

Elektronik Bankacılığın Geleceđi

Bülent Őenver



Resimli kredi kartı başımı belaya sokuyordu



Türkiye'nin ilk ve tek Fotoğraflı Kredi Kartı

- *“Dahi miyim neyim?”*

- *“Kesinlikle Abi”*



Risk aldım 20 yıl söylemedim



İşlem Tamam



Taraftara Selam İşlem Tamam



3 uval Kart Gönderin

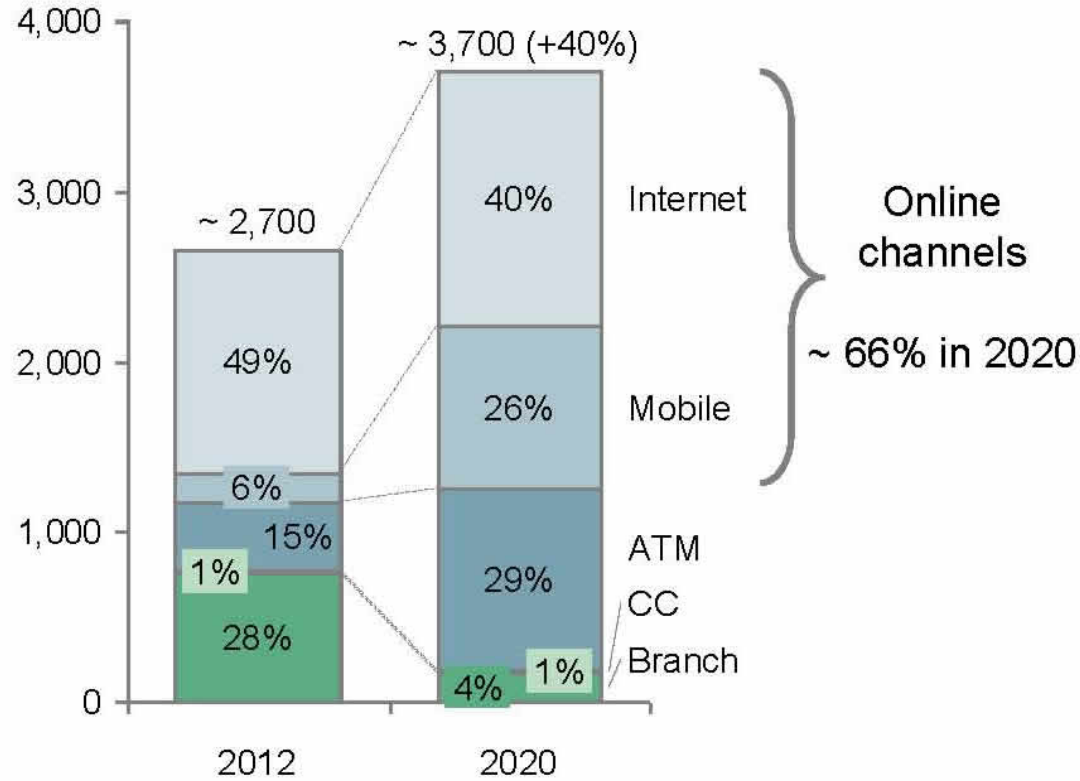


Hizmet ve İşlemler

Service & transactions

On a 100 sales & advice contacts basis

Service contacts p.y. (100 index)



