

5G+ 智能银行为进博会服务“加码” 打开美好生活蓝图

第二届中国国际进口博览会正在如火如荼地召开，各行各业都为进博会贡献出自己的力量。在国家会展中心，有一家5G+智能银行，正在用科技的力量为进博会提供更高效率的金融服务。

5G+智能银行座落于建行上海虹桥会展支行，从首届进博会“最美服务窗口”到建行在沪首家5G+智能银行，两年间，建行

正在不断为进博会提供自己的金融智慧。据悉，5G+智能银行是中国建设银行借助科技金融战略，融合5G、物联网、生物识别、人工智能等技术，将金融服务与社交、生活相连接，以提供极致用户体验为目标来打造的智能化新概念银行网点。对于客户来说，可以体验休闲场景办业务，举手之劳做公益，碎片时间上“大学”……



科技赋能 未来银行什么样

走进网点，大堂经理丁蕊首先带笔者来到“5G+冲浪”体验区，神速下载了国庆70周年阅兵视频，充分感受到5G网络带来的令人激情澎湃的速度快感。正当意犹未尽之时，笔者又来到5G汽车驾驶体验区，通过转动“方向盘”就可控制远方驾驶场的真实汽车在道路上行驶，5G低时延、大宽带特性，打破了时空的界限与虚实的隔膜，实现了远程试驾，精准控车。在体验的同时，系统同步展示了建行购车分期、交通便民龙卡等金融产品，玩的同时充分了解建行丰富的汽车金融配套服务。这些新奇有趣的体验，把网点打造成了名副其实的5G科普乐园。

此外，一切人们熟悉的银行机具设备都在新技术的支持下进行了全面升级。智慧柜员机实现远程交互，集客户业务办理、产品展示销售、体验交流于一体，涵盖近300个业务品种与功能，现场语音机器人可以帮助客户便捷办理业务，同时，远程专家随时待命，可“面对面”实时解决疑难。金融太空舱融合计算机视觉技术、智能语音、机器学习等多种人工智能技术，为客户提供财富全景图展示、账户服务、信用卡、远程人工客服协助等服务，实现外部视觉互动+内部沉浸式人机对话的全新业务体验……随着5G技术的发展，未来还将有更多以5G运用为基础的金融便捷服务功能问世。

物联网、大数据、人工智能技术也让网点实现“万物互联、智慧洞察”，客户无感沉浸其中，享有个性化尊享服务体验。通过雷达全方位感知技术和人脸生物识别技术相结合，客户刚刚迈进网点大门就已经被精准识别定位，后续个性化专属服务内容的推送、个性化定制服务都将一一送到身边，“以人为本”的设计理念让以往静默的设备添加了一丝温馨的色彩，热情的“招呼”和“问候”似乎都在表达“我们懂您”。



财经事件分析，网点智能监管等设备则是人工智能技术在金融领域的应用，通过深度学习等多种人工智能技术，设备不但能够结合近期资讯、信息快速做出外汇市场涨跌趋势判断，辅助交易员或者散户投资者更加高效和理性地做出交易选择；还能够通过实时数据监管和分析，有效反洗钱、反欺诈，保障每个人的金融资产安全。

平台互联 现代金融什么样

“要买房，找建行”，曾在大街小巷随处可见的标语早已深入人心。然而，如今的建设银行却在悄然推动着新一轮转型。建行以住房租赁这一重要民生问题为切入点，“5G+智能银行”内的建融家园平台，向广大有住房租赁需求的企业和人群推广宜居租赁住房，通过在线看房，并配合个性化装修分期方案，让真正的住房需求者“乐得其所”。

以往，小微企业寻贷无门、求贷无果，印象

中的“大银行”更像是“大企业”的服务者。事实上，建行推出的“惠懂你”平台已经打破这个历史，通过大数据，提供精准直达的金融贷款支持，成为广大小微企业的福音。

更值得一提的是，“5G+智能银行”让普通百姓参与公益变得越来越简单。网点内的善融扶贫平台，搭配雷达体感跟随技术，当客户对展示内容产生兴趣时，点击屏幕可查看商品详情信息，二维码扫一扫购买商品即可献爱心。建行探索的“金融+科技+扶贫”新路径，精准对接贫困地区产业发展需要，帮助贫困地区“树品牌、拓渠道、育人才、强造血”。

上海市人民政府积极倡导的“垃圾分类”也变为体感虚拟游戏，用身临其境的互动传递垃圾分类知识，传导“绿色金融”理念，未来通过开立“绿色账户”，可以支持环保公益事业的每位公民获“益”匪浅。

