Banking for the Urban Low-Income Group

Guide: Prof. Ravi Poovaiah

Project for FINO
(Finance Information Networks and Operation)

Shashank Khanna
M Des (Interaction Design)
IDC, IIT Bombay

Why ?

Needs
Opportunities

How ?

Research
Design Process

What ?

Design Prototypes
Scenarios

Why? I Needs

Under Served, Un Banked

Lack of Suitable Financial Product

Lack of Delivery Capacity

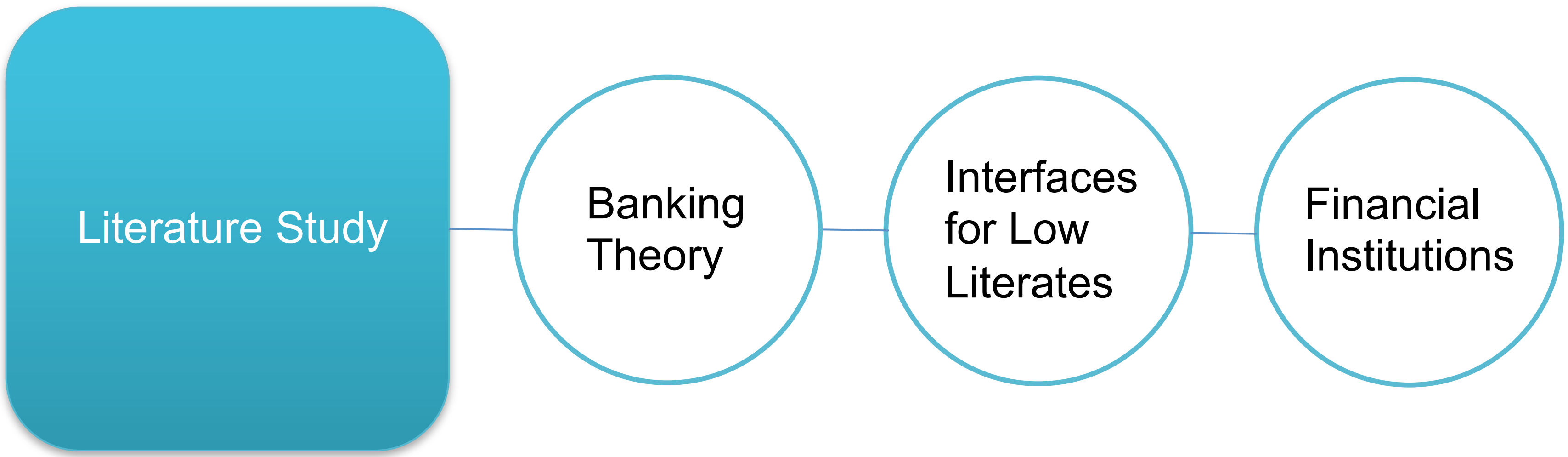
Why? I Opportunities

