

# 银行里，机器如何抢饭碗？

## 乐清金融行业机器换人带来的变化

乐清日报全媒体记者 张孟涛 文/摄

9月25日10时，乐清日报全媒体记者走进中国工商银行乐清支行，首先入眼的便是“智能银行”四个大字，雪白的墙面衬着“智能柜员机”“产品领取机”“智能打印机”“网银机”等8台机器，科技感十足。更让人感慨的是，几乎每台机器前，都有人正在操作业务，其中甚至有一位头发花白的老人，在无工作人员指导的情况下，指尖轻点，不断地操作机器。

这一幕在乐清不少银行网点都可看见，如中行、农行等都上线了功能类似的智能柜台，用以替代原有的柜员功能。投用智能机器后，不少网点都减少了一至两名柜员。

一名银行柜员说：以后柜员都没饭吃喽。

### 智能柜台替代传统柜员

打印流水账单在智能柜台上操作一下就好了。9月25日9时30分许，乐清市某企业负责人金良春来到中国银行乐清市支行，打印银行流水账单。在大堂经理的指引下，他选择到智能柜台上操作。

插入银行卡，点击“打印流水”选项，出示身份证经大堂经理核实后，智能柜台便开始往外吐流水单据。金良春的单据并不少，共54张，足足让智能柜台吐了2分钟。但金良春却感到非常快。

金良春回忆，上次他在柜台办理该项业务，不仅排队花了不少时间，而且办理也用了十多分钟。

像这样五十多张的银行流水要是放在柜台办，打印就要十多分钟了。我们柜台使用的是针式打印机，远远不如这台智能柜台里的激光打印机速度快。中国银行乐清市支行营业部副主任万旭祥介绍。

9时36分，在附近上班的朱秉文到智能柜台前综合开户。拿出身份证，将信息录入智能柜台，经过身份验证、输入信息、信息确认等步骤后，一张中国银行长城商贸通借记卡就从智能柜台上吐了出来，随之出现的还有一个中国银行卡动态口令器卡，用于保障网上资金交易安全。

办张卡才花了4分钟，还开通了手机银行、网上银行、短信通知等

业务，很方便。朱秉文说。

万旭祥介绍，若是在柜台由柜员进行综合开户的话，要先将银行卡办好，再办理手机银行、网银等，全程下来，客户一直在不停地签字、输密码等，远没有智能柜台上办理方便。而且智能柜台办理时，先有大堂前端审核，再有后台进行身份信息的核准、查看有无不良信息记录等，金融风险也严格按照机器上的流程进行把控。

在智能柜台上操作，整个过程都是无纸化的，减少了资源浪费。中国银行乐清市支行副行长杨屏轶说，该行于今年5月25日开始，在乐清市8个网点内陆续投用智能柜台，截至9月初，这8个网点日均办理业务总量已达347笔，减轻了不少柜面人员压力。

根据中国银行乐清市支行相关数据显示，自智能柜台投用后，实际解放柜员7.5名。在柳市支行，我们将一名柜员变成了流动岗，视业务情况选择在大堂值班或者坐柜台，其余7人都已经转岗了。杨屏轶介绍。

谈及银行系统“机器换人”的看法时，杨屏轶说，中国银行智能柜台机投产后，服务流程得到优化，客户体验显著提升。他们将加大机器换人的力度，推进网点积极转型提升金融服务。



工商银行智能银行区域，市民正在操作机器。



乐清农商银行硬币兑换机前，市民正在兑换硬币。



台州银行移动工作台，录入客户信息。

### 机器换人 仍在路上

9月26日上午9时40分许，乐清农商银行营业部内，硬币兑换机前，市民郑先生正在兑换硬币。只见，他将一张百元纸币插入硬币兑换机中，不多时便有两捆硬币落在取币口。

我们营业部边上就是丹霞路菜市场，以前来柜台兑换硬币的人不少，特别是旺季和月中人流量比较大，到柜台兑换增加了换硬币人排队时间，也给柜台带来了一定的业务压力。而硬币兑换机可以使客户在休息日和午休时间进行自助兑换，能更好地方便客户。乐清农商银行财务会计部总经理冯盛说，正是出于这些考虑，乐清农商银行于2016年9月29日上线了乐清市首台硬币兑换机，来替代柜台的“硬币兑换功能”。至2017年9月26日，硬币兑换机已累计兑换硬币金额65万元。

