

在过去较长时间里,各类银行App如雨后春笋般涌现,理财、支付、生活消费等不同服务“术业有专攻”,各有单独App覆盖。然而,这类App普遍面临用户活跃度低、体验不佳、功能冗余等现实困境。现如今,停用、下架、合并成为银行App的主基调。



# 银行App掀起整合浪潮

本报记者 刘江华

查询信用卡账单需打开一款App,购买理财要切换另一款App,办理转账业务又得登录第三个App,每个App都需单独记忆账号密码、更新升级……“银行App又不是社交软件,不需要天天刷;也不是购物软件,不需要随时比价。现在的大部分年轻人连钱包都不带了,谁还会为不同功能下载三四个银行App?”面对手机里诸多银行App,多数受访用户表示更期待无缝衔接的金融体验——查明细时能顺便还信用卡,查余额后能立即购买理财产品。如今,银行App掀起了整合浪潮,为客户带来更高效、更顺畅的金融服务体验。

近日,在云冈区工作的王蕾打开手机里的中国银行“缤纷生活”App时,一则弹窗公告提醒她,常用的信用卡服务入口即将变更——中国银行宣布将这款运营多年

的独立信用卡App功能全面迁移至主手机银行,成为首家关停独立信用卡App的国有大行。

事实上,中国银行并非首家采取此类整合措施的银行。记者查阅中国互联网金融协会今年发布的三期移动金融客户端应用软件注销备案公告发现,多家银行的企业银行App与生活服务类App因停止服务主动申请注销备案。

相关政策也为银行App整合明确了方向。去年9月,国家金融监督管理总局发布《关于加强银行业保险业移动互联网应用程序管理的通知》强调,金融机构应当加强移动应用统筹管理,建立移动应用台账,完善准入退出机制,统筹各部门及各分支机构的移动应用建设规划,合理控制移动应用数量。对用户活跃度

低、体验差、功能冗余、安全合规风险隐患大的移动应用及时进行优化整合或终止运营。

采访中,一家股份制银行的客户经理向记者表示,银行整合App不仅能提升用户体验,还可有效降低运营成本,实现风险的集中管控。其一,将多种功能集成于一体,让主App提供“一站式”服务,既能简化操作流程,提高客户获得感和满意度,又能提升用户黏性;其二,关停使用频率低的App,可显著削减重复的技术开发与运营成本,将资源集中投入到银行App核心功能迭代升级之中,降低运行维护成本;其三,整合银行App功能便于实时监控异常交易,切实降低运营风险,进一步强化银行风险预警及管控能力,最终确保银行与客户资金安全。



## 建行大同分行:组织专题培训 提升业务能力

为进一步提升工作质效,强化保密意识,夯实基础管理,日前,建行大同分行组织办公室条线开展综合能力提升培训,采用理论授课、视频教学、案件剖析、互动研讨相结合的方式确保培训效果,提升履职效能。各基层行、本部各部门、中心综合业务经办人员、通讯员等青年骨干50余人参加培训。

本次培训重点围绕公文写作、印章管理、保密工作、信息宣传、团青工作等方面展开,内容丰富、重点突出、实操性强,不仅系统介绍了公文写作、保密工作等专业知识与技能方法,更强化了责任意识与风险防范思维。培训期间,参训人员还集中观

看了保密警示教育片《网忧》,进一步强化全员保密意识,提升保密能力。

建行大同分行办公室条线将以此次培训为契机,充分发挥好“信息枢纽”和“参谋助手”的作用,着力提升全辖办公室条线工作质效,为全行内涵式高质量发展提供坚实保障。

(培焯 杨雪峰)

## 建行云冈区支行:自上而下塑流程 服务升级惠民生

近期,建行云冈区支行积极响应省、市分行号召,以自上而下的高效执行完成服务流程全面重塑,让智慧服务落地见效。

建行云冈区支行锚定“流程重构”核心目标,严格依照上级安排撤销传统引导台,重点搭建“第一柜台——线上快捷服务区”。该区域以“平板电脑+智慧柜员机”为核心,客户进入网点后,可在工作人员协助下通过平板电脑完成信息预采集与业务尽调,随后直接在智慧柜员机快速办理开

卡、转账等基础业务,全程无需排队等候。这一模式不仅大幅压缩业务办理时长,更全面响应“无纸化办公”要求——客户信息采集、业务单据填写均通过电子设备完成,减少纸质材料使用,践行绿色金融理念。

在人力配置上,建行云冈区支行紧跟总行“人力效能优化”导向,将工作人员从重复性的基础引导工作中解放出来,转而聚焦两类重点服务:一是主动对接有理财、贷款等复杂需求的客户,依托金融科技为

