

来源：财经报道网 9条评论 9 2022-12-09 13:55:25

什么是“零点”？

在现实宇宙中,它是刻度盘的起点,是原子弹爆炸瞬间的爆炸中心位置。在数学宇宙中,它是数论学家梦寐以求证明的终极谜题之一。

日前,美籍华裔数学家张益唐自称孤独求证“零点猜想”二十年,一举轰动学界。

对于招商银行信用卡而言,亦同样在“孤独求证”的路上前行了二十年,率先发行国内第一张国际标准双币信用卡;率先提出“手机优先”,发布掌上生活App1.0,推动行业金融数字化转型;率先开始探索与移动互联网的结合,用新的逻辑连接亿万人的生活、消费和金融;率先向行业敲响“警钟”,直面信用卡行业“下半场”的到来……回顾过去发展二十年,信用卡中心始终奔跑在无限接近“零点”的路上。在不同时代环境和行业周期下,更早一点预见行业转变的信号,更快一点实现自我进化,更好一点服务客户需求。

如今,信用卡行业正身处以存量之争为主的“下半场”,“20年前,我们强调要发展‘早一点、快一点、好一点’。现在,我们是要‘活下去,活得久一点,活得好一点’。”在招商银行信用卡发卡20周年之际,招商银行信用卡中心理事长刘加隆如是说。

信用卡行业的未来会是怎样?这个如同“零点猜想”一般的谜题,没有人能给出标准解法,唯有一次次尝试。将“支付+消费信贷”,更紧密地服务于民生需要,寻找到它与实体经济同频共振的最优方式,在发卡20周年之际,焕新亮相的掌上生活App9.0,正是这样的一次探索。

一个朴素的回答+直面正在发生的未来

数学家张益唐自称求证“零点猜想”二十载,一步步、无数次尝试,收获了数学宇宙的无价馈赠。

对于招行信用卡而言,是倾力二十载,只为磨砺一张“卡”。从2002年的第一张国际标准双币信用卡,到2010年推出掌上生活1.0实现“云端建卡”。二十年,从塑料卡片到数字化App,信用卡的介质在变,不变的,是“为客户创造价值”。

据2022半年报,截至目前掌上生活App累计用户数已超过1.3亿,领跑同业信

用卡类 App。掌上生活背后的招行信用卡亦已拥有超过7000万持卡人,累计发卡突破1亿张,年交易额突破4.7万亿。

然而斐然的成绩下,难以回避的是信用卡行业已然来到无可争议的下半场。在行业下半场,招行信用卡如何做好7000万持卡人和10万+商户的连接器,为他们的选择创造价值?或许可以从掌上生活9.0当中找到线索。

更加纯粹、简单、人性化,这是掌上生活9.0给人的初印象。

焕新的9.0,最大的变化是紧密围绕一个核心——将信用卡TAB在C位(中心位置)呈现,回归信用卡作为支付手段的朴素本位;并新增持卡人高频使用的“惠生活”(生活优惠)和“车商城”(分期购物)两大差异化主页,找到服务民生需要与实体经济的着力点。

从申请、寄送、开卡、绑卡……用卡的每一步,都有MOT提醒和相关服务,用户账单实现优化改造,查账还款日有了明显的时段提醒、还款状态一目了然。

围绕信用卡的权益、保障、增值服务都一一呈现;全景客服,带来AI陪伴式服务;专属消费分析报告,陪伴每一次刷新生活……

除了面向C端的功能焕然一新,在9.0新版本中,掌上生活的数字化经营中台能力得到了实质性的强化,一方面商户可以通过开放平台接入掌上生活App线上经营生态,实现入驻、API申请、营销能力迭代等多种诉求;另一方面“小程序”是开放平台落地C端的重要一环,商户可以围绕自己的经营需求进行灵活经营,精准触达客户,完成私域流量的转化。

目前,掌上生活开放平台已有包括星巴克、肯德基、盒马等一千余家商户入驻,将以更智能、更开放的方式连接消费者和商户。

回到信用卡如何更好地创造价值这个终极问题,将“支付+消费信贷”与中国的实际环境、实践结合做应用,可能是招行信用卡给到行业的朴素回答。而掌上生活9.0版,既是信用卡本业的回归,也是对7000万持卡人消费生活更深层认知的落地。

从“一张卡”到“一个App”,从支付工具到超级生态圈

作为招行信用卡持卡人生活、消费、金融的连接器,作为信用卡行业第一个App,掌上生活的每一次迭代和进化,都可以看作是中国信用卡行业创新与金融数字化转型的缩影。

工具起步的1.0版本,以“云端建卡”重构运营;“金融+生活”的4.0版本,开启智能信用卡时代的经营进化;重构连接的8.0版本,以“营销探索”直面行业下半场;再到如今的9.0.....

