

开启“5G+生态”新金融服务模式

# 青岛银行智慧银行旗舰支行启幕

□青岛财经日报/青岛财经网记者 李菁



走进青岛银行智慧银行旗舰支行,智能机器人“小青馨”,主动跟客户打招呼。

财经资讯信息的分析、理解和观点解读,为客户提供专属5G财经资讯服务,帮助客户及时获取专业权威的金融资讯和

市场分析,树立健康的投资理念,助力财富增值。在5G技术的加持下,青岛银行的智慧银行旗舰支行率先实现省内首家网

点5G网络全覆盖,借助各业务端点及体验端点的“呼叫帮助”和“人脸识别摄像头”功能,重塑线上线下全渠道的客户服务协同和全旅程即时响应的创新金融服务,实现了联接无感、服务无界、安防无忧。“在未来银行的发展过程中,渠道转型与客户体验升级将是智慧银行的重要

内容。青岛银行一直在思考,重新构建金融生活方式,带给客户一个全新而美好的金融体验。”青岛银行相关负责人告诉记者,“不同于同业的智慧网点,青岛银行智慧银行旗舰支行不局限于智能机

具的铺设,而是真正以客户为中心积极寻求的智慧银行综合解决方案。我们将更多的业务由人工转为自助,让柜员们得以走出柜台,与客户零距离交流互动,进行顾问陪伴式服务。在精准识别客户需求后,近距离金融服务既有专业性又不失亲和力,为客户量身打造生活服务及金融解决方案,实现客户体验最优化、服务效率最大化,为网点服务转型夯实基础。”

据介绍,面对挑战与机遇并存,青岛银行将继续秉承“创·新金融 美·好银行”的发展愿景,全面推进全行智慧化网点转型,为客户带来“更智能、更快捷、更人性、更温馨”的全新金融服务。

昨日,青岛银行“5G+生态”智慧银行旗舰支行举行了开幕仪式。据悉,秉承“金融+科技+场景”理念,智慧银行旗舰支行是青岛银行为客户打造的省内首家跨界新金融、新场景的综合金融新业态;是青岛银行以强化科技引领和提升客户体验为导向,大力运用人工智能、物联网、大数据等技术,倾力打造的新型网点。

青岛银行智慧银行旗舰支行有别于传统银行部门的空间环境,为了使中庭公共空间更为宽敞开放,青岛银行更新完善了功能服务区,使视觉、感觉、触觉全新升级。智慧银行旗舰支行各个营业区域整齐划一,人员配备完善。自助设备区、智能服务区、贵金属展示区、文化体验区、网银体验区,在实现了功能分区的同时,又做到了服务的无缝对接。场景更生动、业务更开放、服务更极致、体验更舒适,让科技赋能智慧金融,智慧融汇客户生活,青岛银行的网点智慧化建设正在以全新的思路让理想照进现实。

## 构建更生动的“金融+生活”场景

随着“5G+”移动互联、大数据、人工智能等新兴技术的发展应用,客户的生活习惯和金融习惯正发生深刻变化。近年来,在“科技卓越”的立行战略引导下,青岛银行积极探索新金融服务模式。

作为山东省首个覆盖客户家庭全年龄段的智慧生活体验空间,青岛银行“5G+生态”智慧银行旗舰支行将亲情化、温馨化、个性化的特色“青馨”服务,与前沿金融科技深度融合,围绕客户的金融和生活场景构建探索式交互体验空间,营造了独特而有意义的“金融+生活”网红打卡胜地。让不同年龄段的客户都能在场景体验中找到自己的兴趣点,并在互动中主动发现感兴趣的爆款产品,实现无感触发式产品服务。

青岛银行智慧银行旗舰支行重点加强了智能金融生活服务功能设计。围绕

亲子、教育、文化、医疗、衣食住行等重要生活场景,通过前沿金融科技应用支撑,为客户提供“金融+生活”深度融合的创新智能服务体验,从而实现网点功能重心从“智能金融业务办理场所”向“智能金融生活服务场所”转型。

