

اپلیکیشن های موبایلی، شعب بانکی آینده

منبع: financialbrand f

ترجمه: مهدی اسماعیلی - کارشناس بازاریابی منطقه قم

نویسنده یک گزارش موسسه آمریکایی بنکر با عنوان "شعبه ها آخرین وجه تمایز بزرگ بانکها هستند" می نویسد: "دلیل اصلی اینکه من طرفدار بانکداری شعبه ای هستم ساده و زیباست. شعبه ها و فضاهایی که بانکداران دارند تنها وجه تمایزی است که بانکها دارند. این ایده که هزاران بانک می توانند با کاهش شعب خود و تغییر به سمت بانکداری محض آنلاین و یا عمدتاً آنلاین رشد کنند، اقدامی بسیار فریبنده است."

برداشت من از این متن این است که کنایه نویسنده با انتخاب کلمه فریبنده (سطحی و پذیرفتنی ولی در اصل اشتباه)، این است که به مخاطب القا کند این استدلال غلط است.

چرا ما شعب بانکی داریم؟ یکی از دلایل این است که وقتی در گذشته بانکداری به عنوان یک راه اصلی ارائه خدمات به مشتریان تبدیل شد، تکنولوژیهای موبایل و اینترنت وجود نداشت. پس به منظور افتتاح حساب، انجام تراکنش مالی و حل و فصل مسائل مربوط به خدمات، بانکها مجبور بودند شعبه داشته باشند. حتی در آن زمان که بانکداری به راه اصلی ارائه خدمات تبدیل شد و تلفن هم وجود داشته است، سه فعالیت عمده بانکها یعنی افتتاح حساب، تراکنش مالی در حسابها و اخذ خدمات نمی توانست با تلفن انجام شود.

دو دلیل دیگر که دوروی یک سکه هستند، عبارت است از اینکه برخی تراکنشها - تعاملات مبتنی بر برخورد چهره به چهره هستند و برخی افراد (که شاید تعدادشان زیاد نباشد) ترجیح می دهند این تعاملات - تراکنشها به صورت حضوری انجام شود. قبل از اینکه تکنولوژی موبایل و اینترنت به وجود آید، بانک ها تصمیم گرفتند شعبی برای انجام این تعاملات به صورت حضوری داشته باشند. آنها می توانستند فضاهای بزرگی را در فروشگاههای طبقاتی اجاره کنند شبیه آنچه که شرکتهای آرایشی انجام می دهند و یا فضایی را در یک فروشگاه بزرگ اجاره کنند. هرچند بسیاری از بانکها این کار را انجام دادند لیکن برای حفظ وجوه خود و اشیای باارزش مشتریان، نیاز به یک فضای تجاری تحت مالکیت خود به عنوان شعبه داشتند.

ممکن است فکر کنید دو دلیل آخر - اینکه تراکنشها/تعاملات بایستی رو در رو انجام شود یا برخی مشتریان انجام حضوری امور را ترجیح می دهند - تقویت کننده نظر نویسنده این متن برای تداوم نیاز به شعب بانکی می باشد. ولی این امر یک سوء تفاهم جدی در مورد نیاز به شعب است. هدف و نه منفعت شعبه، ایجاد سرپناهی برای کارکنان نیست (هرچند ممکن است تصور کنید منظور نویسنده این امر بوده است). نه هدف و نه منفعت این نیست که مشتریان به کارکنان بانک دسترسی داشته باشند و این اصلی ترین دلیلی است که نویسنده مقاله بنکر، به اشتباه وجه تمایز شعب معرفی می کند، چراکه تکنولوژی اینترنت و موبایل می توانند ابزار مناسبی برای فراهم نمودن دسترسی به کارکنان بانکها باشند.

نکته مهم در مورد شعب، حضور فیزیکی نیست (هرچند مزایایی دارد و در مقطعی به دنبال حضور فیزیکی بوده ایم). نکته مهم دسترسی به افراد است. ممکن است فکر کنید ویدئو چت آنلاین - به عنوان ابزاری برای ایجاد تعامل رو در رو - هنوز کاملاً جا نیفتاده است. این درست است، اما عامل اولیه جلوگیری از فراگیر شدن این موضوع تکنولوژی نبود بلکه موضوعی جمعیت شناختی بود. تا همین اواخر، شمار مشتریان بانکداری تحت تاثیر انفجار جمعیتی و سالمندانی بود که نمی خواستند این تکنولوژیها را به عنوان جایگزینی برای تعاملات چهره به چهره در شعب بانک استفاده نمایند. هر چند جوانتر ها تمایل بیشتری به استفاده از این تکنولوژیها دارند و با ظهور نسل جدیدی از مشتریان جوانتر، استفاده از تکنولوژی به عنوان یک مکانیسم برای تعاملات چهره به چهره فقط یک امکان نیست بلکه یک احتمال است.

"برت کینگ King Brett" پرچمدار تحقق آمار کاهش تراکنش های درون شعبه ای و افزایش تراکنشهای دیجیتال است. این امر بسیار خوب است ولی جایگزینی برای دیگر مزایای حضور فیزیکی - نظیر شعبه که آن را مزیت نمادین می دانیم - ندارد.

برای بسیاری از مشتریان - خصوصاً مشتریان بالای ۳۵ سال - داشتن حضور فیزیکی در یک جمع یک پیام است و آن اینکه بانک متعهد به حفظ این شکل بوده و یک سازمان مشروع است، نه سازمانی که یک شبه ممکن است ناپدید شود.

مشکل است به صورت کمتی این مزیت را افزایش داد ولی شرط می بندم می توان شواهد ناچیزی برای این تقابل آراء پیدا کرد. همه چیز در حال تغییر و بهبود است. برای مشتریان زیر ۳۵ سال، تعهد و مشروعیت ضرورتاً با حضور فیزیکی محقق نمی شود. برای خیلی از جوانتر ها، تعهد خدمت به آنها و مشروعیت سازمانی از طریق اپلیکیشن های موبایلی تامین می شود. بنیانگذار کامرز بانک (بانکدار افسانه ای) ورنون هیل (Hill Vernon) یک بار گفته بود: "هیچ کس نمی خواهد - به جای انسانها - با صفحه کامپیوتر ارتباط برقرار کند." شاید حق با او باشد. اما آنچه او هم از آن غافل بود این است که به همین ترتیب، هیچ کس هم نمی خواهد - به جای ارتباط انسانی - با در و دیوار شعب ارتباط برقرار کند. افراد می خواهند با دیگران ارتباط داشته باشند. تکنولوژی جایگزینی برای تعامل با مردم نیست.

در حقیقت تکنولوژی می تواند راه جایگزین برای برقراری تراکنش های چهره به چهره باشد. این طور نیست که جوانتر ها نمی خواهند با مردم تعامل داشته باشند بلکه آنها دوست ندارند بازی ویدئویی خود را زمین بگذارند ، از روی نیمکت بلند شوند و به منظور ایجاد تعامل با مردم خانه را ترک کنند. در این زمینه، اپلیکیشنهای موبایلی شعب آینده هستند.