客户精准推荐金融方案;二是专门协助老年群体熟悉平板电脑与智慧柜员机的操作,确保数字化服务覆盖全年龄段客户,让“面对面精准服务”落到实处。

从战略落地到细节执行,建行云冈区支行实现了从传统服务模式到“高效、精准、绿色”智慧服务的转变,既契合客户自助办理业务的需求,也让便捷服务真正惠及每一位市民。

(培焯 杨琦慧)

## 建行煤炭支行:跨境追款七日速达 守护客户资金安全

近日,建行煤炭支行高效处置一起电信诈骗案件,仅用七天时间成功为客户追回被转至境外的10余万元资金,以专业服务践行“金融为民”初心,赢得客户高度认可。

据了解,客户因收到“快递滞留”短信陷入骗局。诈骗分子以“取消自动扣费保险”为由,诱导其点击不明链接、开启屏幕共享,进而通过伪造证件获取信任,套取个人信息并诱导完成刷脸认证,最终将账户内10余万元转至境外。客户

察觉异常后立即报警,并紧急前往建行煤炭支行挂失银行卡。该行迅速启动应急处置机制。工作人员第一时间核查账户交易流水,结合客户描述判断为典型电信诈骗涉案资金转移,当即以“疑似欺诈”为由向总行提交境外退款申请。处置期间,煤炭支行工作人员持续与客户沟通,同步追款进度,缓解其焦虑情绪。最终,仅用七天便完成全流程操作。当涉案资金成功汇入客户账户后,工作人员第一时间告知消息,客户专程来到建

行煤炭支行致谢,表示“更加相信建行的专业与可靠”。

此次事件涉及的“快递异常+虚假扣费+屏幕共享”诈骗案件近期呈现高发态势。建行煤炭支行提醒广大客户,正规机构不会要求进行此类操作,凡是涉及不明链接、屏幕共享的均为诈骗。建行煤炭支行也将以此为契机,加强厅堂反诈宣传,优化反欺诈响应机制,通过“警银联动”等方式筑牢金融安全防线。

(培焯 杨磊 赵海楠)

### 风险提示

#### 警惕虚假宣传诱导网贷

记者从有关部门获悉,近期,一些不法机构或平台通过混淆概念、不实承诺、隐瞒风险等虚假宣传手段,诱导消费者办理网络贷款,不仅给消费者带来沉重的经济负担,还可能使之陷入法律纠纷。为此,国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局发布风险提示,提醒广大群众警惕虚假宣传诱导网络贷款的风险,提高风险防范意识。

#### 宣传内容辨仔细

虚假宣传看似诱人,实则暗藏高额收费陷阱。消费者需提高风险防范意识,警惕夸大其词或不切实际的虚假宣传。对于超出合理范围的高回报承诺、高薪待遇等宣传内容,应理性分析、多方查证,核实宣传内容的真实性和可靠性,拒绝各类话术套路诱惑。

#### 机构资质需核实

在选择各类服务时,优先选择具有合法资质、信誉良好的机构或平台。可以通过相关部门或行业协会官方网站,查询机构或平台业务资质,了解掌握其经营和服务范围,避免陷入不法机构或平台骗贷陷阱。

#### 合同条款看清楚

签订合同前,需仔细考虑合同实质,辨别合同是借款合同还是提供服务的一般民事合同,不轻信、不冲动,不在诱惑或催促下贸然签约。签订合同时,认真阅读合同条款,警惕格式条款陷阱,重点关注合同中的收费标准、退款政策、服务内容、承诺保障等条款,不要忽略风险提示信息。若发现合同中有不合理条款或模糊表述,应要求机构进行解释,或者暂停合同签订事宜,充分考虑后再作决定。

#### 个人信息要保密

在办理业务时,务必谨慎提供个人信息,保管好个人身份证号、银行账户、验证码等,避免信息泄露的风险。增强个人信息保护意识,定期检查账户异常情况,如果发现个人信息可能泄露,应及时联系相关金融机构并采取必要措施,以保障个人财产安全。

(培焯)



欢迎您发信或拨打

18635299919

生活中,您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司等金融机构办理业务。那么,您是满意而归?还是扫兴而去?如果您在金融机构中办理业务时遭遇侵权,或涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以向本刊反映。亦或,您对这些金融单位有什么意见或建议,也请您告诉我们。我们将弘扬行业之正气,砭行业之时弊,将您的声音传递给相关单位和部门,并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至18635299919,也可将邮件发至dtrbj-zk1@163.com。