

陶然论金

# 银行网点增减应以便民为本

与百姓生活息息相关的银行网点变化总是备受关注。据报道,截至10月24日,今年已有8592家银行网点获批退出,但与此同时,也新增了6859家网点。有观点认为,随着技术快速迭代与发展,如今的银行网点已是老年群体专属,缩减是大势所趋,但这是个误解。

首先,线上、线下渠道不是某个年龄段的专属,不同年龄群体对此均有需求,只不过使用偏好与习惯各异。其次,不论技术如何发展,人与人之间的直接深入交流都是必要的。相信不少用户曾经有过这样的经历:拨打客服电话,先得听一长串的机器标准回答,再逐一按键,最终也没得到自己想要的答案,还花费了不少时间。这极大地影响了用户体验。最后,根据监管规定,部

分大额、复杂的金融业务必须通过线下渠道办理,从这个角度看,银行网点是金融服务的“压舱石”。

那么,网点增减应该遵循什么逻辑?虽然这一变化是银行出于经营管理考量的自主选择,但其底层逻辑应遵循8个字:便民惠民、降本增效。其中,便民惠民是基础,更是根本。商业银行依靠用户的体验与口碑赢得市场、行稳致远,用户体验取决于服务质量,服务质量依托于服务渠道,而线下网点正是重要的服务渠道之一。

一看网点选址。网点设在哪里?设在有需求但供给待提升的区域。有些网点退出,是对此前“跑马圈地”粗放式经营理念的纠偏。在银行业快速发展的初期阶段,业内一度认为“得规模者得天下”,但线下网点的经

营成本通常较高,如果一味而上、缺乏用户基础,只能造成资源浪费与业绩低下。有些网点新增,是提升金融服务覆盖面的必要举措。网点资源要与各地区的经济社会资源相匹配,尤其要着力提升县域金融服务的可得性与易得行。这些网点调整,是随用户需求而变的主动作为。目前,除了网点这种“全能生”,像自助银行、智能设备、自动柜员机等“轻骑兵”也可以在便民惠民的过程中发挥重要作用,有效满足用户的取现、转账等短、小、频、急需求。

二看网点配置。作为线下服务渠道,网点实际上是民生服务的综合生态,有很多可挖掘、可拓展的空间。例如,围绕老年用户群体增多这一现实情况,网点可以优化金融服务环境,在柜台配置放大镜、纸质手册,增加具备

“刷存折取款”功能的自助设备等。此外,网点还是银行了解用户需求的直接渠道。对于那些愿意接受新技术但苦于不会用的老年用户,网点的工作人员可以为他们提供专业帮助,手把手协助老人使用智能设备,帮助老人下载手机银行,并将模式调至“老年版”。

三看网点效率。“办理10分钟、等待1小时”曾是不少人对网点服务的抱怨。面对用户痛点,解决好了就是发展机遇。如何提高服务效率?强化运营管理,实现有效分流。在高峰时段,对于那些不是必须在柜台办理的业务需求,工作人员可将用户引导至自助机具区域,协助其快速办理业务。对于银行来说,由数字化服务节约下来的人力资源可以分批转向提供综合服务,如理财咨询、金融知识普及等,进而提升网点的综合服务能力。

□ 本报记者 勾明扬

## “AI+金融”提效更需防风险

金融业凭借数据密集、技术驱动的特性,一直是科技创新应用的先行者,处于全社会数字化转型的前沿。在近日由中国金融四十人论坛(CF40)与清华大学联合主办的2025外滩年会上,与会嘉宾普遍认为,从最早的信息化到数字化再到数据化,人工智能(AI)正在全面提升金融的服务效能和水平,也给行业未来发展带来更大的想象空间。AI在金融领域的应用处于什么阶段,在金融机构展业过程中发挥怎样的作用,未来是否会有AI帮客户做决策……记者就这些问题进行了采访。

### 应用有基础

“金融与科技的互动历来是相辅相成、相互促进的。”国家金融监督管理总局副局长肖远企表示,过去,款项的支付需要依靠人背马驮的远程操作。1000多年前我国北宋时期发行了世界上最早使用的纸币“交子”,这也得益于当时印刷术和版画技术发展的支持;电气时代解决了汇款难题;互联网时代,则实现了金融业务的24小时运营。现在金融行业成为AI新科技的领先应用者,业内并不感到意外。

那么,目前AI在金融行业主要有哪些应用呢?肖远企总结了三方面:首先,中后台运营的智能化,覆盖了数据收集、加工、信息甄别与识别以及客户评估等多个环节,当前已经在银行等金融机构内部应用比较广泛。其次,在客户交流方面,许多金融机构在客户关系管理环节,包括营销、维护和问题解答等方面都普遍应用了AI技术。最后,在金融产品提供方面,AI的应用带来了双重效益——对内,它帮助金融机构降低成本、提高效率;对外,能够为客户和利益相关者提供更个性化、更精准的金融产品与服务,更有效地解答问题和满足需求。

