

即时发卡的时代来到，准备好了吗？

文 || Datacard中国区市场及业务拓展副总裁 吴岸

即时发卡方案于上世纪 60 年代源自于美国，最初的功能仅限于设置 PIN 码和对卡片进行磁条编码。1996 年，Datacard 推出的即时发卡方案，不仅具备磁条编码和 PIN 码设置的功能，还首次实现了对于持卡人名字的即时个性化，代表性设备是 150i。

1997 年后，即时发卡进入了新的发展阶段，除了即时发卡设备硬件，也有了相应的即时发卡管理软件。

1998 年到 2008 年，即时发卡方案真正进入部署阶段，方案趋于完善和成熟。在即时发卡方案的发展之初，美国的一些小型金融机构更乐意部署即时发卡方案，因为相比于大型银行，小型金融机构更依赖于零售银行部分的业务收入。而在这部分业务中，卡片的即开即用对其业务指标的提升有关键作用。

而随着市场竞争的日益激烈及满足持卡人多样化的需求等原因，一些大型的银行也开始重新考虑其网点策略，比如关闭一些不盈利的银行网点，并把一些现有网点打造成全方位的客户服务中心，或提升为交叉销售银行金融产品的利润中心。基于此，在网点内提供即时的卡片发行服务已经成为银行网点战略部署的重要考量之一。

自 2009 年到 2013 年，美国金融机构即时发卡网点部署数量的年复合增长率为 20%。2014 年，美国市场即

时发卡的量占总体发卡量的 10%，这一数据在 2012 年仅为 5%，预计 2017 年将达到 30%。同时，可提供即时发卡的银行网点将增至 44000 个以上。

纵观即时发卡的发展历程，不难发现，在美国，即时发卡是从小银行和信用合作社起步，逐渐发展到大型的及最大规模的银行。从银行管理策略的角度看，最初对即时发卡的考量仅在于卡片的即开即用对其零售银行部分的业务收入的提升，后期才逐渐成为发卡行网点部署渠道战略的重要考量。

截至 2014 年 6 月，Datacard 集团已在全球超过 20000 个银行网点部署了即时发卡方案，装机数量超过 35000 台，其中在美国提供即时发卡服务的网点为 11000 个。由此可见，即时发卡的应用已从美国，发展到了一个全球化应用的潮流。

在中国，首个真正意义上的即时发卡方案由 Datacard 集团帮助光大银行于 2013 年率先部署，为持卡人提供个性化 DIY 发卡的服务。除此之外，众多其他的国内银行也在积极部署即时发卡方案，包括整合自助终端进行实时自助发卡的解决方案等。

对于发卡行的意义

通常技术进步带来的改变将主要体现在两个维度：首先，技术自身

的进步是变革的根本。即时卡片打印技术的发展以及发卡管理系统功能的不断提升使得发卡模式能够以新的形态——即时发卡模式及其延伸的自助发卡模式，成为银行发卡的重要辅助手段。同时这又将给银行原有的发卡业务流程和管理带来变革，其他银行的相关部门也开始参与发卡制卡的流程和管理。

即时发卡使发卡业务和发卡管理不再只归属于银行的制卡管理部门，而是走进了银行网点。网点通过提供这种新型服务，帮助持卡人提升发卡过程中的体验，享受技术进步所带来的便利，并彰显其个性，从而吸引更多持卡人到银行网点申请卡片，银行的获客成本显著降低。

同时，发卡规划及营销的管理维度也更加多元化。银行的目的不在于发出越来越多的卡片，而是要让发出的每一张卡片都得到使用。各家银行对于发卡的考核指标从发卡量，转变为对于已发卡片激活率、交易活跃率指标以及卡片交易费收入的考核。基于对发卡进行精细化管理的思想，原先的粗放式发卡开始转变为按需发卡，或由项目主导发卡。

