

推进数字化转型 打造智慧金融



智慧服务缓解客户排队之苦

智慧服务缓解客户排队之苦

“不用填单，不用到柜台排队，这样就改好了吗？”在建行东莞分行营业部，客户王小姐有些不敢相信地看着银行大堂经理。同样是修改手机号码，王小姐记得前两年她也办理过一次，当时填单、排队、等候办理等，前前后后足足花了近一个小时，而这次只花了五分钟不到就办好了。“这是我们近年来推出的智慧柜员机，很多业务都能在这上面办理，流程更简单、更人性化了。”银行大堂经理解释道。

在一家中国银行 24 小时自助银行取款机屏幕上，点击“扫码取款”按钮后，屏幕上出现一个二维码，打开中国银行手机银行 APP，用“扫一扫”功能对着取款机上的二维码扫描，然后输入取款金额和取款密码，顺利取出现金。整个过程方便快捷，只需下载手机银行并绑定银行卡即可，不需要另外开通其他权限。自去年 9 月 15 日起，中国银行自动取款机扫码取款功能全省推广，每日取款限额为 5000 元，可以满足市民日常用钞需求。

去年开始，新一代柜员机人脸识别功能在各大银行纷纷上线，中国农业银行、东莞农商银行、中国建设银行等网点可体验人脸识别功能带来的便利。

据悉，为适应客户对金融服务智能化、便利化的需求，各银行在网点推广“人智+机智”相结合的智能服务模式，不断提升客户服务体验。目前，在各大银行营业网点可以看到各种智能设备，大大缓解了以往排队办理业务之苦。工商银行东莞分行介绍，目前，客户可以使用智能设备自助办理客户、理财、转账等 200 多项金融及生活服务，平均时间比在柜面办理业务节省 70%。2017 年，工行新投产了便携智能柜员机、存折 ATM、对公开户等一批新型智能设备和便民功能，进一步提升了客户体验和普惠金融服务水平。现在，个人客户办理一张银行卡只需三四分钟即可出卡。企业客户办理智能对公开户只需到网点一次即可完成，省却了多次往返银行网点的麻烦，业务办理效率大大提高。

线上线下一体化服务

顺应移动互联网发展潮流，向客户提供便捷、新颖的移动金融服务，银行不仅在网点布局、升级智能设备服务，在互联网方面的功能也是日益智能化。

对于线上渠道，银行通过优化手机银行、微信银行、直销银行等线上渠道，让客户体验互联网场景化智能金融服务。目前，多数银行均已成功接入微信、支付宝、财付通、京东支付、百度钱包等互联网主流支付平台，开通了 Apply Pay、银联 HCE 云闪付和二维码支付等线上线下移动支付功能。

随着互联网尤其是移动互

联网技术快速发展并全面融入日常生活，便捷高效的线上缴费服务逐渐成为人们线上生活服务链条的重要一环。笔者从东莞工行获悉，工商银行精心打造的“工银 e 缴费”服务就是专门为方便百姓缴纳各种日常费用而推出的集约化缴费服务平台，目前已涵盖水电燃气、电视费、暖气费、党团工会费、交通罚款、公交充值、教育培训费、物业服务费等 40 多项。自 2016 年正式推广至 2017 年末，仅东莞地区客户就使用“工银 e 缴费”办理各类缴费近 8.7 万笔，金额超 10 亿元。

智能化金融服务不仅覆盖百姓的日常生活，也深入到企业信贷业务中。笔者从招商银行东莞分行获悉，招行建立了覆盖线上线下的贷后服务体系，为小微客户提供全面的贷后服务。以“生意贷”为例，“手机一按，随叫随到；随借随还，自动续贷；还款方式，自主选择。”在贷款便捷性方面，“生意贷”内嵌了“周转易”功能，可实现贷款的自助“随借随还”。客户通过网上银行、POS 刷卡，即可 24 小时自助使用贷款和归还贷款；贷款按日计息，用一天计一天利息，最大限度地为客户节省财务成本。

互联网金融产品涌现

随着互联网金融的发展，互联网理财产品呈现多样化发展，使得投资者有了更多选择。银行根据自身稳健、低风险的特点，为投资者推出稳健的理财产品。

笔者了解到，银行在互联网上推出的理财产品收益比线下稍高，加上不需要到柜台办理，手机银行操作便利，很快便获得了稳健投资者的青睐。对于短期闲置资金，则推出流动性强的理财产品，与互联网上的宝宝类产品类似，可随时购买每天赚取利息，也可随时取现使用，顺应了

投资者的需求，使得资金不会白白躺在银行账户上。此外，用手机银行申购基金、购买账户贵金属等产品，进行结售汇交易等均享有手续费、点差等折扣，让客户从互联网所带来成本的降低中获得实惠。

对于有资金周转需求的客户，不少银行推出消费贷产品，如建行“快贷”、工行“融 e 借”、中信银行公积金网贷等，以远低于互联网金融企业的贷款利率，快捷地获得周转需求的资金。

邮储银行东莞分行表示，该

行还推出了“邮新贷”、“邮享贷”等互联网信贷产品，真正实现线上申请、线上审批、线上放款，审批时间最短仅需 5 分钟，满足居民日常消费需求。2017 年，又推出“邮享付”，聚合微信、支付宝等多渠道的收款产品，在降低收款成本的同时也支持客户使用信用卡支付，为商户提供安全、便捷、完整而经济的终端支付结算平台和电子支付解决方案。同时，让消费者告别厚重的 POS 机、高昂的手续费、余额不足的尴尬、假币的烦恼等，真正实现了双赢。

消费服务体验 大大提升

如今出外购物，只要手上一部手机，打开常用银行 APP，或是某团购 APP，就能随时享受到各银行推出的刷卡折扣优惠。手机“滴”一声，便直接从绑定的银行卡里划扣消费金额。互联网技术逐渐融入到消费者各种生活场景当中。

据悉，为积极助力客户消费体验，邮政储蓄银行东莞分行先后推出信用卡“9 折加油”、“10 元观影”、“1 元洗车”、“悦享购物”、“悦享美食”、“清凉一夏”等活动，优惠覆盖广大消费者的衣食住行，极大地方便了广大市民群众。与此同时，进一步发挥渠道优势，完善“水泥+鼠标+拇指”的服务网络，丰富代缴、理财、消费等增值服务内容，有效满足社会群众的便利性、安全性需求。

结合“互联网+”时代的服务趋势和客户需求，东莞农商银行于 2016 年 1 月上线了首个社区 O2O 平台“荷包社区”，以“生活+金融”为核心，融入“医”“食”“住”“行”“财”等生活场景，以线上到线下的 O2O 服务模式为主，为客户提供消费优惠、秒杀团购、充值缴费、移动医疗、投资理财等生活金融服务，为商圈商户提供电商平台、交易结算等服务，满足客户“添便捷、添实惠、添健康、添财富”的生活金融服务需求。

有银行数据显示，超过半数的客户在使用手机银行，每 3 笔业务中就有一笔来自移动端。推动数字化转型，打造智慧金融，让投资者和消费者体验到金融服务根本性转变所带来的便利。

文/周晓玲 图/唐波



各银行加速推进网点智能转型



金融机构都需要提升风险管控能力

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
东莞分行

“美丽村居”战略合作

共建金融社区、共创财富人生、共享美好生活