除了硬币兑换机外，乐清农商银行顺势而为的“机器换人”举动也有不少，如：丰收互联APP、一码通等。

丰收互联APP自9月16日上线，在原有的浙江农信手机银行的基础上，进行了改版升级。目前已经替代柜员的部分功能，比如实现7-24小时的在线开户、在线放贷、信用卡申请、民生类缴费等业务。乐清农商银行电子银行部总经理陈疆娜说，丰收互联APP智能之处也有不少，人脸识别、语音识别等生物特征实现了远程开户、刷脸认证；基于大数据平台（各类信息）对客户分析，实现客户按金融特征分群和360度客户视角展示；通过千人千面的个性化界面展示、客户交易预判、产品定价和交叉精准营销。

据介绍，千人千面就是基于大数据平台分析提供的差异化服务，给不同年龄段、不同收入、不同层次的客户提供精准的资讯。目前由乐清农商银行推出的丰收互联APP（含原手机银行）已有三十多万名客户下载使用。

乐清农商银行“一码通”自今年7月上线以来，也在商户中广受好评，乐清市已有近万名商户使用乐清农商银行“一码通”作为移动支付的收款二维码。

这个钱收进来就直接进了我农商行的卡里，还不用缴纳手续费，比之前存在支付宝里、微信里要好的多。一名商户介绍。

机器换人是一种大趋势，我们银行应该站在客户的角度去转变传统思维理念，通过人工智能、大数据技术，把许多传统金融业务交给机器，从而提高效率、提升客户体验，最终打造成为一家以“客户为中心”的体验银行、开放互联的生态银行以及数字驱动的智能银行。陈疆娜说。



商户收银台前，市民扫农商行一码通付款。

### 机器使用率极高

9月25日上午10时30分，在市区务工的彭涛因工作需要，来到中国工商银行乐清支行“智能柜员机”前操作办卡事宜，营业部大堂经理董石则拿着PAD给包括彭涛在内的几名客户办理相关授权，与解释部分操作。我之在其他城市体验过智能银行的，所以操作起来比较熟悉，而且这个界面简单，开卡我带个身份证就好了，很方便。彭涛说。

市民陈伊则在智能打印机上打印近半年银行流水，供出入境服务机关相关审核使用。这个机器操作简单、方便，银行卡插进去，点一下就好了。陈伊说。

据了解，中国工商银行乐清支行“智能银行”自2016年1月上线，区域面积约35平方米，拆除了4个原有现金柜台改建而成，集开卡、办理存取业务、购买理财产品等服务为一体。80%至90%的非现金业务都可以在“智能银行”上完成。

将来，银行工作人员将逐渐走出柜台，与客户面对面沟通交流，增强与客户的互动，及时帮助客户发现、解决问题。智能网点的客户体验服务将更加到位，比如普及理财知识、银行卡防盗刷等，真正给客户带来实惠。网点工作人员介绍道。

根据中国工商银行乐清支行提供的资料显示，今年8月，该行全市17个网点，在自助设备上完成的业务量总计8万多笔。

而在中国农业银行乐清市支行里，智能柜员机也有了新的名字“超级柜台”。9月26日10时30分，该行的两台“超级柜台”前围着四五名前来办理业务的客户，一名大堂经理正在机器前指导客户操作，另有人维持秩序。

中国农业银行乐清市支行运营财会部经理任丹敏介绍，该行自2015年11月开始，陆续在全市25个网点及5个惠农点投放了43台“超级柜台”，“超级柜台”几乎可以办理除现金业务以外的所有业务（与智能柜员机类似）。2016年，“超级柜台”累计办理业务54.32万笔，2017年1至8月，共办理70.62万笔。

“超级柜台”办理业务就相当于在柜台办理，如转账之类的，也可以像柜台一样实现实时到账，现在ATM机出于安全考虑都是24小时后到账的，所以像过年的时候，我们几台“超级柜台”的前面都有客户排队。使用率极高。任丹敏

