5G 消息金融应用白皮书

目录

一、发展概述.....1
（一）5G 消息功能介绍.....1
（二）5G 消息发展历程.....2
（三）5G 消息在金融行业的应用价值.....4
二、应用要求及框架.....8
（一）标准进展情况.....8
（二）系统整体架构.....10
（三）业务要求规范.....12
（四）业务交互要求.....14
（五）交易互动规范.....15
三、典型应用场景.....16
（一）储蓄卡应用场景.....16
（二）信用卡应用场景.....19
（三）移动支付场景.....24
（四）投资理财场景.....27
（五）营销推广场景.....28
（六）生活服务场景.....34
（七）客户服务场景.....36
（八）其他应用场景.....40
四、应用安全防护.....43
（一）应用安全.....43
（二）身份安全.....44
（三）数据安全.....45
五、5G 消息金融应用发展面临的挑战.....46
（一）应用规则有待完善.....46
（二）行业生态尚需培养.....47
（三）行业壁垒亟待突破.....47
（四）应用融合亟需提升.....48
六、5G 消息金融应用的前景展望.....49
（一）创新驱动，稳步推进技术应用.....49
（二）需求牵引，提升金融服务水平.....50
（三）协同联动，打造共赢合作平台.....51
（四）重点突破，推动行业应用繁荣.....52

第五代移动通信技术（简称5G）是具有高速率、低时延和大连接特点的新一代宽带移动通信技术。《国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确指出，要加快5G网络规模化部署。5G网络基础设施建设作为国家战略，一直被视为实施国家创新的重点方向之一。在国家和地方多重政策叠加支持下，中国在5G标准制定、技术研发、基础设施建设、产业链发展、应用场景创新等方面已成为全球5G发展的领先者。金融业作为科技创新的坚定支持者，一直走在新技术应用前沿，运用先进的科技创新成果，不断提高服务质量、效率和客户满意度。其中，5G消息作为5G技术代表性应用，成为新的营销与服务的入口，有望为金融行业带来了新的机遇。

一、发展概述

（一）5G消息功能介绍

5G消息是5G技术下短信业务的升级，是运营商新一代基础电信服务，基于IP技术实现业务体验的飞跃。5G消息支持丰富的媒体格式，相关业务分为两大类：一种是个人用户和个人用户之间的交互消息，另一种是行业客户与个人用户之间的交互消息。面向个人用户，5G消息提供点到点消息，消息内容除文本外，还可以支持图片、音频、视频、位置、联系人等多种形式。用户无需下载客户端，无需添加好友，就能收发其他手机用户的5G消息。面向行业客户，5G消息提供增强的个人与应用间消息服务，实现“消息即服务”，并且引入了新的消

息交互模式——Chatbot 聊天机器人，用户可以在消息窗口直观便捷地享受缴费充值、票务订购、酒店预订、物流查询、餐饮订座、外卖下单等各类服务。

以支付为例，5G 消息有望成为新的支付渠道，推动支付入口端的数字化发展，改变现有支付行业格局。第一，5G 消息促进形成新型支付模式。第二，5G 消息的自身特点可以拓展普惠金融。以数字人民币钱包的松耦合特点为例，5G 消息拓展了普惠金融的服务范围。第三，5G 消息降低支付成本，是低成本的支付工具。第四，5G 消息提升支付智能化，通过智能合约等方式可以提升支付的智能化。

综上，5G 消息相较于传统短信业务，是一次彻底的体验与服务的升级和革新，能够满足更高品质、更丰富多彩的信息通信需求，承载和衍生出更多样的 5G 应用服务，带来更高的客户转化率，促进金融行业与通信行业协同拓展各类场景。

（二）5G 消息发展历程

5G 消息是基于 GSMA（全球移动通信系统协会）RCS UP（Rich Communication Suite Universal Profile）标准建立，并实现消息的多媒体化和轻量化。截止至 2022 年，RCS（Rich Communication Suite）的标准化进程共历经了 15 年。2007 年 5 月，专门致力于推动 RCS 大范围商用的 RCS 倡议组织（RCS Initiative）成立，目前其成员包括全球主流运营商和设备商、终端厂商。2008 年 12 月 GSMA 发布 RCS1.0，并于 2009 年 2 月

在斯德哥尔摩实现多厂家互通测试。在此基础上，2009 年 6 月 GSMA 发布 RCS2.0。2009 年 12 月欧洲三家运营商（Bouygus、Orange、SFR）开通实验局，同月 GSMA 发布 RCS3.0。2010 年 12 月和 2012 年 8 月 GSMA 分别发布了 RCS4.0 和 5.1。

