

# 银行遇到金融科技 “战场”在需求端

本报记者 张漫游 北京报道

在金融科技不断深化的今天,银行机构面临着一个共同的课题——“转型和升级”。

6月30日,中国银行信息科技部总工程师邢桂伟、中国工商银行数据中心(北京)专家敦宏程、中国农业银行网络金融部副总经理谢凯、中国邮储银行信息科技部副总经理冯亚南、花旗银行(中国)有限

公司首席信息官潘建玉、辽宁振兴银行副行长刘玫林以及微众银行直通银行部助理总经理刘江,在由中国经营报社主办、中国社会科学院提供学术支持的主题为“享科技智金融”的“第三届中国金融科技高峰论坛”上,就国有银行如何在Fintech时代转型、外资行在金融科技领域的探索经验、民营银行如何抓住金融科技机遇并加速自身发展等问题展开了讨论。



中国银行信息科技部总工程师 邢桂伟

中国工商银行数据中心(北京)专家 敦宏程

中国农业银行网络金融部副总经理 谢凯

中国邮储银行信息科技部副总经理 冯亚南

花旗银行(中国)有限公司首席信息官 潘建玉

辽宁振兴银行副行长 刘玫林

微众银行直通银行部助理总经理 刘江

## 银行竞速升级

《中国经营报》:随着金融科技的兴起和发展,互联网巨头和金融科技公司在不断实践新技术运用,银行业如何应对?希望解决客户的哪些痛点?

邢桂伟:就中国银行而言,数字化转型发展就是要坚持科技引领,打造场景生态丰富、线上线下协同、用户体验极致、产品创新灵活、运营管理高效、风险控制智能的数字化银行。构建数字化银行要把科技元素注入业务全流程、全领域,遵循以体验为核心、以数据为基础、以技术

为驱动的策略,实现内在价值的提升,并在业务创新发展、业务科技融合、技术能力建设、体制机制转型四个方面全面发力。

敦宏程:总体上说,工行的智慧银行是运用新思维、新技术、新模式,对传统金融服务体系包括产品、流程、渠道、运营、营销、风控等进行智能化改造,重塑银行在信息和信用中介方面的主导地位,构建开放、合作、共赢的金融生态圈。在发展模式上,要打造线上线下一体化获客、活客、黏客的新型客户关

系管理体系。

谢凯:以大数据、人工智能、云计算和区块链等为代表的金融科技已经改变了金融产业的整个生产体系,全面渗入经营管理的各个环节,促使向Bank4.0智能银行转型。金融的开放性和智能化都离不开借力合作伙伴,所以开放合作、积极引智,是新时代我们应对新挑战的新思路。

冯亚南:面对挑战,传统银行需要加快转型,顺应时代发展。其一,要提高认识,增强紧迫感和危机感;

其二,要明确转型目标,找准实施路径;其三,要加强领导,做好数字化转型的资源配置;其四,要提升科技创新能力,推动业务转型发展。

潘建玉:在中国,90%的交易都是通过数字化渠道实现的,移动优先的战略很符合中国客户的喜好。于是,从2015年起,我们就开始了“移动优先战略”,其根本就在于快速应对变化的环境和客户日益增长的对数字银行“digital banking”的需求,从而支持中国业务的成长。为了配合“移动优先战略”,花

旗在技术方面的投入在2017年为80亿美元。

刘玫林:民营银行要尽快将金融科技定位为经营模式转型和服务升级的必由之路,真正把金融科技作为第一生产力,加大对金融科技的投入。辽宁振兴银行将避免与大银行开展同质化竞争,将立足于线上线下结合的方式,走轻资本、轻资产、轻成本支撑业务增长之路,深耕小微企业、服务社区居民和“三农”,探索智慧银行、网上银行、直销银行、移动服务等新型服务方式,创新

信贷产品,成为支持小微企业、社区经济、“三农”发展的行业专家。

刘江:在数字化、线上化的趋势下,传统网点承载的转账、账户查询、理财咨询等基础服务逐渐向线上转移,虽然用户对银行的安全程度依然认可,但实际行动上却被互联网金融服务分流。未来银行比拼的是以用户为中心的服务能力,而提升用户体验需要从经营逻辑层面出发,对既有的服务理念、产品功能等进行全方位的创新和变革。

## Fintech、大数据、区块链齐上阵

《中国经营报》:云计算、大数据、AI等新技术在银行业的实践与探索如何?已经取得了哪些成果?