The
Next 4 Billion
Market

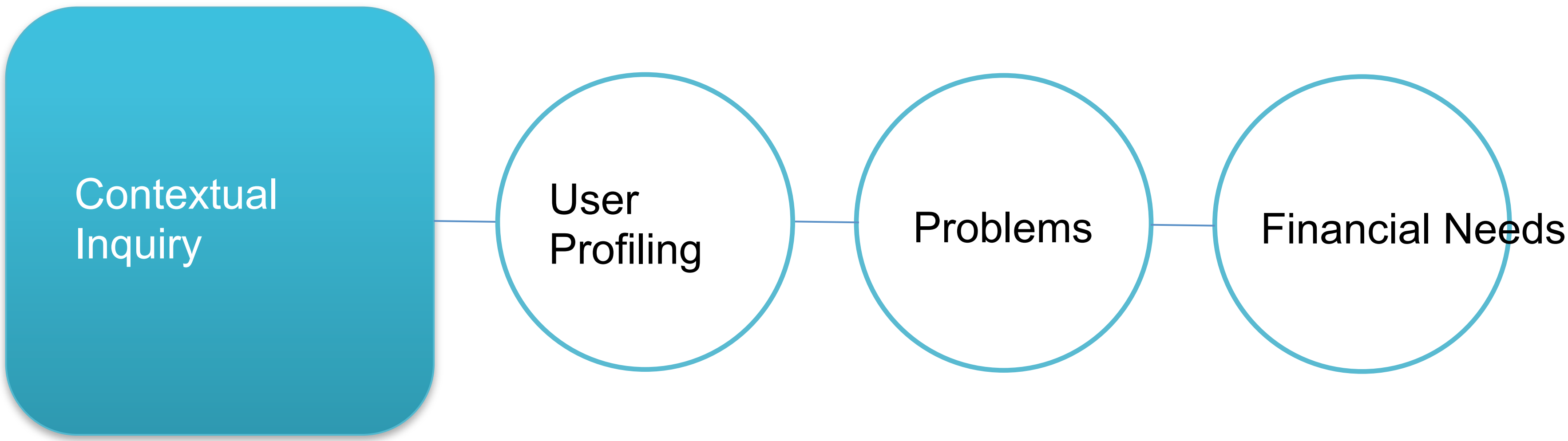
Financial
Inclusion Plan

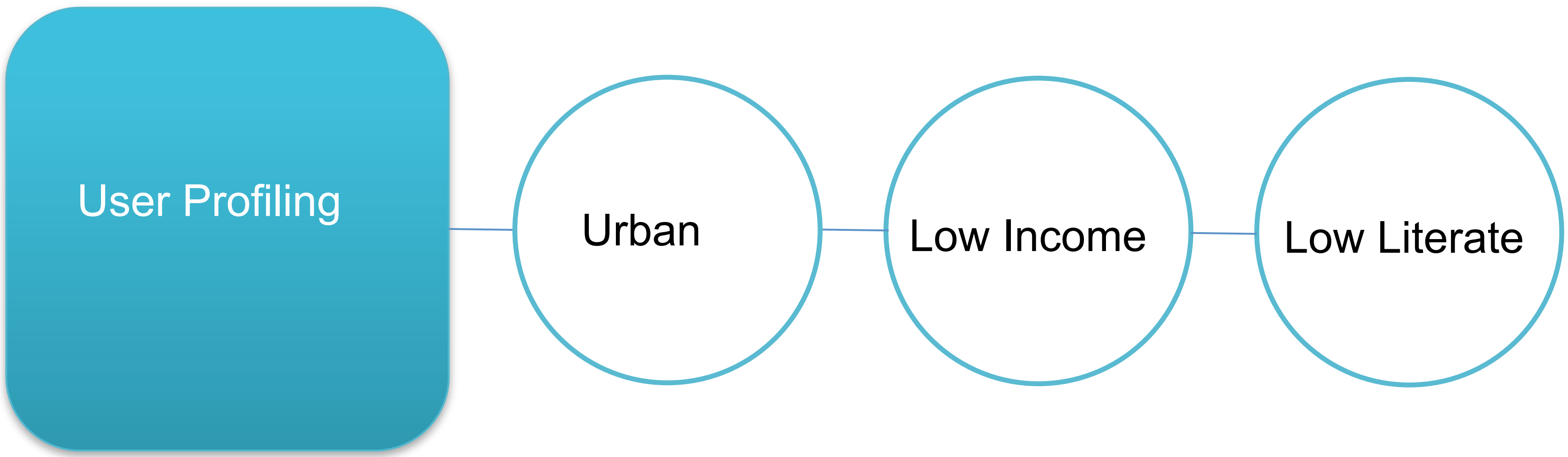
ICT4D

How? I Research



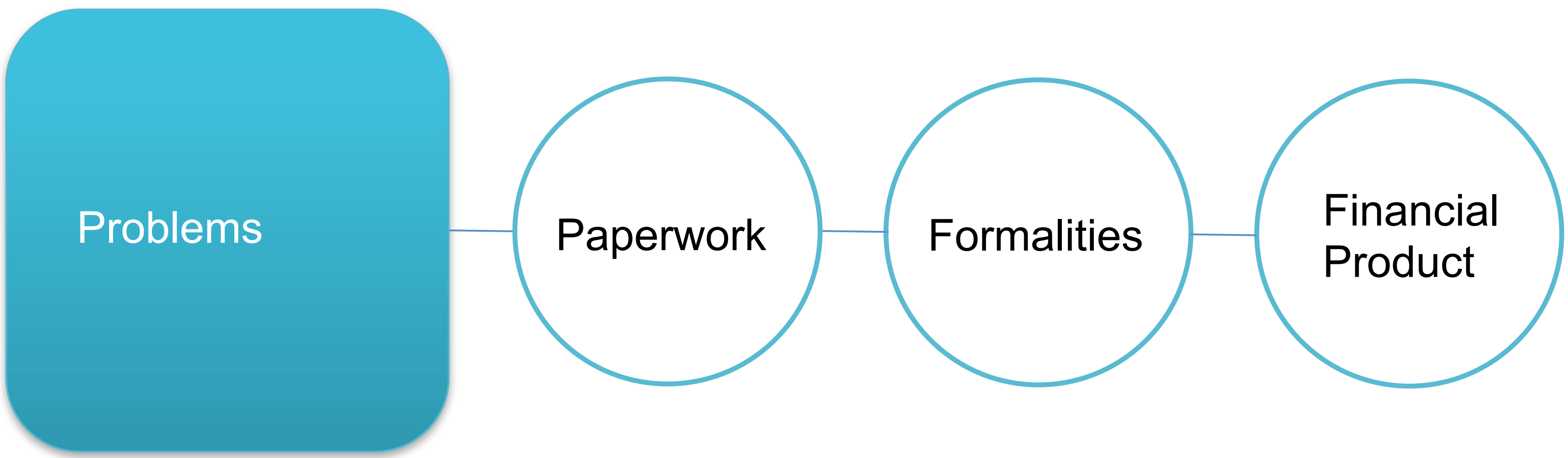
How? I Research



