

**آخرین اخبار تحولات صنعت بانکداری و خدمات مالی در جهان****حذف کارکنان شعب بانک KBC بلژیک به دلیل بهره گیری مشتریان از بانکداری دیجیتال**

(منبع خبر: ۱۷ می ۲۰۱۹, Finextra.com)

تعدادی از شعب بانک KBC بلژیک به دلیل استفاده مستمر و فزاینده مشتریان از کانال های بانکداری دیجیتال، در شرف تعطیلی قرار داشته و متعاقباً کارکنان آن از کار منفعک خواهند شد. جالب توجه آنکه در سه ماهه اول سال ۲۰۱۹ میلادی، ۵۷ درصد از کل مشتریان این بانک منحصراً از خدمات آنلاین بانکداری الکترونیک و صرفاً از طریق گوشی های هوشمند خود استفاده کرده اند؛ این در حالی است که تعداد زیادی از مشتریان همچنان مایل به برقراری ارتباط و تماس فردی با شعب هستند. لذا، این بانک سعی دارد تا در راستای جلب رضایت تمامی مشتریان خود شیوه ای تدریجی در پیش گیرد. بر اساس برنامه ریزی های انجام شده در پایان سال جاری میلادی، تعداد ۶۵ شعبه کوچک در ایالات شمالی بلژیک بدون حضور نیروی انسانی و به صورت کاملاً هوشمند با استقرار انواع دستگاه های پیشرفته بانکداری الکترونیک به ارائه خدمات متنوع بانکی به مشتریان خواهند پرداخت؛ در این خصوص ۵۱ شعبه هوشمند مازاد کنونی در سایر نقاط این کشور تعطیل خواهند شد. در نهایت در پایان سال ۲۰۱۹ میلادی در ایالات شمالی بلژیک، تعداد ۳۵۰ شعبه با حضور نیروی انسانی و تعداد ۱۹۰ شعبه به صورت صد در صد هوشمند اداره خواهند شد.

بنا بر آمارهای منتشره توسط بانک KBC، در حال حاضر تعداد تراکنش هایی که مشتریان بانک از طریق دستگاه های POS انجام داده اند نسبت به سال ۲۰۱۴ میلادی به میزان ۴۰ درصد کاهش داشته و همچنین در این دوره زمانی، تعداد عملیات برداشت وجوه از ATM نیز با افت ۱۶ درصدی مواجه بوده است. جالب توجه آنکه علیرغم کاهش میزان مراجعات مشتریان بانک به شعب در شهرهایی که ساکن اند و بی نیازی نسبی به خدمات قابل ارائه در شعب، این مشتریان در هنگام سفر انتظارات بالاتری از شعب همان بانک مستقر در سایر شهرها در خصوص خدمات ارائه شده دارند.

<sup>۱</sup> بانک KBC بلژیک با قدمت ۸۵ ساله (نسبتاً هم قدمت بانک کشاورزی ایران) در شهر بروکسل پایه گذاری شده است. این بانک دارای بیش از ۴۲ هزار کارمند، ۱۴۰۰ شعبه و بیش از ۱۱ میلیون مشتری (جمعیت بلژیک: ۱۱/۵ میلیون نفر) است. حجم کل دارایی های بانک KBC در پایان سال ۲۰۱۸ میلادی بالغ بر حدود ۲۸۴ میلیارد یورو و سود خالص آن بیش از ۲/۵ میلیارد یورو بوده است.