



Smartphone banking

Ian Davis, GfK Financial

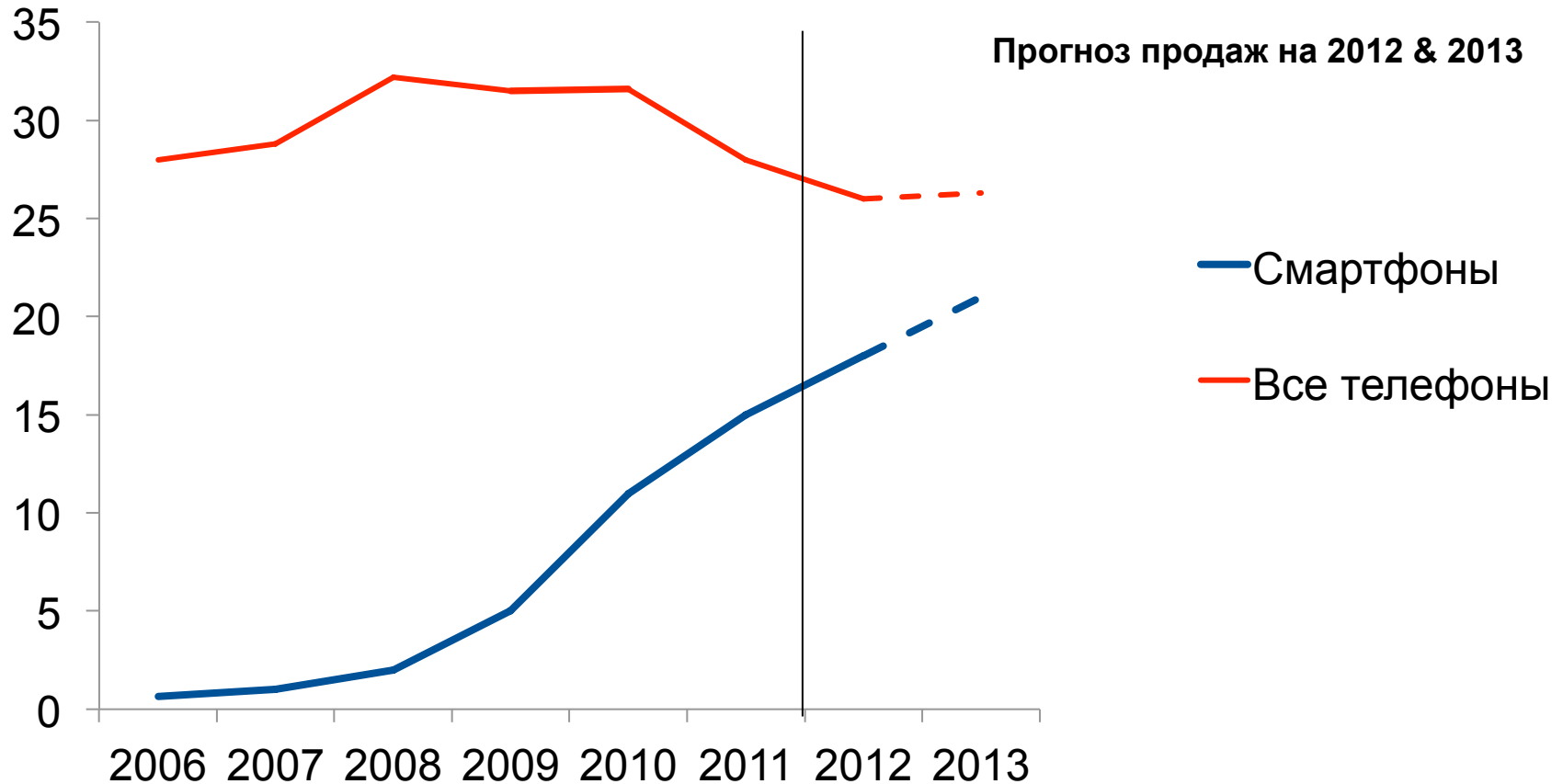
Oliver Robinson, GfK Technology

On the Horizon Live:
Financial Trends

Продажи смартфонов росли экспоненциально на протяжении последних трех лет



Продажи мобильных телефонов в Британии, млн. шт. *



* = за исключением продаж в сегменте B2B

Source: GfK Retail & Technology, UK, Smartphone Market, Volume sales, 2006-2011

Смартфоны изменили жизнь британцев...



