

商业银行信用卡业务双线融合与转型发展

梁力军 副教授

一.课程背景

当前，金融业已经进入以大数据、人工智能为代表的金融科技新时代，客户需求、服务渠道、产品形态、竞争生态和金融监管等均呈现新的趋势变化。随着移动互联网（线上渠道）的广泛普及与应用，客户的行为习惯与行为模式发生了较大的变迁，O2O（即线上与线下，以下简称“双线”）服务模式成为了主流，金融业的双线融合、互动创新正在成为金融服务新方向；同时，金融服务与人们的生活之间不再相互割裂，迫切需要发展 O2O 服务模式，使得金融服务逐渐成为人们生活的一部分。

各商业银行信用卡业务发展面临着激烈的同业竞争。在此形势下，商业银行应基于自身在服务渠道、专业化程度、风控水平等方面的优势，找准信用卡双线融合的关键点。一方面，应充分把握“移动社交”与“触点场景”，形成信用卡客户服务的闭环；另一方面，应切实做好金融科技手段下沉到服务渠道、服务地域、服务场景中，将服务打通形成专业化和多元化两种服务模式。因此，如何顺应竞争新形势、社会新形势、金融新形势，打造信用卡双线融合“数字化发展”之路，是商业银行转型发展的重要课题。

二.课程时长

本讲座设计时长为 1 天（6 小时），上午、下午各 3 小时。

第一时段：客户信用与信用卡业务 **O2O** 的实践与借鉴

第二时段：新形势下信用卡 **O2O** 转型发展的思路与方向

三.授课对象

本讲座内容适合但不限于各类商业银行、类金融公司、互联网公司、电商平台的信用卡中心、个人（零售）金融部、互联网运营、信息科技、电子银行、金融营销等部门的管理人员和专业人员。

四.授课形式

讲授方式：课件讲解+面授

案例分析：国内外信用卡案例分析与思考

视频解析：国内外信用卡视频播放与解析

实战演练：根据预设场景进行信用卡业务创新设计

五.课程收益

(1) 本培训主要特点

一是，理论与实践相结合。将金融科技 ABCD、信用卡发展等与信用卡业务实践相结合。

二是，国际与国内相结合。介绍国际与国内等先进银行、互联网公司信用卡科技、产品、服务等创新性发展。

5 三是，案例解析与情景设计结合。培训过程中，将紧密结合银行信用卡案例，剖析其问题和特点，引发参训学员思考，具有很强的针对性和实践指导性。

(2) 培训预期效果

10 讲座内容将紧密结合国内外信用卡业务发展的特点和方向、技术创新和变革趋势，以及信用卡在社会各领域的应用与发展，重点为分析商业银行在经济新常态和科技新常态形势下，如何有效运用科技思维、渠道思维、用户思维和互联网思维，实现信用卡业务的双线融合，为商业银行提供银行信用卡转型发展的思路参考。

讲座将既具有宏观高度、也同时具有可操作性，从信用卡发展战略、信用卡新型技术与创新、信用卡业务双线融合的落地方案等方面，提出针对信用卡转型发展的、具有针对性的建议与方案。

15

六.课程大纲

(一) 引子

交通银行信用卡视频解析：理财创新+获客渠道

思考：借记卡和贷记卡如何实现联动；如何实现线上获客

20 兴业银行信用卡视频解析：兴动力

思考：科技创新如何和信用卡有机融合

北京银行信用卡功能解析：数据障碍+客户感受度

思考：信用卡的数据障碍；信用卡功能如何实现“亲民”

银行信用卡客服：电话给我带来的烦恼：

25 思考：信用卡客户如何画像和不扰民

银行信用卡积分：你有多久没有换积分了？

思考：积分如何才能活起来？动起来？用起来？

(二) O2O 的发展阶段与特点

□ 第一阶段：从线下到线上的电商模式。

□ 第二阶段：以移动入口与 LBS 为支撑，并与本地生活服务相结合形成的线上到线下服务模式。

□ 第三阶段：渠道碎片化、应用的场景化以及营销的个性化。

5

(三) 金融业信用卡 O2O 发展问题深度剖析

□ 定位问题：追求数量，质量为；类型过多，功能过散；惠民服务单一，无法切入到线下的生活场景中

□ 客群问题：信用卡客户挖掘、营销分类不足，无法实现个性化的线下服务

10 □ 额度问题：额度无法实现科学评价，评分体系存缺陷

□ 产品问题：设计方面无差异，创新重叠和跟风问题；无线下对接；注重产品的外在界面，忽视产品的内在质量和丰度

□ 服务问题：办卡渠道单一，线下渠道为主，线上渠道合作程度不足

□ 技术问题：数据打通与数据传递问题；系统平台问题；网银问题等

15 □ 积分问题：僵尸积分问题严重

□ 其他问题：（与参训人员进行共同讨论）

(四) 国内金融业 O2O 的模式发展与案例分析

20 □ 第一模式：线上平台模式（案例分析：滴滴出行；微信社交+金融平台；支付宝支付+社交平台；消费类平台）

□ 第二模式：物理营业网点+移动模式（案例分析：工商银行融 E 系列，建设银行善融系统；招商银行和平安银行零售金融等）

□ 第三模式：线上电商平台+线下零售网点（京东金融；苏宁金融等）

□ 第四模式：移动模式+平台模式（微众银行；浙江网商银行）

25 □ 未来模式：普惠金融+信用卡；开放金融+信用卡生态；

(五) 金融信用的新发展与案例分析

□ 国际信用卡 O2O 发展：花旗银行；汇丰银行等

□ 京东白条：小白信用的三合一。额度+信用额+取现额

- 支付宝：芝麻信用。五维雷达图解析。大数据下的信用分
- 微粒贷：场景信贷。微众金融的社交场景。
- 其他信用模式案例分析：借呗；花呗等。

5 (六) 信用卡业务双线融合发展的思路

- 发展思维方面：银行 4.0 思维+互联网思维
 - 科技应用方面：大数据与人工智能等的应用——画像+营销
 - 场景合作方面：双线场景的自建与合作
 - 产品与服务方面：产品画像+客户画像
- 10 □ 后台服务方面：数据打通+精准营销
- 其他方面。