

آخرین اخبار تحولات صنعت بانکداری و خدمات مالی در جهان

معرفی شعب بانک ING با تداعی "احساس همانند در خانه بودن"^۱

(منبع خبر: ۱۸ جولای ۲۰۱۹, Finextra.com)

بانک ING^۲ هلند با ایجاد بسترهایی به منظور تعامل بیشتر کارکنان شعب در قالب ایجاد ارتباط انسانی مطلوب تر با مشتریان، در صدد تبدیل تمامی شعب خود به مراکزی با تداعی مفهوم نوینی با عنوان "از خانه به خانه" است؛ به نحوی که برای مشتریانی که به شعب بانک مراجعه می کنند، احساسی همانند در خانه بودن تداعی شود. بدیهی است ضرورت تماس انسانی با مشتریان، علیرغم روند شگرف و روزافزون در دیجیتالی شدن ارائه خدمات بانکی ING بوده، چرا که بانک به اهمیت برقراری ارتباط انسانی در شبکه شعب خود و تاثیر قابل ملاحظه و مثبت آن بر کسب و کار بانک به خوبی واقف است. بر این اساس، علاوه بر اینکه بخشی از فضای شعبه با قرار گرفتن دستگاه های پیشرفته بانکداری الکترونیک برای انجام آنلاین امور بانکی مشتریان و نیز راهنمایی آنان در ارائه خدمات بانکی به صورت دیجیتالی اختصاص می یابد، طراحی شعب کنونی بانک به گونه ای تغییر خواهد کرد که میز بزرگی در وسط هر شعبه برای نشستن و استراحت مشتریان عادی به همراه صرف فنجانای چای، قهوه و امکان گفتگو و تعامل تعبیه می شود. علاوه بر این موارد، غرفه هایی جداگانه و با حفظ حریم شخصی در شعبه قرار داده می شود تا تمامی مشتریان عادی بر اساس وقت های از پیش تعیین شده، مشاوره های مالی و بانکی خاص خود را دریافت کنند. جالب توجه آنکه در گوشه ای از مکان شعبه، فضایی مختص بچه ها در نظر گرفته شده است.

شایان ذکر است بر اساس برنامه ریزی صورت گرفته، تا چهار سال آینده این نوع از بازطراحی نوین در تعداد ۱۶۶۰ شعبه بانک ING در ۹ کشور جهان به طور کامل پیاده سازی خواهد شد؛ هر چند در حال حاضر این گونه شعب بانک با مفهوم نوین "احساس همانند در خانه بودن" در کشورهای هلند، ترکیه، لهستان، اسپانیا، رومانی و بلژیک اجرایی شده و تا پایان سال جاری میلادی نیز در شعب بانک ING در کشورهای ایتالیا، اتریش و لوکزامبورگ نیز عملیاتی خواهند شد.

^۱ Branches that make you feel like home

^۲ بانک ING (International Netherlands Group) با قدمت ۲۷۷ ساله در شهر آمستردام هلند پایه گذاری شد. این بانک با ۵۴ هزار نفر کارمند و حجم دارایی های به ارزش ۸۸۷ میلیارد یورو به عنوان یکی از بانک های بزرگ جهان مطرح می باشد. بانک ING در بیش از ۴۰ کشور جهان به حدود ۴۰ میلیون مشتری خدمات مالی، بانکی، مشاوره سرمایه گذاری، مدیریت دارایی، بیمه و ... ارائه می دهد.