



شناسائی ابعاد بانکداری اجتماعی

نیلوفر قطبی، کارشناس ارشد تحقیقات فناوری های بانکی
N_ghotbi@isc.ir

سومین همایش سالانه بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت

conf.mbri.ac.ir/ebps3



ضرورت تحقیق

- ❖ اهمیت فاکتور social در شکل دهی به آینده صنایع
- ❖ اهمیت ابزارهای زیرمجموعه نظیر web 2.0 و social computing در حصول استراتژی کلان مشتری-محوری



P2P financing

Social banking

Web 2.0

Social computing

social media Technologies

Transparency

New Business line Architecture



کتابخانه آیت الله العظمی



پژوهشگاه پوی و بانکی
بانک-بانک، فناوری، بانک ایران

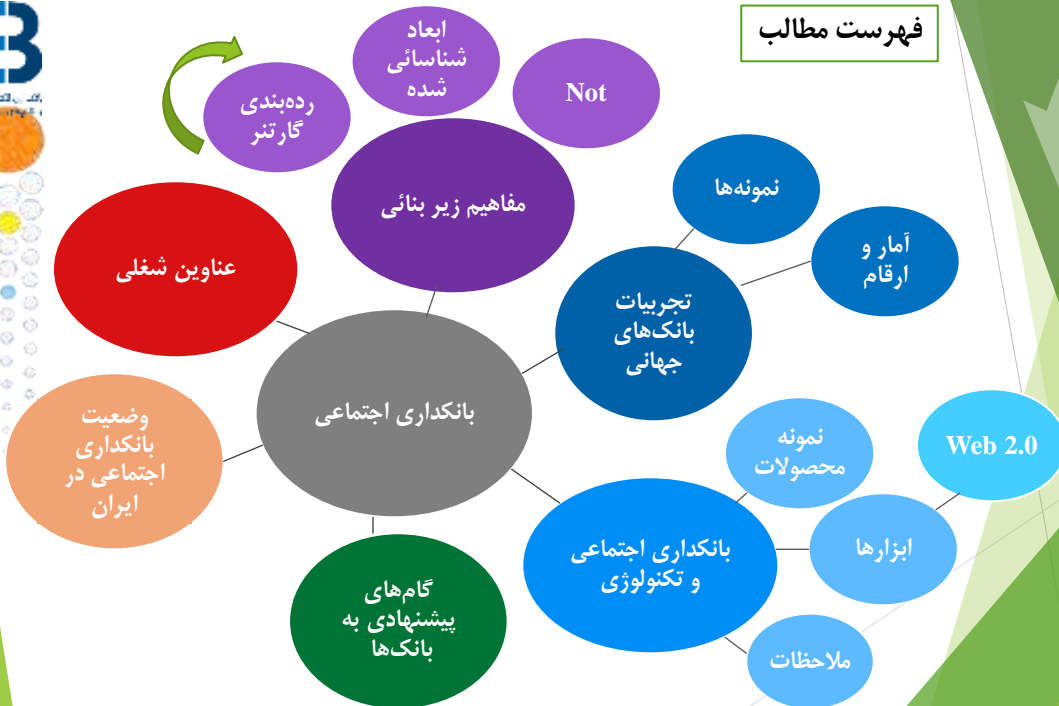


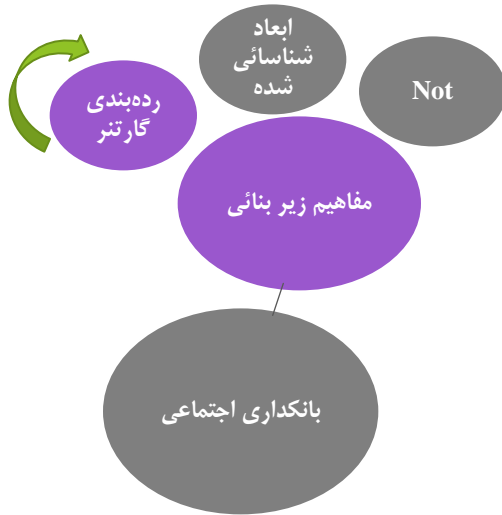
شرکت ملی امور بانکی

منابع تحقیق



فهرست مطالب





تعریف بانکداری اجتماعی از دید گارتتر

رویکردی نوظهور در بانکداری خرد که فرآیندهای قرض دهی و روابط بین قرض دهندگان، گیرندگان و موسسات مالی را شفاف میسازد.

