

► 5G的无感与变革

速度带来的“场景革命”在4G应用中得到了淋漓尽致地发挥，源于速度，却不限于速度，4G技术及其催生的服务，在过去几年中已经深刻改变了人们的生活，而5G无疑将为未来带来新的更广阔的想象空间。

被赋能众多高科技因子的5G银行又能给用户带来哪些便捷体验？为了让用户体验专属化服务，同时又能保证安全、高效，建行创新一类“快闪银行”，名为“金融太空舱”的多模态、沉浸式、智能交互“胶囊式”空间设备。

据建行项目负责人介绍：“金融太空舱”将计算机视觉技术、智能语音、机器学习等多种人工智能技术相融合，客户在这里能够体验龙财富、信用卡、投资理财等业务。这一设备在将来是微型、可移动的“快闪银行”，哪里有需求，就可以将银行开到哪里，使金融服务触手可及。

此外，近年来在建行网点大量布放并被频繁使用的智慧柜员机，正是5G+智能银行金融业务办理的核心。据建行相关业务负责人介绍，账户服务、个人贷款等对私业务，单

位结算卡、对公预开户等对公业务，个人手机银行、网上银行签约业务，转账、汇款等支付结算业务及外汇业务等19大类、近300项功能都可以在智慧柜员机上快捷实现；业内首家将智能语音、刷脸、电子证件等技术融入客户自助业务流程，客户无需带卡，对着设备说话就可快捷办理转账业务；创新应用5G技术，实现云端低时延的远程专家服务，如果客户不会操作设备或需要业务咨询，都可以呼叫远程专家提供一对一服务。传统的存取款一体机可以提供刷脸存取款、刷脸查询、转账等金融服务。实物领取机可以提供自助回单及明细打印、照片打印、存折补登等服务。

记者发现，智慧柜员机、实物领取机均被布放在隐蔽的空间内，外置舱门经过特殊设计，客户接近时舱门会自动打开；进入舱内，摄像头、传感器等设备能够自动感应，会识别客户、锁定舱门，同时控制舱门雾化；若发生完成业务办理未退卡等情况，会及时提示客户。一系列感应均由物联网平台智能控制、精准

协同，充分保证客户隐私。

此外，物联网平台还会实时采集数据信息，共享并反馈给客户。如物联网平台会采集推送网点的客流量，并根据现场信息动态调整灯光、空调、新风等，改善物理环境，让人感到温馨舒适的同时，实现绿色、节能和环保。

“5G+智能银行提供了一个‘共享社区’，实现了联接无感、服务无界、安防无忧。”正如建行项目负责人介绍得那样，网点设施及系统无缝联接，潜在需求渗透进客户全旅程，业务、娱乐、设备在5G及物联网技术应用下无感联接；在满足快捷金融服务的基础上，5G+智能银行还部署了便民缴费、预约挂号、公积金等服务，凸显银行的社会服务属性；利用安保行为分析摄像机、热成像摄像机、客流统计摄像机等设备，运用人工智能技术进行行为分析，与后台实时协同，安保事件处置与服务流程融合，打造了业内首个全区域行为监控的网点智能安防体系，保障客户人身、财产安全，确保网点正常运营。

为了体验5G高速度，在建行北京清华园支行，记者用5G信号体验了远程“一对一”专家服务，视频无延时，与传统网点面对面服务几乎无差异。“5G技术支持了金融业务远程服务，扩大了客户自助业务范围，目前5G+智能银行可以提供300余种常见的快捷金融服务。”建行相关业务负责人介绍：“智慧柜员机、金融太空舱、智能家居、共享空间、客户成长互动、安防监控等新的应用场景，均通过5G实现了远程交互传输。”

