

银行转型加速 智慧金融触手可及

本报记者 苏立萌

指纹取现、人脸识别、机器人客服……如今,随着各大银行与互联网的加速融合,金融高科技、人工智能开始广泛应用到银行业务之中。近日,银行智慧金融升级换代的浪潮再次高涨,郑州银行全面推行指纹取现业务,民生银行推出手机银行“见面”登录、“刷脸”支付服务,河南省农信社也开始上线自助设备“刷脸取款”服务,一系列新奇、高效、便捷的金融服务触手可及。专家分析,银行智能化已成趋势。

智慧金融走进百姓生活

记者走访发现,时下,传统银行网点正多方谋划转型,借助科技的力量,推进网点、银行业务的智能化转型。大量智能设备、新兴生物科技正在替代人工柜台、传统业务流程。“智能金融已经飞入‘寻常百姓家’。”华夏银行郑州分行个人业务部总经理郭蕾告诉记者,金融智能化已经成为银行确保可持续竞争力的重要因素。其中,华夏银行也在智能柜台的基础上加快推行更多新兴功能和支付手段,减少了客户等待时间。

银行行业中的科技应用有效实现了服务自动化,让客户可以随时随地享受到智慧金融服务。经常前往银行办理业务的温先生对智慧金融深有体会:“现在去银行办理一些个人业务的效率快多了,不需要再排队等候,通过网点智能设备,就能开卡、开通手机银行、转账、回单打印、开立存单等,而且,银行的手机银行功能也越来越多了,一些业务的办理甚至到动手指就能轻松完成,太省事了。”

不用带卡,客户只需站在智能柜台前,通过“刷脸”,在自助设备上输入交易密码就能轻松取款。“现在去银行办理个人业务,实在太方便了,即使没带银行卡,也能随时快速取

钱了。”昨日,市民林女士在郑州银行首次体验了“刷脸”取款服务的便捷。

“客户在智能柜台完成签约之后,可以通过人脸识别认证并绑定人脸信息,届时就能享受无卡“刷脸”取现服务。”郑州银行电子银行部副总经理李响介绍,该行人脸识别功能去年年初上线,截至2017年底,已有近500台设备支持该项功能,客户签约指静脉和人脸识别笔数已达7万余笔,使用率上升迅速。

传统柜员转型客户服务

根据中国银行业协会日前发布的《2017年中国银行业服务报告》显示,2017年,中国银行业加快推进各类渠道的智能化转型,金融机构离柜交易达2600.44亿笔,同比增长46.33%;离柜交易金额达2010.67万亿元,同比增长32.06%。同时,智能化也成为发展趋势,电子渠道深化创新,网上银行、手机银行业务快速增长都是过去一年中国银行业服务方面的突出亮点。

银行网点智能化的发展显而易见,这也加速了传统银行网点运行模式的转变。李响认为,比如智能柜台的应用,可实现比传

统柜台更便捷的服务和更严格的风险把控,大大提升了客户的服务体验。截至目前,该行已将柜面90余项业务迁移至智能柜台。据了解,如今,多家银行网点在普及智能金融的同时,开始对传统柜台业务进行“瘦身”,更多的柜员开始走上营销和服务岗位。而随着智能金融的进一步应用,将会有更多的柜员充实到客户服务和业务的营销队伍中。

专家表示,银行网点是传统银行的优势所在,需要依靠银行员工进行面对面的营销、咨询服务,这也决定了传统网点的不可或缺。在智能金融大行其道的今天,选择让传统柜员走出柜台,丰富传统网点的服务模式,是提升客户体验的一个有效手段。

正如郭蕾所言:“一扇玻璃可能会阻隔我们与客户之间的距离,智能柜台的推出并不代表人工会缩减,而是让更多的员工从柜台走出来,与客户面对面地进行交流,更详细地了解客户需求,提升服务,提升客户体验感。”

对此,有专家建议,在网点智慧化建设加速的同时,银行还需进一步优化线下经营、服务,打造更为集约、低成本、高效能、吸引客户有竞争力的发展模式。

智能时代仍需防范风险

面对银行智能化的发展趋势,智能柜台、无卡取现、手机银行等优质高效、方便快捷的金融服务变得触手可及,为客户带来更多体验和服务,同时,也可能滋生一些新型的金融安全问题。对此,银行也会及时推出一些防范风险的办法和手段。不过,客户在使用过程中还需增强风险意识,时刻警惕金融风险。

