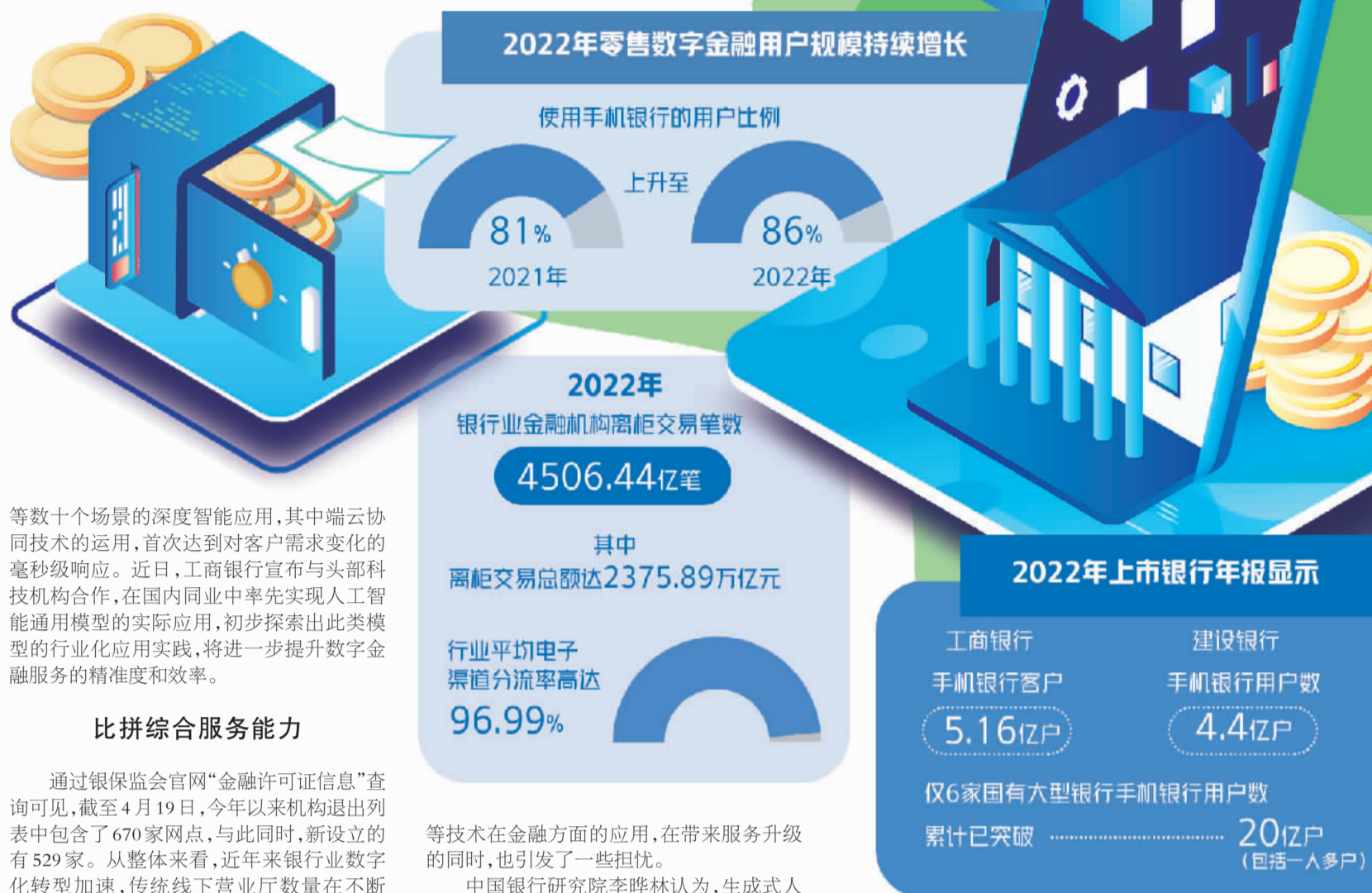


手机银行服务能力升级



据介绍,光大银行2022年持续优化信息科技的架构职能,赋能业务发展,借助大数据、人工智能、云计算等技术构建智能营销、智能风控、智能运营体系,支持零售网贷自动化审批场景80余个,新增放款金额4100亿元,构建零售模型库180余个,营销线索触达2.76亿人次。

