



将“简单便捷好用”持续到底

青岛银行手机银行5.0版全新亮相

从线上一站式支取公积金、开立资产证明,到长按APP图标可调用网点查询、理财、转账、账户等快捷服务……近日,青岛银行全新手机银行5.0版全新亮相,围绕“提升客户体验”,秉承“简单便捷好用”的设计初心,以“做您贴心财富管理APP”为目标,多个新功能亮相,为百万用户提供便捷、专业的金融服务。

近年来,随着金融科技的发展,作为“口袋里的银行”手机银行被赋予更多的便捷性和服务性,成为银行业数字化转型的桥头堡。面对2020年疫情影响,手机银行更是为银行业发挥了极为重要的触客作用。

从交易平台到服务平台转变 围绕使用场景拓展服务边界

青岛银行2020年半年报显示,面对零售业务去现金化、线上化趋势,青岛银行手机银行活跃用户数、交易笔数大幅增长,手机银行已成为青岛银行经营和服务客户的主阵地。

截至目前,青岛银行手机银行用户数近300万,比去年同期增长60多万,活跃用户同期增长35%。数字化浪潮下,手机银行成为青岛银行零售业务的发力点,以理财产品为例,销售量的80%在手机银行渠道完成。数据的增长折射出的正是消费者对青岛银行手机服务的认可。

青岛银行零售银行部相关负责人表示,手机银行已经从交易平台向服务平台转变,手机银行5.0的全新推出,不断增加的新功能将服务的边界不断拓展,“我们希望达到这样的效果,只要客户一打开手

机,就能感受到这个手机银行是与他息息相关的,这也是我们手机银行简单便捷好用的设计初心”。为实现这个目标,青岛银行手机银行5.0不仅实现了功能迭代、全新改版页面,更是打磨操作路径,围绕客户的使用场景优化服务业务流程。

从金融管家向生活管家转变 围绕客户需求叠加功能设置

记者打开青岛银行手机银行5.0版本,最直观的感受是此次升级对原有界面进行了重新优化。首页缩小广告区域,增加客户服务提醒,进一步优化消息推送模式,不需要打开手机也能实时收到青岛银行发送的用户提示账户信息及待办事项等信息,通过跟苹果手机Siri对接,实现通过语音调取服务等。

在服务的便捷性方面,青岛银行手机银行5.0版实现了长按APP图标即可调起快捷服务,不需要打开APP,即可调起网

点查询、账户、转账、理财等功能。同时,推出“一点即转”功能,自动保存“最近转账伙伴”,向伙伴转账仅填写金额、验证指纹即可完成日常小额转账。

因为手里信用卡过多,还信用卡在很多人看来是一个麻烦的工程,手机银行5.0通过“还他行信用卡”功能实现了非青岛银行信用卡的管理与还款。记者发现,招商银行、浦发银行、民生银行等10多家银行可以通过青岛银行手机银行管理,“后续还将有更多的银行陆续上线”青岛银行相关负责人表示。

据悉,青岛银行手机银行5.0版还实现青岛公积金提取、查询,不需要再到线下政务窗口递交材料,线上一站式支取。另外,客户不用再跑网点就能线上开立资产证明。后续,青岛银行手机银行将上线更多功能,为客户生活提供全面、便捷的服务。

从收银员到“智慧售货员”转变 围绕智能服务延伸“青馨”品牌

金融机构的数字化转型已经驶入快车道,手机银行作为金融科技前端最主要输出产品,成为银行重要的门户、承载着客户体验的主要载体。

“长期以来,我们一直倡导服务更温馨,那么我们的线上服务如何做到这一点,手机银行如何在交互中呈现‘青馨’服

务理念,这是线上服务升级中需要长期思考的问题。”这次手机银行的转型正是青岛银行对线上服务“青馨”服务理念的注释,“也是我们从长期思考的一个阶段性成果”青岛银行相关负责人表示。

服务智能化、服务场景化、服务价值化,成为青岛银行手机银行呈现“青馨”服务的方式。以往,线上服务渠道的转型围绕网点进行,如今手机银行线上渠道成为一个对客户服务主阵地,青岛银行手机银行的迭代升级,正是该行在数字化转型中以智能化手段提升客户体验的成果体现。

记者在体验中发现,青岛银行手机银行5.0版“更懂得消费者的心思”,在5.0版功能的设计中,通过围绕客户真正的使用场景设计功能。比如客户打开“我的”模块,不管是信用卡、借记卡,理财还是基金,都直接展示,更重要的是,每个账目下面都能够直接进行转账、理财等操作,不需要重新进入相关模块,“我们希望将每个功能节点,都打造成中转枢纽。”青岛银行相关负责人表示。就像乘坐公交,任何用户都可以实现就地“转车”,而不需要寻找新的站点。青岛银行手机银行5.0真正实现了从收银员到“智慧售货员”的转变。

从1.0到5.0,青岛银行手机银行一直在自我革新,以“创·新金融 美·好银行”为愿景,不断重构产品与服务,为客户打造美好财富生活。

贷款延期和信用贷款,两个货币政策工具直达实体经济

山东省企业节约融资成本135亿元

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张嶺

人民银行创设普惠小微企业贷款延期支持工具和普惠小微企业信用贷款支持计划两个直达实体经济的货币政策工具以来,人民银行济南分行把落实工作作为辖区各级人民银行和金融机构“一把手”工程,会同省有关部门,强力、快速、全面、精准推动在山东落地,取得突出成效,山东省普惠小微企业贷款延期率、信用贷款发放占比在全国排名逐月提升,有力支持了实体经济复苏增长。

