

Social banking – nieuchronna przyszłość?

Lech Kurkliński
Tomasz Brzostowski
ALTERUM

Ośrodek Badań i Analiz Systemu Finansowego

Warszawa, 12.06.2014

Pytania

- Czy social banking to tylko ciekawostka, czy już poważne wyzwanie?
- Jak ważny jest social banking dla polskich banków dziś?
- Jak ocenić można social banking w Polsce i na świecie?
- Co powinniśmy robić?

Polski sektor bankowy vs świat w mediach społecznościowych

PRZYKŁADY Z FACEBOOKA

Polska	Liczba użytkowników	Zmiana 6M	ER	Udział
Baśki z Banku BGŻ	189 000	-1%	8%	1,56%
Bank Zachodni WBK	162 000	+18%	9%	1,33%
mBank Polska	149 000	+40%	14%	1,22%

Świat	Liczba użytkowników	Zmiana 6M	ER	Udział
ICICI Bank	2 967 000	+15%	14%	3,03%
Gtbank	1 936 000	+30%	5%	16,14%
Bank of America	1 772 000	+24%	13%	0,98%

Źródło: Facebook statistics for Poland, India, Nigeria, United States, www.allin1social.com, 31.05.2014



Social banking – koncepcja

Już teraz możesz:

- Otworzyć konto
- Dokonać płatności
- Sprawdzić stan rachunku

W przyszłości:

Nowy paradygmat relacji doprowadzi do wykreowania nowych produktów i usług.

The advertisement features the GTBank logo in the top right corner, with the text 'Guaranty Trust Bank plc RC 152321' below it. The main headline reads '5 cool things you can do with our Social Banking', where the number '5' is large and stylized with orange brackets. Below the headline is a list of five services, each preceded by an orange square bullet point: 'Open any GTBank account', 'Check account(s) balance', 'Money transfer', 'Purchase Airtime', and 'Pay Bills'. In the bottom right corner, there is a photograph of a smiling woman with dark curly hair wearing a pink top, looking at her smartphone. In the bottom left corner, there is a graphic of a globe composed of various social media icons like Twitter, LinkedIn, Facebook, and YouTube.



Przykłady angażowania społeczności

Akcje charytatywne i konkursy

Bank of America

Thanks

Your expressions of thanks generated \$1 million and helped connect our troops to the support they need here at home.

Watch the video to see your support in action.

Connecting service members to resources for:

- Helping veterans transition back to civilian life ▶
- Donating homes to veterans ▶
- Hiring and employee support ▶

Together we raised \$1 million for:

WELCOME BACK VETERANS PROJECT

For each photo, message or video you share, we'll donate \$1* to nonprofits that support service members and veterans

SHARE

We cannot thank you enough for what you do to protect us and our country every single day. Sarah

Źródło: www.bankofamerica.com

Bank of America

LIKE LOAN™

A home loan rate that you could lower on Facebook.

In a New Zealand first, ASB offered special home loan rates to four lucky prize draw winners using Facebook 'likes' to help determine the final rate; the more people who 'liked' the rate, the lower it went.

Donna Blackburn	Jamie Priemus
2.4732%	2.0000%
Home loan fixed for 1 year	Home loan fixed for 3 years
"Thank you sooo much ASB, this will definitely be a great help."	"This news made my day... thanks ASB. Will definitely make the most of the opportunity!"

Źródło: www.asb.co.nz

Auckland Savings Bank



Przykłady społecznościowych aplikacji

Línea Abierta CaixaBank „Otwarta linia”:

- Płatności
- Stan rachunków
- Personalizacja karty
- Wpłaty (mikro) na cele charytatywne
- Prezentacja danych w postaci użytecznego dashboardu



Źródło: <http://www.blog.lacaixa.es/2010/05/la-caixa-ya-esta-en-el-ipad.html>

INTRODUCING
SOCIAL BANKING
FROM GTBANK
ANYWHERE, ANYTIME, ANY DEVICE



Źródło: www.gtbank.com

Social Banking Gtbank:

- Płatności
- Stan rachunków
- Możliwość otwarcia konta
- Możliwość „doładowania” telefonu



Kryzys w social media czyli czego banki boją się najbardziej

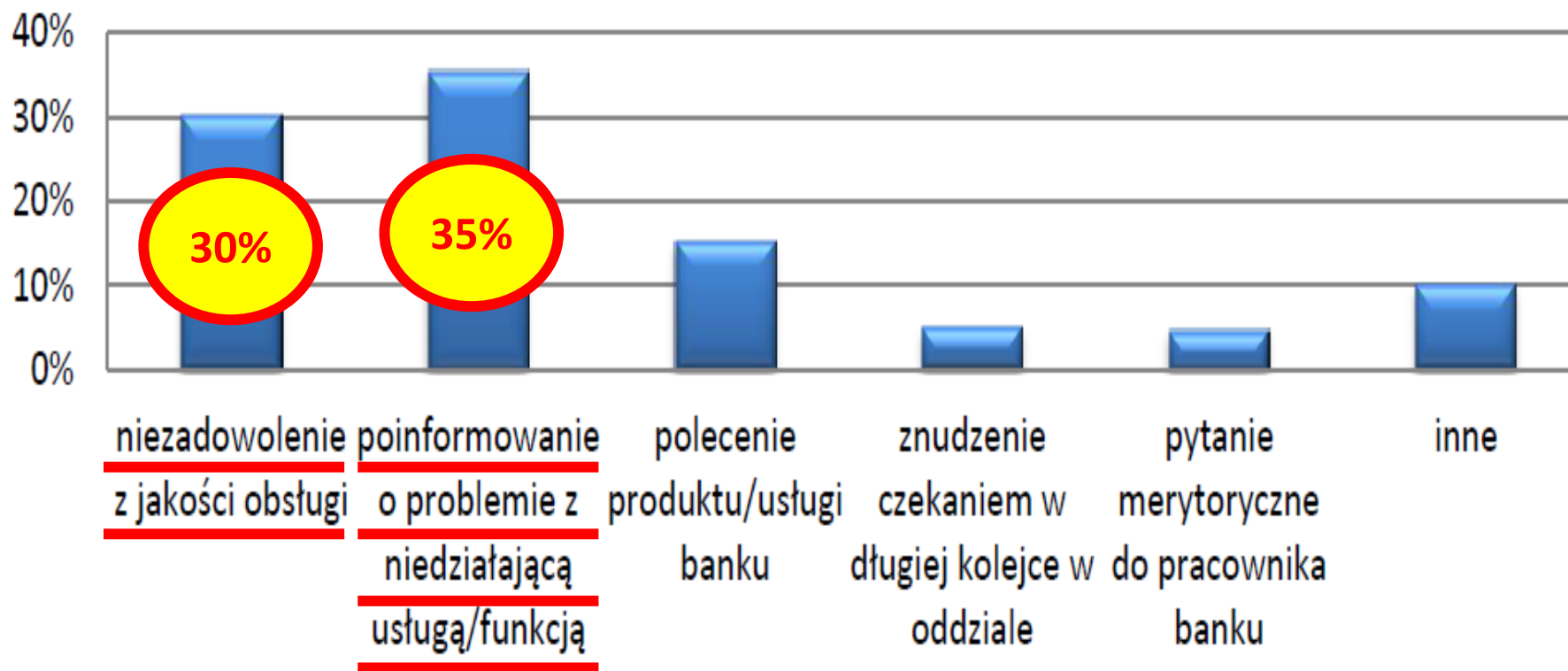
„Niewinna”
opłata za kartę
doprowadziła
do utraty...

650 tys.
klientów!



Thank you for being a model citizen and stabilizing the world.

Jakie tematy poruszane były przez Pana/Panią w postach/tweetach na temat danego banku?