RCS 在中国由来已久，2014 年 2 月 25 日中国移动在 GTI 论坛发布 RCS 白皮书，并于同年 4 月开始制定 RCS 规范，2014 年 12 月 31 日中国移动 RCS 由中兴通讯承建在广东试点上线，并于次年 5 月宣布商用，定名“飞信”，包含 Native、App、PC 以及 SDK 四种终端形态。随着 3G 时代智能终端的普及，基于熟人关系圈的 OTT（Over The Top，指互联网公司越过运营商，发展基于开放互联网的各种视频及数据服务业务）应用快速发展，传统运营商的语音和短信业务受到严重冲击。在多重因素的影响下，运营商通过 RCS 这一重构文字、图片（含视频）、语音的服务尝试并没有获得市场的大规模认可。2016 年 11 月，为了进一步推动 RCS 的产品开发及全球部署，GSMA 推出了 RCSUP，并陆续更新了多个版本。截至 2022 年 6 月，最新的版本是 2019 年 10 月发布的 Version 2.4（简称 RCSUP2.4）。

2020 年 4 月 8 日，中国电信、中国移动、中国联通联合发布《5G 消息白皮书》，阐述了 5G 消息核心理念，明确了相关业务功能及技术需求，提出了对 5G 消息生态建设的若干构想。从 2020 年起，中国 5G 消息基于 RCSUP2.4 开启了新一轮基础通讯服务升级并加速各行业数字化转型变革。随着中国 5G 商用技术的快速推进，5G 消息的众多新场景、新应用备受期待。目

前，5G 消息已成为 5G 时代原生落地并得到普遍推广的首个应用。

（三）5G 消息在金融行业的应用价值

5G 消息具备的各种功能和优势特点为金融行业带来了巨大价值，主要体现在：拓宽金融服务渠道、实现精准营销、提升应用安全水平、优化成本结构等各个方面。

一是拓宽金融服务渠道，触达能力显著增强。金融行业线上业务率走高的背后是线上渠道分流。以银行为例，全国性商业银行的柜面交易替代率普遍在 92%以上，部分甚至高达 99%，这意味着金融科技正在加速渗透银行业主体。而 5G 消息的到来，则进一步为银行业的数字化进程插上了想象的翅膀。当前，金融业的移动终端金融业务主要依赖短信、App 和微信小程序三种服务方式。传统金融行业短信以文本短信为主，展现形式和功能服务单一，一般仅支持账户查询、转账汇款、金融业务成功通知、验证码等基本功能，无法提供投资理财、线上支付、投顾咨询、行情预警、保单投递、保单确认等常用金融服务。其较弱的服务能力导致短信金融服务的使用方式过于单一，频率严重下滑。随着移动互联网和智能手机的普及，手机 App 等移动端产品得以迅速发展，成为金融业务触达客户的重要途径。国内各大银行、券商、保险公司都已通过其自身的 App 搭建了全面的金融服务体系。而银行 App 种类繁多，占据了手机内存空间导致用户体验欠佳，限制了手机银行的长期发展。微信金

融服务凭借高社交属性、高用户粘性及高开放性成为移动互联网时代金融行业重要的业务窗口。然而，App、微信公众号、小程序需用户主动下载或关注才能建立沟通渠道和信息传递关系，灵活性和触达效率较低。

二是深化合作形成合力，助力金融服务提质增效。5G 消息将充分继承电信行业实名制、安全性、互联互通等优势，以终端原生方式提供更加轻量级的金融消息服务，为金融行业的重要业务场景服务解决方案。首先，5G 消息以用户手机号码作为消息接收和发送账号，保留了传统短信免注册、免安装、免加好友等优势，为金融行业用户提供新型轻便的服务入口。其次，5G 消息实现了单一文本消息向富媒体消息的升级，支持图形密码、智能客服等信息交互方式，并结合大数据实现场景化、智慧化营销，能够取代微信银行中查询、理财等各类常用服务功能。第三，与移动端 App 相比，5G 消息弥补移动端 App 由于体量庞大造成的入口深、操作难、效率低等不足，并且能够有效规避 App 过度获取个人信息等问题，从而降低公众对互联网企业利用通道优势形成垄断的焦虑感。因此，5G 消息凭借其用户规模、低成本、强触达、高灵活、高安全等先天性优势，通过服务与体验的全新升级，将为 5G 时代金融行业提供创新的移动终端金融行业服务模式，拓宽金融服务渠道。

三是针对需求深度分析，实现业务精准营销。传统金融业的营销获客主要通过线下网点渠道和线上海量广告投放的方式进行，在信息的展示、传达的精准度、内容的时效性以及后续

的服务上都无法达到满意的效果。获客方式大同小异、集中式的渠道同质化使得用户转化率严重下滑，获客成本水涨船高。而现有的 OTT 方式，无论是 App 还是微信小程序，由于需要用户主动下载、关注、安装，因此在获客和沉默用户唤醒上缺少主动作用。5G 消息具备动态信息推送、商业营销跳转、智能交互等多样化服务功能，在助力金融业拉新促活、优化线上服务体验等方面搭建了全新的营销矩阵，为金融业开辟了全新的精准营销渠道。在 5G 消息的场景下，通过与大数据、AI 技术的结合实现对用户需求的深度分析，针对性的推出个性化的品牌营销策略，向不同定位的客户匹配差异化产品，从而精准锁定潜在客户、有效降低获客成本、提高获客效率。同时，银行等金融机构的活动及产品信息可以以富媒体信息形式直达客户，并利用 Chatbot 的接入增强交互能力及时解决客户疑问，加深用户的留存印象，提高营销成功率。以证券个行业为例，5G 消息的沉默用户唤醒率达到了现有手段的 17.7 倍。