% взрослых пользователей
смартфонов, использующих их во
время...

76%
Смотрения ТВ

51%
Общания

23%
Еды

22%
В туалете

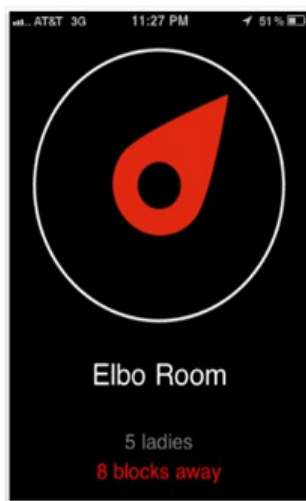


Source: Ofcom, 'A Nation Addicted to Smartphones', Aug 2011
Nielsen. 2012

И сокрушили целые рынки...



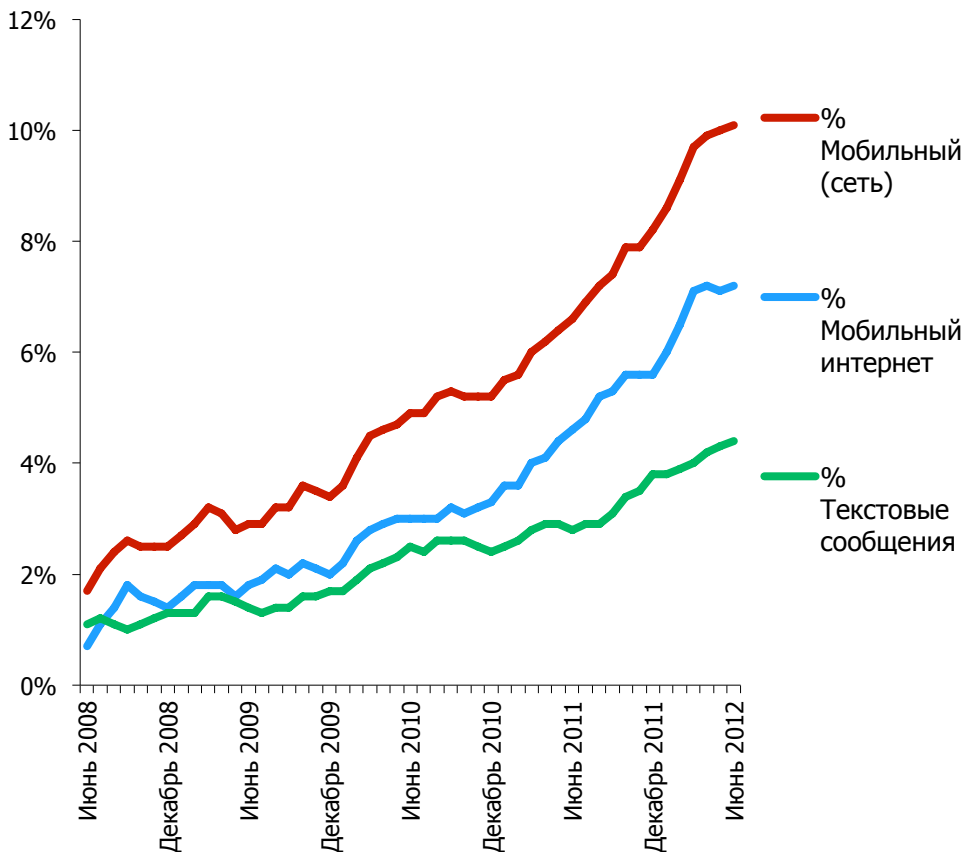
И продолжают развиваться, влияя на нашу жизнь...



