

有没有想过,有一天你走进银行,迎接你的将不再是笑容可掬的大堂经理,而是一个个智能机器人,你可以询问它们所有关于业务上的问题;给你办理业务的也不再是银行柜员,而是一台台自助设备,在这些设备上你可以完成开户办卡、申请信用卡、办理网银、购买理财等业务。这一切并不是异想天开,高科技正给银行带来翻天覆地的改变。

智能技术强势来袭 未来银行会变啥样?

本报记者 唐婷

如果你对银行自助服务的印象还停留在用自助柜员机存取款阶段,那你就out啦。记者6月4日走进中国工商银行北京玉渊潭支行网点,看到进门右手边立着3台白色智能终端设备。它们的体积比传统的自助柜员机显得高大,上端有银行卡和身份证插口,中部伸出一块可触摸操作的多媒体显示屏。

智能自助、产品领取、文件打印,3台智能终端各司其职。过去需要在人工柜台进行的开户办卡、网银办理、信用卡申请、购买理财等多项业务,

现在都可以轻松地在智能终端上搞定。

“大多数非现金业务都能在智能终端机上办理。从去年6月引入这3台智能终端以来,大大提高了业务办理效率,过去我们有3个人工窗口,现在只有2个了。”中国工商银行北京玉渊潭支行大堂经理李莉向记者介绍道。

事实上,不止是工商银行,近年来,建设银行、交通银行、农业银行、民生银行等多家银行都陆续推出了智能业务机器人。面对强势来袭的互联网、云计算、大数据、人工智能等新技术,未来银行业将出现哪些新变化?

圳有1800万人口,流动量大,工商银行深圳分行有132个营业网点,最繁忙的一个网点服务客户数达65万人;目前深圳市分行柜面和电子渠道、后台批量处理的业务量均是30亿笔,平均每天800余万笔;在这个背景下,智能化呼之欲出。

作为智能银行的末端体现,智能网点是实体网点与虚拟服务相结合的体验、营销和服务平台,是打造智能银行中的重要一环。

“银行智能网点应通过集成柜台渠道、电子渠道和合作渠道,优化服务与流程,对内实现产品统一部署、渠道服务共享,客户需求协同响应,对外与主流社交应用融合互通,让客户享受到一点接入、全程响应,多场景体验一致的‘一站式’服务。”宋立志表示。

数据化、信息化银行渐行渐近 数据应用将上升为银行经营核心和创新来源

“未来成功银行一定是数据大行,是数据分析、数据解读的优秀银行,从数据中获得洞察力,攫取价值。”中国—中东欧基金董事长、中国工商银行原董事长姜建清近日在中欧国际工商学院2017第二届高峰论坛上发言时指出。

在姜建清看来,数据应用将从分散、被动、辅助的地位,上升为银行的经营核心和创新来源,成为银行不可复制的竞争力。

未来银行不是一个场所,但它一定是不可或缺的服务。全球银行业正在经历一场前所未有的数据化革命,传统意义上的银行渐行渐远,而一个更富活力与效率的数据化、信息化银行渐行渐近。

智能终端机在网点的频频现身,或许只是银行智能化的表层体现。而在银行中后台系统,一场没

有硝烟的“人机大战”也正在上演。银行信贷方向正在改变,小额、分散的个人消费信贷日渐成为多家银行的重点方向。

宋立志介绍,如果还像以前的业务流程那样,对每一个几千甚至数万元的贷款客户进行详尽的实地调查,这个成本对银行来说是很不划算的,而大数据使得智能信贷成为可能。

全球领先的预测分析和决策管理公司FICO的早期创始成员姚志平博士曾对媒体表示,人的大脑擅长处理少量因子的分析,而擅长于综合因子判断的恰好是计算机。它们没有感情偏差,在几十个、几百个概念中做综合判断,只要给它数据,通过大量数据和权重,它都可以帮你计算出评分。“美国几乎各大银行都在用机器学习做决策,这是机器学习一个很好的方面。”

数据显示,互联网金融平台新增的222万用户中,90后超过84万人,占比跃居各年龄层之首,达到40%。不仅如此,90后也是消费金融的主力。去年上半年,有统计金融平台上90后消费信贷需求同比增长了11倍,全面超越70后、80后。

技术驱动特征明显

《中国消费金融创新报告》指出,消费金融科技驱动愈发重要。消费金融的场景复杂多样,业务特征使得其对其技术提出了较高要求,而且随着互联网金融的发展,金融科技已经成为新型平台与传统机构差异化竞争或互补的关键。

