



# 数字化时代, 银行网点为何不减反增?



近期的银行半年报中披露,六大国有银行手机银行客户数纷纷实现增长,半年时间合计新增客户近亿户。在银行加快数字化转型的同时,新变化正逐渐显现。从监管披露的数据来看,今年以来银行网点不减反增。

近年来,虽然银行业整体离柜率在不断攀升,但线下网点仍有无法替代的优势,未来的银行网点将呈现更为明显的多元化发展,更注重智能化及服务化。

■ 潘翔宇



## 银行网点不减反增

截至8月末,全国今年新设银行网点共1883个,退出网点共1551个,其中中行的网点数量为11519家,对比2020年末的11550家,减少了31家;建行则由2020年末的14741家减少85家至14656家。相较之下,网点总量出现净增长332个。同时,以国有六大行为例,截至6月底,六大行今年累计新增网点184个(不含境外)。其中,

工行网点数量略有回升,截至6月末,其营业网点15823个,对比2020年报中的15800个,不减反增了23家。农行净增设网点最多,新设49个。

在今年年中业绩发布会上,南京银行更是表示,预计将在两年半时间里,将该行营业网点较2020年末新增50%,即100家,总量将达到300家。

## 正确对待攀升的离柜业务率

近年来,虽然银行业的整体离柜率在不断攀升,但线下网点仍有无法替代的优势。

今年3月中国银行业协会发布《2020年中国银行业服务报告》(下称“《报告》”)。《报告》指出,据不完全统计,2020年,银行业金融机构离柜交易达3708.72亿笔,同比增长14.59%;离柜交易总额达2308.36万亿元,同比增长12.18%;银行业平均电子渠道分流率为90.88%。而2017年到2019年,银行业离柜率分别为87.58%、88.67%、

89.77%,这是这一数据首次突破90%。

相关专业人士表示,银行网点逆势增长,也反映了此前存在大量银行网点撤并后所作出的新的思考与转变,在银行业数字化转型进程不断深入的当下,部分银行业机构对网点开展改革与创新,例如结合现实热点与趋势潮流,打造“特色网点”作为自身差异化发展的手段等。对银行而言,顺应潮流谋求思变,才能够拥有更为长久的未来。

## 银行网点金融服务转型

在金融科技浪潮的洗礼之下,智慧网点的落地就是银行积极参与转型的探索与尝试。目前包括工商银行、建设银行、中国银行、农业银行在内的多家银行已密集布局智慧网点,投入智能柜员机、智能互动屏、厅堂机器人等设备。而从国有大行2021年半年报中也不难发现,除了大力推进网点的智能化改造之外,各家银行也将重心更多地放在了金融服务体验上。

在网点服务提升方面,工商银行在该行2021年半年报中提到,创新运营模式改善客户体验。构建人机协同业务运营新模式,将机器学习、机器人流程自动化(RPA)等智能技术应用在运营领域,完成凭证影像识别、跨境人民币转汇、跨行支付清算、自动柜员机(ATM)现金用量预测等三十余类重点场景智能化改造,为客户提供快速响应、智能高效、贴心便捷的

极致体验。

农业银行半年报中指出,将传统网点与新型电子渠道、互联网金融有机结合,着力打造全方位、立体式服务渠道,畅通农村普惠金融服务“最后一公里”。中国银行则把握数字政务改革机遇,构建“政务+金融”双向互通服务体系,在智能柜台上陆续推出社保、税务等政务服务场景,从金融场景切入数字政府、智慧城市建设,持续推动网点智慧运营工作。

目前,银行智慧网点还没有一个标准化模式,需要各银行因地制宜、循序渐进。随着智慧城市和数字金融的推进,实体银行网点在数字化升级上相对较为主动。新装备、新模式、新服务的落地,让用户感受到更多的便利,也在业务升级换代的过程中加强了自身科技实力,打造了新形象。

