经济日报 ECONOMIC DAILY

“非接触式金融”能火多久

——对新冠肺炎疫情期间金融服务的调查

经济日报·中国经济网记者 钱箐旎

调查

非接触式金融，是指一种基于互联网、手机应用程序、客户服务电话等载体，不与银行等金融机构发生物理接触的服务形式。这种服务形式，在新冠肺炎疫情期间备受关注，成为金融服务正常开展的重要补充。

新冠肺炎疫情期间，非接触式金融究竟保障了哪些金融需求？需要哪些金融科技力量支撑？展望未来，非接触式金融会不会改变现有金融格局？带着这些问题，经济日报记者走进多家一线企业和金融机构开展深入调查。

一场突如其来的新冠肺炎疫情，让非接触式金融逐渐兴起，并成为近期金融业务中毫无疑问的主角。

2月1日，中国人民银行等五部门印发《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情的通知》，要求金融机构加强线上服务，引导企业和居民通过线上方式办理金融业务。2月15日，中国银保监会办公厅印发《关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》，要求银行业和保险业优化丰富“非接触式服务”渠道，提供安全便捷的“在家”金融服务。这是金融监管部门首次提及“非接触”式服务。

新网银行首席研究员董希淼表示：“新冠肺炎疫情的暴发或将深刻改变公众思维观念和行为模式，进而有望加快金融业务结构和服务模式变迁。”

办业务流行“不接触”

家住浙江省温岭市松门镇的孙女士经营砂糖橘果园。受新冠肺炎疫情影响，原本是销售旺季的砂糖橘面临滞销风险，加上物流、运输、肥料价格上涨等原因让她的业务“雪上加霜”。

不过，台州银行温岭松门支行客户经理林巧通过排查了解到情况，第一时间通过微信、电话等与孙女士取得联系，得知她急需一笔资金用于流动和肥料采购。为减少客户接触，林巧线上指导孙女士在24小时移动营业厅申请贷款。从申请到成功审批，用时不到2天。除线上贷款申请，林巧还指导她线上还贷，利用“视频柜员”在线转账。

台州银行有关人士告诉记者：“受疫情影响，非接触式金融服务开始盛行，台州银行结合小微智慧平台，主动强化网上银行、手机银行、微信银行等线上渠道的金融服务。”据统计，1月20日至4月16日，台州银行24小时服务的视频柜员接待了33514人次的客户，共办理各类业务包括转账、贷款等10848笔。截至3月末，台州银行客户通过线上渠道累计申请贷款194340笔、发放贷款26166笔78.83亿元，其中新客户授信40.27亿元，占总授信金额的51.09%。

记者发现，新冠肺炎疫情暴发后，国内多家金融机构对非接触式金融开展了探索。总结来看，主要体现在以下几方面：

一是线上信贷。表现为金融机构利用科技手段让客户足不出户即可办理贷款业务。微众银行、新网银行等互联网银行，充分发挥线上优势，贷款受理、审批、发放照常进行；中国建设银行西藏分行通过微信群召开审批会议，完成1.3亿元额度授信；亳州药都农商行自主研发产品“金农易贷”，从贷款申请到资金到账最快3分钟；马上消费金融公司引导客户使用APP、公众号等自助办理业务，并不断优化线上服务能力，为客户提供互联网自助渠道、无地域限制、24小时无节假日的全自动服务响应，有效解决了客户对消费信贷服务“快”和“急”的问题。

二是支付结算。在人民银行支持下，银行业放开小额支付系统业务限额，延长大额支付系统时限，7x24小时满足各类资金汇划需求；梳理柜面常见业务，对必须到银行柜面办理的业务，逐项提出替代解决方案；对跨境汇款等复杂程度较高的业务，部分银行加强上下联动，通过跨境支付系统（CIPS）提高办理时效。

三是远程支持。部分银行为客户提供非接触式理财咨询、定存到期自动延期等服务。中国银行浙江省分行针对企业园区、医院等自有食堂场景，在温州推出了智慧点餐服务，用户登录中行手机银行即可完成线上点单，食堂收到订单即可安排配送；武汉众邦银行利用自身云计算能力搭建整套全员远程办公环境，集成云桌面、云应用，通过统一云办公入口，全行员工可在任意时间、任意地点通过智能设备接入云桌面在线办公。

此外，部分金融机构还将金融科技能力运用到疫情防控中。比如中国建设银行为各级民政部门和社区开发上线“建行智慧社区管理平台”，助力城乡社区构筑“线上+线下”立体防控体系等。

金融科技成有力支撑

记者了解到，多家金融机构在疫情期间推出的非接触式金融服务，都是建立在过去数年的金融科技投入之上。

作为一家总行在浙江杭州的全国股份制银行，浙商银行一季度通过线上业务方式办理发放贷款超54亿元，通过自动增额服务已服务小微企业超4600户，投放贷款超25亿元。

这些非接触金融服务背后，是该行长久以来专业化服务小微企业过程中对互联网、大数据等的运用和积累，使小微金融服务平台化、数字化、智能化。

浙商银行自2018年起即实施了以“申请在线化、调查移动化、审查数据化、审批模型化、提还款自助化、贷后自动化”为目标的小企业金融服务流程再造，涉及功能点百余个，这些基础功能建设为线下服务转线上奠定了坚实基础。比如，该行搭建线上申贷入口，客户可以通过浙商银行的“小微钱铺”APP、微信公众号、小程序等多个渠道在线申请提交资料。整个过程中，银行也借助人脸识别等技术，识别客户真实身份，按照“必须和最小”原则合法合规采集客户的信息。

此外，该行还通过自动解析客户相关的征信、工商、税务等数据信息，从行为数据、交易数据、属性类数据、能力评测类数据对客户迅速构建“画像”，并配合大数据信贷模型，在几分钟内做出贷与不贷、贷多贷少的判断。

“将区块链技术运用于供应链金融也是服务的一大创新，通过充分发挥区块链技术信息共享可信、不可篡改、不可抵赖、可追溯的技术特征，我们首创‘应收款链平台’，并结合不同应用场景陆续研发推出区块链订单通、仓单通、分销通等，可为核心企业上下游的小微企业提供灵活、高效金融服务。”浙商银行总行普惠金融事业部相关负责人表示，在符合监管部门要求前提下，该银行以在线方式为客户开立银行账户，线上签署借款合同，线上提供还款服务，让非接触式金融服务有了更广阔的运用空间。

得益于近两年来智能机器人的开拓创新，疫情期间，招联消费金融公司不断加快迭代AI人工智能研发，并启用了约5000个招联智能机器人服务，尽可能地覆盖对客户提醒等多场景服务。据介绍，招联金融自主研发的智能机器人具有低成本、多场景、高产出、高效能、易追踪等特点，能以高达99%的准确率识别200余种用户意图，承担了该公司95%的客户服务与贷后资产管理工作，有效提升了服务质量和客户体验。

上海农商银行有关部门负责人告诉记者，2019年上海农商银行移动渠道全新升级改版，推出手机银行5.0，移动服务能力得到大幅提升。在疫情期间，新版手机银行承载了大量线下网点业务，始终保持平稳运营，满足了用户居家期间的金融服务需求。

不仅如此，上海农商行已实现个人贷款全流程线上化，从线上营销、获客、申请、审核直至放款全流程实现了线上完成，通过微信小程序就可申请贷款，最快3分钟即可放款，这也保障了疫情期间非接触金融服务的顺利推行。

数字化服务难题待解

不过，看似强大的非接触式金融服务，其实还面临许多难题。多位业内人士表示，由于目前基础数据不完善，外部大数据覆盖人口范围有限。很多数据只适用于区域市场，金融机构需要通过吸引技术支持方加快人员、设备的铺设，以渐进方式予以改进。

不仅如此，由于个体工商户或小企业主分布零散，客户类型、信用资质差异较大，在非接触前提下，金融机构要设计高效便捷又能控制操作风险的业务模式面临较大挑战。同时，由于小微信贷的风险控制方式具有场景化特点，与普通消费信贷目标客群同质化程度高，如何兼顾开发成本和风险控制之间的平衡，也对金融机构提出考验。

“数字化能力是非接触式服务的基础，数字化转型是金融服务发展的主流趋势。”马上消费金融公司有关负责人表示，新冠肺炎疫情暴发催化了这一进程加快发展，但这对企业技术能力也提出了更高要求。

作为人工智能技术服务提供商，“第四范式”产品商业化委员会负责人于佳表示，非接触式金融服务的兴起引发了新风险控制需求，智能风险控制能力是保障业务发展的基础，“智能风控技术是帮助金融企业提升风控效率、降低风险管理成本、平衡金融创新和风险的关键”。

“金融有反馈滞后的特点。同时，金融业受到宏观因素、监管、市场的影响，存在更多不确定性，任何一个环节或要素出现变动，都需要更改相应系统和模型。”360金融首席科学家张家兴表示，金融是周期性的，技术的支持和铺垫是从已有的东西、事实中学习和归纳推理，并基于历史数据去预测未来，但是金融却很难预测。

正因以上难点，金融科技对技术综合能力的要求更高。业内专家表示，金融的核心是风险控制，风控的核心来自于信用。目前，中国仍有大量征信未覆盖人群，这就需要用技术方式挖掘信息，并给出个人信用评级。

一位股份制商业银行负责人告诉记者，银行要形成持续服务普惠客户的商业模式，必须解决“资金成本降低、风险成本控制、操作成本节省、可复制性提高”四大难题。非接触式金融，不仅是客户服务模式的变化，更是银行内部流程重塑、经营理念转化的重大调整。目前，各类银行都在探索非接触式金融服务模式，但总体处于发展初期，效果仍需时间检验。

实际上，数字化转型意味着要改变金融机构现有组织架构以及现有系统能力，整个非接触金融对于业务模式和运营模式都提出新挑战，这对很多机构来讲困难重重。与此同时，非接触金融对系统安全性、稳定性以及风控能力提出较多挑战，大多机构很难支撑全面的线上运营。

非接触理念仍将延续

尽管困难重重，但业内认为，此次疫情在一定程度上改变了公众参与金融活动的方式，由此催生的非接触金融服务理念和需求，不会随着疫情减轻而消失，反而会进一步深化。“这对金融服务提出更高要求，也带来新的机遇。”董希淼认为，对金融机构来说，应从战略上重视非接触金融服务，及时修订完善与非接触冲突的内部制度，构建符合机构能力的非接触金融服务体系，提高服务能力，提升客户体验，促进业务发展。

当前，越来越多客户已经养成了线上办理业务的习惯。“非接触式服务加速金融行业线上化发展，将服务在数字世界中全面延伸，不再受传统线下业务的限制，真正让金融实现数字化转型。”于佳说。

多位业内人士判断，线上化运营能力可以获取更多的私域流量以及更多活跃客户，围绕以客户为中心的个性化和定制化服务将成为金融行业的核心服务。比如，过去办理信用卡需要客户前往银行柜台，而现在一半以上的申请都可以在线上完成；理财业务更是可以通过网银办理。

“未来，对金融机构来说，客户留在机构内的相关数据将是极具价值以及区分度的信息。如何利用人工智能等数据分析手段，对客户进行精细地刻画，进而采取差异化、个人化的行动，实现多业务、跨场景、全链路客户生命周期的精准营销和运营，与客户建立更深刻的联系，将成为金融机构的主要发力点。”于佳表示，以银行为例，智能化大数据应用是银行在未来十年制胜的核心能力。

不仅如此，发展非接触金融业务具备更低的成本优势，随着各项技术的不断成熟，以及5G应用环境的不断改善，未来还会涌现出更多新场景。疫情期间，在深圳市税务局和腾讯区块链业务的支持下，经过三方远程开发调试，恒大集团顺利上线了区块链电子发票系统，并在恒大地产位于深圳坪山的一处楼盘开出了全国首张不动产销售区块链电子发票。在业内看来，“上链”这样的非接触式服务，能做到实时查验发票、提升查验信息的准确性，从而提升供应链金融服务的效率。

“疫情暴发加快了非接触金融发展，非接触金融会逐步提高金融普遍性，非接触金融的逐步发展壮大将是新经济时代的重要标志之一。”上海农商银行有关负责人表示，战“疫”期间，传统金融遭受一定冲击，对于非接触金融而言则是难得的机遇期，非接触式金融是线上金融的延伸，尤其在疫情期间，市场对金融业数字化的转型需求从未如此强烈，银行的数字化转型成为大势所趋。

上述上海农商行负责人表示，非接触式金融服务将成为现有金融服务的重要补充。随着5G时代的到来，互联网高度发展，用户更倾向于高效便捷的非接触金融业务，“我们相信，除了非接触金融，各个行业都会发展非接触式服务。之前由于制度、习惯等因素，非接触式服务在生产、教育等领域面对比较大的发展瓶颈。但随着疫情对金融服务行为的重塑，我们有理由相信非接触式服务将迎来更好发展”。

2月1日

中国人民银行等五部门要求金融机构加强线上服务，引导企业和居民通过线上方式办理金融业务

2月15日

中国银保监会办公厅印发《关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》，要求银行业和保险业优化丰富“非接触式服务”渠道，提供安全便捷的“在家”金融服务。这是金融监管部门首次提及“非接触”式服务