此外，作为位于国家会展中心核心区域的金融服务窗口，“5G+智能银行”成为展示中国金融业智能化发展水平的平台。除提供人民币存取、

外币兑换等配套金融服务外，在进博服务细节与体验上也进行了精心打造，展区介绍、交通住宿、周边景点等进博会服务信息的实时展示为进博保障工作提供助力。

在“5G+智能银行”，笔者看到金融科技汇聚起的动能正在源源不断影响着生活的方方面面。物理渠道的功能升级，实现了线下线上一体化，而网点引入的公共服务、家居生活，让银行更像是与我们生活密切联系的新伙伴。

资源共享 运行模式什么样

本质上说，银行网点是社会资源的重要组成部分，是社会人群共同的财富，推动资源分享，充分发挥这些资源的边际效用，使之广泛地服务大众、服务社会，是这个时代金融的重要体现。

“5G+智能银行”将党建课堂、劳动者港湾、建行大学等全面加载，让资源共享、知识共享、价值共享。VR技术构建的生动数字党建课堂让人身临其境感受红色教育与信仰的力量，激励每一个

人不忘初心、牢记使命、永远奋斗。建行“劳动者港湾”得到了全新升级，让劳动者不但有了身心放松、体验舒适的休憩之地，还被赋予了即热型饮水、无线充电、时政浏览等更多的智能化服务，满足大家更多“高大上”的需求，让这片小小的“港湾”更加温馨。开放建设建行大学，整合建行内部以及知名高校等社会教育资源，通过远程授课，打造产教融合、互联共享的学习生态圈，可以了解到关于建行的资讯信息，与机器人“小微老师”聊天，参与趣味“答题闯关”活动，每天还将举办“金智惠民”智慧课堂，让网点成为“建行大学”没有边界的学习互动场所。

“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，提供的360度全景看车，不但可以预约试驾试驾、车辆团购，还能够为了让你尽快成为“有车一族”而提供购车分期等金融服务……

在激情澎湃的“5G+智能银行”体验之旅中，其表现出的“连接无感、识别无介、协作无间、设备无形、安防无忧”的特质，让人们深深感到：科技为生活而改变，生活因科技而美好；体会最深的是其好看、好用、好玩的背后，不但是建行金融科技强大的开发能力与丰富的实践成果，更是立足客户需求，紧扣社会脉搏，用金融这把温柔的手术刀切入影响人民美好生活的难点痛点，担当社会责任，纾解社会痛点，分享社会价值的情怀。



从“本店可用支付宝”到“本店可用花呗” 天猫双11 折射商家生意新窍门

数字金融正在成为天猫双11商家做生意的“新武器”。支付宝联合网商银行发布的天猫双11商家端报告显示，今年天猫双11，网商银行为300多万中小商家提供3000亿元贷款资金支持，帮助商家解决备货资金难题。

与此同时，天猫商家为线上800万双11商品开通花呗分期免息，线下也有越来越多的商家贴出本店支持花呗的店招，以吸引消费者。



300万中小商家贷款输血到位 商家付1块利息赚2块利润

来自慈溪的天猫商家余雪辉最近很是忙碌，他一边申请了网商银行的信用贷款，投入开发了一款三明治早餐机，一边通过花呗分期免息等方式，吸引消费者。双11预售期间，这款早餐机的销量比预计多2倍，“卖的太火爆了，预备的货源都告罄了！”

网商贷助力多备货，花呗分期助力多卖货——灵活运用这两大数字金融法宝的余雪辉，是万千小商家的代表之一。天猫双11进入第11年，是消费者的狂欢节，也是品牌和商家增长的良机，更是拉动内需的新动力。

兵马未动，粮草先行，贷款需求是商家备货温度的晴雨表。《天猫双11贷款报告》显示，今年双11，商家在备战期间，人均贷款7次，有15万商家甚至超过了100次，需求十分旺盛。

作为贷款的提供方，网商银行行长钱晓龙分析说，这一方面是因为现在天猫双11的贷款服务已经支持商家从开店到推广、增值的全链路，另一方面，也是商家的生意经营得好。

四川康定的商家张大姐，2012年以来，在网商银行贷款累计高达5000笔，最小一笔只有3块钱。因为太频繁，客服团队特地联系她，怕她不知道这是贷款，没想到大姐说得头头是道，“一有订单就来借款，订单大就多借，小就少借，赚了立马还，每笔只用几天，这样利息付得少。”几年下来，她的销量从每年10万做到每年200多万，5000多次借款，没有一次逾期！