- مشارکت در شبکه های اجتماعی بستر تبادل اطلاعات و اقدام به خرید مردم
- مسؤولیت پذیری اجتماعی داد و ستد عادلانه - سپرده گذاری برای هدفی خاص

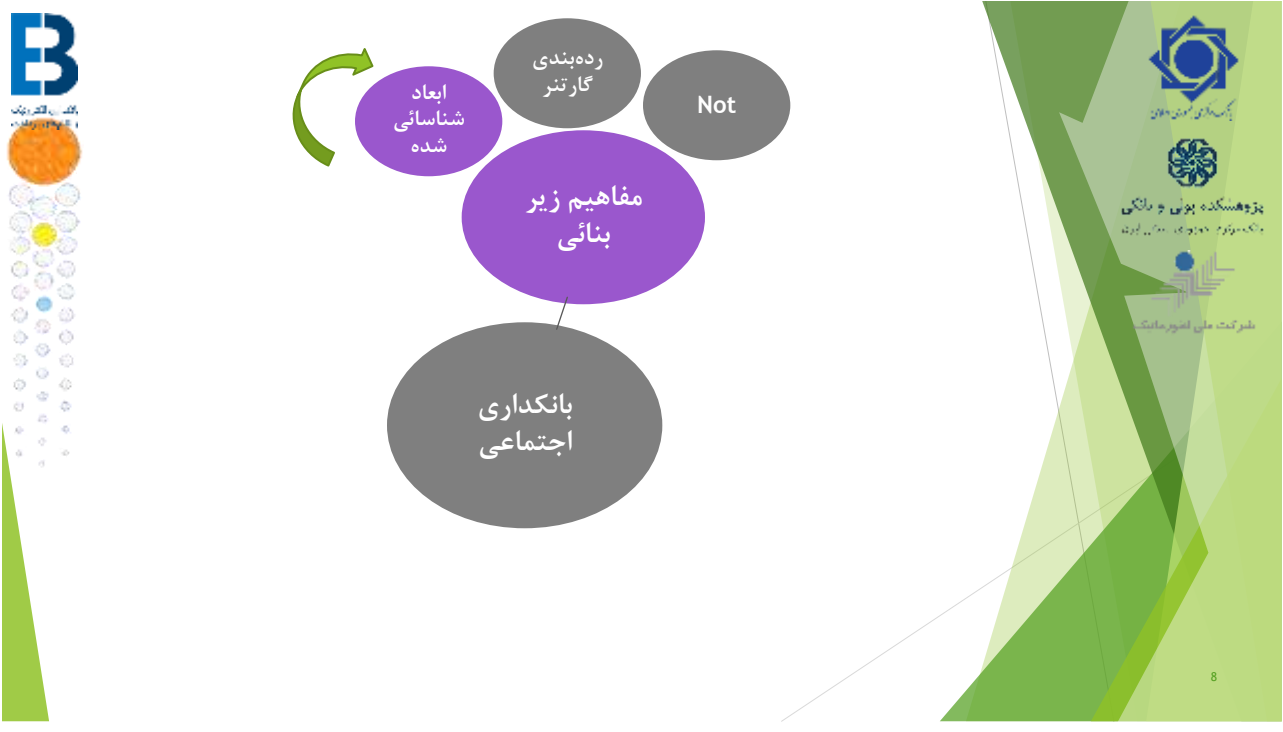
Social consumer trends



Financial & Banking trends



- Financial social networks
- P2P lending, online investment...
- Microfinance
- ارائه خدمات مالی به اقشار ضعیف
- PFM
- ترکیب با ابزارهای آنلاین و امکان ارتباط مشتریان به هم





A physician and anthropologist, Dr. Kim



بانک ملی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک ملی ایران



دفترت ملی امور بانک



گوش دادن به نظرات مشتری
اعتبارسنجی اجتماعی مشتری
درک ذهنیت جامعه از طریق رسانه
پرسش و پاسخ با مشتری
دنبال کردن تراکنش‌های مشتری
اخبار

Money transfer
Airtime recharge
Bills payment
Account Balance
Face book payment

دگرگونی بانکداری آنلاین
ابزار آنلاین مشاهده سوددهی مشتری

Predictive offers
Social PFM

باشگاه مشتریان

اطلاع‌رسانی درباره محصولات جدید
استفاده از تجارب متخصصین
آموزش مشتریان

ارتباط با مشتری در شبکه‌های اجتماعی

انجام عملیات بانکی در فیس‌بوک (app)

P2P Lending

Crowd funding

Microfinancing

Micro lending

تأمین بودجه برای راه‌اندازی یک پروژه جدید،
حمایت از کسب و کارهای نوپا و... از تجميع منابع
مالي خرد يا متوسط عموم مردم



خدمات مشتریان

Customer segmentation

مشتری و توسعه محصول

promotion

کمپین‌های تبلیغاتی

بازاریابی محتوایی

شفافیت در قیمت‌گذاری

شفافیت در نحوه مصرف سپرده‌ها

شفافیت در میزان ریسک همراه با خرید محصولات بانکی

شفافیت در رابطه قرض‌دهنده و گیرنده



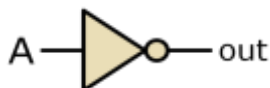
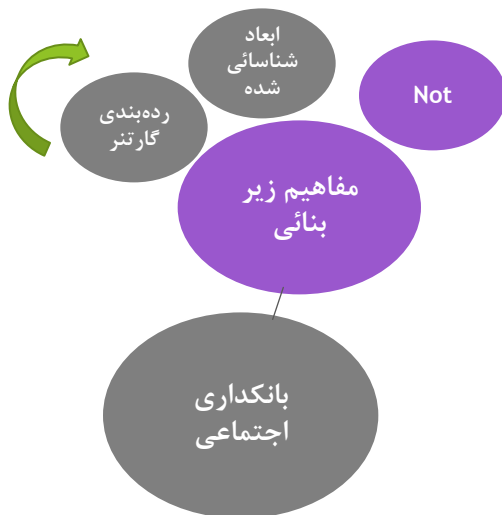
بانک ملی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک ملی ایران



دفترت ملی امور بانک

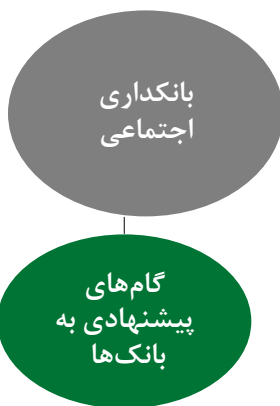


بانک داری اجتماعی چه چیزی نیست؟

خطاب به نویسندگان: بانکداری اجتماعی را با **خبریه** اشتباه نگیرید
 این مفهوم نیازهای اجتماعی را همزمان با برآورده ساختن نیاز مشتری برای دسترسی به محصولات بانکی مد نظر قرار می دهد تا به **بازگشت سرمایه** و سود اجتماعی برسد

علاقه مشتری به شبکه های اجتماعی و بانکداری اجتماعی به مفهوم این **نیست** که مشتری می خواهد بانک او یک شبکه اجتماعی نظیر فیس بوک باشد.

تحقیق میدانی در سال ۲۰۰۹ از ۴۰۰۰ مشتری بانکداری آنلاین: تنها ۱۵ درصد علاقمند به ارتباط با سایر مشتریان بانک خود در قالب یک شبکه اجتماعی آنلاین در دل سایت بانک بودند آن هم به هدف مقایسه با سایر بانکها



گام‌های
پیشنهادی به
بانک‌ها در مسیر
بانکداری
اجتماعی

عدم تلاش برای تکرار پلتفرم‌های بانکداری اجتماعی. شراکت با FSN ها برای تکمیل کارائی ایشان با افزودن قابلیت‌های بانکی نظیر مدیریت ریسک و پردازش تراکنش

