



## 后疫情时代 商业银行数字化转型 中的新技术力量

作者：韩韬 于春春

电话：010-58352878

邮箱：yuqiwei89@hotmail.com

新冠肺炎疫情发生以来，商业银行为了更好地发挥好金融“输血供氧”的作用，充分发挥基层战斗堡垒作用，采取疫情防控和日常工作双下沉服务，积极运用区块链、大数据、人工智能等新技术，加大线上业务及产品的开发力度，加快数字化转型，涌现出一批数字化转型的典型样本。

编辑：杜少军

审核：范珊珊

官方网站：cnfic.com.cn

客服热线：400-6123115



## 目录

- 一、建设银行：平台建设、生态构建多点发力，技术数据双轮驱动..... 3
- 二、浙商银行：从供应链金融切入，积极探索区块链技术的创新应用..... 4
- 三、甘肃银行：加强顶层设计，强化合理应用，推进金融科技全面发展... 5

# 后疫情时代 商业银行数字化转型中的新技术力量

能够生存下来的物种不是最强的，也不是最聪明的，而是最适应变化的。——达尔文

新冠肺炎疫情发生以来，商业银行为了更好地发挥好金融“输血供氧”的作用，充分发挥基层战斗堡垒作用，采取疫情防控和日常工作双下沉服务，积极运用区块链、大数据、人工智能等新技术，加大线上业务及产品的开发力度，加快数字化转型，涌现出一批数字化转型的典型样本。

## 一、建设银行：平台建设、生态构建多点发力，技术数据双轮驱动

建设银行提出金融科技TOP+战略，以“技术”和“数据”构成双要素，双轮推动金融创新，其中第一个T，即科技驱动，指的便是“ABCDMIX”，即人工智能、区块链、云计算、大数据、移动互联，物联网，以及5G等其他一系列前沿技术的集合。目前，建设银行已经具备并掌握了这些技术的应用能力，搭建了基于这些技术的技术平台，并驱动业务进行创新应用，以技术驱动金融产品、经营模式和业务流程的创新。

在人工智能技术方面，建设银行应用AI技术开发的人工智能客服“小微”已广泛应用于客户服务领域，日均交互超过500万人次，自动应答量是人工客户量的两倍，相当于一万个人工坐席的工作量；应用人脸识别技术，在建行全渠道都应用了人脸识别功能；应用AI技术在反欺诈领域实现了对电子渠道交易7×24小时实时风险监控；另外，在运维方面，通过智能运维，工作效率提升了2.5倍。

在区块链技术方面，建设银行应用区块链技术实现了首笔区块链福费廷交易，并在国内信用证、国际信用证、保理、动产融资等业务中进行应用。另外，建设银行也在社会化平台中充分发挥区块链技术的特点，如在住房租赁平台实现了合同存证和房源同步、在智慧政务平台实现了证照存证和变更信息追溯、在精准扶贫业务中实现了扶贫资金管理、在农产品溯源中实现了农产品追踪溯源。

在5G技术应用方面，建设银行充分发挥5G技术高速率、低时延、海量连接的特点，打造了5G+智能银行，创新网点服务，创新推出了共享空间直播、太空舱、远程专家服务等区别于传统银行网点服务应用，为客户提供极致的金融和非金融服务体验。

特别是疫情期间，建设银行提供了大量有针对性的抗疫特殊金融服务，以大行担当为支持全社会抗击疫情做出贡献。

**新技术驱动，客户经理云工作室上线。**为了在疫情期间做好客户服务，建行公有云上线客户经理云工作室，作为线上服务窗口在疫情期间提供暖心服务。客户在微信渠道通过云工作室提供的

看资讯、聊理财、精选产品、活动播报等，客户足不出户即可第一时间了解热门金融活动，热销产品以及金融资讯信息，同时也可通过云工作室线上指导办理业务。

**开放共享，迅速上线“复工复产助小微”快应用。**3月1日，建设银行联合经济参考报、中国信息通信研究院以及华为、小米、VIVO、OPPO四大手机厂商，共同推出“复工复产助小微”快应用，支持企业复工和生产经营。“复工复产助小微”快应用集成智慧社区、线上菜篮子、防疫课堂、密切接触者等便民服务，为客户提供小微信用快贷和个体工商户经营快贷产品的介绍功能，引导客户注册“惠懂你”，享受一站式金融服务，提供复工相关国家政策资讯，支持线下pos商户（餐饮、超市等）入驻“慧点单”。

