



中国光大银行郑州分行副行长张幸鸽与云缴费业务合作单位签署银企合作协议

光大银行“云缴费平台”助力普惠金融 700余项缴费难题一站式搞定

将实惠便捷的金融产品 送给百姓

记者:习近平主席4月在召开网络安全和信息化工作会议上指出,我国现在有7亿网民,这是一个了不起的数字,也是一个了不起的成就。您认为商业银行应该如何服务好7亿网民呢?光大银行在咱们互联网金融方面的战略是什么?

杨兵兵:如何服务好7亿网民,确实是作为一家国有股份制商业银行的使命所在。我觉得关键在于两点,一个是好的金融产品和实惠、便捷的生活能够体现在百姓各种活动的方方面面,也就是我们讲的普惠金融。第二点就是安全。互联网无论怎样发展,安全是最基本的前提条件,也是老百姓对自己资产最基本的一个要求。

为了服务好这7亿网民,光大银行第一个战略定位和特点就是开放。首先,这个开放说起来是一种理念,更是一种新的商业模式。光大银行的开放是两端,一端作为银行来讲,有金融牌照,有我们的产品、我们的功能、我们的服务,这些可以通过技术平台把我们的管理全部集中起来,做一个开放式共享平台;另外一端就是对口,一般银行的服务现在还是局限在为自己的客户服务。光大银行从做互联网金融开始,指导思想就是开放。不管是谁的客户,只要有卡都是光大银行的客户。

第二,我们有非常完善的互联网金融的布局。去年我们已经完成这个布局,“一扇门”“两朵云”“三个e”,把产品的场景和资源都会整合在一起。

第三,客户体验极好,这个我用数字来说明。去年8月18日光大银行直销银行才开业正式上线,到今天不到一年,仅仅几个月时间电子账户就突破一百万,这是传统账户很难实现的。再有像今天的“云缴费”,已经覆盖31个省,300个城市,覆盖服务的人群是五亿人,这个业务增长是非常快的。再就是“云支付”,去年交易量已突破3000亿,今年绝对不止5000亿,这些数字远远超出想象。

第四个特点是安全。业务品种也好,发展这么快也好,前提是安全。我们这个安全是小额快捷,但是充分的保险,我们给所有的网上购物的保险。大额交易就是事前防范、事中监控、事后处置,有一个很完整的防控。到现在为止,为线上网民的服务基本没出现过风险或者不安全的因素。

目前,光大银行“云缴费”项目已覆盖水、电、燃气、暖气、教育、手机话费、公交卡充值、网络宽带等700余项,构建起一个强大的便民缴费生态圈。河南“云缴费”的发展情况如何?光大银行郑州分行在电子商务方面又有哪些发展规划?针对热点问题,记者对中国光大银行总行电子银行部总经理杨兵兵、中国光大银行郑州分行副行长张幸鸽、中国光大银行郑州分行电子银行部总经理宋紫旭进行了专访。郑州晚报记者 倪子 张俊

多个缴费项目已涵盖十八地市

记者:您刚才提到了咱们光大银行的“云缴费”这项业务,能否请您介绍一下河南“云缴费”的发展战略(情况)是什么?

宋紫旭:普惠金融的发展关乎民生,因此银行业在普惠金融发展上要充分发挥应有的作用,让所有百姓享受更广泛的金融服务。光大银行郑州分行积极响应国家和总行发展政策,在充分了解河南地区发展情况的基础上,较早地开展缴费项目引入,早期就接入了河南移动、河南联通、河南电信、郑州华润燃气、郑州市医保。经过与缴费单位的共同营销,推进网络缴费,“云缴费”影响力

逐渐扩大,线上渠道已慢慢深入人心,拿郑州华润燃气为例,目前已有70%的燃气缴费通过“云缴费”平台完成。

近年来,光大银行郑州分行基本上完成了水电气暖基础生活缴费全种类接入,“云缴费”在河南地区已覆盖河南省十八个地市的电费以及河南省移动、联通、电信通讯费,包括郑州地区的水、燃气、热力,焦作地区的燃气、热力、自来水,许昌地区的自来水等多个缴费项目。2015年河南地区通过“云缴费”平台缴费的交易笔数近500万笔。

