

谈及银行的转型升级，Brett King所著的《Bank 3.0》几乎是绕不过去的存在，互联网对银行的颠覆性冲击也可分成四个阶段：

第一阶段是网银时代，客户通过网银办理业务，线下网点的部分职能转移到了线上；

第二阶段是移动时代，除了取款之外，客户可以在手机上完成ATM机上的所有业务；

第三阶段是移动支付，银行卡和现金都将不复存在，取而代之的是移动支付类产品；

第四阶段是金融服务，物理网点逐渐消失，银行不是某个地方，而是一种金融行为。

按照Brett King的定义，当下的银行业正处于第三个阶段，并且很多银行已经做好了向第四阶段转型的准备，线下网点的智能化也是为了配合这一趋势。

数字化大潮即将颠覆传统银行业的边界，未来的金融世界将由数字生态系统构成，“领头羊”纷纷入场。麦肯锡数据显示，全球领先银行已投入税前利润的17-20%用于数字化银行的改造和金融科技银行的布局。银行业的数字化转型已然成为一种趋势。

不过面对数字化、智能化的转型，目前主要需要注意以下几个方面：

一、如何获客？

传统网点的获客路径重度依赖客户“到店”，但是数字化时代银行业的获客需要从线下延伸到线上，一方面改造网点的服务体验，提升获客能力，一方面通过网银、手机银行等为线下网点导流，并通过推广、大数据等各种方式，将网点的“业务处理”提升到“服务体验营销”的层面。

二、金融介质的转变

传统的物理卡片显然已经不能满足智能化的发展需求，金融服务触达客户的载体将更加地智能化，手机、二维码、生物识别等等技术将会影响金融科技创新发展。因此，银行业在智能化转型过程中，必须对新技术足够重视。

三、智能化金融

智能化金融是比较大的概念，也是银行业转型的整体战略问题。比如基于人脸识别的智能化终端、远程开户、基于软件的1对1理财咨询服务等等。总之智能化转型是一个系统性全局工程，涉及到信息系统、网点、渠道、平台、场景、基础设施、跨界竞合等方方面面，牵一发而动全身。

面对数字化的银行业转型大潮，国内商业银行需要如何面对？在智能化的探索中又会遇到怎样的问题？

在2019第三届中国移动金融发展大会上，移动支付网有幸邀请到招商银行零售金融部高级产品经理季家兴，他将以《招行“一网通”支付的智能化探索》为主题详细介绍招商银行“一网通”支付产品创新及智能化探索的目标、方法以及成果，包括刷脸支付、智能风控、智能营销、智能行业解决方案等。