



银行金融比拼线上服务 点燃 APP 大战



“小而美”银行APP创新线上服务

面对互联网企业进军金融的冲击,银行业的“自我革命”步伐一刻也没有停息。各大银行纷纷创新上线自己的手机银行APP以应对移动互联网的冲击。而且随着移动互联网技术和设备的更新,各家银行在移动金融领域的投入不断加大,各种新功能新服务也在推陈出新。

仔细研究可发现,各大银行的手机银行APP功能都非常强大。

以北京农商银行为例,在秉承“以客户为中心”服务理念的基础上,融合手机自身设计理念和操作习惯,推出了新一代电子银行服

务:客户端手机银行。用户只需将手机号与北京农商行账户绑定,就能让自己的手机成为一个掌上银行柜台,7x24小时全天候使用各项金融服务。功能丰富且方便,以无卡取现为例,已开通转账支付功能的手机银行客户,只需登录手机银行完成无卡取现预约操作,即可于24小时内在北京农商行任意ATM机上输入手机号和预约号取出预约的现金,无须携带银行卡,操作简便,快捷安全。

在缴费方面,目前,大多数银行的手机APP不仅实现了缴纳手机通信费及日常生活中水电、煤气

费用等功能,还延伸到生活中的娱乐消费等其他方面。例如,通过升级后的手机客户端可以实现机票、酒店预订,彩票、电影票购买,以及交通罚款缴费等。相较于第三方支付平台的这些缴费功能,通过各银行的手机客户端完成这些操作时,因直接与银行卡绑定,避免了第三方支付平台绑定银行卡的风险问题而更加安全可靠。另外,在理财方面,通过手机银行可以购买理财产品,多家银行均有手机银行专属理财产品,银行APP中还推出了自己的货币基金实时提现业务。

全新布局的光大银行手机银

行,集合了本地生活服务、金融交易和在线互动三大特色。其银行APP通过对用户所在的城市定位,精准推送其身边的限时特惠活动,并推出手机银行在线理财师服务,通过在线执守的光大银行优秀理财师,为客户提供随时随地的在线咨询,旨在打造用户身边的理财专家形象,无限度贴近用户的使用环境。

业内人士认为这是一个趋势,大家开始追求一些小而美的应用。“小而美”的银行APP不仅能为客户带来更加美好的用户体验,也显得更加专业化、有针对性。

银行APP正在改变用户的各种生活习惯,未来APP将体现出一种不可替代性。

伴随着行动通讯大时代的来临,移动终端被赋予越来越多的功能,各大银行也推出各式手机或平板的APP,与实体银行完美契合。

如今,手机银行APP的便利性及其重要地位已经开始凸显,并越来越多地取代柜台和ATM服务。当储户要理财、转账、付款时,大可不必去银行排队,就连日常的燃气水电交费也可以通过手机银行APP实现支付。一部手机在手,很多银行传统业务都将轻松解决,手机银行方式正在成为人们主要的银行业务处理方式。

各银行间正掀起一场APP比拼大战。业内专家表示,目前银行的APP主要分为网银APP和信用卡APP二种。网银APP具有查询存款、转账等基本功能,而信用卡APP则主要提供优惠讯息。

手机APP让信用卡迎来“智能时代”

对银行来说,通过信用卡为广大用户提供了无比方便、贴心的服务。而银行信用卡APP更是把用户的生活、消费和金融连接在了一起,让简单的信用卡变得更加“智能”。

有了信用卡APP,对于信用卡用户,只需要一部手机就能完成之前只能在电脑或柜台上才能完成的大多数信用卡业务办理,例如基本的办卡、开卡、查询积分、积分换礼、查询优惠信息等基础业务,甚至还可以进行更多的在线金融交易活动。

为推广信用卡APP软件,目前各银行可谓不遗余力,不仅推出了很多专享优惠活动,而且专门制定了很多力度较大的优惠措施,鼓励

用户通过手机APP进行信用卡相关业务的办理。

据了解,招行信用卡推出的掌上生活APP广受欢迎。早在去年8月,招行信用卡就全新升级推出掌上生活APP4.0版本。跨越4年历经4次迭代升级,从以支付为核心满足持卡人的金融需求,到全程覆盖持卡人消费、生活、金融的所有需求,掌上生活APP完成了从“工具”到“平台”的突破。