“未来消费金融的发展,技术驱动的特征会更加明显,新型机构与传统机构之间的合作也会越来越多。”中国互联网金融协会秘书长陆书春说。

这意味着“金融科技”将逐渐进入以大数据、人工智能技术为代表的智能金融科技阶段。

当前我国的消费金融主要分为三大派系。其中,银行系消费金融服务机构凭借融资渠道及风控优势,强势布局;而电商系消费金融服务机构,则依托大数据及品牌优势,正在兴起,此类模式的服务机构主要有淘宝花呗、京东白条等;而互联网系消费金融服务机构则凭借互联网优势,充分发展互联网平台作用,通过应用场景互联网化、服务互联网

银行业面临智能设备替代人工大升级 高科技让大量员工从柜员转向经营

智能设备、电子银行等互联网技术的侵入,让银行业面临一场智能设备替代人工的大升级。银行业作为好工作象征的日子,似乎已经越来越远。

“智能柜台很方便的,以后不再需要那么多人工柜台和柜员了,我的一些同事也在积极思考职业转型的问题,考虑转向营销岗位。”深圳农村商业银行工作人员刘莎说道。

作为国内最大的存取款一体机设备制造商,深圳怡化电脑有限公司的主要客户群是银行。谈及银行方面的技术需求,怡化公司总经理石鸥在接受科技日报记者采访时表示,用智能设备再造银行服务流程,将大量员工从柜员工作中解放出来去从事主动营销,是来自银行方面的主要诉求。

相关链接

人工智能将推动银行业的整体改变

在近日举行的“‘新’银行:变革时代”——未来金融创新峰会上,展开了一场有关金融与科技跨界融合的讨论。在金融人士与科学家“大开脑洞”的过程中,国家金融研究院院长、IMF前副总裁朱民表示,人工智能将推动银行业的整体改变。

他指出,过去几年,网络金融崛起非常迅速,产生了支付结算、信用转换、财富管理和普惠金融4种较大的金融信贷。网络金融提高了效益,更多地接近客户,降低了风险成本,提高了金融透明度,对整个银行业和金融业既是巨大的冲击,更是巨大的进步。

全世界网络金融的分布,纵向是零售、中小企业和大型公司三大客户,横向是账户管理、贷款、支付和资产管理4个业务。到现在为止,网络金融做的最多和最好的仍然是零售和支付。网络金融挑战了银行的客户管理渠道、成本、数据、业务流程,而最为关键和核心的,是它挑战了银行风险管理、信用分析和风险定价能力,因为它改变了风险定价的模式。网络银行现在风险管理的模式一个月迭代一百次,传统银行很难跟它匹敌。它影响了银行的成本收益、利润。

目前,商业银行的反击是开始进入到网络银行的区域。工商银行现在成为了第三大电商。但商业银行做电商不是好的战略。

在整个业务结构上,传统商业银行仍在传统网上支付方面占大头,但在移动支付上,网络银行已

经占到了20%以上。所以传统银行有很大的信心和网络银行一争天下。

人工智能从根本上改变了网络银行和传统银行竞争的问题。整个人工智能金融业趋于四大核心技术:大数据、云计算、人工智能和区块链。交易信息、身份特征信息和行为数据,构成了未来金融基础设施核心数据的数据金矿。到现在为止,包括网络银行所用数据在内,银行业使用的数据只占现存数据的不到10%。

这四大数据将整体改变银行。银行的数字世界和物理世界通过前端的接触器,通过金融的服务商,生物特征的识别,人工智能提升的服务效率,大数据的资产安全、客户理解,区块链连接的网路化和平行化,最后达到客户。这是一个完全不同于今天所理解的网络银行的概念。

未来银行最大的一个特点,就是不确定性、随机性。发展和竞争、合作和竞争相互并存。相互循环和迭代表明了未来银行的生态是一个极具活力、动态竞争的过程和发展。这是未来银行生态一个非常重要的方面。

未来银行要构建4种基本能力:第一个是以数字为主的洞察力,第二个是综合性的客户体验,第三个是完全数字化的市场营销,第四个是完全数字化的运营。

统领、合作、共赢,这是未来银行、未来人工智能给银行提供的最为精彩和最为漂亮的地方。

业界声音

司晓: 未来不会有不数字化的传统经济

未来所有产业只有多少环节被数字化、多大程度被数字化的问题,不会有单纯的数字经济,也不会有不数字化的传统经济。



以“数字经济引领新增长”为主题的2017中国大数据产业博览会近日于贵阳开幕。在博览会上,腾讯研究院院长司晓表示,数字经济正在成为中国经济的重要组成部分。

司晓指出,2016年全国数字经济总量达到了22.77万亿元,占全国GDP总量的30.61%,数字经济指数如果增加一个百分点,GDP上升1406.02亿元,大约能带来1.73万个就业机会。数字经济在国民经济中所起的作用越来越重要。数字经济的发展不仅能够带动一地GDP的增长,也能够促进各个相关产业的发展。未来所有产业只有多少环节被数字化、多大程度被数字化的问题,不会有单纯的数字经济,也不会有不数字化的传统经济。

