

数字化转型有了新的想象空间——

## 银行遇上元宇宙，能否擦出火花

本报记者 陆敏

## 财金观察

去年以来，资本市场上元宇宙概念火了。热潮之下，不少金融机构跃跃欲试，百信银行就赶在去年12月30日推出了首位虚拟数字员工艾雅(AIYA)。

值得期待的是，在虚拟数字员工出现之后，会不会有虚拟柜台、虚拟数字人的大堂经理，甚至是虚拟理财产品？虚拟的员工和产品是否具有现实的价值？当银行与元宇宙相遇，能擦出怎样的火花？

## “虚拟员工”的价值

早在2019年，银行业就已经出现了虚拟数字员工。2019年12月13日，浦发银行数字员工“小浦”正式上线；同一年的12月17日，光大银行也推出虚拟银行员工，金融理财顾问“阳光小智”。

彼时，银行虚拟数字员工身上最闪亮的标签是“AI人工智能技术”。在新冠肺炎疫情期间，该技术优化了银行的远程服务，为银行节约了成本，提高了服务效率。据光大银行副行长杨兵兵此前介绍，在推出约半年时间里，正是新冠肺炎疫情初期，阳光小智人工智能机器人在线进件高峰期服务占比达到96%以上，累计服务超过3000万客户。

而作为智能机器人，阳光小智其实诞生于2015年，直到2019年才有了虚拟数字人的形象。刚诞生的时候，阳光小智只是一个智能文字机器人，客户只有通过敲击键盘输入问题，才能获得业务知识解答。到了2017年，阳光小智升级为智能语音机器人，可以实现互动语音聊天。经过技术迭代升级，与客户交流更流畅、更拟人。

以2018年8月内部数据为例，当时日均进件量23221个，其中95.06%的问题由阳光小智完全解决，业务准确率达96.45%。据银行内部测算，相当于替代人力179人。而这仅仅是阳光小智在1个月中省下的人力成本。

为智能机器人设计虚拟数字员工形象，原本是出于改善服务体验的目的。中南财经政法大学数字经济研究院高级研究员金天认为，银行推出虚拟数字员工首先考虑的是降本增效。

浦发银行统计数据显示，在智能客服和智能外呼场景下，机器人可每天接待8万通电话，提供客户账户管理等服务，同时就风险提示、业务通知等场景每天呼出50万通电话；在APP渠道，面向零售用户提供的理财小助手服务，能够提供数千款产品的知识问答，帮助客户自助挑选理财产品。

2021年，浦发银行甚至将数字员工的服务能力赋能上海市虹口区北外滩政务自助服务中心，帮助那里的虚拟数字人“小虹”面向居民和企业用户提供300余种“一网通办”业务咨询和指引服务。



金天分析认为，在过去，银行具有明显的重渠道特性，一线员工数量庞大，这也是与客户面对面营销的必要配置。但近年来伴随客户行为习惯发生变化，部分人工岗位出现了被数字化服务替代的趋势。数字员工除了可以满足标准化业务的处理需求，由于大数据和人工智能技术的支撑，数字员工还可以更好地“理解”客户，发掘潜在业务，能够进一步加速相应业务场景的轻型化变革。

## 数字化转型新空间

近年来，各家商业银行都奔跑在数字化转型的赛道上。人工智能、5G、云计算、区块链等技术快速发展，又极大地助推了金融机构的数字化转型。

当下元宇宙概念的兴起，毫无疑问，又为银行数字化转型提供了新的想象空间。

百信银行在推出数字员工AIYA的同时，宣布“迎接元宇宙”。百信银行首席战略官陈龙强表示，希望通过人工智能、大数据、云计算这些新的技术去改变传统的金融供给方式。

据介绍，不同于其他银行虚拟客服的定位，AIYA作为百信银行“AI虚拟品牌官”，担负着未来银行探索者和品牌理念传播者的角色，未来还会不断学习进化，提升AI算力和财商智慧，并活跃在短视频、虚拟直播、APP等场景，更好地与用户进行交流互动。

虚拟数字员工可以24小时无休，还能与客户互动，能为银行节约成本，让客户获得更好的体验。更重要的是，虚拟数字人是元宇宙重要的交互节点，对于未来切入金融消费场景有着重要的意义。

如果要问银行零售业务最核心的一个词是什么？答案一定是“场景”。

当下，对于金融消费场景的争夺已经进入白热化状态。各方“跑马圈地”已近尘

埃落定，后来者只能另辟蹊径。从身穿银行工作服的小浦和阳光小智，到一身运动休闲服的AIYA，银行虚拟数字员工的形象正在悄悄发生改变，变得更为青春靓丽、充满活力。

业内专家认为，未来虚拟数字人还将承担更多的功能。金天表示，虚拟数字员工的推出，除了整合承接原有智能机器人的功能之外，还可以在直播、短视频等场景得到应用，助力品牌传播，取得更广泛群众的关注。