Потребители привыкают к смартфон-банкингу быстрее чем к онлайн-банкингу

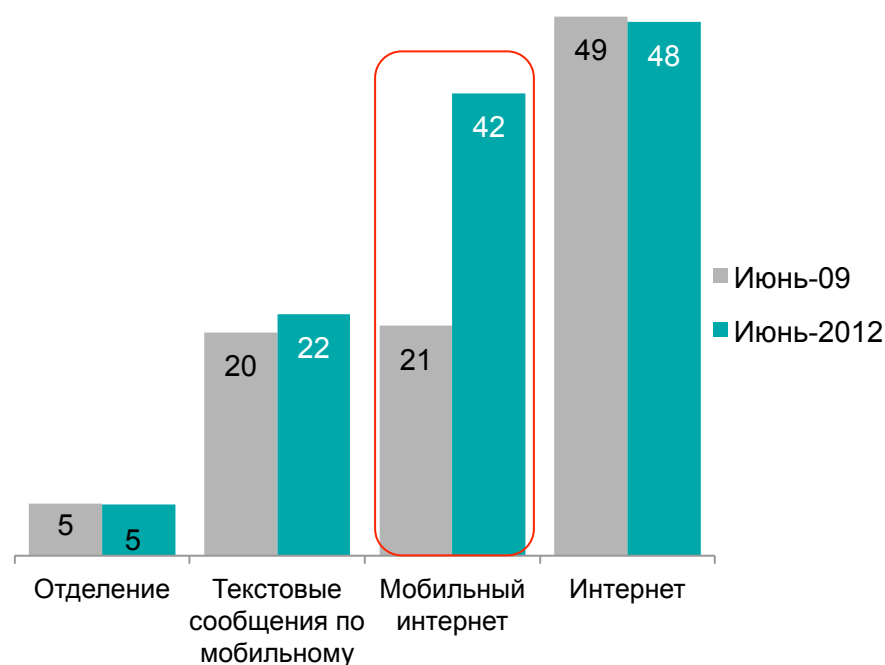


% использующих мобильный телефон для управления счетом



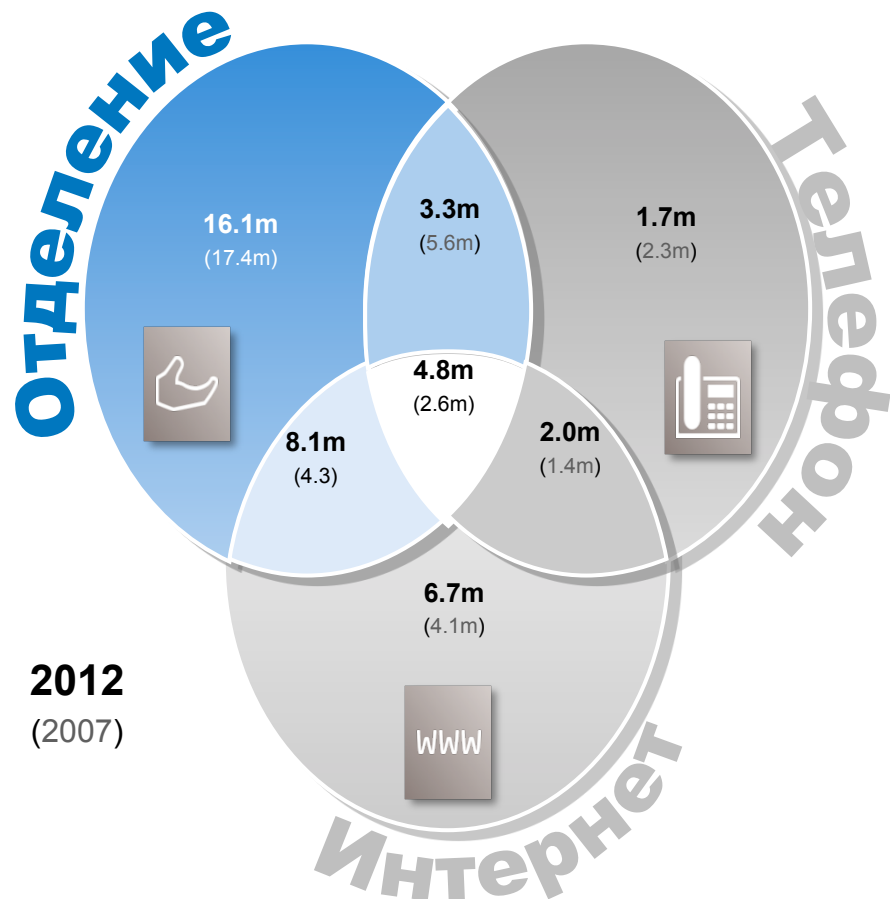
Source: GfK FRS: All current account holders
Time period: 3 months ending June 2012