今年国务院发布《关于深入实施“人工智能+”行动的意见》,明确将加快实施重点行动,其中包括“人工智能+”产业发展,创新服务业发展新模式,在软件、信息、金融、商务、法律、交通、物流、商贸等领域,推动新一代智能终端、智能体等广泛应用。

“AI应用于金融系统有良好基础。”中国人民银行原行长周小川表示,过去金融系统积累了海量数据,这些数据可用于机器学习、深度学习,使传统模型转向智能推理模型。通过机器学习或深度学习金融稳定数据、金融机构健康性的历史变化,推理预知金融不稳定风险的出现,是一个重要探索方向。

金融行业高度重视人工智能应用,目前也正在积极布局。交通银行副行长兼首席信息官钱斌介绍,按公开信息披露,2024年我国国有大型商业银行在科技资金上的投入合计超过1200亿元,科技人员超过10万人。以交通银行为例,自2021年起把人工智能作为交通银行数字化转型的新名片之后,该行每年科技资金投入始终保持在120亿元,占整个营收约5.4%,科技人员达到1万人,占交行总员工数10%以上,体现了对人工智能的重视。

肖远企表示,当前,以人工智能为代表的科技成果在金融领域已经开始广泛应用,可以预期,对金融的促进与影响可能是重大且根本性的。

### 边际有变化

那么对于金融体系而言,AI究竟是一种边际性的技术工具进步,还是更像蒸汽机、电力,是全方位重塑行业业态的根本性变革?对于这一问题,周小川认为,从金融的角度来看,AI是在历史上信息处理、IT和自动化基础上的又一次新的边际变化——但这个边际变化是一个很大的变化,涉及银行主要业务、客户行为与监管等诸多层面。

周小川表示,银行与其他行业有所不同,人工智能前几年兴起时,大家非常关注生成式模型,后来重视多模态处理;而银行相对简单,较少使用多模态或生成式技术,主要依赖大数据分析和推理模型,因此有其自身的特点。基于这一特点,银行未来结构会进一步向这个方向发展。

此外,客户行为也在发生深刻变化。过去客户与银行打交道时,许多人习惯与人沟通,不习惯与机器互动。但近10年来的变化显示,越来越多客户习惯与机器打交道,不太愿意或认为没有必要人工介入,这个变化也非常深刻。因此,人工智能在银行业的支付、定价、风险管理与市场推广等方面发挥着重要作用,这是一个很大的边际变化。

“在人工智能的影响下,监管也会发生很大变化。我们现在反洗钱、反恐融资系统是最典型可运用大量数据分析发现线索、识别洗钱和恐怖融资活动的领域。过去有一个很大的困惑就是,凡是涉及大额交易都必须向反洗钱部门报告,但收集海量数据后不知道该如何处理。而如果利用已破获案件数据进行机器学习、深度学习,模型会逐渐提升,从中找出规律,这对监管也有巨大作用。”周小川表示,这方面现在已经取得了很大进展。

可以看到,AI能够帮助金融机构对内提升运营效率,对外



更好地提供服务和产品。但不少人也因此产生担忧:金融机构员工数量庞大,随着AI效率提升,是否会带来内部员工安置的压力?对此,肖远企回应称,到目前为止,还没有听到金融机构单纯因AI应用而出现员工安置压力的案例。

“员工是金融机构最有效的生产力,每一位员工都在创造价值。尽管AI发展迅猛、应用广泛,但我们必须明确一点,目前AI在金融领域的应用仍处于早期阶段,其作用仍是辅助性的,无法取代人的决策。”肖远企表示,在信贷、保险定价、定损、精算等关键领域,仍然离不开人的专业判断;在金融领域,人才始终是我们最宝贵、最有价值的资产。

### 风险需警惕

“AI的应用究竟是边际性改变、增量性变革,还是根本性颠覆,这还需要继续观察,但至少在目前, AI应用所带来的风险,与历史上几次重大科技革命在金融领域应用时产生的风险类似,目前或许难以定论。”肖远企表示,从历史视角看,过去几轮科技革命在金融领域主要带来的是增量风险和边际风险——风险的成因、路径和形态有所变化,但金融行业面临的根本性风险,如信用风险、市场风险、流动性风险和操作风险,并未发生革命性改变。

