



立足BANK3.0,迎接4.0时代

客户需求将主导银行互联网转型

全球著名会计师事务所德勤指出,在互联网金融和移动金融飞速发展的背景下,电子渠道对物理渠道的替代已越来越明显,银行已进入3.0时代。知名财经作家吴晓波说,在互联网金融、手机支付的冲击下,未来5-8年内,所谓传统银行就可能会消失……事实上,随着移动互联网的发展以及互联网对金融、实体经济的不断渗透,立足BANK3.0转型的商业银行已经开始融入BANK4.0思维,试图利用自身互联网思维的重构、与互联网企业的合作来应对挑战。 现代快报记者 李喆



资料图片

用大数据剖析客户需求

商业银行在打造新的生态圈的时候愈加离不开“大数据”的支持。专家认为,“大数据”的高速发展使银行业的客户数据、交易数据、管理数据等均呈现爆炸式增长,这要求商业银行具有对各种数据价值的深度挖掘能力。

目前手机银行客户群有哪些新的特征呢?刘吉品分析认为,手机银行客户群主要集中在80后、90

后,00后的参与程度也在逐步增加。购买能力集中在70后。人群的主要特征是分布广、黏性不高,来得快去得也快。他们对产品的选择往往不喜欢做风险评估,也不喜欢“5万起步”的限制。偏好分布主要集中在理财、美食等方面。有了这些数据分析,就可以在对年轻人业务定位时考虑到时尚元素,符合他们的消费习惯。“但这并不容易。”

开放更多的电子银行接口

在电子银行产品使用推广中,一位商业银行电子银行部门主管告诉记者,缺场景设置、缺流量入口往往是一些中小银行的电子银行、手机银行的瓶颈。业内人士建议,在手机银行开发、推广过程中,与其自己投入大量成本再造一个全能平台,倒不如借力打力,开放自己的手机银行接口,和电商、社交等平台合作,取得共赢。

比如,为方便居民购房消费,工商银行“融e购”与万科、绿城、保利、恒大、富力等14家知名房企合作,打造多方共赢的“互联网+房地

产”模式,目前已上线全国60多个城市300余个楼盘项目,累计销售房产1800余套,交易额突破51亿元。中信银行也与百度签下了全平台战略合作协议,联名信用卡、新型电子商务平台、大数据、云计算、金融支付等领域均会有动作。

中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇认为,百度、阿里等有积累多年的用户和渠道优势,大数据、云技术等能力也让BAT能够大大加快业务扩张速度,降低业务成本,因此,传统金融机构与大型互联网公司合作将成为趋势。

产品上网不是银行转型

商业银行如何进行互联网转型?记者向业界咨询。南京银行电子银行部市场营销部副经理刘吉品说:“目前银行尝试互联网转型主要有两个方面,一是利用科技、互联网等手段更好地在网点、手机、网络上服务客户,比如手机支付、电子钱包、远程视频柜台、智能客服等内容;二是建立直销银行,将客户变为用户,面对互联网客户提供产品和服务。”

不过,刘吉品表示:“银行互联网转型不是简单地将银行业务搬到互联网上,它还需要对用户、产品、模式进行不断创新。”在他看来,银行需要更多地研究符合互联网客户需求的产品。

另外一家商业银行电子银行负责人表示,越来越多的银行人士已经意识到,银行已经很“充分”地利用了互联网技术,要做的就是将技术优势转换成产品优势、体验优

势。

今年3月,工商银行成为国内首家发布互联网金融品牌“E-ICBC”的商业银行,而在此之前,工商银行拥有先进的IT基础设施和历经15年打造的电子银行服务运营体系。平安证券银行业研究员评价称,工行依托自身的IT技术优势,强势推出“E-ICBC”,利用银行在信用、数据以及客户基础方面的优势应对互联网的冲击。



点击移动金融 分享精彩人生

工商银行推出全新e-ICBC线上金融服务



苹果系统



安卓系统

网站 www.icbc.com.cn

服务热线 95588

您也可以用手机登陆 wap.icbc.com.cn

或者发短信到95588,享受我行丰富的金融服务。



您身边的银行 可信赖的银行