% пользователей канала, использующих его не менее чем 6 раз в месяц



Source: GfK FRS: All using Internet / mobile / Branch to manage their account
Time Period: 6 months ending June 2012

Значение смартфона для управления каналами взаимодействия...?



Изменение количества пользователей



2007
-2012

+2.4m

-0.1m

+9.2m



4.7m



Растущая потребность мультиканального подхода

Base: Source: GfK FRS All managing main CA by branch, phone or internet, Time period: 6 months ending June 2012

Пользователи смартфонов ценны...



Весь рынок текущих счетов

Пользуются:

Депозитами	75%	64%
Ипотекой	34%	26%
Кредитными картами	57%	46%
...из которых револьверных	51%	33%
Овердрафтом....	58%	54%
...из которых в прошлом месяце использовали	49%	32%

Source: GfK FRS: All main current account holders (29,342), all smartphone bankers (2,254) Time Period: 6 months ending August 2012

Смартфон-банкинг способствует повышению
удовлетворенности и готовности рекомендовать... но не
лояльности



Весь рынок текущих счетов

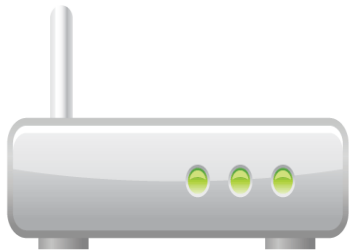
Абсолютно удовлетворены	29%	20%
Промоутеры (готовность рекомендовать оценили на 8-10 баллов)	34%	28%
Вероятность смены банка (следующие 12 месяцев)	8%	4%

Source: GfK FRS : All main current account holders (29,342), all smartphone bankers (2,254) Time Period: 6 months ending August 2012

Есть куда расти...



17% владельцев смартфонов
пользуются мобильным банкингом



58% пользователей
широкополосного интернета
пользуются онлайн-банкингом

Source: GfK FRS: Все пользователи текущих счетов
Временной промежуток: 6 месяцев, оканчивая июнем 2012

Смогут ли новые платежные технологии раскрыть потенциал смартфонов...?



Touch and pay in a beep



For a faster, easier way to pay, just hold your contactless Visa card over the reader where you see this sign)))



Now accepting
Barclays Pingit



Или требуются более веские аргументы...?