具体到这一轮AI变革对金融领域带来的风险,肖远企认为可以从宏观和微观两个层面观察。从微观层面来说,对单家金融机构而言,主要有两类新型或增量风险:一是模型稳定性风险。这一轮AI应用高度依赖模型支撑业务拓展,因此模型的稳定性和可靠性变得至关重要。二是数据治理风险。这涉及数据来源的选择、数据质量的把控。

以及事后的评估与监测程序,也就是数据治理的程序。这两类风险对单个机构非常关键。

对整个行业而言,则主要有两类增量风险:一是集中度风险。金融行业在AI模型技术上可能会依赖少数技术开发能力强、稳定性高、资源投入大的服务提供商。同时,大型金融机构在资源投入上可能比小型金融机构更具有优势,可能导致市场集中度提高,这一点有待观察。二是决策趋同风险。所使用的模型和数据相对标准化和集中使金融机构在决策依据上可能趋同,进而导致行业整体决策同质化。如果趋同性过高,可能引发“共振”效应,这是需要关注的。

周小川还提到,如果AI模型大量运用短期高频数据,学习结果可能是高频、短期、技术性的,可能与金融稳健和宏观调控所需要的长远稳定性要求不一致,这个问题需要认真对待和解决。

“归根结底,人永远要成为新技术的主人,人要成为人工智能的主导者,成为关键决策的决策者。我们既要用人工智能的精准判断和趋势判断,更要把人的温度、人文的考量进行有机结合。”钱斌表示,有的企业前几年受到疫情影响出现了财务危机,如果严格按照财务报表来看,它的现金流量、资产负债表包括利润都出现了一些危机,达到了银行进行催收、断贷的条件。这时候如果严格按照人工智能规则,就必须断贷。“但市场更需要金融有温度,更需要金融负责任,那段时期我们采取理性的无还本续贷模式来更好地支持企业度过危机。所以从这个角度来说,金融在人工智能运用的关键决策点,仍必须由人把控。”钱斌说。

### 威海银行

#### “蓝色生物多样性+可持续发展挂钩”贷款成功落地

近日,在中国人民银行威海市分行的指导推动下,威海银行“蓝色生物多样性+可持续发展挂钩”贷款成功落地,金额1000万元,专项用于山东威海荣成市绿岛湖区域生态综合治理项目,是威海银行在守护蓝色家园、保护海洋生物多样性方面的又一创新实践。

海草床不仅是保护海岸的天然屏障,更是巨大的海洋生物基因库,对维持海洋生物多样性和生态平衡发挥着至关重要的作用。荣成绿岛湖区域生态综合治理项目的建设过程中,将通过海草床修复、清淤疏浚、砂质海岸生态修复等生态治理措施,重塑健康海岸带,全面恢复区域生态功能。为支持项目高质量实施,威海银行创新金融服务模式,推出了“蓝色生物多样性+可持续发展挂钩”信贷方案。通过“双挂钩”机制,将贷款利率与项目的实施进度、环境效益深度绑定,让优质的信贷资源向生态保护与可持续发展领域倾斜。

贷款资金使用期间,若企业在约定时间内完成全部工程施工,即达到“效率目标”,便可享受首轮利率优惠。同时,将海草床修复计划与未来碳汇权益质押相挂钩,形成“碳汇潜力目标”,若海草床未来产生的碳汇权益顺利质押,则可享受第二轮利率优惠政策,进一步降低企业融资成本。

威海银行将不断深化绿色金融“大文章”的内涵与外延,围绕中国人民银行推进蓝色金融工作要求,紧扣区域经济与产业特色,推动金融资源向蓝色领域倾斜,打造“蓝绿交融、人海和谐”的生态环境,为海洋强省建设注入强劲的金融动能。

(数据来源:威海银行)

·广告

### 山东劳动职业技术学院

#### 构建“前播后仓”全链体系 破解电商职教痛点

在职业教育深化产教融合背景下,山东劳动职业技术学院电子商务专业以“全链能力贯通”为核心理念,构建“前播后仓”实践教学体系,从内容、模式、评价三方面改革,破解传统电商职教痛点,为区域产业发展培养复合型技术技能人才,形成可复制的职教改革示范样本。

锚定痛点:精准定位改革方向。传统电商职教长期受四大问题制约:技能割裂,学生懂直播不懂运营、会美工不熟仓储,企业需二次培训;实训虚化,校内模拟平台“假数据”练不出真能力;实习低效,校外实践常沦为“打杂”;素养不足,职业精神与行业规范培养不足。

电子商务专业团队走访了山东30余家电商企业,结合国家产教融合政策,确立“全链能力”改革方向。依托“前播后仓”实训基地,让学生沉浸式体验直播带货、美工设计、流量运营、客户服务、仓储分拣全流程,实现“教学即生产、学习即工作”,毕业即可胜任岗位。