介绍，鉴于今年“超级柜台”业务量的激增，他们拟在10月再投入30台“超级柜台”，覆盖乐清市辖区范围内的26个网点。

据介绍，中国农业银行乐清市支行投放“超级柜台”以来，平均每个网点减少柜员一名。

### 客户经理成了移动银行

南经理，请先坐一会，现在是忙的时候。9月25日15时，台州银行温州乐清支行客户经理南嘉豪背着小包，走进位于乐清市宁康西路的吉利汽车专营店财务办公室中。只见，该办公室内有不少来购车的人，两名会计人员正在紧张忙碌地开具发票，收车款。

您忙的话，身份证先给我一下吧。来为客户办卡的南嘉豪见两名会计一时还未忙好，便向要开卡的会计张晓丽要了其本人证件。接过证件时，南嘉豪仔细核对了证件的相关信息。

张晓丽递过身份证后，继续开起了发票。南嘉豪则从小包中拿出了一台PAD、一个开卡器、一个密码器。你们银行在外面也能办卡？一名前来购车的客户问道。

这是我们银行的“移动工作站”，通过PAD实时接入银行系统，支持远程视频协作，我只要核对证件是您本人，后台审核通过，就可以办卡了。南嘉豪向购车人解惑的同时，也将张晓丽的相关信息输入PAD中。输入信息、后台审核、信息写入

15时03分至15时06分，短短三分钟，一张崭新的台州银行大唐借记卡便从开卡器上出现。

此时，张晓丽刚好完成了2名购车人的收款工作。卡已经办好了，请您签个字，再正面拿着银行卡，我拍张照片就行了。

流程走完，时钟才刚到15时08分。真的很方便。开卡人张晓丽说。

拿着“移动工作站”，我一个人一个下午最多的时候开卡近百张，极大地提高服务效率。其实，除了开卡外，“移动工作站”的普及办理更是被客户点赞的，把原本需要一到两天才能批下来的贷款，缩短到最快90分钟就能审批通过。南嘉豪笑言，有客户说他们台州银行的客户经理，一个人就是一家“移动银行”。

原来，一个客户经理拿着“移动工作站”的相关设备，便可办理银行柜台除现金外的几乎所有业务。也不怪乎被人称赞为“移动银行”了。

据了解，台州银行自2015年推出基于移动互联网技术的“移动工作站”项目以来，设立后台作业中心，客户经理人手一台PAD，在客户经理现场审核提交相关申请后，上传的信息由后台中心在30秒内做出预评估。实现了现场开户、授信审批、理财认购、业务签约等多项业务。2016年7月22日，在北京举行的IDC 2016年中国金融行业转型与创新高峰论坛暨颁奖典礼上，台州银行“移动工作站”项目获得2016年中国金融行业创新奖。

台州银行温州乐清支行行长任赞文介绍，自该行“移动工作站”投用以来，乐清市的5个台州银行网点综合岗的柜员由原本每家2至3人，减至1人，“移动工作站”已经累计办理业务3万多笔，实现了让客户一次也不跑。在“机器换人”的同时，也为客户提供了极大的方便。



银行 机器换人

### 「记者手记」

一直以来，不少客户对银行印象是“排队排很长，业务办很久，态度还很差”。银行终究是服务行业，态度差这一特性有悖于服务行业特点。其实换位思考，若自己成了柜台里的一员，每天都遇到同样的问题，答上千百次，生厌、态度差一些也不奇怪。

在银行业竞争日益激烈的趋势下，争夺客户资源是银行实现发展的主要途径。因为服务行业的竞争根本上来说是客户资源的竞争，谁能赢得客户，谁就能在这个激烈的市场中立住脚跟。

而“机器换人”正是在这个激烈的市场竞争下应运而生，是银行提升客户体验、赢得客户而打出的牌。“机器换人”一方面减少客户排队等候时间，提高业务处理的效率，提升客户的服务体验，另一方面把银行从业人员从三尺柜台解放出来，与客户面对面交流，切实地为客户服务。

银行业通过“机器换人”，还减少了不必要的劳动成本，也使原本受困于柜员服务的人为态度到“千人一面”的人机交流，更便捷地服务了客户。虽然目前“机器换人”还不能操作部分复杂的、金融风险较高的业务，但相信在不久的将来，随着大数据和科技创新的进一步发展，这些局限将会被逐一解决，银行业也会迎来一个崭新的、智能化的新时代。