

从刷脸存取款，到手机支付，银行卡的“江湖地位”日渐式微。尽管如此，很多人还是会把卡带在身上，毕竟到银行网点办业务还是会用到。

但很快，银行卡仅有的这点作用可能也要用不着了，因为已有银行宣布进入“全面无卡化”改造完成。客户在该行全国任何网点办理业务，均无需再携带银行卡。

不出意料，这家主动“消灭”银行卡，率先迈出关键一步的机构，正是当年凭借“一卡通”率先消灭存折的招商银行。

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；四年前，招行率先在网点启动刷脸验身和ATM上刷脸取款，将无卡化进一步向前推进；到今天，招行正式官宣成为国内首家实现网点“全面无卡化”的银行。

顺时代而变：APP全面替代了银行卡

在当前的移动化、数字化、开放互联的背景下，用户习惯已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，可以说，无卡化已势不可挡。

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(CMRun)、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。

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，客户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。

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。

运用互联网思维：全面提升用户体验

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。此次网点全面无卡化项目的落地，也是招商银行运用金融科技打造最佳客户体验银行的有力举措。

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。

招商银行介绍，全面无卡化将能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（招商银行App和掌上生活App）应用支付等远程和近场移动支付技术持续发展，也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。

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。

创新无止境：无卡化新的探索空间

尽管已领先行业，但在未来网点厅堂业务的全面无卡化的创新上，招商银行认为仍存在许多优化探索的空间，值得业界期待。

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柜面，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。