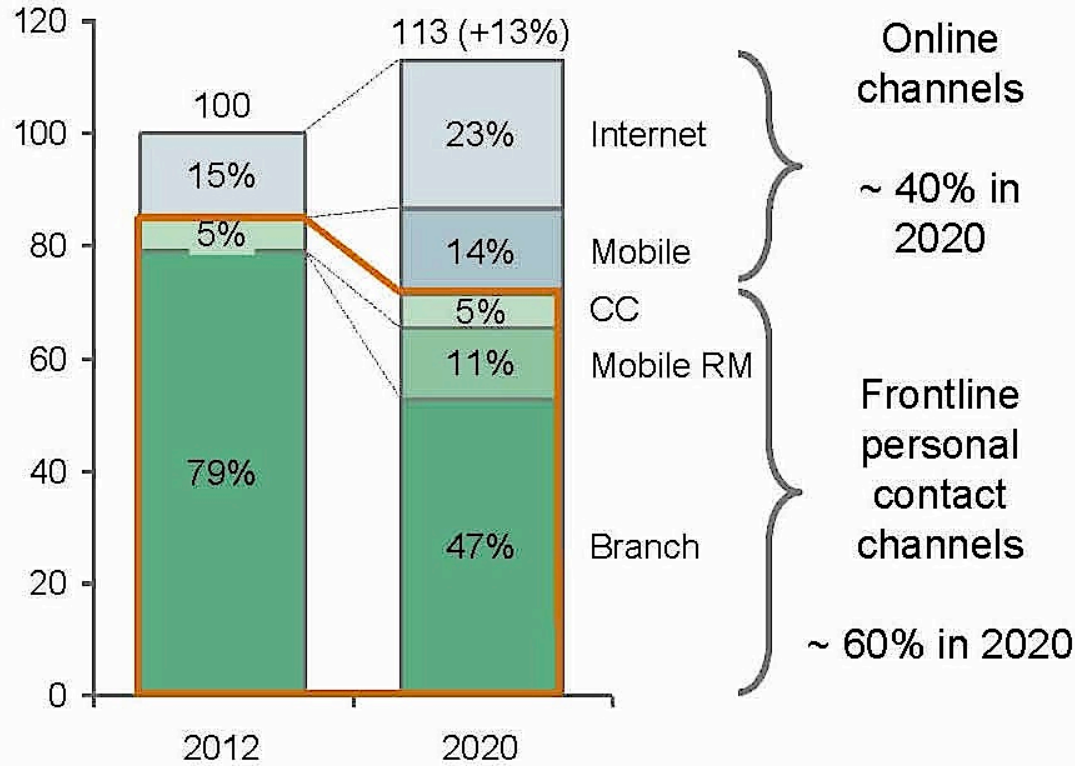
Online İşlemler
Toplam
İşlemlerin
%66'sına
Ulaşacak



Satış ve Hizmet

Sales & advice

Sales & advice contacts p.y. (100 index)