陈龙强认为，未来银行的商业模式和服务形态已经在悄然变化，尤其是年轻人的交互方式已然不同。金融科技、虚拟数字员工和数字资产将成为银行数字化转型新的重要抓手。百信银行目前已实现将数字银行卡和数字藏品、区块链等技术结合，可以为金融机构和用户提供数字资产的发行、领取、购买、存储、转让和确权等服务，为每一件数字资产形成唯一的权属凭证。

## 尚处于探索尝试阶段

据清华大学去年发布的《2020—2021年元宇宙发展研究报告》，元宇宙产业还处于初期发展阶段，具有新兴产业的不成熟、不稳定等特征，存在诸多风险点。在业内专家看来，金融若要实现为虚拟世界的元宇宙服务，还需要等元宇宙初具形态并有一套成熟的运行逻辑。

业内专家分析认为，元宇宙中将存在各类商业活动，涉及生活消费和金融交易，需要金融科技提供相应的支持方案。目前

金融业的虚拟数字员工多数处于探索、尝试阶段，距离大规模商业化推广仍有一定距离，需要确立更多具有强匹配度的应用场景，未来在元宇宙中或能实现更广泛的推广应用。

由于元宇宙具备巨大想象空间，一些商业银行已开始布局。去年12月27日，在百度公司元宇宙产品“希壤”的发布会上，工商银行河北雄安分行作为首批金融机构宣布“入驻”希壤。近日，江苏银行也公开表示，该行基于对互联网金融发展和数字化金融底层逻辑的研判，结合自身优势，开始布局金融元宇宙。

未来数字虚拟员工的大规模运用，是否将不再需要人工服务？对于银行加快数字化转型发展，杨兵兵认为，银行目前的数字化转型还要更多关注员工。“要让员工有实在的获得感，这点很重要。随着数字化程度的提高以及管理的深入，一方面客户端数字化替代率越来越高，另一方面内部分工越来越细，人越来越不够用，或出现员工端改变不多、数字化感受度不高，割裂了大家对数字化的共识，员工对数字化的支持也会渐渐打上一个问号。”

“要让员工在银行数字化转型过程中充当参与者，而不是旁观者，要为员工提供更多创新性的岗位，并实际体验到获得感。”杨兵兵说。

同时，也有多位专家提醒，元宇宙对金融领域来说，目前更多的只是一个概念。元宇宙是银行业数字化转型应该关注的方向，但是不能以此为噱头进行炒作，更不能对消费者形成误导。



## 陶然论金

为落实《国务院办公厅关于加快发展外贸新业态新模式的意见》，完善外贸新业态跨境人民币业务管理，支持银行和支付机构更好服务外贸新业态发展，中国人民银行近日发布了《关于支持外贸新业态跨境人民币结算的通知(征求意见稿)》(以下简称《通知》)，向社会公开征求意见。

新业态新模式是我国外贸发展的有生力量，也是国际贸易发展的重要趋势，跨境电商、市场采购、外贸综合服务企业、保税维修、离岸贸易、海外仓等蓬勃发展。根据相关统计，跨境电商规模5年增长近10倍，市场采购贸易规模6年增长5倍，外贸综合服务企业超1500家。

外贸新业态规模的快速增长，凸显出完善配套金融设施的紧迫性，人民币跨境收付更是绕不开的话题。在“外贸新业态新模式发展的体制机制和政策体系更为完善，营商环境更为优化”的目标下，有必要不断探索优化外贸新业态跨境人民币业务相关政策，进一步服务实体经济、促进贸易投资便利化。

“扩围”跨境人民币结算支付机构是其中的一大亮点。《通知》将支持境内银行和非银行支付机构、具有合法资质的清算机构合作，为外贸新业态市场交易主体和个人提供经常项下跨境人民币结算服务，加大对外贸新业态跨境人民币结算需求的支持力度。比如，提出“境内银行可与依法取得互联网支付业务许可的非银行支付机构、具有合法资质的清算机构合作。”同时，明确了支付机构的资质条件，包括“在境内注册并依法取得互联网支付业务许可”“具有使用人民币进行跨境结算的真实跨境业务需求”等。

通过一系列规定，不仅更明确地规定了境内银行在跨境人民币业务上可以合作的机构，还拓展了非银行支付机构在跨境人民币支付业务上的服务范围。将支付机构业务办理范围由货物贸易、服务贸易拓宽至经常项下，鼓励银行和支付机构为外贸新业态市场主体提供高效、便捷跨境人民币收付服务，支持海外务工人员通过支付机构办理薪酬汇回等业务，这些举措将为外贸新业态跨境人民币结算提供有力保障。