从数字化到数智化

从实际效果来看,升级后的手机银行给银行经营带来了显著成效。交通银行披露数据信息显示,截至2022年末,手机银行月度活跃客户数为4548.33万户,全年增长19.35%;光大银行统计数据显示,2022年末手机银行缴费直联用户为1.53亿户,比2021年末增长44.91%;直联月活用户为2140.41万户,比2021年末增长20.35%。

线上业务大踏步发展,随之而来的是银行离柜率不断上升。截至2022年末,建设银行70%以上的理财产品、80%以上的基金、90%以上的贵金属交易均可在手机银行上完成。兴业银行披露数据显示,截至2022年末,手机银行月活客户数同比增长34%,网络金融柜面替代率达96%。

中国银行业协会日前发布的《2022年中国银行业服务报告》也印证了离柜率的上升。2022年银行业金融机构离柜交易笔数达4506.44亿笔。其中,离柜交易总额达2375.89万亿元,行业平均电子渠道分流率高达96.99%。

易观分析金融行业分析师苏筱芮表示,客户需求和行为正加速线上化,手机银行APP切入消费生活类场景已成为银行提升服务的主要思路。与此同时,手机银行作为商业银行布局零售业务的重要依托,借助大数据、算法和算力的支撑,能够促进供给与需求的精准对接,满足客户多元化、差异性的需求。

百信银行行长李如东表示,数字化是开始,数智化则是百信银行的现在和未来。李如东认为,从数字化到数智化有三方面变化:一是信息交互形式的变化。过去获取资讯主要是图文形式,现在短视频、信息流和直播带货成为主流。未来银行要从“人找产品”变成“产品找人”。用户可以与数字员工进行信息交互和产品匹配,用户的感知会更加强烈,交互体验会更加友好。二是数字生产力的变化。AIGC将会给银行业带来前所未有的新机遇,例如银行的科技开发、智能客服、财富管理的智能投顾、甚至个性化产品定制等。未来“AIGC+数字人”将成为服务用户的主流形态,内容生产力和精准营销能力大幅提升,陪伴式的用户服务将成为标配。三是数字银行形态的变化。历经数百年的发展,物理形态的银行正逐渐被数字空间所取代,越来越多的用户拥抱数字银行。百信银行正努力通过更深入的数字化,为用户建立沉浸式的交互空间,建立新的情感纽带,从而探索出一种新的数字银行形态。

目前,有实力的商业银行均加速了手机银行的智能化进程。如工商银行手机银行在8.0版本推出的“发现”页签,汇聚了客户画像、智能搜索、智能客服、智慧大脑智能推荐

等数十个场景的深度智能应用,其中端云协同技术的运用,首次达到对客户需求变化的毫秒级响应。近日,工商银行宣布与头部科技机构合作,在国内同业中率先实现人工智能通用模型的实际应用,初步探索出此类模型的行业化应用实践,将进一步提升数字金融服务的精准度和效率。

比拼综合服务能力

通过银保监会官网“金融许可证信息”查询可见,截至4月19日,今年以来机构退出列表中包含了670家网点,与此同时,新设立的有529家。从整体来看,近年来银行业数字化转型加速,传统线下营业厅数量在不断减少。

银保监会有关部门负责人此前表示,我国商业银行的实体网点近年来出现了收缩,这是一个客观存在的现象。监管部门将引导金融机构在撤销部分网点的同时,在一些地区新设一些网点,让网点数量和员工队伍总体上保持基本稳定态势。

出现银行网点人流量下降、客户消费习惯改变的现象,在客观上也要求银行重塑组织架构,创新体制机制,为老百姓提供更加便利的电子化、自动化服务。

传统营业厅的减少并不意味着行业发展在萎缩,反而是转型加快的表现。业内专家认为,自1967年英国巴克莱银行安装了世界上第一台ATM以来,银行就告别了“柜台唯一”的时代,正式踏上了数字银行的变革之路。从以计算机为载体的银行电子化,再到以数字技术为支撑的银行数字化。如今,手机银行作为银行的线上获客入口,不应将其视为简单的金融工具,而是要着重于提升其服务质效。说到底,手机银行背后比拼的,还是各家银行的综合服务能力。

另外,有不少人认为,银行线下网点仍然有存在的必要。在北京一家高校工作的陈莉对记者表示,虽然安装了手机银行,但涉及一些更换密码的业务时,还是需要到银行网点办理。同时,有老年人认为,手机银行不如营业网点方便,存款到期等业务还是习惯到营业厅办理。

犹如硬币的两面,对于大数据、人工智能

等技术在金融方面的应用,在带来服务升级的同时,也引发了一些担忧。

中国银行研究院李晔林认为,生成式人工智能存在明显的数据泄露风险和科技伦理问题。银行与技术提供方之间存在的技术壁垒导致其在银行落地应用的安全性存疑;与此同时,由于技术本身具有可拓展的性质,其前涉及的作弊、剽窃等伦理问题可能在商业活动中被放大。虽然相关技术在商业银行前中后台多个部门和岗位都具有应用潜力,但目前实际落地的门槛较高、技术难点较多且明显存在风险隐患。

李晔林表示,作为可能颠覆互联网行业格局和发展方向的重要技术,银行业应高度重视其在商业领域的应用前景以及下一步技术突破的走向。在实践上,为了将人工智能系统和智能语言模型真正应用起来,银行可以深入探讨评估智能文本生成技术在渠道、运营甚至风控场景下提升工作效率的可行性,尝试在合理范围内适当加大科技投入,探索相关技术的开发和使用。

在越来越多的银行开始布局生成式人工智能业务之际,有关部门也迅速启动了相关领域的政策法规制定工作。《生成式人工智能服务管理办法(征求意见稿)》近日已向社会公开征求意见。

相关政策法规的制定将更好促进生成式人工智能技术健康发展和规范应用,有助于商业银行控制相关业务风险。当3D数字营业厅、虚拟数字人等各类沉浸式体验场景不断出现,手机银行在业务拓展中展现的,或许正是未来银行的冰山一角,对于银行来说,一场新的数字化变革正拉开帷幕。

银行业首个3D数字营业厅近日正式上线,引发业内广泛关注。随着相关技术发展加速,数字银行形态不断变革,银行业发展面临前所未有的新机遇。数字营业厅能否取代实体营业厅?在数字化转型加快的背景下,银行业发展面临哪些风险和机遇?

业内专家认为,技术驱动下传统银行服务模式将发生较大变化,银行智能客服、财富管理业务都将得到升级,甚至未来能够提供非常个性化的产品定制服务等。与此同时,要警惕技术升级可能带来的风险,保护好金融消费者权益。

技术驱动业务升级

4月11日,百信银行发布银行业首个3D数字营业厅。记者登录该银行APP体验后发现,这款名为“零度空间”的数字营业厅体验类似手机游戏,用户可选择不同的虚拟形象,通过完成日常任务获得奖励,参与线上活动赢取奖品,并且全程可与数字员工AIYA交流互动,实现线上购买专属理财产品,观看数字人直播等。

谈及“零度空间”的设计,该产品负责人管正刚告诉记者,百信银行成立仅有5年时间,服务客群超过8300万人,其中近一半是“90后”。据统计,我国“90后”大约有1.88亿人,这意味着大约每5个“90后”中就有一个是百信银行的客户。因此,如何服务好年轻客群,将金融APP变得更有意思、好玩,也是百信银行近年来探索的方向。

在数字化转型的过程中,APP用户活跃度不高一直是困扰手机银行发展的瓶颈问题。《2022中国数字金融调查报告》显示,2022年零售数字金融用户规模持续增长,使用手机银行的用户比例从2021年的81%上升至2022年的86%,但个人手机银行用户使用频率有所下降,43.1%的用户每周至少使用一次,较2021年下降8.4个百分点。

百信银行数字营业厅带来的沉浸式体验在提升用户黏性方面表现突出。据介绍,在数字营业厅灰度测试首月,“95后”用户占比超过80%,用户平均活跃时长超15分钟,APP活跃度提升了20%。“数字营业厅革新了传统银行的服务交互模式。在生成式人工智能技术(AIGC)的驱动下,可以构建更有趣的3D数字空间、打造更好玩的内容互动社区,营造更愉悦的金融体验。”管正刚说,这成为提升用户体验、增加APP活跃度的关键。

作为数字化转型的重要发力方向,一直以来,手机银行业务都是各家商业银行的业务重点。梳理2022年上市银行年报,有10余家提到手机银行业务的升级。如工商银行提到,个人手机银行客户达5.16亿户;建设银行提到,手机银行用户数达4.4亿户。统计数据显示,仅6家国有大型银行手机银行用户数累计已突破20亿户(包括一人多户)。

