



作者：万木

近期，新冠疫情在多地频发，全国面临着复杂严峻的疫情防控形势。商业银行使出浑身解数助力企业复工复产，为各地的疫情保卫战提供有力金融支持。但随着疫情导致的隔离管控升级，营业网点服务压力也激增，分支行的临时封闭、员工的居家隔离和客户的需求上升等俨然已成为各银行面临的新挑战。

为保证封控期间业务的有序开展，一些银行开启了“远程银行”

服务模式，利用数字化手段让客户真正体验了“足不出户，触手可及”的金融服务。

借力远程银行 中小银行实现数字化转型 “弯道超车”

当前，“远程银行”服务受到各家银行的重视。中国银行业协会首席信息官高峰指出，疫情以来线上化的服务与运营越来越受到重视，远程银行不断向纵深发展，体现在数据驱动的智能化、平台支撑的场景化，尤其对零售银行数字化转型作用日益显现。远程银行的发展已经演绎成为新业态、新领域，开启了“非接触金融服务新时代”，内涵服务价值不断提升，外延服务边界持续扩大，在助推银行业数字化转型、创造更大服务价值方面将发挥更重要的作用。

中小银行客服中心与远程银行在智能服务建设上已经开始发力，呈现四个新的特点：一是智能化服务能力大幅提升，二是机器人运营能力不断增强，三是有温度的线上场景逐步丰富，四是智能化软硬件能力有待匹配。

高峰表示，远程银行作为线上金融服务的重要入口、维系客户关系的重要平台、众多服务渠道的联接枢纽，拥有海量的客户交互数据，代表着金融科技赋能传统客服中心的转型新业态，是数字银行体系的重要组成部分。中小银行可借力远程银行有序推进线上化、智能化、平台化、生态化，实现数字化转型“弯道超车”。

远程银行帮助老年人跨越“数字鸿沟”

“数字鸿沟”让老年客户不能及时享受线上金融服务便利，银行业的适老化服务受到社会普遍关注。当前，多家银行业金融机构均推出远程银行（或视频银行）等新型展业渠道，通过线上方式为老年人、聋哑人等特殊群体提供服务，从根本上打破时间和空间的限制。

有业内资深从业者表示，通过数字技术实现银行的适老化服务有着多项优势：一是打破线下业务空间局限，弥补物理网点客户服务有效性不足的缺陷；二是延伸线下业务办理时间，打破物理网点服务时间的局限性；三是模拟线下业务办理场景，打造有“温度”的高品质银行服务；四是全行级音视频服务中台，能够充分为行内其他关联系统进行赋能。

商业银行积极布局远程银行

中国电子银行网通过梳理发现，部分商业银行利用远程银行有效引导老年群体更快更好地融入数字金融

生活，通过线上服务为客户提供温情服务，不断提升适老化金融服务水平，推动适老化金融服务提质扩面等等。

农业银行：构建远程新媒体客服运营新模式 为群众办实事解难题

农业银行远程银行中心积极顺应金融服务线上化的发展趋势，深挖新媒体客户服务潜力，活用新媒体传播力，构建远程新媒体客服运营新模式，为群众办实事、解难题。农业银行远程银行中心积极借助新媒体传播优势，聚焦服务主业，策划推出“农行客服小姐姐”讲业务视频专辑及“麦子君远银讲堂”长图文系列作品。以生动形象的视频、图文，向客户普及金融知识、讲解业务办理小妙招。此外，远程银行中心精心推出“跨越数字鸿沟”“服务老年客户”系列新媒体作品，并通过掌银小信封向老年掌银用户推送。

民生银行远程银行：客户在哪里，银行服务就跟随到哪里

作为新一代银行服务经营模式，远程银行将远程渠道的方便快捷与银行营业网点的经营活动融为一体，以客户服务为核心，是民生银行零售战略转型的生动体现，实现了“客户在哪里，银行服务就跟随到哪里”的理念。远程银行在数字化转型过程中担当着金融服务的重要入口，尤其是借助大数据应用，远程银行对海量的客户交互数据进行挖掘与分析，从而帮助银行更加全方位地认知客户，变被动服务为主动服务，变任务式营销为场景式营销。

平安银行：依托远程柜面服务平台，在“空中柜台”办理业务

在推广线上化防疫金融产品方面，平安银行以“平安口袋银行”及“平安数字口袋”等综合性服务平台为载体，依托远程柜面服务平台，将部分柜面业务迁移到口袋银行新增的

“空中柜台”中办理，打破网点、时间、柜员的限制，持续为中小微企业及个人用户提供与柜面一致的基于场景的金融服务。此外，大力推广线上化防疫金融产品，通过平安银行综合业务品种包括空中柜台业务、跨境线上金融，及线上询证函、云签约等，通过精简的线上化业务流程，提高金融服务效率，提升无障碍服务水平。

恒丰银行：远程银行中心智能客服平台

在“第五届（2022）数字金融创新大赛”上，恒丰银行提交了“远程银行中

心智能客服平台项目”。智能客服项目基于恒丰银行新一代企业级、组件化系统，通过语音识别、自然语言理解、知识图谱、大数据模型训练，构建听、说、读、写为一体的，全渠道、全媒体智能客服平台，赋能远程银行业务数字化运营，搭建线上线下一体化的智

能服务体系。智能客服系统

管理平台是一个集机器人管理、知识管理、对话设计、机器人学习、数据运营于一体的平台，包括机器人管理、知识库、可视化对话设计、机器人学习、数据运营。

北京银行：设立远程银行中心 正式进入全媒体远程服务时代

2022年伊始，北京银行在原95526客服中心的基础上升级成立远程银行中心。北京银行远程银行中心借助AI技术，在服务环节实现了生产力革新，通过“人工客服+AI客服”的全新组合，为现代社会生活中的广大客户带来更加快速、流畅的服务体验。该行融合多项“硬核”技术，倾力打造全媒体服务，为远程服务赋予新内涵。远程银行中心服务形式从语音服务、文字服务，进一步拓展至视频服务，正式进入全媒体远程服务时代。

Tips：

什么是“远程银行”？

根据中国银行业协会定义，远程银行（Air bank）指单独组建或由客户服务中心转型形成，具有组织和运营银行业务智能，借助现代化科技手段，通过远程方式开展客户服务、客户经营的综合金融服务中心。（责编：方杰）