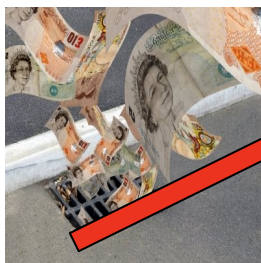
**Ограниченные
возможности**



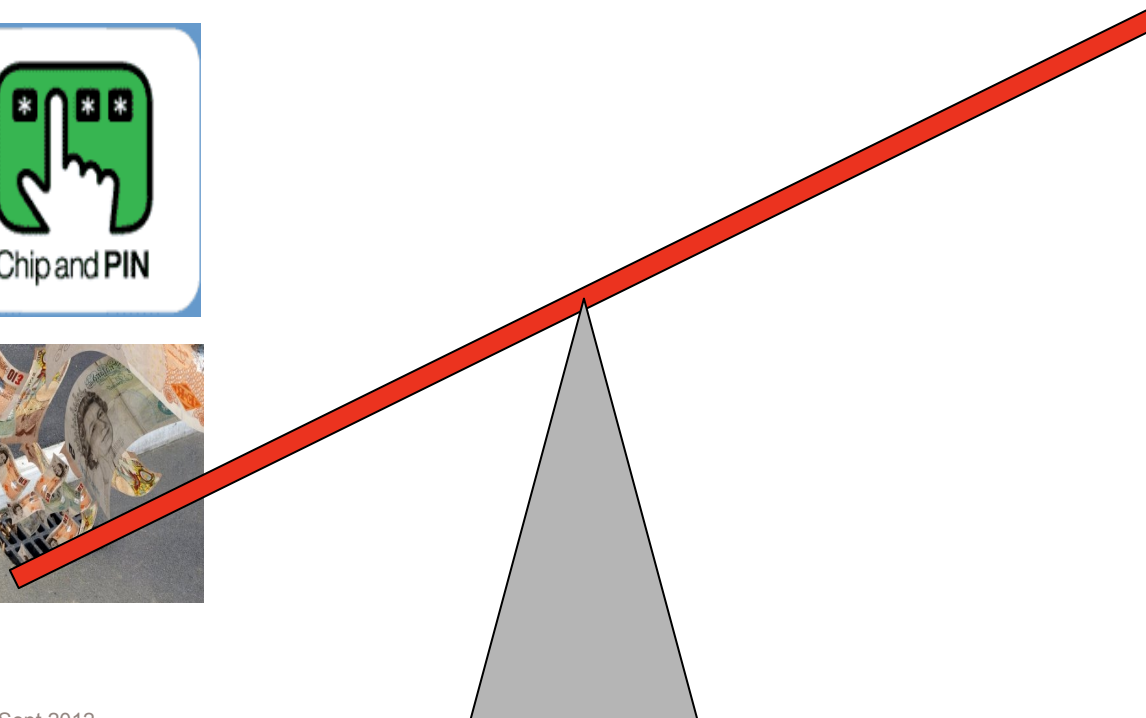
Защита



Контроль



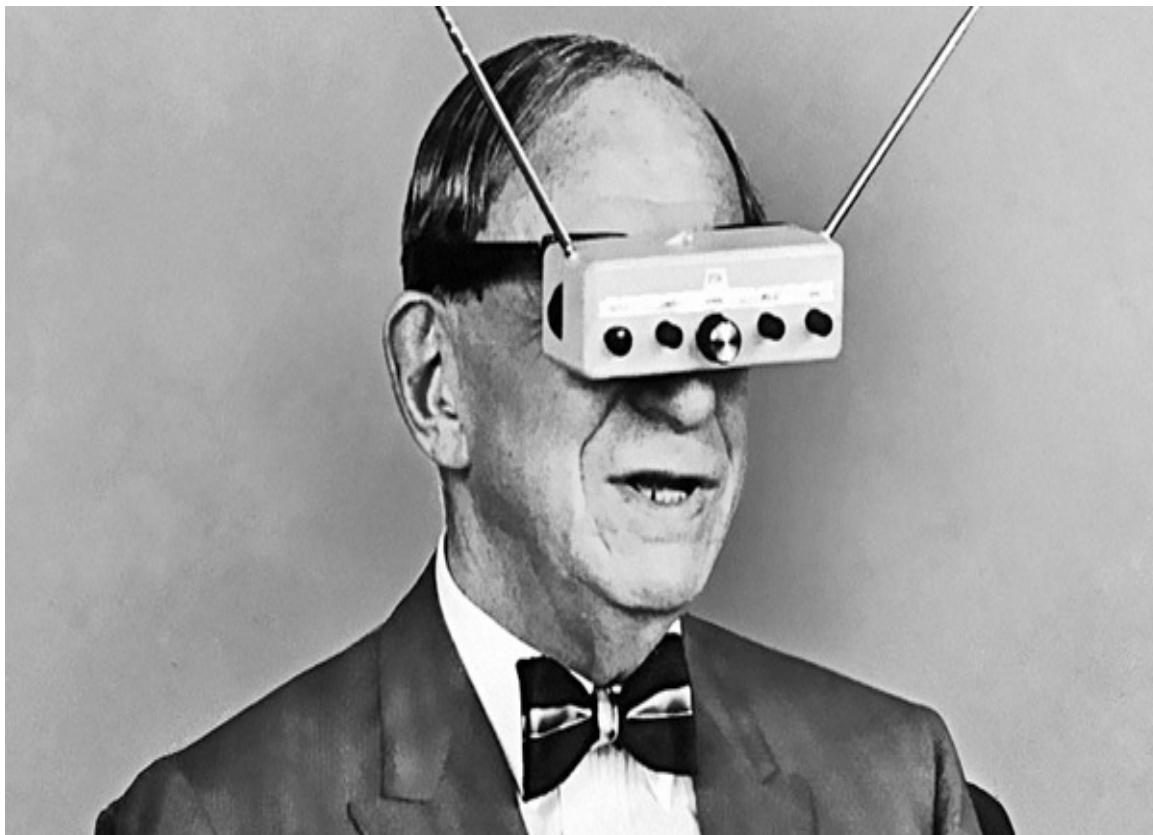
Удобство



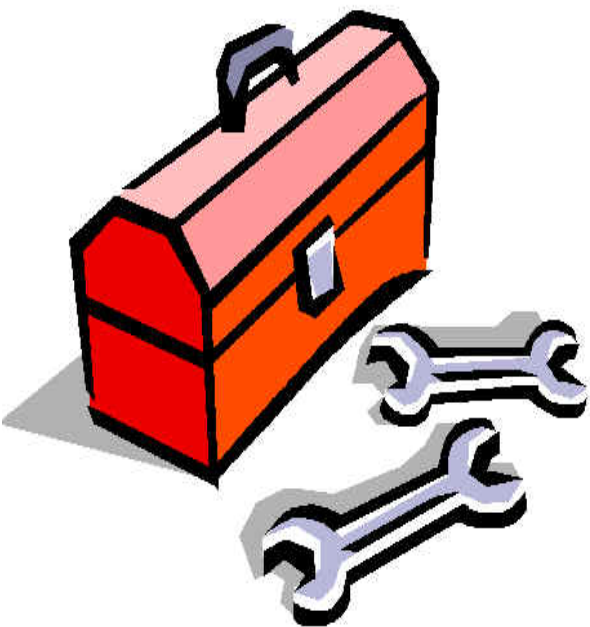


Smartphone innovation

Вот к чему приведет попытка предсказать будущее
смартфон-банкинга, основанная на склонностях
потребителей



Ваши инструменты...



3 x самостоятельные
тенденции

5 x тенденций, связанных с
развитием технологий



3 самостоятельных тенденции



Опыт

«По мере того, как потребитель становится более требовательным, фокус смещается с "что я получил" на "что я делаю"»

House to home

«В постоянно изменяющемся мире мы все ценим что-то такое, что мы можем назвать домом»

Теперь мы все оказываем
влияние

«Развитие технологий позволило потребителям влиять друг на друга настолько легко, как никогда раньше»

5 тенденций, связанных с развитием технологий



Переопределение ценности

«Речь не о том, где лучше цена, а о том, где выше ценность»

Совершенство как стандарт

«В мире, где клиент является королем, клиент и обслуживаться хочет соответствующе...»

