

Nowe interfejsy w bankowości i wirtualne oddziały – krok w ewolucji czy przełom?

Marzec 2014



EY

Building a better
working world

Wyznaczane trendy

Microsoft

Kup - Produkty - Do pobrania - Wsparcie produktu

Office 365

Twoje pliki dostępne z dowolnego miejsca

Kup i pobierz

The screenshot shows the Microsoft Office 365 website with a navigation menu and a main banner for Office 365. Below the banner, there are several promotional tiles for Samsung products, including the Galaxy Tab 3 and Galaxy Note Pro.

SAMSUNG

PRODUKTY BIZNES APLIKACJE I USŁUGI WSPARCIE PROMOCJE WYSZUKAJ

Profesjonalista w swojej dziedzinie

W TWOJE RĘCE

UNPACKED 5

Unpacked 2014

The screenshot displays the Samsung website with a navigation bar and a main banner for the Galaxy Note Pro. Below the banner, there are several promotional tiles for Samsung products, including the Galaxy Tab 3 and Galaxy Note Pro.

Jaki będzie Twój udział?

Każdy może wnieść coś nowego. Zobacz, jak iPad zmienia świat za sprawą pomysłowości i swych użytkowników.

Zobacz film „Twój udział” i przeczytaj pokazane historie.

The screenshot shows the Apple website with a navigation menu and a main banner for the iPad. Below the banner, there are several promotional tiles for Apple products, including the iPad and iPhone.

NOKIA

Telefony Akcesoria Aplikacje Pomoc

NOKIA LUMIA 1320!

Już w sprzedaży, sprawdź ofertę!

The screenshot displays the Nokia Lumia 1320 website with a navigation bar and a main banner for the Lumia 1320. Below the banner, there are several promotional tiles for Nokia products, including the Lumia 1320 and Lumia 1020.

facebook

Facebook pomaga kontaktować się z innymi osobami i udostępniać im różne informacje i treści.

Rejestracja

To jest (i zawsze będzie) darmowe!

Imię Nazwisko

Twój adres e-mail

Wprowadź ponownie adres e-mail

Nowe hasło

Data urodzenia

The screenshot shows the Facebook registration page with a navigation bar and a main banner for Facebook. Below the banner, there are several promotional tiles for Facebook products, including the Facebook app and Facebook.com.

Witaj na Twitterze.

Pełnowartościowy, szybki i łatwy w obsłudze serwis społecznościowy i bloga.

Witaj na Twitterze. Pełnowartościowy, szybki i łatwy w obsłudze serwis społecznościowy i bloga.

Witaj na Twitterze. Pełnowartościowy, szybki i łatwy w obsłudze serwis społecznościowy i bloga.

The screenshot displays the Twitter registration page with a navigation bar and a main banner for Twitter. Below the banner, there are several promotional tiles for Twitter products, including the Twitter app and Twitter.com.

Google

Polska

Suchaj w Google

Recepty na ból

The screenshot shows the Google Polska website with a navigation bar and a main banner for Google. Below the banner, there are several promotional tiles for Google products, including the Google app and Google.com.

Nowe modele oddziałów pojawiają się i... zastępują tradycyjne?

Technologiczne

Koncepcja sklepów hi-tech. Wykorzystywane do budowania marki, innowacje badań i zapewniają fascynujące doświadczenie klienta



Ściana „dotykowa”
Groupama Banque, France

Supermarket

Ogromna autonomia klienta self-service z ogromną możliwością wyboru produktów i usług. Proces sprzedażowy niczym w supermarkecie.



Klienci kupują produkty bankowe znajdujące się na półkach, jak w sklepie Deutsche Bank, Germany



Pracownicy banku zachowują się jak tradycyjni sprzedawcy. Prezentują i sprzedają produkty klientom face-to-face

Nowe modele oddziałów....

Art i design

Wykorzystanie różnych stylów, które skupiają się na potrzebach lokalnych klientów korzystając z pomysłów Apple czy Starbucks.



"iBranch design" na podstawie produktów Apple
Community Bank, USA



"Wine Bar" inspired by Starbucks
Acru Wealth, USA

Rekreacyjne

Oddziały jako miejsca rekreacji by budować lojalność i zadowolenie klienta.



Tematyczne pokoje spotkań
Lifestyle Private bank, Ukraina



Cigar

Golf

Art

Yacht

Wine

Nowe modele oddziałów...

