

Υπηρεσίες Mobile Banking: Πρόκληση για τράπεζες και τηλεπικοινωνιακά δίκτυα

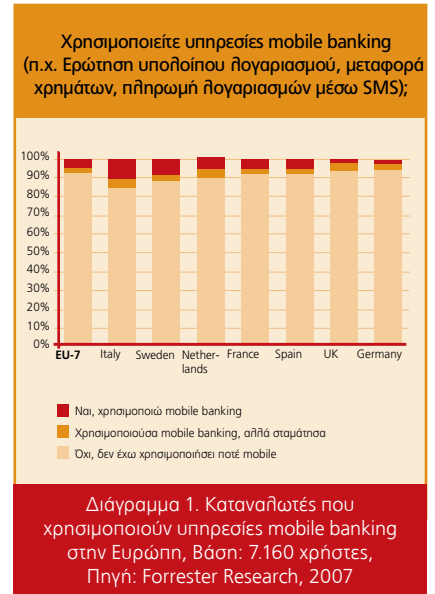
Οι περισσότερες μεγάλες τράπεζες στην Ευρώπη προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking αλλά λίγοι καταναλωτές τις χρησιμοποιούν

- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν τις απλές ειδοποιήσεις μέσω SMS αλλά και πιο περίπλοκες συναλλαγές. Η υπάρχουσα τεχνολογία βοηθά τις τράπεζες, είτε να προσφέρουν απλές υπηρεσίες mobile banking βασισμένες κυρίως στη χρήση SMS που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μεγάλο αριθμό πελατών που επιθυμούν να επιβαρυνθούν με λογικό κόστος, είτε να παρέχουν πιο σύνθετες διαδραστικές υπηρεσίες σε πελάτες που μπορούν να επιβαρυνθούν με υψηλότερο κόστος. Είναι χαρακτηριστικές οι υπηρεσίες SMS των Lloyds. Οι πελάτες τους μπορούν να λάβουν δωρεάν μια φορά την εβδομάδα SMS για τις τελευταίες έξι συναλλαγές και τον έλεγχο του τρέχοντος λογαριασμού τους. Με μικρό μηνιαίο αντίτιμο οι χρήστες μπορούν επίσης να λάβουν ενημέρωση μέσω SMS για το κλείσιμο του λογαριασμού τους ή όταν έχουν ξεπεράσει το όριο των πιστωτικών τους λογαριασμών. Υπάρχουν όμως και πιο σύνθετες υπηρεσίες, όπως η μεταφορά χρημάτων, η πληρωμή λογαριασμών, ο έλεγχος δανείων μέσω mobile Internet.
- Αυτές οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε όλους τους κατόχους συσκευών κινητής τηλεφωνίας. Ογδόντα έξι τοις εκατό των ευρωπαϊκών ενηλίκων χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο και για τις τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking, κάθε πελάτης με ένα κινητό τηλέφωνο είναι δυνητικός χρήστης, επειδή

όλα τα τηλέφωνα υποστηρίζουν SMS. Η Rabobank έχει δημιουργήσει το δικό της δίκτυο κινητής τηλεφωνίας για να υποστηρίξει υπηρεσίες mobile banking, τη RaboMobiel, προκειμένου να διαθέσει στους πελάτες της τις δικές της συσκευές κινητής τηλεφωνίας.

Χαμηλή διείσδυση mobile banking

Από τη στιγμή που οι κινητές τραπεζικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης ήδη από τα τέλη της δεκαετίας του '90, θα ήταν επόμενο η διείσδυση αυτών των υπηρεσιών να κυμαίνεται σε υψηλά ποσοστά. Η έρευνα όμως της Forrester Research δείχνει το αντίθετο. Είναι λίγοι οι Ευρωπαίοι που χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές υπηρεσίες σήμερα. Λίγες μόνο τράπεζες έχουν πείσει μεγάλο αριθμό πελατών τους να χρησιμοποιήσουν τις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω SMS. Για παράδειγμα η υπηρεσία Messalia SMS της Ginirale Sociiti έχει περισσότερους από 675.000 χρήστες. Στη Μεγάλη Βρετανία υπάρχουν περίπου 460.000 χρήστες τραπεζικών υπηρεσιών μέσω SMS. Αλλά αυτοί είναι οι πρωτοπόροι και οι εξαιρέσεις. Υπολογίζεται πως το 5% όλων των χρηστών διαδικτύου χρησιμοποιούν τις κινητές τραπεζικές εργασίες - λίγο περισσότερο απ' ότι στις ΗΠΑ ή τον Καναδά, Διάγραμμα 1.



