



# 西部首家5G+智能银行落户两江

## 建设银行重庆市分行金融科技推动跑出智能服务“领先速度”



西部首家5G+智能银行正式落户重庆两江新区



▲ 新型智慧柜员机可提供300余种常见快捷的金融服务  
▼ 5G+智能银行大厅一角  
▶ 在“劳动者港湾”，人们可享受全方位的便捷服务

壮大金融科技力量，赋能重庆城市发展。在2020线上中国国际智能产业博览会(以下简称“智博会”)开幕之际，西部首家5G+智能银行——建行重庆两江分行5G+智能银行精彩亮相。

去年8月，建设银行5G+智能银行概念展厅在第二届智博会上正式发布，吸引重庆市民纷纷赶到现场体验，感受了建设银行金融科技的强大实力。建行重庆市分行积极落实市委、市政府和建总行“1+8”战略合作协议部署，扎实推进两江分行5G+智能银行实体网点建设。特别是面对今年经济金融的新形势，建行积极落实市委、市政府要求，发挥金融科技领先优势，持续推进服务优化升级。目前，两江分行5G+智能银行已成为建行系统内第一代智慧银行代表网点之一，在以智慧金融赋能银行业数字化转型之路上迈出了坚实有力的步伐。

### 核心系统实力强劲 5G技术升级金融服务

作为建设银行金融科技的最新成果，建行重庆两江5G+智能银行是基于建行新一代核心系统，融合5G、物联网、人工智能、远程交互、生物识别等新兴技术，围绕“科技、普惠、共享”三大定位，致力于创造具有“科技赋能、流程创新、人文关怀”等特点的数字化交互式新金融体验场所，也是建行打造的全国领先、中西部同业最具智能化水平的标杆网点与经典展示。

走进建行重庆两江5G+智能银行，以用户至上为理念设计的格局，错落有致、流程顺畅，智能设备时时流露出“聪明劲”，让人惊喜不已，迫不及待地想尝试一下。

“该网点在保留传统银行网点元素的基础上，部署了十大功能分区、15个智能化创新场景，其中包括智慧政务、5G游重庆、建行大学、客户全生命周期服务等全新场景，为用户提供无界化、普惠化、智能化的‘新金融’服务，让用户切实感受到5G+智能银行的实用、好用，而且还好看、好玩。”建行重庆市分行相关专家介绍。

建设银行因为5G变得更多智慧，因为同时注重人文关怀而更加亲近。5G的发展使数据带宽呈几何级数增长，实时数据的传输比以往任何时期都更加便捷和迅速。由此，银行网点搭建5G网络环境，可运用于远程客服、专家连线等场景中，从而提升了金融业务远程服务的质量，扩大了客户自助业务范围。建设银行运用大数据、云计算、生物识别等技术，针对个人及对公客户不同生命周期的核心需求，以时间轴的形式，通

过精准营销系统智能匹配，向客户提供对公对私一体化、本外币一体化、线上线下一体化的金融解决方案及在线业务办理。

“智慧柜员机是传统智能银行金融业务办理的核心。”在建行重庆两江5G+智能银行，这项功能得到进一步提升。据介绍，凭借人脸识别、智能语音、远程专家等技术的综合运用，目前5G+智能银行的新型智慧柜员机可以提供300余种常见快捷金融服务。同时，语音、刷脸、电子证件等技术的采用，使得客户对着设备说话就可快捷办理查询、转账等金融业务，如果客户需要进行业务咨询，远程专家可以提供一对一的服务。

此外，在5G+智能银行的各个区域，客户都可用5G信号享受“一对一”远程视频服务，视频无延时，与传统网点面对面服务几乎无差异。智慧柜员机、金融太空舱、智能家居、共享空间、客户成长互动、安防监控等新的应用场景，均通过5G实现了远程交互传输。

### 打造智慧综合平台 共建共享美好生活

智能迎宾、5G游重庆、客户全生命周期服务、沉浸式看房、汽车金融……除了借5G之力全面优化提升金融服务，建行重庆两江5G+智能银行还充分运用金融科技，致力智慧城市建设，打造一个在市民身边的综合性的服务平台，为广大群众日常生活提供更多称心如意的便利。

走进两江分行5G+智能银行的大门，映入眼帘的便是蓝白相间的智能迎宾系统。据介绍，该系统包含智能欢迎、环形LED信息屏、网点百科全书3个板块，是利用户点总控系统实现前后端数据对接，

为提升客户交互智能化体验而打造的一站式信息查询服务平台。

在城市旅游领域，5G+智能银行创新性地融入重庆地域文化元素与金融服务有机融合，打造共享生态平台。利用5G高速率、低延时特性，在展现山水特色及标志性景点实时直播影响的同时，提供景点推介、门票购买、建行优惠券领取等特色服务。秉承开放共享的理念，为百姓提供涵盖“衣食住行”的全方位金融服务。

