

新金融 新动能系列报道之 智慧金融篇

2019年政府工作报告提出，“深化大数据、人工智能等研发应用。”“加快在各行业各领域推进‘互联网+’。”

布局“互联网+场景” 银行加速智能化转型

本报记者 苏立萌

手机购买理财产品、刷脸完成转账支付、足不出户办理银行业务……随着互联网、人工智能、云计算、大数据等技术在金融领域的广泛应用，银行业正加速变革。走访我市多家银行可以发现，智能设备迅速普及，各类金融业务实现线上办理，“互联网+金融”领域探索成效显著，管理更精细化、服务更加精准化智能化，“智慧金融”正逐步渗透到人们生活中的方方面面。

网点智能化 服务效率快提升

“现在开立银行卡太方便了，两三分钟就完成了，还不用排队，不用等待。”正在中原银行一网点智能设备上办理业务的市民孔先生说。

在“互联网+”发展趋势下，各大银行加速推广铺设智能网点，一系列智能设备的应用，不仅实现了客户自助办理银行业务，还大大缩短了办理时间。中原银行郑州分行零售综合部渠道管理岗罗鹏程介绍，目前，该行智能设备已基本实现全行营业网点的安装，智能设备可支持办理100余种业务功能，营业网点服务效率快速提升。近年来，该行逐步实现由客户在柜台办理业务，转向在手机APP、微信渠道、自助设备渠道办理业务的模式。

“光大银行郑州分行全辖所有营业网点已布设了智能柜台。客户可自助办理开卡、电子签约、理财购买等多种银行非现金个人业务。目前，个人非现金可替代业务智能柜台的业务迁移率平均已达80%以上，成为我行重要的网点服务渠道。”光大银行郑州分行运营管理部副总经理王玉奇告诉记者，该行智能柜台还有“换卡不换号”“个性选靓号”“刷脸办业务”等优势，不断满足客户多样化的金融服务需求。

探索金融“互联网+”，兴业银行郑州分行也成效显著，打造线上线下协同、柜台内外互动、前后台联动的新型网点服务模式，在智慧网点项目中陆续实现线上预约服务、柜面无纸化改造、智能柜台、移动营销Pad等项目。并试点“厅堂VIP客户人脸识别”和“厅堂智能机器人”，解决客户痛点。

记者走访发现，为确保客户使用体验和业务安全，各个银行网点还在智能设备区域安排工作人员随时指导，设备使用率加速提升，智

能设备已成不少客户办理业务的首选方式。

业务线上化 银行发力多场景

近年来，金融“互联网+”的探索应用还衍生出多种场景，服务、业务、数据等业务逐渐AI化，并围绕手机银行APP、电子银行业务，逐渐打造出涵盖衣、食、住、行、医、教等多场景的智能金融生态圈，无论是服务方式还是服务渠道都在发生着天翻地覆的变化，呈现出“互联网+场景”的个性、智能金融服务。

兴业银行郑州分行零售金融部网络金融处处长姚治国表示，该行线上业务向各个领域和金融业务板块持续延伸，为企业客户提供7×24小时在线企业金融业务，结算、票据、资金池、跨境业务等150项功能，全方位满足企业客户需求。在个人客户线上体验方面，可为用户提供集银行、信托、基金、消费金融研究咨询于一体的全功能金融服务。

记者从华夏银行郑州分行了解到，该行积极打造了移动互联网综合服务平台，除覆盖了存贷汇、投资、缴费等基本金融服务外，还搭建了“衣、食、住、行、医、教、保、育”等生活服务场景，满足各年龄段用户多样性需求。该行还通过直销银行II类户实现贷款还款、保证金缴纳、客户身份实名认证等功能，提升客户无感化体验，助力信用体系构建。

多家银行在电子银行领域的主动布局，让“智慧金融”迅速普及。“目前，中原银行电子渠道替代率已达90%以上，并开发上线‘对公云账户’业务，实行‘线上审核，线下交付’模式，有效提升了账户审核的水平和效率。”中原银行郑州分行相关负责人介绍，同时还推出“永续贷”系列产品，借款人可在手机银行、微信银行等线上渠道提交申请，快速审批，可实现24小时放款，随时分期提取贷款。在满足客户基本金融需求的同时，还可办理

吃货地图、医疗挂号、机票预订、生活服务以及水电、燃气、物业、社保缴费等多种功能。

风控多样化 内外并重防风险

在金融智能化时代，风险不仅是银行关注重点，也是客户考虑的主要问题，在发展线上智能化的同时，为降低、规避风险，做好风险防控，各家银行通过多种方式，加强员工风险识别能力，提升客户风险防控意识，从而更好地保障客户权益。

在姚治国看来，发展线上智能化的同时，必须考虑外部入侵等安全问题，因此所有线上功能在上线之前，兴业银行都会经过周密的测试。该行风控平台通过对交易环境、客户交易和行为信息以及外部数据等综合评估交易风险，针对不同风险等级，输出动态实时风险策略。另外，该行还持续开展多种形式的活动，做好客户金融风险知识普及。