Kioski i micro oddziały

Ograniczanie kosztów oddziałów przy jednoczesnym zachowaniu obecności na rynku poprzez małe, technologicznie zaawansowane lokalizacje.



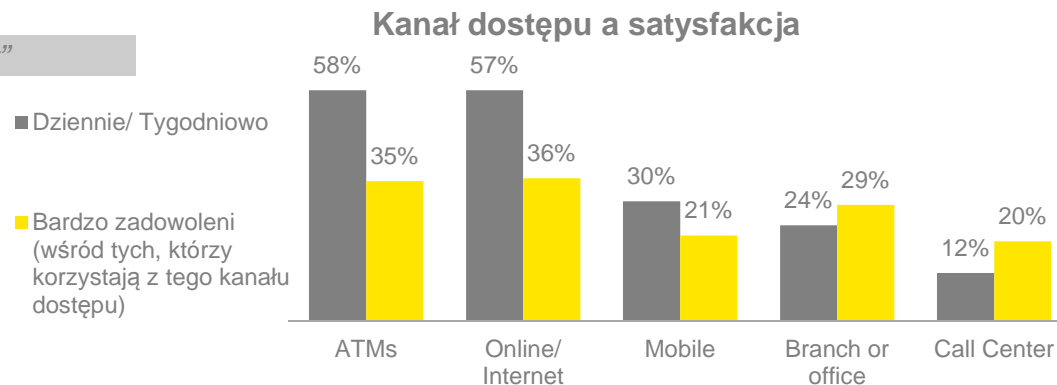
Modularne, wolnostojące, bez pracowników boxy wykorzystujące videokonferencje łącząc klientów z bankowym call centre

Czy tak będą wyglądały nasze oddziały?

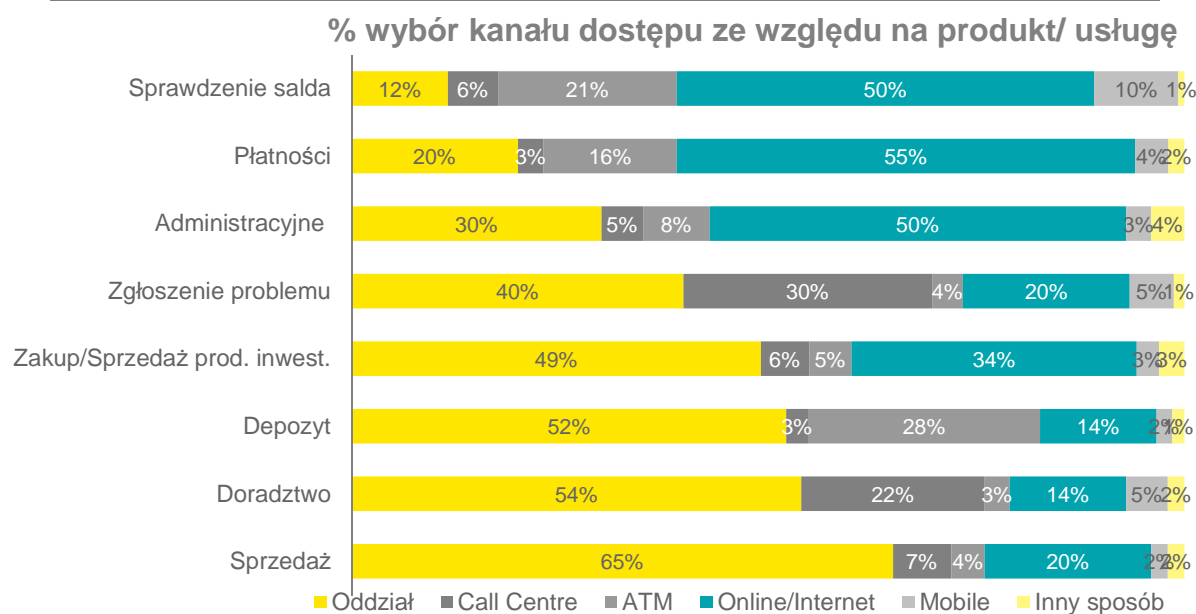
Jednocześnie klienci są zadowoleni z tradycyjnej bankowości, choć oczekiwania ciągle wzrastają

Wnioski z „EY Global Consumer Banking Survey”

- ▶ Satisfakcja jest największa w kanałach online i ATM
- ▶ Mobile banking a także call center plasuje się najniżej w satysfakcji użytkowników



- ▶ Klienci oczekują wygody i preferują kanały elektroniczne do realizacji transakcji, sprawdzenia sald oraz wykonywania czynności administracyjnych
- ▶ Takowe podejście daje możliwość korzystania z bankowości zawsze i wszędzie, niemniej klienci pragną kontaktu osobistego w sprzedaży i doradztwie
- ▶ Call centers są tuż za oddziałem w rozwiązywaniu problemów, dostarczając usługi 24/7 z możliwością porozmawiania



Source: EY Global Consumer Banking Survey 2014

Gwałtowna i szybka adaptacja do świata cyfrowego

Tak jak ATMy w latach 80-tych, do niedawna bankowość online, bankowość mobilna były postrzegane jako element wyróżniający banki je oferujące. Niemniej, dzisiaj oczekuje się, by móc poruszać się łatwo przez wszystkie kanały dostępu.

57%

Klientów używa bankowości internetowej dziennie lub przynajmniej raz w tygodniu

30%

Klientów używa bankowości mobilnej przynajmniej raz w tygodniu

49%

Klientów używa narzędzia *online* finansowe by decydować o swoich wydatkach, inwestycjach i kredytach

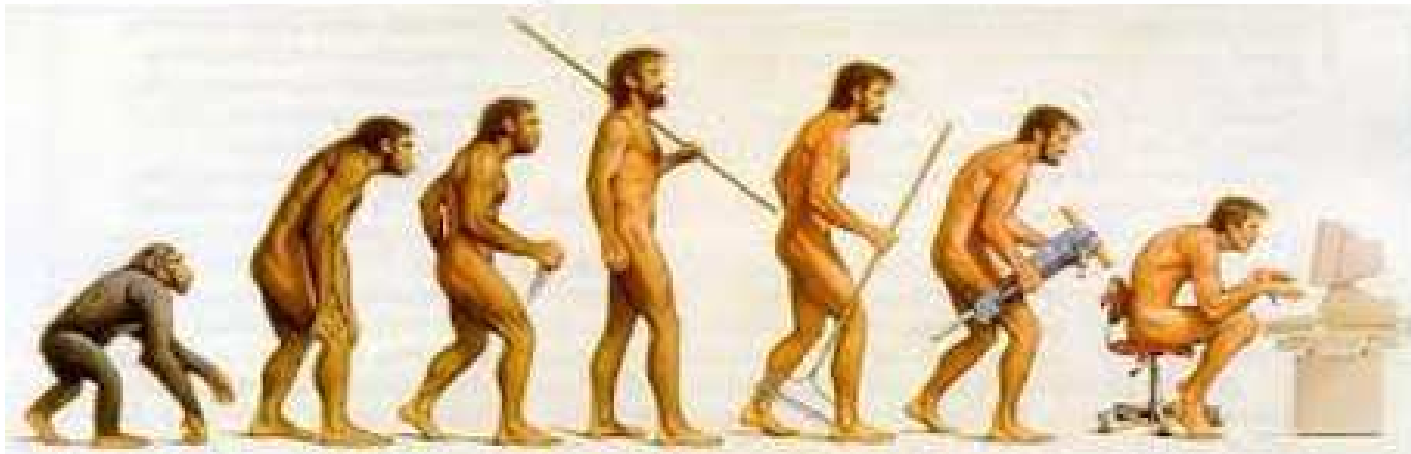
38%

Klientów korzysta ze stron bankowych jako źródła informacji o dostawcy usług finansowych

Source: EY Global Consumer Banking Survey 2014

Homo digitalis – oczekiwania zmieniły się na zawsze?

Do 2016, Generacja X (urodzeni pomiędzy 1960 a 1980), którzy dobrze wykorzystują możliwości cyfrowe oraz „homo digitalis” czyli Generacja Y (urodzeni po 1980), będą posiadali większość siły nabywczej i będą wykorzystywać sugestie innych w zakupach.