尤其值得一提的是，两江分行5G+智能银行还积极走出去、请进来，成为第三方资源的连接者和整合者，联合知名企业给到店客户呈现生活化场景，提供沉浸式看房和汽车金融服务。沉浸式看房不仅可以通过滑动屏幕实现360°观看房间内景，还可以依托物联网对房间内智能设备进行远程无延迟控制。汽车金融集合360度全景看车、预约试驾、购车分期团报、预约申请购车分期、分期计算器等功能，为客户提供全新沉浸式体验。目前，该行还陆续推出了客户旅程、互动桌面等金融服务，从“衣食住行”到“吃喝玩乐”，涵盖了百姓生活的方方面面。

### 整合投入科技资源 开创服务民生新局面

2018年8月，建行重庆市分行首批“劳动者港湾”揭牌服务公众。作为建设银行一个重要的服务品牌，“劳动者港湾”是建行履行社会责任、彰显人民至上责任担当的重要体现，也是服务民生的又一重大举措。在两江分行5G+智能银行，“劳动者港湾”在提供原有服务的基础上，增加了天气预报、生活指数、周边网点导览、无线充电、5G测速等扩展功能，不断创新服

务形式，多方面地响应和满足了人民生活的具体需求。

“劳动者港湾”只是重庆两江5G+智能银行积极整合投入资源，承担社会责任的一个缩影。秉承“志同道合，善建行远”的校训，5G+智能银行面向社会，建设开放了建行大学，打造产教融合、赋能社会的教育培训平台，增加建行电子图书馆，向社会公众提供更加专业化、个性化的学习课堂和共享空间。同时，5G+智能银行积极推动智慧政务建设，通过部署“渝快办”APP、政务机具、新型智慧柜员机，实现政务事项线上与线下高效办理。目前，客户通过新型智慧柜员机智能办理多达51项“渝快办”政务业务，涉及社保、医疗卫生、教育培训、交通出行、不动产等八大类高频事项，并能实时得到远程人工客服在线指导。创新电商扶贫模式，在建行“善融商务”扶贫电商平台——“善融扶贫爱心购”上，用户可通过点击屏幕展示的全国各地的扶贫商品图片，实现实时购买。

住房租赁、普惠金融、金融科技三大战略是建设银行着眼于社会痛点，履行责任、服务民生的具体体现。而在建行重庆两江5G+智能银行，客户可以亲身体验和感受到建行服务国家建设、服务实体经济、服务人民美好生活的初心和情怀。“5G+智能银行只是一个成功的起点，创造技术应用与业务创新融合的银行服务新形态，人们期待银行还有更多事情可以做，只有扎根于广大群众，回应人民的期盼和诉求，不断优化‘人’的服务感受才是银行发展永恒的主题。”建行重庆市分行相关负责人说。紧跟新时代，紧随重庆新发展，建设银行步伐扎实，必将会做出让全市人民点赞的新贡献。

彭定锐  
图片由建行重庆市分行提供

## 重庆农商行

# 以金融科技创新开启高质量发展新引擎

### 先行先试 打造普惠金融新样本

成渝地区双城经济圈的“两中心两地”目标中明确提出，要加快建设具有全国影响力的“科技创新中心”，以西部(重庆)科学城建设为载体，聚焦科学主题“铸魂”，面向未来发展“筑城”，联动全域创新“赋能”，围绕“五个科学”“五个科技”，构建科学平台、人才平台、资本平台、交流平台。在“科技创新中心”这一目标中，以大数据、人工智能、云计算、区块链等新兴技术为主的金融科技发展尤为重要。

近年来，作为重庆本土最大的地方金融机构——重庆农村商业银行(以下简称“重庆农商行”)认真贯彻落实中央和市委、市政府有关建设成渝地区双城经济圈的决策部署，大力实施“科技兴行”战略，积极发挥金融科技创新的引领驱动效应，加快提升金融科技实力和创新能力，在倾力支持成渝两地建设具有全国影响力的“科技创新中心”的同时，也为推动自身高质量发展开启了新引擎。

近日，中国人民银行重庆营业管理部发布了重庆市首批金融科技创新监管试点的5项创新应用项目，重庆农商行“基于多方学习的涉农信贷服务”和“支持重庆地方方言的智能银行服务”两项创新应用成功入选。这意味着该行成为全国首家入选金融科技创新监管试点的农村金融机构。

据悉，重庆农商行此次入选的两项创新应用——“基于多方学习的涉农信贷服务”和“支持重庆地方方言的智能银行服务”主要是探索解决涉农金融服务的“难点”“痛点”，通过金融科技手段，进一步拓展普惠金融新思路，更好地支持“三农”发展，倾力打造普惠金融新样本。

“基于多方学习的涉农信贷服务”是重庆农商行倾力支持“三农”发展，联合腾讯云推出运用大数据为客户提供免抵押的纯信用信贷服务。

“支持重庆地方方言的智能银行服务”是重庆农商行针对重庆地区方言特点推出的支持重庆地方方言的智能银行服务。该服务可以为重庆地区不同社会群体，尤其是中老年客户提供更精准、更便捷的智能语音服务，以充分满足普惠金融服务需求。值得一提的是，该服务是一项具有典型地域特点的普惠金融服务，可以为国内大量使用方言的地方金融机构提供借鉴和参考。