三维革新:构建全链育人核心路径。打造“技能链+素养链”并行体系。技能链按“基础技能—岗位技能—全链实战”进阶,覆盖直播话术、PS设计等核心能力;素养链将诚信经营、团队协作等融入教学,如直播实训增设“售后纠纷处理”场景。以“职场实境、项目实单、真岗实战”为载体,围绕“德、技、能、为”四维目标,采用“2+3+1”学期分段培养。基础阶段掌握9项岗位基础知识,强化阶段通过真实项目掌握核心技能,贯通阶段以“准员工”身份完成全流程实战。

模式革新:“周期循环+双师协同”提效。基础技能阶段“一技四周”,3周企业师傅示范+学校教师讲解,1周双师评估;岗位强化阶段“一岗十周”,8周开展认知、基础、示范、实

今年以来,随着A股市场回稳向好,公募基金参与定向增发的热情持续升温。公募排排网数据显示,按定增上市日统计,截至10月22日,今年已有37家公募机构参与18个申万一级行业中的74家A股公司定增,合计获配金额达302.92亿元,与去年同期的235.73亿元相比,增幅为28.5%。按当日收盘价统计,目前公募定增浮盈金额达108.45亿元,整体浮盈比例达35.8%。

对于年内公募基金参与定增规模的大幅提升,融智投资FOF基金经理李春瑜表示,首先,定增通常存在折价空间,能够为投资提供一定的安全垫,有助于获取超额收益。其次,政策层面持续给予支持,通过简化流程等方式鼓励产业整合与优质企业融资。最后,随着市场风险偏好回升,优质定增项目供给增加,将进一步吸引公募布局。

晨星(中国)基金研究中心总监孙衍认为,公募参与定增的热情源于政策端、产业端与市场端等多方面的共同驱动。政策层面,一系列优化举措落地,简化了流程、鼓励配套融资,激活了定增市场供给。产业层面,半导体、AI、新能源等新质生产力相关领域加速发展;同时,工业制造业的技术迭代与产能扩张需求旺盛,优质定增项目增多。市场层面,定增项目普遍涨幅显著,定增的折价特性为公募机构提供了获取超额收益的机会。

从行业来看,公募定增个股覆盖18个申万一级行业,有15个行业公募定增获配金额不低于1亿元,其中6个行业公募定增获配金额4亿元到9.99亿元,另外9个行业公募定增获配金额不低于10亿元。上半年电子行业个股定增最受公募机构青睐,公募机构参与寒武纪、盛美上海、芯原股份、胜宏科技等13只电子行业个股定增,合计获配金额达89.86亿元,目前整体浮盈比例达41.14%。紧随其后的是医药生物行业,公募机构参与该行业中的百利天恒、迪哲医药等6只个股定增,合计获配金额达45.18亿元,目前整体浮盈比例达17.21%。此外,公募机构参与电力设备、基础化工和有色金属行业定增获配金额均超10亿元。

定增正成为公募基金机构优化持仓、把握结构性机会的重要工具。在37家年内有参与A股定增的公募机构中,27家公募机构定增尤为积极,今年以来参与定增获配金额不低于1亿元,其中22家参与定增获配金额1亿元至9.99亿元,另外有5家获配金额超10亿元。

目前,公募机构参与定增获利颇丰,赚钱效应凸显。36家公募机构实现浮盈,占比高达97.3%,其中18家公募机构定增浮盈比例在20%以内,12家公募机构浮盈比例在20%至49.99%,4家公募机构浮盈比例在50%至99.99%,另外有2家公募机构浮盈比例超100%。

公募积极参与定增也是提高服务实体经济的能力的表现。李春瑜表示,一方面,引导社会资金投向成长型产业,助力经济转型升级;另一方面,依托专业机构的筛选能力,促进资源向优质企业集中,提升资源配置效率,支持实体企业高质量发展。“当前定增市场正处于黄金窗口期。在政策持续托底、市场情绪回暖和折价率优惠背景下,公募基金参与热情有望持续高涨。”南开大学金融学教授田利辉认为,特别是战略性新兴产业或将成为定增布局的主战场。同时,随着监管引导与市场机制完善,定增将成为公募基金与实体经济深度连接的“高速通道”,投资价值将愈加凸显。

但业内人士也提醒,公募作为专业机构投资者,其参与定增的逻辑锚点,本质上是基于中长期资金规划与风险承受能力,这与普通投资者的二级市场操作逻辑存在显著差异,因此绝不可盲目“抄作业”。

本版编辑 于泳 赵东宇 美编 高妍

公募

本报记者  
马春阳

(温馨 王黎明 甘博) 广告