

隨着金融科技的迅猛發展，近一兩年來，人工智能和大數據正在改變銀行的發展模式。日前由《零售銀行》和百融金服等聯合舉辦的「2018中國零售金融大數據論壇」在深圳舉行，清華大學金融科技研究院副院長薛正華、麥肯錫全球副董事黃靖和百融金服 CEO 張韶峰等數百人參加。薛正華接受香港文匯報記者採訪時表示，大數據和人工智能等金融科技可以大幅提升零售銀行的效率、開發個性化理財產品，並且可以減少物理網點降低成本。他預測，未來銀行業將有90%的業務將直接在線上完成。 ■圖/文：香港文匯報記者 李昌鴻 深圳報道

大數據 AI 促銀行轉攻線上



電商、網絡銀行等發展一日千里，內地大量民眾喜愛網上購物和轉賬，許多客戶足不出戶便可辦理多種銀行業務。據 Analysys 易觀產業數據庫發佈的《中國手機銀行市場季度監測報告2018年第1季度》數據顯示，內地手機銀行客戶交易規模為66.89萬億元人民幣，環比增長12.5%。目前內地手機銀行註冊用戶數已逾15億戶，逐漸成為客戶最活躍的電子銀行渠道。這些數據透露了內地網上銀行業務已十分巨大，許多銀行業在金融科技推動下正悄然改變傳統模式。而在大數據和人工智能應用推動下，銀行業務正在蛻變。

人臉識別有助提高反欺詐

薛正華告訴香港文匯報記者，大數據和人工智能在銀行零售的風險控制、營銷獲客、服務效率等方面有着巨大的操作和發展空間。銀行利用人臉識別、聲音識別、微表情識別等，對反欺詐是非常有好處的，利用龐大的數據可以發現人與人之間的關聯、關係，以新的視角來看待反欺詐。因此，利用大數據可以幫助銀行較好地提高風險控制能力；還可以幫助銀行在營銷獲客方面起到很好的作用，從而提高銀行精準營銷、個性化營銷。

他認為，雖然銀行有大量的客戶，但其實他們對客戶的深入發掘仍然不夠，如果對大客戶的信息深入挖掘，並對其畫像更加精準，根據客戶在APP上完成相關業務操作，用大數據分析客戶喜好，看他們具體對哪些產品感興趣，從而針對性開發相關理財產品，實現更多更精準的理財產品服務，可以更好地促進業務大幅增長。他稱，大數據也可提高銀行效率，如今手機銀行越來越普遍，若可以更加智能的話，其效率將得到更大的提升。

實現銀行90%業務在線上完成

對於各大銀行逐步引入大數據應用後，未來整個銀行業的大數據應用將呈現哪些趨勢和變化？薛正華表示，線上化業務的趨勢是毫無疑問的，目前網上轉賬、購買銀行產品早已不是新鮮事，未來在人臉識別、人工智能和大數據等支持下，銀行也可實現線上辦理存款、貸款等安全要求比較高的業務，銀行甚至將有90%以上的業務都在線上完成。這樣銀行可以減少許多物理網點和人工，大幅降低營運成本，並可較好地提升效率。因此，銀行應該盡可能去擁抱大數據，盡可能加快大數據的應用步伐。

麥肯錫：三步走推戰略轉型

對於未來十年銀行業發展前景，全球知名諮詢機構麥肯錫全球副董事黃靖表示，未來零售銀行的用戶主要是個人消費者，誰是這些數據資產的掌握者、生產者和用戶？他們認為銀行業、電商、移動服務提供商——電信公司、數據公司，這四大類參與者中，銀行的角色和地位是非常獨特的。

她建議基於大數據的零售銀行進行數字化轉型，可以分三步走：明確全行的金融創新戰略藍圖，即自上而下達成共識，制定「金融創新戰略」藍圖，明確戰略重點（在哪些領域成為引領、哪些領域快速跟進等），制定行動方案並採取行動；配套建立組織、文化、激勵等保障機制；針對創新佈局，建立敏捷組織，具體落實轉型舉措，包括匹配專項預算，確保獨立，加大創新激勵如泛合夥人制度或股權激勵等；提升領導力、提高決策效率，將創新融入到企業文化中；密切關注創新格局，加強與金融科技的鏈接，密切關注科技創新與應用，保持科技領先，防止被技術顛覆；建立創新組織，加強與金融科技鏈接；不斷授予數字合作夥伴，佈局金融科技生態圈。



人工智能和大數據正在改變銀行的發展模式，圖為在深圳舉辦的「2018中國零售金融大數據論壇」。

專家看大數據和人工智能改變銀行

清華大學薛正華	麥肯錫黃靖
1 利用人臉識別、聲音識別、微表情識別等進行反欺詐；	1 明確銀行金融創新戰略藍圖並達成共識，制定「金融創新戰略」藍圖，明確戰略重點；
2 大數據可以幫助銀行更好地獲客和精準營銷；	2 制定行動方案並採取行動，配套建立組織、文化、激勵等保障機制；
3 針對客戶偏好開發相關理財產品，從而實現更多理財產品銷售；	3 密切關注創新格局，加強與金融科技的鏈接，密切關注科技創新與應用，保持科技領先，防止被技術顛覆；
4 未來在人臉識別、人工智能和大數據等支持下，銀行將實現線上辦理存款、貸款等安全要求比較高的業務；	4 建立創新組織，加強與金融科技鏈接，不斷授予數字合作夥伴，佈局金融科技生態圈。
5 未來銀行將有90%以上的業務都在線上完成，大減物理網點和人工，可降低營運成本。	

製表：香港文匯報記者 李昌鴻

騰訊分享大數據蛋糕

隨着許多銀行日益重視網上獲客和銷售理財產品等業務，擁有QQ、微信和騰訊網等眾多優勢的騰訊，也利用其大數據優勢大力拓展金融市場蛋糕。

騰訊社交廣告部副總經理郭駿表示，因為在內地幾乎所有的互聯網用戶都在使用騰訊的產品，因此騰訊積累了非常高的數據能力，騰訊把這些數據能力整合在一起開放出來的時候，騰訊主席兼CEO馬化騰提出集團應該做各行各業的數字化助手，幫助金融行業更好地擁抱互聯網。

共拓金融市場機遇

他稱，廣東郵政在使用微信支付的产品，以及基於微信支付掃碼收款功能開發出的微信郵付產品，快速地幫助其獲取B端商戶，這些商戶接入郵付，他收到的款

項T+1可以轉到他們集團旗下郵政儲蓄銀行的賬戶，通過大量推廣，吸引了大量商戶到郵儲銀行開戶、轉賬等，這種模式已從廣東郵政拓展至全國郵政的各個地方。

江蘇銀行也接入了騰訊優圖實驗室的圖像識別能力，在很多環節可做到通過掃臉支付、掃臉認證、健全安全認證，銀行不需要自己開發這樣的能力，騰訊的技術以及數據方面所製作出來的模型，可以幫助銀行更高效的獲取這樣的能力。招行在2013年的時候基於微信公眾號，通過他們和用戶互動的渠道，一個多月的時間積累了超過300萬的關注用戶，幾年來其微信關注用戶的數量提升到800萬甚至1,000萬，這是借助騰訊、借助微信生態公眾號的體系來跟用戶建立關係去擴充觸點非常



郭駿稱，騰訊大量數據整合可助金融行業更好地擁抱互聯網。

好的案例。騰訊還整合微信、QQ等幾乎所有最優質的流量，共計逾10億的活躍用戶，通過了解用戶在不同產品上的軌跡，可以對這個人做更多全面、深入的分析，在營銷環節可以幫助金融機構等企業作出更準確、更高效的決策。

新技術助銀行降低風險

能是提升能量利用效率與效果的工具」。

張韶峰稱，百融金服基於大數據和人工智能開發的一些新技術，這些技術如果運用到金融機構中也可助金融機構在普惠金融的實踐過程中更好地規避風險、把握風控，有了新技術的運用，有更多的金融機構更願意、更放心投入到普惠金融中，為更多中小微企業以及個人帶來更加便捷、有價值的金融服務。

談到如何具體幫助金融機構規避欺詐時，他稱，百融金服開發的反欺詐分析軟件，將客戶評分為0分到99分，分值越高欺詐嫌疑越高，並對客戶進行要素驗證，包括

姓名、身份證、手機號、銀行卡號4要素驗證。此外，他們還對客戶地址進行分析，察看其他留的地址與平時活動地址、生活地址、團購、消費、電商、快遞地址是不是一樣，有一個對不上很大概率是欺詐。

他表示，「風控前置的獲客是營銷的發展趨勢」。百融金服旗下的榕樹平台，把風控前置到營銷端，通過人工智能算法、大數據和雲計算等技術，榕樹平台可以給每個人做定價與預授信，篩選出優質人群。預授信之後，每個人看到的利率、期限和額度都不一樣，有效地降低了風險，提升了轉化率。



張韶峰指人工智能和大數據可助銀行降低風險。

百融金服CEO張韶峰表示，大數據+人工智能是普惠金融與消費金融中的核心科技。大數據提升了信息的豐富度，而人工智能則提升了信息的利用效率與效果。「大數據與人工智能是一枚硬幣的兩面，大數據是新時代的能源與原材料，人工智

富衛視點

海外留學保險需要嗎？

新學年開始，身邊有些朋友的子女選擇了到海外升學。事前朋友們都忙碌為子女打點一切，事事安排得妥妥當當，不過有點奇怪的是，很多都沒有替子女購買海外留學保險。有的說學校已有特定保險安排；有的覺得本身已購買醫療保險，再加一份全年旅遊保險便足夠，而海外留學保險只是行銷噱頭。

單次旅遊保障期最長180天

雖然全年旅遊保險為一年365日內的旅程提供保障，但很多客戶或未注意到，大部分全年計劃的每一旅程保障期最長為90天，反而單次旅遊計劃每一旅程的保障期可以長至180天。另外，即使已購買了個人醫療保險，其保障是否足夠支付海外的醫療費用，又或者是否包含當地的門診保障等，都必須小心留意。

事實上，每個保險產品的設計及研發都有其特定客戶群，並為其提供最切合需要的保障。海外留學保險能讓客戶的子女無憂體驗世界各地的學習旅程，所以一般都覆蓋客戶於海外因生病或意外受傷所衍生的醫療診治、手術及住院費用，某些海外留

學保險甚至連學習旅程中的休閒和業餘體育運動也包括在內。另外當然還包括全球緊急支援服務、人身意外、個人責任等保障。值得一提的是教育基金保障，可以確保不幸喪失摯親的受保學生能繼續學業。

覆蓋恐襲所致醫療開支

此外，近年恐怖主義活動在各地頻生，對長期留在外地的學生亦構成額外風險，有海外留學保險計劃就恐襲所引起的人身意外及醫療開支提供保障，為留學生提供更適切的保障，讓父母更安心。有些計劃更設有綁架事故有關之恩恤支援，讓保障更全面。

雖然不少熱門留學國家如美國、加拿大、澳洲的學校會硬性規定留學生投保當地的學生醫療保險，但本港一些海外留學保險提供的醫療保障，不單涵蓋門診、住院，甚至包括返港後的跟進治療費用及備用住院醫療保障。就算已持有當地的住院醫療保險，學生亦可就海外留學保險獲得額外保障。值得一提的是，受保留學生必須在出發離開香港前投保，否則保單會被視為無效。

■富衛保險香港及澳門首席事務總監 謝振國

財技解碼

央行重啟逆周期因子維穩



前一段時間，在英國退歐不確定性上升與新興市場波動加劇的背景之下，美元暫時走強，國內外因素加劇了短期人民幣匯率的下行壓力，引致人民幣匯率大幅波動。央行重啟「逆周期因子」，在持續釋放維穩信號。

今年6月14日以來的兩個多月間，人民幣兌美元貶值7.1%，8月中即期匯率跌破6.91，離岸匯率也逼近7.0。

旨在阻止資本持續外流

央行再次啟用「逆周期因子」調節人民幣中間價。8月24日，人民銀行宣佈已重啟「逆周期因子」，8月以來人民幣兌美元匯率

中間價報價陸續主動調整了「逆周期系數」。消息公佈後，離岸人民幣匯率明顯走強，夜盤交易時段升值700至800個點子至6.80左右。

「逆周期因子」，也即人民幣兌美元匯率中間價報價模型由原來的「收盤價+一籃子貨幣匯率變化」調整為「收盤價+一籃子貨幣匯率變化+逆周期因子」。

央行重啟逆周期因子顯然是再度認為這一匯率水準與內地平穩的經濟基本面並不相符，這次重新啟用「逆周期因子」可能重在阻止人民幣匯率快速貶值及其可能觸發的資本外流。

人幣年內破7機會大減

啟動「逆周期因子」，給市場較強的穩定匯率信號。結合當時和今次的匯市背景和央行的解釋，可以

明顯看出，「逆周期因子」是央行抑制人民幣匯率偏弱的手段措施。

值得一提的是，2017年人行首次引用「逆周期因子」時的匯率水準是人民幣兌美元匯率中間價6.8698，而當前的匯率水準與那時相差不遠，因此預計，人民幣匯率6.8左右是央行合意水準，人民幣匯率年內破7的概率大大降低。

鑒於人民銀行在匯率管理上的政策儲備、實力以及市場公信力，再考慮到中國高居世界首位的外匯儲備規模，央行有條件將匯率維繫在合意的水準。匯率的穩定，有助市場的關注點重新回到內地的改革以及經濟增長等基本方面。綜合來看，人民幣匯率在當前水準雙向波動的概率較大。

■太平金控·太平証券(香港) 研究部主管 陳義明