

智慧金融站上风口,人机交互让效率飞升

科技赋能:为客户画像精准理财

近日,在杭州一座办公楼的大厅里,有银行工作人员正在为消费者办理信用卡。“这是我们新引进的移动柜台,功能强大,以前必须要在网点办理的不少业务都可以直接在这个柜机上办理。”工作人员说道,而桌子上放置的柜机只比笔记本电脑稍大,信息录入、身份识别、签字等服务都可快速完成。

事实上,有数据表明,随着传统ATM机需求增速的放缓,具有大额高速存取款、发卡、转账、查询等功能,支持存折、存单、支票,可购买理财以及进行理财测评等特色业务模块的升级版现金类智能设备悄然兴起,智慧金融正在改变金融业态,新技术的更迭,正不断为金融输送全新的用户体验模式。



客户在中信银行杭州分行营业部通过智慧柜台办理业务。

银行网点: “大块头”越来越多了

“现在办卡怎么这么快,几分钟就搞定了。”在工行一网点智能柜机吐出一张储蓄卡的时候,市民高阿姨还有点不相信,“现在不用排队,只要拿着身份证,对着这个机器眨眨眼睛就可以了。”确实,高阿姨的体会也是众多用户对于当下银行网点的感想。以前一提到银行,大家势必要预留出大把的排队时间,但现在很多柜台业务都可交给智能柜机来快速处理了。

“我们营业部早在2015年就上线了智能柜台,大家一进门就可以看到,办卡、转账什么的都可以在这里进行,非常方便。”中信银行杭州分行营业部工作人员表示,这些“大块头”给用户省下了不少时间。除了智能柜机,还有银行上线了机器人。“欢迎光临!我是娇娇,很荣幸为您服务,请问有什么可以帮您办理的呢?”走进交通银行杭州某网点,迎上来的不是大堂经理,而是一个机器人。“这么先进,没想到还可以和它简单对话。”市民李先生给机器人拍了照片上传朋友圈,而跟随他一起来办理业务的小儿子则对机器人充满好奇,直到李先生办完业务,他仍恋恋不舍。

机器人、智能柜机正在不断走进银行网点,智慧银行有望迎来爆发期。2017年,国内各大银行加快了各项综合业务的数字化和智慧化改造。据悉,工行、农行、中行、建行等银行对于超级柜机的采购在2017年呈爆发式增长。而随着建行“无人银行”的出现,未来,银行的智能化改造将更加快速而全面。

与此同时,支持智慧银行大发展背后的技术也在不断迭代。日前,乌镇智库理事长张晓东在杭州举办的“新产业经济”峰会上发表了《全球人工智能新格局》的演说,他指出,自2000年以来,中国新增人工智能企业2059家,其中,最近五年新增企业1623家,这表明人工智能产业在近几年得到了突飞猛进的发展。同时,张晓东在会上指出,杭州进入了全国人工智能产业发展的第一梯队,“杭州AI人才流入超过广州,排在北京、上海、深圳之后。”

本报记者 新兴技术的发展与扩张,为金融生活的巨变点燃了导火索。不仅是人工智能,大数据、云计算、区块链等技术都在不断为金融赋能。

梅丹

手机银行: 眼睛眨一下就可登录

“现在手机银行APP登录方式越来越简单了,眼睛一眨就可以登录。”市民张女士笑说,“我是个健忘的人,以前每次登录都要手动输入密码,但我每次都要忘记,只能一遍一遍地重置密码,后来可以指纹登录,现在可以刷脸登录,真是越来越方便了。”有张女士这样感慨的人不在少数,依托人工智能,银行等金融机构的用户体验正在发生翻天覆地的变化。

在微信信用卡还款功能开启收费服务以后,越来越多的消费者回归银行APP。“在我的印象中,银行APP应该都是比较古板的,运行也比较慢,所以我一般能不用就不用。”消费者林先生表示,“但最近我下载了几款手机银行APP,它们的功能简直让我刮目相看。”林先生打开一款银行APP,向记者展示

了它强大的功能。

“这个浦发银行APP可以语音控制,只要对着它说出我的需求,比如让它推荐几款理财产品,APP就会跳出相应的信息,我不需要再像以前那样去一层层搜索菜单栏,非常方便。”林先生说着演示了一下,APP的反应非常迅速。

据悉,该款智能APP还引入了指纹登录、人脸识别等先进技术,此外,用户还可通过“刷脸”在手机银行上实现大额转账。根据用户转账风险等级,APP将在动态密码认证的基础上额外进行刷脸交叉性认证,保证大额交易的安全性,对于消费者来说,人工智能为资金安全上了一道智能锁。

“AI投”这一功能自去年开始,不断在各大手机银行APP上占据一席之地。“AI是智能投顾的意思,也被称为机器人理财。”一位银行理财师告诉记者,“现在很多银行都推出了这个业务,该功能可以根据客户的风险承受能力、投资目标收益等指标,运用大数据及投资组合化模型,具体分析客户的投资理财行为、资产配置分布等一系列数据,最终向客户推荐合适的智能投资组合。”

为客户画像: 无科技不金融

不久前,央行发布了一组数据,显示今年前5月居民新增短期消费贷款8630亿元,相比去年同期多增1711亿元。这组数据一方面表明居民的消费需求在增加,另一方面也说明“借钱花”越来越方便了。

曾经,向金融机构贷款需要提交一份份材料,签无数个名字。而今贷款越来越方便,很多情况下,手机点一点就可迅速到账消费,技术的更新,也在一定程度上刺激了消费者的消费欲望,“无科技不金融”正在成为业界的共识。

“小额的资金,我一般就直接刷信用卡解决了,大额一点的就去手机银行申请贷款,我之前申请的信贷是绑定了公积金数据的,所以审核很快,放款也很快。”市民李女士表示,日前她通过杭州银行的手机银行APP申请了15万元信贷用于买车,“随借随还,体验不错。”

事实上,金融科技不仅让个人的消费体验有了巨大的改善,对于企业融资而言,金融科技也是强劲的助推器。供应链金融不是新事物,但搭载了新技术以后,供应链金融却能解决无数中小企业的融资难题。“我们通过供应链上游客户的仓单质押、核心企业的仓单保购和上市公司的兜底模式,为供应链上的企业解决了融资难题。”民生银行的一位工作人员告诉记者,在这个供应链案例中,银行就用到了大数据分析模型,有效控制了风险,并真正支持了实体经济。

“在金融业,假票、多重质押等问题不时暴露,在票据市场,还会出现空转套利的现象,用金融手段很难堵住这些漏洞,但区块链可以打破这些黑盒子。”杭州趣链科技公司CEO李启雷表示,“区块链采用高强度的数字签名来做保证,天然解决了票据防伪的问题。”处于“口水战”中的区块链,却能从技术上为企业解决实实在在的问题。据悉,该公司已与诸多银行签订了战略合作协议。从为个人画像到为企业画像,科技的触角正在触达金融情景中的每一个角落,用户体验也在不断更迭。