



■廖木兴/图

银行网点的进击与转型

在进入这期的主题之前，做一个小小的调查：“你有多久没有去过银行网点了？”答案也许是“没多久”，或者更多是“已经好久好久”。

今年，受疫情影响，无疑给银行业向线上经营的数字化转型按下了“快进键”。另一方面，这次疫情也成为了一次银行业的压力测试，让我们看到数字化转型所带来的行业差异——转型越深入的银行在这次疫情中受到冲击越小。很多互联网银行以及转型深入的股份制银行通过APP、微信银行、供应链平台等线上渠道，让客户仍旧享受到7×24小时的云服务。

“银行服务无处不在，就是不在银行网点。”这也越发让银行从业者有了危机感。“在数字化时代的浩瀚星空中，我们看到了自己的无知和渺小。”招商银行行长田惠宇在2019年年报致辞中表示。作为零售转型先锋，在面对数字化转型的大命题上，都如此谦卑，更别提其他银行了。可见，数字化转

型真是一场等不起、慢不得、输不起的革命。

居安思危。近年来，金融科技、数字化等字眼开始出现在各家上市银行年报中，加快探索各种新模式和生态如开放银行、直销银行、金融科技子公司等。

如果说前几年中国银行业数字化转型仍在摸索阶段，那么今年疫情影响之后，无疑将进入转型深水区。这也与国家多次出台服务小微企业政策的思路一致——运用金融科技手段提质增效，促进中国金融供给侧改革，践行普惠金融。这也与整个社会数字化转型相契合，日前，17个中央部委、128家企事业单位共同发起的“数字化转型伙伴行动（2020）”，20多家银行参与第一批倡议机构。数字银行服务的渐次推进，使人们的生活更加便捷舒适；公司业务与产业互联网连接，将进一步促进数字经济结构的转型升级，提升社会资金运行效率。

去年央行下发的《金融科技发展规划（2019—2021年）》就为我们勾列出金融业

数字化转型蓝图——探索相对成熟的人工智能技术在授信融资、客户服务、精准营销、身份识别、风险防控等领域的应用路径和方法，构建全流程智能金融服务模式。随着人工智能、5G、穿戴智能设备、无人驾驶、区块链等新技术的发展，未来，银行服务将会通过各种方式出现在我们周围。也许跟Siri一样，每个人都能拥有一个智能财务管家。

然而数字化转型是一个长期、可持续的进程。可喜的是，银行数字化转型正渐次从前台营销等层面逐步拓展到包括战略、中台业务如产品、风险，还有后台组织架构等各领域的系统化建设。

不过，我们更希望看到的是，通过数字化转型，在保证金融安全的前提下，银行的服务越来越像互联网公司，让科技也能够成为银行业的真正底色。虽然道阻且长，然行则将至。

■新快报记者 许莉芸 范昊怡