

آخرین اخبار تحولات صنعت بانکداری و خدمات مالی در جهان

BBVA^۱ شعب خود را مجدداً بازگشایی می کند

(منبع خبر: ۱۲ ژوئن ۲۰۲۰, Finextra.com)

بانک بیلباو در ماه مارس ۲۰۲۰ پس از اعلام وضعیت اضطراری همه گیری کوید ۱۹، ۷۰٪ شعب خود را در سراسر اسپانیا تعطیل کرد و تنها ۳۰٪ شعب را تا ماه می ۲۰۲۰ باز نگه داشت. نود درصد از کارکنان این بانک به صورت دور کار به ارائه خدمات به مشتریان خود مشغول شدند. با شروع مجدد فعالیت های جاری، مدیران این بانک ضمن توافقی که در سطح تصمیم گیری داخلی بانک انجام دادند، تصمیم گرفتند با رعایت پروتکل های بهداشتی، تعداد کارکنان صف را در حداقل ممکن نگاه دارند و بر کاهش ارتباطات اجتماعی صراحتاً تأکید کردند. کلیه کارمندان حاضر در شعب در این دوره زمانی، مکلف به استفاده از ماسک هستند و انواع ضد عفونی کننده های دستی و سطوح مشترک برای استفاده کارمندان شعب و مشتریان فراهم شده است. دستگاههای خودپرداز، پایانه های فروش و تمامی ابزار الکترونیکی عمومی، روزانه با استفاده از محصولات تایید شده توسط وزارت بهداشت اسپانیا ضد عفونی می شوند.

بانک بیلباو چند سال قبل طرح تحول دیجیتال را تصویب و در تمامی شعب و دفاتر مرکزی خود پیاده سازی کرده است؛ لذا شرایط اضطراری همه گیری کوید ۱۹، هیچگونه تأثیری در ارائه خدماتش به مشتریان به خصوص مشتریان دیجیتالی اش نداشته است. در حال حاضر، مشتریان می توانند ۱۰۰٪ نیازهای بانکی خود را از طریق کانال های دیجیتال برطرف سازند. این بانک ۸۰۰ فعالیت را در اپلیکیشن خود شبیه سازی کرده که توسط مشتریان قابل استفاده است. همین امکان خارق العاده باعث شده است تا طی سه ماه قرنطینه، تعداد مشتریان دیجیتالی^۲ این بانک از ۲۵۰,۰۰۰ نفر به ۵,۳۰۰,۰۰۰ نفر افزایش یابد.

^۱ (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria) بانک بیلباو یکی از بزرگترین موسسات مالی در جهان است که دفتر مرکزی آن در شهرهای مادرید و بیلباو اسپانیا قرار دارد. این بانک در ۲۸ ماه می ۱۸۵۷ تاسیس شد و دومین بانک بزرگ اسپانیا پس از سانتاندر است. بانک بیلباو قریب به ۱۳۰۰۰ کارمند و ۷۵ میلیون مشتری دارد و شعب آن در بیش از ۳۰ کشور در سراسر جهان فعالیت مالی دارد. داریی های این بانک تا پایان سال ۲۰۱۸ تقریباً ۶۹۸,۶۹ میلیارد یورو گزارش شده است.

^۲ مشتری دیجیتالی مشتری است که همه فعالیت های بانکی خود را (اعم از افتتاح حساب، احراز هویت، درخواست و دریافت تسهیلات و ...) به روش دیجیتالی انجام می دهد.