Główne wyzwania

1. Kultura organizacyjna

Dostęp, współpraca,
transparentność

2. Struktura organizacyjna

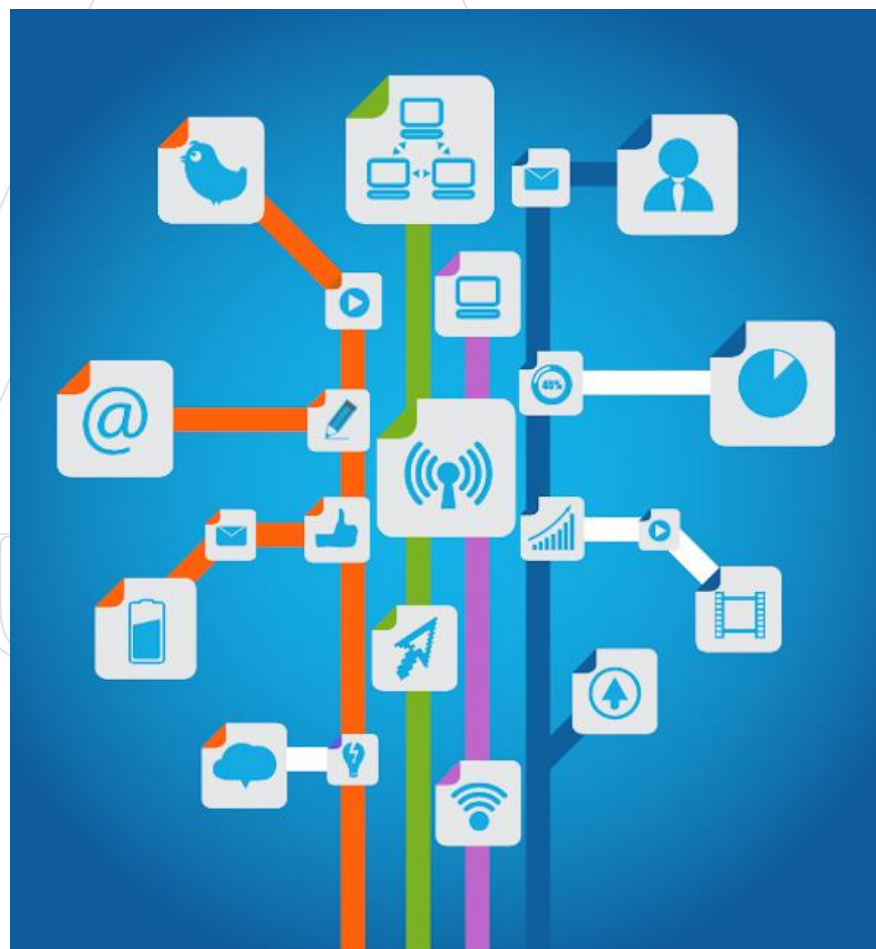
Zagwarantowanie
przywództwa

Zapewnienie stałej edukacji
Stworzenie procesów i
procedur

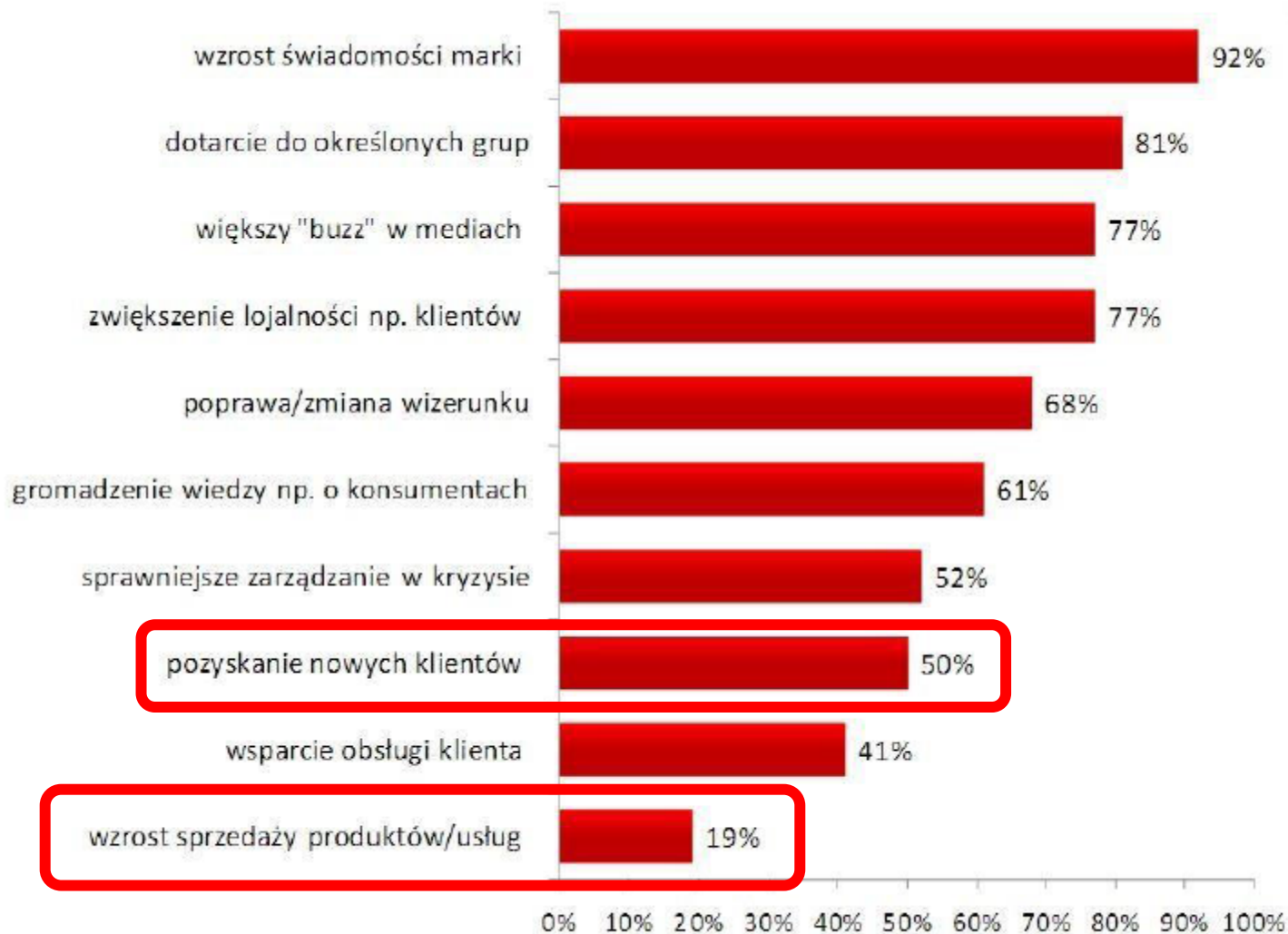
3. Dane z social media

Social CRM

Crowdsourcing



Oczekiwania wobec social media (PR-owcy) - 2012



Banki najbliższe klientowi – 2013

LP.	BANK	OCENA EKSPERTÓW (PKT)	OCENA KLIENTÓW (PKT)
1	Inteligo	89	100
2	ING Bank Śląski	78	94
3	Alior Sync	88	70
4	MultiBank	100	8
5	mBank	29	75
6	Credit Agricole	-18	54
7	Millennium	31	0
8	BZ WBK	12	-2
9	Raiffeisen Polbank	6	-9
10	Deutsche Bank PBC	-18	14

Social banking

Potencjał:

- budowania
- niszczenia