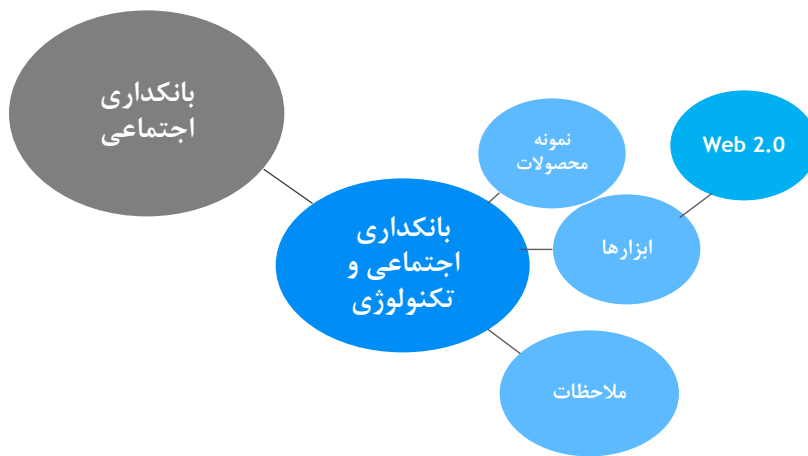
سرمايه گذاري سريع در تحليل رفتار مشتري، دسته بندي مشتريان و مهندسي مجدد مدل‌های هوش تجاری برای درک بهتر از تغییرات اجتماعی در بازار

آغاز کردن استفاده از ابزارهای اجتماعی از داخل بانک و سپس توسعه به خارج از بانک

خلق استراتژی بانک در برابر رسانه های اجتماعی و اطمینان از در اختیار داشتن تکنولوژی لازم برای عملیاتی کردن مدل بانکداری اجتماعی

ایجاد شفافیت بیشتر در قیمت گذاری نسبت به رقبا و نمایش استراتژی پاداش به وفاداری مشتری و نگهداری حسابهای متعدد توسط او





ملاحظات تکنولوژی بانک داری اجتماعی

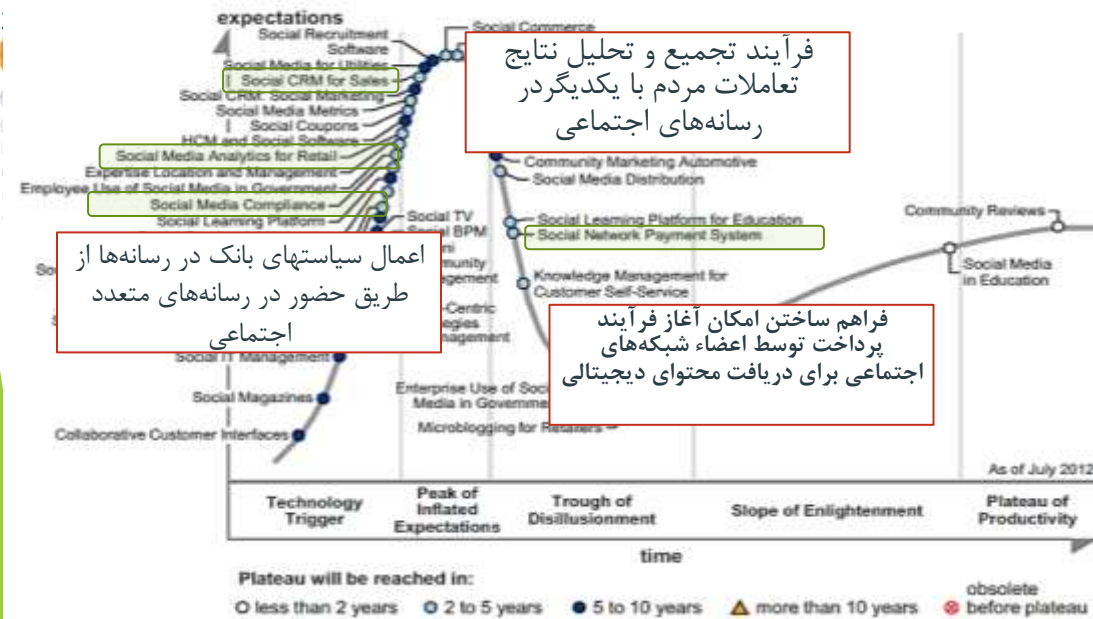
- 1 تدوین استراتژی رسانه‌های اجتماعی بانک با نگاه بر هایت تکنولوژی‌های رسانه‌های اجتماعی
- 2 رصد شبکه‌های اجتماعی آنلاین مدیریت مالی شخصی و FSNها جهت شناسایی نیاز آن‌ها به محصولات و خدمات بانکی
- 3 ارزیابی سیستم‌های back-office بانک برای پشتیبانی از محصولات و خدماتی که خطوط کسب‌وکار سنتی را قطع می‌کنند (چالش اصلی)
- 4 معماری متمرکز بر فرآیند به جای تحویل‌داری در کانال‌های چندگانه
- 5 اتومات‌سازی جریان کار بین خطوط کسب‌وکار بانک، محصولات و سیلوهای تحویل بانکی - یکپارچه‌سازی کانال‌ها