Αυτός ο αριθμός διαφοροποιείται από χώρα σε χώρα. Η Σουηδία και η Ιταλία - οι χώρες με πολύ υψηλά ποσοστά χρήσης κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη - εμφανίζουν ποσοστά χρήσης υπηρεσιών mobile banking γύρω στο 11% και 9% αντίστοιχα. Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι ηλικίας μεταξύ 25 - 35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις on line τραπεζικές εργασίες, Διάγραμμα 2.



Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και η πλειοψηφία χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο καθημερινά, Πίνακας 2.

όπως μεταφορά χρημάτων ή αλληλαγή τραπεζικού κωδικού, είναι λιγότερο συνηθισμένες μέσω του mobile banking, Διάγραμμα 3.

ρά. Η πλειονότητα επίσης δεν γνωρίζει ότι υπάρχουν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες ενώ παράλληλα νιώθουν ανασφαλείς κατά τη χρήση τους. Επίσης ένα σημαντικό

	Χρήση mobile banking	Δε χρησιμοποιούν mobile banking
Μ.Ο. Ηλικίας	38	39
% Ανδρών	61%	51%
Υψηλό εισόδημα	36%	31%
Τεχνολογικά ενημερωμένοι	71%	58%
Online για περισσότερα από 7 χρόνια	47%	33%
Online καθημερινά	64%	51%
Χρήση online banking	80%	56%

Πίνακας 2. Χαρακτηριστικά Ευρωπαίων χρηστών υπηρεσιών mobile banking, Βάση: 7.160 χρήστες, Πηγή: Forrester Research, 2007



Διάγραμμα 3. Χρήση υπηρεσιών mobile banking στην Ευρώπη ανά ηλικία, Βάση: 374 χρήστες, Πηγή: Forrester Research, 2007

Τέσσερις από τους πέντε χρήστες υπηρεσιών mobile banking κάνουν χρήση online τραπεζικών υπηρεσιών μέσω του υπολογιστή τους. Το 57% των χρηστών υπηρεσιών mobile banking χρησιμοποιούν συνήθως απλές υπηρεσίες και η πιο συνηθισμένη είναι ο έλεγχος τραπεζικού υπολοίπου. Εξίσου δημοφιλείς είναι οι ειδοποιήσεις μέσω SMS (29% και 28%), ενώ ένα ποσοστό γύρω στο 27% κάνουν έλεγχο των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του κινητού τους τηλεφώνου. Πιο σύνθετες συναλλαγές,

Προβλήματα και λύσεις

Οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη των υπηρεσιών mobile banking γι' αυτό και δεν τις χρησιμοποιούν. Προτιμούν τη χρήση των ATM ή των παραδοσιακών μεθόδων συναλλαγής με την τράπεζα. Σύμφωνα με τους αναλυτές της Forrester Research, αυτό αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες της χαμηλής διείσδυσης του mobile banking στην ευρωπαϊκή αγο-

ποσοστό αναρωτιέται για το κόστος αυτών των υπηρεσιών και υποστηρίζει πως δεν κατέχει την τεχνολογικά προηγμένη συσκευή κινητής τηλεφωνίας για τέτοιου είδους εφαρμογές.

Η Forrester Research επισημαίνει πως οι υπεύθυνοι των τμημάτων πληροφορικής των τραπεζών μπορούν να κάνουν πολλά για να αλλάξουν τα δεδομένα. Δουλεύοντας από κοινού μαζί με τα τμήματα μάρκετινγκ των τραπεζών μπορούν να πείσουν τους πελάτες τους για τη χρησιμότητα και την απλή λειτουργία των υπηρεσιών mobile banking. Μπορούν να αποδείξουν με συγκεκριμένα παραδείγματα για την υπεραξία αυτών των υπηρεσιών. Μπορούν επίσης να εστιάσουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών όπως είναι οι νέοι σε ηλικία και τεχνολογικά εγγράμματοι χρήστες και να τους προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών mobile banking, εστιάζοντας σε έγκυρες και χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς υπηρεσίες.

Οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking πρέπει να καταστήσουν σαφές στους πελάτες τους την απλότητα και την εγκυρότητα αυτών των υπηρεσιών. Πρέπει να γίνει συνείδηση των καταναλωτών ότι οι υπηρεσίες προσφέρονται οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή