

# 浦发银行首家“小浦新店”亮相郑州 科技赋能服务 创新颠覆想象



5G时代辉映下,当数字科技与银行服务发生碰撞,你能想象到如此“未来”的颜值就是记忆里排列高低柜台的网点吗?你能想象智能到如此“懂你”的机器人员工+自助设备就是曾经永远在排队等叫号的银行吗?

12月30日,浦发银行郑州863中部软件园小微支行正式开业,该网点不仅有数字员工上岗迎宾,更有全新系列智能自助设备环伺,以期在为客户提供API无界开放金融服务的基础上,赋予金融服务智能化、人性化的新体验。郑报全媒体记者 倪子 张俊 通讯员 杨儒超 文/图



浦发银行首家“小浦新店”科技感十足

## 创新引领 金融业首推数字员工

“您好,我是小浦,您咨询的单位结算卡激活,可携带身份证到我们自助设备办理。”步入这家新店,左手边大屏幕上闻声与你对话如流的,就是全国银行业首位数字员工——小浦。

面容姣好的她,是虚拟的AI智能数字人,更是“腹有诗书气自华”:个人业务、公司业务的相关知识有问必答,即便你“超纲”询问天气、打听周边美食、跳个舞,都难不住她。

据该行相关负责人介绍,“金融科技”已成为未来金融发展的制高点,基于自然语言处理、语音识别技术、机器视觉、情感感知等AI技术的数字员工是未来客户服务发展的趋势。

名为“小浦”的数字员工研发计划实际上启动于2018年,2019年建设并于年底投入金融应用。“小浦”在这里上岗后,可与客户面对面“沟通”,让用户更好地感受金融服务,从而完成基于多轮对话的业务。她可以成为客户的财富助手,通过语音与视觉交互方式,与其聊天交流,验证客户身份、倾听了解客户需求,根据风评结果及用户画像进行个性化理财产品推荐,并最终完成交易的一整套金融理财业务。

下一步,该行还将积极以客户体验和数字科技为双轮驱动,不断提升数字化、智能化服务水平,持续提升服务实体经济能力。

## 有备而来 赋能网点服务“核武器”

问及首家店缘何选在郑州高新区,该行相关负责人表示,做业务需要与客户同频,该智能网点意在打造“零等待、非接触式、全流程”便捷金融服务,看重的也是软件园及高新区中小高科技企业业务特点及未来潜力,“我们将采取全新的服务模式,从网点形象到服务内涵打动客户,深耕重点区域市场”。

值得关注的是,该网点主导“网点+科技”的前瞻性理念,通过配置各种最新研发的智能机具,发挥移动互联效能,“让信息多跑路、客户少跑路”。

例如,新一代对公综合自助设备(CTM)办理业务更直观、免填单、不排队。对公开户端,对接政府数据平台,支持电子营业执照开户打造“1+1”见证模式;减少开户材

料扫描页数、支持非法人亲办或非电子营业执照办理。票据汇款端、线上预填单、客户导入转账文件,一次性实现多笔汇款,仅需填写1张票据实现批量转账交易。

“坐式公私一体集成设备”打造无柜新模式,不仅可综合运用大数据分析、人脸识别、OCR(光学字符识别)、电子证照等金融科技手段提供公司综合服务,还能依托远程视频通话、生物识别、红外扫描、发卡模块、摄像头、身份证阅读仪等模块开展零售新型银行业务。

高速智能打印机能实现每分钟60张,每次500张的高速打印。对于打印时偶发漏页、有瑕疵等情况,配套上线“补打印”功能,支持指定页打印、特定页面打印等,并提供一年内打印记录补打印服务。

## 客户至上 智能化背后蕴含温度

当前,“需求导向的参与感”已成为体验式营销的核心支撑。而智能化网点,内外兼修,有望成为连接客户关系的专属空间。

休息区的圆茶几旁有块彩色电子触摸屏,摆着《读者》《环球人物》《中国商人》等电子杂志,方便客户享受那一刻给自己知识充电的静谧。当客户走进ATM使用自助设备时,自动感应的雾化玻璃开启,可智能防窥。

“作为浦发银行全新智能型网点,863中部软件园小微支行就是尝试突破传统柜台厚重玻璃的局限,有效打通银行内部前后台、产品、技术、渠道各板块,优化重塑业务流程,打造低碳环保,高效能动的良好金融智慧体验。”该相关业务负责人表示。

秉承“金融为美好生活创造价值”的初心使命,浦发银行郑州分行将持续以科技赋能、创新发展为推手,实现前端服务、中端运营和后端管理的有机统一,为后续网点数字化升级奠定坚实基础,通过带给客户高品质的金融服务,推动业务高质量发展,为服务助力中原更出彩做出浦发贡献。