“发展数字经济,需要以大数据为基石。所以,我们发布了中国互联+数字经济指数,用135个维度描绘了我国大部分省市的互联网数字化。数据的纬度涵盖了我们的日常生活中大部分领域,从而能够详细描绘我们的生活是如何被数字化的。”司晓说,我们希望通过描绘中国数字经济的地图,给大家提供一个分析研究的坐标。在这个基础上政府及公共服务机构可以把公共数据叠加到指数的图层上,方便决策和判断。研究者和从业者也可以把自有数据叠加根据各自需求做出对比和分析。

德拉吉: 欧洲央行将维持宽松货币政策

欧元区的经济状况依旧面临诸多“逆风”,而实现欧洲央行设定的中期通胀目标同样需要宽松货币政策继续提供支持。



欧洲央行行长德拉吉近日就欧元区经济和货币政策陈述证词时表示,尽管欧元区经济正在加速恢复,但仍有必要保持宽松货币政策,以此稳定欧元区通胀预期并抵抗潜在的下行风险。

德拉吉说,欧洲央行确信,实施宽松的货币政策以及公布与之相对应的政策前瞻指引,从目前来看,“依旧是必要的”。根据他的判断,欧元区的经济状况只是迈出了向好趋势的第一步,但依旧面临诸多“逆风”,而实现欧洲央行设定的中期通胀目标同样需要宽松货币政策继续提供支持。

此前,德国《明镜》周刊网站曾援引消息人士的话说,欧洲央行可能从7月份开始调整前瞻性指引,向外释放退出超宽松货币政策的确切信号。但德拉吉表示,当前欧元区周期性复苏更加稳固,风险配置趋向更中性,下行风险进一步减弱,但中期通胀水平没有明显改善,尤其是核心通胀率,因此欧元区尚不具备退出超宽松货币政策的条件。不过,德拉吉同时强调,目前不会扩大欧洲央行的购债规模。

李伟: 开展金融科技应用试点 驱逐伪创新

当前金融科技的创新与伪创新鱼目混珠,为了准确把握创新实质,避免抑制真正有价值的创新,委员会将加快推动金融科技应用试点。



在日前召开的中国支付清算协会金融科技专业委员会成员大会暨金融科技发展研讨会上,中国人民银行科技司司长李伟表示,新成立的金融科技委员会定位侧重于加强金融科技工作的研究、规划与统筹协调。

李伟介绍,金融业态复杂多变潜在风险不容忽视,因此加强金融科技关键领域的研究不仅非常必要而且十分紧迫,金融科技委员会将从宏观分析金融科技发展带来的影响,从微观聚焦金融科技的具体技术和产品,开展创新灵活化的研究方法,按领域分条线开展重点业务研究。

他表示,当前金融科技的创新与伪创新鱼目混珠,为了准确把握创新实质,避免抑制真正有价值的创新,委员会还将加快推动金融科技应用试点,帮助创新主体、低成本高效率验证创新效果,充分激发创新活力。

(图片来源于网络)

大数据和人工智能将成消费金融主要驱动力

行业观察

本报记者 马爱平

投资、净出口、消费是拉动我国经济增长的“三驾马车”。随着经济新常态成为共识,投资、出口逐渐走向饱和,消费推动国家经济发展所占的比重正在迅速上升。

据最新发布的《中国消费金融创新报告》指出,消费市场呈现出发展模式的分化,比如用户年轻化、普惠化。同时,报告预测,未来,消费金融以技术驱动的特征会越来越明显,对大数据、人工智能、人脸识别、智能设备等新技术的应用也将越来越普遍。

90后成新兴消费主体

90后异军突起,成为新兴消费主体。他们大多为独生子女,自小生活相对优越,生活方式和生活态度都发生了很大改变,追求个性,敢于消费,加上已入职场的90后财务逐渐独立,更高的消费能力产生了更旺盛的消费需求。也催生了消费金融这一基于互联网大数据的消费类金融产品。

《中国消费金融创新报告》指出,消费金融呈现出用户年轻化、普惠化趋势。



化、运营互联网化的模式抢滩布局,此类模式的服务机构则以马上消费金融等为代表。

据马上消费金融相关负责人介绍,在风控上,消费金融因小额、分散、覆盖人群广的特点,决定其目标客群有很大一部分是传统征信覆盖不到的人群,个人信用体系不完善、恶意骗贷、客户违约成本低、债务收回成本较高等诸多挑战,要求消费金融

公司必须大力发展人工智能,通过大数据为驱动的人工智能手段,丰富风控的数据维度、算法和模型来实现快速识别借款人风险。可以预期的是,消费金融的技术驱动特征将会更加显著,在资本逐鹿的消费金融领域,玩转金融科技是大势所趋。金融科技实力的强大与否,将直接影响一家消费金融服务机构的综合竞争力。