十余年打磨,在这个过程中,掌上生活也将自己从一个“工具”淬炼成了“平台”,最终又进化为“生态”。显然,这并非一日之功。

生活需要洞察,商业讲究逻辑。掌上生活就是这样的结果,2008年到2010年,移动互联爆发的前夜,招行信用卡在发展的快车道上风驰电掣,无论是发卡量还是交易量都迅速攀升。随之而来一个“成长的烦恼”:运营成本高企,整体盈利并不令人满意,亟需寻找新的差异化发展路径来摆脱桎梏。

和趋势在一起,寻求科技的力量,自然成为了一个主要的考虑方向。

与此同时,时任招行行长马蔚华敏锐感知到移动互联网的变革,公开提出要“消灭信用卡”。这一惊人之语的背后,其实是马蔚华对趋势的一个判断——未来信用卡一定会脱离塑料卡片这个介质,被手机取代。而信用卡的内核,即“支付+消费信贷”的功能依然将会发挥。

招行信用卡抓住发展机遇,于2010年率先上线掌上生活App1.0,将其定位为“信用卡工具箱”,开始将账户从物理介质向云端迁徙,支持信用卡查账、还款、额度管理、手机充值等功能,基本实现在移动端“再造一张信用卡”的历史使命。

从此,中国信用卡行业开启了从“一张卡”向“一个App”转变之路。而从“支付工具”完成向“生态圈”的进化,此后掌上生活又孤独求证了近十年。

2019年9月4日,6450万招商银行信用卡持卡人收到了来自掌上生活App的一封信。“我们非常高兴地为你带来全新的掌上生活App8.0版本,由此完成了从功能信用卡向智能信用卡的全面升级。”信中说,“在信用卡行业风起云涌的下半场,有人来了,有人走了,有人随风去了,但我们想和你一直在一起。”

在掌上生活9.0之前,8.0完成了招行信用卡从连接的维度、广度、深度三方面进行全面重构,为营销探索提供可能。也让招行信用卡在当期回归“支付+消费信贷”本业之前,完成了汽车生态、内容生态、合作伙伴生态的全面布局。

如今,掌上生活9.0,已经成为一个超级生态圈,拥有亿级客户的运营能力,能够为客户创造更优体验,也为招行信用卡带来存量市场之下凭借自身流量形成能

力闭环的可能,成为招行信用卡不盲从市场的底气。

信用卡回归本源,服务实体经济

2022年7月7日,为规范信用卡业务经营行为,中国银保监会、中国人民银行发布《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》。“希望信用卡业务回归到发展本源,成为面向普罗大众、使用成本低廉、使用方便的亲民金融服务。”银保监会有关部门负责人指出。

为此,招行信用卡早有备而来,以掌上生活9.0为依托,招行信用卡构筑了集餐饮、生活、内容、汽车、品质商城、消费信贷于一体的完整生态,并继续以“连接亿万人的生活、消费、金融”为目标,加深用户与合作伙伴的场景链接。

一个典型案例是掌上生活一直深耕的“饭票”“影票”业务。通过“两票”平台,一方面联可以联合商户为客户提供多样化消费场景,在满足客户“吃点啥、看点啥”需求的同时,以优惠选择和便捷支付体验,增加其消费需求和频率;另一方面推动线下消费模式升级为线上购买消费券、便利店扫码买单、电影购票在线选座等,更好地契合时代进步、服务实体经济。

值得一提的是,有别于行业普遍将业务外包给第三方平台的做法,掌上生活选择自建饭票、影票团队、交易系统,看似成本较高,但却能更好地掌握平台经营能力,既保障数据安全,也拥有更加稳定的流量入口,精准输出用户画像,更好为用户服务,进而反哺实体商户。

售出约5亿笔,成交金额约600亿……招行信用卡找到了服务民生需要、实体经济的着力点,掌上生活9.0通过“两票”(饭票、影票)平台,一端给持卡人更多优惠与体验,另一端连接起十万+中小商户。

不仅有连接,更有同舟共济之谊。在2020年疫情之初,招行信用卡就响应国家号召推出了“逾越者联盟”,率先筹集7亿元专项资金投入餐饮、汽车、电商等领域,率先发起了“逾越者联盟”,率先筹集高达7亿元专项资金,助力餐饮、汽车、电商、电影等领域的十万多个合作伙伴。截至目前,在招行与其合作伙伴的共同努力下,全国已有2900余家餐饮商户参与预售饭票活动,涉及优惠商品3000余个,日均交易金额超过百万。

站在20周年的发展节点上,招行信用卡认为,服务好实体经济极其关键。今年,招行信用卡系统性考察了沪江浙一带众多的先进制造业企业、生物医药企业等,希望从这些处于高质量发展中的企业中,挖掘价值客户。

信用卡是金融行业、制造业与服务业三者间构建连接的重要纽带。“在挑战和机遇并存的当下,招行信用卡将继续坚持长期为客户创造价值,在国家高质量发展的战略指引下,在监管规范健康发展新规框架下,坚定‘金融为民’,全面推进信用卡高质量发展。”招行信用卡相关负责人称。

过去二十年,从发行中国第一张国际标准双币信用卡至今,招商银行信用卡持续推动“现代消费方式的革命”,成为中国金融业数字化转型发展先行者、领航者。展望未来,招行信用卡站在新的征程点上再出发,扎根实体经济、助力人民美好生活。