

“线上获客+线下活客” 银行网点的智能化生存

□董少广 自由撰稿人



如今,金融服务渠道已从以实体网点为代表的“水泥银行”、以网上银行为代表的“鼠标银行”,发展到以手机银行为代表的“指尖银行”,体现了金融为本、科技为器、相互作用的发展趋势。 □东方IC 供图

快节奏的生活方式,使人们的时间越来越碎片化。传统银行网点开立账户、存取款等业务成本高、效率低,且客户在银行购买的金融理财产品具有高度的雷同性。除非需要本人签字,人们越来越懒得跑银行。由此,银行网点“门庭冷落”的现象日益突出。

由于物理网点的边际成本越来越高,根据银保监会金融许可证数据统计,自2016年5月30日至2018年5月28日,我国银行物理网点共退出4591家。从2017年下半年开始,银行退出网点数目同比增速平均达55%。为了增加客户黏性,银行网点变身购物超市、变身WIFI营业厅、变身游乐园、变身咖啡厅……

2015年,工商银行已实现全部网点免费无线网络服务100%全覆盖。客户只需输入手机号获取验证码即可完成连接,不仅可以浏览新闻资讯,网点柜面九成以上个人常用金融服务都可以通过智能服务渠道办理。

华夏银行客户在智能柜员机上开户仅需3.94分钟;在柜台上办理时长达10分钟的结售汇业务,在智能柜员机上的办理时长缩短为0.67分钟,速度提升了15倍。

同样,建设银行的智能柜员机,做到了无客户填单、无复印、无传票、无手工盖章,以及客户识别和营销智能化、产品匹配和推荐自动化……

从星星之火到全面开花,股份制商业银行、城市商业银行也在你追我赶。金融电子化、网络化、智能化不断演进,力争更早、更好、更安全地掌握和运用金融科技手段,在竞争中赢得主动。

银行的本质是提供专业金融服务,无论是产品服务还是增值服务,银行服务的对象是客户而不是资金。

继招商银行、工商银行等“小伙伴”出手,2018年4月19日,中国银行也推出了智能投顾。

过去老百姓喜爱的银行理财或财富投资,到传统银行网点办理时,要靠客户经理“人”进行操作和服务,排队等候时间长、服务效率低。另外,由于理财经理的人数和精力毕竟有限,同样的工作或许需要几天甚至几周的时间才能完成,且依赖理财经理还具有一定的主观性风险及道德风险。近年来,一些银行网点涉嫌伪造理财产品、“飞单”等事件屡屡曝光。如轰动一时的民生银行涉嫌伪造理财产品事件,逾150名该行高端客户上当受骗,涉及金额达16.5亿元,令人十分震惊。

现在,大多银行理财产品都采用智能投顾服务模式,由机器人操作,可以打破地域和时间限制,实现每天24小时随时响应客户需求,提供高附加值服务。

即使客户没有金融知识储备,不懂艰涩的金融产品术语,在智能化、标准化的流程中,客户通过投资调查问卷,按照年龄段、家庭财务状况、风险承受能力等指标,都能得到量身定制的服务,轻松找到自己需要的理财产品和投资方案。

智能投顾系统门槛低、收费低、操作界面简单方便,随时可以查看,十分高效便捷。对于不匹配的客户和产品,系统还可

以进行交易拦截,在一定程度上减少了逆向选择,降低了道德风险。

2014年,平安普惠率先开发了贷款产品iLoan,借款人只要输入身份证号、银行卡号和姓名等信息,后台自动连接公安部、银行系统和外部大数据平台,在借款人授权情况下,系统经过综合判断即可决定是否发放贷款及贷款金额。

这充分说明,找到客户金融需求的核心,对痛点进行“靶向给药”,才能做到“以静制动”。利用金融科技降低服务成本,扩大服务规模,在真正意义上实现了“普”与“惠”,普通客户得到了服务,银行业务得到了“长尾效益”。

过去,高楼和柜台一直是人们心目中最传统的银行标识。许多地方的标志性建筑都是银行,银行职员更是许多人羡慕的职业。而如今,银行的大楼只留下了象征性意义,传统银行的任何瑕疵都可能成为互联网金融等新兴业态撬动市场的突破口,任何傲慢都可能成为失去市场的理由。

时下,金融与科技的交汇正以令人难以置信的速度推动着银行服务的升级,其中,手机银行的业务成本是面对面处理业务所需成本的1/5,是网点和代理点成本的1/35。

2018年6月,“四大行”之一的中国建设银行突然宣布:国内第一家无人银行在上海正式开业。没有一个柜员,没有一个保安,甚至没有一个大堂经理。取而代之的,是会微笑说话、会嘘寒问暖的机器人。在无人银行,90%以上的现金及非现金业务都能办理。处理复杂的业务,客户只需带上耳机和眼镜,进行远程一对一操作。能办的机器人办,不能办的远程给你办。总之,让人耳目一新的就是网点“没有人”的全新局面。

为了提升品牌的吸引力,建行推出的无人银行不仅是一家银行,还是一个拥有5万册书的“图书馆”——手机一扫,就能把书取走。它还是一个实现了AR、VR多项技术的“游戏厅”,客户坐下来就能把建行“建融家园”中所有租赁的房子“亲临其境”般地看一遍。无人银行还是一个“小超

