广发行创新智能银行建设

本报记者 张建军 通讯员 陈 捷

“通过手机银行进行提前预约，现在凭着预约手机号码、预约号及预约银行卡的取款密码，可以在广发银行所有的存取款设备进行无卡取款，自由和方便多了！”这是一名叫吴金霞的广州客户在使用广发银行新推出的手机预约取现功能时，发出的由衷感慨。

“近年来，我们在电子银行建设上持续加码，通过产品革新、功能升级、品牌整合、营销推广等多项重大举措，不断提升电子银行服务的整体竞争力和市场影响力。”广发银行电子银行部副总经理关铁军表示，该行致力创新锻造“智而不繁”的电子银行服务体系，大力发展电子银行业务，开启为民提供便捷、贴心、安心金融服务的“e时代”。

图为广州金融博览会上，广发银行工作人员向客户介绍电子银行相关业务，优质、高效的服务受到客户好评。

“共赢智慧”：引领银行“智能化”发展

“所谓‘e’时代，就是银行深化应用移动互联网技术，创新电子银行业务服务。其中，智能化是电子银行发展的制高点。金融电子化普及，最大意义便是有助于客户随时随地‘一站式’办理各种金融服务。”关铁军告诉记者，广发银行曾专门进行调研，针对不同客户到银行网点办理业务的习惯和需求进行深入分析，发现业务办理及服务的响应速度、互动性资讯分享和个性化服务都是客户重点关注的方面，“为此，我们在借鉴我行战略股东美国花旗银行电子化服务的基础上，大胆进行科技创新，成功推出国内第一家智能银行。”

今年7月5日，广发银行在北京金融街支行推出自主研发的业内首家24小时智能银行。智能银行的推出，有效突破了传统银行营业时间的限制，实现24小时全天候处理业务，重新定义了银行服务的概念，引领国内银行服务业进入一个“以客户为中心”的时代。业内人士认为，广发银行此举标志着我国银行业智能化、信息化的程度在不断加强和提高。

据了解，广发银行24小时智能银行综合运用业界先进的远程视频、电子签名、门禁管理等技术，为客户自助轻松办理借记卡申领、信用卡申请递件、天天智能通等产品的查询等服务。

“我们大力引领银行‘智能化’发展，背后的动力是追求实现多方共赢。”关铁军对记者说。

“智能银行”的提出，最初源于满足客户的需求。客户普遍反映，来银行办事有“两难”：一是上班没时间来，二是要排队。

正是从这一初衷出发，广发银行通过科技创新开拓新型服务模式，有机融合本地客户自助操作和远程坐席协助，从而通过柜员在远程终端进行操作、授权等应用，替代普通柜员在柜台的业务操作处理，让客户可随时来银行办理多种业务，同时也解决了客户在网点苦苦排队的困扰。

“智能银行”也是银行渠道发展的战略选择。在金融脱媒化和利率市场化的趋势下，传统的利差业务已不能支持银行的持续高速增长，市场化的竞争迫使商业银行的服务能力成为银行的核心竞争力。

服务渠道的发展与协同不仅是指与外部渠道的互联互通，亦是强调渠道内部的细化和深化，智能银行与广发银行现有的网上银行、手机银行、自助银行包括未来即将推出的电视银行等电子银行渠道互为补充、通力合作，共同搭建起一个全方位、立体化的电子银行渠道体系，将为迅速提升银行的核心竞争力奠定坚实基础。

专家指出，“智能银行”更是银行社会责任主动加强的产物。广发银行坚持以建设资本节约型商业银行为导向，持续加大资源投入，不断提高传统柜面业务的电子化速度和程度，深化IT技术在电子银行领域的应用，打造基于电子渠道的特色金融服务，从而为银行有效节约了运营成本，同时亦有效服务了广大客户。

目前，广发银行金融类业务电子渠道替代率已超过了82%，意味着该行五分之四的业务是在电子渠道上完成，这为该行、为全社会节约了可观的资源，为推动我国“绿色金融”可持续发展增添了积极助力。

“智而不繁”：为民提供金融“易服务”

智能化是电子银行未来发展的主趋势，但智能化不仅在于推出一台智能型设备，其还需要银行整体性变革的全面配合与保障，涵盖组织架构、管理规范、业务流程、风控合规等多方面。

关铁军告诉记者：“我们将以产品创新为先行，以品牌建设开路，齐头并进，逐步锻造以‘智而不繁’为品牌核心的电子银行服务体系，为客户提供更好的金融‘易服务’。”