**平台建设、生态构建多点发力。**依托自主金融科技平台，建设银行为全社会疫情防控提供线上服务和技术解决方案。以建行为各级民政部门和城乡社区开发的“建设银行智慧社区管理平台”为例，该平台综合运用人工智能、云计算、大数据等科技手段，助力构筑“线上+线下”社区疫情立体防控体系，实现社区疫情防控移动化、数字化、智能化，切实减轻社区工作者的负担，提高社区疫情防控的效率和精准度，同时避免近距离接触而产生交叉感染风险。

展望未来，建设银行将坚持金融科技引领，继续发挥金融科技在疫情防控中的赋能水平，全力支持各行各业有序复工复产，助力经济社会高质量发展。建行表示，将主动对接国家重大战略和重点项目，以智慧政务、智慧社区、物资保障等为切入点，积极参与“数字中国”建设，为提升社会、政府的治理体系和治理能力现代化方面贡献建行的金融科技力量。比如，智慧政务方面，建行正在全国范围内加快推广“建行模式”，依托智慧政务系统、“裕农通”等，帮助政府加快乡村治理体系建设，补齐农村基础设施和公共服务的短板，进一步助力脱贫攻坚和乡村振兴；湖北省“疫情物资保障管理系统”接下来也将进行全国推广，不仅是支持医疗防疫物资保障，未来还可用于国家、地区应急管理，这是建行金融科技在抗击疫情后的能力延伸，也是建行主动担当，不断增强服务国家建设能力的重要体现。

## 二、浙商银行：从供应链金融切入，积极探索区块链技术的创新应用

作为国内商业银行应用区块链技术的先行者，浙商银行从供应链金融切入，积极探索区块链技术的创新应用。

为响应中央“六保”“六稳”精神，加大对中小微企业的直接融资支持，6月5日，由浙商银行主承销的“链鑫2020年度联捷第一期资产支持商业票据”成功发行。该项目为中国银行间市场交易商协会推出ABCP产品的首批5个试点项目之一，也是全国首单集合型ABCP，发行规模1.2亿元，首期发行半年，后续可选择滚动发行。

据介绍，“链鑫联捷”的落地，成功运用区块链技术，结合资产证券化创新设计，为更多的产业链上下游中小企业搭建起对接公开市场的融资渠道，大大提升了企业融资直达性。

此前，浙商银行基于区块链技术研发了应收款链平台，提升供应链金融服务水平。企业将其经营活动形成的各类应收款在平台上进行签发登记，浙商银行依托区块链技术分布式记账、智能合约和不可篡改的特性，将企业的应收款改造成为高效、安全的线上化“区块链应收款”，并根据企业资金管理需求提供流动性服务方案，打造“科技+金融+行业+客户”的综合服务平台。截至2020年5月末，累计有近4000户各类企业在平台上签发登记超过10万笔“区块链应收款”。

除了通过区块链技术解决供应链业务中普遍存在的应收、应付账款问题外，浙商银行还围绕企业全流程的生产经营活动，基于应收款链平台设计了区块链订单通、仓单通、分销通、银租通，以及“H+M”专项授信模式等一系列定制化的产品和服务方案，满足企业在采购、仓储、销售、存量资产盘活等不同应用场景的个性化需求；并已在医药、粮食、仓储物流、汽车和租赁等行业形成了特色化、差异化行业解决方案。

