

掀起网点变革 银行布局5G无人银行

在5G网络技术支持下,银行网点向智能化又迈出了一大步,无人银行2.0版本纷纷亮相。中国银行“5G智能+生活馆”日前正式开业,这也是北京市首家5G无人银行网点。建设银行近日也宣布,将于6月在北京开业3家无人网点。随着各大银行纷纷布局无人网点,物理网点存在与否的争论再一次在业界展开了讨论。

尝鲜5G网点

无人银行和普通网点的区别在哪?是概念还是着实便利了银行用户业务的办理?北京商报记者带着这些疑问实地探访了中行位于朝阳门的5G无人网点。在网点门口,一张显示着天气、气温、时间的“城市名片”映入眼帘。进入大厅,实时滚动的外汇价格以及中行各大特色业务集中展示在了金融中心岛内。此外,VR全景看车,裸眼AR技术全方位、立体式鉴赏并虚拟试戴珠宝以及贵金属产品,科技体验十足。

对于用户而言,更看重的是无人网点在办理业务方面有哪些便利性。北京商报记者看到,网点摆放着3台智能柜台机,可实现现金业务、非现金业务以及外币兑换等基础金融服务的办理。与传统“刷卡刷证”不同的是,该网点采用了“刷脸+扫码”方式,无需工作人员协助,客户可以借助面部识别技术无卡、无证办理业务。在外币业务方面,通过手机银行进行预约,次日便可到该智能柜台机前,通过人脸识别和手机银行领取预约的外币。据悉,该业务支持25种

外币,且有零有整。

除配备常规智能柜台机、智能机器人外,该网点还搭建5G网络环境,运用于全球专家连线、远程客服等场景中。北京商报记者也体验了5G全球专家连线环节,在与澳门专家连线过程中,5G传输速度和稳定性显然更胜一筹。

随着5G时代渐近,商业银行纷纷展开探索。建行日前也宣布,北京地区将有3家5G无人银行在6月开门迎客。另外,工行、浦发银行也有类似的行动。5月17日,浦发银行联合中国移动在上海张江推出5G+智慧银行网点。在此之前,工行也与中国电信合作推出首个基于5G网络的营业网点。

释放人力与线下复苏

众所周知,银行具有非常突出的“连锁经营”特点,分布各地的网点,曾是银行触达客户最传统、最主要的媒介。但随着金融科技、移动互联网的兴起,网上银行、手机银行等线上渠道正在悄然改变人们的生活,银行网点也出现缩减数量的迹象。

财报数据显示,截至2018年末,工

行营业网点16004家,较2017年末减少88家;交行营业网点3241家,较上年末减少29家。浦发银行2018年全年关停低效网点126家。与缩减网点相对应的是,银行网点的智能服务不断提升,比如截至2018年末,工行完成智能化改造网点15410个,智能设备75756台;中行2018年增加了9809台智能柜台机。

网点规模的收缩意味着高频、耗时长的业务逐渐被迁徙到智能机具办理,在需求端改变的背景下,银行也在加大金融科技投入寻求转型。

亿欧智库高级分析师薄纯敏认为,目前银行网点的使用率是非常低的,但人力等成本依然比较高,同时使用率高的网点又会面临排队时间长、流程繁琐复杂等较差的客户体验。数字化转型是银行业目前的重点,无人银行可以对银行柜台业务进行数字化重塑,在降本增效的同时,提高用户体验。

不过有分析人士指出,尽管网点规模在收缩,但是下降幅度很小,例如,工行2018年缩减的网点数量不到全部网点数量的1%,未来物理网点仍是银行运营、销售和解答客户咨询的重要渠道之一。

难以取代传统网点

相比去年建行推出的业界首家无人银行,今年各大银行在无人银行方面增加了5G技术的运用,5G无人银行也被业界称为无人银行的2.0版本。虽然已有多家银行宣布推出5G网点,但是目前仍处于小范围摸索阶段,服务客群、

安全性等仍是银行面临的挑战。

北京商报记者在网点体验过程中也感受到,对于5G的感知变化并不十分强烈。对此,苏宁金融研究院金融科技研究中心主任孙扬表示,因为5G是网络连接,所以并不直接面对客户。人脸识别、视频身份验证、视频客服沟通都是可以使用5G技术来增强体验的。以后人脸识别POS也是可以基于5G的,因为5G带宽足够,安全性也足够,POS刷卡也可支持刷脸验证方式了。一位国有银行人士向记者表示,5G是一个较大的技术概念,可以被客户感知的变化确实有限。

