

2018年12月18日，招商银行宣布对全国网点的“全面无卡化改造”项目完成。至此，招行在柜面业务、可视柜台、ATM、取号、客户经理面访、金葵花门禁等网点厅堂业务中，除应监管合规、风险控制等要求的极少数业务外，均实现了无卡化办理。客户在招行全国任何网点办理业务，均无需再携带银行卡。这意味着，招行成为中国首家实现网点“全面无卡化”的银行。

据招行相关负责人介绍，“网点无卡化改造”包含两层意思：其一，招行全国网点的零售业务，绝大部分可直接使用招商银行APP线上办理；其二，必须通过线下渠道办理的业务，个人客户可以无需出示招商银行借记卡，直接通过招商银行App扫码，或提供银行卡号、身份证号、手机号加刷脸，来替代银行卡完成业务。

如果说招商银行“一卡通”引领银行业告别存折时代，“一网通”率先开启网上银行时代，今天，网点无卡化标志着招行再次率先进入“全面无卡化”时代，是招行再次领跑银行变革的又一力证，也是该行推动“银行卡时代”向“App时代”跃迁的关键一招。

银行业“无卡化”又一创举

在当前的移动化、数字化、开放互联的背景下，用户习惯俨然发生了天翻地覆的改变，通过智能手机，银行用户进行了一场史无前例的从线下到线上、以及线上线下融合的行为场景大迁徙，银行零售业务的经营方式也随之升级蝶变。五年前，“招行一闪通”首次实现了手机与银行卡真正意义上的合二为一，开启了银行无卡化时代；五年后，该行网点“全面无卡化改造”项目全面完成，率先完成了中国银行业里程碑式的创举。

据了解，目前招行“网点无卡化”所覆盖的业务包括ATM存取款、可视柜台和柜面办理业务、APP取号、客户经理面访、金葵花门禁等，几乎涵盖了目前网点零售客户必须要出示卡片的全部场景，这就意味着招商银行全国网点几乎全部业务均可通过无卡化办理。

不过该负责人也强调，因为业务流程、监管合规、风险控制等要求，目前极少数业务如换卡、挂失解挂等，仍然需要提供实体卡片；另外，“无卡化”仅支持本人办理本人名下的业务，代办业务仍需按原业务流程提供银行卡办理。

网点“无卡化”助力轻型金融生活

据了解，此次招商银行零售业务进行无卡化系统改造，持续时间超过两年，涉及核心业务系统(CMBRun)、可视柜台、ATM、W+、收单平台、APP渠道、风控系统等多个系统的对接。

值得一提的是，网点全面无卡化项目的落地，也是招商银行打造最佳客户体验银行的有力举措。近年来，招商银行不断探索金融科技，持续推出了多种便捷人性化的金融服务功能与产品，助力打造消费者们轻型金融、科技金融的新生活。除了网点厅堂业务的无卡化，招行在2018年还完成了交易流水打印、存款证明打印、手机号维护、换卡等必须在网点线下办理的业务向线上迁移，打造全面交易环节的无卡化，提升客户体验。

以无卡取款为例，用户需要现金，可以用手机直接在ATM机上打开招商银行App扫码取现金。值得一提的是，招行还将ATM扫码存取款功能对接“天秤”实时风控系统，结合客户交易的风险情况进行综合判断，把客户每天取款限额从3000提升到2万人民币，免验证动码的交易比例从40%提升到98%，在方便客户的同时也降低了银行卡丢失、被盗刷的风险，带给用户的体验感大幅上升。

招行持卡人赵小姐则体验了一把网点无卡取号的便利，“真的很方便，取号、办理业务，直接用手机银行APP就可以搞定。以后出门先吃个饭、逛个街，等收到提醒时再去网点就可以了，方便又省心，不像再跟以前一样还得专门带银行卡。”

实现了全国网点全面无卡化之后，招商银行App俨然成为一条纽带，将网点业务与应用场景更有机地连接在一起，越来越多的招行客户正在享受网点无卡化带来的便利。

持续推动“卡时代”向“App时代”跃迁

银行业从“卡时代”向“App时代”跃迁，招行已做好充分的准备。早在2014年，招行就提早布局了智能手机带来的场景大迁徙，提出并实施了“移动优先”策略，加大投入，集中力量打造“招商银行”、“掌上生活”两大App。目前，两大App已成为招行连接用户的最主要的载体和零售经营平台，而实现网点“全面无卡化”更是持续推动“卡时代”向“App时代”跃迁的重要一站。

据招行相关负责人介绍，未来网点厅堂业务的全面无卡化仍存在许多优化探索的空间。“2019年，我行将继续聚焦产品升级，同时推动客户行为习惯变化，继续推进网点无卡化进程：其一，推进无卡化升级，用招商银行App扫码全面替代卡号、身份证号、手机号等无卡客户识别方式，让招商银行App替代银行卡成为客户在招行任一场景的通行证。其二，实现网点各渠道之间、招商银行App应用场景的互联互通，如客户在招商银行App进行业务预约后，客户卡片和交易信息可以流转到店面，无需在柜面再次刷卡或者扫码，直接刷脸验密即可完成交易的办理；其三，增加无卡化的运营推广，通过活动抽奖等方式提升客户参与度和趣味性，吸引客户体验扫码交易的便捷，从而逐步养成无卡化交易的习惯。其四，构建全渠道数字化信息地图，实现多个交易渠道、服务平台、管理工具之间信息共享，让招行客户跟网点

、APP甚至95555服务中心接触时，都有一致的、连贯的、精准的服务体验。”

在业内人士看来，招商银行通过运用互联网创新思维及技术推进了全面无卡化的落地，有效降低了客户的时间成本、以及商户和银行的经营成本。同时，生物识别、二维码、NFC、支付标记化技术及两大App应用支付等远程和近场移动支付技术持续发展，推动了无卡支付产品的快速迭代和客户支付体验的不断提升。可以预见的是，金融消费者使用银行卡的场景将可能越来越少，无卡化趋势终将到来，以招商银行为代表的零售银行领导者，将为客户带来越来越多的便利体验与惊喜。