很多像张大姐一样的中小商家认为，贷款可以有效促进自己的生意。调研显示，70%商家认为1元利息可以换回2元利润，贷款是能够把生意做大的办法。为满足这些贷款需求，今年双11，仅网商银行与其合作机构，累计放款金额就将达到3000亿元，同比增长50%。

“本店支持使用花呗”成新招牌 商家开通花呗销售增38%

通过贷款新增的货品，如何更好地销售给客户，商家开始看到消费金融的作用。移动支付渗透率的提升，让商家挂出“本店可用支付宝”的招牌成为平常，但今年双11，商家的店招又有新动作——“本店支持使用花呗”。作为支付宝的服务商，云纵集团感受特别强烈，“双11期间，光是消化商家要求开通花呗的需求，就让我们不得不临时增加人手。”

云纵集团相关负责人牧月介绍，双11期间，在很多三四线城市至五六线城市，要求开通支付宝的商家大幅增多，问及原因的时候，多数商家都表示因为消费者对于使用花呗支付有需求。

据不完全统计，几家支付宝ISV的平均数据显示为了更好的满足消费者需求，促进成交，要求开通花呗收款功能的商家，比日常增加了8

天猫双11 数字金融 让商家没有难做的生意



成。在天猫的品牌旗舰店里，几乎所有商家都支持花呗分期免息作为卖点。

特别是教育、培训类的商家，在天猫双11通过开通花呗分期、并且免利息的方式降低报名门槛，销量增长明显。以正保远程教育的中级会计师培训课程为例，每天上课的学费只需要1块钱左右，这个课程双11以来销量是日常的8倍多。

蚂蚁金服数字金融总裁黄浩指出，开通花呗能够提高交易额，帮助商家更好地做生意。花呗的数据显示，在非双11期间，商家开通花呗以后，交易额平均就能提高38%，交易用户平均增加32%。这个效应在双11期间更加明显；天猫双11预售期间，花呗分期拉动下，交易额增速最快的类目是个人清洁、宠物商品和保健食品，增幅分别达到了20倍、5倍和4.6倍。

中国社会科学院金融研究所法与金融研究室副主任尹振涛认为，天猫双11商家的新金融故事，是观察中国经济转型升级的新窗口，是践行金融供给侧结构性改革的试验田，在助力普惠金融的同时作用于供给侧和消费端，激活潜在消费需求，提升金融供给的效率，扩大金融服务的覆盖范围，让双11真正成为实体经济持续、健康增长的推动力量。

消费金融市场需求旺盛 蚂蚁金服发起行业社会责任倡议

“为帮助商家更好地做生意，此次天猫双11，蚂蚁金服有两个新尝试，一是为商家提供一键贴



息功能，目前天猫商家已经为800万商品开通了花呗分期免息；二是根据场景为商家提供金融工具，在居家之家等家装场景提供借呗‘居舒贷’的专项额度。”黄浩介绍。

不过，这样的安排也没有完全满足市场的需求。双11前夕，花呗的商家客服热线中，40%的商家是来咨询如何开通花呗的，较平时增加了一倍。

与巨大需求相比，我国消费信贷的可获得率却并不高。国家金融与发展实验室的《2019中国消费金融行业发展报告》显示，我国6成的成年人无法从传统金融机构处获得消费信贷服务。西南财大的调研显示，中国家庭消费信贷参与率仅为13.7%，不到美国四分之一。

西南财经大学甘犁教授据此建议，应鼓励有场景的消费信贷，同时促进普惠型场景类消费信贷的发展，定向解决我国数亿消费信贷不足人群的普惠性贷款难题，推动我国消费下沉。

“在消费信贷领域，市场需求和供给之间还存在巨大差距。一个平台的力量是有限的。”黄浩指出，要满足大众对消费信贷的需求，需要更多金融机构参与进来。双方在资金、流量、技术和数据上优势互补，通过联营但又独立风控的方式，去推动这个市场健康、稳定地发展壮大。

在新金融助力商家成长，拉动内需的过程中，也出现了一些不规范、不理性的行业现象。对此，蚂蚁金服发起了《消费金融机构社会责任倡议》，提醒消费金融机构以保护消费者权益和防范金融风险为重点，做到授信克制、利率适当、数据安全、贷后管理文明、持牌经营、独立风控、拒绝兜底。