مثال: ایجاد یک محصول سپرده‌گذاری که شامل **micro lending** باشد، ممکن است بانک را ملزم به ترکیب وام با پیکربندی سنتی محصول در **core banking** نماید.



کاربرد تکنولوژی های اجتماعی در کسب و کارها

Figure 1. Hype Cycle for Business Use of Social Technologies, 2012



جمهوری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک توسعه تعاون، تهران، ایران



شرکت ملی امور بانکی

برخی ابزارها و راهکارهای ارائه شده در حوزه بانکداری اجتماعی

لایه ای اثرگذاری	نام راه حل یا محصول
بازاریابی، توسعه محصول	Social Business Intelligence
بازاریابی، توسعه محصول، مدیریت دانش	Social CRM
تمامی لایه های بانکی	Big Data Analysis Solution
عملیات بانکی (تراکنش)	Crowdfunding
عملیات بانکی (تراکنش)	Peer to Peer Lending
بسته به نوع طراحی پلتفرم می تواند متفاوت باشد	Customized Social Platforms



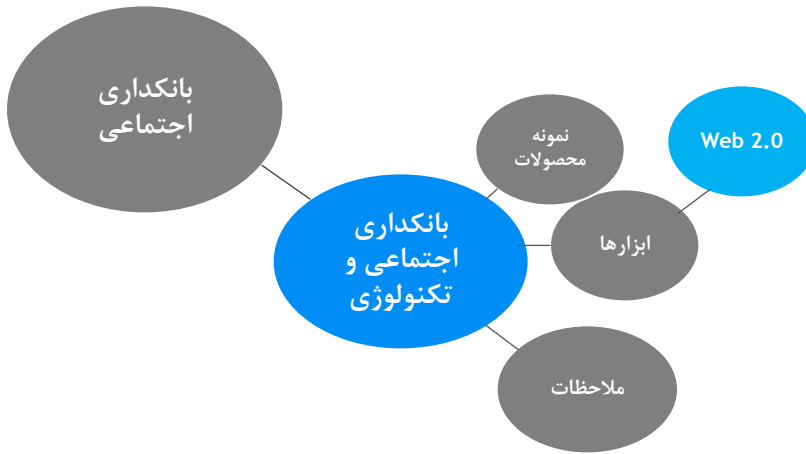
جمهوری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک توسعه تعاون، تهران، ایران



شرکت ملی امور بانکی



برخی محصولات ارائه شده در حوزه بانکداری اجتماعی - ابزارها و راهکارها

تعریف

تولد: در کنفرانسی در سال ۲۰۰۴ توسط TIM O'REILLY مطرح شد. نسل دوم طراحی و توسعه WEB فراتر از سایت‌های استاتیک

شناسائی ۳ شیفت بر روی وب



Web 1.0	Web 2.0
Static	Dynamic
One-way	Multi-way
Reading	Writing
News	Conversations
Pull	Push

Web 4.0

برخی محصولات ارائه شده در حوزه بانکداری اجتماعی - ابزارها و راهکارها ۳

وب ۲.۰ و بانکداری

وب ۲.۰: گروهی از تکنولوژی‌ها که از پلتفرم وب سرویس‌ها برای ایجاد برنامه‌های تعاملی قابل اجرا روی اینترنت استفاده می‌کنند

Web 2.0

زبان‌های scripting

Simple Object Access Protocol (SOAP)
Extensible Markup Language (XML)
Representational State Transfer (REST)

برنامه‌ها

Wikis & blogs
Surveys & polls
Widgets
Social networks
Ratings
RSS
Mashups
Advisory services
Personalized look