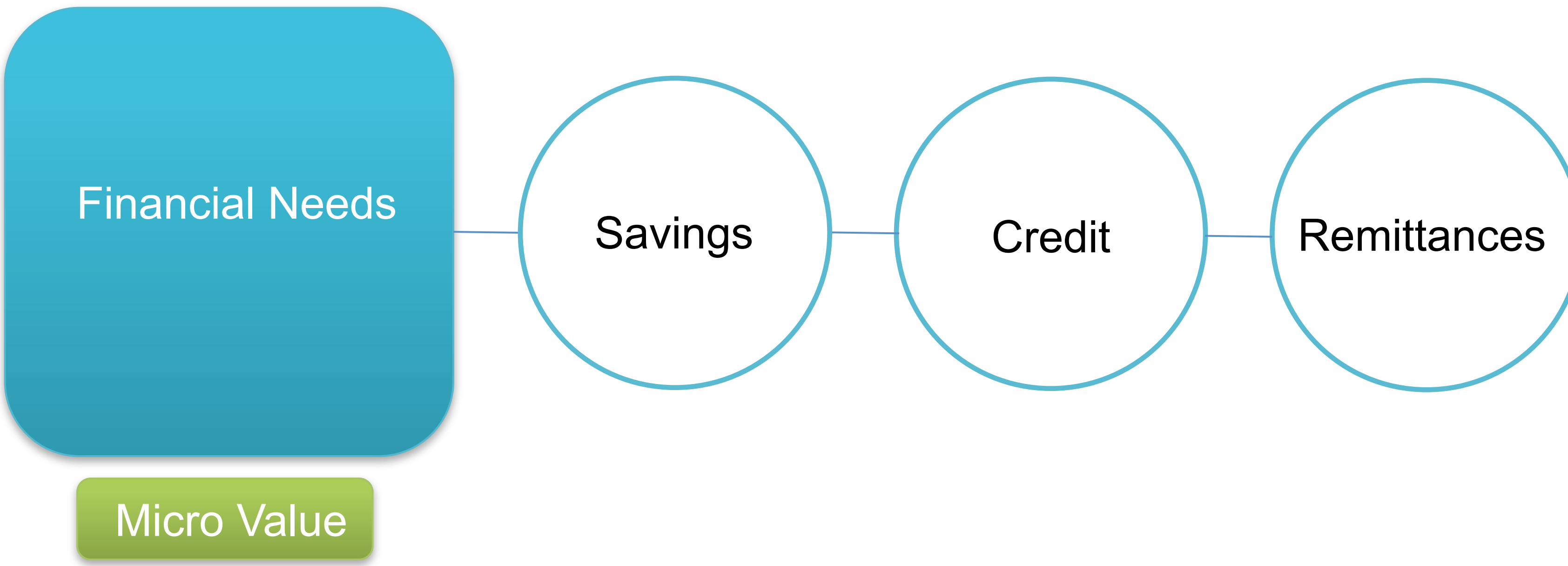

User Profiling
Urban
Low Income
Low Literate

Problems

How? I Research



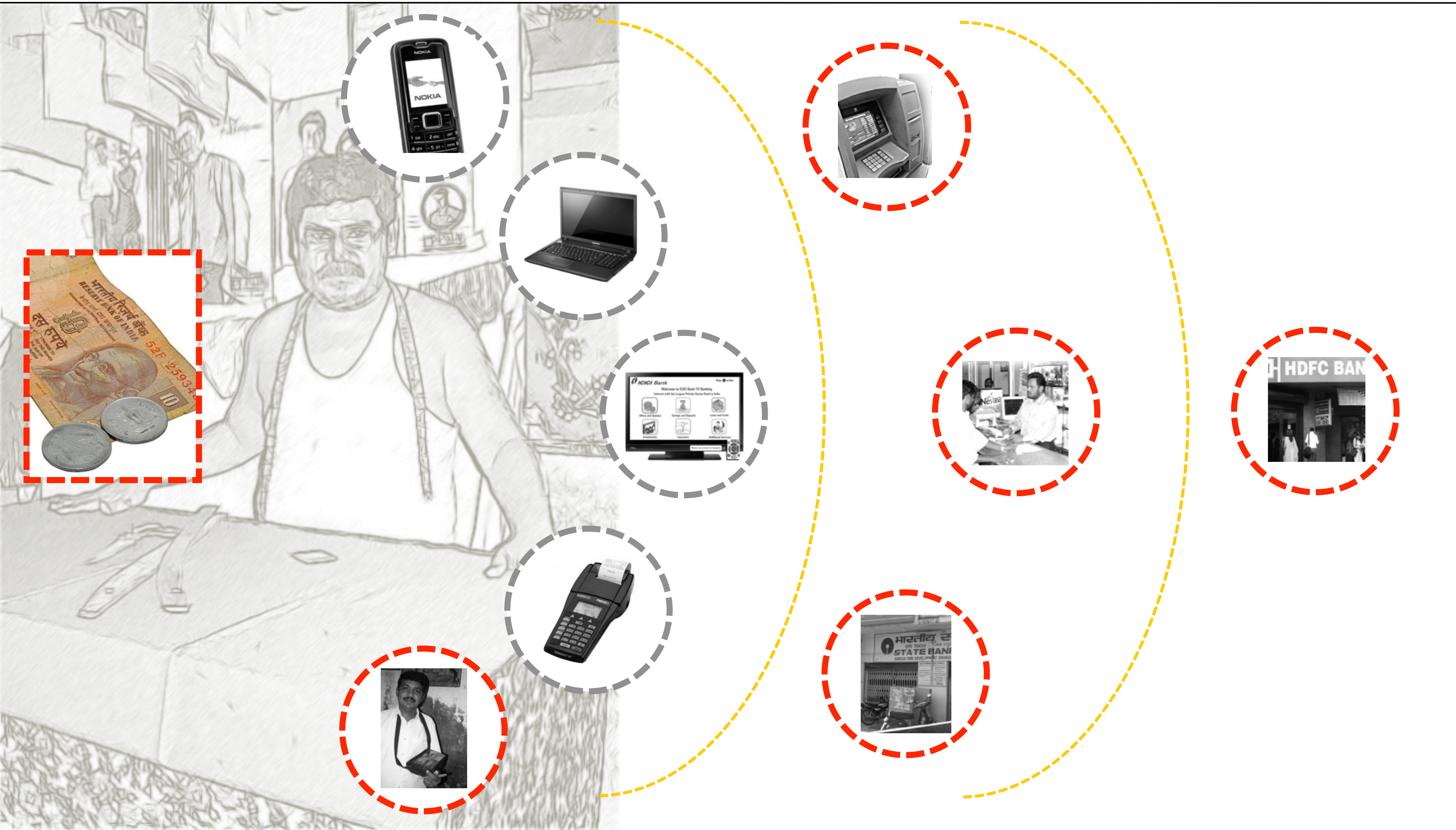
How? I Research



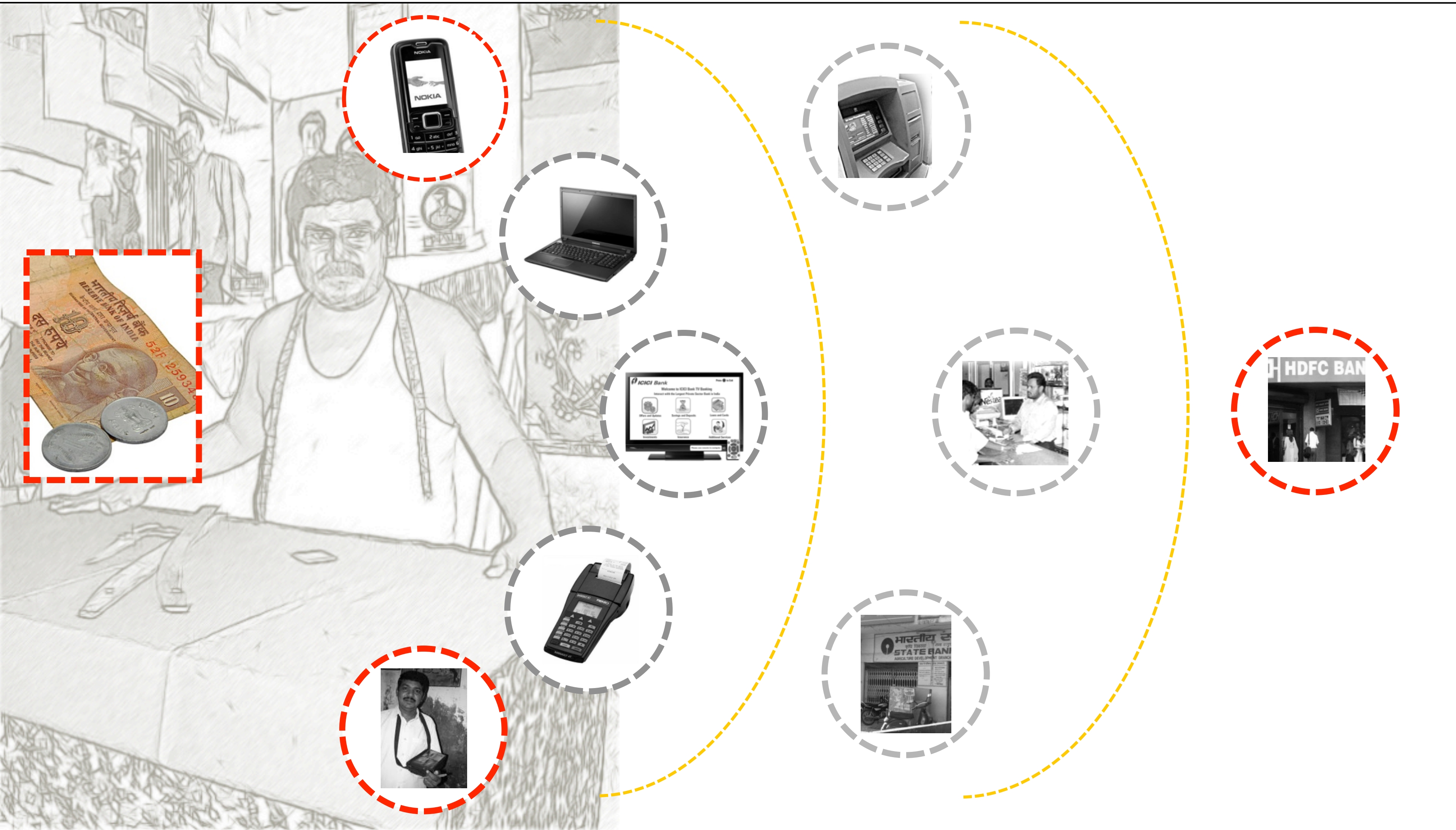