薄纯敏表示,无人银行最主要的挑战还是客户体验的问题,现在还是有些形式大于内容,如何降低无人银行落地的成本,如何快速规模化落地,如何解决不同客群的痛点、考虑不同客群的需求(例如老年人)都是目前面临的难题。

对于无人银行能否真正“无人”的问题,孙扬指出,其实无人银行也并不是真正的无人,而是柜员都转移到和客户深度交流的场景上来了。

不过,也有专家持谨慎的态度。中国人民大学重阳金融研究院副院长董希淼分析称,所谓的无人银行、5G无人银行都只是一种探索,是将银行最先进的科技手段展示出来,并不具有普遍推广的意义。无人银行布局一系列高科技设备,投入成本很高,而且维护成本也很大。此外,传统网点的作用在于能够与客户面对面地沟通,所以用无人银行来取代传统网点是不可能的。

北京商报记者 岳品瑜 吴限

东西结对助脱贫,凝心聚力创新篇

——农行北京分行全力以赴做好东西部扶贫协作工作

根据农业银行总行东西部扶贫协作战略部署,农行北京分行结对帮扶农行和田分行,全力以赴支持和田如期打赢脱贫攻坚战。

赴和田调研考察扶贫工作 共筑京疆扶贫“连心桥”

2019年5月30日上午,农行北京分行党委书记、行长胡新智与农行新疆分行党委书记、行长孙景伟拜会和田地委书记杨发森、地委副书记袁宝新,沟通了解地区经济产业发展情况,征求关于东西部扶贫协作工作意见和建议。农行北京分行党委委员、副行长王希迎带队赴和田分行与干部员工开展座谈,就两地扶贫协作工作充分交换意见。

此次,胡新智、孙景伟一行赴北京市援疆和田指挥部所在地京和大厦,拜访指挥部党委书记、指挥丁勇,就东西部扶贫协作工作进行交流,征求关于东西部扶贫协作工作意见和建议。

胡新智、孙景伟一行还调研了当地国家级非物质文化遗产——桑皮纸,了解加工、销售等情况,研究精准扶贫地

方特色文化产业事宜。

在北京建工集团四建和田分公司,胡新智、孙景伟一行实地参观了公司在建的援疆中学项目,座谈了解施工进度、资金需求等情况,交流扶贫援建工作经验。

制定扶贫协作工作方案 画好结对帮扶“作战图”

和田是北京市政府援疆的主战场,如今也成为了农行北京分行脱贫攻坚工作的主阵地之一。北京分行高度重视东西部扶贫协作工作,成立了由胡新智挂帅的扶贫协作领导小组,分行其他党委班子成员担任领导小组副组长,18个相关部门骨干组建扶贫工作团队。围绕农行和田分行最直接、最现实、最紧迫的脱贫攻坚需求,制定了《东西部扶贫协作新疆和田分行脱贫攻坚工作方案》,重点做好协助招商引资、帮助引进无偿帮扶资金、推进金融扶贫创新、加强人才和业务交流、开展消费扶贫等帮扶活动等重点工作,深化结对帮扶,强化责任落实,重在工作实效,以更大的决心、更精

准的举措、更过硬的作风和更务实的合作做好扶贫协作工作,助力和田分行打赢脱贫攻坚战。

召开扶贫协作座谈会议 携手商定扶贫八项举措

5月9日,农行北京分行与新疆分行举行扶贫协作座谈会,王希迎主持会议,胡新智、新疆分行党委委员、副行长肖伟出席会议,双方就扶贫协作议定八项重点工作。京疆两地分行共同成立扶贫协作领导小组,双方建立沟通协调长效机制,重点做好与北京市援疆指挥部的沟通对接工作,为和田引入扶贫源头“活水”,推进产业扶贫合作,开展“温暖衣冬”等公益捐助活动,积极开拓线上线下渠道,将和田优质特色产品引入北京市场,动员社会力量共同参与消费扶贫等帮扶活动,进一步加强人才与业务交流,选派政治素质高、业务能力强的干部赴和田开展交流,全方位助力和田脱贫攻坚。

在农业银行总行扶贫协作战略部署下,农行北京分行在东西部扶贫协作



和田分行打赢脱贫攻坚战的同时,也高度重视对河北武强的定点扶贫协作工作,扎实推进招商引资、消费扶贫、引进帮扶资金、人员交流以及党团共建等方面工作并取得积极成效。并在近日举行的2019年中国国际服务贸易交易会—金融服务专题展上特别开辟了“科技惠民 金融扶贫”专区,开展电商扶贫活动,助力贫困地区农产品“走出去”,受到中国人民银行副行长陈雨露、北京市副市长殷勇的高度认可。