股份行对手机银行业务也非常重视。光大银行主管零售业务的副行长齐晔在年报业绩发布会上提到,光大银行合并了数字金融部和云生活事业部,目的正是为了充分发挥场景金融的作用,以及手机银行和云缴费双APP的协同优势。

增强金融期货市场内生稳定性——

30年期国债期货上市助力实体经济

罗东原

4月21日,首批三个30年期国债期货合约在中国金融期货交易所上市。作为资本市场重要组成部分的金融期货市场,进一步丰富国债期货品种,优化产品供给,增强市场内生稳定性,是落实金融供给侧结构性改革、推进资本市场深化改革、坚持金融服务实体经济的重要举措。上市30年期国债期货品种,有助于稳定中长期投融资活动,促进长期债券市场发展,更好服务国家长期战略投资,助力实体经济高质量发展。

落实资本市场全面深改

党的二十大明确提出要“健全资本市场功能”。这是构建高水平社会主义市场经济体制、推动高质量发展对资本市场提出的新要求。资本市场功能的健全,涉及深化改革、防控风险、加强监管等诸多方面,尤其离不开资本市场体系的建设和完善。

一般而言,健全的资本市场体系包括三个层次:一是发行市场,满足融资需求,发挥资源配置功能;二是交易市场,满足投资需求,发挥市场定价功能;三是风险管理市场,满足风险分散、对冲、转移的需求,发挥市场稳定功能。三个市场定位不同、联系紧密、功能互补,构成了稳定、稳固的多层次资本市场体系。随着我国金融改革逐步深入,资本市场风险防范化解能力的重要性越发凸显,对金融期货市场发展的内在需求日益增强。上

市30年期国债期货品种,是切实服务资本市场深化改革的内在要求,有助于强化基础性风险管理市场建设,完善资本市场体系。

30年期国债期货在国际市场中发展成熟,是国债期货产品体系的重要组成部分。从境外市场运行实践来看,美国、德国、英国等成熟市场国家均已上市期限在30年左右的国债期货产品,且机构已深度参与。其中,美国与德国的产品最为成功,是交易最为活跃的国债期货品种之一,提升保险、养老金、商业银行等配置型机构投资者的长期利率风险管理效率。

促进长期国债和地方债发行

我国超长期国债的发展历史最早可以追溯到2001年,当时探索性地发行了10年期以上的超长期国债,优化了国债期限结构。2016年以来,超长期国债市场不断发展,目前已形成了以30年期为主的新格局。近年来,财政部推出包括提升30年期国债发行次数、发布30年期国债到期收益率等多项举措,推动超长期国债市场发展。2022年,30年期记账式附息国债的计划发行期数达到12期,与1、2、3、5、7等关键期限国债相同。

随着我国债券市场发展,市场各方对30年期国债期货的需求也越发迫切。保险资金、养老金等中长期资金对30年期国债需求较大,上市30年期国债期货有助于解决其

资产端“短”、负债端“长”的错配问题,灵活调整资产久期。境内做市商也可以运用30年期国债期货进行风险管理,提升对境外客户的报价质量和收益水平,更好地满足境外客户通过“债券通”等方式买卖30年期国债的需求,增强我国债券的国际影响力和吸引力。因此,上市30年期国债期货品种,是资本市场一般规律与中国市场实际结合的再次实践,是加快建设中国特色现代化资本市场的有益尝试,是走中国特色金融发展之路的必然要求。

当下,我国经济增速承压,经济恢复发展面临一些阶段性、结构性、周期性制约因素。中央和地方政府为稳住宏观经济大盘,加大稳投资、补短板力度,筹措财政资金,推动形成实物工作量。鉴于长期国债和地方债久期较长、利率风险较高的特征,上市30年期国债期货品种应该说正逢其时,且大有可为。一方面,由于国债期货价格连续、公开、透明,流动性较好,能快速反映各种市场信息,可为国债提供价格参考。另一方面,国债期货可以有效帮助市场机构对冲利率风险,提升市场机构参与长期国债、地方债投标的积极性,促进长期国债、地方债一级市场发展。

