“刷脸”认证，柜面业务无纸化，ATM机吞卡自助取回……

拼科技，招行网点服务开启智能时代

不用去柜台排队，通过VTM可视柜台就可以自助办理银行卡；不用担心丢失的身份证被冒用开户，开户必须要“刷脸”认证；柜面业务无纸化系统，既快捷又环保……在招商银行长沙分行的各营业网点，市民可以深刻地感受到银行设备智能化带来的便利。

三湘都市报记者走访发现，各种科技范十足的智能化设备已成为招行各网点的标配，有了它们，市民到银行办理业务的排队时间大大缩短，享受到的服务更高效便捷，体验也更高大上了。

■记者 潘显璇 通讯员 彭波 谢华兴

招商银行长沙分行营业部，市民在VTM“可视柜台”体验自助办卡业务。

快 2分钟自助办卡 VTM机“不下班”

10月21日下午，记者在招商银行长沙分行营业部的VTM机上尝鲜体验了一把“可视柜台”的方便快捷：将身份证放在银行VTM机的识别区上，输入手机号码及验证码，然后对着摄像头刷个脸，不到2分钟，一张借记卡就从机器里吐出来。按照以往的经验，若是不使用这个机器，而是采用传统的取号后去柜台办卡的方式，即便没什么人排队，20分钟能办好已经算是速度快的了。

据了解，VTM可视柜台服务是借助网络视频技术实现远程柜员在线为客户办理银行业务的新型服务模式。客户可与银行远程柜员进行“面对面”沟通，办理银行卡申请、激活、客户资料维护、书面挂失等复杂业务，从而替代原来只能在网点柜台“面签”的复杂业务。目前，该服务已覆盖包括开户、挂失、转账汇款、理财、风险评估等80%的柜面非现金业务。而且VTM机不受银行网点营业时间的约束，堪称“不下班的银行”。

“可视柜台的运用，是招商银行构建‘轻型’银行网点新模式，进一步降低网点经营成本的重要举措。”招商银行长沙分行相关负责人表示，可视柜台的出现，填补了该行自助服务渠道无法办理高风险非现金特殊业务的空白，将使传统自助银行向“轻型”全功能零售专业网点转型成为可能。这也代表了节约型银行网点未来的发展方向。

招商银行长沙分行零售银行部总经理彭畅介绍，截至目前，该行投入使用的VTM设备有35台，已覆盖湖南省内的大部分网点。“自推出以来，便捷的自助型‘可视柜台’服务已分流了大量传统的柜台业务，截至今年8月底，通过VTM机办理银行卡的数量占比已超过60%，通过VTM机办理非现金业务的占比也达到了28%。”

此外，招商银行长沙分行已经采购了不少pad移动VTM机，即将试点投入使用，今后市民去到网点办卡将会更便捷，享受到的服务也会更加人性化和智能化。

酷 网点全面上线 “人脸识别系统”

在银行业务需要对比身份信息时，传统的方式是通过柜员肉眼比对。不过，招商银行在湖南的全部营业网点，柜面以及VTM可视柜台已经全面上线科技界热极一时的“人脸识别”系统，鼠标一点即可轻松识别是否为本人，招商银行也因此成为湖南首家尝试刷脸辅助开户的银行。

记者体验发现，通过“刷脸”，市民在招行远程自助设备VTM上可快速办理开卡、取钱、转账等金融业务，在柜台则可快速辨识是否本人办理，招行的开户业务全部需要“刷脸”。

人的面孔千差万别，又有许多雷同之处，靠“刷脸”如何来识别“你是你”呢？在招行长沙分行营业部，记者现场体验了一把：递过身份证，柜员用摄像头拍照，再与全国联网身份证信息比对，系统1秒即分辨出了是否为本人在办理业务。

现实生活中，身份证被他人借用、冒用办卡，发生资金损失的情况屡屡发生，而招商银行人脸识别技术通过采集人脸数十处特征，能确保把不同长相的人区分出来，通过比对，即便是发福、换发型等也不会影响判断，识别率可达98%。