风险防控，内部员工是主要阵地。“在开展客户金融知识普及活动的同时，中原银行郑州分行还多措并举加强厅堂人员风险识别能力，提高厅堂人员的突发事件处理能力，通过开展反假培训，详细介绍证件防伪特征、人脸识别方法提高培训效率。”中原银行郑州分行会计运营部综合管理岗董青介绍，该行还定期开展培训工作，全面提升厅堂人员业务办理水平及风险防控能力。在自助渠道方面，运用现场人脸识别、客户身份核查等先进技术手段，精准识别客户身份，实现智能风控。

目前，随着互联网、人工智能的逐步发展，身份识别、智能客服、线上支付等趋于流行，做好风控，有助于银行业健康有序发展。业内人士认为，银行开展的公益性、常态化的金融知识活动，将有效降低金融风险的发生。

数说成果

数据全览

2018年，银行网点改造数量近1万个。

离柜率达88.67%。

聚焦郑州

中原银行郑州分行

电子渠道替代率已达90%以上。

企业客户开户柜面操作时间缩短至30分钟以内。

兴业银行郑州分行

网点实现了智能柜台设备及厅堂智能服务营销一体化设备100%覆盖，每月办理现金非现金业务23.4万笔，日均7800笔。

智能柜台设备目前可替代传统业务种类有104种。

以2018年四季度数据为例，智能设备的非现金业务替代率93.16%，现金业务替代率88.42%。

光大银行郑州分行

智能柜台可实现90%以上的银行非现金个人业务办理

为客户节省70%以上时间。

一线声音

兴业银行郑州分行零售金融部网络金融处处长 姚治国

兴业银行积极为企业和民生领域客户提供智慧服务，2018年上线部分地区热力、水务、燃气等微信、支付宝直联缴费业务；上线智慧医疗业务、智慧校园业务、公共资源交易中心资金监管业务。充分利用“互联网+”的优势，为相关企业提供便捷高效的互联网金融服务，持续做好金融服务实体经济工作。

今年，在智能网点铺设方面，我行营业部试点上线“厅堂VIP客户人脸识别”项目，对办理业务的黑金和钻石客户抓拍人脸图像，进行人脸识别，以协助厅堂营销人员更好地精准服务及营销。另外，我行即将上线“厅堂智能机器人”项目，引进智能机器人，对厅堂客户进行身份识别、互动交流，提供咨询服务，进行客户引导及产品营销。

中原银行郑州分行零售综合部总经理 张丹

“互联网+金融”为我们服务实体经济提供了更多助力。其中，中原银行推出的“永续贷”系列产品上线三年以来，在服务河南本地公、私客户的同时，还实现了技术上的对外输出，服务更大范围的客户。2018年，中原银行还上线了惠农版APP，为农村客户提供了更好用的线上资金管理渠道，服务当地经济。

2019年，中原银行郑州分行将继续从客户角度出发，深入优化业务功能及流程，探索线上线下渠道协同业务处理模式，进一步提升全渠道客户体验。今年手机银行在聚焦客户体验的同时，将上线智能语音功能，为客户提供“更懂你”的语音助手服务。同时，将开发更加智能的“千人千面”功能，能够根据用户的特征与需求提供精准化、个性化内容展示。我们将致力于打造好用、爱用的手机银行。

光大银行郑州分行运营管理部副总经理 王玉奇

今年，我行将持续深化网点转型，提高网点智能化水平，提升银行综合优势。

其中，光大银行郑州分行将为新设立网点和社区银行配备智能柜台，不断优化业务功能，提升客户体验；柜面智能化方面，今年将优化业务流程，全面推广电子签名和电子回单，以取代传统的客户签名及回单打印，实现柜面业务无纸化；业务智能化方面，外汇业务将推进SWIFT GPI(全球支付创新)项目，实现跨境汇款实时查询、汇款状态及时反馈、收费透明，进一步提升客户支付体验。

中国体育彩票 CHINA SPORTS LOTTERY

河南体彩强化责任抓落实 去年筹集公益金逾43亿元

昨日，记者从体彩郑州东区分中心获悉，2018年，河南省体育彩票通过182.8亿元的发行量筹集公益金逾43亿元(含弃奖)。今年，河南将继续不断完善全省责任彩票体系建设，以负责任的方式促进全省彩票事业不断发展，推动三大类游戏健康、稳定发展，探索科学管理模式，打造一支高素质体彩队伍。

中国体育彩票筹集的公益金不仅用于支持全民健身和奥运争光计划，还用于补充全国社会保障基金、教育助学、城乡医疗救助、扶贫、残疾人救助等社会民生的各个方面。多年来，河南体彩中心陆续开展了包括“中国体育彩票·新长城助学基金”“公益体彩快乐操场”在内的多项公益活动，以实际行动践行中国体育彩票的社会责任。

2018年，河南体彩中心组织开展的公益活动涵盖教育助学、扶困敬老、保护环境等多项主题，为47所小学送去体育器材、为25所小学开设快乐体育课、捐助120名优秀贫困大学生、救助48个急难群体和家庭、捐助贫困和受灾群众、进行公益植树绿化环境、开展体彩公益主题地推中为群众进行国民体质监测等各类公益活动和开展19项182场次赛事，组织人员直接参与活动3600余人次，直接受助和受益人群1.9万余人次。