

# 幸福生活版手机银行上线三个月,工行让亲情成为了主色调 优化APP 让老人享科技福利

本报记者 梅丹

“工行这个版本的手机银行很好用,可以直接用语音来操作,还可以绑定我女儿的卡。”在杭州的一个小区里,几位带孙子的阿姨聚在一起聊天,其中一位张阿姨在向另一位张阿姨介绍工行幸福生活版手机银行。

据张阿姨介绍,今年7月份,张阿姨的女儿给她买了一台智能手机,还为她安装了工行手机银行,并设置成为了幸福生活版本。“我是在帮我妈妈办卡的时候,工行工作人员推荐的,她们还推荐我开设了亲情账户,这样我妈妈平时买菜卖水果的一些小额消费也可以从我的账户里扣,不用她自己掏钱了。”张阿姨的女儿告诉记者,“这也算是我尽孝的一种方式吧!”

## 为老年人提供便利 幸福生活版手机银行受欢迎

据工行工作人员介绍,自从今年7月,工行全新推出幸福生活版手机银行后,就受到了诸多老年用户的喜爱。“这款手机银行APP集合了生物识别、语音交互、大数据、智能分析、智能风控等先进科技,设计研发了适合老年人的业务流程,让老年人也能尽享移动金融服务的便利。”工作人员表示。

“现在的手机银行都很高科技,但是我们老年人学习能力弱了,一复杂就学不会。”杭州李阿姨是个时髦的人,爱接受新鲜的信息,微信、抖音都玩得很顺手,唯独对于手机银行有些搞不定。“这毕竟是跟钱相关的,步骤一多,我就不敢操作了。”

今年8月,她在工行工作人员的推荐下,安装了工行幸福生活版手机银行,“这



个手机银行字体大,操作简单,像我用苹果手机,还可以直接按住这里,通过讲话就可以转账了。”李阿姨按住苹果手机按键,召唤出了siri。提起幸福生活版手机银行,李阿姨简直赞不绝口,“我希望有更多银行能关注我们这样的老年群体,不要把我们抛在后面。”

李阿姨这样的担忧,反映的是市场上老年群体的担忧。金融科技的发展,必须“雨露均沾”,在服务好年轻群体的同时,也要为老年人提供优质的高科技体验。

## 设置亲情账户功能 打破两代人金融互联壁垒

“我们创新性地把亲情关系引入了金融服务之中,推出了亲情账户,打造了家庭线上金融服务。如果说原先各自管理、代际分离的金融模式为家庭金融1.0,那么,工行幸福生活版手机银行所创造的亲老关爱、互助互联的模式可以称之为家庭金融2.0。”工行工作人员表示。

想用不会用、想用不敢用,这是老年人在面对手机银行时的顾虑;想帮不好帮,想办不能代办,这是子女的焦虑。

“亲情,是幸福生活版手机银行的主色调。”工行工作人员称,“在这个版本中,子女可以帮助父母注册手机银行,我们还推出了‘一键求助’功能,爸妈在使用过程中,一旦遇到问题,使用这个功能,就可以快速截图向子女咨询。”

日日沉浸在移动互联网里的年轻人,可

以在工行手机银行中设置亲情关系,将父母长辈的账户信息、生日提醒等添加在亲情页中,以后就可快速交易为父母代缴充值、查询转账,让孝心体现在细枝末节之中。

## 优化APP操作方式 让老年人尽享黑科技福利

除了设置亲情账户,工行还优化了该版本手机银行的使用体验。据悉,工行幸福生活版手机银行支持纯语音双向交互,语音可搜索对应的功能,在交易关键节点通过500-3000Hz最适宜人耳的频段朗读业务提醒;苹果手机用户还可通过siri直接转账汇款,将动手变为动口,让老年人也享受到黑科技带来的便利。

除了最明显的亲情和智能两大特点,记者通过体验发现,工行幸福生活版还对多项业务流程进行了简化。例如幸福生活版手机银行采用包容性设计,无论新老客户都只需要下载使用原中国工商银行APP,系统便会自动对55岁以上老年客户提醒切换,其他客户也可自由切换使用。页面字体显著增大,辨识度和操作灵敏度也都显著提高了。

在老年人最关心的安全问题方面,幸福版中新增安全向导,一步一步引导老年人利用五重安全锁将账户、资金管住;在转账汇款时,一旦大于1万元,系统会进行安全提示,防范电信诈骗等外部风险事件。针对老年人投资理财稳比赚更重要的需求,工行还匠心打造了一系列银发理财金融产品,给老年人带来稳稳的幸福。

中信银行 CHINA CITIC BANK 杭州分行

25周年

以信致远  
融智无限



信科技

梦想“贷”您实现

信用贷款,无需抵押或担保,网银或手机银行申请,分钟完成审批,按日计息,随借随还。