Banking
Channels

How? I Design Scope

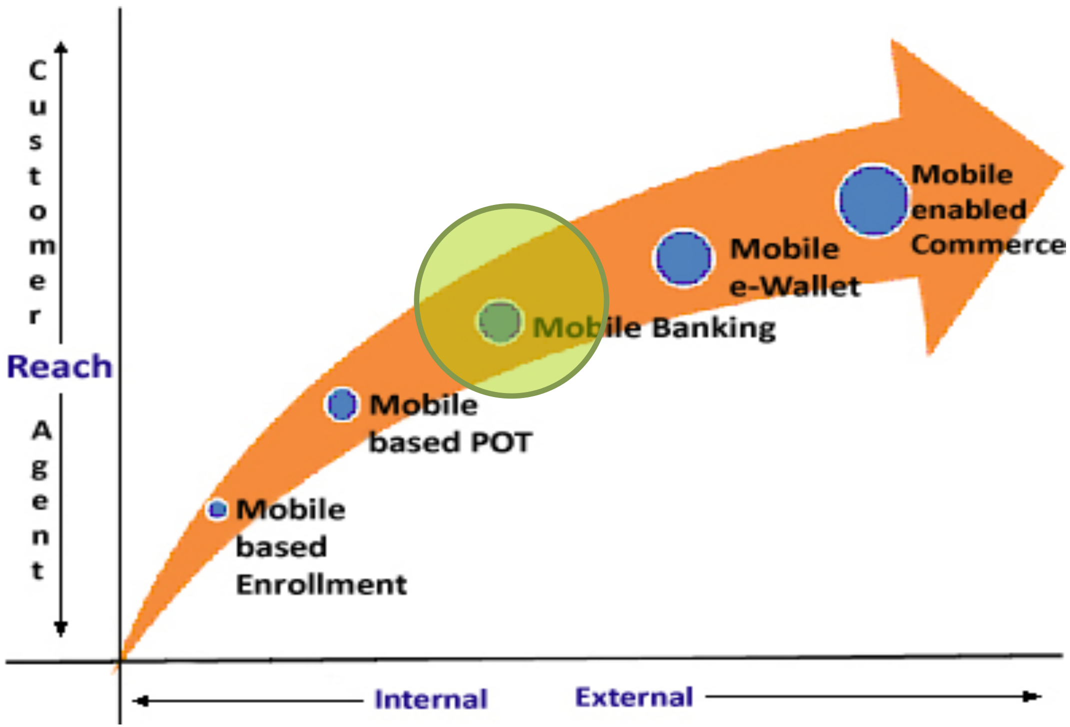
How? I Design Scope



How? I Design Scope

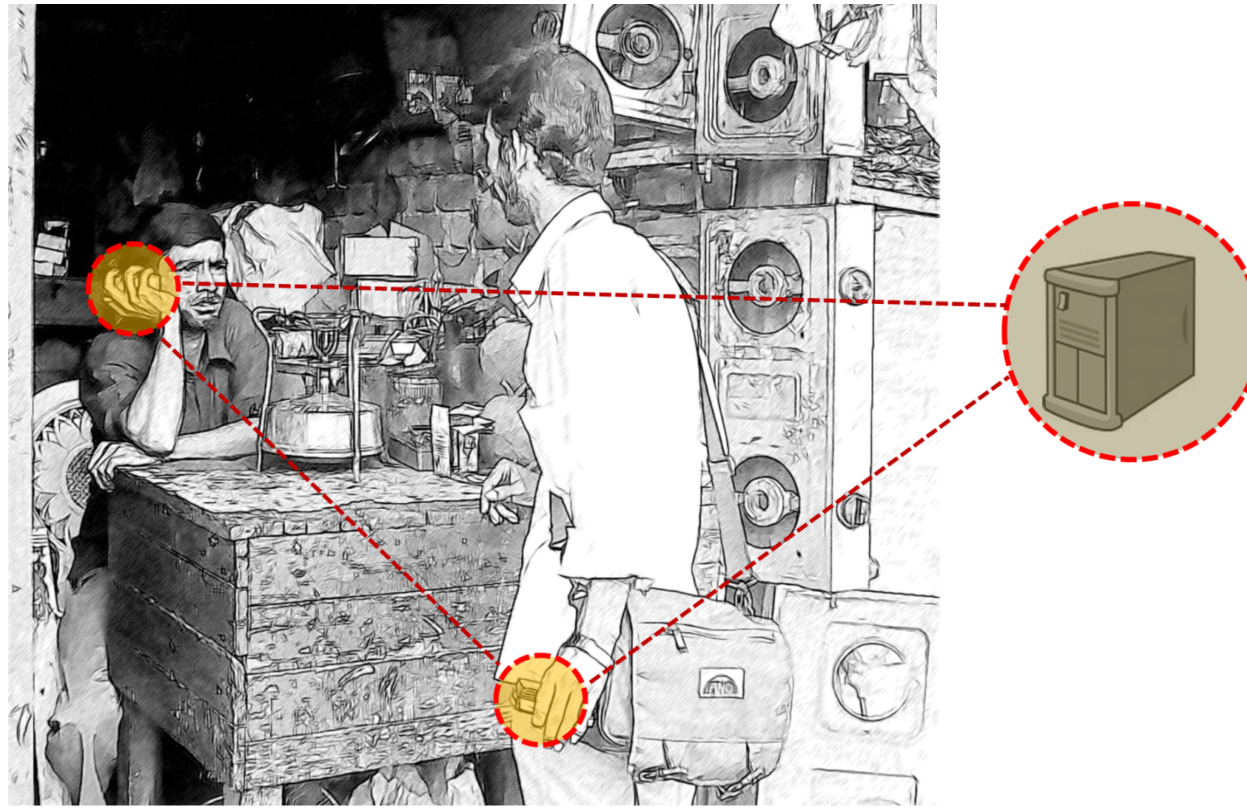


FINO Mitra (Mobile Based Information and TRAnsactions)



