

1月10日，中国民生银行举办以“爱，就耀在一起”为主题的手机银行7.0线上发布会暨好友见面会。民生银行行长郑万春、副行长陈琼等出席会议，并与客户代表共同发布新版手机银行。

民生银行此次推出的手机银行7.0版以前期建设为基础，围绕“贴心、陪伴、成长、守护”的理念，从升级智慧金融、丰富衣食住行生活场景、打造全旅程用户体验、科技赋能普惠养老等方面，综合运用数字化思维和手段，为用户提供智能化、个性化和有温度的金融和非金融服务，“全、智、快、简、捷”服务能力再上新台阶。

一是建成专属服务齐全、非金场景多样的综合服务体系。

新版手机银行聚焦用户金融和非金融服务需求，进一步完善移动金融专属服务，改版生活圈，打造权益体系，新增财经资讯，综合服务能力全面提升。一方面，丰富专属金融服务。在原有标准版、小微版、私银版的基础上，聚焦“一老一小”群体，为年长客群、未成年客群提供专属服务，着力消除“数字鸿沟”；同时推出乡村振兴版，助力实现共同富裕。另一方面，提升非金服务品质。全新改版生活频道，重点聚焦美食娱乐、充值缴费、商城购物、交通出行、便民生活五大生活场景，连接万千优质商户、聚合专属优惠福利、联动本地银政合作，为客户提供全场景、全链路的非金服务。与此同时，以“回馈、激励、连接”客户为抓手，推出V+会员、非凡礼遇、积分商城、财经资讯等服务，打造全旅程陪伴服务体系，惠及广大用户。

二是打造智能交互、贴心安全的服务体验

新版手机银行将人工智能和数字人技术紧密结合，创新推出数字员工“小笙”，为用户提供全天候、听得懂、看得见的数字化金融服务，使零接触服务更鲜活、更专业、更温暖。打造智能账簿，提供一站式、实时的资产数据总览服务，方便客户及时了解自己的资产配置情况。同时，推出智能收支服务，围绕用户查找账户进账与出账明细难、汇总数据缺失等痛点，新版手机银行新增收支明细服务，动态更新借记卡和信用卡入账出账数据，打造全账户的收支明细查询、搜索和结果自动汇总等智能收支服务。此外，为践行社会责任、强化风险防范，民生银行加强警银合作，联手防控电信诈骗，运用智能风控技术开展线上交易反欺诈监控，构建线上平台安全体系，全力守护用户的资金安全。

三是升级基础服务，缴费支付快人一步

新版手机银行重新布局缴费中心，将其分为常用缴费和新增缴费，支持一键查询和调用历史缴费，避免漏缴错缴。精简首次缴费操作流程，更加快捷方便。新推“还款通”功能，支持查询多家银行信用卡账单，自动展示，帮助用户轻松快捷操作跨行信用卡还款。此外，手机银行扫码支付新增免登录方式，无需验证登录密码，

交易更加便捷。

四是简化业务流程，操作成本明显降低。

新版手机银行致力于打造“一站式财富管理”服务，通过简化存款、理财、基金等财富管理流程，为客户提供更便捷、更高效的使用体验。在理财服务方面，优化理财产品展示方式，将多个理财板块的产品整合至同一页面，方便客户快速地选择适合的理财产品。在存款服务方面，聚合存款持仓页面，方便用户查询存款产品持有明细。在贷款服务方面，充分利用大数据技术，打造个性化贷款服务，实时展示授信额度及利率，大幅简化贷款申请、审批和提取流程，提升服务质效。此外，增加“一键多绑”功能，支持客户同时签约或解约多家支付机构快捷支付服务。

五是提供触手可及的服务，便捷性全面提升。

新版手机银行从用户视角出发，秉持简单、便捷、易懂的设计理念，迭代升级功能服务，手机银行便捷性全面提升。为帮助用户避免忘记重要事宜，进一步完善待办事项提醒专区，按日提示及时办理。新版本手机银行新增众多智能搜索入口，方便用户根据自身需要开展功能、服务、产品、咨询问题搜索，还可查看热门搜索和历史搜索，一键直达搜索呈现的服务页面。同时，围绕远程银行互动，新版手机银行整合财富问问、在线客服、远程视频等客户服务入口及场景，打造在线客服聚合页，并以“顶顶”代言，客服辨识度明显增强。此外，为全面落实消费者权益保护，新版手机银行面向用户公示客户投诉渠道、处理流程、监督电话、服务时间等信息，方便客户快速反馈问题、寻求解决办法。

新版手机银行的发布，既体现了民生银行数字化转型所取得的阶段性成果，也彰显了该行对手机银行服务阵地的高度重视。民生银行相关负责人表示，未来，该行将继续秉持“服务大众、情系民生”的企业使命，紧紧围绕客户的金融需求和生活需要，充分利用前沿科技，不断迭代升级手机银行，持续打造便民利民、优质优惠的移动金融与非金融服务，助推经济社会高质量发展。