

科技赋能,未来银行是什么模样?

金融服务创新层出不穷:现在不用带现金,以后无需带手机

■本报记者 唐玮婕

存钱、借款、买理财——如果说这是现在银行提供给客户的“高频”服务,那么在金融科技的持续赋能下,未来银行的模样很有可能颠覆大家的想象。

这几天在外滩大会上,金融机构、科技公司争相放出各自的金融科技“大招”,“云网点”“智能风控”“开放银行”等层出不穷的创新,正在让商业银行金融服务的“触角”伸得更长、更远。

更开放:吃穿住行都“包了”

“互联网让你不用现金,我们让你以后不带手机。”浦发银行的升级版“开放银行”——“全景银行”昨天首度亮相。用行长潘卫东的话来说,这家银行准备在金融科技上启动“疯狂”的连接计划。今后,享受银行的服务都不必再刷手机,可能刷个脸就行。

不妨用足想象力设想下,银行在未来可能会提供哪些服务呢?浦发银行给出的答案是:先搭建一个技术标准框架,让开放生态中大量的合作伙伴一起参与,为用户提供“泛金融”的服务。比如,企业可以在这个平台上坐享资金结算、贷款,乃至基于大数据分析的营销支持,而个人客户的购物、出行、缴费等需求也可以一网打尽。这就意味着银行可以突破业务开展的空间限制,随时随地送上服务。

“开放银行”,可以理解为以平台合作为基础,通过应用程序接口(API)的技术,在保证信息安全的前提下,推动金融与其他行业数据规范融合共享,实现金融与民生服务、实体经济深度融合的一种新的商业模式。

在中国人民银行科技司司长李伟看来,从网点模式到App模式,现在发展到API模式,这是银行金融服务发展历经的三大关键节点。依托金融科技释放的创新原动力,API技术可以把银行业务整合解构、模块分装,支持合作方以乐高拼接的方式,自行组合和创新应用场景,打造全新的数字金融生态。

吃穿住行都“包了”是一种开放模式,招商银行就打造了一个生活服务平台,客户已经可以在其中坐享吃住行游购娱等一揽子生活服务,支付、消费金融、缴费等金融服务也已无缝嵌入各种场景。而在新加坡,星展银行构建的是住房生态圈,与合作伙伴一起,在当地为客户提供房屋租赁、购买以及质押等住房场景下的综合服务。

如今,金融业正在不断尝试利用科技的力量优化金融产品,创新服务模式,“开放银行”作为转型升级的一大创新,已成为国内外产业各方关注的热点话题。在大会现场,浦发银行还联合太平洋保险、国泰君安证券倡议发起成立“开放金融联盟”,横跨银行、保险、证券三个业态的12家机构共同参与其中。

更智能:无接触式远程互动

最近,上海银行拿到一个应用场景创新大奖——“云网点”。利用远程视频、人工智能和5G通信等技术,你可以一键呼叫远程柜员,透过屏幕实现“面对面”互动,体验一整套“非接触式”服务。目前,这个金融科技项目已覆盖了六成的个人业务。

上海银行副行长施红敏在外滩大会现场表示,借助金融科技,上海银行的服务能力犹如插上腾飞的翅膀。与十年前相比,上海银行客户服务渠道不断丰富,借力“线上+线下”双渠道,目前服务近1600万个人客户、逾23万公司客户。

现在的城市,网格化管理日益完善,生活更加便捷和安全,这背后离不开大数据这枚“绣花针”。对于银行来说,通过科技金融的应用,可为基础设施、信息技术服务等领域提供高效的融资服务,还能借助自身的技术优势,为这枚“绣花针”增添色彩。

随着云计算、大数据、人工智能、区块链等新技术的不断迭代,科技金融正在为城市的美好生活提供更多解决方案。例如,以前去银行办业务,身份证必须随身携带,但今年开始,上海市民在上海银行任何一家网点就可使用“电子亮证”代替实体证件,并且今年还会扩大到企业层面。

上海银行联合华山医院打造的智慧医疗示范服务,将人工智能等新技术运用到医疗服务上,通过自助机便可完成实名认证、建档、挂号等看病相关的全流程。

更有温度:服务也能量身定制

眼下,金融科技正在以前所未有的速度,渗透到社会经济与生活的方方面面。“我们应该看到,数字化时代给多数人带来红利的时候,却让一部分群体无所适从。”施红敏举出了老年人的案例,在面对网约车、网上售票、无现金支付、在线预约挂号等场景时,他们很有可能成为被遗忘的群体。

在他看来,在金融科技时代,银行更应该发挥其社会的一面,以服务实体经济、服务人民生活为本,助力实现人民美好生活。

李伟表示,金融科技要在加强金融能力输出上积极发力,提升便民的服务水平。“在金融为民这个方面,银行可以加强教育、医疗、交通、社保等领域的场景共建、数据共享。金融服务,不再仅仅存在于银行自身的实体网点和电子渠道,将真正实现哪有客户,哪就有银行,哪有场景,哪就有银行,银行的服务无处不在,无微不至。”

“对于这一点,我们的体会是非常深的。”施红敏告诉记者,养老金是上海银行的特色业务之一,目前上海每3位养老金客户,就有1位是上海银行的客户。“为了让更多老年群体享受现代金融的便利,我们在全国率先开发了存折取款机,推出国内首款专门针对老年客户的手机银行……这些努力,应该提高了老年客群对于科技金融的接受程度,让他们有机会体会到金融科技的优质服务。”



参观者在外滩大会创新展区内通过游戏体验金融科技和未来数字生活场景。参观者在现场近距离了解科技在金融、商业、数字生活等领域的应用。均本报记者 袁婧摄

德勤发布数字生活报告

亚洲移动消费未来五年将增三倍以上

■本报记者 徐晶卉

年轻而富有活力的东盟和南亚国家,在蕴藏巨大机遇的数字化生活中,正成为数字经济发展的明日之星。在昨天的外滩大会上,德勤发布的《后浪来袭:东盟与南亚的璀璨数字生活报告》指出,在亚洲,面对中日韩在数字经济方面遥遥领先的趋势,东盟和南亚国家不甘落后,纷纷出台支持促进政策,迎头赶上,以数字支付为起点争相发展数字经济。

中国经验快速复制到东盟和南亚

数字生活本来就在科技发展中快速前行,疫情像一剂催化剂,又助推着数字经济往前走。报告认为,疫情提升了东盟与南亚国家数字生活服务的渗透率,进一步推动这些地区数字经济的发展。

数字支付是数字生活的核心。调研发现,疫情发生以来,东盟和南亚78%的消费者增加了数字服务的使用,线上网购、朋友转账和线

下零售支付成为数字支付最常见的3个应用场景。受访者表示,使用数字支付的理由,主要包括更快捷,不用接触纸币更安全,以及电子消费券有折扣。

报告认为,以数字支付为基础的无接触服务,改变了这些国家人口倾向于使用现金的传统习惯,这种零接触的方式更加安全卫生,渗透率因此加快。在中国今年二三月广泛应用、被证明行之有效的实践经验,在东盟被快速借鉴。不仅如此,零接触支付平台也在不断创新,在疫情期间提供更多服务,包括零接触发工资、零接触捐款、零接触娱乐等,帮助东盟国家提高居家生活质量。

东盟和南亚地区各国的电子钱包,也纷纷与中日韩等国领先的移动支付企业建立合作,通过效仿这些国家在数字支付领域的先进经验,迅速建立起自己的数字支付App,因地制宜地创新,积极投入抗疫。

例如,马来西亚的Touch'n Go、泰国的TrueMoney、菲律宾的GCash等当地最大的电子钱包纷纷通过平台开展无接触捐赠,募集

了超过60万美金的善款,这些来自网络的爱心捐助,通过公益组织为当地弱势群体购买食物和口罩等防护用品。巴基斯坦的Easypaisa、孟加拉国的bKash都上线了当地政府无接触发放补贴的功能,帮助低收入人群渡过难关。在印度和印度尼西亚,还有近5000万人通过电子钱包,每天了解疫情动态。

数字支付依旧存在地域差异

报告发现,虽然东盟和南亚各国数字支付尚处于早期发展阶段,但具备广阔的发展空间。首先是年轻人口多,东盟和南亚40岁以下人口占比分别高达65.4%和70.2%,欧洲和北美的对应数据则是46.8%和52.1%;其次是数字普惠潜力巨大,东盟近4亿成年人中,近一半成年人没有银行账户;此外,以移动互联网的普及率来看,亚洲地区的基础最好,三分之二的人口正在使用移动服务。

德勤据此预测,到2025年,亚洲地区的移动消费将比2019年增长3倍以上。其中,移动电

商成为数字生活基石,在互联网用户数量不断增加、对网上购物熟悉度提高以及消费者支出能力增强的推动下,东盟电子商务支出在未来10年将实现继续实现两位数增长。

值得注意的是,报告认为,数字支付依旧存在地域差异。印度尼西亚、新加坡、菲律宾是网购最为活跃的三个国家,属于引领者;泰国是数字经济已渗透到大街小巷,是追随者;巴基斯坦从网购过的人数占比最高,零售商店不接受数字支付比例最高,整体数字生活还不发达。

但上述地区数字普惠潜力巨大。报告认为,得益于政府的强力推动,包括建立统一的身份识别、电子支付平台,确定统一的支付标准并加以监管,通过行政手段推动数字支付普及等,在未来,东盟与南亚各国的数字支付将向着更普遍、更快捷、更安全的方向快速前进。

金融科技让城市公共交通更快、更安全

一码刷十城,0.3秒过闸机

■本报见习记者 张天弛 记者 史博臻

刷卡或扫码通过地铁闸机需要多久?在昨天的外滩大会上,上海轨道交通信息管理中心主任金涛回答道:“只需要0.3秒。”

作为全球最大的城市轨道交通网络,早晚高峰的上海地铁熙熙攘攘。金涛介绍,为了避免人流拥堵,提高通过速度,上海地铁借助了支付宝的实时支付技术。而如今“0.3秒”的进站速度,不仅发生在上海地铁里,还发生在全国十余个城市的轨道交通之中。金涛介绍,借助区块链技术的发展,上海地铁“Metro大都会”打造了全国首张长三角地铁“通票”,一码可以刷十城地铁。“除了长三角十城外,Metro大都会还接入了徐州、青岛等城市,现在可在全国13个城市扫码乘车。”金涛补充道。

值得注意的是,不管是在上海刷卡的外地游客,还是持有上海交通卡在其他城市乘坐轨道交通的乘客,都可以享受自动秒级结算服务。

金涛透露,上海轨道交通将探索使用虚拟货币进行地铁支付,“可以说,金融科技让地铁出行更加便捷。”

当乘客叫车之后,几乎在毫秒之间,“滴滴大脑”平均需要CPU运算576亿次,才能为乘客匹配出最合适的车辆。滴滴出行大数据架构负责人梁李印透露,系统每天要处理3万亿数据量。

海量数据的背后,都是同一个系统在集

结各地的实时出行数据,不仅要保证延迟在毫秒级内,还要快速给出正确选择,能如此三头六臂处理庞大数据量的,便是实时计算技术。

梁李印介绍,随着业务的发展,滴滴的实时计算架构也在快速演变。到目前为止,大概经历了5个阶段,第一阶段是分散式小集群,接着依次经历了集中式大集群、统一计算框架、SQL化,以及如今的Meta化。目前,这套实时计算技术覆盖实时监控、实时同步、实时特征和实时业务等四种应用场景。其中,在疫情防控期间派上用场的实时业务,可进行出车检测,检查司机是否全程佩戴好口罩,以及是否做好车内消毒。另外,该应用场景中可进行“高危行程检测”,一旦车辆在某个红绿灯处或某地等待时间较长,就可能被视作异常情况需要客服介入处理。

另外,实时计算分析技术还能够巧妙调整上车点和下车点。以推荐上车点为例,通过大数据挖掘之后,平台上有超过3000万个推荐上车点,而且根据不断更新的出行大数据,“滴滴大脑”每天还会更新大约8万个推荐上车点。

城市公共交通出行,不仅有地铁、网约车等“快交通”,也有悠然自得的单车“慢时光”。

哈啰出行总裁李开逐分享了属于共享两轮

3.0时代。“共享单车也能搭载智能语音服务,即时提醒骑车者道路规划和安全骑行。”李开逐介绍,单车内置的传感器还能通过分析骑行的姿态,判断骑行是否正常,“如果车身出现明显倾斜,那么,骑车者很可能是摔倒了”。李开逐补充道,这时传感器就会将数据实时上传至云端服务器,如果长时间未继续骑行,后台将提供安全援助等服务。

除了对于骑行者的安全守护,共享单车还通过技术守护城市公共交通。结束骑行后的单车随意停放会侵占路权,威胁公共安全。李开逐说:“单纯依靠工作人员去各个停车点码车已经行不通了,需要用户自觉规范停车。”为此,哈啰单车想了这样一个办法来引导用户,借助北斗卫星定位技术和城市的场景化算法,规定停车区和不能停车的区域,“如果在停车区以外的区域停车,车锁会无法锁上”。李开逐说。