四是加强身份信息认证，提升应用安全水平。安全是 5G 消息的基础能力底座，也是对安全等级要求极高的金融行业应用的关键业务诉求。5G 消息基于终端原生、以手机号码作为用户体系唯一标识的特点，使即时通信回归到了可信联系的本质。5G 消息业务注册时采用基于 SIM 卡信息的 AKA 鉴权，当用户通过 HTTP 访问应用服务器时，采用 GBA 保障应用访问的安全性。相比于采用用户名、密码、短信验证码的方式进行验证的 App、小程序等 OTT 应用，解决了身份一致性问题，无论从流

程还是对外信息暴露方面均具有较高的安全性。此外，5G 消息通信安全基于 GSMA RCS UP 标准实现，支持加密传输、信号防窃取、防篡改技术，可提供信息安全保障、有效保护用户隐私。

五是摆脱人力渠道依赖，降低综合运营成本。金融行业因其业务量大、服务门槛高、覆盖群众广等特性对数字化转型需求最为迫切。5G 消息作为提供场景金融服务的新方式，将助力打造线上线下一体化的对客服务体系，逐步优化金融业成本结构，实现金融服务数字化、智能化升级。5G 消息能够提供 SAAS 级的小程序服务及场景化的行业模板，并结合 H5 插件等实现商业全流程的闭环支撑，大幅降低业务接入门槛。同时，通过 5G 消息打通线上线下渠道，可减少金融机构对于大量人力的依赖，优化冗余业务流程和运作逻辑，降低业务的获客、人力和运营等成本。

5G 消息通过融合 AICDE 能力、结合安全的基础能力、聚合支付等第三方服务能力，将金融、安全、数据、技术等多样化服务嵌入业务场景中，实现智能分析、智能推送、智能管理，丰富 5G 消息生态内容服务，助力金融行业实现数字化运营。

二、应用要求及框架

（一）标准进展情况

我国 5G 消息相关标准项目研究在中国通信标准化协会（CCSA）的多个工作组以及行业组织内共同开展，主要内容与方向包括：总体要求、业务功能要求、终端要求、支撑保障、安全合规、行业应用等方面，基础通用类标准已基本完善，具体如表 1 所示。

表 1　5G 消息系列标准汇总

类别	标准名称	标准组
总体	《5G 消息总体技术要求》	CCSA TC3/WG4
业务功能	《5G 消息行业消息技术要求》	CCSA TC3/WG4
	《5G 消息个人消息技术要求》	CCSA TC3/WG4
	《5G 消息配置管理技术要求》	CCSA TC3/WG4
	《5G 消息用户网络接口技术要求》	CCSA TC3/WG4
	《5G 消息配置服务器技术要求》	CCSA TC3/WG4
终端	《5G 消息终端技术要求》	CCSA TC11/WG3
	《5G 消息终端测试方法》	CCSA TC11/WG3
	《5G 消息双卡终端技术要求》	CCSA TC11/WG3
	《5G 消息双卡终端测试方法》	CCSA TC11/WG3
	《5G 消息业务显示规范》	5G 消息工作组
	《双卡 5G 消息终端技术规范》	5G 消息工作组
支撑保障	《5G 消息不同运营商业务互通总体技术要求》	网络互联互通技术标准工

		作组
	《5G 消息业务计费系统计费性能技术要求和测试方法》	CCSA ST5
安全合规	《5G 消息安全技术要求》	CCSA TC8/WG2
	《5G 消息个人消息不良信息监测和管控平台技术要求》	CCSA TC3/WG4
	《5G 消息行业消息不良信息监测和管控平台技术要求》	CCSA TC3/WG4
	《Chatbot 名称规范》	5G 消息工作组
行业应用	《5G 消息支付技术规范》	北京金融科技产业联盟
	《5G 消息银行应用技术规范》	北京金融科技产业联盟
	《快递服务场景 5G 消息应用总体技术要求》	中国快递协会

来源：中国信息通信研究院

借助于 5G 消息的 Chatbot 的交互体验，中间不存在第三方，有利于银行在 5G 消息窗口放置更多核心应用，打造金融周边服务衍生品和生态。可以借助 5G 消息的安全性，通过 5G 身份认证增强技术，信号防窃取和防篡改的技术，提高短信安全验证，在 5G 消息信道级安全基础上对金融交易请求进一步提升安全性，保障交易安全。

5G 消息在金融领域的应用框架搭建，主要由业务架构、应用架构、技术架构、部署架构和数据架构等组成。

（二）系统整体架构

5G 消息系统包括 5G 消息中心（5GMC）和 MaaP（Massage as a platform）平台，并与用户数据（HSS/UDM）、短信中心（SMSC）、5G 消息互通网关、ENUM/DNS、安全管控系统、计费支撑系统、BSF 等对接，其架构如图 1 所示。

