

# 领跑智慧金融服务新时代 绘就高质量发展新画卷

## 工行重庆市分行持续深入推进数字化转型

8月23日,中国—上海合作组织数字经济产业论坛、2021中国国际智能产业博览会主论坛在重庆开幕。当前,世界正进入数字经济快速发展的时期,5G、人工智能、智慧城市等新技术、新业态、新平台蓬勃兴起,深刻影响全球科技创新、产业结构调整、经济社会发展。

近年来,在智博会的推动下,重庆坚持一手抓数字产业化、一手抓产业数字化,积极推动数字经济和实体经济深度融合,倾力打造智造重镇,精心培育智慧名城,用大数据智能化为经济赋能、为生活添彩。在此过程中,金融力量作出了不可或缺贡献。

“银行智慧网点建设正在经历从简单的智能机具投入到智能网点全面布局,再到5G网点的变化。”工行重庆市分行相关负责人表示,作为移动金融服务领跑者,该行主动适应疫情带来的线上化、数字化、智能化服务需求,全力推进自身数字化转型,依托金融科技赋能业务发展,着力构建线上便捷办理、流程无缝衔接、信息实时交互的线上线下一体化服务新模式,为人民群众实现美好生活提供了安全、便捷、有温度的金融服务,成为重庆高质量发展的强大智慧金融引擎。



悉心指导客户操作手机银行



网点大堂经理向老人介绍智能机具操作



上门为企业介绍工行智能服务

### 加速智慧网点建设 解锁“未来银行”无限可能

“您好,欢迎光临。请您戴上口罩,出示健康码。”一走进工行重庆两江分行5G智慧网点宽敞整洁的大厅,一个有着呆萌外型、扑闪着大眼睛的小机器人就会主动迎上来,这是该网点“特别员工”——智能机器人“小I”。

生根于数字经济蓬勃发展的重庆两江新区,汇集生物识别、影像识别、大数据、人工智能、语义分析、流程自动化等前沿“黑科技”于一身,在小I的引导下,充满科技感的两江5G智慧网点映入眼帘,让人仿佛踏入未来时空。自2020年9月正式亮相以来,该网点便以智慧识别、智慧交易、智慧营销为抓手,不断为我市5G产业、智能制造、幸福产业和民生领域等提供了优质高效的金融服务。

运用双目高清摄像头和人脸识别技术,更安全、更精准地识别到店客户身份;通过虚拟人物形象和游戏交互,提供个性化互动和营销服务;基于生物识别与多屏交互技术,实现自助办理各类常用业务;使用远程音视频技术,提供远程

座席“一对一”服务……在两江5G智慧网点提供的前沿科技加持下,客户获得了在银行“逛街扫货”的全新体验,仿佛从“来办事”变成了“来游玩”。

“基于5G、人工智能等新技术的深度整合应用,两江5G智慧网点建立起客户与银行之间更通畅、更紧密的纽带,可以更高效地为客户提供有温度的金融服务。”据工行重庆市分行相关负责人介绍,两江5G智慧网点包含了普惠金融中心、财富管理中心、智慧金融中心、国际

业务中心、私人银行中心和生态金融中心六大区域,真正实现了针对“全量客户”提供“全能”金融服务。

值得一提的是,两江5G智慧网点还主动接入学校、工商、税务等民生政务信息,实现银企、银政互联互通,为客户提供一站式服务;自主研发产品,以老百姓喜闻乐见的“货架”形式,展示与其衣食住行密切相关的特色金融产品和消费场景,形成科技赋能金融、金融赋能社会的互动循环,增强了网点亲和力和金融服务增加值。



智能机器人“小I”



工行重庆两江5G智慧网点大厅



工行智能器具为智慧金融服务焕发新活力



流动服务车上门为居民办理业务



工行重庆市分行联合工行四川省分行发布“川渝主题借记卡”

### 精准对接企业需求 科技创新添翼实体经济

今年,在工总行的大力支持下,工行重庆市分行通过实施科技创新,成功办理重庆地区首笔跨省异地电子缴税业务。据人民银行重庆营业管理部消息,截至2021年6月末,重庆市已有34家银行支持“川渝跨省异地电子缴税”,两地纳税人跨省缴税可以通过这些银行“一键直达”,享受同城待遇。

自2020年川渝两地人民银行、税务部门联合创新推出“跨省异地电子缴税”模式以来,工行重庆市分行积极落实国

家区域发展战略部署,切实履行服务实体经济、为群众办事的社会责任,积极推进跨省异地电子缴税业务,为异地经营纳税人提供网银、自助终端、网点柜面等多个渠道异地查询缴税服务,纳税人足不出户即可办理异地缴税业务,真正实现“数据多跑路,群众少跑腿”。

随着成渝地区双城经济圈建设的不断推进,许多四川企业在重庆承接重点项目。这些企业的总部在四川,仅在纳税地设立项目组,无固定缴税账户,企业

缴税需到前台进行刷卡,或从总公司开户银行将税款汇入纳税地国库“待缴库税款账户”,再通知税务局进行划缴,税款入库环节多、链条长、耗时长。如今实现跨省异地电子缴税后,纳税人可以在其四川开户的工行缴税,纳税地国库和纳税地商业银行直接进行清算,以信息“跑路”代替纳税人“跑腿”。