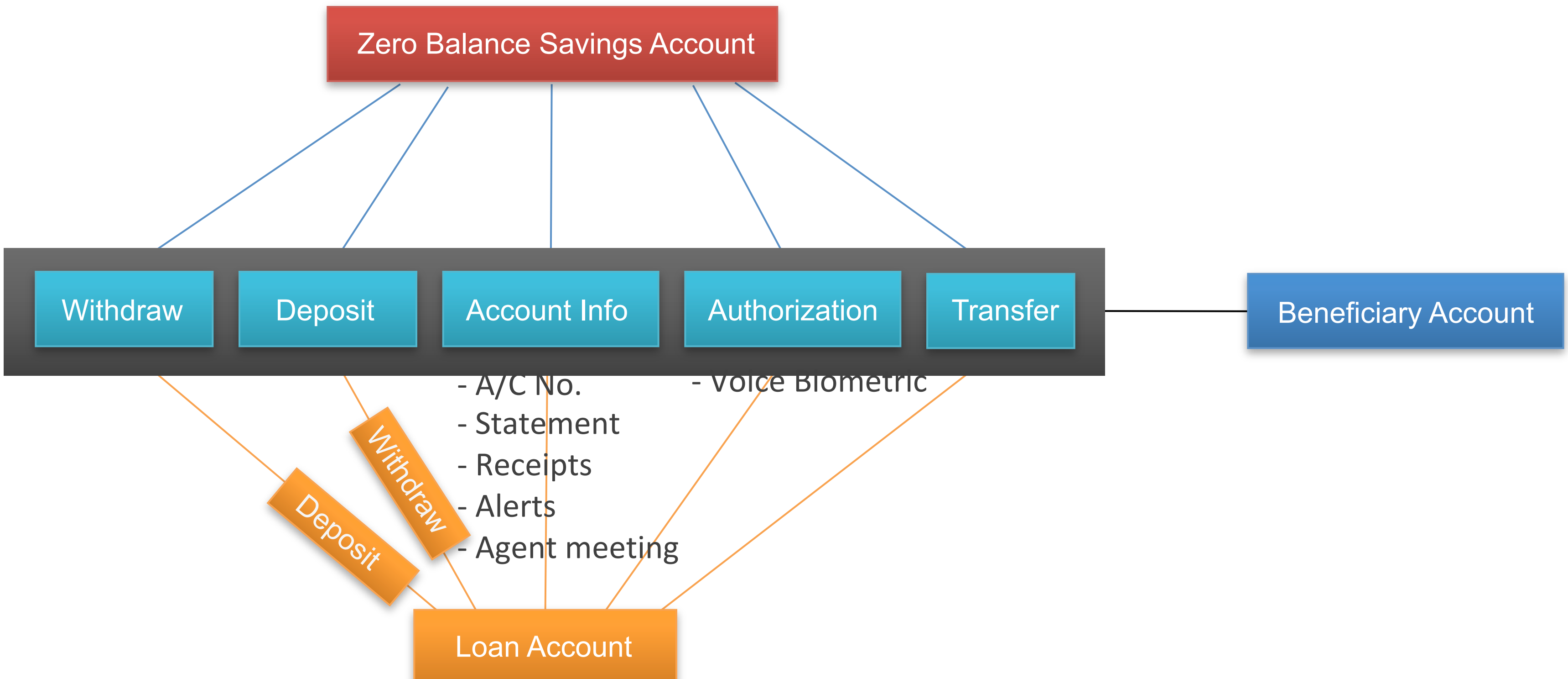
How? I Design Scope

Banking
Environment



Suitable Product

How? I Design Scope



FINO | Union Bank of India

UBI - FINO स्मार्टकार्ड धारको के लिए अनोखी ऋृण (Loan) योजना

भाग्य और सौभाग्य

- परिक्रामी आधार पर ऋूण योजना,
  भाग्य लोन : Rs. 3000/- से Rs. 12000/-
  सौभाग्य लोन : Rs. 1000/- से Rs. 10000/-
- कम-से-कम ब्याज दर!
- LIC की ओर से संलग्नित Rs. 50000/- का जीवन बीमा
- बहुविकल्पित साप्ताहिक भुगतान का प्रावधान
- नो प्रोसेसिंग फीज / कम-से-कम डॉक्युमेंटेशन

पात्रता सूची :

- ॲक्टीव स्मार्ट कार्ड धारक
- कम-से-कम 10 ट्रॅंसॅक्शन
  अथवा
  एक महिने से अधिक ट्रॅंसॅक्शन अवधि