## 智能机器人上岗打造智慧型高效服务

“您好,请问您需要办理什么业务”“我叫‘小青馨’,我今年7岁了”“业务办好了?这就要走了?我们还没有拍照呢”……走进青岛银行智慧银行旗舰支行,智能机器人“小青馨”,主动跟客户打起了招呼,“小青馨”具有智能交流和客户引导功能,由它来引导客户办理业务,提高了现场服务水平和工作效率。”青岛银行相关负责人表示。

通过前瞻考量未来厅堂业务发展趋势,融合分析网点内客户服务动线,青岛

银行智慧银行旗舰支行通过各渠道智能化协同建设,实现网点业务流程的优化乃至重构。借助“3D 导览”“多渠道取号”“智能机器人”,引领客户开启服务体验之旅;借助“呼叫帮助”和“人脸识别”,客户走入网点,青岛银行即可实时感知客户的地理位置和服务需求,实现网点内任何区域的即时响应服务。

值得关注的是,青岛银行智慧银行旗舰支行全新升级了自助设备,可大额存取现金,可进行刷脸存取款、扫码取款、硬币存取款等,创新的“订单模式”还实现了单位现金支票业务的离柜化办理,客户在Pad端提交现金支票取款订单,集中作业审核通过后,发短信告知客户,客户可直接在大额现金设备进行取

款,进一步提升厅堂客户自助服务的能力,为客户带来智能金融服务新体验。

## “陪伴式”服务让体验更极致

5G作为新一代信息通信技术发展的重要方向,是商业银行数字化转型的重要驱动力。青岛银行创新使用5G技术,实现智能科技与金融服务场景的创新融合,力求为客户打造超出预期的极致服务体验。

在青岛银行智慧银行旗舰支行的网银体验区,结合5G技术,利用其高速率、低时延、多连接等特点,为客户提供更优质的网银业务办理,同时还增加了对于

## 证监会集中曝光258家非法从事场外配资平台

青岛财经日报/青岛财经网讯 证监会昨日集中曝光258家非法从事场外配资平台,其中,运营机构注册地在青岛的股票开户宝、金惠配资、久联优配、聚宝盆、乐配资等5家配资平台在通报之列。

证监会在发布稿中指出,目前,一些不法机构或个人创建场外配资网站、手机APP、微信公众号等平台,宣称提供最高十余倍的炒股资金,以“您炒股、我出钱”“杠杆炒股、盈利高”“实盘交易、门槛低”“资金安全、提现快”等为噱头,诱导投资者参与场外配资活动。近日,各地证监局曝光了一批场外配资平台,经汇总整理,现将258家非法从事场外配资的平台及其运营机构名单予

以集中曝光。

根据新修订的证券法规定,融资融券业务属于证券公司专营业务,未经证监会核准,任何单位和个人不得经营。场外配资活动本质上属于只有证券公司才能依法开展的融资融券业务,相关机构或个人未取得相应证券业务经营资质从事场外配资活动的,构成非法证券业务活动,属于违法行为,将被依法追究法律责任。2019年11月最高人民法院发布《全国法院民商事审判工作会议纪要》,在强调场外配资违法性的基础上,明确了场外配资合同属于无效合同,场外配资参与者将自行承担相关风险和责任。

证监会认真贯彻落实证券法,持续推进打击场外配资违法违规行作为常态化,坚决维护投资者利益和资本市场秩序。对场外配资活动,证监会将持续加大监测力度,积极调查处理,及时予以曝光,严格依法处罚;涉嫌犯罪的,移送公安机关立案查处,依法追究刑事责任。

在此提醒广大投资者,场外配资平台均不具备证券业务经营资质,有的涉嫌从事非法证券业务活动,有的采用“虚拟盘”等方式涉嫌从事诈骗等违法犯罪活动。请广大投资者提高风险防范意识,自觉远离场外配资活动,以免遭受财产损失。如因参与场外配资被骗,请及时向当地公安机关报案。

