中行北京分行科技赋能 激发金融服务新活力

当前，科技创新和现代金融深度融合，在经营理念、业务拓展和内部流程等方面给银行带来了巨大挑战。近几年，从网点智能机具对人工柜台替代率的持续提高，到国内“无人银行”开业；从日益丰富的移动端金融服务，到无界开放银行问世，数字化转型已经成为了银行业共同关注、共同推动的行业趋势。

中国银行北京市分行积极把握未来商业银行转型方向和银行业虚拟化、智能化、移动化、生活化等发展趋势，结合北京地域特点和百姓多元化金融需求，敏捷反应、重点突破，在金融科技领域探索尝试，不断提高服务效率、改进客户体验，努力为经济社会发展、首都百姓美好生活创造贡献中行金融力量和智慧。

推动网点差异化转型 传统银行悄然“变身”

5G网络渐行渐近，各商业银行对5G的关注度和热情不断高涨。今年5月，一家5G智能+生活馆率先亮相北京街头，成为了不少年轻人的打卡地，这是中国银行推出的银行业首家深度融合5G元素和生活场景的智能网点。这家网点引入无人全自助智能服务，运用生物识别、影像识别、人工智能、语义分析、VR、流程自动化等前沿科技，实现办理金融业务的无人化和智能化，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；还能享受AR试穿购物、VR看车购车等新奇体验。

距离中国银行“5G智能+生活馆”开业不足半年，中行北京分行在营业部打造了该行首家“5G智慧生活e站”，并已正式投入使用。别看“e站”空间不大，但却拥有智能迎宾、投影桌面、全球专家连线、AR贵金属鉴赏等多个体验式设备，能够为客户提供生活化场景体验式服务；还在原有智能柜台基础上最新投入了现金智能柜台和外币智取通，打破了传统自助设备局限，与柜面服务形成优势互补，为办理大额现金取款和外币兑换、提取等业务的客户提供了极大便利，进一步提升了服务效率。智慧生活e站实现了对“5G智能+生活馆”科技元素的成功复制，为客户带来了全新体验。

差异化的网点转型道路不仅在于智能化和对科技的运用，如何将服务融入到生活场景中也是中行北京分行积极研究思考的重点课题。2018年，中行北京分行就推出了首家银行会员店“微尺伴客·中银会员店”，这种场景金融新模式将带有生活、社交元素的场景嵌入，改变了传统物理网点办理银行业务的单一功能和属性；还创新推出了“银行积分线下全景消费模式”，打造了多元化经营业态，为网点金融服务注入了更多人性化的温度。

发力场景金融 科技创新带来“智慧”金融服务

随着金融科技的迅猛发展，银行渠道变得丰富，客户和银行之间的联系也随之多元化，银行服务甚至可以简化为手指轻触屏幕的行为，人们在家里就可以轻松进入不同场景，享受到高效便捷的多元服务。

从存折时代到储蓄卡时代，从实体信用卡到数字信用卡，从柜台窗口到智能终端，从线下到线上……中国银行主动拥抱科技变革，打造“智慧金融服务体系”，使银行服务呈现出了更多的可能性。

作为战略转型重要工程，中行手机银行已成为服务客户的主渠道。在今年6月升级的全新6.0版中，它聚焦智能决策、智能营销、智能投顾、智能风控、智能运营、智能客服等领域，持续提升金融服务水平，使传统银行业务向着更加智能化、便捷化的方向发展。而更多“黑科技”的运用也进一步推动了中行产品创新。诸如中银E贷、中银慧投等产品就是传统银行服务网络化、智能化的产物，使客户享受到了更加便捷、人性的“智慧”服务；他行卡转账、扫码取款等服务则拓宽了业务办理渠道，使客户拥有更多选择。

更多便民服务也可以借助手机银行来实现。通过中国银行手机银行不仅可以轻松完成水电、燃气费等20大类100余项民生缴费，还有很多与百姓生活息息相关的民生服务。例如，持续引入北京协和医院、中国人民解放军总医院，提供重点科室、知名专家就医挂号服务；开通北京本地交通罚款缴纳服务，通过录入决定书编号或驾驶证号等信息可查询交罚详情，支持单笔缴纳罚款和一键快捷缴纳全部交罚款项两种模式，切实解决了百姓便民服务需求中的难点痛点，使缴费服务更加精准和便捷高效。此外，北京社保缴费、物业费代缴、工会会费代缴、公积金查询等特色缴费也可以通过手机银行进行查询与代缴。

移动互联时代，百姓的生活需求几乎通过一部手机就可以完成。为此，中行北京分行也持续优化手机银行服务功能体验，使其深度融入用户生活。在手机银行生活频道功能专区，中行北京分行立足北京地区，引入了不同行业优质商户，将百姓衣、食、住、行、消费娱乐等多元化生活场景与金融服务深度融合，涵盖了连锁面包店、热门视频网站、知名电商等，抽奖、立减优惠、秒杀抢购等形式多样、内容丰富的活动让北京地区用户尽享实惠。