- दो अतिरिक्त स्मार्ट कार्ड धारकों द्वारा गारंटी
- साप्ताहिक किश्त के अलावा कम-से-कम Rs. 50 की बचत जरूरी
- 50% जमानत राशि (केवल 'सौभाग्य' लोन के लिए)

FINO | Union Bank of India

भाग्य

ऋूण (Rs)	साप्ताहिक किश्ते (Rs)				
	7 हफ्ते	14 हफ्ते	21 हफ्ते	28 हफ्ते	35 हफ्ते
3000	440	225	155	X	X
6000	X	445	305	235	X
9000	X	X	455	350	285
12000	X	X	605	465	375

सौभाग्य

ऋूण (Rs)	साप्ताहिक किश्ते (Rs)				
	7 हफ्ते	16 हफ्ते	21 हफ्ते	36 हफ्ते	44 हफ्ते
1000	150	70	55	35	30
2000	295	135	105	65	55
3000	440	200	155	95	80
4000	585	265	205	125	105
5000	730	330	255	155	130
6000	875	395	305	185	155
7000	X	460	355	215	180
8000	X	525	405	245	205
9000	X	590	455	275	230
10000	X	655	505	305	255

लोन अप्लाय करने हेतु/अधिक जानकारी के लिए FINO ब्रँच में संपर्क करें

मुंबई - 9870988763 (शिवाजी नगर)
9870988762 (धारावी)
9870981880 (घाटकोपर)

दिल्ली - 9958792852
9717096169

How? I Design Scope

Loan Info

Account Info

Authorization

Remittance

Account Enrollment

Deposit Cash

Withdraw Cash

Loan Enrollment

Open a new Account

Deposit 10 Rupees

How? I Design Consideration

- Design for low cost basic mobile phone on which external applic can not be installed.
- Use of Audio based interface.
- Users prefer Instructions.
- Use of Voice + Green Key + Red Key + Numeric Keypad as input.
- Design for Small Screen sizes like 128 x 128, 128 x 160
- No text Input.
- Output display in local language and numbers.
- Use of Voice Biometric for authorization.

What? I Design

IVRS
Application

What? I Design

Dial a Number

FINO Welcome Message

Voice Authentication

Speak your Code

Name I A/C No. I A/C Balance I 1. Transfer I 2. Agent I 3. Credit I 4. Statement

1

Select Beneficiary
1. Name
2. Name
3. Name
4. Name
5. Name

4

A/C Balance
Enter Amount

Enter Amount

Beneficiary Name
Beneficiary A/C No.
Amount

Send

Process
Beneficiary Name
Beneficiary A/C No.
Amount
A/C Balance
Date
Time

2

Calling Agent...

Speak on Phone

Deposit
Amount
A/C balance
Date
Time

Banking Advice

3

Loan Status
Amount
Due Date
1. Pay

1

Process
Amount
A/C balance
Date
Time

New loan Call Agent..