Все мгновенно

«Что я хочу? Все. Когда я это хочу? Сейчас»

Беспроблемное
существование (опыт)

«По мере накопления опыта, фокус смещается с “что я получил” на “что я делаю”...»

Посредник

«Безопасность будет драйвером лояльности и люди захотят, чтобы их цифровой жизнью управлял один посредник ...»



Smartphone innovations

Приложение Danske Bank

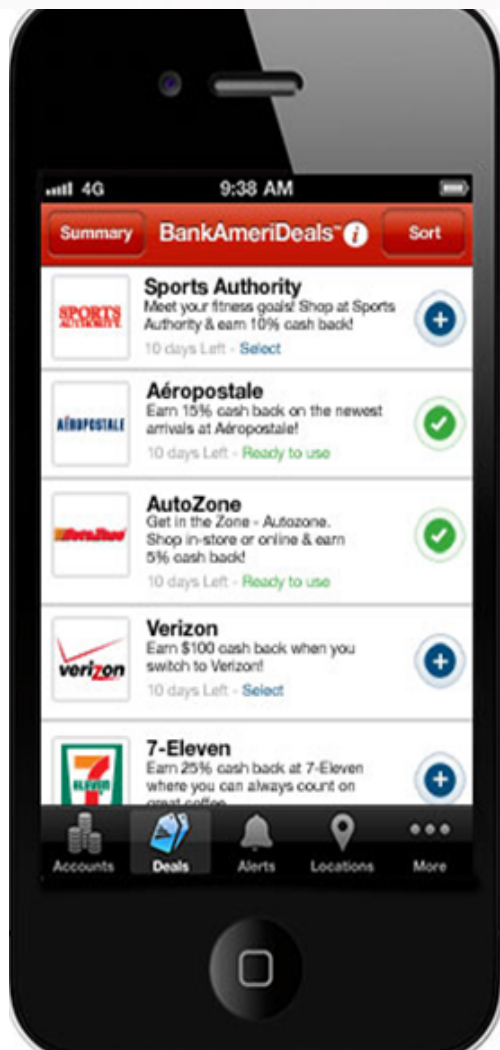


Выпущенное в 2011 мобильное приложение Danske Bank позволяет пользователям фотографировать чек при помощи камеры смартфона, а затем, нажатием кнопки, подтверждать оплату чека средствами со своего счета. Клиенты других банков тоже могут использовать приложение, им даже не нужно заполнять информацию о своем банковском счете вручную, достаточно сфотографировать данные о нем.

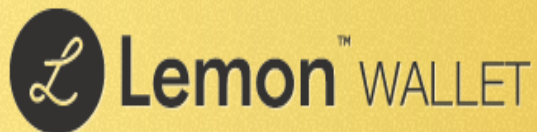
PayPal Here™



PayPal предлагает бесплатный модуль с кард-ридером, позволяющий превратить смартфон в платежное устройство. Пользователи могут расплачиваться дебетной, кредитной картой или средствами со счета PayPal.



BankAmeriDeals дает возможность своим клиентам выбрать подходящее кэш-бэк предложение из списка возможных, которые представлены на сайте Bank of America. После того, как предложение выбрано в режиме онлайн, при совершении покупок в соответствующих магазинах на счет клиента автоматически зачисляется кэш-бэк



Your smarter wallet in the cloud.