增强债券市场弹性和韧性

实践表明,在债券市场大幅调整期间,持债机构急于止损,现券市场买盘力量明

显不足,多空双方达成交易难度显著加大。2020年5月至12月,债券市场整体大幅调整,10年期国债收益率最高上行77BP至3.35%。由于国债期货采用集中竞价交易,具有报价连续、市场流动性好的特点,持债机构积极利用国债期货进行套期保值,其避险需求带动国债期货持仓量大幅增长。国债期货市场充分发挥了避风港作用,分流了债券市场的抛压,有效提升了债券市场的弹性和韧性,对防范化解金融风险、维护宏观金融和实体经济稳定起到了积极作用。

债券市场是实体经济筹措中长期资金的重要场所,在直接融资中发挥着不可替代的作用。众所周知,中长期资金是资本市场的“稳定器”和“压舱石”,是直达实体经济的重要资金来源。“十四五”规划纲要明确提出,要“健全实体经济中长期资金供给制度安排”“发行长期国债和基础设施长期债券”。目前,我国正在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局,推动关乎国计民生的重大基础设施建设和国家战略投资意义重大。但其投资周期长、风险较大,需要健全中长期资金供给制度安排,提升长期资金筹措效率,营造长期稳定的投融资生态。上市30年期国债期货,可以增强债券市场弹性和韧性,稳定全市场中长期投融资活动,更好服务关乎国计民生的重大基础设施建设和国家战略投资,推动经济实现质的有效提升。

近年来,通过加快发行使用和扩大支持范围,专项债“乘数效应”不断增强,切实发挥了稳投资、稳增长重要作用。最新数据显示,一季度各地发行新增专项债券超1.3万亿元,主要支持市政和产业园区、交通、社会事业及保障性安居住房等建设。

按照“积极的财政政策要加力提效”的要求,今年专项债券适度增加规模,同时还适当扩大投向领域和用作项目资本金范围。当前经济处于恢复关键期,要让专项债这一积极财政政策的重要抓手更好发挥作用,还需各方系统强化绩效管理。

绩效的基础是规范。近年来,有关部门通过加强专项债券投向领域负面清单管理、对专项债项目实行穿透式监测等方式不断完善专项债管理,促进债券资金安全规范高效使用。但仍有部分地区出现专项债券被挤占挪用、违规出借或是投向不符合要求等现象。要让专项债真正发挥作用,就必须在“借、用、管、还”各环节严守规范性这个底线,吃透用好我国专项债管理各项规章制度,确保专项债在合规道路上稳健前行,不因一时之“利”损了长远之“效”。

绩效的核心是质量。专项债主要投向有一定收益的公益性项目,既要支持关系国计民生的重要领域,也要有一定的盈利能力确保可持续性,这就对项目质量提出了更高要求。近年来,各地按照“资金跟着项目走”原则,围绕党中央、国务院确定的重点领域提高项目储备质量。但仍有部分地方专项债项目储备不足,出现“钱等项目”,造成债券资金闲置。随着专项债发行使用提速,各地要靠前谋划,合理引入第三方机构专家集思广益,多听市场声音和一线参与者的看法,不仅确保有项目,更要确保有好项目,真正把专项债资金花在刀刃上。

绩效的保障是协同。专项债项目周期长、环节多,涉及不同主体,需要各方协同推进。目前,不少地方都围绕专项债项目建立了不同层级的跨部门协调机制,集中商议解决项目推进过程中遇到的问题,极大提升了工作效率,但也有些地方的项目进度较为滞后。因此,仍需进一步探索优化协同机制,并充分运用大数据等信息技术,将系统合力发挥至最大,共同推动专项债尽快形成实物工作量。

“举债必问效、无效必问责”。财政部于2021年出台了《地方政府专项债券项目资金绩效管理办法》,明确了一整套规范的工作流程和指标体系,对专项债券项目资金绩效实行全生命周期管理。其中一个重要方面就是突出绩效管理结果的激励约束作用,将专项债券项目资金绩效管理结果作为专项债券额度分配的重要测算因素,并与有关管理措施和政策试点等挂钩。

制度完善了,意识也应同步强化。参与专项债的各主体,要进一步提升绩效意识统领各项工作,特别是用注重绩效的眼光甄选项目,用讲绩效的方法管理工作,用追求绩效的态度真抓实干,统筹好规范、质量和协同,全面释放专项债能效,更好助力稳经济。