

随着传统金融业务逐渐线上化，数字化已成为银行业发展的新命题。从过去的五年时间来看，科技引领和创新驱动为银行数字化建设提供了发展动力，使得银行的经营模式和效能发生了质的变化，不仅增强了银行的市场竞争力，也成为银行实现高质量发展的关键所在。

作为率先开启数字化转型的商业银行之一，光大银行的数字化基因贯穿该行的多个业务领域，并为其实现了价值赋能。在锚定线上线下“双曲线”融合发展模式的同时，光大银行通过构建线上渠道矩阵，搭建开放式生态平台，在获客上实现突破，并通过数实融合加大了产业数字场景金融服务支持，彰显了金融央企服务实体经济的责任担当。

### 渠道为王 提升获客能力

数字经济的高速发展带动了社会生产生活形态的重塑，为商业银行打开了全新的市场空间。为了适应数字化经济发展和客户新型服务模式需求，光大银行将开拓发展线上“第二曲线”作为零售转型的重要路径。从线下业务线上化，到线上业务移动化，到移动业务平台化，再到平台业务场景化，光大银行在渠道建设上一直不遗余力。

目前光大银行在构建用户流量池方面已经成效显著，搭建完成了以手机银行APP、生活服务APP、小程序、轻应用平台等为主的线上流量矩阵，获客能力进一步提升。同时，深耕私域平台的内容运营，通过以数据驱动的用户画像来挖掘和满足客户需求，提升客户的黏性与活跃度，为后续的价值转化创造空间。

当下，构建移动端APP金融生态的重要性不言而喻。作为客户经营的主要阵地之一，光大银行APP的功能不断优化，并通过一系列的增值服务提升客户体验。今年12月，光大银行APP正式推出10.0版本，以“开放服务模式、专业财富管理、智享数字服务、陪伴客户成长”作为建设理念。一方面，新版本的五大基础页面及重点财富页面均进行视觉焕新升级，风格轻盈明快，板块布局更清晰、产品更全面、内容资讯更专业、生活服务更贴心、个人页面更直观；另一方面，全面升级“理财”“社保”“贷款”“缴费”四类一站式综合服务，覆盖生活缴费、理财购买、社保缴纳、消费金融、市民服务等众多领域，让金融服务更加亲民、便民、惠民。

面对市场繁杂的产品类别，光大银行APP10.0聚焦“价值共生共享”，通过搭建开放财富管理生态平台，深度整合光大集团子公司、外部伙伴的生态资源与综合服务能力，致力与客户共成长。同时，该行手机银行推出私行专版，遴选优质产品货架，配置专属一对一视频投顾，全面升级理财、基金、贷款、私募、养老频道，为客户提供更多产品选择。新版本财富频道提供异动雷达、热点雷达、投资风向标、薪悦定投、热点资讯等实用功能，为投前、投中、投后各阶段客户提供专业、贴心、

有温度的内容陪伴服务，帮助投资者更有效地配置资产，从而获得长期持续的收益。截至11月底，光大银行APP客户数已经突破5600万户。

对于企业客户，光大银行今年以来对公线上渠道建设聚焦企业需求，构建了涵盖企业网银、企业手机银行、企业微信在内的线上渠道服务矩阵，并实现账户互联互通，精准满足企业日益增长的数字化金融需求。

光大银行今年全面升级企业网银、企业手机银行等线上服务矩阵，线上功能涵盖账户、转账、代发、支付、理财、融资、票据、现金管理、外汇等领域，覆盖企业金融服务全流程。截至11月底，该行企业网银月活客户突破52万户。同时，光大银行还于今年试点推出企业行政管理服务平台“薪悦通”。该平台一期以“薪资代发”服务为切入点，在金融服务的基础上，为企业提供人事管理、考勤管理、薪酬管理和个税管理等综合服务，从应用场景出发为中小微企业打造全新的综合服务方案，助力企业数字化转型。