以更了解你为出发点,用户可以登录掌上生活APP“精选”板块,看看小招的精挑细选,而在“发现”板块,用户可以通过金融、积分、优惠券、电影、商旅、商城等六大电商频道体验各种优惠所带来的消费快乐。更为智能的是用户不用海

选,简单的筛选器与智能联想、二次登录的行为记忆等都让用户在选择与购买中体验更轻松。以更方便你为出发点,用户可以在“卡支付”板块轻松管理各类生活消费与信用卡账务。每一次额度变化、每一笔刷卡消费、每一次积分兑换,无论是当期的还是历史的,只要是用户关心的统统一目了然。而在“我的”板块,可智能地收集查阅用户的交易成果,也可方便用户管理多张银行卡、各种优惠券、各类特权。以更亲近你为出发点,掌上生活APP的交互与体验引入国际化交互设计理念,无论是逻辑框架、操作流程,还是界面设计与响应方式,都更加扁平化、直观化、可视化和智能便捷。例如,删减重复

步骤、增加商品的直接呈现等做法就带来了焕然一新的用户体验。

最新数据显示,掌上生活APP已突破1500万绑定用户,安装量更高达4500多万,交易日活近300万,充分体现了移动互联网时代用户的选择。正如招行信用卡相关负责人所说:“掌上生活4.0的诞生,如同iTunes对于ipod,亚马逊电子书城对于Kindle一样,是一道1+1>2的黄金算式,能不断为持卡人创造新的价值和体验,是对移动互联网时代智能信用卡的再次刷新。”

目前仍然有很多银行只是在单独地做手机银行,信用卡只是其中的一项,有业内人士指出,相对于专门做信用卡APP的银行而言,这类银行可能会错过一些机会。

银行“新门户”APP社交功能凸显

不同于过去的银行APP仅提供查询、转账等网银端功能,现在的手机银行APP提供的金融服务更加丰富而便捷,其社交功能也逐渐凸显,但有待加强。

在传统项目--转账方面,输入收款人手机号就可以进行本行转账、跨行汇款以及活期和定期互转。为了推广手机银行APP,目前不少银行的行内转账和跨行转账都免手续费。如兴业银行规定,目前通过手机银行APP进行行内或跨行转账都可免手续费,其中异地普通跨行转账优惠减免时间至2015年12月31日。此外,除账户

查询、转账汇款等传统网银端项目之外,银行也在把越来越多的金融服务搬到手机银行APP,贵金属业务、基金代销、理财产品,甚至是融资贷款,都可在手机银行APP上进行。

不过,在专业人士看来,有专业的金融服务以及吸引眼球的社交功能还不够。艾瑞咨询高级分析师王维东认为,发展移动金融的核心意义在于提供更为便捷的服务,但目前大多数银行的APP客户端还停留在对电子银行业务的简单复制上,社交功能尚显简单。为了拓宽客户群,直销银行一

时成为不少银行吸揽客户的利器。目前,已有民生银行、兴业银行和华夏银行等正式推出面向本行及他行客户的直销银行手机APP。就目前的情况而言,大多数直销银行APP上线的主要是以货币基金、存款等产品为主。不同的是,华夏银行在直销银行新增的普惠多利宝产品功能和普惠理财宝功能,并开放本行卡注册功能,支持华夏卡注册直销银行并办理相关交易。在新增的普惠多利宝产品功能上,支持客户电子账户中的活期存款转稳盈灵通账户和定活互转业务。而新增的普惠理

财宝功能则让客户可以通过直销银行的“普惠理财宝”购买华夏银行的理财产品,但要求客户首次购买需到柜台做风险等级评估。

此外,华夏银行还创新使用客服智能机器人在线服务客户,通过使用智能机器人软件,在网银、手机银行、微信银行端向客户提供自助答疑服务。客户只需在网银“在线客服”、手机银行“智能应答”、微信银行客户端直接输入想咨询的问题,智能机器人智能识别客户问题,智能匹配答案,与客户人机智能交互,快速、准确地解决客户的疑难问题。(据北京青年报)