例如，在智能制造领域，为了帮助企业解决智能化改造一次性投入大的难题，浙商银行联动子公司浙银租赁，将设备直租和区块链应收款链平台相结合，提出“银租通”金融解决方案，“变卖为租”纾解企业采购大型设备时的资金压力，助力其转型升级。

截至目前，浙商银行获批国家互联网信息办公室境内区块链信息服务第一批备案编号5项（应收款链平台、仓单通平台、同有益平台等），成为同业中备案服务最多的银行。同时，浙商银行的“一种区块链密钥管理系统及方法”亦被国家知识产权局授予发明专利，是为数不多在区块链技术领域具有专利的商业银行之一。

### 三、甘肃银行：加强顶层设计，强化合理应用，推进金融科技全面发展

甘肃银行高度重视金融科技发展，成立数字化转型领导小组，提出了坚持移动优先战略和“打造线上第二银行”的奋斗目标，积极探索和布局大数据、云计算、人工智能、区块链等新技术的创新应用，推进新技术与金融业务的深度融合，快速推进数字化转型。

**以大数据应用为核心，快速推进数字化转型。**2020年初，甘肃银行制定并印发《甘肃银行数字化转型方案》，以“服务基层、驱动业务、强化管理、防控风险”为宗旨，紧跟数字化时代的步伐，秉承“用户至上，C端突围，B端赋能，G端连接”的科技改革发展理念，以“战略导向、创新引领、数据驱动、业技融合、共享开放、安全可控”原则，通过13个重点项目建设，到2022年末通过“落地一套机制、打造三个平台、深化五大应用、夯实六大集市、构建十大主题”来支持金融科技与金融业务应用场景的快速融合创新，全面推进数字化转型。

**以人工智能为手段，推进金融服务智能防御。**为进一步强化互联网金融风险控制，甘肃银行以全行级系统为依托，以全流程的欺诈防控为落脚点，投产了互联网反欺诈平台，实现了事前预防、事中监控、事后分析的实时交易反欺诈防控。系统在收集内外部数据的基础上，建立了人工智能模型，根据模型输出结果进行相应的风险决策，可以有效应对垃圾注册、账户盗用、网络骗贷、“羊毛党”批量骗取礼品等互联网欺诈手段。

**以区块链为出发，探索前沿技术应用。**甘肃银行制定了《甘肃银行区块链建设规划》，采取“多方学习、积极研究、整体部署、积极赶超”的策略，坚持“技术驱动、安全可控、开放共赢”的原则，在一年内落地1-2个区块链应用，在2-3年内通过先引入后自建的方式搭建联盟链、私有链，力争成为西北城市商业银行中应用区块链技术实现业务创新的先行者。2020年初，甘肃银行加入融联易云区块链福费廷交易平台。区块链福费廷业务通过使用区块链技术，提供了银行间线上签约的解决方案，解决了互相签署协议的难题，极大便利了银行间业务关系的建立，也有利于银行联盟区块链的扩大。目前平台可实现福费廷业务线上询价、报价交易，打破地域限制，同时询价时有对比性，可有效降低企业融资成本。

此外，甘肃银行持续加强外部合作，先后与腾讯云、华为、阿里云签订了战略合作协议，通过在金融云建设、互联网贷款产品打造、敏捷项目开发、联合营销、人才培养等多领域展开合作，加快推进甘肃银行金融科技创新发展。

(参与调研记者包括采编中心吴丛司、余蕊，江苏分社朱程，浙江分社吕昂，甘肃分社张新新)

## 重要声明

新华财经研报由新华社中国经济信息社发布。报告依据国际和行业通行准则由新华社经济分析师采集撰写或编发，仅反映作者的观点、见解及分析方法，尽可能保证信息的可靠、准确和完整，不对外公开发布，仅供接收客户参考。未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复制、刊登、转载和引用。