而对于银行的运营操作管理来说，即时发卡可以减少邮寄成本费用，避免安全欺诈成本——在减免邮寄环节的同时，也避免了成品卡片在邮寄

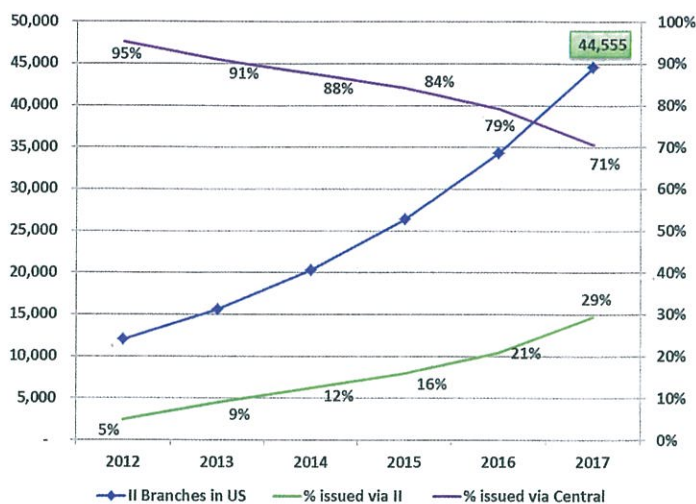


图1 美国即时发卡的渗透率及采用即时发卡的网点数量 (2012~2017年)



途中被盗后的重发卡片的成本，以及卡片丢失后可能发生的卡片安全欺诈成本。

此外，网点的即时发卡，使得小批量的发卡变得简单便捷和易于管理，辅之以先进的即时发卡系统，还可通过网络远程监控管理帮助银行提升发卡的安全性。

自助发卡

随着银行卡业务不断发展，以及新型银行营业网点不断涌现，国内银行不再满足于仅在柜台和网点的营业时间内进行即时发卡。除了兼具即时发卡的业务需求，如何能进一步减省柜员成本并提升柜员效率，如何最大限度地为持卡人提供7×24小时的银行服务，成为了众多银行在进行新型网点布局和未来网点战略的重要考量。

因此，在传统的邮寄发卡模式之外，即时发卡大行其道之时，自助发卡迅速演变成一种新兴的发卡模式，并日益成为当下银行尝试对持卡人服务的重要举措，并和网点即时发卡一起逐渐成为银行未来发卡战略、网点部署和客户策略的重要考虑因素。

作为未来银行网点服务及渠道创新的重要组成部分，自助发卡突破了传统金融服务时间对于发卡的限制，是网点即时发卡客户服务价值的进一步延伸。利用自助发卡机办理金融IC卡，不但可以有效缩短业务办理时间，还可以分流柜台业务，减轻银行柜员的压力。柜员可以将精力用于处理高附加价值的交易，交叉销售银行的增值业务。

相比传统银行柜台，自助渠道有其独特的优势。有数据显示，如果将自助发卡与目前的自助渠道结合起来，其平均每天可以处理的交易数较传统柜面提高20%以上，柜台业务总量的80%可以迁移到自助设备来完成。

此外，为响应国家关于“发展普惠金融，鼓励金融创新”的战略要求，各家银行需要在遵循商业可持续发展的基础的同时履行自己的社会责任。在县域、乡镇和偏远的农村地区提供创新的自助发卡服务，可有效解决广大农村金融服务网点专业人手不足以及发卡作业成本高的障碍，帮助各家银行在农村市场快速部署自己的金融服务网络及提升本行金融服务的覆盖，也是各家银行社会责任的重要体现。

总结

可以看到，即时发卡最大的价值是可以让银行实现按需发卡，减少睡眠卡的比例，提升发卡的业务指标。对于自助发卡，其额外的价值是将发卡交易迁移至自助渠道，降低交易的人工成本，并帮助银行简化办卡流程。

此外，即时发卡与自助发卡可一齐作为传统集中发卡模式的重要补充。不但可通过提供多卡种及个性化的发卡服务提升网点的服务水平，还可与持卡人进行良好互动，帮助提升持卡人的体验，成为银行差异化竞争的重要手段，对银行自身的发卡策略和管理需求做出重要贡献。

作为安全发卡方案提供商，Datacard公司一直持续对于中国市场的研发投入，目前，除了在已有集中发卡方案的投入，Datacard在即时发卡方案的技术方面正积极进行研发投入，未来还将更进一步加大在自助发卡方案方面的研发和创新，开发更具模块化的自助发卡方案，满足银行客户和合作伙伴的需求。

Datacard在未来将不断探究适合中国金融银行业的发卡模式，顺应中国金融行业的发展趋势研发新的发卡产品和技术，以期帮助中国的银行客户建立完整的可信赖的发卡模式和构建多渠道的发卡服务场景。🏠