

以优化客户体验为出发点 以小应用实现大构想

# 北京银行数字化转型如何弯道超车

## “小而美” 移动金融平台功能优化

刘女士是北京银行客户，因工作需要，她经常需要在手机银行上进行转账。

7月份，打开北京银行5.0新版手机银行的刘女士发现，手机银行的转账功能变得更加方便了。原银行卡转账、手机号转账、语音转账的基础上，又新增了Siri转账、3D Touch转账、复制卡号转账等功能，同时每日的转账额度也提升到了500万，凭短信验证码也能转账100万了。

刚刚大学毕业的张女士则发现，“京彩生活”手机银行5.0版本上线之后，“生活功能超级丰富，不仅缴费板块新增了教育、交通、物业等行业缴费，还上线了美食和娱乐板块，各种各样的代金券简直是吃货的福音”。

对于北京银行700万手机银行用户来说，最新上线的“京彩生活”APP5.0，变成了界面更新颖、操作更顺畅、登录更便捷、功能更丰富、服务更多样的全新移动金融服务平台。

据北京银行相关负责人介绍，5.0版本新增了60余项功能与服务，对200余项存量业务进行流程重构，对2000多个操作界面进行体验优化。和之前的版本相比，新版APP拥有包括注册方式更简单、登录方式更灵活、首页定制更贴心、大额转账更轻松、财富优选更智能、深度融合信用卡服务等15大功能亮点。

针对用户使用过程中的一些“痛点”，新版APP都做了功能新增或者优化。比如，新版手机银行新增的“金融日历”，以日历的形式为客户记录“理财产品到期日”“贷款还款日”“信用卡还款日”等重要日期，彻底解除了用户时常忘记到期日或还款日的烦恼。5.0版本还推出了信用卡快捷还款功能，查询账单信息后，可以一键还款，无需输入还款卡号及金额。

在用户看不见的层面，北京银行对APP使用的底层框架也进行了重构，“京彩生活”手机银行APP5.0是该行使用腾讯云移动金融开发平台开发的第一个应用项目。

值得关注的是，疫情期间人们出行受限，北京银行也及时响应，推出了8×8零售综合金融服务，带给客户战“疫”的最强保护。八大战“疫”专属服务具体包括：“赢疫宝”个人经营性融资服务、个人信贷灵活还款服务、个人征信保护服务、实时疫情资讯服务、在线微公益服务、手续费减免服务，以及智能客服、网点自助服务，为客户提供7×24小时管家式金融服务，其中手机银行是最为重要的实施载体。

北京银行相关负责人指出，该行在“京彩生活”APP的研发中着力解决三个核心点，首先是将基础金融服务做到极致，第二是通过增设客户体验部门等方式不断优化客户体验，第三是建立和优化敏捷迭代机制，以敏捷迭代、小步快跑来快速响应市场和客户需求。

据悉，北京银行正在组建3000人规模的客户体验师团队，邀请了反馈问题最多的客户，以及距离客户最近的一线员工加入，继续从产品端、需求端、服务端不断优化线上服务体验。

## 一个核心 全行参与 移动APP成转型强大驱动力

在“得零售者得天下”的当下，发力零售越来越成为银行机构数字化转型最集中的体现，而零售转型当中手机银行无疑是强大的驱动引擎。

在网上银行、手机银行、微信银行、直销银行，以及小程序、门户网站等电子化渠道中，手机银行则是体量最大、活性最强、综合价值贡献最高的应用载体，这也是众多商业银行竞相角逐手机银行的原因所在。

从手机银行，到智能银行、无人银行，再到无接触式金融服务，中国银行业不断以优化客户体验为出发点，持续推陈出新，并以此为切入点，推动整个金融服务的数字化转型。

面对如火如荼的金融业数字化浪潮，作为城商行领头羊的北京银行，如何与国有大型银行、领先的股份制银行同台竞争，推动自身快速稳健实现数字化转型？最近，北京银行的一系列举措让外界看到其全力推动数字化转型的决心与智慧。