برخی محصولات ارائه شده در حوزه بانکداری اجتماعی - ابزارها و راهکارها ۴

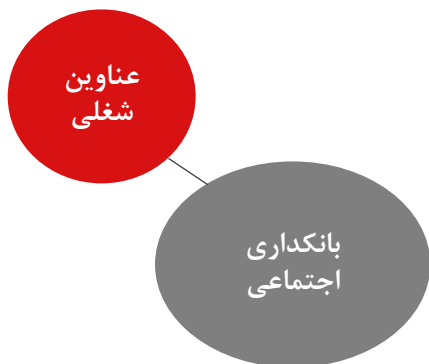
پرتال‌های اینترنت بانک

یکپارچگی ضعیف با بازاریابی
شخصی سازی ضعیف خدمات
تجربه ضعیف مشتری



شخصی سازی پرتال اینترنت بانک بر طبق نیاز و سلیقه مشتری
قابلیت ترکیب خدمات **third party** با اینترنت بانک (اخبار مالی، نقشه‌های گوگل و...)
پنجره چند خدمته (پیش بردن فعالیت‌های مختلف بانکی به صورت موازی در پنجره‌های مجزا)
مدل توسعه جدید اینترنت بانک (توسعه بر اساس فیدبک مشتری - مدل never release)
کاربری آسان برای مشتری به دلیل عدم نمایش سرویس‌های زائد به او
پشتیبانی از در دسترس بودن برای افراد با محدودیت‌های جسمی (کوررنگی، ناشنوائی و...)

Web 2.0



برخی عناوین شغلی مرتبط با بانکداری اجتماعی

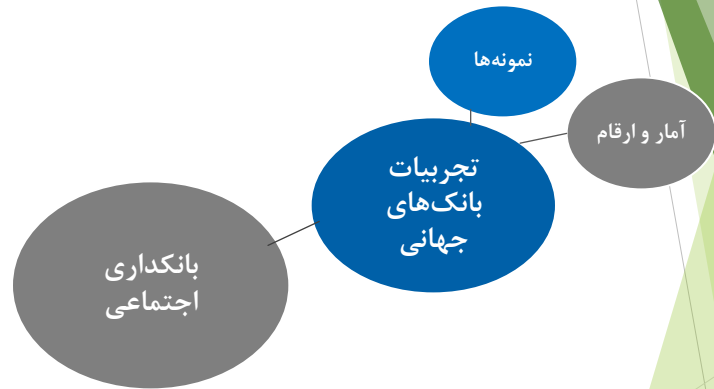
Bank: Social media and digital communication vice president

IBM: Director of growth initiatives-financial services sector

Bank: Customer service & marketing departments

- بانک: مدیر روابط عمومی و بازاریابی
- بانک: مدیر رسانه‌های جمعی جهانی





نمونه‌های بانکی از بانکداری اجتماعی

• انجام فعالیت‌های بانکی در فیس بوک

- Money Transfer
- Airtime Recharge
- Bills Payment
- Account Balance
- Offers

1

نیجریه



نمونه‌های بانکی از بانک‌داری اجتماعی

2

آمریکا



اجتماعی شدن به مفهوم تقویت ارتباط بانک با مشتری
ابزارهای تقویت ارتباطات متخصصین بانکی و مشتریان

- سیاست: شفافیت و دیالوگ باز پرسنل
- استخراج تحلیل داده‌های مشتریان برای کارمندان
- سهولت پیدا کردن متخصص مورد نیاز برای کمک به مشتری
- جستجوی افراد با tag کردن
- یکپارچه شدن برنامه‌های سازمان برای تجمیم داده‌ها
- گوش دادن به حرفهای مشتریان در بلاگها و پستها

○ مورد ۱: مطرح شدن ایده در شعبه دوردست، لایک شدن توسط عده زیادی کارمند بانک و رسیدن تایید مدیریت درباره الکترونیکی شدن یک فرآیند کاغذی در بانک

○ مورد ۲: مشارکت پرسنل در تصمیم سازی بانک برای باز ماندن در روزهای یکشنبه



نمونه‌های بانکی از بانک‌داری اجتماعی

3

اسپانیا

Caja Navarra

یکی از دو بانک اروپایی
 دارای بهترین تجربه
 با
 رسانه‌های اجتماعی

○ امکان مشاهده میزان سودده بودن مشتریان برای بانک به ازای محصول مورد استفاده ایشان به کمک ابزار آنلاین در وبسایت