跨省异地电子缴税业务仅是工行重庆市分行以金融科技赋能服务升级、全方位满足企业需求的缩影。为有效支持实体经

济振兴发展,工行重庆市分行紧紧围绕落实“六稳”“六保”工作任务,积极开发线上金融产品,持续提升普惠金融服务水平。如向城镇居民推出智能化贷款产品“一键贷”和门槛更低的“借款超市”;针对小微企业主的融资、经营需求,推出审批高效、利率优惠的“小微e贷”系列产品;依托大数据为产业链赋能,推出“项目e链”“金叶快贷”等多个创新产品等。截至目前,工行重庆市分行线上普惠贷款余额超过200亿元,线上业务已成为其普惠金融的“压舱石”业务。

### 持续加强渠道开发 打通服务“最后一公里”

“工行的智慧服务真是太便利了,没想到不带卡也能取钱,给我帮了大忙!”近日,一位客户对工行重庆彭水支行的服务赞不绝口。原来,这位客户因家人突发疾病,急需在银行支取3万元现金用于缴纳医药费用,在取款时却发现身上忘带银行卡,以为没办法取钱了,显得十分焦虑。网点员工在了解情况后,及时向客户推荐无介质服务新模式,通过“身份证+人脸识别”方式完成身份认证,并由自助选择其名下的银行账户顺利办理了取款。

随着移动金融服务的广泛普及推

广,社会公众尤其是年轻客户群体更倾向于通过手机扫码、刷脸等无实体介质方式办理金融业务。银行网点基于实体账户介质办理业务的方式已不能充分满足客户便利化金融服务需求。为有效改善到店客户金融服务体验,工行重庆市分行在精简业务流程,强化风险源头管理的基础上,全面对客户推出网点无介质服务新模式。

“个人客户到网点办理存取款、汇款及手机银行注册等业务时,无需提供银行卡、存折等实体介质,通过手机扫码、刷脸等方式即可办理。”工行重庆市分行相关负责人

介绍,新模式的推出,减少了客户因忘带银行卡而无法办理业务带来的麻烦。

事实上,工行重庆市分行对于金融服务优化升级的探索远不止于此。近年来,该行充分运用自身科技优势,为金融服务开辟了更广阔的新天地,受到越来越多客户的欢迎和认可。

推出“拉杆箱”服务,实现客户“零跑腿”。工行重庆市分行配备了98台新一代版本“拉杆箱”智能设备,由基层网点上门为学校、医院、企业、代发工资单位、社区、乡镇等客户办理各类银行卡开卡(启用)、账户开销户、网上(手机)银行开

户、产品领取、转账汇款、生活缴费等非现金业务,将便捷的金融服务送至客户身边,让客户实现“零跑腿”,为客户构建起“您身边的银行”。目前,该行“拉杆箱”已覆盖重庆市所有行政区域,只要客户有需求,服务就可以触达。

为进一步下沉服务重心,打通普惠金融服务“最后一公里”,工行重庆市分行专设了2台流动服务车,并购置了1台全功能流动银行车驶入到各乡镇区域,为客户办理社保卡启用、网上(手机)银行开户、转账汇款、生活缴费等相关业务,实现准时、满点、高质、高效对外营业。

### 既见深度又见温度 擦亮数字普惠金融品牌

在科技不断创新、互联网应用加速普及、金融与科技日渐融合的当下,如何提升数字金融“适老化”程度?工行重庆市分行从硬件上优化升级,软件上深化服务两方面着手,帮助更多老年人跨越“数字鸿沟”,让他们也能体验到智能化金融为生活带来的安全、便捷与温暖。

早在2019年,工行重庆市分行就开始了提升数字金融“适老化”程度的行动,根据老年客群的核心金融需求与“不会用、不敢用”智能服务等难题,专门优化了手机银行功能,推出手机银行“幸福生活版”。

据悉,工行手机银行对55岁以上老

人自动提示切换至“幸福生活版”。该版本集合生物识别、语音交互、大数据、智能分析、智能风控等先进科技,设计研发适老亲老的业务流程,并对页面字号大小、语音双向交互等进行了适合老人使用习惯的优化升级。此举有效的降低了老人获得移动金融服务的门槛。同时,该版本创新性的将亲情关系引入金融服务之中,设立亲情账户,支持子女通过亲情账户等功能协助父母进行操作,并推出“一键求助”功能,方便老年人在使用过程中随时截图向子女咨询,借助亲情账户打造家庭线上金融服务。而根据老年人投资理财需求

推出的专属存款等特色金融产品,则通过扩展服务场景满足老年人消费、出行、医疗等多元化需求。自手机银行“幸福生活版”上线以来,已经为超过数百万的重庆老人提供了便捷高效、安全贴心的线上金融服务,极大地提高银发族获得移动金融服务的可得性和易用性。

工行重庆市分行智慧金融在为客户带来更优质服务的同时,也注重增强消费者的金融素养和金融安全意识,努力营造风清气朗的金融消费环境。为帮助普通客户辨别电信诈骗,该行积极推广由工总行自主研发的防电信诈骗公益软件——“融安e信公益版”。普通

市民在开展金融活动时,可以通过这款软件实时查询相关银行账户是否涉嫌电信诈骗,同时工行系统还会强制禁止通过线上和自助渠道,向存在问题的账户汇款转账,避免损失。

工行重庆市分行相关负责人表示,下一步,该行将继续强化科技力量,赋能服务升级,构建以网点为连接的开放融合生态,推动人工与智能、线上与线下、远程与现场相结合,努力创造极致的客户体验,助力实体经济高质量发展,让金融与泛金融“无处不在”。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供