

# 招商银行率先进入“全面无卡化”时代

2018年12月18日,招商银行宣布对全国网点的“全面无卡化改造”项目完成。至此,招行在柜面业务、可视柜台、ATM、取号、客户经理面访、金葵花门禁等网点厅堂业务中,除应监管合规、风险控制等要求的极少数业务外,均实现了无卡化办理。客户在招行全国任何网点办理业务,均无需再携带银行卡。这意味着,招行成为中国首家实现网点“全面无卡化”的银行。

据招行相关负责人介绍,“网点无卡化改造”包含两层意思:其一,招行全国网点的零售业务,绝大部分可直接使用招商银行APP线上办理;其二,必须通过线下渠道办理的业务,个人客户可以无需出示招商银行借记卡,直接通过招商银行App扫码,或提供银行卡号、身份证号、手机号加刷脸,来替代银行卡完成业务。

如果说招商银行“一卡通”引领银行业告别存折时代,“一网通”率先开启网上银行时代,今天,网点无卡化标志着招行再次率先进入“全面无卡化”时代,是招行再次领跑银行变革的又一力证,也是该行推动“银行卡时代”向“App时代”跃迁的关键一招。



以下业务直接前往网点设备办理, 无需取号

在手机上提前填单, 可以节省您的时间



开户



转账



修改个人资料



修改联系方式

更多业务



风险评估



开通网银



忘记密码



丢卡挂失

## 1 银行业“无卡化”又一创举

在当前的移动化、数字化、开放互联的背景下,用户习惯已然发生了翻天覆地的改变,通过智能手机,银行用户进行了一场史无前例的从线下到线上,以及线上线下融合的行为场景大迁徙,银行零售业务的经营方式也随之升级蝶变。五年前,“招行一闪通”首次实现了手机与银行卡真正意义上的合二为一,开启了银行无卡化时代;五年后,该行网点“全面无卡化改造”项目全面完成,率先完成了中国银行业里程碑式的创举。

据了解,目前招行“网点

无卡化”所覆盖的业务包括ATM存取款、可视柜台和柜面办理业务、APP取号、客户经理面访、金葵花门禁等,几乎涵盖了目前网点零售客户必须要出示卡片的全部场景,这就意味着招商银行全国网点几乎全部业务均可通过无卡化办理。

不过该负责人也强调,因为业务流程、监管合规、风险控制等要求,目前极少数业务如换卡、挂失解挂等,仍然需要提供实体卡片;另外,“无卡化”仅支持本人办理本人名下的业务,代办业务仍需按原业务流程提供银行卡办理。

## 2 网点“无卡化”助力轻型金融生活

据了解,此次招商银行零售业务进行无卡化系统改造,持续时间超过两年,涉及核心业务系统(CMBRun)、可视柜台、ATM、W+、收单平台、APP渠道、风控系统等多个系统的对接。

值得一提的是,网点全面无卡化项目的落地,也是招商银行打造最佳客户体验银行的有力举措。近年来,招商银行不断探索金融科技,持续推出了多种便捷人性化的金融服务功能与产品,助力打造消费者们轻型金融、科技金融的新生活。除了网点厅堂业务的无卡化,招行在2018年还完成了交易流水打印、存款证明打印、手机号维护、换卡等必须在网点线下办理的业务向线上迁移,打造全面交易环节的无卡化,提升客户体验。

以无卡取款为例,用户需要现金,可以用手机直接在ATM机上打开招商银行App扫

码取现金。值得一提的是,招行还将ATM扫码存取款功能对接“天秤”实时风控系统,结合客户交易的风险情况进行综合判断,把客户每天取款限额从3000提升到2万人民币,免验证动码的交易比例从40%提升到98%,在方便客户的同时也降低了银行卡丢失、被盗刷的风险,带给用户的体验感大幅上升。

招行持卡人赵小姐则体验了一把网点无卡取号的便利,“真的很方便,取号、办理业务,直接用手机银行APP就可以搞定。以后出门先吃个饭、逛个街,等收到提醒时再去网点就可以了,方便又省心,不像再跟以前一样还得专门带银行卡。”

实现了全国网点全面无卡化之后,招商银行App俨然成为一条纽带,将网点业务与应用场景更有机地连接在一起,越来越多的招行客户正在享受网点无卡化带来的便利。

## 3 持续推动“卡时代”向“App时代”跃迁

银行业从“卡时代”向“App时代”跃迁,招行已做好充分的准备。早在2014年,招行就提早布局了智能手机带来的场景大迁徙,提出并实施了“移动优先”策略,加大投入,集中力量打造“招商银行”、“掌上生活”两大App。目前,两大App已成为招行连接用户的最主要的载体和零售经营平台,而实现网点“全面无卡化”更是持续推动“卡时代”向“App时代”跃迁的重要一站。

据招行相关负责人介绍,未来网点厅堂业务的全面无卡化仍存在许多优化探索的空间。“2019年,我行将继续聚焦产品升级,同时推动客户行为习惯变化,继续推进网点无卡化进程:其一,推进无卡化升级,用招商银行App扫码全面替代卡号、身份证号、手机号等无卡客户识别方式,让招商银行App替代银行卡成为客户在招行任一场景的通行证。其二,实现网点各渠道之间、招商银行App应用场景的互联互通,如客户在招商银行App进行业务预约后,客户卡片和交易信息可以流转到柜面,无需在柜面再次刷卡或者扫码,直

接刷脸验密即可完成交易的办理;其三,增加无卡化的运营推广,通过活动抽奖等方式提升客户参与度和趣味性,吸引客户体验扫码交易的便捷,从而逐步养成无卡化交易的习惯。其四,构建全渠道数字化信息地图,实现多个交易渠道、服务平台、管理工具之间信息共享,让招行客户跟网点、APP甚至95555服务中心接触时,都有一致的、连贯的、精准的服务体验。”

在业内人士看来,招商银行通过运用互联网创新思维及技术推进了全面无卡化的落地,有效降低了客户的时间成本,以及商户和银行的经营成本。同时,生物识别、二维码、NFC、支付标记化技术及两大App应用支付等远程和近场移动支付技术持续发展,推动了无卡支付产品的快速迭代和客户支付体验的不断提升。可以预见的是,金融消费者使用银行卡的场景将可能越来越少,无卡化趋势终将到来,以招商银行为代表的零售银行领导者,将为客户带来越来越多的便利体验与惊喜。

(招行)

钱

周刊·综合