可以说，招商银行的“人脸识别系统”基本可防范冒用身份开户的潜在风险，同时还大幅提升了工作效率，进一步降低业务办理时间。据统计，招商银行长沙分行当初在试运营VTM机的9天时间里，就成功拦截了3起伪冒开户事件。

智能时代

长沙即将迎来“刷脸取款”

10月15日，在上海举办的“2015中国国际金融展”上，招商银行推出了“ATM刷脸取款”业务，用户可通过“刷脸”、手机号码和密码实现取款业务，这也是国内银行首次将人脸识别技术应用到自动取款机上。

与普通的ATM取款不同的是，招行的ATM机设置了单独的“刷脸取款”功能，市民将脸对准摄像头，3–8秒后系统给出验证结果，验证成功后，输入手机号码进一步确认身份，然后输入取款金额和密码，最后拿取现金，整个过程无须插卡取卡就可完成取款。目前“刷脸”取款每日限额为3000元。

招行工作人员介绍，“刷脸取款”应用了“三维成像技术”，可帮助排除视频、照片等平面影像，还可进一步利用核心算法对人的脸部的五官位置、脸型和角度进行计算分析，将误识率控制在较低水平。

业内人士认为，与现有的“无卡取款”相比，“刷脸取款”的优势在于进一步简化了用户的取款流程，无须事先通过手机银行进行预约。在安全性方面，“刷脸取款”拥有三层安全防护，包括人脸识别、手机号码验证、密码验证，这也就意味着“刷错脸”的风险大大减少。

记者从招商银行长沙分行获悉，目前招行虽然还只对深圳和上海的少量ATM机进行了改造，增加了“刷脸取款”功能，但各地的ATM机改造即将陆续启动，长沙不久就会迈入“刷脸取款”时代。

柜面无纸化终结繁杂的纸质单据签字

每个人第一次与银行打交道，几乎都是从银行柜台开始的，填单、签字、领取回单，一成不变的柜台和品种繁杂的单据是人们对银行的固有印象。

不过，当记者去到招商银行长沙分行营业部办理业务后，对银行的这种刻板印象被彻底颠覆：柜台的科技范十足，引入了柜面业务无纸化系统，在繁杂的纸质单据上签字已成为过去式。

记者发现，网点每个零售柜面的窗口都摆放着一台液晶屏，客户可通过电子填单或者口述的方式办理业务，业务信息通过液晶屏展示，客户使用手写笔直接在液晶屏上签字确认，除非客户要求，否则不会产生纸质单据，整个交易过程清晰明朗，节省了传递单据的时间，也达到了环保的效果。

招商银行长沙分行工作人员介绍，目前招行在湘的所有网点都已推行柜面业务无纸化系统，既提高了银行办理业务的效率，而且柜面一些常见的差错也大幅减少。

自助设备吞卡将实现当场自助取回

想必不少市民都有过这样的经历：因输错密码、取钱忘记取卡、线路故障等原因，银行卡被ATM机吞掉。自助设备吞卡功能主要是为了保障客户的资金安全，一旦发生吞卡事件，持卡人要想拿回银行卡，必须去到指定网点办理相关手续，比较麻烦。

记者从招商银行长沙分行获悉，从11月份开始，招行在湖南的ATM机将陆续实现吞卡当场自助取回功能。客户一旦遭到吞卡后，只要在规定时间内输入正确的取款密码，可当场将被吞卡取回。另外，一旦客户的借记卡、信用卡被盗，被他人在自助设备上使用而发生了吞卡，银行将实时向持卡人发出短信提醒，保护持卡人的用卡安全。

贴士

这些便民服务很实用

1、对于要到银行办业务的人来说，最怕的就是在网点长时间等候排队了。实际上，招商银行持卡者只要登录手机银行，就可以查询到周边网点的排队情况，并且与你想去的招商银行网点进行“远程预约”。预约后，客户会收到招行客服的提示短信，如果不熟悉路线，还可以通过手机银行的导航功能找到预约网点。

2、招商银行在湖南的各个营业网点均覆盖了免费Wifi向公众开放，市民可以在营业网点及附近24小时免费使用。

3、在招商银行长沙分行蔡锷路支行，市民可以免费查询并打印个人征信记录，每人每年可免费查询两次。