## 资讯

### 青岛首只注册制企业债券成功获批注册

青岛财经日报/青岛财经网讯(记者 姜喆)近日,国家发展改革委印发通知,青岛胶州城市发展投资有限公司申请发行城市停车场建设专项债券事宜成功注册获批。这是今年3月1日新《证券法》施行以来,企业债券发行实施注册制下,青岛市首只获批注册的企业债券。

本期获批注册的企业债券募集规模25亿元,所筹资金主要用于城市智能化停车场建设项目,债券期限7年,注册有效期为24个月。项目建设后,将新增11处城市公共智能化停车场,停车位12880个,其中,充电桩停车位3500个。此次债券的成功获批,有效满足项目资金需求,提升公共停车资源供给。

### 中银基金荣获“金基金”三项大奖 彰显卓越固收投资实力

由上海证券报主办的第十七届金基金奖于7月6日公布。凭借出色的固定收益投资管理能力和中银基金第三度荣获“金基金·债券投资回报基金管理公司奖”。旗下中银稳健增利基金摘得“金基金·债券基金十年期奖”,中银稳

健添利则揽获“金基金·债券基金五年期奖”海通证券发布的基金公司固定收益类资产超额收益排行榜显示,截至2020年二季度末,中银基金近三年超额收益率10.26%,在102家基金公司中排名前10。

### 2.26亿普惠小微信用贷款支持计划资金助力稳就业

□青岛财经日报/青岛财经网记者 姜亚玲

7月7日,人民银行青岛市中心支行成功为青岛银行、青岛农村商业银行和西海岸海汇村镇银行发放首批普惠小微企业信用贷款支持计划资金2.26亿元,带动三家银行发放普惠小微企业信用贷款本金共计5.65亿元,惠及各类市场主体1377户,资金主要投向制造业、涉农以及批发零售等带动就业明显的劳动密集型领域。

据逐一复核、严格把关,提高政策性资金申报效率。三是强化跟踪监测督导。按周调度法人机构普惠小微企业贷款延期还本付息政策落实情况和信用贷款发放情况,督促金融机构充分利用政策窗口期加大延期还本付息和信用贷款实施力度,引导降低小微企业贷款利率,提升政策落地效果。

据悉,为贯彻落实中央“六稳”“六保”的决策部署,提高金融政策的精准性和直达性,人民银行总行会同有关部门新创设了普惠小微企业贷款延期支持工具和信用贷款支持计划两个直达实体经济的货币政策工具。为推动新设工具在青岛市快速精准落地,人民银行青岛市中心支行积极行动、加快部署、有序推进,近日已完成首批普惠小微企业信用贷款支持计划资金发放。一是快速进行政策传导。在人民银行总行下发实施小微企业贷款阶段性延期还本付息政策和信用贷款支持政策并新设两个货币政策工具后,人民银行青岛市中心支行通过第一时间转发通知、一对一政策宣讲等方式,迅速将政策要求传达至辖内法人金融机构。与此同时,督促法人金融机构充分运用新工具,扩大政策知晓面,营造良好政策氛围。二是严格把关台账审核。组织法人机构全面测算和摸排符合政策要求的贷款情况,做好贷款数据收集、汇总、分析以及贷款台账初审,对贷款数

同时,人民银行青岛市中心支行继续用好再贷款再贴现等常规货币政策工具,引导辖内地方法人金融机构利用央行政策性资金支持疫情防控和经济社会发展,取得积极成效。今年以来,落实2次降准和1次普惠金融定向降准政策,为法人金融机构释放长期资金近107.4亿元;利用央行专项再贷款资金对27户重点企业发放贷款2.8亿元,在财政贴息后的实际融资成本不超过1.6%;落实1.5万亿再贷款再贴现专用额度政策,为法人金融机构发放再贷款62.54亿元,为全部金融机构办理再贴现51.45亿元,累计支持各类市场主体5400余户。

下一步,人民银行青岛市中心支行将继续督促指导相关金融机构认真落实新设货币政策工具要求,加大对市场主体延期还本付息支持力度,加快普惠小微企业信用贷款发放进度,并按要求做好普惠小微延期贷款和信用贷款台账审核、核查等工作,督促金融机构用好用足用优央行政策性资金,切实助力做好金融支持“六稳”“六保”各项工作。

