

# 加码“5G 智能+”网点背后

## 藏在银行年报中的“科技野心”，“大数据”被提及

3D、VR 等这些炫酷的黑科技已经出现在了银行智慧网点中。日前,中国银行、建设银行、广发银行在广州的“5G+智能”网点陆续开业,越来越多的黑科技出现在市民面前,银行业已经进入了一个暂时的 5G+智能时代。

加码“5G+智能”网点的背后,是银行业正在开启新一轮的“科技竞赛”。2020 年年报显示,12 家 A 股上市银行 2020 年科技投入总计 1364 亿元,较 2019 年增长 35.7%。本轮“科技竞赛”各家银行改革决心和力度之大,从战略、投入到组织架构改革等,从前几年的前台业务已经深入到了中后台职能部门。毕竟谁能成功抢滩金融科技市场和成果,谁才能抢占未来发展的制高点。

■新快报记者 许莉芸 范昊怡



■中国银行全新亮相的“5G 智能+”湾区馆,占地面积约 1000 平方米,融入了很多业内先进的科技元素。



■在广东中行“5G 智能+”湾区馆内,客户只需轻触跨境金融大屏即可获取丰富的资讯数据。

### “5G+ 智能”网点居然有这么多“黑科技”

在以 5G 为代表的新技术推动下,传统的银行网点已经升级迭代成为“5G+ 智能”网点。这里有各种酷炫的黑科技,个性化的体验和服务,还成为网红“打卡地”。

大行成为最早“吃螃蟹的人”。今年 3 月底,中国银行华南地区首家总行级“5G 智能+”湾区馆在广州正式开馆。同天,建设银行首家大湾区新金融体验店落户珠江新城 CBD 中轴核心腹地天德广场。早在去年,建设银行广东首家“5G+ 智能银行”、广发银行 5G+ 智能网点均已落地广州。

“5G+ 智能”网点到底长啥样? 5G、人工智能、AR 体验、生物识别……看不到传统的玻璃柜台、没有排队的等候人群,网点内各种“黑科技”令人眼前一亮。

新快报记者来到占地面积约 1000 平方米的中国银行“5G 智能+”湾区馆,一走进去好像置身现代科技展馆——进门后映入眼帘的就是迎宾区的大型落地 LED 屏幕。据悉,这是利用裸眼 3D 技术和云计算平台的融合,既能身临其境般观赏广州千年商都海上丝绸之路的探索故事,也能 3D 展现广东中行跨境资金流向、手机银行交易量、全省中行到店人数等大数据。

走进广东建行的“5G+智能”银行,一抬头就能看到一道“星空穹顶”。这道 40 米长的 LED 弧形屏幕上,汇聚着全国房源大数据,这些数据好似点点繁星。在馆内,客户戴上 VR 眼镜通过 5G

技术,就能在虚拟银行遨游,带来沉浸式的体验。

排队等待业务时,客户可穿戴 VR 设备,在广发的“5G+ 智能”网点内进行体感、投影互动,进行 VR 赛事体验等活动,在高速畅游网络的同时,实现无感等待。

把智慧网点打造成为场景金融、生态金融的重要组成部分也是各家银行着墨的重点。在建行大湾区新金融体验店中,客户可以“云游广州”。即“大数据游广州”,应用物联网技术,切换浏览周边特色景点和精选商户,还能实时获取财经资讯和金融数据,体验建行汽车和住房金融服务。在“全生命周期屏”上,个人客户授权人脸识别后,可以获取个性化的产品推荐信息。

“一直以来,科技都是驱动银行经营转型的核心生产力。”中国银行广东省分行副行长孟建宇对记者表示,现在,“无科技不银行,无数据不银行”已经成为共识。网点智能化建设的重点在于充分利用创新科技成果重塑客户服务流程,提升客户体验,培育差异化竞争优势。

越来越多银行在推进“5G+ 智能”网点建设,并探索网点生态建设。年报显示,2020 年工商银行开展“网点+政务”“网点+普惠”“网点+贵金属”等特色业态场景建设,建成社保、公积金、工商等一站式服务的政务类特色网点 1200 余家。建行年报也显示,新增打造广州、重庆等 5 家“5G+ 智能”银行。