此外，光大企业手机银行在服务移动化、流程优化重塑、客户体验提升及风控手段升级等多方面集中发力：新增跨境金融、现金管理、供应链金融、薪资代发等多个特色专区及外汇服务、保函服务、税费服务等多个一级服务，全方位满足企业客户移动端多元化需求；借助移动端服务优势，提升线上线下协同服务能力，上线企业资质证明、网点预约取现、转账限额法人审批等服务；升级风控手段，增加云证通数字证书，将免Key支付限额提高到500万元，在提升业务需求适应性的同时，为企业客户的资金安全保驾护航。

## 数实融合 激活产业转型

数字经济蓬勃发展，数字化转型热潮正起，新产业、新业态、新场景应运而生，但金融服务实体经济的本质并没有改变，尤其是非金融行业场景化不断演进，金融与科技加速融合，为商业银行建设金融场景创造了可行之道，也为商业银行服务实体经济、应对全新挑战提供了破题之策。站在新的历史关口，银行业必须依托经济活动场景实现数字化转型，加快融入经济数字化转型浪潮之中，进一步提升金融服务的效率和质量。

小张是一名95后货运司机，每天都会登录货运平台接单，从找货、议价、成交，到货物验收、运费结算，动动手指就能在手机上完成，体验非常顺畅。货主们发货和司机们结算如此方便快捷，背后离不开光大银行“物流通”的支持。

“物流通”是光大银行为助力物流行业数字化转型发展推出的涵盖账户管理、支付结算、网络融资的线上化综合金融服务方案，通过“金融+科技”的方式，赋能网络货运平台、无船承运平台等物流新业态企业在向智慧物流转型的同时，实现降本

增效。

和小张一样，在“物流通”的保障下，有超过800万的货主及货车司机，通过签约“物流通”的货运平台，享受到了便捷优质的场景金融服务。

“物流通”创新融合多类银行账户体系，为合作平台提供会员身份认证、开销户、资金划转、日终对账、凭证打印等一站式、全方位金融服务，显著增强平台线上认证能力，大幅提高财务处理效率，满足高频交易结算需求，助力实现商流、物流、信息流、资金流四流合一。

光大银行“物流通”已与满帮、快成、G7、韵达优配、物泊、携船网等物流细分行业知名企业开展业务合作，上线平台型企业50家，累计交易金额突破3700亿元，场景已拓展至船运领域，还将延伸至航运、特种运输等新场景。

此外，在房屋买卖、租房等特定场景，存在交易各方资金信息不对称、传统线下模式交易不便捷的问题。在这样的背景下，光大银行创新推出“安居通”，该服务以“账户管理+支付结算”为基础，依托银行信用，为房屋买卖等场景提供交易资金托管服务，为社会交易安全保驾护航。凭借开放化服务体系、智能化参数配置、完备的账户体系和全流程线上服务等优势特色，“安居通”已与理房通（链家）、我爱我家、中原地产、麦田等60多家平台建立业务合作，累计交易金额超9000亿元。

在产业数字化发展过程中，银行的数字化与产业链供应链的融合更是大有可为。光大银行以数字技术为驱动，强化作为产业链条中间方的服务中介与平台撮合作用，推出“光付通”“光信通”等优势产品，通过数实融合为核心企业及产业链上下游中小微企业提供优质服务，推动畅通经济循环。

光大银行“光付通”服务于在政务、集采、产业链升级等方面有支付结算、资金监管需求的大型B2B电商平台，为医疗、能源、农产品等多个行业场景提供多方式商户认证、多渠道在线支付、多功能资金结算、多维度平台管理于一体的数字化支付结算服务。例如，通过“光付通”产品，光大银行率先为全国脱贫地区农副产品网络销售平台（“832平台”）提供服务，实现款项高效结算，确保交易准确性，积极支持乡村振兴。