据悉，下一步，重庆农商行将以此次入选重庆首批金融科技创新监管试点为契机，不断强化大数据、云计算、生物识别、人工智能等先进科技的运用，积极推动金融科技试点项目转化，运用科技手段赋能全行金融服务提质增效、惠民利企，着力提升县域、涉农等领域金融服务数字化、智能化水平。

### 深度赋能 构建金融服务新生态

近年来，重庆农商行围绕“零售先行”战略，以“线上线下融合、数据智能决策、功能快速迭代”为目标，不断完善金融服务产品体系，打造智能产品平台，竭力提升金融服务的可获得性，为客户提供专业化、综合化的一揽子金融服务方案。

举例来说，重庆农商行通过自主创新和合作创新，不断丰富线上产品体系。今年上半年，该行线上贷款余额达306亿元，较上年末增加114亿元。在自主创新类产品中，该行持续优化迭代自主风控的线上贷款产品“渝快贷”“票快贴”“房快贷”等。值得一提的是，在疫情期间，该行充分发挥自主创新类贷款无接触式服务优势支持企业及个人信贷需求，贷款余额122亿元，增幅达165%。

在科技平台建设方面，该行转型发展根基不断夯实。如，该行围绕人脸、语音、语义、图像四大金融科技平台建设和优化，持续打造行内金融科技应用场景。上半年，该行完成改造涉及人脸识别的交易300余支，支持ATM刷脸取款、柜面人脸识别、无卡银行等业务以及智能楼宇、网点VIP无感识别、人脸到店识别等场景，日均人脸识别调用量达15万次，仅柜面远程核身一项应用日均节省人力在20人以上。据了解，目前，该行正在积极开展视频银行、智能外呼、智能知识库、RPA等科技平台的建设和落地。

在知识产权保护方面，由该行研发的“专利池”和“标准库”也独具特色。据介绍，该行金融科技立足于“平台架构+关键技术”自主掌握基础上，坚持全体系创新突破，围绕人工智能、体验提升等关键领域开展全面的知识产权保护工作，构建核心领域的“专利池”。目前，该行40余项发

明专利已获授权，上半年累计提交图像识别、语音识别等金融科技领域发明专利申请10余项，目前近20项发明专利正在实审。

同时，作为中西部唯一一家入选全国金融标准化技术委员会的观察员单位，重庆农商行积极开展金融标准化建设工作，上半年完成制定企业标准2项、参与制定团体标准2项，同时标准化建设经验得到高度认可。

### 融合发展 树立智慧银行新形象

2019年8月，该行与阿里等先进互联网企业深度合作打造的“智慧银行”正式发布上线，运用云计算、大数据、人工智能、生物识别等技术，构建共通共享的智能全渠道，打造内建生态、外联场景的数字化金融生态圈，推进智能民生服务全覆盖。同时，该行全新推出手机银行App5.0，运用大数据建立模型，开发了个人经营性贷款线上“自动续贷”“自助续贷”“随借随还”等功能，极大地提升了客户体验度、资金利用率和办贷效率。目前，该行手机银行用户突破1000万户，电子渠道交易替代率达94%以上。

以“智慧银行”和手机银行App5.0的发布为新起点，该行持续强化渠道运营管理，客户线上服务体验有效提升。上半年，该行通过“重庆农商行”智慧银行大数据平台、渠道统一接入、智能营销、智能客服、智能风控等9大主要平台，强化手机银行App、微信银行等线上渠道运营管理。一方面，开展智能宣传营销，通过大数据应用，梳理“猜你想要”规则，在疫情期间引导客户自助办理“非接触式”金融业务；针对不同类型客群，配置专门的营销宣传策略，实现线上渠



重庆农商行智慧银行暨手机银行App5.0在去年智博会上首发

道精准营销。另一方面，增强线上渠道安全管理，通过全流程覆盖、分层防控、多重认证组合等智能风险防控手段对电子银行各渠道交易保驾护航，上半年线上渠道使用人脸识别次数1280万次，指纹认证1622万次。提供智能客户服务，通过客户行为分析和客户满意度调查，持续完善线上渠道服务能力，上半年智能客服月均访问咨询超过6万人次。

据了解，重庆农商行在加速数字化转型的背后，离不开高质量金融科技人才队伍的支撑。今年上半年，该行通过内部筛选、外部引入、校园招聘等多种渠道广泛吸纳金融科技人才，重点加大研发、风控、产品、管理等各类人才引进力度，目前该行金融科技条线共有科技人员超410人，并组织

多个专业化团队，着力培育和储备了“渠道+业务+数据+科技+合作”全面发展的复合型人才梯队。

未来，重庆农商行将紧紧把握金融科技创新浪潮，继续大力推进金融科技与科技的深度融合，用数字化、智能化手段进一步丰富金融服务渠道、完善金融产品矩阵、降低金融服务成本，全面提升金融服务质效，进一步增强金融服务客户体验度，全力推进金融科技创新成果更好地服务实体经济、普惠社会民生，为推动重庆经济社会高质量发展注入源源动力。

徐一琪  
图片由重庆农商行提供