### 金融科技战略布局提速,近 3%营收投入科技

在各家银行纷纷布局 5G 智能网点的背后,是各家银行深入推进金融科技战略以及加码科技投入的一个缩影。

在 2020 年银行业年报中,“科技创新”成为核心关键词。

工商银行副行长张文武表示,在新的金融科技三年规划中,工商银行将科技创新放在了更加重要的位置。目标要打造有安全、数字、生态、智慧、敏捷等“五大特点”的科技强行。

“金融科技能力决定我们能走多快。”招商银行董事长田惠宇表示,要推进金融科技质变,即赋能零售金融 3.0 数字化转型,助力产业互联网模式升级。目前该行累计立项金融科技创新项目 2106 个,其中 1374 个项目已投产上线,覆盖零售、批发、风险等。

在金融科技战略持续推进的同时,各家机构也在加码科技投入。据新快报记者不完全统计,12 家上市银行 2020 年科技投入总计 1364

亿元,同比增长 35.7%,平均科技投入占营业收入近三个点。

其中招商、光大、中信银行科技投入占比位列上市银行前三,科技研发支出占比分别为 4.13%、3.61%、3.59%。按投入规模排序,工行、建行、农行科技投入位列前三,2020 年科技研发支出费用分别为 238 亿元、221 亿元、183 亿元。

一边重金加大科技投入,一边加速构建金融科技团队,广纳人才。截至 2020 年末,12 家上市银行科技人员总和占总职工比例为 5.63%。其中,平安银行、浙商银行、招商银行科技人员占比位列前三,分别录得 23.5%(含外包)、11.3%(含外包)、9.8%。

从金融科技人才规模上看,工商银行拔得头筹。2020 年末,工商银行金融科技人员达到了 3.54 万人,占全行员工比例 8.1%,较上一年新增了 6000 人。工商银行副行长张文武称,既懂金融也懂科技的这支复合型人才队伍,是最宝贵的资源。



### 大数据、AI、区块链成“热词”,更多成果即将落地

各家银行重金押注的科技赛道,都应用到了哪些业务? 从各家银行披露的 2020 年财报来看,在实际应用中,大数据、人工智能、区块链最受青睐。据新快报记者不完全统计,在 12 家上市银行年报中,这三个词被提及频次最高,分别被提及 109 次、59 次、54 次,成为年报中的技术“热词”。

被提及的频次最高,这一定程度上也说明这三项技术的应用更加成熟。大数据,作为技术应用的最基础,各家银行利用大数据构建对公、零售客户画像、建模,进行营销、风控、贷后等整个信贷周期的监控。

与此同时,过去一年中,各家银行都在建设内部统一的大数据平台。如工商银行年报中披露成立数据智能中心。平安银行年报也显示,初步建成大数据平台,有效支持经营管理和监管报送。招商银行年报中也披露,正搭建全行统一数据门户“招数”,提升数据分析及用数能力。

此前银行内部各业务部门数据相对割裂,没有打通。“如果涉及到其他部门数据和模型,则打报告走流程都最少要半个月一个月时间。”某股份行零售业务相关人士表示。通过建设银行各部门统一的大数据平台,可以统一运营和管理数据,降本增效。

人工智能则嵌入到银行各业务

流程中。如中信银行年报表示,已经建成 AI 模型中心与 AI 效率中心,落地 307 项“AI+ 数据”模型,实时智能服务客户超千万。其中,理财 AI 智能推荐实现线上销售规模达 2326.50 亿元。智能机器人应用场景近 800 个,平均业务运营效率提升 20%以上。

浦发银行表示,其 AI 技术已经“转化”成“数字人”。过去一年推出全行业首个 AI 基金培训师,目前已完成超过 1.8 万人次的培训。还在手机银行 APP 上线数字人对话式导购服务,与传统静态页面产品推荐转化率相比,效率提升一倍以上。

区块链技术则多用于贸易融资。基于区块链的分布式数据存储、共识机制和加密算法等,能够核实底层贸易的真实性,从而有效防范虚假贸易,缓解跨境贸易融资中信息不对称等问题。如建行在 2020 年率先在同业中推出 BCTrade 区块链贸易金融平台,交易量超 7000 亿元。

除了赋能银行业务,这些技术应用也走出银行体系,不断赋能传统产业。如建设银行年报表示,基于“建行云”打造弹性、敏捷、云化的金融级基础设施供给能力,为政务、住房、同业、社会民生等 9 大领域的 346 个应用提供云服务支持。



■建行大湾区新金融体验店的全生命周期屏上,个人客户授权人脸识别后,可以获取个性化的产品推荐信息。