

智慧金融  
称心如e



# 刷新金融体验 智慧指尖生活

本报记者 龙丽晴

## 离柜金融深入人心

根据中国银行业协会日前发布的数据,去年,银行业离柜交易金额达1762.02万亿元,同比增长31.52%。业内人士分析,商业银行近年来大力发展电子银行业务,电子银行的功能日益强大,对银行非现金业务的替代率大幅提升。

银行热情拥抱互联网,那么用户买不买账呢?日前,银率网公布的银行服务满意度评测结果显示,2015年用户对银行服务及业务的整体满意度为84.29分,较之前继续保持上升势头。该评测还显示,用户选择银行时最看重的因素是“收费合理”“电子银行易用”和“业务办理效率高”,以往用户十分看重的银行品牌形象、银行网点多寡等明显减弱。

“这表明,随着电子银行业务的普及,用户对于银行的诉求正在发生巨大变化。”某银行有关负责人表示,银行物理网点业务渠道的权重在降低,而银行电子渠道的产品及服务的权重在上升,电子银行服务已经成为银行业的“兵家必争之地”。

## 网上汇款方便省钱

调查中记者发现,转账汇款是市民在电子银行中较常使用的一项服务,这种快捷的转账方式深受市民喜爱。但以前,电子银行转账汇款的手续费把一些用户推向了支付宝、微信等第三方支付机构的怀抱。而随着支付宝和微信跃跃欲试想要收取手续费,银行却趁机频繁推出“免费的午餐”,拉拢了不少用户的心。

去年9月,招商银行率先宣布“网上转账全免费”,民生、平安、广发等多家银行也实行了手机银行转账免手续费,客户通过手机银行转账,无论同城异地还是本行跨行,均为0收费。今年2月,工、农、中、建、交五家银行更是加入了手机银行转账免费的阵营,4月,中国银行网上银行开启了境内人民币转账汇款全免费时代,兴业银行宣布个人客户通过兴业银行网上银行、手机银行APP等所有电子银行渠道办理境内范围人民币转账业务,全都享受手续费全免优惠……据不完全统计,已有超过30家主要银行实施网银或手机银行免费转账举措。

随着用户习惯的改变,越来越多的人选择在线上渠道办理金融业务。银行的免费举措,无疑是顺应了潮流。

业内人士指出,随着金融市场竞争日益激烈,传统银行需要向互联网企业学习,重视客户需求变化,提高管理效率。“免费”应当只是第一步,传统银行拥有庞大的业务系统,要为客户提供更优质、更多元的金融服务。

## 智慧金融妙不可言

身在“互联网+”的时代,如逆水行舟,不进则退。为了在电子银行市场的角逐中不落人后,各家银行纷纷优化渠道,加大对电子银行的投入力度,带来了许多用户自己都想象不到的贴心金融服务。

例如,华夏银行按照“极致体验”和“快速迭代”的互联网思维,对“智慧电子银行”全面升级,升级中新增了“智慧理财”和“朋友圈”汇款功能,“智慧理财”为客户筛选合适的理财产品,“朋友圈”简化了汇款流程。该行升级推出的“智慧网站”还凸出人性化设计,提供了正常版、老年服务版、无障碍版

三种版本。老年服务版页面及文字会适当放大,方便视力不好的老年人使用。

光大银行加速互联网与金融深度融合,打通了理财、融资、电商等多渠道与业务,面向广泛的互联网用户提供服务,同时将更多生活化的场景融入其中。值得一提的是,光大银行联合中国银联推出的云闪付业务,可以用一张带有银联标识的信用卡申请一张“替身卡”,即云卡。在进行POS消费时只需点亮手机屏幕,将手机靠近POS终端的闪付标识,并输入银行实体卡的密码即可完成支付。

工商银行也在近日推出了手机银行扫码取现新业务,客户只需打开工商银行手机银行客户端中的“扫一扫”功能,扫描自助取款机屏幕上显示的二维码,即刻完成取款,使手机银行真正成为客户的“贴身钱包”。

此外,中国建设银行个人网上银行推出全新版本;农行全面升级了移动金融业务,推出掌上银行3.0;招商银行新版手机银行上,用户登录个人账户中心,“一眼”可看清名下所有资产负债及各种卡的情况……毋庸置疑,在金融领域,电子渠道对物理渠道的替代越发明显,银行也更加注重客户的体验。



郑州银行  
BANK OF ZHENGZHOU

## 小微金融服务品牌



简单派  
小微金融服务品牌

贷款从未如此简单

• 流程短 • 速度快 • 按需定制 • 服务灵活



关注官网二维码