Online Kanallardan
Satış % 40

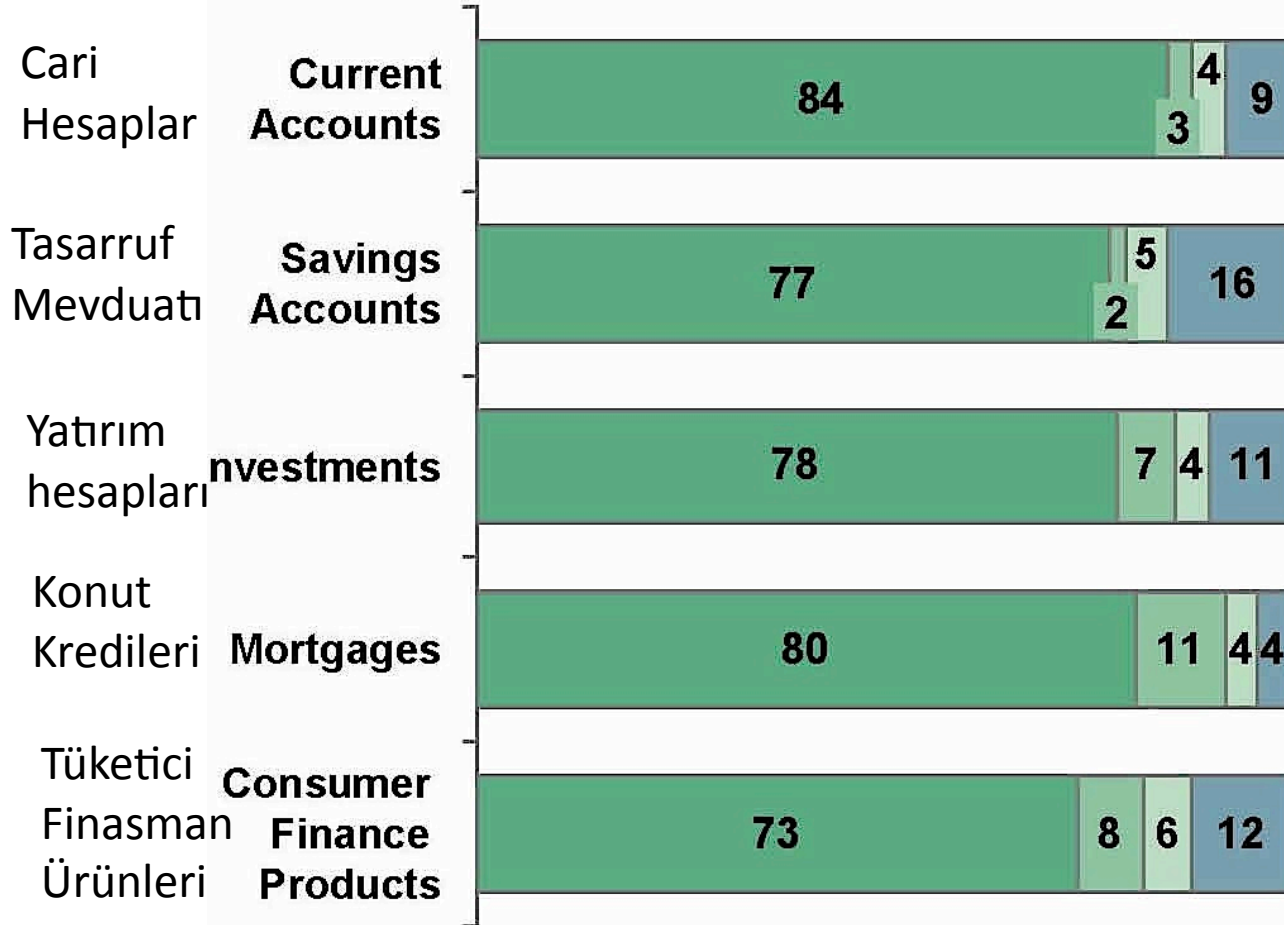
Personel Destekli
Satış %60





Current sales still driven by branches...

Current sales breakdown by channel (2010 % of sales)



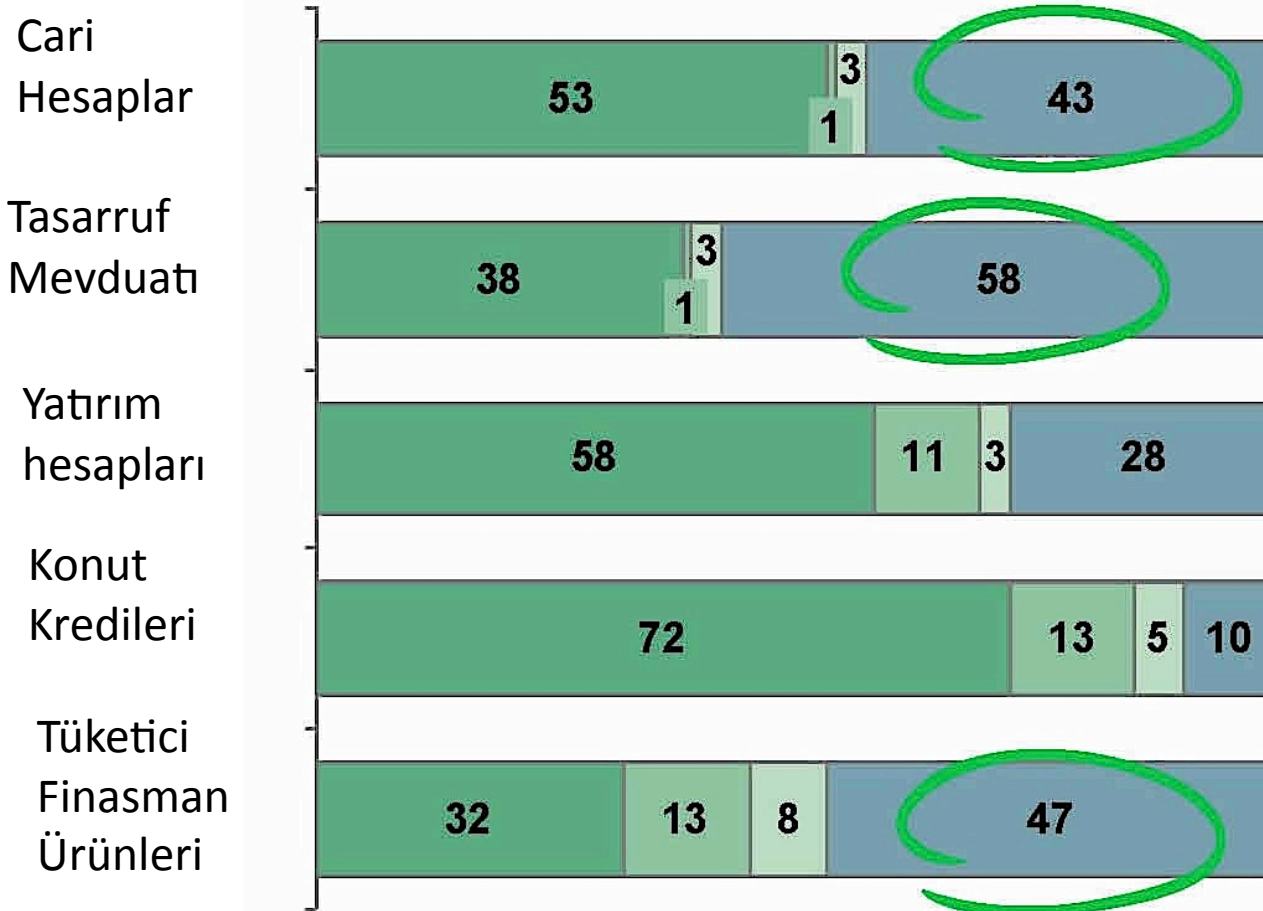
Şimdiki
Satışların
Çoğu Hala
Şubelerden
Yapılıyor