台州银行

1月20日至4月16日

台州银行24小时服务的视频柜员接待了客户 33514人次

共办理各类业务包括转账、贷款等 10848笔

截至3月末

台州银行客户通过线上渠道累计申请贷款 …… 194340笔

发放贷款 …… 26166笔

金额 …… 78.83亿元

其中新客户授信 40.27亿元

占总授信金额 51.09%

浙商银行

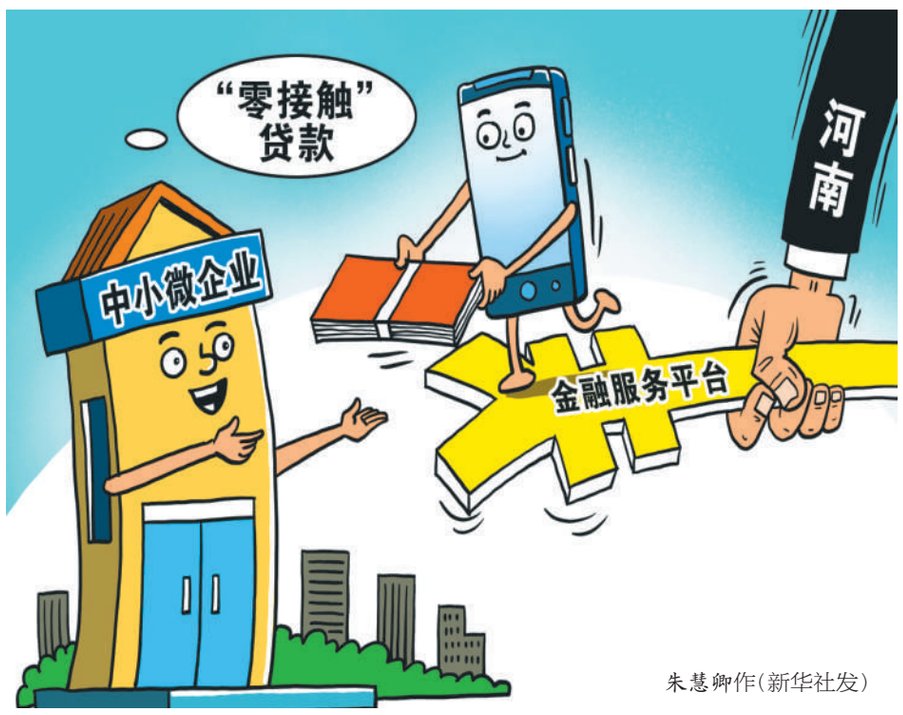
一季度

通过线上业务方式办理发放贷款 超54亿元

通过自动增额服务已服务小微企业 超4600户

非接触式金融包括三方面内容

线上信贷　支付结算　远程支持



朱慧卿作（新华社发）

数字化转型要快更要实

□ 钱箐旎

加大科技投入，布局线上业务，是近年来金融机构都普遍在发力的领域。但突如其来的新冠肺炎疫情，无疑将金融业务线上化推到了风口浪尖。在笔者看来，“非接触式金融”是一面镜子，照出了金融机构数字化转型的真实情况。

近年来，金融机构的数字化转型频繁被提及，在新冠肺炎疫情期间，部分金融机构利用金融科技成功应对了这次突发事件，不仅圆满完成了属于自身金融业务的部分，还将非接触的能力扩展到疫情防控领域。但与之相应的，也有客户反映，疫情期间在办理金融业务的过程中，被金融机构冠以非接触的名义，对客户的业务办理“踢皮球”。尽管在调查后，发现是业务人员个人行为，但也暴露了金融机构在内控以及数字化转型上的疏漏。

发展非接触式金融，必须要“快”，但更要“实”。“快”，突出表现在理念转变要快，要在人才建设、文化建设、组织架构上快速敏捷转型，将数字化建设提到更重要位置，进而推动业务、产品等方面的创新；“实”，表现在数字化建设过程中要加强风险防控，尤其要加强数据治理，要确保数据安全，在实施过程中，为个人和企业金融提供扎实、安全、稳健的服务。

此外，金融机构还应及时总结疫情期间非接触式金融的经验，在完善已有成果的同时，对暴露出来的一些问题加以梳理，寻找解决途径，弥补漏洞。

除了金融机构自身的建设，金融监管部门也要加强金融基础设施建设，修改完善监管规则和要求，为非接触式金融服务的推进提供必要的制度环境。比如，中国银保监会5月9日针对《商业银行互联网贷款管理暂行办法（征求意见稿）》公开征求意见，《办法》对商业银行互联网贷款业务经营行为进行了规范。

具体来看，包括合理界定互联网贷款内涵及范围，明确互联网贷款应遵循小额、短期、高效和风险可控原则。明确商业银行应当针对互联网贷款业务建立全面风险管理体系，在贷前、贷中、贷后全流程进行风险控制，加强风险数据和风险模型管理，同时防范和管控信息科技风险。此外，要求商业银行建立健全合作机构准入和退出机制，在内控制度、准入前评估、协议签署、信息披露、持续管理等方面加强管理、压实责任等。

毫无疑问，非接触式金融的未来已来，但未来想要更好更快发展，还需多方合力、扎实推进，才能真正服务好实体经济和每一个金融消费者。