

手

机银行App是商业银行面向用户提供金融功能服务，实现产品与业务转化的重要抓手。

在

从前

的1.0时

代，其普遍“功

能少、服务单一、不重视客户需

求”，而随着数字化转型

的推进，现在已进入了2.0“数智化

”时代，各大银行纷纷力求将自家App的功能做得更加丰富、智能化，以改善用户体验。

那么，在这个白热化的竞争阶段，你知道该怎么做吗？

？

功能丰富：

包括存贷款、理财、信用卡等金融能，也包括生活缴费餐饮娱乐等非金融功能；

？

覆盖面广：除通过高频生活服务覆盖本行长尾客群外，还能通过开放账户体系获取他行客户；

？

千人千面：

技术与数据驱动下，手机银行App为不同的客户提供差异化服务，服务更精准，用户体验与粘性更高；

？

以客户为中心：从“产品-网点-客户”转变为“用户-场景-产品”，金融产品和服务无缝融合到生活场景中，以提升用户体验为目标，实现了以客户为中心

。

玩法一：金融功能+生活场景

什么是生活场景呢？通俗点说就是大家在日常生活中，围绕衣食住行等各类需求所产生的消费场景。通过

将金融产品融入用户多元生活场景中

，能更高效地触达用户、增加用户黏性、提升服务水平。

具体怎么玩？可以优先布局用户生活中刚需、高频的场景类型，如基础的水电气等生活缴费；还可以扩展至政务、医疗、出行、教育等日常政务便民领域。另一方面还可以往吃喝玩乐等领域发展，如结合本地资源、本地特色内容，为用户提供美食购物、旅游指南等。以实现一站式、多样化生活便民服务场景。

例如北京银行“京彩生活”App的“政务惠民专区”，向社保缴费人员开放了10项社会保险权益的查询下载功能，并高效整合了医保、公积金、在线购药、生活缴费、普惠金融等多项惠民、便民服务，通过社保、医保加生活缴费、健康服务的组合，解决传统政务服务中客户存在的知识盲区，一站式满足用户的便民生活需求。

玩法二：金融功能+泛金融场景

相较于其他互联网服务，手机银行App金融服务属于低频场景，用户活跃低、时间短，不利

于银行开展深度营销。那么

应该如何解决呢？其实

可以加大对“泛金融场景”的战略布局

。即通过以金融场景为核心，推出除业务之外的金融服务，可以是引导公众理性消费、合理投资、普及金融知识等。从而淡化银行定位，打造无边界服务的泛金融生态圈概念。

如招行

针对年轻一族开展泛金融服务案例。招行结合年轻人金融资产少、购买率低的特点，衍生轻资产功能模式，让更多年轻人的小额存款也可以得到更好的发挥；其次还打造理财顾问功能，通过趣味图、视频、直播等方式深入浅出地为用户讲解经济学原理，手把手地教年轻人提高财商等泛金融服务场景。

玩法三：金融功能+社交内容场景

金融+社交模式指：在传统的金融服务基础上，增加具有社交多元价值、利益点的营销内容，从而激励用户在线上产生互动、分享、传播等活跃行为，实现借助用户的网络社交获得更好的运营效果。常见的玩法有3点：

1.打造社交化支付场景，创造社交化金融生活。

通过分享、老带新完成办卡优惠、理财资讯分享等活动，使用户沉淀、逐渐完善属于自己App的好友圈。也可以让理财经理、客户经理与用户建立直接联系，如发送节日红包，通过短信或联动微信提示到账等方式，与用户建立社交关系。

2.借力PGC和UGC搭建高质的内容营销。

一方面利用PGC专家内容作为KOL意见领袖，带领话题方向，引发用户参与，人人都可发表意见。另一方面也可以提供更多投资决策场景，例如问答、排行榜、社交排行榜、社交讨论等投资决策场景。

3.创新性的游戏化社交，增强用户参与感。在

App上打造创新性养

成类游戏，并融入社交元素，例如：支付宝

的养成类游戏—蚂蚁森林，以公益环保之名为目的，利用用户每日消费及行走步数转化为绿色能量，鼓励用户线上场景消费，同时利用社交属性，设置好友排行榜、好友合种、替好友浇水收能量等方式，强化用户间的互动，大大提升了用户参与。

未来，手机银行会作为最重要的电子银行渠道，成为各商业银行发展的重点。手机银行的金融属性逐渐弱化，取而代之将是“场景+社交”属性，即以基础金融服务为支撑，以手机App为载体，高频生活场景为驱动，重塑手机银行新业态。总的来说可以从三大趋势概括：**丰富、联动、场景融合**。

趋势一：丰富，即APP功能日益丰富

随着科技的发展，金融功能在技术与数据支撑下，会加入更多人性化、创新型设计，App体验功能逐步更加多样、智能；此外，非金融服务还基于API、SDK等技术，将与外部企业建立更多合作关系，覆盖更多场景和客群，从而日渐提升App功能的多样服务。

趋势二：联动，即线上线下服务联动

往后的App功能逐步联动更多渠道，打通线上线下壁垒。如线上可以为线下提供服务、活动、业务预约渠道，提高服务效率；线下可以通过活动、客户反馈等数据反哺线上，以客户为中心优惠App渠道功能。

趋势三：场景融合，即金融+非金融+社交场景融合

未来的App场景只会越来越丰富多元，功能中会加大深度融合金融场景，快捷满足客户需求，如汇款中融合缴纳房租、物业费等场景；深度融合产品，通过生活服务精准触达客户需求，实现场景营销；深度融合社交场景，打造社交社区，吸引更多用户使用App概率，如打造论坛、UCG原创社区等，让用户在此留存活跃。

手机银行APP的不断创新与优化，让我们在时空上摆脱了传统网点的束缚，体验到了更加便捷、自主和高效。那么在未来，还会有哪些更好、更智能的功能场景服务带给我们呢？让我们拭目以待吧！