

Reinventar - Experiencia en sucursales bancarias

Hoy en día, el entorno bancario se ha transformado en un paisaje virtual abierto. Este entorno bancario comprende inteligencia artificial (IA), interfaces de voz, tecnología en la nube y muchas más tecnologías nuevas. Todo el sistema bancario se ha transformado de operaciones centrales a operaciones de servicio al cliente. Esencialmente, la banca virtual minimiza el trabajo en papel a través de cajeros en cajeros, racks de servidores, etc. De hecho, en el escenario actual, no es necesario visitar personalmente al banco para las operaciones bancarias. Los dispositivos, es decir, los portátiles, los teléfonos inteligentes nos ayudan a conectarnos con el portal bancario para las operaciones bancarias.

La banca virtual se traduce en la reducción de las sucursales bancarias. Según una encuesta en la India, el 51% de las personas usan la banca en línea. Según los datos de Eurostat, el 59% de los europeos utiliza la banca en línea. Al mismo tiempo, las personas están más preocupadas por la seguridad de la red. Esperan una plataforma operativa segura, rápida, menos costosa y fácil de usar.



Sucursal del Banco Futuro

Como podemos ver, la gente está adoptando la banca virtual. Las futuras sucursales bancarias deben remodelarse con respecto al entorno de las sucursales. Hay dos opciones para los bancos que es cerrar o modificar la estructura actual. Algunos bancos han comenzado a considerar esta cuestión y han aplicado tendencias innovadoras para formar sucursales como centros comunitarios.



Umpqua Bank of Oregon, Estados Unidos-Mejora de la interacción del consumidor con la introducción de clases de yoga, salas de conferencias, instalaciones de internet (wi-fi), café, aperitivos, etc. Según ellos, esto ayudará a atraer clientes y generar confianza entre los clientes existentes y potenciales. Según Eve Callahan, vicepresidenta ejecutiva de Umpqua, este enfoque promoverá la interacción con el cliente, ya que los animará a discutir sobre sus finanzas, momentos de la vida y asuntos de dinero en un ambiente amigable, como mientras hacen yoga / conferencias, etc. Esto ayudará a romper ladrillos y el entorno de mortero. Con esta estructura innovadora, esto asegurará que la experiencia bancaria sea más accesible, atractiva y divertida.

Los cambios en el comportamiento de los clientes han obligado a los bancos a mirar más de cerca sus sucursales bancarias. Según un estudio reciente, se encontró que entre enero de 2015 y diciembre de 2019, casi 3.400 sucursales bancarias en el Reino Unido fueron cerradas.

Dinero virgin - Una marca británica de servicios bancarios y financieros innovó su sucursal en un centro comunitario llamado "The Money Lounge" con bolera, mesa de billar y otras instalaciones para niños. Quieren que sus clientes actuales y potenciales se relajen, se relajen y tomen decisiones financieras críticas sin ningún tipo de estrés. Muchas de sus sucursales ofrecen lugares a emprendedores para eventos y conciertos. Han creado un área dedicada, donde las personas pueden operar sus operaciones de banca en línea y también proporcionar los servicios de su empresa - Productos Virgin. Esta sala de dinero (lounge) ofrece productos financieros a los clientes de acuerdo con su perfil financiero.



En diciembre de 2019, Scottish Bank remodeló su sucursal insignia en Glasgow. Esta sucursal ofrece cafés internos, programas de eventos gratuitos sobre diversos temas, incluyendo compras de casas, diseño de interiores, administración de pequeñas empresas, capacitación en habilidades digitales, etc. Según Tora Foley, DirectorA General del Banco de Escocia, los bancos pueden ofrecer una variedad de servicios en un entorno de confianza que se combina con la tecnología digital y la experiencia profesional.

A pesar del crecimiento de la banca virtual, la gente todavía quiere un toque personal en las operaciones bancarias. Según un estudio reciente del grupo de consumidores, se mencionó que 8,4 millones de adultos británicos (17%) prefieren visitar personalmente en la sucursal bancaria para sus actividades bancarias. Aproximadamente 7 de cada 10 clientes utilizan una mezcla de servicios bancarios (digitales y tradicionales).

Por lo tanto, los jefes bancarios opinan que las sucursales bancarias permanecerán allí como una de las plataformas de facilitación como el asesoramiento y el aprendizaje. Los banqueros necesitan repensar y reconstruir el modelo de sucursal bancaria para ser más productivos en el panorama bancario virtual actual, que se construye con ladrillos digitales y mortero.

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