对于推广上线的智能新兴业务,在推出前期,银行会进行长期的测试与试点,及时发现业务风险并进行处理。李响提醒,无论是传统的银行业务还是新兴智能银行业务,都建议客户提前防范风险。尤其是目前无卡取现、无卡交易使用频繁,持卡人需特别警惕犯罪分子利用无卡取现来实施诈骗,尤其是不以任何形式将手机收到的验证码发送给他人。

郭蕾建议,开卡业务、绑定网银和手机银行等基本业务必须由本人签约,工作人员不能代办。银行卡交易密码和手机银行登录密码等不能过于简单,个人信息不要随意泄露给他人。另外,出国使用银行卡消费的客户,建议在回国后通过电话或网点修改银行交易密码,以免存在未知风险导致资金损失。

健康道 栏目记者 苏立萌

你的智齿还好吗



本期话题:拔智齿影响智力;智齿没用,要尽快拔掉;智齿不疼不用拔……关于智齿能不能拔、要不要拔的传言有很多,那么,长了智齿到底该咋办?拔还是不拔?

本期医师:韩冰
郑州市中医院口腔科主任



真相探索:智齿俗称“近根牙”,是最晚长出的牙齿,一般于16~25岁萌出,这个年龄段的人已经心智成熟了,所以称为智齿。人类进化过程中,颌骨逐渐变小,而牙齿大小的改变没有颌骨明显,这就出现了牙量骨量不对称,所以最后的这一颗牙因为生长空间受限,往往萌出受阻或异位生长。

由于智齿生长位置特殊,常常造成发炎、牙龈肿痛等,另外,不良智齿会引发很多问题,常见的是以下三种症状:一是发生冠周炎,有的智齿深埋齿槽骨内,有无法清洁到的死角,容易累积食物残渣而产生细菌,造成蛀牙、牙冠周炎、囊肿、蜂窝性组织炎。二是邻牙龋坏,有的患者智齿虽不发炎,却经常塞牙,轻者引起口臭,重者引起临近第二颗牙齿颈部龋坏。阻生牙不能与对颌牙齿建立正常咬合关系,导致颞下颌关节弹响、张口疼痛、夜里磨牙等。三是造成牙列不齐,如果智齿生长空间不足,会出现严重的牙龈肿胀,还会使劲顶住相邻的牙齿继续生长,导致前牙歪斜、排列拥挤,牙列不齐。

很多人都因拔不拔智齿而纠结不已,弃之不忍,用之“痛”。其实,要不要拔智齿需根据症状判断。如果智齿没有任何症状,且正位萌出,咬合关系良好,可以不需要拔除。但要格外注意口腔卫生,早晚刷牙要到位,智齿也要仔细刷;饭后及时漱口,避免食物残渣残留;每天用牙线对齿缝进行深度清洁。

若出现以下六种情形,则一般建议拔除:1.牙龈反复肿胀,甚至导致面部肿胀、张口受限等,建议消炎后拔除。2.智齿本身位置异常,没有完全萌出或者有龋坏,一般也建议拔除。3.当智齿位置不正,和相邻的恒牙挤着生长时,易致恒牙不易清洁或出现牙齿部分被吸收的现象,造成患者出现牙痛或其他不适感,建议拔除。4.当矫正牙齿排列不齐时,往往也需要根据医生的治疗方案酌情拔除智齿。5.被虫蛀过的智齿很难补,若不及时拔除,则可能导致蛀洞越来越深,伤害口腔健康。6.如果智齿对面没有对牙咬合,就容易出现智齿萌发过度的情况,从而影响咬合,出现不适感,可拔除。不过,是否拔除还需咨询医生。

结论:要不要拔除智齿,需因人而异。若智齿引起疼痛不适等情况,建议前往医院咨询治疗,不可大意。

科普延伸:年龄越大拔牙越困难。因为年轻患者(一般24周岁之前)骨质相对疏松和软,牙根小,好脱位,随着年龄增长,牙根逐渐粗大,骨质相对致密,再加上牙齿每年牙骨质沉积,拔牙难度增加。特别需要注意的是,孕妇拔牙需谨慎。怀孕前三个月时拔牙易发生流产,怀孕后三个月时拔牙易发生早产,一般在孕期第4至6个月的时段内拔牙比较安全。但由于孕期用药受限,所以尽量避免拔牙。