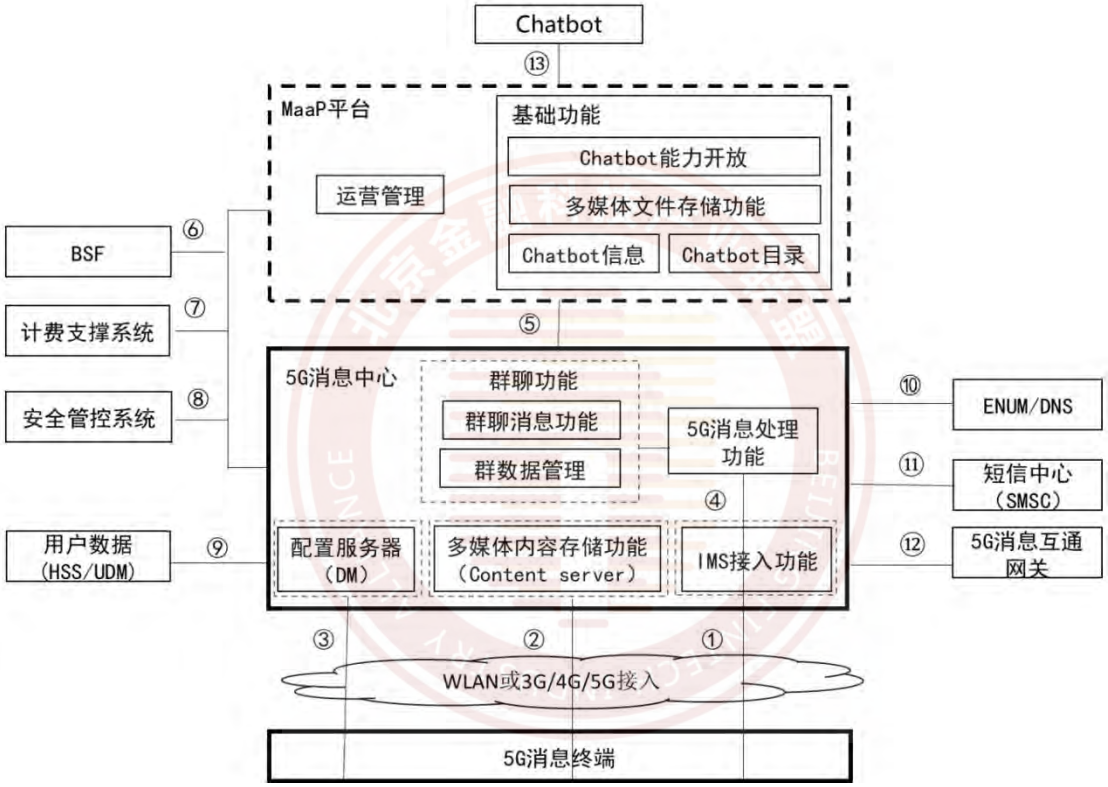


图 1　5G 消息系统架构示意图

1.5G 消息中心

5G 消息中心（5GMC）具备 5G 消息管理、分发、路由等功能，提供统一的终端和网络间接口。5G 消息中心中的部分功能模块可以独立部署，也可内置于 5G 消息中心，如图 1 中用虚框表示的群聊功能、IMS 接入功能、多媒体内容存储功能和配

置服务器。5G 消息中心包含的逻辑功能模块如下:

（1）IMS 接入功能: 负责用户 5G 消息 SIP 信令接入和 5G 消息大文本和群聊 MSRP 媒体接入和转发，其内部包含标准 P-CSCF/I-CSCF/S-CSCF/AGW 逻辑网元完成用户注册、鉴权、消息路由功能，并通过标准 iFC 方式触发到 5G 消息处理功能模块完成消息处理;

（2）5G 消息处理功能: 处理个人消息、行业消息、增强通话涉及的消息的收发，进行会话管理、消息相关业务功能处理等;

（3）多媒体内容存储功能（Content server）: 用于存储个人用户发送的多媒体消息文件;

（4）配置服务器（DM）: 用于存储用户业务相关数据，如协议参数、业务参数等，终端通过访问配置服务器获取相关数据对终端进行业务配置;

（5）群聊功能: 群聊功能包含群聊消息功能和群数据管理。其中，群聊消息功能实现群聊消息的分发。群数据管理包含创建群、邀请他人加入群、删除群成员、解散群、转移管理员权限、设置群名称、设置群头像等功能，并存储、管理群聊相关数据信息，如群成员列表、群名称、群头像、群成员身份等。

2.MaaP 平台

MaaP 平台承载在 5G 消息中心之上，提供 Chatbot 统一接口，负责行业客户 Chatbot 的审核、认证，行业消息中多媒体内

容上传与存储，以及支持终端对 Chatbot 目录和信息的查询。MaaP 平台包含基础功能和运营管理两部分，其中，运营管理用于运营商对 Chatbot 进行开通、权限配置等，基础功能主要包含如下逻辑功能模块:

Chatbot 目录: 汇总 Chatbot 数据信息，提供匹配、排序等算法服务，处理来自用户的 Chatbot 发现请求，向用户返回搜索结果;

Chatbot 信息: 存储 Chatbot 的相关信息，包括提供该 Chatbot 的企业信息，如名称、商标、业务类型、联系方式等，以及 Chatbot 应用本身的信息，如 Chatbot 应用用途、开发方信息等，处理来自用户的 Chatbot 信息查询;