Lemon Wallet служит в качестве онлайн хранилища всего того, что пользователь обычно держит в своем кошельке. Он оцифровывает бумажные квитанции по их фотографиям и принимает электронные квитанции по электронной почте, чтобы создать единую электронную систему учета расходов. Пользователь может анализировать свои траты при помощи инструмента Money Manager, чтобы понять, на чем можно было бы сэкономить. В планах разработка программ лояльности



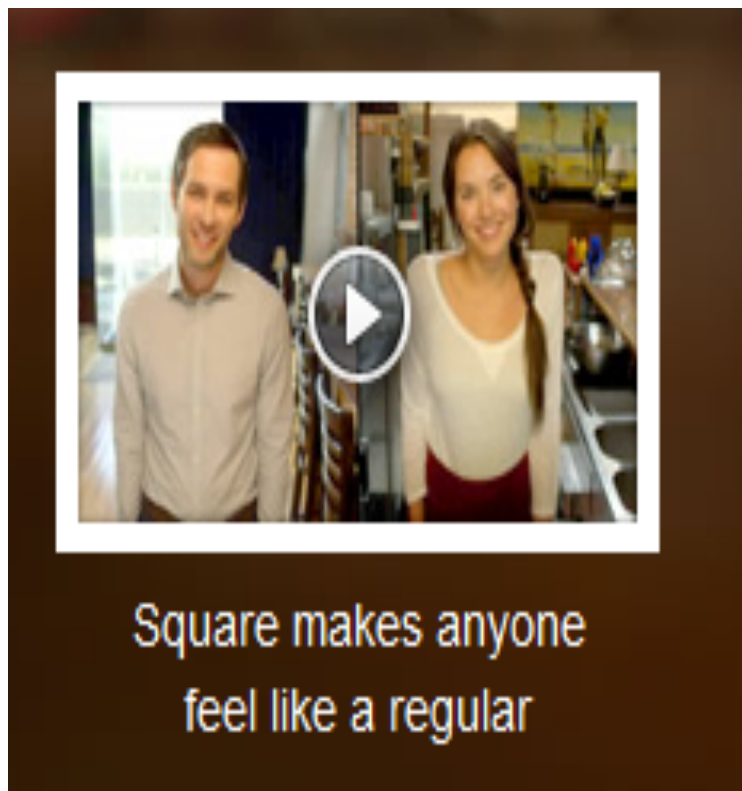


Yotime – это платформа, работающая в Зимбабве на базе сети GSM и позволяющая:

- Получать сдачу от покупок на мобильный телефон
- Выполнять денежные переводы
- Оплачивать счета в магазинах розничной торговли
- Делать платежи между мобильными телефонами



pay with Square



Загрузив платежное приложение Square, пользователь может найти в базе участвующие в программе магазины и создать виртуальные закладки для каждого из них. Закладка может открываться автоматически или по требованию, как только пользователь зайдет в магазин. Когда пользователь подходит к кассе оплачивать товар, его имя и фотография появляются на экране кассового аппарата, и пользователь просто подтверждает свое имя, чтобы завершить транзакцию. Кроме того, покупатели могут участвовать в программах лояльности



В Австрии банк Hypo Tirol совместно с сетью супермаркетов MPreis создал платформу для платежей через смартфон. После того, как товары сканируются на кассе, покупатель должен открыть приложение Secure Shopping App и ввести PIN-код для создания штрих-кода. Штрих код сканируется на кассе, в результате чего выполняется оплата. Программа лояльности находится в процессе разработки

CommBank Kaching

Pay anyone, anytime, anywhere.



Австралийский банк Commonwealth разработал приложение для iPhone, позволяющее пользователям оплачивать счета; переводить деньги друзьям из Facebook, контактам из электронной почты и мобильного, другим пользователям приложения CommBank Kaching, а также выполнять NFC - платежи (с использованием карты iCarte NFC)

Мы что-то пропустили...?





Приложение Google Wallet позволяет пользователям загружать их дебетовые и кредитные карточки в электронный кошелек, оплачивать покупки в обычных магазинах (при помощи NFC) или онлайн (используя идентификатор пользователя), накапливать бонусы и получать предложения от Google, сделанные с учетом предыдущих покупок.



Smartphone banking

Ian Davis, GfK Financial

Oliver Robinson, GfK Technology

On the Horizon Live:
Financial Trends