其中,最值得一提的“云缴费”创

新性业务——瑶瑶缴费H5页面输出是由郑州分行首家提出。目前郑州自来水、郑州热力、郑州公租房都已实现该项功能,也取得了较好的效果,比如郑州热力自成功接入“云缴费”后,一周内交易量达到2000多万元,其中有80%的交易是通过瑶瑶缴费H5页面输出到微信公众号这一渠道实现的。

未来“云缴费”将全面融入河南寻常百姓家,囊括河南各地的水电气、宽带、有线电视、加油卡、手机充值,甚至涵盖了孩子入学、入托等缴费类别,真正做到一站式解决缴费问题。

加强智能化网点建设

记者:请问张行长,您对智能化网点的认识有哪些?

张幸鸽:为增强客户沟通互动,光大银行郑州分行重新调整网点内部格局,按照自助业务、简单业务和复杂业务的顺序,对网点由外至内进行分区域设计。一方面,持续培育客户利用线上渠道和自助设备办理业务的习惯;另一方面,为客户创造出更多的沟通、交流以及体验的机会,加强网点员

工对客户的营销服务,以体验类电子设备加深客户对银行新产品的了解。

智能化改造更带来了银行效率的提升。光大银行郑州分行智能化网点柜员每项业务平均操作时间缩短5~10分钟;由大堂经理引导客户使用发卡机进行自助操作,比通过柜台发卡节约8~10分钟;高峰时段客户等候时间缩短一半左右。除大额取现和外币存取等少数现金类业务

外,大部分业务都可通过智能设备自助完成。

同时,通过智能化升级,有效缓解人工操作压力。近一半的网点员工不再从事操作类业务,从柜台走向大堂,更多地参与到帮助客户解决金融服务需求、维系客户关系的工作中。从释放柜台人员的情况来看,智能化网点比非智能化网点平均多节约0.6个柜员。

进行电子商务发展规划

记者:请问张行长,结合河南当地情况,光大银行郑州分行在电子商务方面有何发展规划?

张幸鸽:互联网时代的一大特点是资源与信息前所未有的公开和共享,“购精彩”商城正是光大银行自有电商平台,针对有电商需求的企业,以“免开发费、免入场费、免导流费与合作营销”的特点,提高核心竞争力。同时,为客户提供PC端、移动页面端、手机端、微信端四种类型平台输出模式的一站式服务,全面保证客户营销推广所需。此外,平台开放光大云支付,拥抱全网客户,支持各家银行卡支付结算。

河南许多企业尤其是大型企业已经开展了电子商务方面的业务,传统企业“电子商务化”成为一种趋势,许多中小企业也进行了电子商务尝试,各个地市企业的发展各具特色。

第一种情况,出于各种原因的考虑,他们不会自己真的建一个电子商务平台,只要找到合适的,能够真心为他服务的电子商务平台就可以了,这是可以借助光大银行总行的商城平台的。我们有这样销售的渠道和销售平台,可以直接为他们进行服务。下一步我们将大力引入河南本地“名品、优品、真品、特色”产品。

第二种情况,很多传统企业已经

开始在着手打造电子商务平台,而且速度很快。大家在打造平台的过程中也面临着一些问题,比如支付怎么办?客户怎样引流?网上怎样进行销售?这都是企业会面临的问题。在这个时候,我们会给他们提供关于支付和销售的解决方案,帮他们迈过在经营过程当中的门槛。

第三种情况,他们经过深思熟虑之后准备现在开始着手建立电子商务平台,而我们已经有了一套完整的电子商务平台的模式,可以完整地提供给他们,从支付到客户引流,到互联网的营销模式,一整套提供给他们,他们只要拎包入住就可以。