多媒体文件存储功能: 用于存储 Chatbot 下发的多媒体消息文件;

Chatbot 能力开放: 将 5G 消息能力进行统一抽象封装，对 Chatbot 提供消息接入能力。

（三）业务要求规范

1.程序图标及启动入口要求

5G 消息的程序图标必须使用手机终端操作系统中的消息应用作为入口，风格应与 终端系统风格保持统一，启动入口在主屏上以图标形式存在。

2.Chatbot 主体信息要求

Chatbot 主体信息用于终端 Chatbot 详情的展示，包含 Chatbot 码号、头像、名称、服务描述、服务条款、认证标识、分类等信息。

3.Chatbot 固定菜单要求

Chatbot 固定菜单为一种固定在用户与 Chatbot 消息交互窗口下方的菜单，包含多个“建议回复”或“建议操作”按钮，用户点击后不会消失，用户可选择呈现或隐藏。一级菜单最多有 3 个，每个一级菜单最多包含 5 个二级菜单。

4.Chatbot 发现要求

用户可通过 5G 消息应用内搜索发现 Chatbot，也可通过外部链接或扫描二维码发现 Chatbot。在 5G 消息应用内发现 Chatbot 时，可通过输入 Chatbot 名称、Chatbot ID 等关键字信息搜索 Chatbot；也可通过地理位置查找，获取在某一地理位置区域范围内的 Chatbot。

5.Chatbot 消息要求

5G 消息支持 Chatbot 发送的富媒体内容包含：文本、图片、语音、位置、电子名片、音频文件、视频文件、PDF 文档消息，以及携带建议操作和建议回复按钮的富媒体卡片消息。

（1）富媒体卡片消息要求

富媒体卡片消息是一种 Chatbot 发送的以多媒体内容为主的消息，至少包含以下第 1、2 项消息元素：1.多媒体内容：如图片、动图（GIF）、视频或音频文件；2.主题（文本）；3.内容（文本）；4.建议回复；5.建议操作。

（2）文件消息要求

Chatbot 消息采用 HTTP 文件传输方式传输多媒体文件，此流程适用于发送图片、音频、视频、文档等多媒体消息，以及带有建议回复/建议操作的上述信息。

（3）悬浮菜单要求

悬浮菜单为一组由 Chatbot 指定的位于消息页面底部的按钮，用于用户与 Chatbot 的消息交互呈现的菜单，包含一个或多个“建议回复”或“建议操作”按钮，用户点击后会消失，每个悬浮菜单最多包含 11 个操作按钮。

（四）业务交互要求

在未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性 5G 消息。用户未明确同意的，视为拒绝。用户同意后又明确表示拒绝接收的，应当停止。所发送的所有消息内容须经专门平台审核把关，任何 5G 消息媒体内容服务须基于金融行业的内容安全原则开展。

