

本报记者 张嶙

### 柜台办理变自助 排队时间少了

几年前,山东省内各家银行就已经开始了服务智能化的试点探索,2017年,取得良好成效的试点营业厅模式逐步推开。

当客户走进一家银行网点时,并不需要像以往那样取号之后去坐席默默等待,而是根据自己的业务需要,直接去不同的智能设备即可办理。

“拿外汇业务来说,以前在柜台办理相关业务,银行柜员要登录系统,再加上填单签字等环节,至少要用几十分钟的时间。”孙刚说,现在有了智能设备,客户在工作人员指导下自助办理,只需选择“个人外汇”下的“人民币购汇”或“人民币结汇”按钮,插卡验密后,简单填写关键信息就完成业务办理。办理时长2分钟左右,办理速度较柜面提升了10倍以上,而且减少了客户排队等候时间,全流程自助操作。

“银行柜员被媒体预测为最容易被人工智能所代替的岗位。其实与其说是被替代,不如说是被解放。一部分银行柜员不用再待在柜台里进行枯燥的业务操作了,而是可以来到大堂进行业务引导,在和客户交流中,能更了解对方的业务需求,从而带动营销。”从银行基

层岗位成长起来的孙刚感慨道。

### 布局消费贷款 信贷结构发生变化

营业厅里智能设备的布局是可观可感的,而对于孙刚这样的银行从业者来说,信贷结构的变化更是影响深远。

从2017年下半年开始,孙刚所在支行就出现额度紧张的情况。

孙刚说,从总行层面到分行层面,对房贷规模的分配都与利率执行水平挂钩,往往是先贷出去的利率高,房贷额度优先给谁。“在这种背景之下,

个别客户急于购房,甚至会主动提出上浮利率,用资金换时间,希望尽快获批额度。”到了年底,许多银行开始实行首套房基准利率上浮10%,二套房上浮30%的政策。

孙刚2017年9月份接触过一名客户,由于他的个人信用记录有瑕疵,在申请二套房房贷时,对利率上浮一些也能接受。他在别的一家银行提交了申请材料之后,开始商定的是利率上浮30%。然而额度却迟迟批不下来,这名客户就去找银行协商,客户经理对他说,2017年的房贷额度一直很紧张,如果信用条件不是特别好,等了两个月还批不下房贷也属正常现象。如果能承受更高一点的利率,额度可能会更快获批。

这名客户对此有点接受不了,于是来孙刚这里申请,但各行的情况大同小异,孙刚也没办法保证在利率不大幅上浮的前提下,尽快给他放款,再加上不是刚需,这名客户最后只好放弃了买房的打算。

由于“房贷独大”的局面正在改变,所以银行正在发力新的业务增长点。不少银行早已布局发力个人消费贷款和经营贷款。消费是未来经济增长的重要引擎,互联网巨头们纷纷推出了消费信贷产品,银行当然不甘人后,对消费金融业务也越来越看重。

“制造业企业在推进‘机器换人’,其实我们银行营业厅许多业务,早已由智能机器代劳了。”在济南一家银行担任支行行长的孙刚(应受访者要求化名)说,2017年,他所在的网点重装升级,安装了多台智能设备,“人工智能”的趋势与优势已初步显现。不过这只是2017年变化显著的一个方面,而更深刻的影响,则直接体现在房贷上。

## 智能设备推广 解放了银行柜员



本报记者 张嶙

### 资产管理业务 不得承诺保本收益

2017年底,央行等五部委针对资管业务出台统一的指导意见,针对可能引发系统性风险的种种违规资产管理行为设立了严格规定。为确保新规有序实施,意见稿里设置了过渡期,按照“新老划断”原则,允许存量产品自然存续至所投资资产到期,过渡期自《意见》发布实施后至2019年6月30日。

该文件重申了“打破刚兑、回归资管业务实质”的理念,并首次定义了“刚性兑付”,明确规定资产管理业务不得承诺保本保收益。这就意味着,一拳打遍天下、单一配置银行低风险理财产品的时代将一去不返。

投资总是伴随着风险,银行理财产品打破刚性兑付之

后,预期收益率可能也要随之隐形了。为推进净值化管理,有些银行已推出净值型理财产品。

## 资管新规打破“刚兑” 理财产品洗牌

展望2018年的资本市场,无论是国际还是国内,都有回暖预期,因此多元、偏进取的理财思路,比较适合普通家庭,可以适当增加偏股型基金、混合型基金的长线配置,适当减少银行理财产品、债券等保守理财产品的配置,更加注重长线规划,兼顾短期理财的灵活性。

公募基金发展  
将更具竞争优势

从另一方面看,2017年12月中旬以来,美元指数回调为人民币汇率反弹提供了外部环境;国内对2018年经

济预期更趋平稳,以及金融去杠杆、货币政策中性基调将延续,则为人民币汇率继续企稳提供了基本面支撑。

展望2018年,美元指数继续上行的动力和空间均有限,外汇市场供求趋于平衡,人民币汇率预计将保持总体稳定。

资管新规发布,虽然会对目前的银行理财有所冲击,但也意味着资管行业将进入规范发展的新时代,与银行将要发力的净值型理财产品相比,公募基金与之形式相似,但行业已是根深叶茂,就短期来说,公募基金发展将更具竞争优势。

投资者可以按照个人的风险偏好,适当加大偏股型基金、混合型基金的配置。此外,还可以通过年金保险、分红险等产品形式,将家庭赚取收益锁定,实现中长期现金流科学规划。

实验名师自办 一对一 职业资格上岗证,大专证  
专业:电工,叉车工,焊工,  
小班各科强化,资深在职名师,  
汽修等20个专业,选智杰学校,  
保提成绩 15098799169 报名:88997786

招生培训 订版电话: (0531) 85196204 85196234

祝贺工业北高架路快速路提前通车  
山东永君钢材市场招商,厂房地、  
办公加工、仓储、物流。  
地址:工业北路75-9号  
电话:88881446、13606415301  
济南圣德中医医院(中西医结合)科室  
齐全,招商、加盟、租赁、转让。  
地址:北园路车站北街。  
电话:13606415301、88881446

房屋信息 订版电话: (0531) 85196204

房屋商铺 堤口路旺铺 148平招租18678830811  
闵子骞路20号院 内一层260平米平层物业出租。可用于办公、培训等用途。15550001331 霍  
写字楼出租 有房产证,四层, 3200平米工业南路四号院内(万科幸福里以北一百米) 电话: 88883886、15066152999郭女士

海南温泉现房  
·海南西线邦溪·四季春天温泉小镇  
·万亩山湖温泉养生度假城邦!  
高速高铁便捷交通,医院商场会所全配套,  
健康城实景现房7580元/㎡起  
(少量精品别墅,欲购从速)  
尊享热线: 400-157-0809

南部山区草莓生态园转让  
占地5亩,环境极佳,  
有证过户,可休闲养生,  
远程或体验种菜,置业增值  
联系人:孙经理 15098811038

历山名郡沿街旺铺租售  
带精装修 日立中央空调  
另有旺铺带租约销售  
租售热线: 0531-83199999

出租  
现有车间两座,面积各10800平米,  
水,电,燃气、证件齐全,交通方便,  
(临邑县汽车站东两公里),邻高  
速路口8公里,到济南车程50分钟。  
联系电话:15610729899