“5G+智能银行”的技术基础正是5G科技。5G的发展使数据带宽呈几何级数增长，实时数据的传输比以往任何时期都更加便捷和迅速。据了解，今年3月，建设银行与中国移动签署5G联合创新合作备忘录，积极探索5G创新下的场景融合。双方强强联合，充分发挥5G技术超高速率、超低时延、海量连接的特点，为5G+智能银行构建“生产网+互联网”的双5G服务网络，既满足了安防、远程协作、高清播放等业务需求，又满足了用户的5G上网体验。

► 探路未来网点

科技像洪流般裹挟一切向数字化迁徙；“银行如何进行数字化转型”这道命题引发全社会的思考，建行以“5G+智能银行”给出了一个答案：未来银行网点会成为一个无处不在的空间，提供无所不在的服务。

新型的5G+智能银行是体验空间、对话空间、娱乐空间，用户可以在这个空间里体验金融服务。场景化、定制化、专属化，将是未来银行网点带给大众的服务感受。

不过，对于网点存与否的争论，

仍未有明确答案。麦肯锡最新公布的研究报告显示，尽管网点规模在收缩，但其依然是银行运营、销售和解答客户咨询的重要渠道之一。即便是在数字化程度较高的欧洲国家，仍有30%-60%的客户倾向于到网点办理部分业务。不难发现，线下渠道在经历了前几年的低迷和收缩后，正呈现出复苏逆袭之势。“网点需要变革，但并非消失”，一位银行业人士向记者直言道。

中国人民大学重阳金融研究院

副院长董希淼指出：“从‘水泥银行’（物理网点）到‘鼠标银行’（网上银行）再到‘指尖银行’（手机银行），银行服务从线下到线上，无论是形式还是内容都发生了很大的变化，可得性和便利性大大提升。而5G银行的逻辑，又回到了‘水泥银行’上，无非用的是高级‘水泥’而已”。

他也提到，银行网点转型需要考虑智能化、场景化和轻型化三个因素，其中智能化是用金融科技的手段提升、改善客户体验，场景化是

要融入各种生活场景，轻型化要和智能化结合起来，用智能化改造，降低银行的成本。此外，物理网点的作用在于能够与客户面对面的沟通，所以用无人银行来取代物理网点是不可能的。

章更生表示：“5G+智能银行的启动，是建设银行落实与北京市政府签署的全面战略合作协议，全面推进‘北京新金融行动’的一项举措。下一步，我们还要在同步启动3家的基础上再建14家，实现一区一家”。



记者手记 “水泥网点”不能丢

5G技术的爆发，让5G银行火了，银行们纷纷拿出“看家”技术，各类“好看”、“好玩”、高科技5G银行横空出世。实际上，融合了5G、物联网、人工智能等新技术的5G银行算是此前智慧银行的升级版。

不管银行如何变革，短期内，“水泥网点”还是不能丢。“买理财”需要去网点开通权限，办卡需要面签等，为了安全，一些银行业务目前

离不开网点。

不过，5G银行是否“好用”还得留给市场检验一段时间。银行网点核心还是服务，技术能提升业务处理效率，但更重要的是，要让客户能真正体验到快速、便捷的金融服务。这就要求银行在网点人员协调、沟通上做出更多努力。

我们也应该看到，在金融科技潮流下，银行越来越开放，越来越包

容。在5G技术上，建行与中国移动签署了5G联合创新合作备忘录，积极探索5G创新下的场景融合。在建行的5G网点，我们能看到互联网巨头的智能家居产品。持续开放心态，保持强强联合，必然让银行服务更上一层楼。

《Bank3.0》作者Brett King曾预言，“未来的银行将不再是一个地方，而是一种行为”。在经历了以物理网

点、网络银行为主导的两代后，银行将变为随时随地、无处不在的金融。银行们似乎也正在践行着这种理念，让金融更多与场景融合，而不是寄托于单纯的网点。比如，建行5G+智能银行更像是提供了一个“共享社区”，实现了业务、娱乐、设备在5G及物联网技术应用下的无感联接。

我们需要给智能银行一点时间，但同时，也别忘了服务。