邢桂伟:金融科技时代,金融本质未变。我们希望把新技术能够运用到银行的各个领域,一方面是云计算、大数据、人工智能等相对成熟技术的广泛深度运用,另一方面是将紧跟新技术发展趋势,积极探寻区块链、虚拟现实、增强现实、物联网等新技术的金融应用场景。

敦宏程:工行已经推出了互联网、大数据、人工智能、区块链等“七大创新实验室”。以区块链技术为例,区块链技术是不是能够适用和发展,关键是要有它的场景。例如,我行基于区块链多方共识、交易溯源、不可篡改的特点,建设了业界首个服务于精准扶贫的区块链平台,实现扶贫项目及用款审批的透明运作,保障扶贫资金的封闭运行管理。

谢凯:如今,金融业务线上化程度已经很高,怎样为客户提供更好的服务,实际上就需要有更好的人

机交互。如我行最新推出的智能掌银,启用了语音搜索功能,通过语音说“我要向张三转账”,便能直接调取转账的菜单,如果超过一定的限额,还能调取刷脸技术提高转账额度。农行本阶段的建设以“智能+掌银”为主要方向,通过这种方式让人机交互更加自然化、拟人化。

冯亚南:我行高度重视新技术的应用。例如,在云计算技术方面,全行60%的金融交易已经实现上云;在区块链技术方面,早在2016年10月,我行就上线了区块链资产

托管业务系统,今年6月上线了区块链福费廷系统;在人工智能技术方面,我行在2017年底上线了基于深度学习的智能客服系统,智能客服通过准确判断客户意图,为客户提供更简洁、更专业、更直接的解答和服务。

潘建玉:就花旗银行而言,我们一方面借助花旗的全球优势,把花旗的全球优势技术本地化,比如声纹识别技术在全球的应用,去年5月,花旗中国正式推出了声纹验证服务,实现了“声音即密码”;另一方面,我们也正在跟本土的领先的科技公司商谈合作,来创造更多的场景服务中国客户。

刘玫林:振兴银行在成立之初就专门研究过,金融科技的投入、开发和建设。出生在Fintech时代的民营银行,应尽快将金融科技定位为经营模式转型和服务升级的必由之路,把金融科技作为第一生产力,加大对金融科技的投入。前期的投入非常重要,但这个比例并不太好确定,每家民营银行的情况也不尽相同。金融科技前期的投入不足,对当

下起步和未来发展都会有明显的阻滞效应。

刘江:金融科技的发展是为了更好地服务客户,而客户对于金融服务的需求和习惯是什么,我们需要了解。微众银行与腾讯CDC联合发起了“银行用户体验联合实验室”,对用户体验进行调研。我们的研究很开放,我们希望通过分享这些研究结果,让银行机构了解到用户的痛点在哪里,用户行为发生了哪些变化,让金融科技得到更充分的运用。

# PPmoney 万惠集团姜西华:新技术逐渐破解普惠金融难题



PPmoney 万惠集团董事长助理 姜西华

本报记者 刘凯 北京报道

在6月30日,由中国经营报社主办、中国社会科学院提供学术支持的“第三届中国金融科技高峰论坛”上,PPmoney万惠集团董事长助理姜西华发表了“新技术给消费金融带来的变与不变”的主题演讲。

## 技术已跃升金融科技4.0

据中国普惠金融发展的现状数据显示,中国有14亿人口,其中只有4亿人能被央行征信覆盖,从而获得传统金融机构服务。剩下的10亿人口中,减去中国的老年人、儿童约4亿,就有6亿人口,超过50%的小微企业无法获得金融机构的服务。

所以,姜西华认为,普惠金融本来在全世界就是一个发展难题,而在中国,这种现象尤为突出。

不过,近年来,这种情况在逐渐改善。姜西华认为,这主要得益于金融科技的发展。目前,金融科技已到达4.0阶段,通过大数据、云计算、人工智能、区块链等新技术来改变传统金融,且应用的范围更加广泛,所以能大幅度降低交易成本,给社会、整个产业的交易带来价值。

姜西华透露,基于新技术的应用,网贷行业可在5分钟完成贷款的审批,半小时内实现放款,

贷款的审批时间可以降低在2小时之内。贷款的年化率也降低在18%~36%之间。

## 灵机系统实现2小时放款

对于上述情况,姜西华以PPmoney为例列举了新技术给普惠金融行业带来的变化。姜西华认为,主要有两个方面的变化:

一是,投资和借款群体主要出现新的变化。根据PPmoney理财的投资人的画像,年龄比例大多数分布在30~50岁之间,50岁以上的占13%比例,整个投资人区域的分布,还是以经济比较活跃、比较发达的地区为主。

借款人的群体,在去年以蓝领群体为主,但今年的客群及市场的选择已开始主要向白领和个体经营者逐步转换。这些群体每月有稳定的收入来源,但收入水平相对偏低,且区域分布比较下沉,三四线城市居多。

二是,借款用途的比例有所变化。根据PPmoney数据库的最新数据,有超过30%借款人的借款用途是用于小生意的经营性周转,比去年有大幅度的提升。此外有将近20%的比例,这些借款人消费升级需要购买大件物品,需要一些资金上的支持。

对于之后如何使更多人享受到普惠金融的服务,姜西华表示,在多次访问“一带一路”沿线国家

期间,PPmoney发现中国金融科技的技术已是非常领先,所以可以沿着“一带一路”输出金融科技的技术。

姜西华还透露,PPmoney经过将近6年的发展,在技术方面进行大量投入,已通过数据驱动建立了智能风控系统,分别由神工系统、灵机系统、蜂巢系统、银盾系统及巡鹰系统5大系统组成。

作为网络信息撮合平台,两端的客户一端是借款人,另一端是投资人。所以一般是通过灵机系统来筛选借款人,识别借款人,把能够给他们授信且有合适授信额度,匹配合适的年化利率的客户放在我们的平台上进行竞标,另一端由投资人对这些标的进行投资;蜂巢系统则是进行双方借款人和投资人信息的撮合系统。银盾系统则是将资金的流通通过银行存管;神工系统则是做好数字的智能营销工作,目前这个系统只需要不到两个小时时间就可以由系统实现一个新运营的项目/推广项目的上线。巡鹰系统即实时监控平台,实时监控平台的数据、借款人的数据、行业的动向,这是通过金融科技的应用打造的五大系统。

对于在智能风控上的具体投入,姜西华透露,风控是平台的生命线,所以在打造智能风控系统——灵机系统上面投入了大量的资源。那么,在数据获取层,在用户授权的前提下,系统可以获取到2000个维度的数据对用户进行识别。其模型则是通过AI算法建立的多个模型,经过数据、模型之后,决策系统会在很短的时间内对每个借款人进行一个最终输出的借款是否授信,授信额度多少、利率多少的千人千面的决策。此外,PPmoney集团还建立了反欺诈系统,人工智能、模型算法、知识图谱等。



# 消费者新洞察:无场景不金融

本报实习记者 刘颖 记者 何莎莎 北京报道

随着“金融+互联网+消费”模式不断地完善,以金融为基础的多样化的衣食住行消费场景都被创造了出来,这种场景化趋势使金融和生活融为一体,而且越来越简单高

效,金融服务也开始渗透到各种消费场景中。

在此背景下,金融机构应如何抓住契机,深度理解和挖掘消费者的需求?6月30日,在由中国经营报社主办的“第三届中国金融科技高峰论坛”上,点牛金融联合创始人刘

晓辉,德华安顾人寿保险有限公司董事、总经理殷晓松,大搜车高级副总裁彭锋,贝壳金服金融资产交易所事业部副总裁能力,洋钱罐首席产品官贾旭东就在“金融+互联网+消费”的模式下,场景与金融如何更完美地结合等问题进行了探讨。

## 信息助力需求深度挖掘

《中国经营报》:在“金融+互联网+消费”的模式下,如何深度理解和挖掘消费者的需求?

熊力:对于中国人来说,买房的支出可以算是一生中最大的一笔支出,人们在购房时要考虑很多因素,因此,通常房产交易流程是周期性很长的。房产经纪人在陪同客户一起经历这段旅程的过程中,搜集到了客户一些额外的信息,包括其工

作信息、家庭状况、现金流状况等等。这些信息就可以帮助我们进一步深挖客户在购房之后的需求,以方便我们在正确的时间以正确的场景包装,提供给客户装修、租赁、购买家具或者大型家电等购房后接下来的一系列相关的金融服务。

彭锋:就购车而言,最重要的是要满足客户快速、便捷的购车需求,那么良好的信用体系和极致的体验就显

得十分重要。今年“6·18”,我们卖了1万多台车,其中70%的购车者来自三四五线城市,55%来自线下,这也是未来我们发展的重点方向。

未来做好新零售关键还是需要不断提升服务水平。所谓新零售有三个关键词:交互,跟用户的交互;交易,要提供交易平台让商家更好地经营;交付,构建完整的供应链体系快速地交付到用户手上。

## 提供全产业链闭环服务

《中国经营报》:互联网当中经常会提到场景,请问场景和车贷金融业务之间应该如何相互作用的?

刘晓辉:点牛最早是做车抵贷的业务,后来从车抵贷拓展汽车消费金融业务,以建立汽车购买消费为场景的全产业链闭环服务。

我们的模式是以租代购,租赁期间车主要向我们支付一定的租金,租赁期满后车主可以把车过户,车的所有权划归车主所有,如果车主在中间没有还款,他们只有使用权,所有权归我们。因此,风控方面没有问题。

以租代购的优势于用户而言,既可以用很少的首付款拿到想要的车,又省去了牌照、保险的麻烦。其缺点是未来3年要付的租金会比一次性购车的成本高一点,但用户的现金流会多很多。