消费相对论 栏目记者 陈茜

线下无理由退货 符合新零售的大趋势

新闻:近日,王府井百货、京东、苏宁等十余家大型商业联合发出并签署了《线下无理由退货倡议书》。年内,北京市将积极推动线下商业企业落实主体责任,完善消费者权益制度规范,探索推进线下商业企业无理由退货制度落实。此外,中国消费者协会日前也启动倡导线下实体店无理由退货承诺践诺活动,在全国范围内拉开线下实体店无理由退货承诺的序幕。

《消费者权益保护法》中规定:经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。根据这条规定,消费者网购享有七天的“后悔权”,但并不适用于线下购物。实体店的售后服务仍执行“国家三包规定”,即产品自售出之日起七日内,发生性能故障,消费者可选择退货、换货或修理,有额外约定的除外。

销售渠道不同退货条件迥异,这显然对消费者来说并不公平。如今采取实体店承诺无理由退货方式,无疑是填补这一缺口的实用举措。消费者无论从哪里购物,都能享受到均等的退换货服务,从而提升整体消费体验,让线上线下商家站在同一水平线上竞争,符合新零售融合线上线下的大趋势。

在新零售时代,无理由退货还有利于实现消费者的知情权、选择权、公平交易权等权益,从而约束商家销售行为。实体店跟上时代的脚步和零售行业发展的步伐,这值得肯定。但目前只有极少数实体店承诺线下无理由退货,占实体店比例过低,意味着大多数消费者线下购物仍然享受不到“后悔权”。而且,一些承诺线下无理由退货的实体店是商场、超市,但商场、超市中的很多商家属于具有第三方性质的专柜,这就让线下无理由退货的承诺存在分歧,还是会给消费者维权造成一定难度。所以,仅靠实体店的承诺是远远不够的。

另外,由于不能强制所有商家都实施无理由退货,所以采取部分龙头企业带头承诺践诺模式,以达到示范效应,期待能够带动更多企业跟进效仿。

从长远来看,要满足消费者对高质量的商品和服务需求,让每一位消费者不论线上线下购物都能享受到“后悔权”,除了靠实体店的自觉承诺外,最根本的是要靠法律撑腰,通过确立行业规范来弥补线下无理由退货制度上的空白。当然,也必须用法律保护好实体店的合法权益,确保线下无理由退货的公平性、合理性和可行性。

GREE 格力 | 晶弘冰箱 | TOSOT 大松

重磅推出 万人空巷 抢格力

3月24-25日

格力全系列空调台台优惠 800~5000元 (指定机型除外)

高品质空调低价狂欢! 仅此2天

3月10-23日认筹期间, 缴纳100元认筹金, 领取认筹券一张, 参加3月24-25日活动低价抢购一台格力空调, 即可现场获赠“第36届牡丹花会文化节”洛阳牡丹园门票一张, 赠票数量有限, 先认筹先得, 赠完为止! 格力空调、冰箱、洗衣机、小家电同步钜惠!

立扫享更多优惠

金融资讯

工商银行河南省分行营业部 助力小微企业发展

本报讯 (记者 张慧) 近日,记者从工商银行河南省分行营业部获悉,近年来,该行积极践行社会责任,在打通金融活水向小微企业的“最后一公里”上不断寻求新路径,创新推出“无还本续贷”业务,全力支持小微企业经营发展。今年以来,累计为67家小微企业办理融资业务42945万元,在支持小微企业发展方面迈出了新步伐。

当前,小微企业存在融资难、融资贵的难题,对此,河南省分行营业部迎合小微企业的需求,对存量到期出现资金临时周转紧张,但生产经营正常,信用状况良好,财务状况良好,具有按期偿还贷款本息的能力,还款意愿较强,能够提供合法、有效、足值担保的优质小微企业,推出“无还本续贷”业务,有效解决了企业在还款时筹措临时资金的难题,降低企业融资成本、减轻负担,获得小微企业的一致好评。

另外,该行还加快产品创新,改进业务流程,提高贷款审批和发放效率,加大小微企业信贷投入,在缓解小微企业融资难、融资贵的问题上取得新成效,在一定程度上遏制了民间借贷中的不规范行为。

下一步,该行将结合小微企业资金周转特点,探索创新“年审制、循环贷款”等小微企业流动资金贷款还款方式。在一定程度上解决企业贷款期限与实际经营周期不匹配的问题。