据悉，为打破行际壁垒，给用户解除信用卡跨行还款苦恼，今年3月30日，广发银行与中国银联签署战略协议，双方正式联手试水“万能支付”业务。时隔不到5个月，银联跨行还款业务在广发银行正式上线，这意味着手持他行借记卡也能“借道”广发电子渠道实现跨行交易。

据介绍，跨行还款业务是广发银行基于银联结算平台，新增的绿色跨行还款途径，为目前银行业首创。客户签约后可通过网上银行、手机银行、电话将指定他行借记卡存款免费转账至广发信用卡进行还款，更可选择自动转账还款方式，到期即可将他行借记卡存款自动转账还款广发信用卡。客户无须到柜台签订协议，通过该行网上银行、手机银行、自助银行即可实时开通业务。除此之外，客户还可通过客服热线95508人工服务或亲临柜台办理开通该业务。

今年11月初，广发银行个人网上银行又紧接着在国内率先推出“网银景点门票购买”服务，让民众在出行之前又多了一个新的在线旅游服务渠道选择——网上银行。

据记者体验，客户登录广发个人网上银行，在“生活助手”目录下找到“景点门票”服务，点击进入，便可图文并茂地查看肇庆封开、增城白水寨、恩平帝都温泉、韶关大峡谷、连州地下河和央视南海影视城等广东省内近百家著名景区的介绍和价格明细。再轻松点击几次，便可完成景点门票的预订或购买。操作成功后，手机会接收短/彩信电子门票凭证，而客户只要在有效期内（一般为7天）前往对应景区进行验证，就可进入景区游玩。

同时，针对现代人多张卡的烦恼，广发银行最近又新推出了资金归集功能，可以有效解决“一家（人）账户，多行管理，跨行资金，往来不便”的现状，让民众家庭理财轻松搞定。

不久前，广发银行以“简洁至上，体验为王”的设计理念，对成功实施了18年的自助银行进行了首次界面改版，以美观舒适的画面给予客户全新快捷的交易体验，充分展现了一流商业银行亲切、贴心的自助银行服务。在此基础上，该行还不断加强电子银行安全体系建设，率先全面推广“挑战应答型”电子令牌，启动建设电子银行风控管理系统，为业务发展保驾护航。这些功能的推出标志着广发银行电子渠道已由最初单纯的服务型渠道，向服务提供、营销宣传、理财和吸存四位一体的多元化渠道嬗变。

除了对产品“马不停蹄”地进行创新外，品牌建设亦是广发银行建设“智而不繁”的电子银行服务体系的重要方面。今年，广发银行开业内之先河，首次聘请金鹰奖年度最佳主持人孟非先生作为该行电子银行产品形象代言人，这标志着该行以“Smart-E Bank 智而不繁”为核心的电子银行品牌体系已基本形成。

敢为人先：争当金融“e服务”先锋

从设立电子银行业务到开辟“智能银行”，从引领银行智能化发展到构建“智而不繁”的电子银行服务体系，广发银行以敢为天下先的勇气和孜孜不倦的创新，积极争当金融“e服务”的发展先锋。

广发银行争当金融“e服务”先锋的务实发展获得了消费者及市场的积极认可。据悉，今年以来，广发银行就相继获得了《南方日报》金榕奖“2012最具竞争力金融创新产品（科技类）”、《环球企业家》年度最佳创新银行榜“最佳手机银行”、《和讯网》2012中国网上银行“最佳用户体验奖”和“最佳用户价值奖”、《理财周报》第五届中国最受尊敬银行暨最佳零售银行“2012最佳手机银行”、《证券时报》主办的“第十三届（2012）金融IT创新暨中国优秀财经网站”评选的“最佳网上金融超市”等业内大奖。

目前，广发银行的电子银行业务在业内稳居领先地位。据统计，截至目前，该行个人网银功能点已达400多个，手机银行300多个，自助银行近200个，均居同业前列。得益于电子渠道的大力创新与业务拓展，该行手机银行仅用时19个月，客户规模已达115万户，新版个人网银推出18个月，客户规模580万户，比推出时增长2.8倍，电子渠道柜台替代率为81.6%，稳居同业第一梯队。

社址：北京市西城区白纸坊东街2号 读者服务窗：dzzs@ced.com.cn 010-58393509 查号台：58392088 邮编：100054 传真：58392840 定价：每月24.75元 每份：0.82元 广告许可证：京宣广0044号 广告部：58392178 发行部：58393121 昨日（北京）开印时间：2:50 印完时间：3:30 本报印刷厂印刷