

兴业银行 APP 荣获《银行家》 “2021年十佳零售银行创新奖”



日前,由《银行家》杂志社联合多家权威机构共同举办的“2021中国金融创新论坛暨中国金融创新奖成果发布会”在北京举行,兴业银行APP凭借其“社交化、智能型、开放性”的产品创新和客户体验,荣获“十佳零售银行创新奖”。

截至2021年8月末,兴业银行APP有效客户达到4124.82万户,当月活跃用户数1412.44万;线上活跃客户规模的持续攀升带动经营效率大幅提高,该行网络金融交易替代率已达95.95%,其中购买理财、基金、保险等财富类产品的线上交易笔数在全渠道占比超过98%。

聚焦用户体验让财富管理更简单

兴业银行APP以客户使用视角出发设计产品与服务,围绕财富、支付等客户旅程,从客户使用产品的全生命周期角度全面重构、优化了业务流程,采用了专业体验、交互和视觉设计,用户体验大幅提升。同时,通过大规模应用大数据、云计算、即时通讯、人脸识别、OCR等技术,实现语音转账、刷脸付款、二维码取款等便捷功能,让客户享受更加便捷的服务。

“财富、信贷、权益”的融合频道为客户提供一站式金融和增值服务。持有其他银行借记卡的客户可以在线上全流程开户并购买理财产品。私募专区、交易通专区、指数星专区等财富专区满足了不同投资者的理财需求,而

线上点对点双录也方便客户线上财富产品的购买。

尤为值得一提的是,兴业银行创新推出的手机银行“圈子”频道和线上理财室,联通一线客户经理与客户,远程提供信息咨询、业务办理、服务预约等多种金融服务。兴业银行的客户通过手机银行“圈子”频道,随时随地可以找到自己的专属客户经理,获得专业化、个性化的服务和资讯,客户经理可以在线解答客户的问题,提供温情服务。其他客户则可通过微信上访问明星客户经理的线上理财室,线上理财室展示了客户经理精挑细选的理财、基金、保险等热销金融产品,为客户带来了如同线上购物般的选购金融产品体验,满足了客户足不出户“财富自由购”。

“千人千面”强化个性化服务能力

顺应数字化时代发展趋势,兴业银行APP技术上采用了分布式架构、前后端分离、微服务、异地双活等全新框架,极大提升了平台自动化、数字化、智能化水平,对客户的服务能力和运营效能均大幅度提高。

针对不同客户的不同需求,兴业银行APP采用了千人千面的界面设计和菜单布局,支持私人版、贵宾版、大众版、安愉版等多个版本,服务不同类型的客户。特别对于老年朋友,兴业银行特别提供“安愉版”大字号手机银行,“安愉版”不仅界面设计与功能布局选用大字体、大图标,流程更简洁,一目了然,同时在功能上,集成了老年人常用的账户查询、转账、理财等功能,使用上更便捷,更贴合老年人操作使用的习惯,有效地帮助老年人跨越数字鸿沟。

“我的首页我作主”,兴业银行APP支持客户自定义开启APP的默认频道以及首页频道的功能组合。比如,“理财达人”可以将理财、基金等功能模块放在手机银行首页。“生活小能手”可以将“生活商城”“充值缴费”功能模块放在首页。同时,这一个性化功能还可以分享给亲朋好友,共享自定义的首页模组。

开放平台构建“金融+生活”生态圈

打开兴业银行APP,衣食住行吃喝玩乐等服务场景应有尽有,这便是该行推出的城市服务功能,通过广泛引入生活、便民、出行领域的合作伙伴,集成当地特色服务,兴业银行积极构建“金融+生活”生态圈。

目前,城市服务已在北京、上海、杭州等75个城市上线,并迅速成为手机银行的“新晋网红”,客户在享受便捷金融服务的同时,可以在“城市服务”专区闲逛、“种草”和打卡。比如北京、厦门客户可以获取本地生活商城的优惠券,线下享受吃喝玩乐的优惠;客户可以在长春的“兴豆商城”享受爱心助农特惠服务,助力乡村振兴;客户还可以进入南平城市服务,购买“一元碳汇”,为碳中和、碳达峰以及美丽中国建设添砖加瓦。



安徽省车主省钱管家

兴动加油 兴享优惠