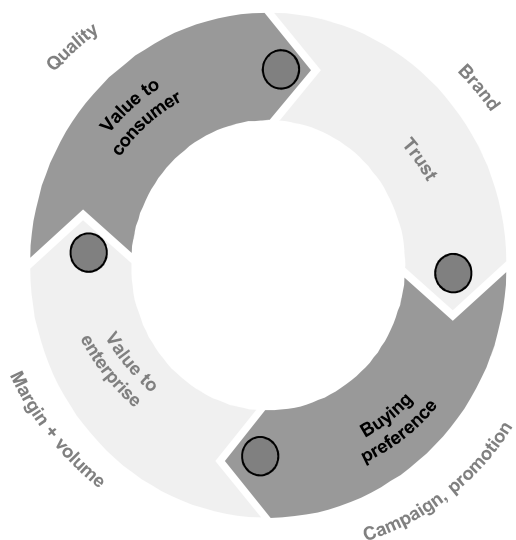


- ▶ Świat cyfrowy zmienia oczekiwania, nowe generacje postrzegane są jako szybko adoptujący się do technologicznych nowinek
- ▶ Technologia staje się główną siłą zmieniającą zachowania klientów w stosunku do produktów i usług z których korzystają i na podstawie czego je kupują
- ▶ Generacja Y reprezentuje ¼ światowej populacji i proporcja całej czas wzrasta
- ▶ Oczekiwania Generacji Y formowane są przez technologie, które ich przez cały czas otaczają

Wzrost cyfryzacji spowodował zmianę w relacjach z klientami

Cyfryzacja zmienia w jaki sposób klienci korzystają z usług bankowych. W świecie cyfryzacji, klient opiera się na zaufaniu nie reklamie.

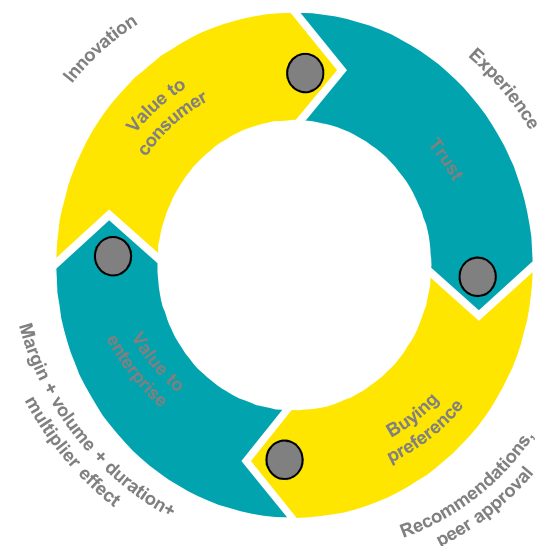
Wczoraj: banki zarządzają klientami



- ▶ Oczekiwania jakościowe konsumenta są spełnione.
- ▶ Zaufanie zmienia preferencje kupującego na wąskim rynku.
- ▶ Przedsiębiorstwo otrzymuje premię za cenę i wolumen.

Dziś/ Jutro: klienci decydują

90% konsumentów ufa rekomendacjom rówieśników; tylko 14% ufa reklamie.



- ▶ Jakość jest wszechobecna; ciągła innowacja jest kluczowa dla klientów
- ▶ Doświadczenie klienta oparte jest na zaufaniu, nie reklamie
- ▶ Klienci kupują w oparciu o rekomendacje innych
- ▶ Firmy uzyskują relacje na całe życie i efekt mnożnikowy dzięki osobom mającym masowy wpływ

Rok 2014 kolejnym krokiem w ewolucji technologicznej czy przełomem?

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

O firmie EY

EY jest światowym liderem rynku usług profesjonalnych obejmujących usługi audytorskie, doradztwo podatkowe, doradztwo biznesowe i doradztwo transakcyjne. Nasza wiedza oraz świadczone przez nas najwyższej jakości usługi przyczyniają się do budowy zaufania na rynkach kapitałowych i w gospodarkach całego świata. W szeregach EY rozwijają się utalentowani liderzy zarządzający zgranymi zespołami, których celem jest spełnianie obietnic składanych przez markę EY. W ten sposób przyczyniamy się do budowy sprawnej funkcjonującego świata. Robimy to dla naszych klientów, społeczności, w których żyjemy i dla nas samych.

Nazwa EY odnosi się do firm członkowskich Ernst & Young Global Limited, z których każda stanowi osobny podmiot prawny. Ernst & Young Global Limited, brytyjska spółka z odpowiedzialnością ograniczoną do wysokości gwarancji (company limited by guarantee) nie świadczy usług na rzecz klientów.

Aby uzyskać więcej informacji, wejdź na www.ey.com/pl

EY, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa

© 2014 EYGM Limited.

Wszelkie prawa zastrzeżone.