- امکان تصمیم‌گیری مشتری برای نحوه سرمایه‌گذاری سود حاصل از سپرده او در پروژه‌های اقتصادی
- تکامل رویکرد بانک‌داری اجتماعی با پاسخ به اشتیاق مشتریان بانکی به به اتصال بیشتر با شرکای تجاریشان
- تحول مدل بانکداری سنتی و بازسازی رابطه بین قرض دهنده و گیرنده

تبادل اطلاعات بین مشتریان
 درباره محصولات و خدمات

سایت‌های P2P lending





آمریکا

نمونه‌های بانکی از بانکداری اجتماعی

4

اجتماعی ترین بانک آمریکا به لحاظ:

- تعداد لایک صفحه فیس بوک
- تعداد هوادار و دنبال کننده توئیتر
- تعدد وبلاگ‌های تخصصی
- فیلم‌های آموزشی در یوتیوب



مجلس شورای اسلامی



پژوهشگاه پولی و بانکی

بانک، نوآوری، تصمیمات، نوآوری



دفترت ملی امور بانکی



آفریقای جنوبی



FACEBOOK APP.

نمونه‌های بانکی از بانکداری اجتماعی

5

- انجام عملیات بانکی در فیس بوک برای مشتریان موبایل بانک این بانک (۴.۷ میلیون کاربر شبکه فیس بوک در آفریقای جنوبی)
- امکان لینک پروفایل فیس بوک مشتری با پروفایل بانکداری همراه ایشان

- Check balances
- purchase prepaid products including airtime
- SMS and BlackBerry bundles
- view Lotto and PowerBall results
- خرید voucher و ارسال هدیه به دوستان فیس بوکی
- دریافت کننده میتواند با امکانات نرم افزار آنرا به پول نقد یا prepaid airtime تبدیل کند



مجلس شورای اسلامی



پژوهشگاه پولی و بانکی

بانک، نوآوری، تصمیمات، نوآوری



دفترت ملی امور بانکی

نمونه‌های بانکی از بانک‌داری اجتماعی

B

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

DenizBank



ترکیه

انتخاب اول بنکر
دارای شعبه فیس‌بوکی

6

- انتقال وجه ۲۴×۷ در فیس‌بوک
- انتقال وجه از فیس‌بوک به گوشی افراد غیر مشتری با app به نام Cep param
- نیاز به OTP برای لاگین از فیس‌بوک
- مدیریت برنامه مالی روزانه با مونیتور کارت‌های اعتباری و حساب‌های سپرده و اعتباری شخص
- امکان ارتباط مداوم با بانک به کمک برنامه «Customer first» روی وب سایت
- دسترسی به محصولات و کمپین‌های بانک در صفحه فیس‌بوک

برنامه آتی

انجام تراکنشهایی نظیر پرداخت قبوض، پرداخت با کارت اعتباری، خرید و فروش سرمایه



بانکداری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک قلمروبانک، تهران، ایران



شرکت ملی صنایع مسکن

32

B

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

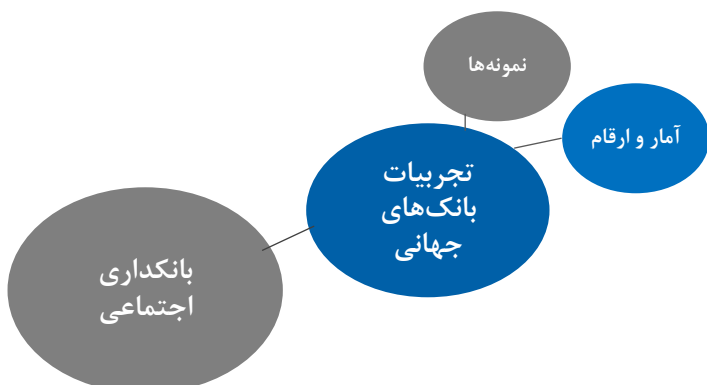
بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک

بنک قلمروبانک
بنک قلمروبانک



بانکداری اسلامی ایران



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک قلمروبانک، تهران، ایران



شرکت ملی صنایع مسکن

33

بانک‌داری اجتماعی از نگاه آمار و ارقام

تا سال ۲۰۱۰ سایتهای اجتماعی بانکی، ۱۰ درصد از بازار در دسترس جهانی را در برنامه‌ریزی‌های مالی و وام‌دهی خرد تصاحب می‌کنند (پیش بینی در ۲۰۰۷)

تا سال ۲۰۱۶ نیمی از سازمان‌های بزرگ، شبکه اجتماعی داخلی خود نظیر فیس‌بوک را خواهند داشت که حدود ۳۰ درصد از آن‌ها به اندازه وابستگی امروز به تلفن و ایمیل، به این شبکه وابسته خواهند بود

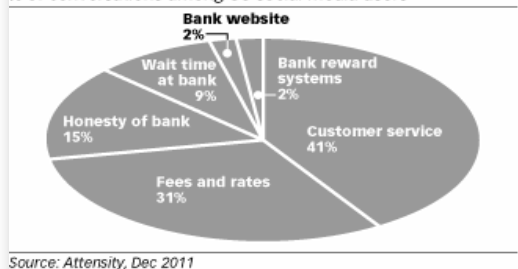
نظر سنجی گارتنر از مشتریان بانک‌داری آنلاین آمریکا و انگلستان (۲۰۰۹):

- ۹۷ درصد چیزی درباره شبکه‌های اجتماعی مدیریت امور مالی شخصی نشنیده‌اند
- حدود ۵٪ اظهار تمایل به انجام پرداخت به دوستان خود در شبکه‌های اجتماعی کردند

بانک‌داری اجتماعی از نگاه آمار و ارقام - ۲

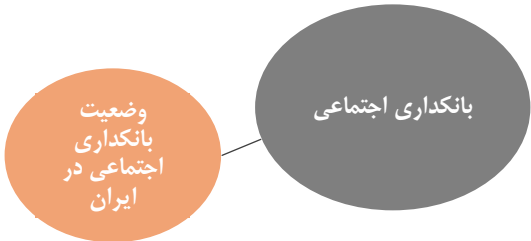
آمار مکالمات صورت گرفته در شبکه‌های اجتماعی حول صنعت بانکداری:
 ۴۱٪ کل مکالمات در مورد خدمات مشتری
 ۳۱٪ مکالمات حول نرخ‌ها و بهره‌های بانکی
 ۱۵٪ مکالمات حول صداقت بانک
 ۹٪ مکالمات حول زمان معطل شدن مشتریان در بانک

Topics of Messages About the Banking Industry Shared on Social Media, Dec 2011
 % of conversations among US social media users



Source: Attensity, Dec 2011





بانک اعتبارات اجتماعی
پژوهشکده پولی و بانکی
بنک اعتبارات اجتماعی
بنک اعتبارات اجتماعی

بانکداری اجتماعی در ایران

بررسی نشانه ها و موارد نزدیک به مفهوم بانک داری اجتماعی
در
۳۳ بانک و موسسه مالی



۱۳ مورد



- ❖ دو بانک از ابزار وب ۲.۰+ تحت عنوان پادکست استفاده می کنند
- ❖ ۱۶٪ از بانکها در شبکه های اجتماعی فعالیت محدود در حد ایجاد صفحه و پست کردن مطالب دارند
- ❖ ۴۱٪ از آنها دارای پلتفرم های اختصاصی اعم از باشگاه مشتریان، سامانه های امتیازی، تالارهای گفتگو، کانون های جذب ایده و... هستند

کانون جوانه های بانک ملی
پلتفرم بانکداری اجتماعی بانک قرض الحسنه مهر



بانک اعتبارات اجتماعی
پژوهشکده پولی و بانکی
بنک اعتبارات اجتماعی
بنک اعتبارات اجتماعی

B

کنفرانس
مهندسی برق



انجمن مهندسان برق ایران



پژوهشکده مهندسی و فناوری
دانشگاه تهران



شرکت ملی مخابرات

B

کنفرانس
مهندسی برق



پژوهشکده مهندسی و فناوری
دانشگاه تهران

با تشکر

سومین همایش سالانه بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت

۱۶ و ۱۷ دی ماه ۱۳۹۲ - مرکز همایش های برج میلاد

conf.mbri.ac.ir/ebps3