5G 消息 Chatbot 在设计上应当遵循易用性原则，确保操作流程简单、提示明确、减少用户输入，并且复杂流程需要有操作指引。

（五）交易互动规范

5G 消息支付包括应用内支付和应用外支付，基于 5G 消息的整体支付架构，如图 2 所示。

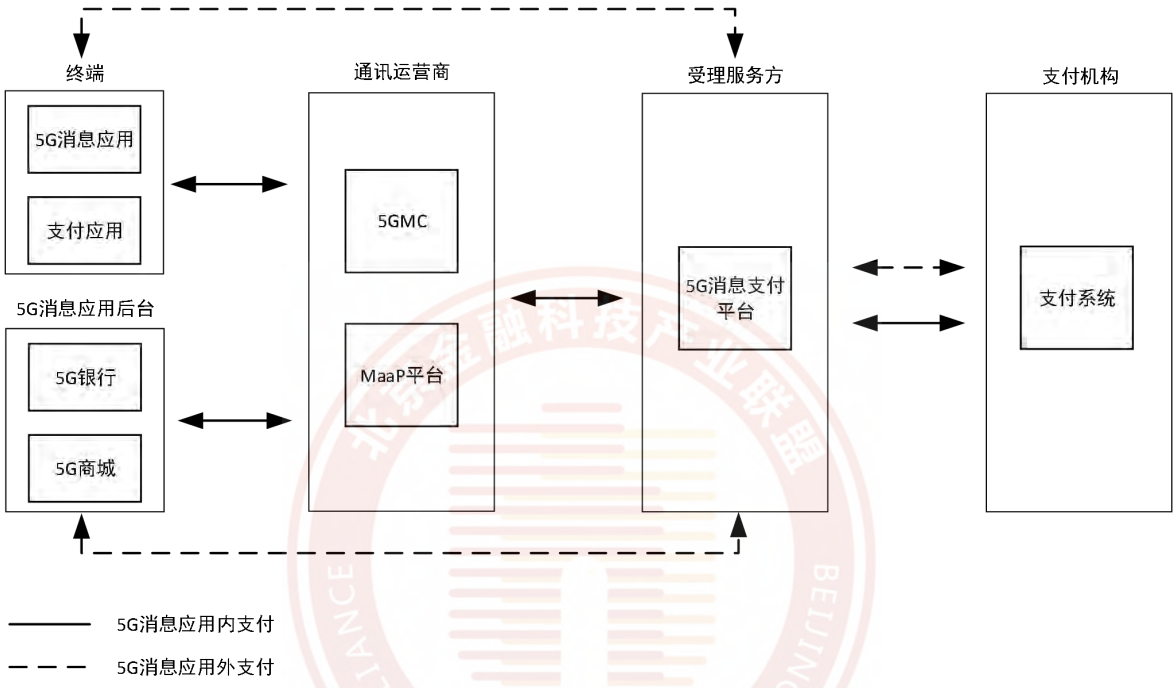


图2　基于5G消息的整体支付架构图

整体支付架构中各角色的作用说明如下:

通信运营商: 通过 5GMC（5G 消息中心）及 MaaP 平台（行业短信网关）为终端与 5G 消息应用后台提供通讯通道及支付接口（对接 5G 消息支付平台）。

受理服务方: 通过 5G 消息支付平台提供商户的管理、支付交易受理（支持后台接口支付与前端收银台页面等），5G 消息平台可为一套统一的平台，也可以存在多套。

支付机构: 通过支付系统提供付款支持，支付方式包括但不限于银行卡支付、条码支付、数字人民币支付等。

5G 消息应用后台：承载 5G 消息中行业消息的应用后台。

终端：指用户使用的各类设备包含手机、PAD 等。终端上包含 5G 消息应用（即信息应用）与支付应用（各类支付 app）。

三、典型应用场景

（一）储蓄卡应用场景

储蓄卡业务是银行的一项重要业务应用，包括:

1.账户签约 5G 消息

用户在 5G 消息应用可以上送相关指令,将手机号码与用户的银行卡进行签约绑定，绑定可分为两种，对于已签约短信银行，手机银行等渠道的客户，通过查询反显银行卡号，减少用户的输入；对于未签约其他渠道的客户，则提示手工输入银行卡号的方式进行绑定。绑定完成后，用户在后续的业务操作过程中，便有了安全性的基础保障，同时降低了用户临时输入卡号信息的繁琐过程。通过绑定，可以便捷使用余额查询，账户变动等常用服务。

2.查询余额明细

用户使用签约 5G 消息的手机，上送查询余额指令，即可将签约的银行账户余额返回，签约多个银行账户，则显示多个卡片的余额，以提供客户选择。

3.交易明细

用户使用签约 5G 消息的手机，上送查询交易明细指令，即可将签约的银行账户交易明细返回，签约多个银行账户，则显示多个卡片的交易明细，以提供客户选择。

4.转账

用户使用签约 5G 消息的手机，上送转账指令，即可将转账页面弹出给用户，向他人转账的时候，可将签约的银行账户预填在付款栏位，多个签约账号则提供客户选择可用的银行卡号。

5.动账通知

用户已经签约 5G 消息的银行卡发生动账时，由银行将动账通知以 5G 消息的形式发送给用户。

6.储蓄利率查询

用户使用签约 5G 消息的手机，上送查询利率指令，即可将当前的储蓄利率以 5G 消息的形式返回给用户。储蓄卡应用场景如图 3 所示。

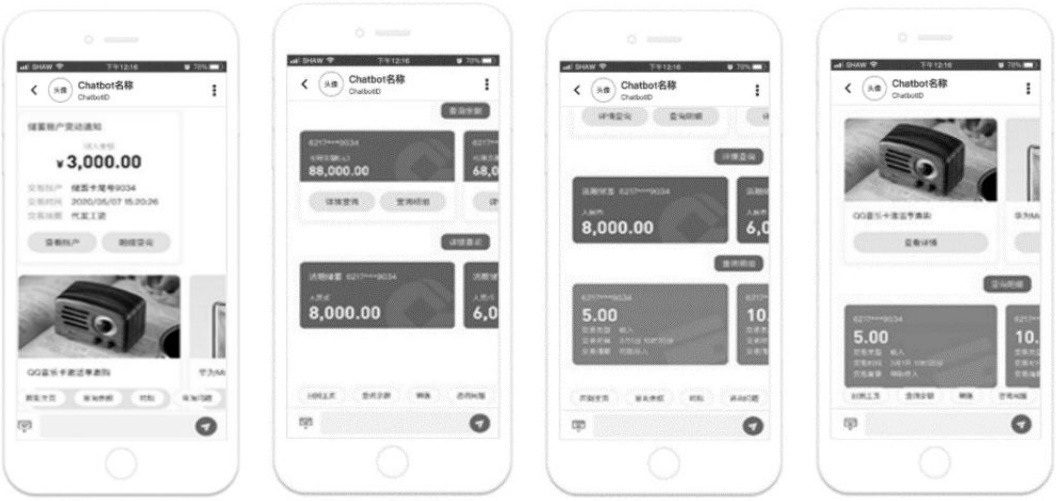


图 3　储蓄卡应用场景图

以上业务可以通过 5G 消息签约账户，或者银行预留手机号码，获得所在银行所有银行卡账户信息，无需输入卡号，进一步提高了用户的体验。

5G 消息可以通过开通数币钱包的手机号码直接进行数币余额查询，转入钱包，转出钱包，向对方数币钱包转账，查看明细。未开通数币钱包的账号，则在点击余额查询等功能时，弹出数币钱包注册流程，实现免下载免安装使用数币钱包 APP。数字货币应用场景如图 4 所示。