在消费者以往的印象中，移动APP可能就是银行信息技术的产物。但在北京银行，作为该行移动金融服务的承载平台，APP创新迭代由业务部门和技术部门深度融合，共同打造。以新版APP5.0为例，涉及14个总行部门、17家分行，近500人参与其中。

对于北京银行而言，数字化转型战略是该行发展“核心战略”之一，是在北京银行党委、管理层领导之下，举全行之力，统一共识、目标与行动规划之后，借助金融科技手段，实现数字化、轻型化、智能化发展的战略。而零售银行又是极端重要的市场，在数字化转型战略之下，带动零售银行变革的APP成为全行上下协力的一个典范。北京银行相关负责人说，“要坚持刀刃向内，自我革命的精神。也就是要勇于从自身找问题，完善自身流程，打破壁垒与藩篱，以此来推动零售业务的数字化转型。”

据最新数据显示，北京银行电子银行客户超过1000万，移动银行客户超过900万，手机银行客户近700万。在不断推动变革的环境下，北京银行零售业务取得了靓丽的成绩。截至2020年一季度末，北京银行零售业务资产管理规模(AUM)突破7000亿元，零售业务收入突破200亿元，零售存、贷款增速均超20%；零售存、贷款全国市场份额继续保持双提升，在134家城商行中规模均稳居第一。

## 核心技术与产品创新并重 数字化转型给你“京彩生活”

银行数字化转型的重点是零售银行领域，但就北京银行整体而言，通过金融科技实现银行数字化转型是相辅相成的两部分。

北京银行相关负责人介绍，北京银行的数字化转型，一是在科技领域打造金融科技核心技术能力。坚持开拓创新与自主可控，不断提升适应市场竞争需要的技术研发能力与科技快速交付能力，掌握发展主动权。二是在业务领域深耕金融科技产品创新能力。通过在业务领域不断

植入科技基因，加大业务与科技的融合力度，不断提升产品、服务的金融科技含量，增强市场竞争实力。

以手机银行APP为例，移动端承载各项业务，都需要后台的技术能力支持。比如操作的顺畅可能是云计算带来的，APP千人千面可能是人工智能带来的，信贷服务快捷便利则可能是风控引擎的优化带来的。

北京银行近年来加速在区块链、大数据、人工智能、云计算技术等金融科技能力建设上的布局，在不断实现“小而美”突破的基础上，注重金融科技综合运用能力。如积极探索区块链技术，成功投产区块链2.0平台，成为业内率先投产BaaS平台的商业银行之一；完成业内首个基于大数据的风控模型开发平台——“风险滤镜”2.0建设。此外，还投产了人工智能服务平台。

为此，北京银行还对科技队伍、科研人才的培育进行了改进。2019年5月，北银金融科技有限责任公司揭牌，这是城商行当中的首家银行系金融科技子公司。北银金融科技除了深入参与北京银行项目建设，同时与阿里、腾讯、微软、信通院等进行沟通合作。对外实现向投资机构及中小金融企业的技术输出，成为银行交付能力提升的重要资源池。

在技术能力的基础上，北京银行数字化转型的另一个重点则是深耕金融科技产品创新能力。北京银行相关负责人表示，“2020年北京银行科技投入预计达到22亿元，通过提升在金融科技、信息安全等领域的投入，推动科技创新成果应用。”

截至2020年一季度末，北京银行资产总额达到2.79万亿元，一季度净利润66.6亿元，同比增长5.38%。在英国《银行家》杂志全球千家大银行排名第62位，连续七年跻身全球百强银行，品牌美誉度和影响力进一步提升。

展望未来，北京银行董事长张东宁表示，该行将进一步坚定不移地推动数字化转型，“在线上业务、移动优先、客户挖掘、流程再造、交付能力等方面形成工作聚焦，推动数字化转型成果加速落地”。“京彩生活”手机银行5.0版上线就是其中一个典型实例。

文/吴敏