Loan Status
Amount
Due Date
1. Pay

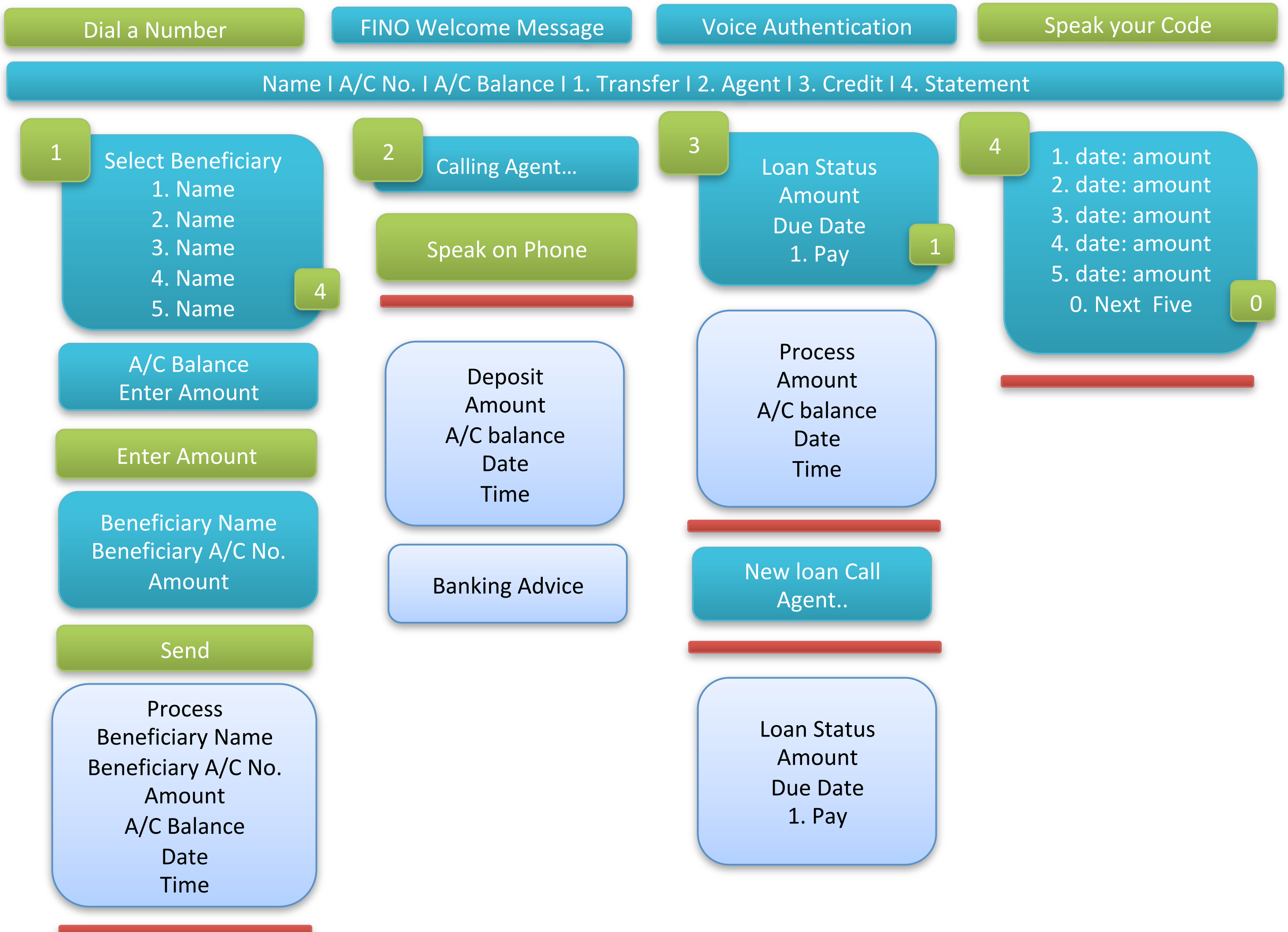
4

1. date: amount
2. date: amount
3. date: amount
4. date: amount
5. date: amount
0. Next Five

0

IVRS
(Low Fi Prototype)

Information Architecture



What? I Design- IVRS + Flash SMS

Dial XXXX → FINO में आपका स्वागत है → हिन्दी के लिए एक दबाये मराठी के लिए दो दबाये → 1 → कृपया बीप की आवाज़ सुनने के बाद अपना पासवर्ड बोले → Speak →

नाम। खाता संख्या
आपके बचत खाते मे शेष राशि सौ रुपये है

1.पैसा भेजने के लिए एक दबाये
2.एजेंट से बात करने के लिए दो दबाये
3.करज़ की जानकारी लिए तीन दबाये
4.खाते की जानकारी के लिए चार दबाये

1

1. राम को पैसा भेजने के लिए एक दबाये
2,3,
4. नई vyai> के लिए शून्य दबाये

अब आपकि बात एजेंट से होगी

आप बीप की आवाज़ सुनने के बाद भेजने वाली रकम बोले

Speak Amount

आप राम को सौ रुपये भेज रहे हैं.. हां के लिए एक दबाये नहीं के लिए दो दबाये

Confirm

आपने राम को सौ रुपये भेजे हैं.. आपके बचत खाते मे शेष राशि सौ रुपये है

FINO आपका धन्यवाद करता है अब आप लाल बटन दबा कर फोन काट सकते हैं

2

अब आपकि बात एजेंट से होगी

Speak on Phone

जमा रसीद
रकम
खाता शेष
तिथि
समय

बैंकिंग सलाह
बचत सलाह

3

इस महीने की दस तारीख बुधवार को सौ रुपए का भुगतान करना है

आपको आज सौ रुपए का भुगतान करना है
सौ रुपए का भुगतान करने के लिए एक दबाये

Confirm

धन्यवाद आपने सौ रुपए का भुगतान किया है

अगली सौ रुपए की किस्त की भुगतान तिथि इस महीने की दस तारीख बुधवार को देय है

आपकी करज़ की बाकी रकम सौ रुपए है

FINO आपका धन्यवाद करता है अब आप लाल बटन दबा कर फोन काट सकते हैं

4

सोलह अक्टूबर 2009 को सौ रुपये जमा किया

सोलह अक्टूबर 2009 को सौ रुपये निकाले

0. Next Five

Prototype

What? I Design- IVRS + Flash SMS

IVRS
+
Flash SMS

Low Fi Prototype

Low Fi Prototype

What? I Design- IVRS + Flash SMS

What? I Design- IVRS + Flash SMS

Prototype

What? I Design- IVRS Mobile Application

IVRS
Mobile
Application

Low Fi Prototype

What? I Design- IVRS + Flash SMS

Prototype

Transfer Rs 100 /- to Shyam

Loan Payback

Account Statement

Future Scope

- Addition of more personalized banking services.
- Scope for addition of more menus with changing needs.
- To analyze this application and scale it further to make it suitable for universal access.

Acknowledgements

My Sincere Thanks to:

Prof. Ravi Poovaiah

Prof. Anirudha Joshi

Dr. Ajanta Sen

Indrani Medhi (MSR), Sanket Magarkar (SDD) , Dr Anil Gupta (IIM-A)

FINO- Mr. Sanjay Kuberkar, Mr. Kamal Rastogi, Ms Nediba , Mr Yogesh,
Mr Kamlesh Singh

Canara Bank- Mr M S Suresh

Friends at IDC (Arun, Dhyan Suman- IVRS, Hrushikesh, Sumeet, all@idc.iitb.ac.in)

Descafe Rocks: Sachin and Santosh Bhai