数据显示,1至10月,山东省金融机构累计为市场主体办理延期贷款本金3948亿元,支持市场主体13万户;其中,10月份地方法人银行普惠小微贷款延期率升到70.2%。3至10月,全省金融机构累计为66.3万户市场主体发放普惠小微信用贷款1130.3亿元。10月末全省普惠小微信用贷款余额1097.5亿元,比年初增加650.7亿元,增长145.6%。其中10月份符合条件的地方法人银行以信用方式发放普惠小微贷款占比53.4%。通过贷款延期和发放信用贷款,既有效缓解了企业流动性紧张问题,又为全省企业节约过桥费、抵押担保费等融资成本约135亿元。

在推动“两个直达工具”全面落地山东的同时,人民银行济南分行积极加大1万亿元普惠性再贷款再贴现额度投放,截至10月末,带动金融机构发放贷款和办理贴现1140亿元,规模居全国前列,支持市场主体超10万户。在“两个直达工具”和各项政策直接带动下,10月末,山东省各项贷款比年初增加10842亿元,相当于上年全年的1.3倍,同比增长13.15%;全省获贷市场主体143万户,同比增长53.8%。全省普惠小微企业贷款余额同比增长39.1%,同比提高12.6个百分点,比全国平均增速高9.1个百分点。

“两个直达工具”一经出台,人民银行济南分行立即行动,一手抓政策宣传普及,制作政策“明白纸”、解读漫画、宣传微视频等各种素材20余种,召开



省内一家科技企业,通过信用贷款解决了资金链的紧张。

新闻发布会3次,在各类媒体发布宣传稿件200余篇,确保市场主体对政策“能知会用”;一手抓保障机制建设,行内建立业务处室与地市中支对口帮扶督导机制,行外对金融机构建立了月度通报和后进约谈制度,按月调度分析情况,并对落实懈怠、进展缓慢的金融机构进行约谈。

为全面促进政策惠及,人民银行济南分行对全省187家银行开展问卷调查,并赴7市现场调研,与64家银行、1200余家市场主体面对面座谈,解读政策,了解困难,有效疏通政策落实面临的梗阻。

此外,人民银行济南分行先后召开全省信贷结构优化调整座谈会和稳企业保就业工作推进会,就政策最新要点、进展情况和落实要求专题部署。优化资金发放流程,确保激励资金及时到位。将工具落实与“金融诊疗”助企行动结合,对资金周转困难和缺乏抵押

物的需帮扶主体优先使用两项政策“诊疗”。

“两个直达工具”实施中,人民银行济南分行引导金融机构在加大市场主体信贷支持力度、缓解资金压力的同时,更加注重市场主体有关稳岗就业承诺的落地情况,确保有力实现稳企业保就业目标。数据显示,1-10月,山东省新登记市场主体179.3万户,新增就业103.2万人。

下一步,人民银行济南分行将继续落实好国家“两个直达工具”以及金融支持稳企业保就业的新部署、新要求,进一步有效发挥结构性货币政策工具的精准滴灌作用,推动全省银行开展中小微企业金融服务能力提升工程,完善普惠小微信用贷款投放长效机制,有效凝聚工作合力,引导金融加大对实体经济特别是小微、民营和“三农”主体的支持力度,促进全省金融与实体经济良性循环。

真情关爱老年群体

光大手机银行 让金融服务更简单

普惠金融的核心理念是规模微小化、服务内容广泛化,让更多群体能更好地享受到便捷的金融服务。让金融服务变得更简单、更便利、更普惠,一直是光大手机银行创新发展的初衷和使命。为更好地提升客户体验,满足不同客群的个性化操作需求,扎实践行“数字普惠”,光大手机银行近年来打出服务老年群体的“组合拳”,用真情帮助老年人走出“数字鸿沟”。

在打造健康生态圈战略的指导下,光大手机银行在2019年推出“简爱版”,并可与正常版本自由切换。光大“简爱版”手机银行不仅对常用功能的页面进行调整与优化,例如放大字体、使用更加鲜明的配色,还针对常用的高频金融服务功能及操作流程进行简化处理,在保障客户账户安全的同时,更加符合老年客户的使用习惯。

目前,光大“简爱版”手机银行重点主打四大老年客户常用功能:账户查询、转账汇款、阳光理财和缴费充值。简洁、无推广的手机操作界面让老年客户的使用变得更加直观、便利和安全。同时,光大“简爱版”配有智能语音服务功能,可对老年用户进行精准语义识别,老年人仅需轻松“摇一摇”即可开启智能语音服务,无需手动操作。

2020年,光大手机银行7.0版本上线“颐享阳光·健康养老生态圈”服务,通过光大养老、光大永明保险等光大集团各子公司,重点向老年客户提供养老社区、金色课堂、健康养老、快乐养老、养老测算、财富养老和健康资讯等高频服务,利用大数据技术实现“千人千面”,可根据老年客户画像精准推荐合适的代理保险和基金产品;“金色课堂”作为深受老年客户欢迎的板块,客户可以预约各分行举行的线下读书会、财富讲座等丰富活动;在“养老社区”板块,老年客户可以提前进行养老社区线上预约,参观光大养老在全国多个城市的医养社区并选择入住。

未来,光大银行表示将持续提升手机银行的易用性和安全性,从便民处入手,于细微处用心,坚持传统金融服务与智能创新相结合,让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。