在鼓励业务创新的同时，也要守住风险底线。《通知》一方面明确了银行、支付机构等相关业务主体的展业和备案要求，另一方面明确提出业务真实性审核、“三反”和数据报送等要求，压实银行与支付机构展业责任，防控业务风险。值得注意的是，境内银行和支付机构提供跨境人民币结算服务时，应依法履行反洗钱、反恐融资、反逃税义务，遵守打击跨境赌博、电信网络诈骗及非法从事非银行支付机构业务等相关规定。开好“前门”的同时，要把好“后门”，切实满足市场主体合理合法的跨境金融需求，便利相关业务开展和人员的工作和生活。

本版编辑 曾金华 王宝会 美编 王墨晗

投资理财意识加强，基金持有期限拉长——

## 个人投资公募基金热情提升

本报记者 马春阳

在公募基金的投资品种上，报告显示，股票型基金被74.1%的个人投资者选择为主要投资品种，54.8%选择混合型基金，股票型和混合型基金较为突出。其他债券型基金(不含指数基金)、指数基金(不含ETF)、货币市场基金的选择比例分别是43.9%、40.6%、22.9%。

关于权益型公募基金逐渐受宠的原因，招商基金研究部首席经济学家李湛认为，一是近年来“新经济”成为驱动经济增长的重要动力，为权益类基金的大发展提供了广阔的发展空间和众多优质投资标的；二是资本市场的改革创新和监管机构的各项改革举措为推动权益类基金市场发展提供了重要支撑。监管层也多次强调大力发展权益类基金，拓展中长期资金来源，促进投资端和融资端平衡发展，推动权益类基金大发展；三是监管层持续引导基金管理人等专业机构坚持回归资本本源、加强专业能力建设，并推动基金投资顾问业务试点落地，帮助投资者得到更为专业的投资选择。

报告还显示，总体来看，单只公募基金持有期为1年到3年的个人投资者占比最多，为34.9%。平均持有时间为3年到5年和5年以上的个人投资者的比例分别为11.5%和9.6%。其中，5年以上的投资者比例从去年的7.7%上升至9.6%，可见持有更长时间的投资者比例在缓慢上升。

嘉实财富认为，基金投资者投资期限拉长可能有以下原因：一是机构投资者占比日益提升，降低了股票市场的波动，进而降低了

基金的波动，提升了投资者的持有体验，有助于拉长投资者的持有期限；二是随着财富管理行业的快速发展，尤其是投资者教育的质量和数量有明显提升，投资顾问的整体从业素质也快速提升，也有助于帮助投资者建立长期投资的理念；三是2019年以来，基金投资的收益明显提高，增强了投资者长期持有基金的信心；四是产品供应端的变化。一些固定持有期基金陆续出现，而且逐渐受到投资者的认可，从产品端为长期投资添砖加瓦。

在机构投资者方面，有两条结论值得关注。一是从公募基金管理人的评价考核周期来看，1年以内的考核周期占比超六成。具体来看，考核周期位列前三的依次是1年、6个月和3年，占比分别为35.3%、20.4%和18.5%。5年以上、2年和3个月的考核周期分别占比10.9%、9.2%和5.6%。

二是就投资的公募基金的评价考核周期来看，近七成机构不超过1年。具体来看，考核周期位列前三的依次是1年、6个月和3年，占比分别为38.0%、19.7%和16.3%。5年以上、2年和3个月的考核周期分别占比9.5%、8.8%和7.8%。

嘉实财富指出，部分机构投资者的资金投资期限较短，追求年度内绝对收益，这是部分机构投资者对公募基金考核周期较短的原因。行业协会可以发布公募基金考核指引，建议对公募基金业绩考核期限不宜过短，以及规范公募基金业绩排名方式等。基金公司也可以对旗下公募基金和公募基金管理人的考核设置较为合理的期限。



近日，中国证券投资基金业协会发布《全国公募基金市场投资者状况调查报告(2020年度)》。报告显示，个人投资者对于投资公募基金热情日益提升，投资理念更为科学，投资交易行为也更为理性。

业内人士指出，随着资管新规的推进和资管产品的净值化转型，公募基金的制度优势、长期投资价值凸显。在居民投资理财需求和意识不断加强的背景下，公募基金稳定发挥普惠金融功能，服务大众理财和实体经济发展的价值将充分显现。

在个人投资者方面，报告数据显示，截至2020年底，场外投资者总量67102.9万，其中自然人投资者数量66971.0万；场内投资者总量2524.2万，其中自然人投资者2515.7万。

值得注意的是，报告指出，个人投资者投资公募基金的主要资金来源为“从存款转入”和“新增收入”，分别有76.3%和74.5%的投资者符合此选项；“从银行理财产品转入”以及“从股票转入”为次选择，分别有37.6%、35.8%的投资者选择。