



“互联网+”时代的到来，给人们的金融生活带来了翻天覆地的变化。在网上银行、手机银行为人们提供越来越便利的金融服务的同时，越来越低的服务费更加深入人心。去年底，央行发布了《关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》，鼓励银行对存款人通过网上银行、手机银行办理的一定金额以下的转账汇款业务免收手续费。广发银行积极响应央行号召，在全方位创新电子银行产品，提供贴心服务的同时，还实施了网上银行、手机银行等方面的手续费减免政策，用户纷纷为之点赞。

专注客户服务 践行普惠金融

广发电子银行转账汇款手续费减免政策广获点赞

本报记者 张慧 通讯员 李颖秋

手机银行 免费贴心

移动支付无疑是近几年“互联网+金融”生长出的最为丰硕的果实，并越来越广泛地覆盖到人们生活的方方面面。央行在《关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》(以下简称《通知》)中指出：“银行应积极利用新技术，创新支付服务产品，不断改进账户服务，满足存款人日益增长的多样化的支付需求。同时，银行应针对不同的业务处理渠道，制定差异化的收费策略，为存款人提供低成本或免费的支付结算服务。”

近年来，广发银行紧跟时代步伐，深入了解客户对移动金融的需求，积极拓展金融服务的“外延”，探索普惠新举措，力求周全地满足客户的细微诉求。目前该行手机银行不仅具备账户查询、信用卡还款、转账汇款、投资理财等常用功能，还提供在线缴水电煤、办理交通罚款、充值话费和游戏点卡、订机票酒店、选座买电影票等生活服务功能，就连网点预约、无卡取现、AA收款、手机号转账等特色服务也一应俱全，以满足客户多方面的需求。

服务全面，手续费也更贴心。据悉，在央行下达《通知》之前，广发银行就曾多次延长手机银行转账汇款手续费全免、其

他电子渠道手续费减免的优惠期，而今年1月1日起，该行则干脆对手机银行转账汇款实施长期的免费政策，以彰显该行践行“普惠金融”，为客户让利的态度和决心。“只要是手机银行渠道，无论是行内或是跨行转账，我们都不收手续费。”广发银行网络金融部有关负责人表示。

路遥知马力，日久见人心。广发手机银行凭借多年如一日的贴心服务获得了客户的认可。据了解，该行自2011年3月正式推出广发手机银行以来，客户规模每年保持100%以上的速度增长，截至目前，客户规模已达近千万户。

个人网银 引领潮流

不仅手机银行愈发贴心，网上银行也不甘落后，打出“免费牌”。记者从广发银行了解到，该行自4月1日起已经开始实施个人网上银行5万元(含)以下转账汇款手续费全免政策。这是该行继手机银行转账手续费全免后，响应央行号召、践行普惠金融的又一重磅举措。

“广发电子银行紧密围绕‘以客户为中心’的核心理念，通过合作创新，把银行服务的触角延伸到客户所能接触到的任何地方，时时处处为客户提供更优质、更

超值、更便捷的服务。”据广发银行网络金融部相关负责人介绍，该行自2011年推出新版个人网银及手机银行以来，逐渐成功搭建起一个立体化、全方位的现代商业银行电子化服务渠道体系。广发银行个人网银曾在业内首创免费注册登录模式、一站式转账、AA收款、网点预约取号、在线填单等服务，还是最早实现全面支持苹果Mac和微软Windows操作系统，以及IE、Safari、Chrome和Firefox等各大浏览器办理的网上银行，大幅提升客户体验，引领了业内电子银行创新迭代的潮流。

目前广发银行个人网银已拥有近2000万客户。截至2015年底，广发银行个人网银功能点已经达到570多个，全面覆盖投资理财、现金管理、信用卡、生活缴费、个人贷款等，电子渠道业务替代率已达到97%，保持业内领先水平。

客户至上 共赢未来

面对银行手续费的减免，不少人心头都有着个疑问：是什么让包括广发银行在内的不少银行甘愿放弃手续费带来的利益，对客户频频递出橄榄枝呢？

业内人士分析，银行基本业务服务费的减免是大势所趋，这一方面来自于新兴

互联网金融业的竞争，另一方面来自国家逐渐改革一些银行收费项目，银行可以获得更多的自由权。所以许多银行都将免费视为市场竞争的利器。“特别是在用户规模扩张速度放缓和同质化竞争加剧，成为手机银行发展面临突出问题的当下，为突破瓶颈，以广发银行为代表的商业银行相继实施手机银行转账汇款减免手续费和特色功能创新，就能在与第三方支付机构的竞争中抢占有利位置，这样既被媒体广泛关注形成正面有利的舆论氛围，又扭转了之前的被动局面”。

广发银行有关负责人也表示，减免手机银行和网上银行的转账汇款手续费，银行虽然暂时少了一笔收入，但从长远来看，这是银行与客户建立良好关系的开端。“对于我们而言，善待客户、留住客户，是我们银行面临‘互联网+时代’带来的冲击时，以不变应万变的发展策略。”

话语铿锵有力，实践起来也是干脆利落。从手机银行转账免费到网上银行手续费减免，从顺应客户的金融需求到带给客户意想不到的服务惊喜，广发银行长期以来一直坚持心中始终装着客户，把“为了客户的一切，一切为了客户”内化于心、外化于行，实现与客户的共赢局面，也保证了该行青春常驻，活力永存。

广发银行 | CGB

智慧金融 广发中国

个人网银5万内
转账汇款
免手续费!



2016年4月1日起，随时随地玩转0元转账汇款！广发个人网上银行≤5万元，转账汇款0手续费。手机银行转账异地同城，跨行同行均免费！

■ 无范围限制 (本行异地 行内行外)

■ 无时间限制 (7x24小时)

■ 无平台限制 (移动端 pc端)

网络金融
有智慧 无边界

官方网站: www.cgbchina.com.cn
客服热线: 400-830-8003

手机银行网站: wap.cgbchina.com.cn
信用卡专线: 95508



手机中有一维码软件吗?
扫一扫即可快速登录广发手机银行