... but consumers already expect dominant channel to shift in near-future

Expected dominant channel in 5 years (% of respondents)



Gelecekte

Satışlar

Direkt

Kanallara

Kayacak

Hepsi mi? Hayır

Konut Kredisi ve

Yatırım

hesaplarının çoğu

yine Şubelerden

Satılacak



Digital Bankacılıkta Doğru Olmayanlar

- 1) Şubeler kalkacak, yok olacak.
- HAYIR - Şubeler yok olmayacak. Satış ağırlıklı olacak.
- 2) Müşteri her işlemi her Kanaldan yapmak ister.
- HAYIR – Bu çok maliyetli olur.
- 3) Yeni Digital Bankalar, Eski Klasik Bankaların Baş Belası olacak.
- HAYIR – Yeni Digital Bankalar Klasik Ürünlerde rekabet yapmayacaklar.



Digital Bankacılıkta Doğru Olmayanlar

- 4) Bankalar Facebook gibi olmazsa ölürlür.
- HAYIR – Bankalar sadece sosyal medyayı kullanarak müşteri ilişkilerini geliştirecekler müşteri sadakatini arttıracaklar.
- 5) Bütün Klasik Bankacılık Ürünleri Online ortamda olmalı.
- HAYIR – Bir ürünün diğer ürünün satışlarını azaltmaması için ürünler Kanallar arasında dağıtılmalı. Komplike ürünler Online kanaldan satılmamalı.
- 6) Digital Bankacılık Büyük Data gerektirir.
- HAYIR – Önemli olan Datanın tutarlı, doğru, istikrarlı ve ön ofise yararlı olacak şekilde olmasıdır.



Başarılı Strateji Nasıl Olmalı?

Strateji

- 1.Değeri yüksek müşterileri kapmak
- 2.Çok sayıda müşteri kitlelerini kapmak
- 3.Pazarı kaptırmamak
- 4.Mevcut müşterileri elinde tutmak
- 5.Düşük maliyetli kanalları kullanmak

Ne Yapmalı?

- 1.Zengin hizmet yelpazesi ve kaliteli ilişki kurmak
- 2.Basit direkt teklifler ve uygun fiyatlarla ürünler sunmak
- 3.Rakiplerin pazara giriş imkanı azaltacak tedbirler almak
- 4.Rekabetçi imkanlar sunmak
- 5.Az kazandıran müşterileri düşük maliyetli kanallara sevk etmek



Gelecek Elektronik Bankacılıkta