图 4　数币钱包示例图

（二）信用卡应用场景

借助 5G 消息，可为信用卡服务的贷前、贷中、贷后等多个业务场景带来全方位的变化，图 5 总结了 5G 消息在银行信用卡业务的全生命周期场景中的应用图谱。

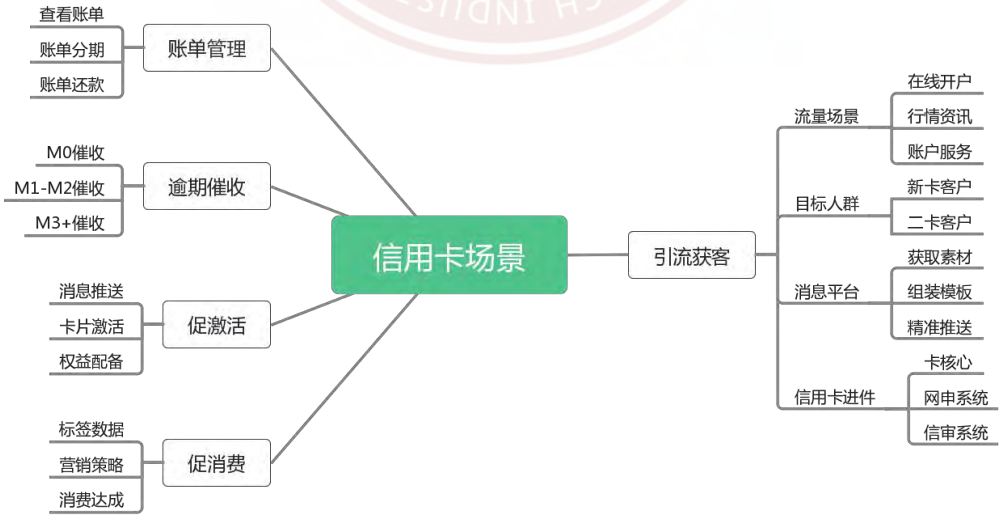


图 5　5G 消息在银行信用卡业务的应用图

贷前引流获客，可以依托于各种流量场景导流，给手机用户送达邀约办卡的 5G 消息，引导用户完成办卡申请。

贷中促激活促消费，基于外部用户标签及行为数据，给用户发送包含商城、电影、酒店、消费券等有吸引力的权益或活动 5G 消息，促进用户消费热情。账单管理，5G 消息账单卡片里不仅可以包含账单金额、最后还款日等一些基本信息，还可以包含查账单、分期、还款的引导按钮。

贷后逾期催收，5G 消息可以根据逾期的期数，发送更有针对性的图片、视频来达到更佳的催收效果。

1.引流获客

用户的获取是企业赖以生存的基石，而获取用户的成本则是决定成败的关键。对于众多企业来说，移动互联网人口红利耗尽、用户流量快速消退。银行业同样面临着获客成本高、利润空间小等问题，阻碍了其盈利能力的发展。

5G 消息凭借可信度高、操作便捷等优势，对银行业引流获客产生了积极影响，主要体现在消息服务点击率的提升、银行私域流量的构建以及场景化服务的支持三方面。

（1）提升点击率

5G 消息将传统文本短信升级为拥有 logo、卡片消息、菜单等多种媒体的新型短信，在获客场景有着天然的优势。银行 Chatbot 基于运营商官方提供的通道进行授权认证，建立安全可信的商业身份。银行发送给用户的 5G 消息，通过展示认证后的

银行名称等身份信息，可增加用户信任心理、跨越沟通鸿沟、建立合作关系，从而提升消息点击率与用户转化率。

（2）打造私域流量

5G 消息可基于用户的手机号码实名制触达，5G 消息渠道或将被打造成企业自己的私域流量池。用户可通过点击卡片消息一键跳转网页、H5、APP 等，更加便捷、直观地了解银行业务，增加用户黏性。通过与大数据、人工智能的结合，让企业决策和营销行为更加有据可循，进一步降低筛选优质用户的成本。

（3）场景化服务

5G 消息通过卡片、建议回复等富媒体消息帮助发卡银行实现面向业务内容和用户需求的场景化、个性化服务。银行为 5G 消息专属定制的贷款办理、信用卡办理、还款等多样的业务场景，大幅提升了用户互动性和业务转化率，在充分激活银行沉睡用户的同时也降低了企业运营成本，是实现降本增效的有效手段。

2.促激活促销费

信用卡新增发卡越来越难，银行重在经营存量市场，当前信用卡促活促销的方式包括：传统短信、彩信、微信等。但随着渠道拓展的瓶颈显现，不仅会出现诸多影响用户体验的问题，也限制了市场的进一步拓展。5G 消息与三种传统促激活促消费方式对比分析见图 6。

