

随着数字化时代的到来，如何以“科技+金融”持续提升客户金融获得感和体验感，让每一个企业客户都能享受到便捷、贴心的金融服务，成为金融机构转型发展的重要课题。然而近年来常态化的疫情形势，在不断调整金融行业服务能力的同时，也为金融科技的发展带来了契机。

“客户在哪里，我们的服务就在哪里；客户的需求是什么，我们的价值创造就击中什么。”秉承以客户为中心的服务价值导向，基于“开放、互联、共享”的服务理念，招商银行于2018年推出了招行企业APP，聚焦企业日益丰富的需求，同时以科技为支点加快探索科技金融的新模式，致力于一站式客户服务生态平台。

科技赋能 移动端全场景服务平台

招行企业APP是“金融+科技”模式下一款多场景线上服务平台，该平台聚焦企业客户的需要，融合大数据、云计算、人工智能等金融科技，不间断地支持企业业务的线上办理，包括支付结算、现金管理、跨境金融、票据业务、线上融资等多个领域。

同时，该平台不仅功能多样，而且操作便利。有业务办理需求的企业只需登录招行企业APP客户端，根据线上提示即可完成支付、代发、对账等30余种网银业务的办理，查询余额、查询交易、查看交易回单、银企对账等需要同样也可尽在“掌握”。

有数据信息显示，经过五年来的创新实践，招商银行企业APP在企业服务平台市场获得了130万家企业客户的下载注册使用，月均活跃企业超40万户。

同心战疫 为企业资金周转保驾护航

疫情对金融行业的服务能力提出了挑战，同时也为金融科技线上化、智能化探索提供契机。本轮疫情爆发以来，部分地区处于封闭管控的状态，不仅导致部分企业居家办公，而且部分线下网点暂停营业也为企业办理相关业务带来困难。针对这一情况，招商银行北京分行立刻主动与客户沟通，并积极推荐、耐心引导客户操作使用企业APP，切实保障疫情期间企业客户业务连续性，助力实体经济稳健发展。

前不久，分行一从事软件开发的企业用户计划赎回理财资金为员工发放工资，然而受疫情影响该企业网银U盾被封控在公司大楼内，无法通过企业网银赎回理财资金，给企业的正常运营带来风险隐患。在得知客户的需要后，招行北京分行立即与总行取得联系并制定解决方案，决定采用疫情期间启用的企业APP特殊流程——通过招商银行企业APP的理财赎回模块帮助企业完成相关业务办理。最终，企业客户通过招行企业APP顺利赎回理财资金200余万元，随后通过薪福通平台发放5月份员工

工资300万元，顺利解决了企业困难、化解了企业疫情期间的经营风险，同时也获得了企业用户的赞誉。

疾风知劲草，烈火炼真金。在疫情影响的时期，招商银行企业APP不仅在保障企业正常运营方面做出贡献，而且紧抓机遇全力做好“金融+科技”的探索和发展，持续朝着打造最佳客户体验移动服务平台的目标迈进。2022年，这家首都金融界极具创新精神的银行奋蹄扬鞭，以“以诚相待 暖心服务”为服务宣言，全面启动金融服务升级行动，直面现存问题，放眼长远发展，将“诚信、专业、效率、温度、创新、开放融合”作为六大行为准则，将其融入一点一滴的日常服务，向着塑造一个充满活力、市民认可、富有韧性的招行北分勇毅前行。