass Bankfilialen dort als eine der Plattformen für Erleichterungen wie Beratung und Lernen bleiben werden. Banker müssen das Bankfilialmodell überdenken und neu aufbauen, um in der heutigen virtuellen Bankenlandschaft, die aus digitalen Ziegeln und Mörtel aufgebaut ist, produktiver zu sein.

Quelle: : [www.umpquabank.com](http://www.umpquabank.com), [www.bbc.com](http://www.bbc.com), [www.virginmoneyukplc.com](http://www.virginmoneyukplc.com)