## 邮储银行芜湖市分行: 科技赋能 精准服务 助推小微企业发展

小微企业在推动地方经济发展、促进创业就业、激发创新活力等方面发挥着重要作用。近年来,国家出台多项举措支持小微企业,表明对小微企业问题的高度重视,将支持小微企业发展放在突出位置。

邮储银行芜湖市分行始终坚持服务中小企业的市场定位,不断加大信贷投放力度、持续减费让利、加大产品创新力度,切实解决小微企业融资难、融资贵问题。科技赋能普惠金融,发挥产品优势,助力小微企业发展。服务好小微企业,积极支持地方经济又好又快发展,为乡村振兴战略实施、巩固脱贫攻坚成果做出贡献。

8月,邮储银行无为市支行通过持续走访电线电缆企业,成功发放了支行首笔线上“小微易贷”抵押模式贷款,金额70万元。从企业贷款申请到实现放款仅用三天时间,凸显了线上产品的效率优势。同时,为进一步支持小微企业发展,提升金融服务质效,邮储银行芜湖市分行通过主动对接县(区)工会,现场走访劳模经营企业,实地了解信贷需求情况,该分行下辖无为市支行、芜湖县支行分别率先发放了县域内首笔“劳模贷”。邮储银行芜湖市分行以“劳模贷”为契机,持续做好涉农、小微客户金融服务,进一步下沉农村市场,助力乡村振兴。

为有效缓解小微民营企业融资难这一问题,邮储银行芜湖市分行开发出了多项创新产品,为小微民营企业“量身定制”融资服务,大力发展线上产品市场,相继推出基于税务、开票、海关进出口等多种模式贷款,运用大数据平台,实现全线上操作。针对小微企业融资贵的问题,小企业在该行抵押业务中的抵押及评估费用均由银行承担,积极引导客户通过线上渠道申请“小微易贷”“极速贷”等,发挥线上产品优势,降低企业融资成本。

以产品和科技为抓手,邮储银行芜湖市分行积极构建的线上互动模式为小微企业带来了众多便利,各类大数据、云平台、场景获客等新技术、新手段也为银行实现了客户精准画像;该行优化产品要素,进一步提高信息采集效率,实现了客户足不出户,通过手机银行APP就能申请与支用贷款,减少了客户融资等待时间,丰富了不同层次的金融需求,在精准助力企业发展的同时,也为自身发展储备动能。

■ 张熙

## 中国人寿寿险公司: 增强反诈拒赌意识, 保护财产安全

为帮助广大人民群众了解防范网络电信诈骗知识,共同参与、共同抵制各类网络电信违法犯罪活动,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)在全系统开展了打击治理电信网络诈骗、跨境赌博宣传月活动。通过活动的开展,整合宣传资源、拓宽宣传渠道,加强金融系统多层次、全方位宣传,增强人民群众反诈拒赌意识和能力,营造全民反诈拒赌的浓厚氛围,维护社会和谐稳定,保护人民群众财产安全。

哪些行为属于网络诈骗呢? 国家反诈中心提出了十个“凡是”,遇到这些行为,一定要高度警惕了。凡是“不要求资质”,且放款前要先交费的网贷平台,都是诈骗;凡是刷单,都是诈骗;凡是通过网络交友,诱导你进行投资或赌博的,都是诈骗;凡是网上购物遇到自称客服说要退款,索要银行卡号和验证码的,都是诈骗;凡是自称“领导”“熟人”要求汇款的,都是诈骗;凡是自称“公检法”让你汇款到“安全账户”的,都是诈骗;凡是通过社交平台添加微信、QQ拉你入群,让你下载APP或者点击链接进行投资、赌博的,都是诈骗;凡是通知中奖、领奖,让你先交钱的,都是诈骗;凡是声称“根据国家相关政策需要配合注销账号,否则影响个人征信的”,都是诈骗;凡是非官方买卖游戏装备或者游戏币的,都是诈骗。