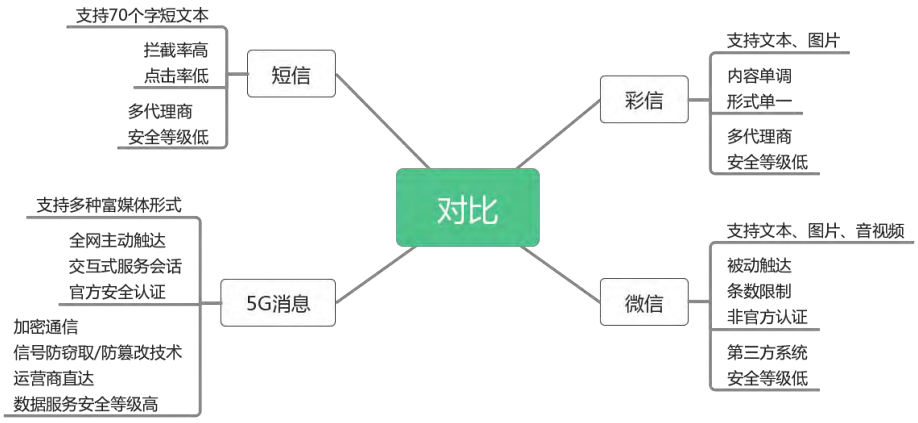


图 6　5G 消息与短信、彩信、微信对比

5G 消息基于用户行为数据，精准推送消费卡券，提升用户体验。

（1）提升用户体验

5G 消息作为运营商、传统厂商、第三方服务提供商共同构建的开放共赢的生态系统，复用终端短彩信入口，免去了下载应用、关注公众号等一系列操作。用户以手机号码实名制，无需与其他账号关联；同时服务方企业 logo、号码等一系列信息均由运营商官方管理认证，授权可信身份，建立双向可信关系。5G 消息支持文本、图片、语音、视频、位置、文件传输多种媒体类型，可以实现复杂业务场景的促活促销，进一步提高了用户的体验。

（2）精准营销

在提高用户体验的同时，5G 消息与数据中台相结合。可以根据用户标签向用户推送商城、电影、酒店等消费券，精准触达用户，进一步对促销产生积极影响。通过 5G 消息 Chatbot（聊天机器人），用户可以在消息窗口内获取商家信息、最新活动、

超值优惠等一站式服务业务体验。

3.账单管理

信用卡账单一直以来都是信用卡领域一项传统且重要的业务应用，对于发卡行而言，向持卡人发送账单是监管规定发行信用卡的一项强制服务；对于持卡人而言，账单是个人账务信息的重要凭证。使用 5G 消息发送账单信息可以直达用户，并引导分期。

（1）账单直达用户

5G 消息使用移动电话号码作为通信标识，账单可基于银行预留的手机号直达用户，相较于银行 APP 或者微信银行，免去了下载、注册、更新等繁琐的操作问题。

（2）引导分期

5G 消息在提供传统账单的同时还可以添加动态图表，提供更加直观的数据展示。不仅如此，发送账单的同时可以提供分期、还款等操作入口，引导用户分期，为银行增加收入。

4.逾期催收

5G 消息应用于催收在内容表现和形式多样性方面，可以根据逾期的期数，发送更有针对性的图片、视频来达到更佳的催收效果。例如:

- 可以根据逾期的期数，发送更有针对性的图片、视频来达到更佳的催收效果;

- 可以通过加粗关键字、附带警示图片或视频来加强催收效果;
- 可以通过普法视频的方式，提醒用户违法，来进一步加强催收效果;
- 在发送催收的 5G 消息同时，还可以在短信内容里面提供分期、还款等操作按钮。

（三）移动支付场景

5G 消息支付场景分为两类，一类是 5G 消息应用内支付，即在 5G 消息应用内执行并完成的支付流程；另一类是 5G 消息应用外支付，即在 5G 消息应用外执行并完成的支付流程。

1.5G 消息应用内支付

5G 消息应用内支付，流程包括绑定银行卡、订单查询及订单支付。

（1）绑定银行卡

绑定银行卡一共有手输卡号绑卡和拉绑卡两种方式，其中拉绑卡即从支付应用（如云闪付）将已经在支付应用绑定的银行卡授权到 5G 消息。

图 7 为手输卡号绑卡流程，用户在 5G 消息应用中申请绑定银行卡，5G 消息应用返回绑定银行卡链接，用户点击链接进入银行卡绑定界面，输入银行卡号、手机号，验证用户身份后即可完成绑定。



图 7　手输卡号绑卡流程

图 8 为拉绑卡流程，用户在 5G 消息应用中申请绑定银行卡，5G 消息应用返回绑定银行卡链接，用户点击链接进入银行卡绑定界面，选择云闪付，拉取在云闪付中已绑定的银行卡，验证身份后即可完成绑定，绑定完成的银行卡可以用于支付交易。



图 8　拉绑卡流程

（2）账单查询及支付

如图 9 所示，用户在绑定电费户号之后查询电费账单，查看并确认账单信息后点击确认支付按钮，如用户绑定了多张银

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/207024061104010011