市”,办理相关金融业务后,客户可在智能售货机上领取免费饮品,机器人还会自动拍照留念。不仅网点没有了人,就连网点的职能都在发生翻天覆地的变化。

招商银行有句颇为流行的广告语:“因你而变”。作为服务行业,银行利用人工智能站得更高,看得更远,以温暖的环境、贴心的服务,给予客户前所未有的价值与动能。

随着竞争的日趋激烈,不少商业银行已将金融服务嵌入衣食住行、医疗教育、电子商务等民生领域,“功臣”大数据在新技术赋能下,显著地提升了银行网点的精准获客率。

如今,越来越多的消费者选择出境旅游,但出国前需要办理的手续还是让很多人觉得繁琐。有的银行相机而动,推出了免费上门办理签证服务。客户只需准备好护照、填好一张申请表,两分钟内完成指纹采集就大功告成了。除了正常的签证费用,完全没有额外的服务费。

从为大家提供金融服务,到提供专业的金融服务,再到提供专业又有温度的金融服务,在特定的时间、地点和环境,银行不断提供符合客户特定需求和满足感的服务。

金融与科技的深度融合,在加速推动金融的进步和发展。科技已融入金融的血脉,铸入金融的灵魂。

比尔·盖茨曾说过,世界需要的是银行服务,而不是银行本身。安全、方便、快捷是客户选择银行的主要出发点,未来的银行将不再是客户“要去的地方”,而是一种随时可得的高效服务。

随着人工智能的发展,金融服务渠道从以实体网点为代表的“水泥银行”,到以网上银行为代表的“鼠标银行”,再到以手机银行为代表的“指尖银行”,体现了金融为本、科技为器、相互作用的发展趋势。

我想,不仅是银行业,其他行业的从业人员也应认识到,当今的市场营销是一场争夺认知战而不是产品之间的战争。德鲁克说过:如果企业不为未来做准备,就要为出局做准备。

相关链接

银行智能化应用将越来越普遍

机器人、智慧柜员机、VTM机、外汇兑换机等智能设备林立;采用人脸识别、生物识别、语音识别等人工智能(AI)技术实现对客户身份识别与网点设备的智慧联动……这并非电影,而是一家无人银行的日常操作。

作为新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力,人工智能正在对经济社会发展和人类生活产生深刻影响。当前,我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,人工智能已经在金融、医疗、教育等多个领域中得到深度运用,并为人们创造了更加智能的工作方式和生活方式。

走进位于上海市九江路的建设银行

支行,首先看到的都是各种智能设备,为你办理取款、转账汇款、个人贷款申请、产品签约等业务的不是网点工作人员,而是各种智能机器,你只要点点屏幕,并通过刷脸、指纹等生物识别、语音识别等人工智能技术,实现身份识别与网点设备的智慧联动,完成各种操作。

发生这些场景的就是一家基于“智能化”的“无人银行”:各种自助机承担了90%以上传统网点的现金及非现金业务,对于VIP客户的复杂业务还专门开辟了私密性很强的单独空间,可在这里通过远程视频专家系统由专属客户经理为其提供一对一的咨询服务。 据新华社

1月起这些领域有大变化

新个税全面实施,工资收入享受个税专项扣除

2019年1月1日起,中国实施新的个人所得税法,《个人所得税专项附加扣除暂行办法》同步实施。

纳税人计算个税应纳税

专项扣除	六项专项附加扣除
每月5000元基本减除费用和“三险一金”等	子女教育 继续教育 大病医疗 住房贷款利息或住房租金 赡养老人

首部电商法实施,代购微商需依法纳税

《中华人民共和国电子商务法》于2019年1月1日起施行。



跨境电商零售进口政策调整

年度交易限值由每人每年20000元提高至26000元,将单次交易限值提高至5000元。

独生子女补助标准提高

2019年1月1日起,《医疗卫生领域中央与地方财政事权和支出责任划分改革方案》提出,中央制定计划生育扶助保障补助国家基础标准,独生子女补助标准提高。

- 农村部分计划生育家庭奖励扶助金
- 计划生育特别扶助金



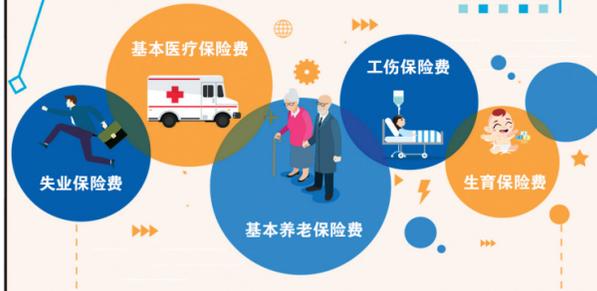
电子证照迎“一网通办”,6项国家标准将实施

- 《电子证照总体技术架构》
- 《电子证照目录信息规范》
- 《电子证照元数据规范》
- 《电子证照标识规范》
- 《电子证照文件技术要求》
- 《电子证照共享服务接口规范》

标准内容包括:电子证照应用的总体技术框架、统一的证照分类规则和证照基础信息。

该系列标准于2019年1月1日起实施

社保将由税务部门统一征收



从2019年1月1日起,各项保险费交由税务部门统一征收。