光大银行“光信通”运用区块链、智能合约、大数据等技术构建产融协同平台，围绕企业在贸易环节的真实交易背景和债权债务关系，将企业应收账款进行数字化、标准化处理，并提供电子签名、支付结算、线上融资等综合化金融服务。截至目前，该产品已服务核心企业超100家。

近日，光大银行还助力云南省混凝土生产行业建成产业链平台——“砼信通”，将有效提高混凝土行业小微企业金融服务覆盖率。

光大银行相关人士称，金融场景建设对于行业深度和广度均有较高要求。在战略选择上，光大银行将高度契合国家战略导向和社会发展需要进行场景服务，助力满足人民群众需求、积极服务实体经济。

## 便民缴费 聚焦公共服务

无场景不金融。发力金融场景，成为银行数字转型必不可少的内容之一。通过将金融业务融入到生产、消费或公共服务中，银行能够更好地在获取信息后对客户精准画像，并提供满足客户需求的金融产品。由于大量非金融交易的线上迁移率越来越高，银行正把非金融场景生态作为业务发展的一个重大战略突破口。

以“光大云缴费”为例，云缴费一直是光大银行的“拳头产品”，也是该行数字化转型的成功尝试。该平台以数字化和信息化为核心，打造了“金融+非金融”的开放便民金融服务生态，成为服务广大群众新型数字生活的重要平台。

截至11月底，“光大云缴费”2022年服务活跃用户已突破5亿户，缴费笔数突破20亿笔，向用户提供水、电、燃气、通讯、供暖、社保、教育、交罚、物业、医疗等20大类、220余小类、14000多项线上缴费服务。目前“光大云缴费”的缴费代收服务已输出至微信、支付宝、美团、银联等730余家大型互联网机构及银行同业等，其中输出至国家政务服务平台和各省、市级政务服务平台80余家，有效推动我国数字便民缴费产业向更加普惠均等、优质便捷、精准智能的方向发展。

多年来“光大云缴费”坚持“一张蓝图绘到底”的发展策略，推动便民缴费服务向省、市、县三级纵深推进，电费、通讯费、有线电视费等代收服务已覆盖全国31个省（自治区、直辖市），供暖费代收服务已覆盖北方地区，水费、燃气费代收服务地级市覆盖率分别为82%、72%，重点解决了三四线城市居民及农村群众缴费“急难愁盼”的问题。

同时，作为“光大云缴费”的优势服务项目，“光大云缴费”社保代收服务已支持山西、河北等28个省（自治区、直辖市）城乡居民和灵活就业人群线上便捷社保缴纳，累计服务超2亿人次，尤其是为异地就业、偏远地区人员解决了往返奔波的不便。

11月22日，在2022金融街论坛活动上，光大银行携手北京大学国家发展研究院共同发布《数字便民新生活—2022年中国便民缴费产业报告》（以下简称《报告》）。这是该行自2015年起，连续8年开展的中国便民缴费产业研究并发布的报告。

2022年《报告》以“数字便民新生活”为主题，在对缴费行业的市场规模、缴费方式、便民指数等进行调研的基础上，深入研究基础生活缴费、政务缴费、医疗缴费、教育缴费、出行缴费等细分领域缴费市场，并新增对数字产品缴费市场的研究，不仅揭示了便民缴费的普惠价值，也为我国便民缴费产业实现高质量发展提供了有益参考与借鉴。

业内人士认为，在金融机构发力场景金融过程中，有一个底层逻辑不容忽视，即金融场景建设有量，更要有质。所谓质，就是不能脱离服务实体经济、服务民生的初心。金融机构数字化转型的根本意义在于提升服务实体经济质效，银行发力场景金融，深入挖掘技术应用场景，通过创新产品和服务模式，可以增加有效的金融产能供给，提高银行业服务的质量和效率，优化金融资源配置，加大对科技创新、乡村振兴、小微企业、新市民群体的支持力度，为实体经济发展和产业转型提供强大的金融支持。