## 财经观察

### 加速抱团 多家中小银行酝酿合并重组

江苏常熟农村商业银行发布公告宣布入股江苏镇江农村商业银行;无锡农村商业银行和江苏江阴农村商业银行对外表示,共同发起设立徐州农村商业银行;攀枝花市商业银行、凉山州商业银行分别发布《关于合并重组事宜的公告》,宣布拟通过新设合并方式共同组建一家商业银行……近期,多家中小银行推进合并重组的消息备受市场关注。

接受记者采访的业内人士表示,合并重组实际上可视为从中小银行长远发展角度出发的一种前瞻性改革方式,将进一步释放银行的竞争优势,增强其抵御风险的能力。面对经济下行的压力,中小银行发展面临较大挑战,确实需要“抱团取暖”,未来合并重组的案例可能还会增多。业内人士也预计,今年中小银行体制机制改革和资本补充将会融为一体,加速推进。

国家金融与发展实验室副主任曾刚表示,这种合并重组可视为中小银行应对市场竞争的一种途径。面对市

场竞争以及利率市场化带来的影响,银行通过合并重组可以提升自身能力,应对日趋激烈的市场挑战。他强调,并非“出现风险”的银行才会考虑合并,重组实际上可视为从银行长远发展角度出发的一种前瞻性的改革方式。通过合并、重组扩大银行的规模能够提升银行抵御风险的能力,进一步释放银行的竞争优势。“这种整合浪潮很早之前就开启了,未来也将会延续下去。”他说。

“从中小银行改革重组的现实意义来说,面对经济下行的压力,中小银行发展面临较大挑战,确实需要‘抱团取暖’,未来合并重组的案例可能还会增多。”新网银行首席研究员董希淼也表示。

光大证券研究所金融业首席分析师王一峰表示,一些由地方政府主导的金融机构的合并重组,也是化解区域金融风险、增强区域金融稳健性的一种手段。它不是唯一手段,但是一种可选项。

从目前已经公告的中小银行的合并重组情况来看,一种是发展较好的银行通过入股甚至控股的方式来帮助带动发展较弱的银行。另一种是多家银行通过合并以提升规模,形成规模效应和增强抵抗风险的能力。“合并重组没有统一标准,因此要强调因地制宜,积极探索不同的模式。”董希淼说。但是他也表示,一定要坚持市场化、法治化原则。

王一峰表示,合并重组最重要的是在内部管理层面上进行相应整合,以提升自我的经营效率。在坚持市场化、法治化的原则之下,合并重组很有可能是优胜劣汰的一种表现,是金融供给侧结

构性改革的体现,是银行内在运行效率提升的一种市场化安排,相应的金融风险也会随着银行业可持续经营能力的增强得到一定化解,然而,如果合并重组沦为“拉郎配”,没有更多的效率改善,变成单纯做大,那么意义就会大打折扣。

合并重组也是中小银行深化改革的具体方式之一。今年4月,银保监会副主席曹宇在国新办发布会上表示,今年中小银行的改革重组工作力度比较大,特别是进行市场化重组,这方面的措施会比较多。包括针对中小银行的再贷款、定向降准以及差异化的监管政策等,都将为中小银行的改革重组创造有利的条件。业内人士预计,今年中小银行体制机制改革和资本补充会融为一体,将加速推进。

值得注意的是,国务院金融委办公室日前发布的11条金融改革措施包括“制定《农村信用社深化改革实施意见》,保持县域法人地位总体稳定,强化正向激励,统筹做好改革和风险化解工作。”业内人士表示,今年中小银行体制改革和资本补充会融为一体,将加速推进。

董希淼表示,为提升农信机构规模效应和抗风险能力,对东北和中西部地区规模较小的农信机构,应鼓励在市场化基础上进行合并重组,并适当组建市级农商行。这与坚持县域法人地位的原则并不矛盾。对坚持县域法人地位的理解不能过于机械。通过合并重组,增强中小农信机构抗风险能力,从长远看有利于稳定县域法人地位。

据《经济参考报》