# 卖什么? 卖给谁? 怎么卖?

## 银保监会发布理财子公司销售规范新规

近日,中国银保监会发布关于《商业银行理财子公司理财产品销售管理暂行办法(征求意见稿)》公开征求意见的通知,在延续银行理财此前销售要求的基础上,对理财子公司的产品销售做出进一步明确。《商业银行理财子公司理财产品销售管理暂行办法(征求意见稿)》主要厘清了理财子公司和代销机构的销售责任。银行理财子公司是理财产品的设计发行方,主要责任是明确“是什么产品”“由谁来卖”“如何管理卖方”;代销机构面向投资者实施销售行为,主要责任在于“卖什么产品”“卖给谁”以及“怎么卖”。郑报全媒体记者 倪子

## 销售理财产品须持牌经营

此次《商业银行理财子公司理财产品销售管理暂行办法(征求意见稿)》(以下简称《办法》)的定位主要是作为理财子公司管理办法的配套制度,针对的产品为非保本银行理财子公司产品,落脚点在于“销售”,对销售渠道、销售流程、销售人员等理财子公司相关业务的销售管理进行了全面而系统的规范,有利于理财子公司业务平稳、健康发展,对保护金融消费者权益将起到积极作用。

《办法》明确规定,未经金融监管部门许可,任何非金融机构和个人不得直接或变相代理销售理财产品。这一点被认为是将来理财产品代理机构必须持牌经营,互联网平台和其他专业机构暂时无法获得代销资质,因

此将失去代理销售理财产品的资格,这也是继互联网平台相继下架银行存款产品后,监管层对互联网平台代理行为做出的进一步规范 and 约束。

什么机构可以销售理财产品?《办法》将理财产品销售机构分为两类:一类是销售本公司发行理财产品的银行理财子公司;一类是接受银行理财子公司委托,销售其发行理财产品的代理销售机构。

业内人士表示,此次《办法》对代理销售渠道进行了规范,目的主要有两个:一是增强银行子公司的独立性,提升银行营业网点和电子渠道等自营渠道的获客能力;二是从源头把控销售风险,避免不当销售、诱导销售等行为侵害金融消费者的权益。



## 买卖双方行为须记录和回溯

《办法》规定,理财产品销售机构可以通过营业网点销售银行理财子公司的理财产品,也可以通过官方网站、移动金融客户端应用软件(手机银行APP)等自有电子渠道销售理财产品。

对于通过营业网点向非机构投资者销售理财产品的,《办法》要求理财产品销售机构按照监管规定实施理财产品销售专区管理,在销售专区设置明显标识,并对每只理财产品销售过程进行录音录像。《办法》还规定,除非与投资者当面进行书面约定,风险评级为四级以上的理财产品应当在营业网点进行销售。

对于通过官方网站、手机APP等电子渠道向非机构投资者销售理财产品的,《办法》要求

理财产品销售机构积极采取有效措施和技术手段完整客观记录营销推介、产品风险和关键信息提示、投资者确认和反馈等重点销售环节,确保能够满足回溯检查和核查取证的需要。

此外,《办法》还解决了理财产品的适用性难题,即“卖给谁”的问题。《办法》进一步明确了理财产品销售的适用性责任和义务,明确在销售理财产品前对理财产品和投资者进行风险评级评估是必要程序。更重要的是,对于理财子公司与代销机构对同一理财产品或投资者出现风险评级不一致的问题时,理财产品应以二者评级孰高、投资者风险承受能力评级孰低为准,切实保护投资者权益。

## 行业快讯

### 兴业银行再获A级评级

近日,明晟(MSCI)发布2020年全球环境、社会和治理(ESG)评级,兴业银行再获A级评级,这也是该行继2019年评级由“BBB”上调至“A”以来,连续第二年位列国内银行业高级别评级。截至2020年11月末,该行累计为29565家企业提供绿色融资27897亿元,融资金额11534亿元。杜红涛

### 中国平安驻豫机构开展助学活动

12月22日,中国平安驻豫机构走进河南省开封市尉氏县门楼任乡文家村小学开展“益路华彩·暖冬行动”公益捐赠活动。此次行动旨在鼓励更多的社会爱心人士关注贫困学生,改善孩子的学习生活环境,让他们感受到来自社会的温暖。薛光明

### 平安产险连获国际大奖

日前,平安产险一举斩获“World Finance”全球“最佳产险公司”,这不是平安产险2020年唯一的国际大奖,在10月平安产险还荣获“Insurance Asia News”“年度卓越数字保险公司”,6月赢得欧洲金融管理协会Eifma“保险创新大奖”。王筱