

内页导读

B3 理念分享

持仓股民减少 是否失去信心

本报经济部主编 | 总第 185 期 | 支持单位:上海市金融服务办公室 2017 年 2 月 11 日 星期六 责编:昌 山 视觉:黄 娟 编辑邮箱:xmjib@xmwb.com.cn

内页导读

B4 股市大势

上证指数有望 继续保持强势

金融城

ICBC 中国工商银行 上海市分行



工银融e联

陈小平:推动绿色发展要有实干与担当

财经风向标

智能

不知不觉之间,智能化金融服务时代到来,给我们的金融生活带来了明显改变。

打开手机银行APP,首页跳出“我的客服”头像照片,24小时随时在线应答永不疲倦;使用支付宝,你想问的问题,人工智能客服早已根据之前的海量数据整理好答案,绝大部分能自动回复,不再占用人工;智能投顾概念开始风行,投资建议也可交由机器提供,根据个人的风险承受能力、收益目标以及风格偏好,给出优化投资组合建议……金融行业不可或缺的人工服务,成了智能机器大展身手的新领域。

改变不仅来自线上。前两天,我陪家中老人去浦东的一家工行网点办理转账业务。有段时间没来这里,进门发现底楼大厅大变样,放置了好几台功能强大的自助机具。取号机消失了,一般的服务不用排队直接在机器上办理,银行工作人员在一旁指导使用。以前要排队到柜面办理的业务两分钟就办完了,机器上能拍照和电子签名,转账可自主留言,而验证身份证信息和授权等流程有专人负责。全程自助加一对一指导,快速而流畅。隔着柜面玻璃和柜员交流、传递卡证和单据的场景,也许不久以后会成为一种回忆。

工商银行上海分行上个月发布新闻说,其智能服务网点已达443家,占全部网点九成多,除了硬件条件不符合的地铁网点,在上海实现了智能服务的全覆盖。银行客户使用“人智+机智”的智能服务模式,比柜面节省70%-80%时间,网点非现金柜面九成以上、超过180项个人常用非现金金融服务可通过智能服务渠道办理。

科技改变了银行排长队的痼疾。2015年3月,工行闸北支行营业厅成为工行上海分行首家智能服务模式的网点。网点大堂改建为温馨的开放式区域,柜员、客户经理、营业经理等从格子间里“解放”出来,整合成为客户服务代表,指点客户在智能机器上自助操作。智能柜员机提供了触摸式的操作菜单,简便易懂;智能打印机功能强大,可提供自助打印回单、对账单查询和打印盖章等服务,出国旅游打印银行卡流水认准它;产品领取机提供银行卡、U盾安全介质等重要物品的领取服务,办一个U盾两三分钟足矣。方便的同时,安全手段一个都不少:在智能设备上的信息全由本人输入,银行员工手持PAD现场完成身份真实性核验,智能设备还有防窥屏功能。

科技潮流势不可挡,生活细节随之改变。人工、房产等价格刚性上涨,银行靠铺网点的发展模式今后不再是主流,更多的服务必然会交给机器提供。但是,服务的质量高低最终取决于机器背后的金融人,用心把本职工作做到极致。

首席记者 谈璿

更多精彩内容请关注:



新民金融城



上海花城



■ 光大国际行政总裁陈小平

本报记者 杨硕 文 详见 B2·封面人物>>

为顺应新常态下经济模式转换的挑战,国家提出“创新、协调、绿色、开放、共享”5个发展理念,将“绿色”发展纳入国家整体发展战略,进一步表明国家对环境问题的重视。继2015年1月1日起实施被称为“史上最严格的环保法”以来,加上“水十条”、“大气十条”、“土十条”的颁布,为整个节能环保行业带来了巨大的发展空间。

作为一个负责任的环保企业,必须使命在前,责任在肩,以实干与担当,通过一个个环保项目的

建设运营,为社会带来更多的青山绿水,为行业起到积极的示范和引领。

山川相连,水系相通,地球是人类共有的一个家园,人类与自然是一个水乳交融的命运共同体。解决生态环境污染的问题,除了技术和资金,还有意识、责任、理念和担当的问题,需要政府、企业和公众各司其职,各尽所能。而企业作为经济发展和环境治理的主体,更应该具有高度的使命感和责任感。
——陈小平